



AALBORG UNIVERSITET

DET PROFESSIONELLE FRIVILLIGE

SOCIALE ARBEJDE

SPECIALE

Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde

Speciale, Modul 4

Dato for aflevering: 1. juni 2018

Vejleder: Niels-Henrik Møller Hansen

Speciale udarbejdet af:

Marlene Mikkelsen (20161184)

Lotte Andersen (20162084)

Antal anslag: 191.454



Abstract

This master's thesis examines the professionalization of Livslinien, an organization offering counselling and preventive help to people who contemplate suicide (Livslinien 1). The organization consists of volunteers in the counselling section and only has few paid employees for the remaining administrative assignments. Livslinien actively works on quality assuring their counselling which indicates a high degree of professionalization. Thus, making this organization an interesting topic of research in relation to how professionalization is expressed and how this can be a motivator or a barrier for the voluntary counsellors. This examination is relevant as the current debate concerning the topic of professionalization of voluntary work is unclear (Rømer & Koefoed, 2011, s. 162). Hence, the scope of this thesis is the examination of specific circumstances surrounding professionalization in Livslinien. This can contribute to a transparent debate on the topic. Furthermore, the increased tendency of professionalization in voluntary organizations can, on one hand, improve the social work with vulnerable people but, on the other hand, can threaten the member democracy and exclude possible future volunteers who lack the necessary qualifications (Frovin, 2017).

To examine the professionalization in Livslinien, we assume a hermeneutic position that leads to prejudices. The empiricism used in this thesis consists of five semi-structured interviews of two paid employees and three voluntary counsellors in Livslinien. The interviews have been conducted using interview guides composed of theory from organization structure and organization culture. The analysis section consists of three parts where interaction between the gathered empiricism and the chosen theory is seen. The first part of the analysis focuses on the structural framework of the professionalization tendencies in Livslinien. We use concepts from Dag Ingvar Jacobsen and Jan Thorsvik, such as organization design and discipline, and Henry Mintzberg's organization form, the professional bureaucracy (Jacobsen & Thorsvik, 2013). We apply Jacobsen and Thorsvik's theory of the five fundamental effects on behavior. This contributes to the understanding of humans' ability to

develop common behavioral patterns such as opinions and attitude towards specific ways to act (Jacobsen & Thorsvik, 2013). In the analysis, this theory will be linked to the culture among the volunteers, and we further relate this to the professionalization of the voluntary social work in Livslinien. In the last part of the analysis we use Hans-Peter Qvist's concepts of reasons, motives and barriers (Qvist, 2015). This is to examine the professionalization of the voluntary work at Livslinien and how this can be a motivation or a barrier for the voluntary counsellors.

This thesis shows that Livslinien follows the tendencies of professionalization in the voluntary organizations. Livslinien is a professionalized offer on several parameters as seen through the structural framework such as salary for employees and achieved respect in society. The professional bureaucracy indicates a methodical standardization such as structured counselling schemes. Furthermore, we observe a professionalized culture by means of parlance, guidance and competence development of the volunteers. Professionalization can be a reason, motive or barrier for the volunteers wanting to do voluntary work in an organization such as Livslinien. Based on the analyses, we discuss how professionalization and profession can be interpreted differently than how they are presented in this thesis. Furthermore, we use a critical perspective to discuss the results of the analyses regarding professionalization of voluntary social work in Livslinien. Finally, we put into perspective the collaboration between the state and the voluntary sector in the context of professionalization.

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	5
1.1 Problemformulering og afgrænsning	6
1.1.1 Arbejdsspørgsmål	7
1.2 Specialets opbygning	8
2. Baggrundviden og kontekst om den frivillige sektor	9
2.1 Baggrund for udvalgt litteratur	9
2.2 Livslinien og selvmordsproblematikken	11
2.3 Den frivillige sektor i et historisk og organisatorisk perspektiv	13
2.3.1 Den frivillige sektor i et historisk perspektiv	14
2.3.2 Den frivillige sektor i et organisatorisk perspektiv	16
3. Metode og dataindsamling	18
3.1 Design	18
3.1.1 Hermeneutik som analysestrategi	19
3.1.2 Forforståelse	21
3.1.3 Deduktion og induktion som begrundelsesform	23
3.1.4 Ontologi og epistemologi	24
3.1.5 Det kvalitative interview	25
3.1.6 Kvalitetssikring	28
3.2 Ethiske overvejelser	29
3.3 Refleksion over metodevalg	32
4. Teori	34
4.1 Refleksion over teorivalg	34
4.2 Organisationsstruktur	36
4.3 Organisationskultur	37
4.4 Anledninger, motiver og barrierer	39
4.5 Professionalisering af frivilligt socialt arbejde	40
4.6 Opsamling	42

5. Analyse.....	42
5.1 Professionelle strukturelle rammer i Livslinien	43
5.1.1 Organisationsdesign	43
5.1.2 Det professionelle bureaukrati.....	48
5.1.3 Opsamling.....	54
5.2 Den professionelle kultur blandt frivillige i Livslinien.....	55
5.2.1 Tilhørsforhold og fællesskab	56
5.2.2 Motivation	58
5.2.3 Tillid	60
5.2.4 Samarbejde og koordinering	62
5.2.5 Styring	63
5.2.6 Opsamling.....	63
5.3 Professionalisering som anledning, motiv eller barriere i Livslinien	64
5.3.1 Anledninger	64
5.3.2 Motiver	65
5.3.3 Barrierer	68
5.3.4 Opsamling.....	71
5.4 Sammenhæng mellem analyserne	72
6. Diskussion	73
6.1 Hvordan kan vi forstå professionalisering og professioner?	73
6.2 Professionalisering og eksklusion	77
7. Konklusion.....	80
8. Perspektivering: Den frivillige og offentlige sektor i samarbejde.....	84
9. Litteraturliste	87

Til dette speciale er der vedlagt ni bilag.

1. Indledning

Dette speciale sætter fokus på professionalisering af frivilligt socialt arbejde i organisationen Livslinien. Livslinien er et frivilligt rådgivningstilbud til mennesker med selvmordstanker, samt et selvmordsforebyggende tilbud (Livslinien 1). I dag ansætter Livslinien primært frivillige rådgivere med relevant social- eller sundhedsfaglig baggrund, samt relevant erfaring (Bilag 1, s. 4). Professionalisering er blandt andet, når frivillige varetager arbejdsopgaver, som de er uddannet til at løse, der enten løses som et supplement til aktiviteterne i arbejdslivet, eller som et faglært frivilligt bidrag efter en konkret erhvervskarriere (Rømer & Koefoed, 2011, s. 160). I det frivillige arbejde står man i dag overfor et skel mellem fortidens filantropi og fremtidens professionalisering (Rømer & Koefoed, 2011, s. 160). Ligeledes stilles spørgsmålet om, hvor længe den frivillige indsats formår at være frivillig, og hvornår frivillighed bliver svaret på sociale forventninger og dermed en nødvendighed for at opnå en vigtig karrieremulighed eller uddannelse i form af point på CV'et, eller en decideret tvungen samfundsmæssig nødvendighed (Rømer & Koefoed, 2011, s. 160). Traditionelt er opfattelsen, at frivillighed er ulønnet i modsætning til lønnet professionelt arbejde (Rømer & Koefoed, 2011, s. 162). Dog tegner professionaliseringsdiskursen af det frivillige arbejde et noget mere nuanceret billede, som gør, at debatten omkring frivillighed kan virke ugenomsigtig. For at kvalificere den fremtidige debat, kan man konkretisere, hvad professionalisering består i, når man taler om frivillighed (Rømer & Koefoed, 2011, s. 162).

Ovenstående viser, at professionaliseringsdiskursen af det frivillige arbejde rummer mange nuancer, men samtidig medfører en ugenomsigtighed i forhold til, hvad denne præcist indebærer og medfører. Denne diskurs har vakt en interesse hos os, da vi ønsker at blive klogere på dette område. På baggrund af denne ugenomsigtighed ønsker vi at se på konkrete forhold i Livslinien, hvor professionalisering kommer til udtryk. Formålet er at undersøge, hvordan professionalisering egentlig kommer til udtryk hos de frivillige og ansatte i en organisation, for at tydeliggøre hvilke parametre man kan diskutere og debattere

professionalisering ud fra. Yderligere er hensigten at mindske ugenomsigtigheden, for lettere at kunne drøfte muligheder og barrierer knyttet til professionalisering. Professionalisering kan komme til udtryk på mange forskellige måder, og i specialet anskuer vi dette ud fra forhold om faglighed, lønnede forhold, definerede metodiske tilgange, professionsfællesskaber, kompetenceudvikling af frivillige, samt organisationens synlighed i samfundet (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16). Yderligere er et punkt i debatten vedrørende professionalisering af det frivillige arbejde, at såkaldte professionelle frivillige er lig med en bestemt ramme af en fælles faglighed, og som kan risikere at medføre eksklusion af medlemmer (Rømer & Koefoed, 2011, s. 161). Men samtidig er professionalisering af det frivillige sociale arbejde en mulighed for en styrket indsats overfor socialt udsatte grupper, samt en større sandsynlighed for at tiltrække og fastholde flere frivillige (Frovin, 2017). Ud fra de to ovenstående synsvinkler, vil specialet ligeledes beskæftige sig med motivationsfaktorer for at indgå i frivilligt arbejde i Livslinien, og undersøge hvorvidt professionalisering kan have indflydelse på, hvem der motiveres til at deltage i det frivillige arbejde i Livslinien og hvordan professionalisering eventuelt kan være en barriere. På baggrund af indledningen vil specialet afgrænses til at omhandle nedenstående problemformulering.

1.1 Problemformulering og afgrænsning

Hvordan kommer professionalisering til udtryk i den frivillige organisation Livslinien, og hvordan kan professionalisering virke som en motivation eller en barriere for de frivillige?

Vi ønsker at besvare denne problemformulering ved hjælp af tre arbejdsspørgsmål, der beskrives nedenfor. Under hvert arbejdsspørgsmål uddyber vi hvilken teori, der er knyttet til det specifikke spørgsmål.

1.1.1 Arbejdsspørgsmål

1. Hvordan kommer professionalisering til udtryk i de strukturelle rammer ifølge medarbejderne i Livslinien?

For at undersøge ovenstående anvender vi empiri i form af kvalitative interviews af medarbejdere i Livslinien i samspil med teori om organisationsstruktur og teori om professionalisering. Spørgsmålet bliver besvaret ud fra Dag Ingvar Jacobsen og Jan Thorsviks begreber om organisationsdesign og disciplinering, ligeledes refererer Jacobsen og Thorsvik til Henry Mintzbergs organisationsform, det professionelle bureaukrati (Jacobsen og Thorsvik, 2013). Yderligere besvares spørgsmålet ud fra teori om professionalisering, der defineres ud fra øget fokus på lønnede forhold, metodiske tilgange, professionsfællesskab, kompetenceudvikling, samt organisationens synlighed i samfundet (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16). Ud fra dette, kan der i analysen tolkes på forhold om professionalisering i henhold til de strukturelle rammer i Livslinien. I dette speciale anvender vi betegnelsen medarbejdere, når der både tales om sekretariatets ansatte, samt de frivillige rådgivere.

2. Hvordan kommer professionalisering til udtryk i kulturen blandt de frivillige rådgivere i Livslinien?

Ovenstående besvarer vi ved hjælp af empiri i samspil med teori om organisationskultur og teori om professionalisering. Her defineres professionalisering på samme måde som i første arbejdsspørgsmål. Yderligere anvender vi Jacobsen og Thorsviks teori om de fem grundlæggende effekter på adfærd, og de refererer ligeledes til Edgar Scheins definition af organisationskulturbegrebet (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Dette kan bidrage til at forstå hvordan mennesker kan udvikle fælles mønstre i forhold til meninger og holdninger, der viser sig ved bestemte måder at handle på. Dette kan besvare spørgsmål vedrørende professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien, særligt i henhold til kulturen som den kommer til udtryk hos de frivillige rådgivere.

3. På hvilke måder kan professionalisering virke som anledninger, motiver eller barrierer for de frivillige i Livslinien?

I samspil med empirien anvender vi Hans-Peter Qvists begreber om anledninger, motiver og barrierer i forbindelse med frivilligt arbejde (Qvist, 2015). Begreberne anvendes til at se på, hvorledes professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien kan være enten motiverende eller opleves som en barriere for det arbejde, der udføres af de frivillige rådgivere.

1.2 Specialets opbygning

Dette afsnit har til formål at skabe et overblik over specialets opbygning, der består af ni kapitler. Kapitel 1 består af specialets indledning, afgrænsning og dertilhørende problemformulering og arbejdsspørgsmål. Andet kapitel omhandler baggrundsviden og kontekst om den frivillige sektor, herunder udvalgt litteratur, fakta om Livslinien og selvmordsproblematikken, samt et historisk og organisatorisk oprids af den frivillige sektor. Kapitel 3 indeholder metode og dataindsamling, som danner grundlag for specialets empiriindsamling, hvor metodiske valg er truffet for at besvare problemformuleringen. Fjerde kapitel består af teorivalg, herunder organisationsstruktur og -kultur, begreberne anledninger, motiver og barrierer, samt teori om professionalisering. I kapitel 5 er specialets analyser, hvor første analyseafsnit handler om organisationsstruktur, andet afsnit vedrører organisationskultur, og tredje analyse omhandler anledninger, motiver og barrierer. Til sidst er et afsnit om sammenhængen mellem analyserne. Kapitel 6 omhandler diskussion af nogle af analysernes resultater. Denne indeholder en diskussion af professionaliseringsbegrebet, samt en diskussion om professionalisering og eksklusion. Syvende kapitel indeholder specialets konklusion. Under kapitel 8 findes en perspektivering om samarbejdet mellem den offentlige og frivillige sektor. I kapitel 9 er litteraturlisten over anvendte referencer i specialet. Yderligere er vedlagt ni bilag af henholdsvis transskriberingerne, interviewguiderne, beskrivelse af deltagelse på introduktionsaften og dokumentation af empiriindsamling.

2. Baggrundsviden og kontekst om den frivillige sektor

I kapitel to har vi udvalgt temaer, der er med til at forklare, hvorfor professionalisering af det frivillige arbejde er relevant og aktuelt at skrive om, samt hvorfor vi har valgt Livslinien i kontekst til professionalisering. I kapitlets første afsnit er der et overblik over den litteratur, som er fundet i forbindelse med specialet, da dette viser til- og fravælgelsesprocessen i forhold til, hvad der har været relevant at inddrage for at skrive om professionalisering. Dernæst er et afsnit om Livslinien og selvmordsproblematikken, da dette giver et indblik i, hvor komplekst et problem Livslinien håndterer. Begrundelsen for afsnittet er at give en forståelse af, hvorfor professionalisering af dette rådgivningstilbud kan ses som en nødvendighed for at håndtere dette sociale problem, og kan sammen med kapitlets øvrige afsnit være med til at forklare, hvorfor professionalisering af det frivillige sociale arbejde er aktuelt. Desuden findes et oprids af den frivillige sektor i et historisk og organisatorisk perspektiv, der viser hvor manifesteret den frivillige sektor er, i forhold til at bidrage til løsning på samfundets sociale problemer, og skaber samtidig et overblik over, hvordan sektoren har udviklet sig gennem tiden.

2.1 Baggrund for udvalgt litteratur

Udgangspunktet for specialet er en interesse for det frivillige sociale arbejde. For at finde et specifikt emne, som vi begge finder interessant, starter vi med en bredere litteratursøgning. Efter hver søgning opnår vi en ny forståelse, der giver anledning til andre søgninger. Disse søgninger beskriver vi i det følgende. Vi søger blandt andet i databaserne Det Nationale Forskningscenter for Velfærd (SFI) og Det Nationale Institut for Kommuner og Regioners Analyse og Forskning (KORA), som nu er fusioneret til Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (VIVE). Fra KORA finder vi rapporten *Kommunernes samarbejde med civile aktører - forskelle og ligheder i forventninger, praksis, samarbejdspartnere og oplevet udbytte* (Ibsen & Espersen, 2016). Denne benyttes i afsnit 2.3.2 som et argument for, hvorfor frivillige organisationer foretager professionalisering. Ligeledes er der søgt på Netværk for forskning i civilsamfund og frivillighed (CIFRI), samt Center for Frivilligt Socialt Arbejde

(CFSA). En stor del af søgningerne viser resultater i forhold til tal om den danske befolknings medvirken i det frivillige arbejde, hvilket vi finder mindre interessant som specialetema, men finder relevant i forhold til at opnå en bedre forståelse for det frivillige arbejde. I SFI's database finder vi blandt andet frem til rapporten *Den frivillige sektor i Danmark - omfang og betydning* (Ibsen og Habermann, 2006). Denne anvender vi til at definere den frivillige sektor i afsnit 2.3.2. For at give et indblik i den frivillige sektor i et historisk perspektiv, anvender vi *Danmarksbilleder - SFI's forskning gennem 50 år* (Haahr & Karlsson, 2009), som vi finder i SFI's database, samt *Den frivillige sektor i Danmark - 150 års historisk udvikling* (Habermann & Ibsen, 1997), som vi finder på Økonomi- og Indenrigsministeriets hjemmeside. I CIFRI's database kommer vi frem til rapporten *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012* udarbejdet af SFI (Fridberg & Henriksen, 2014), hvor formålet er at belyse udviklingen i den danske befolknings engagement i frivilligt arbejde. I CFSA's database finder vi frem til, at der i 2017 bliver afholdt en konference om frivillighed og professionalisering, hvor vi finder frem til artiklen *Professionalisering - af hvad, hvordan og for hvis skyld?* (Frovin, 2017). Artiklen vækker interesse og vi beslutter, at professionalisering skal være et centralt omdrejningspunkt for specialet. Efterfølgende søger vi på Aalborg Universitetsbibliotek, og nærmere på forskellige databaser. Her søger vi på forskellige udtryk omhandlende frivilligt arbejde og professionalisering. Vi bliver klogere på, at professionalisering i den frivillige sektor er en kompleks størrelse, samt at professionalisering fremtræder på mange forskellige måder i en organisation. Dermed bliver vi enige om, at vi ønsker at undersøge forhold om professionalisering, som det opleves i en specifik organisation. Efterfølgende kontakter vi en tidligere underviser, som forsker i frivillighed, for at undersøge om der eksisterer mere relevant litteratur, som kan anvendes til at sætte professionalisering op imod noget mere konkret i vores analyse. Efter anbefaling finder vi frem til rapporten *Folkeoplysning og frivilligt arbejdes betydning for demokratisk deltagelse* (Ibsen, Østerlund og Qvist, 2015), der indeholder kapitlet *Anledninger, motiver og barrierer i frivilligt arbejde* (Qvist, 2015), som vi vælger at anvende i analysen, for netop at

kunne skrive mere konkret om professionalisering i henhold til motivationsfaktorer og barrierer i det frivillige sociale arbejde.

2.2 Livslinien og selvmordsproblematikken

Det følgende er et indblik i selvmordsstatistikker i Danmark, som tegner et billede af omfanget og kompleksiteten af dette sociale problem. Derudover defineres begrebet selvmordstanker, da Livslinien ønsker at hjælpe denne gruppe af borgere. Dette har til hensigt at give en forklaring på, hvorfor det er aktuelt at tale om professionalisering, når Livslinien har til opgave at håndtere selvmordsproblematikken i deres rådgivningstilbud.

Ifølge Danmarks Statistik begik 564 mennesker selvmord i 2015. Statistikken viser, at den aldersgruppe, der foretager flest selvmord er aldersgruppen mellem 40-59 år (Danmarks Statistik, 2015). På baggrund af Register for Selvmordsforsøg antages der at være cirka 6500 selvmordsforsøg om året i Danmark, og forsøgene udføres af cirka 4000 personer. Derudover er der et ukendt antal mennesker med selvskadende handlinger og selvmordstanker (Center for Selvmordsforskning, 2016). For hvert selvmord eller selvmordsforsøg berøres fem nære personer i form af familie eller venner. Det vil sige, at cirka 25.000 mennesker berøres af selvmord eller selvmordsforsøg årligt. Hvert femte dødsfald blandt unge i alderen 15-24 år skyldes selvmord, og selvmord er den anden hyppigste dødsårsag blandt de 30-39-årige (Center for Selvmordsforskning, 2016). Undersøgelser viser, at 60-80% af de personer, der begår selvmord, har kommunikeret deres tanker forud for handlingen (Center for Selvmordsforskning, 2016).

Ovenstående tegner et billede af selvmordsproblematikkens omfang i Danmark. Mange med selvmordsproblematikker har kommunikeret deres tanker ud inden en handling, og dermed er Livsliniens tilbud aktuelt, da denne rådgivning giver selvmordstruede mulighed for at kommunikere. Dertil kommer vigtigheden i, hvorledes man håndterer denne kommunikation, når man sidder som rådgiver på Livslinien. Livslinien forsøger at hjælpe mennesker med selvmordstanker, og har

dermed også fokus på at forebygge selvmord. Center for Selvmordsforskning definerer selvmordstanker således: *“Selvmordstanker omfatter et ret bredt spektrum spændende fra en kortvarigt strejfende tanke til plagsomme, konstant tilstedeværende selvmordsovervejelser”* (Center for Selvmordsforskning 1). Ifølge Center for Selvmordsforskning er det ikke muligt at studere begreberne selvmordstanker, selvmordsforsøg og selvmord som adskilte fænomener. Et selvmord er som regel slutresultatet af en længerevarende proces, som starter med passive selvmordstanker, og som senere manifesteres i selvmordsadfærd (Center for Selvmordsforskning 1). Man kan anvende begrebet selvmordsproces til at beskrive den typiske mentale udvikling fra de første alvorlige selvmordstanker til eventuelle selvmordsmeddelelser og selvmordsforsøg til fuldbyrdet selvmord (Center for Selvmordsforskning 1). Ovenstående viser, at der er tale om en kompleks problemstilling vedrørende håndteringen af selvmord samt selvmordsforebyggelse.

Livslinien starter som en landsdækkende frivillig telefonrådgivning i 1994, og hjælper mennesker med selvmordstanker. Initiativtageren, Morten Thomsen, oplever dengang mangler i forhold til at hjælpe mennesker med selvmordstanker efter, at han selv har forsøgt at begå selvmord. Han udpeger tre mangler: behandlingstilbud, tabu, der gør, at emnet ikke kommer på den politiske dagsorden, samt at der intet talerør findes for selvmordstruede og pårørende. Thomsen vil imødegå manglerne ved at starte et frivilligt tilbud som Livslinien op, som skal være et inkluderende tilbud, og hvor alle selvmordstruede har mulighed for en samtale (Livslinien 2). Allerede ved Livsliniens opstartsfasen møder Thomsen modstand fra mennesker i behandlingssystemet, der mener, at det er en håbløs mission, der vil gøre mere skade end gavn. Behandlerne påpeger, at det kun er dem, der kan hjælpe mennesker med psykiske problemer, herunder at deres faglighed er det afgørende i arbejdet (Livslinien 2). Thomsen oplever i dag, at den frivillige medmenneskelighed kan noget andet end behandlingssystemet kan. I psykiatrien fokuseres der på sygdomme, diagnoser og behandling, hvor man kan risikere at glemme mennesket bag. Dermed kan behandlerne glemme den vigtige faktor nærhed er, og som Thomsen mener, at Livslinien kan give. Han mener, at det medmenneskelige møde er afgørende for det

enkelte menneske i krise (Livslinien 2). Hvert år modtager Livslinien mere end 16.000 henvendelser fra mennesker med selvmordstanker eller livskrises. Livsliniens kerne er de 240 frivillige, der arbejder i Livslinien i dag (Livslinien 2). Livslinien har modtaget flere priser, og fik i 2005 officiel anerkendelse for organisationens vedholdende arbejde og kommer i den forbindelse på finansloven. Med den faste støtte har Livslinien haft mulighed for at udvide deres åbningstider, så der i dag er åbent alle dage fra klokken 11-04. Derudover har midlerne været med til, at der kunne etableres en net- og chatrådgivning. Det vil sige, at Livslinien i dag består af en telefon-, net- og chatrådgivning til selvmordstruede, der skal være med til at forebygge selvmord (Livslinien 2).

Ud fra ovenstående kan vi se, at selvmordsproblematikken er kompleks, og kan derfor ses som en mulig forklaring på, hvorfor professionalisering i Livslinien har været nødvendigt. Yderligere ser vi, at Livslinien i starten får en kritik fra offentlige ansatte, som påpeger, at faglighed er en nødvendig forudsætning for at håndtere denne problematik. Sidenhen efterlever Livslinien dette, da de i dag ansætter frivillige rådgivere med relevant social- eller sundhedsfaglig baggrund, samt relevant erfaring. Til sammen kan dette ses som en mulig forklaring på, hvorfor der er foretaget professionalisering i Livslinien. Dette giver os anledning til at se på specifikke forhold omkring professionalisering, for at kunne bidrage til gennemsigtigheden i debatten vedrørende professionalisering af det frivillige arbejde.

2.3 Den frivillige sektor i et historisk og organisatorisk perspektiv

Et historisk blik på den frivillige sektor giver et indblik i, hvor manifesteret denne er i forhold til dens rolle i socialt arbejde. Formålet er at give et bedre udgangspunkt for at forstå specialets emne i dets kontekst i forhold til professionalisering. For at forstå, hvad den frivillige sektor indebærer, gør vi rede for specifikke kendetegn ved den frivillige sektor, i forhold til hvilke forklaringer, der kan være til at frivillige organisationer vælger at professionalisere sig.

2.3.1 Den frivillige sektor i et historisk perspektiv

I dette afsnit anvender vi rapporten *Den frivillige sektor i Danmark - 150 års historisk udvikling* (Habermann & Ibsen, 1997). Her står, at det frivillige sociale arbejde opstår i slutningen af 1700-tallet, og efter grundlovens indførsel i 1849 kommer der for alvor fart på dannelsen af foreninger med sociale og velgørende formål (Habermann & Ibsen, 1997, s. 9). Karakteristisk er, at foreningernes formål afspejler de aktuelle samfundsproblemer. De frivillige organisationer, som er blevet til inden industrialiseringen omkring 1920, fokuserer primært på bekæmpelse af fattigdom, afholdssagen og omsorg for børn og unge (Habermann & Ibsen, 1997, s. 9). Indtil 1960'erne, hvor velfærdsstatens lovgivning konsolideres, opstår interesseorganisationer, som for eksempel pensionistforeninger, samt de første sygdoms- og handicapforeninger. Mellem 1960-1980, hvor velfærdsstaten blomstrer, stiftes der primært foreninger for mindretal og kønspolitik (Habermann & Ibsen, 1997, s. 9). I 1980'erne er der fokus på den frivillige sektor og der er stor politisk og forskningsmæssig interesse for området. Interessen opstår, da der på aktuelle tidspunkt er en opfattelse af, at velfærdsstaten på nogle områder møder sin begrænsning. Man begynder at se den frivillige sektor som en medspiller med det offentlige, hvor frivilligsektoren løfter nogle af de opgaver, som velfærdsstaten ikke formår at løfte selv (Fridberg, 2009, s. 24). Socialpolitisk håber man, at samspillet medfører, at velfærdsstaten genvinder sin legitimitet og kommer nærmere borgeren, som dermed kan være medansvarlig for at løfte sociale opgaver. Overvejelserne i dette årti går ligeledes på at flytte noget af driften over på de frivillige sociale institutioner, og i 1983 bliver der i den forbindelse oprettet PUF-puljemidler til støtte af det frivillige sociale arbejde (Fridberg, 2009, s. 25). I løbet af 1990'erne etableres Center for Frivilligt Socialt Arbejde og ligeledes afsættes midler til støtte af frivilligt arbejde i kommunerne (Fridberg, 2009, s. 25). I forskningsverden ses frivilligt arbejde som indikation på demokratisk engagement og ligeledes som udtryk for social kapital, hvorfor frivilligt arbejde ses som en ressource og i højere grad som en løsning på samfundsmæssige opgaver (Fridberg, 2009, s. 25). I 2004 laver SFI en kortlægning om frivillighed og konklusionen er, at der findes en stor velfungerende frivillig sektor i

Danmark (Fridberg, 2009, s. 26). De følgende tal stammer fra rapporten *Tal om det frivillige Danmark - Analyse af befolkningens frivillige engagement. En af tre undersøgelser af frivilligheden i Danmark* (Hjære & Jørgensen, 2017). Her angives, at 39% af den danske befolkning i 2017, har været engageret i frivilligt arbejde inden for de seneste 12 måneder. Inkluderes de, som tidligere har deltaget i frivilligt arbejde, er det 63% af den danske befolkning, som på et tidspunkt har arbejdet frivilligt (Hjære & Jørgensen, 2017, s. 4). Velfærdsområdet er det næststørste område, som frivillige engagerer sig i. Samlet set svarer det til 34% af de frivillige, som har udført frivilligt arbejde indenfor det sociale eller sundhedsfaglige område (Hjære & Jørgensen, 2017, s. 11). I en kortlægning af den frivillige sektor viser tal, at den frivillige sektors bidrag til det danske samfund svarer til 9,6% af det danske bruttonationalprodukt i 2004 (Boje, Fridberg & Ibsen, 2006, s. 12).

Det historiske oprids er med til at tegne et billede af den frivillige sektor, som gennem tiden har vokset sig større og begynder at blive en del af løsningen på samfundsmæssige opgaver i henhold til den eksisterende velfærd. Yderligere kan oprettelsen af PUF-puljemidler ses som et udtryk for, at der dermed kan stilles krav til det frivillige sociale arbejde, da dette skal være med til at drive det frivillige sociale arbejde. På den måde er det historiske oprids med til at tegne et billede af, hvorfor professionalisering af det frivillige sociale arbejde er aktuelt. Dette da PUF-puljemidlerne medfører, at den frivillige sektor får medansvar i forhold til løsningen af samfundsmæssige opgaver. Et argument, der understøtter ovenstående, ses i artiklen *Professionalisering - af hvad, hvordan og for hvis skyld?* (Frovin, 2017), som er nævnt i afsnit 2.1. Her står følgende:

“Når foreninger i det ganske land er optaget af professionalisering skyldes det ikke mindst, at foreningerne konkurrerer om de samme midler og skal virke inden for de samme regler og krav. Samtidig ser de, at andre foreninger professionaliserer deres aktiviteter og arbejdsgange, og at det er med til at give dem en større stemme i civilsamfundet” (Frovin, 2017).

Dermed kan det historiske oprids give en mulig forklaring på, hvorfor det frivillige sociale arbejde professionaliseres, blandt andet fordi der kæmpes om de samme midler. Dog ved vi ikke ud fra det historiske indblik, hvordan det professionaliseres. Dette giver os anledning til at undersøge, hvordan professionalisering kommer til udtryk i en specifik organisation.

2.3.2 Den frivillige sektor i et organisatorisk perspektiv

For at forstå, hvad den frivillige sektor indebærer, anvendes rapporten *Den Frivillige Sektor i Danmark - omfang og betydning* (Boje, Fridberg & Ibsen, 2006). I rapporten beskrives fem kendetegn ved den frivillige sektor. Det første er, at den frivillige sektor er en formaliseret organisering, hvor enheden er en institutionaliseret realitet. I Danmark stilles seks krav til formaliseringen af organisationer. Organisationen skal have et navn, den skal kunne afgrænses entydigt, blandt andet i forhold til medlemmer og aktiviteter. Den skal have et vedvarende sigte, og en eksplicit formaliseret struktur, eksempelvis i form af skriftlige vedtægter. Der skal være en entydig ledelse, organisationen skal være kendt i offentligheden og den skal i princippet være åben for ikke eksisterende medlemmer, men enhver organisation kan vælge at opstille krav til et potentielt medlem (Ibsen & Habermann, 2006, s. 21).

Det andet kendetegn for den frivillige sektor er, at den frivillige organisation skal være privat. Det vil sige, at organisationen ikke er en del af den offentlige sektor, og er organisatorisk adskilt derfra. Alligevel kan organisationen udføre opgaver for den offentlige sektor eller overvejende være finansieret derfra. I Danmark må flertallet af medlemmerne i ledelsen og/eller bestyrelsen i den frivillige organisation ikke være kommunale repræsentanter, og de må ikke have vetoet (Ibsen & Habermann, 2006, s. 21-22).

Tredje kendetegn er, at organisationen skal arbejde nonprofit, og dermed er det ikke organisationens primære formål at generere profit, og organisationen er ikke styret af kommercielle mål og hensyn. I dansk kontekst er der krav til, at overskud eller økonomisk gevinst ikke må fordeles mellem ejerne eller medlemmerne, men

overskuddet skal bruges til at fremme organisationens formål (Ibsen & Habermann, 2006, s. 23).

Den frivillige sektors fjerde kendetegn er, at organisationen skal være selvbestemmende over egne anliggender og ikke kontrolleres af andre organisationer. Dette hænger i tråd med, at den frivillige sektor skal være uafhængig af den offentlige sektor. Ingen organisationer er helt uafhængige af andre, men organisationen skal selv kontrollere ledelse og aktiviteter (Ibsen & Habermann, 2006, s. 24).

Det sidste kendetegn for en frivillig organisation er, at der udføres frivilligt, ulønnet arbejde i organisationen. I Danmark stilles krav til, at medlemskab, deltagelse og økonomisk støtte skal være frivilligt for det enkelte medlem af organisationen (Ibsen & Habermann, 2006, s. 24-25).

Disse kendetegn giver en forståelse af, hvad der gør sig gældende for en organisation som Livslinien, for at den kan kaldes en frivillig organisation. Disse kendetegn er med andre ord et udtryk for en organisatorisk formalisering. I specialet forstår vi dette som et udtryk for, at det derfor kan kræve visse færdigheder og dermed professionalisering at leve op til de formelle krav. Denne antagelse bakkes især op i forhold til det andet kendetegn ved en frivillig organisation. Dette kendetegn viser, at det frivillige ikke kan være en del af det offentlige, men kan samarbejde og finansieres heraf. Denne fremhæver vi, da samarbejde kan medføre krav til de frivillige organisationer og kan igen ses som en mulig forklaring på, hvorfor det kan være nødvendigt at professionalisere et frivilligt tilbud. En undersøgelse, der understøtter denne antagelse findes i rapporten, som er nævnt i afsnit 2.1, der omhandler kommunernes samarbejde med civile aktører. Her viser undersøgelsen, at fagcheferne i kommunerne svarer, at de ofte har formaliseret samarbejde med civile aktører, og at det i høj grad er gældende inden for det sociale fagområde (Ibsen & Espersen, 2016, s. 52). I henhold til specialets analyser har vi fravalgt at foretage analyser vedrørende samarbejdet mellem det offentlige og det frivillige, da dette vil

kræve omfangsrigt empirimateriale, som ikke kan bearbejdes under de formelle kriterier for specialets omfang. Derfor vælger vi kun at undersøge forhold i den frivillige sektor. Dermed har vi en bevidsthed om, at et yderligere centralt tema kan være at se specifikt på professionalisering i henhold til krav stillet fra det offentlige.

Ovenstående kapitel danner grundlag for specialets emne, da det hjælper os med at forklare, hvorfor der kan være tale om professionalisering i det frivillige arbejde, hvilket har givet os anledning til at se på specifikke forhold om professionalisering i Livslinien. Næste kapitel indeholder vores metodiske overvejelser i forbindelse med indsamling af empiri.

3. Metode og dataindsamling

Formålet med kapitlet omhandlende metode og dataindsamling er at forklare og begrunde, den valgte videnskabsteoretiske position og metode i forhold til empiriindsamling til besvarelse af specialets problemformulering.

3.1 Design

I dette afsnit belyser vi valget af videnskabsteoretisk position, samt valg af analysestrategi, som er hermeneutikken. Herunder beskriver vi vores forforståelser, da disse er med til at danne grundlag for udarbejdelsen af specialet. Det giver os indblik i, hvordan vi undervejs har tilegnet os mere viden løbende, hvorfor hele specialet skal ses som en proces, hvor vi løbende bliver klogere og løbende arbejder med vores forforståelser. Argumentet for at anvende den hermeneutiske tilgang er, at der især i specialets analyser vil blive anvendt fortolkning, hvormed opfattelsen i specialet er, at man ikke kan fortolke uden at bringe sine forforståelser i spil. Efterfølgende beskrives valg af begrundelsesform i forhold til den deduktive og induktive tilgang til specialet, for at demonstrere en bevidsthed om, at specialet kan producere en bestemt type af viden ud fra tilgangen. Ydermere kommer et afsnit vedrørende flydende ontologi, som her vil anses som den hermeneutiske tilgang. Epistemologien inddrages for at opnå nyt meningsindhold, da epistemologien

beskriver måden, man søger adgang til viden om verden på. Dette forklarer måden, hvorpå vi indsamler empiri. I forlængelse af dette er et afsnit om det kvalitative interview, som beskriver metoden til dataindsamling. Dette bidrager til at opnå et indblik i informanternes livsverden i forhold til, hvordan de oplever professionalisering i Livslinien. Til sidst kommer en beskrivelse af kvalitetssikring i forhold til at anvende en kvalitativ metode, for at opnå en sikring af analysernes gyldighed og pålidelighed.

3.1.1 Hermeneutik som analysestrategi

Begrundelsen for at vælge hermeneutikken som analysestrategi er, at vi ser det som en fordel, at vi er bevidste om, at der eksisterer forforståelser og derfor kan anvende disse som et led i analyserne. Havde vi i stedet valgt den fænomenologiske tilgang, havde vi skulle forsøge at sætte parentes om vores forforståelser. I den fænomenologiske tilgang forsøges at give en neutral beskrivelse af sagen selv, og forsøger at sætte parentes om begrebslige kategorier og teoretiske fordomme (Birkler, 2009, s. 109). I specialet anser vi forforståelser som et grundvilkår, hvorfor vi ikke mener disse kan sættes i parentes.

Hermeneutikken kendetegnes ved fortolkning. Fortolkning drejer sig om at tyde det, der bliver sagt, skrevet, vist eller gjort. En central bidrager til hermeneutikken er den tyske filosof Hans-Georg Gadamer. En af Gadamers hovedpointer er, at fortolkning altid bygger på forforståelse. Det vil sige, at den forståelse der er mellem to individer er et møde mellem to subjektive forståelseshorisonter, der har hver deres forforståelser. I dette møde vil der ikke kunne opnås en fælles objektiv sandhed, men derimod en horisontsammensmeltning, der foregår i forhandling mellem de to individers forskellige forståelseshorisonter (Guldager, 2015, s. 28). Som led i analysestrategien er der forud for indsamling af empiri gjort tanker om, hvilke forforståelser der spiller ind hos os selv.

Fortolkning er metoden til at nå frem til en horisontsammensmeltning, hvilket blandt andet sker gennem den hermeneutiske spiral, hvor meningsindholdet udredes i et

samspil mellem enkeltdele, kaldet betydningselementer, som indgår i helheden, samt selve helheden, der forstås som meningen. For at det er muligt at forstå en enkelt del må man forstå den helhed, som enkelt delen indgår i, samtidig med, at det kun er muligt at forstå helheden ved at forstå enkelt delene. Det betyder, at den hermeneutiske spiral består i en vekselvirkning mellem forståelse af enkeltdele og de helheder, som de indgår i. En forståelse af helheden er mere end blot summen af enkelt delene (Guldager, 2015, s. 28). I henhold til at anvende den hermeneutiske spiral, for at opnå en horisontsammensmeltning under hvert interview, som er foretaget i forbindelse med indsamling af empiri, har strategien været først at undersøge Livslinien ved hjælp af oplysninger på deres hjemmeside, samt at have en bevidsthed om, at forforståelsen som sættes i spil er, at der må foregå professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien. For at opnå en horisontsammensmeltning er strategien under hvert interview at stille spørgsmål ud fra vores interviewguides, som er udarbejdet på baggrund af teori og forforståelsen om, at der eksisterer professionalisering. Under hvert interview har vi gjort os umage for at sætte forforståelsen i spil, samt stillet yderligere spørgsmål til interviewpersonerne, når enkelte dele skulle sættes sammen i en ny helhed for at opnå en horisontsammensmeltning. Under alle interviews har vi begge været til stede, hvor skiftevis, den ene har koncentreret sig om at stille spørgsmål fra interviewguiden og den anden har koncentreret sig om vekselvirkningen mellem at forstå enkelte dele og spørge ind til nye betydningselementer, som har været essentielle for at opnå en horisontsammensmeltning mellem os og interviewpersonerne. Under og efter hvert interview er der opnået ny viden, som har medført nye forståelser og forforståelser, som har medført justeringer i interviewguiden undervejs.

Selvom fortolkning forbindes med hermeneutikken, så overses det ofte, at alle videnskabelige retninger gør brug af fortolkning. Fortolkning bygger på bestemte forforståelser, der bygger eksplicit eller implicit på bestemte teoretiske praksisser. Det vil sige, at sammenhængen og samspillet mellem fortolkning, forståelse og teori er uomgængelige og dermed helt centrale i videnskabeligt arbejde og i det praktiske

sociale arbejde (Guldager, 2015, s. 28-29). I henhold til specialet anses hermeneutikken som en metode til at gøre sig bevidst om den fortolkende proces, som her beskrives som uomgængelig. Den hermeneutiske tilgang bidrager hermed til at synliggøre de valg, der er foretaget gennem specialet, og som dermed giver mulighed for at følge processen i forhold til for eksempel til- og fravalg.

Ud over at der gennem specialeprocessen løbende er drøftet forforståelser vil især specialets analyser blive udarbejdet med udgangspunkt i den hermeneutiske spiral som analysestrategi. Med andre ord, er der tale om meningsfortolkning, hvor meningsindholdet i interviewteksterne fortolkes, og dermed rækker ud over det manifesterede meningsindhold, da der foretages dybere fortolkninger af teksten (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 230). Empirien bliver derfor fortolket ved hjælp af forforståelse og teori, hvor enkelte dele af empirien fortolkes ved hjælp af teori og kommer på den måde til at fremstå i en ny helhed, hvor vores forforståelse er sat i spil.

3.1.2 Forforståelse

For at demonstrere arbejdet med forforståelser, vil her komme en beskrivelse af disse, som giver et indblik i, hvordan de har haft indflydelse på udarbejdelsen af vores interviewguides og videre udarbejdelse af specialet.

Da vi begge har erfaring med at arbejde frivilligt, har vi en forforståelse forud for specialet om, at det frivillige sociale arbejde kan bidrage med noget, som det offentlige ikke kan, og omvendt. Ud fra denne forforståelse søger vi i litteraturen, hvor vi bliver bekræftet i, at de to sektorer både ses som komplementære, samt at den frivillige sektor både ses som en med- og modspiller til det offentlige. I vores søgninger på valg af overordnet emne, finder vi litteratur vedrørende professionalisering af det frivillige arbejde. Professionalisering er ikke et emne i det frivillige sociale arbejde, som vi har arbejdet med før, og finder det derfor interessant at undersøge nærmere. Der findes synspunkter, som taler for og imod professionalisering af det frivillige sociale arbejde. På baggrund af dette opstår en forforståelse om, at der både eksisterer fordele og ulemper ved denne

professionalisering. Yderligere at dette er et komplekst felt inden for det frivillige arbejde, og at professionalisering kan forstås på mange forskellige måder. Ud fra denne forforståelse, beslutter vi at undersøge en specifik frivillig organisation, for at få et indblik i professionalisering ud fra nogle mere specifikke rammer.

Ved gennemgang af Livsliniens hjemmeside, får vi en forforståelse om, at der kan være tale om professionalisering. Vi læser, at Livslinien er kommet med på finansloven i 2005. Da vores forforståelse ud fra søgning af litteratur er, at tildeling af midler kan medføre, at frivillige organisationer bliver nødt til at leve op til specifikke krav, samt at Livslinien søger efter frivillige med relevant faglig baggrund, og har fokus på kvalitetssikring af deres arbejde, kan dette tyde på, at der er tale om professionalisering. Vores antagelse bygger blandt andet på en forforståelse om, at frivillige med en faglig relevant baggrund ligeledes må være tegn på professionalisering. Vi får dermed en forforståelse om, at Livslinien er et godt eksempel at undersøge i forhold til professionalisering, hvor det lykkes os, at få adgang til indsamling af empiri. Ved udarbejdelse af vores interviewguides har vi den forforståelse, at hvis vi stiller semistrukturerede spørgsmål ud fra teori om organisationsstruktur og -kultur, vil vi i vores analyse kunne tolke på forhold vedrørende professionalisering. Undervejs kan vi blive klogere på, hvordan vi kan knytte den viden vi indhenter fra vores interviews sammen med yderligere teori, som vi endnu ikke har kendskab til. Vores forforståelse bliver bekræftet, efter vi har foretaget vores interviews med medarbejderne i Livslinien. Under alle interviews er vi kommet godt omkring emnet professionalisering i forhold til et organisatorisk blik. Vi har efterfølgende en forforståelse om, at vi på baggrund af vores empiri kan foretage analyser, som kan give os svar på, hvordan professionalisering specifikt kommer til udtryk i Livslinien. Som tidligere skrevet tog vi dernæst kontakt til en tidligere underviser for at finde yderligere teori til vores analyse, hvormed vi fandt frem til begreberne anledninger, motiver og barrierer. Vores forforståelse i den forbindelse er, at disse vil kunne give indblik i nogle af de fordele eller ulemper, der måtte være ved professionalisering, og vil kunne anvendes i analysen til at sige noget

om, hvordan professionalisering i Livslinien kan have indflydelse på de frivillige rådgivere.

3.1.3 Deduktion og induktion som begrundelsesform

Dette afsnit indeholder en beskrivelse af de begrundelsesformer, der anvendes i specialet. Fordelen ved at inkludere dette afsnit er at demonstrere, at der i specialet er en bevidsthed om, at den viden der produceres i specialet har sine fordele og begrænsninger.

Begrundelse er et centralt begreb inden for videnskaben. Det betyder, at der skal fremføres en god grund til at formode noget er sandt (Birkler, 2009, s. 66). Nogle vil forsvare, at fornuften er den vigtigste erkendelseskilde, altså positionen som nærmere omtales som rationalisme. Andre vil forsvare empirisme som erkendelseskilde, og som argumenterer for, at den menneskelige erfaring er erkendelsens mest korrekte kilde (Birkler, 2009, s. 66). Den deduktive tilgang bygger på en rationalistisk tradition, hvor begrundelsesformen sluttet fra det almene til det specifikke. I henhold til specialet kan der argumenteres for, at udgangspunktet for specialet ligger op ad den deduktive tilgang, da vi udarbejder vores interviewguide på baggrund af teori om organisationsstruktur og -kultur, samt rapporter omhandlende det frivillige sociale arbejde. Denne baggrund kan dermed betegnes som den almene viden, hvorfor dette læner sig op af den deduktive tilgang. Når man begrunder noget deduktivt betyder det, at man beviser noget ud af en logisk udledning (Birkler, 2009, s. 67). Ved en rationalistisk tradition vil man skabe sikker viden og svagheden ved denne tradition er, at man gennem en absolut deduktiv metode ikke kan tilegne sig grundlæggende ny viden. Derfor er det de færreste videnskaber, der benytter sig af rendyrket deduktion (Birkler, 2009, s. 67). Det samme gør sig gældende i dette speciale.

Da vi har indsamlet empiri, kan man argumentere for, at der ligeledes er tale om den induktive metode i specialet. Den induktive metode sker gennem erfaring, og mere specifikt gennem den moderne erfaringsfilosofi, empirisme (Birkler, 2009, s. 67). I

den induktive begrundelsesform starter man med at eksperimentere og observere, hvorefter man slutter med almene love. Den induktive begrundelsesform har den fordel, at den kan skabe ny viden (Birkler, 2009, s. 67). Induktionsproblemet er, at man slutter fra afgrænsede observationer til mere generelle forhold. Med udgangspunkt i ovenstående argumenteres der for, at specialet både rummer deduktive og induktive begrundelsesformer. Dette da specialet tager udgangspunkt i teori, men analysen tager udgangspunkt i erfaringer beskrevet af interviewpersoner. Dermed kan den hermeneutiske tilgang anskues som en eksperimenterende og observerende begrundelsesform. Dette da man anvender forforståelser, som indgår i vekselvirkning mellem enkelte dele af viden til en helhed af ny viden, for at opnå horisontsammensmeltning med subjektet.

Vi har derfor en bevidsthed om, at den viden der produceres er et produkt af samspillet mellem forforståelser, teori og fortolkning. Dette giver os mulighed for løbende at få mere indsigt i specifikke forhold omkring professionalisering, og derfor er vi hele tiden i en proces, hvor vi opnår mere viden, som vi kan anvende i henhold til det vi allerede ved.

3.1.4 Ontologi og epistemologi

Hermeneutik betyder fortolkningskunst, og bliver i dag anskuet, som en metode og inkluderer spørgsmålet om forståelsens egenart, hvor forståelse bliver en måde for mennesker at være til stede på. Hermeneutik bliver dermed mere end en metode og kan siges at være et ontologisk princip, hvor forståelse er en betingelse (Birkler, 2009, s. 95). Hermeneutikken som anvendes i specialet er derfor ligeledes udtryk for spørgsmålet om forståelsens egenart. En oplevelse af hvad verden eller virkeligheden er, kaldes ontologi. Der findes forskellige ontologier inden for forskellige videnskabstraditioner, altså findes der forskellige grundlæggende antagelser om verden (Høyer, 2012, s. 18). En måde at forklare det på er, at der kan være tale om flydende eller stabil ontologi. En flydende ontologi betyder, at man hæfter sig ved, at omverdenen forandrer sig efter aktørernes fortolkning af den (Høyer, 2012, s. 18). Da specialet anvender hermeneutik og fortolker ud fra den hermeneutiske spiral,

argumenteres der for, at specialets grundlæggende antagelse er, at omverdenen forandrer sig alt efter aktørernes fortolkning af den. Specialet har derfor en flydende ontologi i form af den hermeneutiske position.

Hvad angår epistemologi handler dette om, hvilken adgang man har til viden om verden (Høyer, 2012, s. 19). Epistemologien siges at afspejle ontologien i et vist omfang. Har man for eksempel en flydende ontologi, vil man ikke antage, at man har direkte adgang til viden om verden, uden at man samtidig er med til at forandre denne (Høyer, 2012, s. 20). På baggrund af, at vi i specialet har en mere flydende ontologi er epistemologien ligeledes, at viden om verden er foranderlig. Det betyder, at man lægger vægt på måden man søger adgang til viden om verden på, og at dette påvirker det, man kommer til at vide. Dette argument hænger i tråd med den hermeneutiske tilgang i specialet, hvor vi er bevidste om, at vi anvender vores forforståelser, og i en fortolkningsproces er med til at skabe nyt meningsindhold. Opsummerende kan det dermed anskues, at der er tale om et fortolkende syn på verden og ligeledes et fortolkende syn på viden om verden ud fra ontologien og epistemologien. Følgerne af dette er således, at vi i specialet anser os selv som aktører og dermed påvirker det, vi kommer til at vide, og at det vi ved er foranderligt, og afhænger af den måde vi søger viden på.

3.1.5 Det kvalitative interview

Vi har i forbindelse med specialet valgt det semistrukturerede kvalitative interview som forskningsmetode til indsamling af empiri. Formålet med at interviewe mennesker er at få adgang til deres oplevelser af forskellige fænomener i deres livsverden. Livsverden forstås her som den verden, vi kender og møder i hverdagen (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 31). Forskeren vil ikke opleve interviewpersonens livsverden helt præcist, men derimod vil det fortalte i interviewet være en konstruktion på baggrund af den samtaleinteraktion, interviewet udgør. Målet er at komme tæt på interviewpersonens oplevelser, for efterfølgende at formulere et sammenhængende og teoretisk velinformeret tredjepersonsperspektiv på oplevelsen (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 31). I forhold til specialet er hensigten

at opnå viden om Livslinien i relation til professionalisering af frivilligt socialt arbejde. For at få denne viden er der foretaget kvalitative interviews af henholdsvis to ansatte i sekretariatet og tre frivillige rådgivere for at få adgang til deres livsverden i relation til deres arbejde i Livslinien. Dette har givet anledning til to separate interviewguides, der begge bygger på teori om organisationsstruktur og -kultur. Formålet med de fem interviews er at foretage analyser af den relevante empiri i forhold til specialets omdrejningspunkt. Dette giver mulighed for at formulere et sammenhængende og teoretisk veloplyst tredjepersonsperspektiv ud fra de enkelte interviewpersoners oplevelser.

Som nævnt er interviewene semistrukturerede, og dermed udført på baggrund af en interviewguide. En interviewguide kan være mere eller mindre styrende, detaljeret og teoristyret i selve interviewet afhængigt af den forforståelse man har af, hvad interviewet skal handle om (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 38). I specialet har vi valgt at udarbejde nogle mere teoristyrede interviewguides på baggrund af vores forforståelser. Ved hjælp af vores forforståelser forventer vi at opnå konkrete svar om de organisatoriske forhold, som kan give indsigt i forhold omkring professionalisering. I interviewguiderne vælger vi at skelne mellem interview- og forskningsspørgsmål. En sådan opdeling synes relevant, da forskningsspørgsmål sjældent fungerer som interviewspørgsmål. Interviewspørgsmålene bør være mere ligefremme og livsverdensnære, hvor et forskningsspørgsmål oftere befinder sig på et mere abstrakt niveau (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 40). På samme måde afspejler de anvendte interviewguides i specialet ovenstående, hvor det er forsøgt at udforme mere ligefremme interviewspørgsmål med henblik på, at interviewpersonen kan relatere spørgsmålene til sin egen livsverden. Et eksempel på et forskningsspørgsmål fra interviewguiden til de frivillige rådgivere er, hvordan de frivillige forholder sig til professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien (Bilag 7), hvortil et interviewspørgsmål lyder om den frivillige kan beskrive de forskellige metoder, der anvendes under en rådgivning (Bilag 7). Hensigten med spørgsmålet er at opnå viden om anvendte metoder i Livslinien, da vores forforståelse er, at metodiske redskaber kan være en markør for professionalisering.

Forskningsspørgsmålene tager udgangspunkt i organisationsteori, for at sikre perspektiver og syn på blandt andet strukturelle og kulturelle rammer med henblik på professionalisering i Livslinien. Det betyder, at vi har en forforståelse om, at vi ved hjælp af relevante spørgsmål baseret på organisationsteori, og efterfølgende analyse og fortolkning, kan opnå viden om professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien.

Interviewguiderne indeholder derudover en introduktion om specialets emne, samt spørgsmålet om, hvorvidt en interviewperson ønsker anonymitet. Vi drøfter spørgsmålet om anonymitet i afsnit 3.2 om etiske overvejelser. Yderligere angiver vi i interviewguiden, at interviewet bliver optaget, samt at det vil tage mellem en time til halvanden. Det semistrukturerede interview bærer præg af åbenhed i forbindelse med forandringer i rækkefølge og formuleringer af spørgsmål, der giver mulighed for at forfølge specifikke svar, som interviewpersonen giver (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 144). Vores interviews bærer præg af åbenhed og nysgerrighed på de svar, der bliver givet undervejs. I forbindelse med dette kan der efter et indledende spørgsmål stilles et opfølgende spørgsmål, der kan uddybe relevante dimensioner af beskrivelser eller fortællinger (Tinggaard & Brinkmann, 2015, s. 41). Yderligere indebærer opfølgende spørgsmål aktiv lytning (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 159). I interviewene anvender vi opfølgende spørgsmål ved at spørge direkte. Vi anvender ligeledes aktiv lytning og opmuntrende gestusser, som har fået den enkelte til at fortsætte med at fortælle eller uddybe relevante svar.

Ofte bliver kvalitative interviews optaget for, at det kan transskriberes (Riis, 2005, s. 118-119). Vi har optaget de fem interviews på to enheder med samtykke fra interviewpersonerne, for at kunne transskribere. Ved en litterær stil ønsker man i transskriberingerne at belyse meningsindholdet i interviewpersonernes udtalelser, så udtalelserne fremstår mere sammenhængende og lader interviewpersonernes meninger stå klart (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 209). Vi har derfor valgt at undlade at transskribere ordret talesprog i de anvendte citater i analyserne, som blandt andet pauser, halve sætninger og meningsforstyrrende elementer, medmindre det har

været af relevant betydning for meningsindholdet i udtalelsen. Når man er flere om at transskribere, er det vigtigt, at man bruger samme skriveprocedure (Kvale og Brinkmann, 2009, s. 203). Inden transskriberingen af interviewene, er vi i fællesskab nået frem til, hvornår noget har betydning som mening i en udtalelse, og efterfølgende har vi sammen gennemgået de fem interviews for at opnå en ensartet transskribering. Transskriptionerne findes i specialets bilag 1-5. Som nævnt er formålet med de fem interviews at opnå viden, der kan danne grundlag for en kvalitativ analyse med udgangspunkt i professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien.

3.1.6 Kvalitetssikring

Dette afsnit viser hvilke kvalitetsargumenter, der er for udførsel af specialets interviews og generelt i forbindelse med indsamling af empiri. Dette er med til at skabe en transparens for, at læseren kan opnå tillid til, at den viden der produceres i specialet er en gyldig og pålidelig viden.

Kvalitetssikring er en sikring af analysens gyldighed og pålidelighed. Pålidelighed drejer sig ofte om at sikre offentligheden tillid til, at der er anvendt konsekvente og forsvarlige metoder til at indsamle og analysere data gennem en transparent fremgangsmåde (Kristiansen, 2015, s. 494). Gyldighed handler i høj grad om autenticitet og om at sikre, at forskerens udlægninger er tilstrækkeligt dokumenterede og overensstemmende med datamaterialets ytringer (Kristiansen, 2015, s. 494). Vi har været åbne omkring specialets omdrejningspunkt for alle involverede og svaret så transparent og reflekterende som muligt. Dette kommer ligeledes til udtryk ved, at vi har vedlagt de udarbejdede interviewguides, som findes i bilag 6 og 7, samt de fem transskriberede interviews i bilagene 1-5. Desuden henviser vi til bilag 8, der beskriver Livsliniens introduktionsaften, som vi har deltaget i. Yderligere henviser vi til bilag 9, som giver et indblik i, hvordan vi i praksis har foretaget indsamlingen af empiri. Ovenstående viser, at vi har forsøgt at opnå en kvalitetssikring ved at være så transparente som muligt ved at vedlægge de nævnte bilag, som kan anvendes til at sammenligne de ytringer, vi anvender i analyserne.

Kvalitativ forskning kan forsvares ved, at kvaliteten af analyser indeholder et omfattende og righoldigt datamateriale, hvor der er gennemført en grundig transskribering (Kristiansen, 2015, s. 494). Vi har gennemført fem interviews, hvor der ved gennemførelsen af sidste interview kun var få nye bemærkninger i forhold til interviewguiden. På den måde finder vi en kvalitet i, at der er opnået et mætningspunkt. Et mætningspunkt vil sige, at der ved yderligere interviews ikke fås flere relevante oplysninger om det, der ønskes at vide noget om (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 32). Der er ligeledes tale om et omfattende datamateriale på baggrund af grundigt transskriberede interviews. Kvalitativ forskning kan yderligere forsvares ved, at der er oparbejdet et tillidsforhold til informanterne, og at forskeren har været fysisk til stede og må derfor vide hvad han eller hun taler om (Kristiansen, 2015, s. 494). Hvad angår det oparbejdede tillidsforhold har vi i udførelsen af interviewene forsøgt at opnå tillid til ansatte og frivillige ved at vi har været til stede ansigt til ansigt med interviewpersonerne.

3.2 Ethiske overvejelser

I forbindelse med forskningsprojekter er der etiske dimensioner, der altid bør overvejes (Brinkmann, 2015, s. 477). Det nedenstående afsnit er med for at vise de relevante etiske overvejelser, vi har foretaget, for blandt andet at beskytte interviewdeltagerne.

En etisk dimension i forbindelse med interviewet som forskningsmetode er informeret samtykke, hvilket indebærer, at deltagerne ved, hvad de deltager i (Brinkmann, 2015, s. 477). I forbindelse med specialet har vi været åbne omkring formålet med undersøgelsen over for alle involverede. Hvert interview er startet med en præsentation af vores speciale og dermed også information om, hvad informanterne deltager i. Derudover har de været velkomne til at stille spørgsmål både før og efter interviewet, samtidig med at alle interviewpersoner har fået vores kontaktoplysninger til eventuelle spørgsmål. Derudover har alle givet samtykke til, at interviewene blev optaget med det formål at lave en transskribering.

En anden etisk overvejelse er fortrolighed. Fortrolighed handler ofte om anonymitet, der efterhånden er en standard i mange forskningsprojekter. Dog ses der flere tilfælde, hvor deltagerne ønsker at blive krediteret med navn for at opnå en stemme i forskningen (Brinkmann, 2015, s. 478). Alle interviewpersoner blev tilbudt anonymitet ved interviewets begyndelse, men vi måtte dog erkende, at især de ansatte i sekretariatet ville være sværere at anonymisere, da der er et forholdsvis beskedent antal ansatte. Dette har dog ikke været et problem, da alle interviewpersoner ved starten af interviewet svarede, at de var okay med at blive nævnt ved eget fornavn. Det er uvist, hvorvidt der har været et ønske om at blive nævnt ved navn for at blive krediteret, da vi ikke har spurgt direkte. Da ingen havde behov for anonymitet, var den første indskydelse at bruge deres navne. På trods af det mundtlige samtykke, besluttede vi alligevel at holde os til det etiske princip om anonymitet, for at være på den sikre side. Der er en bevidsthed om, at denne anonymitet kun gælder eksternt, da interviewpersonerne med høj sandsynlighed kan genkendes internt. Da især de frivillige rådgivere kan være i en udsat position i forhold til at blive genkendt af brugere af rådgivningen, er dette igen et argument for at bevare anonymiteten i specialet. Yderligere har vi drøftet, at de ansatte lettere vil kunne genkendes på baggrund af deres jobtitler, som er direktør og kommunikationsansvarlig, hvilket står beskrevet på deres hjemmeside. Dog er der inden interviewstart med begge gjort opmærksom på, at der er en særlig udfordring i forhold til fuldstændig anonymitet, hvilket begge har været indforståede med. Yderligere har vi skrevet under på en fortrolighedserklæring efter aftale med den kommunikationsansvarlige medarbejder Sune. Dette har været nødvendigt for, at vi fik lov til at indsamle empiri hos Livslinien. Fortrolighedserklæringens formål er at beskytte brugere af Livslinien. Da vores speciale ikke tager udgangspunkt i brugerne, havde vi ingen bekymringer om at underskrive denne erklæring. Aftalen blev således, at han læser specialets afsnit igennem, hvor indhold i relation til Livslinien bliver nævnt. Dermed er vi klar over, at de øvrige interviewpersoner ikke kan være fortrolige eller anonyme i forhold til det, de udtrykker under interviewene. Dog har

alle accepteret og godkendt dette forhold. Dermed kan vi dog ikke være helt sikre på, om dette medvirker, at nogle ting undlades under interviewene.

En tredje etisk dimension er konsekvenser, som først og fremmest involverer deltagere i forskningen. Det bør derfor overvejes hvordan man undgår uhensigtsmæssige konsekvenser for interviewpersoner ved deltagelse i et interview (Brinkmann, 2015, s. 478). Som nævnt i afsnit 3.1.6 om kvalitetssikring kommer denne dimension primært til udtryk ved at forsøge at gengive overensstemmende ytringer i de senere analyser. Derudover har vi været opmærksomme på ikke at stille ledende spørgsmål med det formål, at interviewpersonen har en oplevelse af at kunne stå inde for det, de har fortalt. Derudover har vi en oplevelse af, at de ting, der er blevet fortalt i interviewene både af ansatte og frivillige er perspektiver og synspunkter, der allerede åbent kan diskuteres og snakkes om internt i Livslinien, og derfor bør dette mindske de uhensigtsmæssige konsekvenser, der eventuelt kunne opstå mellem ansatte i sekretariatet og de frivillige rådgivere.

En sidste etisk overvejelse er forskerrollen. Den kvalitative forsker er det primære forskningsredskab, hvor man bruger sine erfaringer og sensitivitet til at gøre iagttagelser, stille spørgsmål og lytte efter svar. Her har man også ansvar for at kende sine værdimæssige holdninger og fordomme, og eventuelt gøre sig klart hvordan dette kan påvirke ens handlinger som forsker (Brinkmann, 2015, s. 478). Denne etiske dimension kommer til udtryk gennem den valgte analysestrategi, hermeneutikken, der indebærer forforståelser og fortolkninger i og omkring feltet. Vi er meget bevidste om, at vi har medbragt egne fordomme, benævnt som forforståelser, i forbindelse med de fem interviews. Derudover er vores forforståelser ændret i takt med hvert interview, hvilket har haft indvirkning på det efterfølgende interview og udformningen af blandt andet opfølgende spørgsmål. For yderligere at imødekomme det etiske princip om forskerrollen, betyder det ligeledes, at vi i specialets analyser vil reflektere over interviewpersonernes svar sat op imod måden hvorpå interviewspørgsmålet er stillet. Derudover bærer alle interviews præg af et forsøg på at lytte opmærksomt og stille spørgsmål, der går udover de planlagte spørgsmål. Da

dette giver en større forståelse af det fortalte, og dermed som tidligere nævnt bidrager til at undgå uhensigtsmæssige konsekvenser for den enkelte interviewperson.

3.3 Refleksion over metodevalg

Dette afsnit er de refleksioner vi har foretaget i forbindelse med valg af det kvalitative interview som forskningsmetode, og dermed denne metodes bidragelse til specialets omdrejningspunkt om professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien.

Interviewundersøgelsen giver mulighed for at have fokus på, hvordan specifikke individer forstår bestemte begivenheder og situationer i deres eget liv (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 32). I specialet har vi ønsket at opnå interviewpersonernes oplevelser og forståelser af at være en del af en bestemt organisation, herunder blandt andet de strukturelle og kulturelle rammer i denne. Interviewet kan i den forbindelse tilvejebringe detaljerede og intensive analyser af en begrænset mængde personers oplevelser af bestemte situationer (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 32). Da specialet koncentrerer sig om at få et indblik i Livslinien, og dermed har udvalgt specifikke personer til at fortælle om deres forståelse af organisationen, har vi udarbejdet specialet med udgangspunkt i disse individers oplevelser af bestemte situationer. Mængden af interviews kan efter vores vurdering give detaljerede analyser af informanternes oplevelser af, hvordan professionalisering kommer til udtryk i Livslinien. Valget om at foretage fem interviews gør, at der kan opnås gennemarbejdede analyser af den indsamlede empiri, hvor der kan laves mere teoretiske nuancerede analyser end ved gennemførelse af mange interviews. Vi har foretaget et kvalificeret skøn for hvor mange interviews, der er relevante, samtidig med at mængden skal passe til rammerne for specialet. Ideelt set interviewes indtil der opnås et mætningspunkt, så yderligere interviews ikke giver flere relevante oplysninger om det, der ønskes at vide noget om (Tanggaard & Brinkmann, 2015, s. 32). Som nævnt i afsnit 3.1.6 om kvalitetssikring har vi opnået et mætningspunkt ved de fem interviews. Det kvalitative interview giver individer en stemme til at udtrykke

deres meninger, håb og bekymringer med deres egne ord (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 338). Ved at udføre kvalitative interviews i dette speciale, kan vi opnå dybdegående og mere reflekterende svar end det er muligt med en kvantitativ metode.

En anden metodisk refleksion er, hvorvidt det er muligt at generalisere specialets resultater. En analytisk generalisering indebærer en velovervejet bedømmelse af den viden, der er produceret og i hvilken grad resultaterne af en undersøgelse kan overføres til andre relevante situationer (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 289). I specialet opnås indsigt i Livslinien i forbindelse med professionalisering af det frivillige sociale arbejde i henhold til strukturelle og kulturelle organisatoriske rammer, samt hvordan dette kan være et motiv eller en barriere. Denne specifikke undersøgelse kan være givende i andre situationer blandt andet i forhold til andre frivillige organisationers strukturer og kulturer, samt om en eventuelt mere professionaliseret tilgang vil finde til rette i deres organisation eller omvendt, at det vil vise sig at være grundlag for, at professionalisering ikke vil have en gavnlig effekt i deres frivillige organisation. Derudover kan specialet være inspiration for andre forskere, der har mulighed for at foretage en større og mere omfattende undersøgelse af professionaliseringen i frivillige sociale organisationer, og hvorfor det kan være positivt for nogen, men have negative konsekvenser for andre. Desuden at bidrage til debatten vedrørende professionalisering af det frivillige arbejde ud fra konkrete forhold, hvor der tidligere er peget på, hvor ugenomsigtig denne debat er.

Derudover er en refleksion i forbindelse med metodevalget som nævnt, at vi anvender hermeneutikken, hvilket betyder, at vi anvender vores forforståelser både før, under og efter interviewene, hvilket dermed har indflydelse på analyserne af det indsamlede data. Det har den betydning, at specialet ses fra et bestemt perspektiv, hvor andre perspektiver vil kunne komme frem til andre resultater. Derudover har specialet fokus på professionalisering af det frivillige sociale arbejde, hvilket har betydning for de analyser, specialet indeholder. Det vil især være de passager omhandlende professionalisering eller de udtalelser der kan sættes i relation til dette, blandt andet ved hjælp af de valgte teorier, der vil komme til udtryk i specialet.

Vi har anvendt de dele af datamaterialet, der kan besvare den tilknyttede problemformulering, samt dertilhørende arbejdsspørgsmål. Andre fokusområder på den indsamlede data, kan give mulighed for et andet speciale med et andet arbejdsområde.

4. Teori

Det følgende kapitel handler om de anvendte teorier til udarbejdelse af interviewguiderne og analyserne i dette speciale. Da vi ønsker at undersøge professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien, anvendes teori om organisationsstruktur og -kultur. Begrundelsen for at vælge disse teorier er, at vi ønsker at opnå en forståelse af, hvordan der er tale om professionalisering i Livslinien, da vi forud for specialet ikke har et indgående kendskab til denne organisation. Derfor vil de første to analysedele anvendes til at undersøge på hvilken måde, der er tale om professionalisering. Til dette finder vi organisationsteori relevant, da det kan anvendes til at pege på konkrete forhold i Livslinien, som vi kan undersøge professionalisering ud fra. Da vi i analysen ønsker at se på, hvordan professionalisering blandt andet kan være motiverende eller være en barriere må vi først have kendskab til de konkrete forhold om professionalisering. Herefter anvendes teori om begreberne anledninger, motiver og barrierer i det frivillige arbejde med henblik på blandt andet at opnå viden om de frivillige rådgiveres motivation for at arbejde i Livslinien. Derudover vil vi redegøre for en funktionalistisk tilgang til professionalisering, da det er gennemgående i analyserne, og da det knyttes til teorierne vedrørende organisationsstruktur og -kultur, samt begreberne anledning, motiv og barriere.

4.1 Refleksion over teorivalg

Da specialet ønsker at besvare spørgsmål om professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien, undersøges forhold vedrørende organisationens rammer, strukturer, samt forhold omkring kulturen, der eksisterer blandt de frivillige rådgivere. Ved at anvende teori om organisationsstruktur vil vi i analysen kunne tolke

på forhold vedrørende strukturer og rammer, som peger på professionalisering. Herunder er vi bevidste om, at teoretiske begreber er fremstillet som idealer, for eksempel opererer Mintzberg bevidst med idealtyper i forhold til organisationsformer (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 94). Anvendelsen af teori om organisationskultur, kan undersøge den faktiske adfærd hos de frivillige rådgivere, hvorfor begrundelsen for at anvende denne teori i en analyse er, at det muliggør at tolke på forhold vedrørende professionalisering i henhold til de frivillige rådgivere og deres oplevelse af dette. Vi har valgt at anvende en funktionalistisk tilgang i forbindelse med at redegøre for begrebet professionalisering, som det ligeledes bliver anvendt i analysen. Den funktionalistiske tilgang giver os mulighed for at undersøge konkrete forhold om professionalisering i Livslinien, som er nødvendigt for dernæst at kunne analysere, hvilke effekter professionalisering kan have på de frivillige i Livslinien. Dermed anvendes teori om anledninger, motiver og barrierer til at undersøge dette.

I forbindelse med specialet har vi valgt en funktionalistisk tilgang til forståelse af profession og det at være professionel, og dermed har vi fravalgt den mere kritiske tilgang. Den kritiske tilgang bygger på forståelsen af, at professionsuddannelser og professioner har opnået vidensmonopol og dermed en eksklusiv ret til professionsudøvelse. Dermed er forståelsen i den kritiske optik, at dette giver professionerne en forbedret konkurrenceposition (Hjort & Weber, 2004, s. 10). Ved at vælge en kritisk tilgang, ville vi kunne fremtolke et mere kritisk syn på professionaliseringen i Livslinien, og dennes udøvelse i samfundet. Dog er hensigten med specialets første to analyser, at opnå en forståelse af, hvad professionalisering vil sige, og hvordan dette kommer til udtryk i Livslinien. Dette på baggrund af, at vi fra start kun har haft en lille indsigt i, hvad professionalisering i en frivillig organisation kan indebære, hvorfor det har været nødvendigt for os at opnå denne forståelse.

4.2 Organisationsstruktur

Dette afsnit redegør for teori om organisationsstruktur, som anvendes til at besvare analysens første arbejdsspørgsmål i samspil med empirien. Her vil organisationsstruktur omhandle begreber som organisationsdesign og disciplinering, samt Henry Mintzbergs organisationsform, det professionelle bureaukrati. Det følgende afsnit handler om formel organisationsstruktur, der beskrives således:

“Begrebet formel organisationsstruktur refererer til formel vedtaget arbejdsdeling med henblik på at fremme specialisering i organisationen, gruppering af opgaver i forskellige organisationsenheder for at fremme koordinering mellem opgaverne, fordeling af autoritet med hensyn til hvem der skal have kompetence til at bestemme hvad der skal gøres, og systemer til styring, koordinering og kontrol af det arbejde der udføres i organisationen” (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 65).

En udformning af organisationsstruktur kaldes ofte for organisationsdesign. Et organisationsdesign omfatter blandt andet et organisationsdiagram, men i alle organisationsstrukturer vil der også være knyttet normer og forventninger til hvordan de personer, der tildeles opgaver, pligter og ansvar, skal opføre sig. Dette medfører, at normer og forventninger giver retningslinjer og lægger begrænsninger på organisationsadfærd (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 66).

I det følgende vil vi redegøre for Henry Mintzbergs organisationsform, det professionelle bureaukrati. Denne form er kendetegnet ved professionalisering og ved, at de ansatte i den operative kerne er tildelt meget beslutningskompetence og handlefrihed. Den operative kerne består af professionelle fagfolk, der gør, at beslutningskompetencen kan decentraliseres. Her lægges der vægt på at standardisere opgaveløsningen ved systematisk rekruttering af professionelle, der repræsenterer en fælles fagkundskab. Denne form er kendetegnet ved, at standardisering skaber forudsigelighed med hensyn til hvordan opgaverne bliver løst, samt at beslutningskompetencen er uddelegeret til de ansatte i faglige spørgsmål, det vil sige et decentraliseret bureaukrati (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 90).

Organisationer kan udvikle systemer, der har til hensigt at skabe overensstemmelse mellem organisationens og individers eller gruppers mål. Dette er for at undgå, at personer arbejder mod mål, der ikke tjener organisationen (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 83). For dette speciale er det fundet relevant at benytte styringsformen om disciplinering. Ved hjælp af disciplinering kan organisationer forsøge at disciplinere deres ansatte, hvor man opmuntrer ansatte til at handle sådan som organisationen ønsker (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 84).

4.3 Organisationskultur

I dette afsnit er en beskrivelse af teorien om organisationskultur. Denne teori anvendes som supplement til teori om organisationsstruktur, da kulturen inden for en organisation ikke altid stemmer overens med de formelle strukturer. Dermed er analyse af kultur relevant, for at opnå et bedre indblik i den konkrete organisation, som skal undersøges.

Den hyppigst refererede definition af organisationskultur er formuleret af Edgar Schein, og lyder som følgende:

“Organisationskultur er et mønster af grundlæggende antagelser udviklet af en bestemt gruppe efterhånden som den lærer at mestre sine problemer med ekstern tilpasning og intern integration, og som har fungeret tilstrækkeligt godt til, at det opfattes som sandt, hvorfor nye medlemmer oplæres til at anse det for den rigtige måde at opfatte, tænke over og føle på i forhold til disse problemer” (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 119).

I det kulturelle perspektiv ses der på, hvordan organisationer egentlig fungerer. Her ser man på, hvordan mennesker kan udvikle fælles mønstre i forhold til meninger og holdninger, der viser sig ved bestemte måder at handle på. Organisationskultur kan være en afgørende faktor i forhold til forklaringen af organisationens succes (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 115). Organisationskulturen kan have stærk effekt på organisationsmedlemmernes adfærd, som den formelle struktur har det.

Organisationskulturen kan deles op i fem grundlæggende effekter på adfærd: 1) Tilhørsforhold og fællesskab, 2) Motivation, 3) Tillid, 4) Samarbejde og koordinering og 5) Styring (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 115-116).

Tilhørsforhold og fællesskab handler om, at organisationskultur kan udgøre grundlaget for socialt fællesskab og give den enkelte en følelse af at høre til. I forhold til det grundlæggende sociale behov, de fleste mennesker har, er dette vigtigt. Det kan være med til at reducere utryghed og usikkerhed, fordi man er en del af en gruppe, hvor menneskene tænker og handler mere eller mindre ens. Fællesskabet bliver dermed en vigtig faktor i forhold til trivsel (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116). Kulturen i en organisation, kan komme til at definere ens identitet, og mange vil dermed definere sig ud fra den organisation, de arbejder i og det arbejde de udfører. Oplever ansatte et identitetsforhold med organisationen, vil vedkommende ofte præsentere organisationen positivt udadtil. Man kommer på den måde til at fremstå som en slags ambassadør for organisationen, samtidig kan det skabe en stærk loyalitet over for organisationen (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116).

Punktet motivation dækker over oplevelsen af socialt fællesskab og identitet som en stærk organisationskultur kan bidrage med. For eksempel kan kulturen virke angstreducerende og som en motivationsfaktor hos den enkelte. Mennesket vil gennem socialisering med fællesskabet internalisere fællesskabets mål og værdier. Dette kan give motivation til at yde. Den enkelte oplever at arbejde for et større hele, hvilket har vist at være stærkt motiverende (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116).

Det tredje punkt tillid bygger på, at jo stærkere kulturen er, des større tillid er der mellem ansatte og ledelsen, samt ansatte imellem. Der vil være mindre behov for at kontrollere eller overvåge hinanden. Tillid skal ses som en forventning til, at medarbejderne handler overensstemmende med normerne i den sociale gruppe, de er medlem af. Tillid kan på den måde virke som substitution for information og administrativ kontrol, og vil dermed ses som en erstatning herfor. Når der er tillid behøver der ikke at blive brugt ressourcer på at undersøge om de taler sandt eller

gør det, de har givet udtryk for de vil gøre. Dette bevirker desuden, at tilliden giver grundlag for at uddelegere handlefrihed, som fremmer fleksibiliteten i organisationen (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116). Der eksisterer to grundlæggende forudsætninger for at kunne basere samarbejde på tillid. Den ene er, at der i organisationen er udviklet en stærk fællesskabskultur. Den anden er, at ansatte har tilegnet sig dyder som loyalitet, ærlighed og pålidelighed. Desuden kan tillid opstå gennem interaktion over en periode. Tillid tager lang tid at bygge op, men kan forholdsvis let nedbrydes (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 117).

De tre ovenstående punkter medvirker til det fjerde punkt, som er samarbejde og koordinering. Samarbejde og koordinering medfører at arbejde mellem mennesker, grupper og hierarkiske niveauer bliver mere enkle. Når man stoler på hinanden, vil man hellere arbejde for fællesskabet end egne interesser. Medlemmerne af samme kultur vil ofte udvikle et fælles sprog, en bestemt måde at kommunikere på, som vil virke til at lette samarbejdet (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 117).

Det sidste punkt under de generelle effekter på adfærd er styring. Kulturen kan være med til at angive hvad, der er passende adfærd som også organisationsstrukturen kan. Kulturen kan give opskrifter på, hvordan mennesker bør handle i specifikke situationer. Det kaldes også for præmiskontrol, da kulturen bidrager til, at ansatte frivilligt lægger vægt på de forhold, som er angivet som vigtige i forhold til kulturelementerne (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 117).

4.4 Anledninger, motiver og barrierer

Dette teoriafsnit indeholder en redegørelse af, hvad der kan give anledning, motivere eller være en barriere for at indgå i frivilligt arbejde. Disse tre punkter, kan anvendes i analysen i henhold til at besvare spørgsmål om, hvorvidt professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien har givet anledning, motiveret eller været en barriere for de frivillige rådgivere.

Ved at se på de tre ovenstående forhold, kan man opnå en større og mere systematisk viden om, hvilke indgangsmuligheder der er for at rekruttere og fastholde frivillige medarbejdere i en specifik frivillig organisation (Qvist, 2015, s. 103).

Anledninger betegnes som den igangsættende faktor for at frivillige ønsker at deltage (Qvist, 2015, s. 103). Det handler konkret om den specifikke situation, som har været afgørende for, at en person tager skridtet fra at være ikke-frivillig til frivillig. Det kan være en situation, hvor man er blevet spurgt, eller det kan handle om en konkret sag, hvor man har følt, at man blev nødt til at gøre noget (Qvist, 2015, s. 103).

Motiver er en grundlæggende begrundelse for, hvorfor man har valgt at deltage i frivilligt arbejde, samt har fortsat med det (Qvist, 2015, s. 103). Det handler konkret om, hvilken motivation og drivkraft, der ligger bag beslutningen om at bruge timer på frivilligt arbejde. Det kan for eksempel handle om det fællesskab man oplever i organisationen, eller det faktum, at man føler, at man bidrager til en vigtig sag. Det kan ligeledes være, at den erfaring man får fra det frivillige arbejde, kan anvendes på det formelle arbejdsmarked (Qvist, 2015, s. 103). Der kan med andre ord være tale om meget store forskelle i motivationen for at indgå i frivilligt arbejde (Qvist, 2015, s. 103).

Barrierer er forhold som forhindrer, at man kommer i gang med frivilligt arbejde. Det kan både dreje sig om personlige eller sociale forhold. For eksempel at man ikke er blevet spurgt eller at man ikke interesserer sig for det (Qvist, 2015, s. 103).

4.5 Professionalisering af frivilligt socialt arbejde

Dette afsnit om professionalisering har til formål at redegøre for begrebet, som det anvendes i analyserne. Da professionalisering er et centralt begreb i henhold til specialets problemformulering, er her udvalgt den funktionalistiske tilgang, som vi i specialet anskuer professionalisering ud fra. Dette er særligt i forhold til analyserne og hvordan begrebet knyttes til organisationsteorierne og den indhentede empiri. Nedenstående afsnit gør rede for de parametre professionalisering bliver tolket ud

fra. Desuden defineres begrebet profession, som det anvendes i analysen i forhold til tegn på professionalisering i kontekst til Livslinien.

Den funktionalistiske tilgang bygger på tanken om, at professionerne har kunnet etablere sig, og har påtaget sig en etisk og social forpligtelse og har dermed fået en autorisation eller en autonomi i deres arbejde og har ligeledes opnået en samfundsmæssig anerkendelse (Hjort & Weber, 2004, s. 10).

Når der tales om professionalisering af den frivillige sektor ses det ofte i relation til, at der er et øget fokus på lønnede ansættelsesforhold. Udover dette kan professionalisering i den frivillige sektor anskues ud fra anvendelse af definerede metodiske tilgange, professionsfællesskab, kompetenceudvikling af frivillige, samt udvikling af egen synlighed i forhold til brugere, det offentlige og andre frivillige foreninger (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16).

Foreningers administrative opgaver kan være omfattende, hvilket kræver engagement, kompetence og meget tid til at holde en forening kørende. Når man er afhængig af velvilje fra engagerede frivillige i administrative positioner efterlader det foreninger sårbare, skulle de miste centrale frivillige. Dermed kan ansættelse af lønnet personale i en koordinerende funktion være med til at sikre organisationens overlevelse (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16).

Udviklingen af et velfunderet metodisk grundlag er vigtigt i arbejdet med socialt udsatte grupper for at skabe og bibeholde en stabilitet for den enkelte bruger og i selve indsatsen. For de frivillige udgør den metodiske tilgang et solidt fagligt grundlag, som frivillige kan sættes ind i fra start. På denne måde mindskes misforståelser eller u hensigtsmæssige variationer i den frivillige indsats (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16). Professionsfællesskabet i det frivillige sociale arbejde er tæt forbundet med at opnå respekt fra og skabe vedvarende relationer til den offentlige sektor. Herunder er også anerkendelsen i, at den frivillige sektor kan være supplerende og spille en anderledes rolle i forhold til det offentlige. Foreningerne kan derudover

kompetenceudvikle de frivillige gennem kurser og vejledning inden for foreningens område (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16).

En definition af en profession kan bestå af følgende fire punkter: 1) en bestemt viden, som grundlag for arbejdet, 2) en særlig uddannelsesmæssig baggrund, 3) rettigheder til bestemte stillinger, og 4) udviklingen af en professionsidentitet (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16).

4.6 Opsamling

I ovenstående har vi beskrevet og begrundet vores teorivalg for specialet. Opsummerende vil det sige, at organisationsstruktur og -kultur bliver anvendt i de første to analysedele til at undersøge, på hvilken måde der er tale om professionalisering i Livslinien, for derefter at kunne analysere på forhold om anledninger, motiver og barrierer hos de frivillige i henhold til de tegn på professionalisering, som vi finder i Livslinien. Begreberne professionalisering og professioner vil være gennemgående i de tre analysedele.

5. Analyse

Analysernes formål er at besvare specialets problemformulering ud fra de tre arbejdsspørgsmål beskrevet tidligere. Analysen er inddelt i tre overordnede afsnit, og tager udgangspunkt i det indsamlede datamateriale. Første del omhandler organisationsstruktur, der kan være med til at belyse de rammer og retningslinjer, der skaber en professionaliseret frivillig organisation. Næste analysedel omhandler organisationskultur, hvor analysen vil besvare spørgsmålet vedrørende professionalisering i kulturen blandt de frivillige. Det er dermed oplagt at se på teori, som kan bidrage til at tolke på de frivilliges adfærd i et kulturelt professionaliseret perspektiv. Formålet med de to første analysedele er at undersøge specifikke forhold omkring professionalisering, der som nævnt i specialets indledning kan bidrage til at gennemsigttiggøre disse forhold, for dermed at kunne bidrage i debatten vedrørende professionalisering af det frivillige arbejde. Sidste analysedel omhandler begreberne

anledninger, motiver og barrierer. Dette synes relevant, for at belyse hvorledes professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien kan virke motiverende eller som en barriere for de frivillige, som dermed bidrager til en forståelse af, hvad professionalisering kan medføre. Som nævnt kommer professionalisering til udtryk på forskellige måder. I analyserne vil professionalisering blive anskuet ud fra faglighed, lønnede forhold, definerede metodiske tilgange, professionsfællesskaber, kompetenceudvikling af frivillige, samt organisationens synlighed i samfundet i relation til den indsamlede empiri og valgte teori. Det vil sige, at omdrejningspunktet er professionalisering af det frivillige sociale arbejde, hvorunder der findes forskellige tegn på dette, som vi tolker frem i de tre analyser.

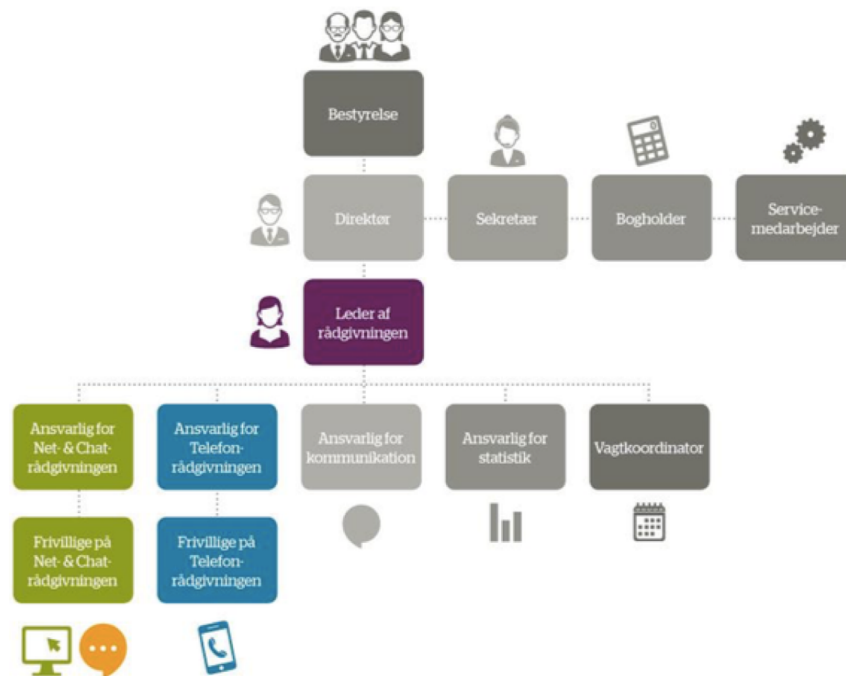
5.1 Professionelle strukturelle rammer i Livslinien

I forbindelse med specialets første arbejdsspørgsmål omhandlende hvilke strukturelle rammer, der ifølge medarbejderne kommer til udtryk i forhold til professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien, vil dette analyseafsnit indeholde empiri i samspil med teori om organisationsstruktur, samt det definerede professionaliseringsbegreb. Denne analyse vil ud over empirien, være baseret på Jacobsen og Thorsviks begreber om organisationsdesign og styringsformen disciplinering, samt Henry Mintzbergs organisationsform, det professionelle bureaukrati. Analysen kan ved hjælp af den hermeneutiske spiral være med til at belyse de professionelle rammer og strukturer, som Livslinien arbejder med.

5.1.1 Organisationsdesign

Første del af analysen tager udgangspunkt i organisationsdesign og lønnede ansættelsesforhold som en professionalisering af det frivillige sociale arbejde. Som led i at anvende den hermeneutiske spiral, trækker vi i første analyse på forforståelsen om, at Livslinien kan ses som en professionel organisation. Denne forforståelse vil anvendes i samspil med den indsamlede empiri og teori om organisationsdiagrammer. Organisationsdesign indeholder ofte et

organisationsdiagram (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 66). På Livsliniens hjemmeside findes følgende organisationsdiagram:



Kilde: Livslinien 5

Dette diagram giver et overblik over, hvordan den formelle hierarkiske opdeling er blandt medarbejdere og frivillige i organisationen, samt et indblik i, hvem der tager sig af hvad. Vi har interviewet personer i tre forskellige led af diagrammet, herunder direktøren, der dermed har den højeste status af de interviewede, dernæst den kommunikationsansvarlige, der findes i fjerde led fra toppen, samt tre frivillige, der er i nederste led af diagrammet. Under interviewet har vi yderligere spurgt medarbejderne, om de kan forklare organisationsdiagrammet, hvortil direktøren Jens svarer:

"Vi har en direktør og så har vi en afdelingsleder for rådgivningen. Og så har vi to rådgivningsmedarbejdere, som er ansvarlige for henholdsvis telefonrådgivningen, net- og chatrådgivningen. (...) Og så har vi en ansat, som er rådgivningsfaglig medarbejder, som er særlig ansvarlig for kommunikation. Og så har vi en organisationssekretær, så har vi en servicemedarbejder. Og så har vi nogle

deltidsansatte til at udarbejde for eksempel statistik, sørge for vagtdækningen og tilrettelægge temaaftener og videreuddannelser og så videre” (Bilag 1, s. 8).

Citatet beskriver organisationsdiagrammet, og giver et billede af, at der er relativt få lønnede ansatte i Livslinien, da det er denne gruppe, Jens omtaler i ovenstående. Dette bekræftes da han fortæller, at der er 12 personer ansat i sekretariatet, der på den ene eller anden måde får løn (Bilag 1, s. 8). Dertil nævnes, at nogle frivillige får løn for deres rådgivningsarbejde, hvilket ses her: *”Der er nogle enkelte rådgivere, som får løn for at besvare opkald om natten. Så de får i princippet også løn for det, men er ikke en del af sekretariatet”* (Bilag 1, s. 8). Denne udtalelse kan vi i samspil med teori om professionalisering tolke som en professionaliseringstendens i Livslinien, da professionalisering af den frivillige sektor ofte sættes i relation til et øget fokus på lønnede ansættelsesforhold (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16). Denne tolkning kan anvendes som et led i den hermeneutiske spiral, hvor dele sættes sammen til en ny helhed. Dette giver os en ny forståelse af, at Livslinien er professionaliseret i henhold til lønnede vilkår. Ud over de lønnede ansatte, modtager de frivillige løn for at tage nattevagter, som på denne måde fremstår som en professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien. Alligevel påpeger Jens, at Livslinien ikke er professionel i forhold til løn: *”Det er ikke professionelt, derhen, at i udgangspunktet får rådgiverne ikke løn for det. Der er nogle, der får løn for det om natten, men det er for frivillige som har det som et studiejob, der oftere opfylder deres frivillige betingelser”* (Bilag 1, s. 25). Vi kan dermed tolke, at Jens på den ene side oplever løn som en professionalisering, men på den anden side ikke nødvendigvis anser dette som en professionaliseringstendens. Dette på baggrund af, at han umiddelbart ikke oplever sekretariatets lønforhold som professionalisering, og fremhæver, at løn om natten er for frivillige, der opfylder deres frivillige betingelser. Dermed opretholdes frivilligheden i Livslinien på trods af løn til nattevagterne. Fra Livsliniens side synes det nødvendigt at indføre løn til nattevagterne, da de har oplevet problemer med at få dem afsat, hvilket Jens gør opmærksom på her:

"Vi kan ikke dække nattevagterne. Det handler om, at dengang vi fik mulighed for at være til rådighed overfor brugerne om natten, forsøgte vi at indføre at alle skulle tage nattevagter indimellem også. Det lykkedes ikke, derfor måtte vi tilbyde løn til de frivillige. De der allerede var frivillige ønskede ikke at tage nattevagter, og derfor forsøgte vi at lave det til en regel for fremtidige frivillige. Det betød, at vi mistede det ældre segment af frivillige ansøgere" (Bilag 1, s. 42).

Ud fra citatet er en ny forståelse, at det ikke har været muligt at stille et krav til de frivillige om, at de også skal tage nattevagter for at være tilknyttet som telefonrådgivere i Livslinien. Ifølge Jens var en konsekvens, at ældresegmentet faldt fra, hvorfor aflønning har været nødvendigt. Forskning viser, at den største gruppe, der udfører frivilligt arbejde på det sociale område er ældre i alderen 66+ (Center for Frivilligt Socialt Arbejde, 2016). Vi kan derfor tolke, at det kan være en konsekvens for Livsliniens rådgivningsarbejde at stille et krav om en nattevagtpligt til en frivillig. Dette på baggrund af, at det vil betyde et frafald af ældre frivillige rådgivere, som netop løfter en stor del af det frivillige sociale arbejde. Vi kan yderligere tolke, at aflønning som en professionaliseringstendens til nattevagter har været en nødvendighed, da en tolkning er, at frivilligt arbejde om natten kan være en grænse for hvad der kan forlanges i den frivillige verden. I forhold til strukturer og rammer kan det dermed siges, at de lønnede forhold vedrørende de sekretariatsansatte og frivillige rådgivere i nattevagterne er et udtryk for professionalisering i Livslinien.

Et organisationsdesign indebærer yderligere normer og forventninger til hvordan personer, der tildeles opgaver, pligter og ansvar, skal opføre sig. Det betyder, at normer og forventninger giver retningslinjer og lægger begrænsninger på adfærd (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 66). Netop en forventning om en eventuel nattevagtpligt hos rådgiverne giver nogle retningslinjer, der kan begrænse muligheden for rådgivning, da det vil betyde færre frivillige til at løfte opgaven. Det kan derfor tolkes, at aflønning som en professionaliseringstendens har været en nødvendig foranstaltning i forhold til også at have nok frivillige til at dække den daglige ulønnede rådgivning hos Livslinien. Endnu en norm og dermed forventning til

rådgiverne er, at de skal være professionelle i deres rådgivningsarbejde. Dette ses blandt andet gennem de tidligere nævnte krav om, at vedkommende skal have en relevant faglig baggrund for at blive frivillig rådgiver hos Livslinien. Direktøren Jens siger: *"Vi har en formulering, som hedder, at for at komme i betragtning, så skal man have en relevant social- eller sundhedsfaglig baggrund"* (Bilag 1, s. 4). Kravet til de frivillige kan igen tolkes som en begrænsning på organisationsadfærden, da det ekskluderer potentielle frivillige med en anden uddannelses- eller erfaringsmæssig baggrund. En tolkning kan være, at Livslinien kan risikere at få et færre antal ansøgere, og dermed svækkes i forhold til at opnå en bedre position i form af at udfylde deres rolle som rådgivning for selvmordstruede. En tolkning på ovenstående er dermed, at kravet om, at frivillige rådgivere skal have en relevant social- eller sundhedsfaglig baggrund, for at komme i betragtning, er endnu et udtryk for professionalisering i de strukturelle rammer.

Kravet om en relevant baggrund hænger yderligere sammen med den professionaliseringstendens, som er forbundet med at opnå respekt, herunder også anerkendelse i, at den frivillige sektor kan spille en rolle i samfundet (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16). En tolkning er, at Livslinien har valgt en mere professionaliseret tilgang til deres frivillige rådgivning, da de gerne vil anerkendes for at udgøre en vigtig rolle i samfundet, hvorfor kravet om en relevant faglig baggrund kan være nødvendig. En tolkning på, at dette krav har virket er, som nævnt, at Livslinien kommer med på finansloven i 2005, og dermed bliver officielt anerkendt for deres arbejde (Livslinien 2). Derudover har Livslinien opnået en akkrediteret kvalitetssikret rådgivning, hvilket kan tolkes som et udtryk for deres professionaliserede strukturelle tilgang til det frivillige sociale arbejde i Livslinien, som Jens beskriver her:

"Vi lavede en 40 siders lang kvalitetsbeskrivelse af Livsliniens rådgivningsarbejde. Som gik ud på, at vi kunne få kvalitetssikret og kvalitetsstemplet vores rådgivningstilbud igennem RådgivningsDanmark, som gennemgik vores kvalitetsbeskrivelse, og så i marts måned 2017, hvor de var på besøg her en dag, og eksaminerede os i vores

kvalitetsbeskrivelse, og på den måde gennemgik hele vores organisation, særligt med henblik på vores rådgivningstilbud. Det resulterede i, at vi blev akkrediteret efter RådgivningsDanmarks kvalitetsstandarder” (Bilag 1, s. 30).

RådgivningsDanmark er en almennyttig, ikke-erhvervsdrivende brancheforening for sociale gratis rådgivningstilbud i Danmark. Formålet med foreningen er at sikre kvaliteten i rådgivningsorganisationerne ved hjælp af akkreditering (RådgivningsDanmark 1). Dermed er endnu en forståelse, at denne akkreditering er et led i at professionalisere Livslinien, hvilket yderligere er i henhold til de strukturelle rammer.

5.1.2 Det professionelle bureaukrati

Det følgende vil vi analysere ud fra empiri i samspil med Mintzbergs professionelle bureaukrati. I det professionelle bureaukrati er de ansatte i den operative kerne professionelle fagfolk, som er tildelt meget beslutningskompetence. Her lægges der vægt på at standardisere opgaveløsningen ved systematisk rekruttering af professionelle, der repræsenterer en fælles fagkundskab (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 90). I forbindelse med dette forklarer Jens: *”Det er blandt andet på baggrund af deres faglige baggrund, at de er ansat her”* (Bilag 1, s. 4). Vi får her en forståelse af, at de ansatte i Livslinien er professionelle fagfolk, hvilket vi tolker som et vist krav til de ansattes baggrund i forhold til at arbejde professionelt i Livslinien. Derudover fortæller den kommunikationsansvarlige, Sune: *”Jeg tror også, at de to, der er ansvarlige for telefonrådgivningen hedder specialister i selvmordsforebyggende rådgivning”* (Bilag 2, s. 49). Dette giver yderligere en forståelse af, at den operative kerne består af professionelle ansatte, hvormed beslutningskompetencen kan decentraliseres. Sune forklarer yderligere:

”Jeg synes, jeg har nogle meget dygtige kollegaer, så når de siger, at de gør noget, så ved jeg også, at det bliver gjort, og jeg ved som regel også, at de gør det godt. Men de er også gode til at sige, hvis der er noget, de har brug for sparring til, det synes jeg generelt, at vi er ret gode til” (Bilag 2, s. 89-90).

Dette citat giver en ny forståelse af, at der blandt de lønnede ansatte i den operative kerne findes en tillid til, at kollegaerne er ansat på en professionel baggrund og derfor har evne til at foretage beslutninger decentralt. Dermed er vores tolkning, at der rekrutteres professionelle fagfolk til sekretariatet, hvilket kan ses som et udtryk for, at de strukturelle rammer er professionaliseret. Jens fortæller yderligere: *"I forhold til de frivillige, så er det vores ansvar i forhold til, hvad er det for nogle frivillige vi får ind i huset"* (Bilag 1, s. 37), og om udvælgelsesprocessen af de frivillige siger han, at der er: *"(...) en meget professionaliseret rekrutterings- og udvælgelsesprocess, som resulterer i, at de rådgivere vi har er kompetente og trygge ved det arbejde, de skal lave"* (Bilag 1, s. 26). I forhold til teorien om det professionelle bureaukrati er vores tolkning, at den operative kerne i Livslinien også består af de frivillige rådgivere. Dermed kan udtalelserne ses som udtryk for, at sekretariatet er bevidste om hvilke frivillige, der ansættes til at rådgive i Livslinien, og dermed om det er nogle, der kan tildeles en form for beslutningskompetence. Da der i et interview spørges til om der er bestemte metoder at rådgive brugere på, for eksempel gennem vejledninger, svarer den frivillige rådgiver, Niklas: *"Ja, det er der. Det ligger der. Jeg bruger det ikke så tit"* (Bilag 4, s. 129). Hvortil vi spørger om, det er et krav at anvende disse vejledninger, hvilket det ifølge Niklas ikke er (Bilag 4, s. 129). Dette giver et billede af, at de frivillige derfor har beslutningskompetence i forhold til at anvende vejledninger eller ej. På denne måde kan den enkelte rådgiver i større grad tilrettelægge måden at rådgive på. Derudover så vi tidligere i analysen, at de frivillige har en relevant faglig baggrund, som de derfor kan bruge som grundlag og viden for deres rådgivningsarbejde. På baggrund af deres beslutningskompetence, samt relevante baggrund, kan dette ses som professionalisering af de strukturelle rammer i Livslinien.

I forbindelse med de frivilliges arbejde er der visse standardiseringsredskaber, der arbejdes ud fra, som eksempelvis statistiskemaer og akutsamtaler. Derudover anvender Livslinien en international risikovurdering, som kaldes Suicidal Ideation Attributes Scale (SIDAS) (van Spijker et al., 2014). Standardisering kan ses som en professionaliseringstendens, da det hører under organisationsformen det

professionelle bureaukrati. Det professionelle bureaukrati er blandt andet kendetegnet ved, at standardisering skaber forudsigelighed med hensyn til hvordan opgaverne bliver løst (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 90). Der vil i det følgende blive analyseret på de nævnte standardiseringsredskaber som led i en professionaliseret struktur i Livslinien.

De frivillige rådgivere har som nævnt en del beslutningskompetence, men det nævnte statistiskema og SIDAS er obligatoriske skemaer og indeholder spørgsmål, der skal stilles under rådgivningen. Statistiskemaer har to formål, som Jens beskriver:

"Det er et anonymiseret statistiskema, som har to formål. Dels så registrerer vi nogle demografiske ikke-personhenførbare data, som køn, alder, hvor henne i landet kommer henvendelsen fra, hvad er henvendelsens generelle problematik (...). Så er der en del af statistiskemaet som handler om rådgiverens egen oplevelse af samtalen. Det er der hvor vedkommende, der har haft samtalen, kan reflektere over, hvordan greb jeg det her an" (Bilag 1, s. 11-12).

Dette statistiskema tolker vi som en standardisering, der er med til at skabe forudsigelighed i form af hvilke data, der skal opnås under en rådgivning. Dette skaber en professionel strukturel ramme i forhold til arbejdet med brugeren, da der findes visse standardspørgsmål som eksempelvis spørgsmål om brugerens alder og problematikken i henvendelsen. Derudover anvendes statistiskemaet også til, at den frivillige rådgiver kan reflektere over sin egen rådgivning. Den frivillige rådgiver, Emil, udtaler i forbindelse med statistiskemaerne: *"Jeg sidder altid med skemaet elektronisk og plotter det ind og skriver noter løbende"* (Bilag 3, s. 109). Derudover spørges til, om han føler, at skemaerne gavner hans arbejde, hvortil han svarer: *"Ja, jeg synes det gavner, især nogle dele af skemaet, som sikrer mig, at jeg får stillet nogle væsentlige spørgsmål. Så er der nogen af tingene, som for eksempel hvor gamle folk er, det gavner mig ikke at vide"* (Bilag 3, s. 110). Dette giver os en forståelse af, at skemaet kan være gavnligt, da det kommer omkring nogle relevante spørgsmål, men

hvor de faktuelle oplysninger kan synes mindre relevante. Yderligere fortæller Emil: *"Så der er nogen af tingene, som jeg altid udfylder. For eksempel har de selvmordstanker, ja eller nej? Fordi det meget vigtigt for os at vurdere. Det er også en måde at sikre, at vi får spurgt ind. Altså for det skal vi bare spørge ind til"* (Bilag 3, s. 109). Dermed ser vi, at den del af skemaet, som handler om at spørge ind til selvmord bliver særlig vigtig. En tolkning ud fra ovenstående er, at statistikskemaerne kan ses som en standardisering i henhold til, at de er obligatoriske ved hver rådgivning, hvilket dermed fremstår som et udtryk for en professionel struktur i Livslinien.

Sekretariatet kan i forbindelse med udfyldningen af et statistikskema ringe den frivillige op den efterfølgende hverdag:

"For eksempel med de her skemaer, hvis der er noget, vi kan se ikke er overensstemmende eller noget vi godt kunne tænke os, at de havde gjort mere ud af eller mindre ud af, så kan det også være de samtaler, vi har med dem, den næstkomne dag, at vi tager en snak med dem om, om man kunne gøre nogle ting lidt anderledes. Så nogle samtaler er rene omsorgssamtaler for at finde ud af hvordan de har det, en del af dem er også med et læringsperspektiv eller udviklingsperspektiv" (Bilag 2, s. 78).

Vi kan ud fra ovenstående citat tolke, at der kan være tale om en form for disciplinering af de frivillige. Disciplinering er en såkaldt styringsmekanisme, hvor organisationer kan forsøge at disciplinere deres ansatte ved at opmuntre til at handle som organisationen ønsker (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 84). I forbindelse med dette, kan vi tolke, at Livslinien bruger disciplinering som et redskab, hvis den frivillige eksempelvis skal udfylde skemaerne på en anden måde. Sune nævner i ovenstående, at en del af opfølgningsopkaldene kan være med et vist lærings- eller udviklingsperspektiv, og dermed tolkes som en disciplinering, der kan opmuntre den frivillige til at handle som ønsket i Livslinien. Dette kan også ses i et professionaliseringsperspektiv i forhold til den metodiske tilgang. Som nævnt udgør den metodiske tilgang for de frivillige et solidt og fagligt grundlag, som den frivillige

kan sættes ind i fra start. Dette er med til at mindske misforståelser eller uhensigtsmæssige variationer i den frivillige indsats (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16). Allerede fra start bliver de frivillige oplært i brugen af statistiskemaer, hvor der efterfølgende kan foregå en professionel disciplinering af de frivillige, hvis de ikke udfylder skemaerne tilfredsstillende. Dermed kan det være med til at mindske uhensigtsmæssige variationer i den frivillige indsats ved, at sekretariatet løbende ser til de frivillige. Et eksempel på dette, beskrives af frivillige Emil: *"Man kan næsten ikke gøre noget, som man får kritik for, men der fik jeg lidt hård kritik, fordi de synes, at jeg var blevet for kontant som rådgiver, så det har de nok sådan delvist ret i (...)"* (Bilag 3, s. 116). Dette viser, at sekretariatet forsøger at undgå uhensigtsmæssigheder i forbindelse med brugerrådgivningen ved at gøre Emil opmærksom på, at han er blevet for kontant i sin måde at rådgive på. Emil giver udtryk for, at sekretariatet sjældent rejser kritik af de frivillige. Alligevel kan vi tolke, at han oplever en kritik af ham, da sekretariatet udtrykker, at der er en anden måde at rådgive på end den tilgang Emil har.

SIDAS er et nyt skema, der er indført i Livslinien (Bilag 5, s. 165). Skemaet beskrives af den frivillige rådgiver, Oskar: *"Vi har lige besluttet at tage et nyt værktøj ind, som er en form for international risikovurdering, men det kan du kun gøre ved at adressere fem spørgsmål"* (Bilag 5, s. 160). Dette kan vi tolke til at være endnu en professionel standardisering omkring hvilke spørgsmål en frivillig rådgiver skal stille i eksempelvis samtalen med brugeren. Der har været en blandet modtagelse af SIDAS, hvor den frivillige rådgiver, Niklas, siger følgende:

"Så er der jo hele det her risikovurderingsspørgsmål, vi har lige fået et nyt system, der hedder SIDAS, hvor der er nogle særlige spørgsmål, vi skal stille. Det er altid lidt akavet til at starte med, og det kan jeg huske, da jeg startede på Livslinien, og skulle stille de der risikovurderingsspørgsmål, det var også lidt akavet, fordi det kunne lukke, følte jeg, for den der medmenneskelige kontakt, men jeg synes, når man arbejder med det, og bliver bedre til det, så gør det det modsatte. Så åbner det op, for så går man direkte til biddet til noget som ingen andre har spurgt om" (Bilag 4, s. 144-145).

Ud fra ovenstående gives der udtryk for, at skemaerne kan lukke for den medmenneskelige samtale i en rådgivning. Dog er en erfaring, at det kan kræve tilvænning, hvormed skemaerne kan gøre det modsatte. De professionelle skemaer får den effekt, at man går direkte til biddet, som Niklas formulerer det. Dog er der også en forståelse i sekretariatet om, at det ikke er alle spørgsmål i de forskellige skemaer, der bliver udfyldt ved hver rådgivning, hvilket den frivillige, Emil, udtrykker: *"(...) der jo er en del, der har snakket om SIDAS, de skemaer, hvor de har sagt, at jamen I behøver ikke at gøre det ved alle brugere, hvis folk er psykotiske, og ikke er i stand til at besvare dem, så behøver I ikke at bruge skemaet"* (Bilag 3, s. 118). Det betyder, at der blandt andet kan være særlige forhold, der gør, at det ikke er muligt at anvende SIDAS-skemaet. Opsummerende vil det sige, at det professionelle bureaukrati indeholder standardisering, hvilket i henhold til begrebet om professionalisering og de omtalte obligatoriske standardiseringsredskaber, kan tolkes som værende professionaliserede metodiske tilgange. I den forbindelse kan det tolkes, at Livslinien foretager en professionaliseret disciplinering af de frivillige rådgivere ved hjælp af de strukturelle rammer i form af skemaerne.

Et yderligere redskab i forbindelse med standardisering i Livslinien kaldes for akutsamtaler. Dette betyder, at hvis brugeren er i færd med at begå selvmord under samtalen eller hvis brugeren har planlagt tid, sted og metode for at begå selvmord inden for 48 timer, vurderer Livslinien, at der skal en intervention til. Ved de brugere, der allerede har gjort skade, skal man om muligt få dem til at opgive anonymiteten (Bilag 2, s. 78). Til dette har Livslinien en fast procedure, som rådgiverne gør brug af. Sune fortæller således:

"Jo længere tid der går, jo mere vil deres tilstand blive forværret, uanset om de har skåret sig eller taget en overdosis eller hvad de har, og det gør vi meget tydeligt opmærksom på, når jeg siger vi, så er det rådgiverne, så det er det, vi lærer dem, og der er nogle helt faste procedurer. De har en akutklokke, de kan ringe på, og så kommer en af deres kollegaer ind, så man er altid to om et akutopkald eller henvendelse, hvis det er på chatrådgivningen. Hvis det er mig, der sidder i det opkald,

så er min opgave at få vedkommende til at opgive sin anonymitet og det er jeg meget åben omkring, så spørger man ind og siger, at det er rigtig, rigtig alvorligt det, du sidder i lige nu, så det jeg har brug for fra dig er, at du giver mig dine personlige kontaktoplysninger, og så kontakter min kollega noget hjælp, som kan komme ud til dig, fordi du skal tilses” (Bilag 2, s. 78-79).

Ovenstående er en beskrivelse af hvilken procedure, der igangsættes i tilfælde af en akuthenvendelse. Dette er en standardisering af rådgivningsarbejdet, og kan derfor tolkes at høre under det professionelle bureaukrati, hvormed der kommer en vis forudsigelighed i forhold til, hvordan netop denne opgave omkring akuthenvendelser bliver løst.

Det vil opsummerende sige, at vi ud fra vores tolkninger i ovenstående kan se, at Livslinien har nogle strukturelle rammer, der minder om organisationsformen, det professionelle bureaukrati, som Mintzberg karakteriserer det. Dette tolker vi på baggrund af, at Livslinien gør brug af professionelle fagfolk, der har en relevant faglig baggrund i forhold til Livsliniens arbejde, hvilket både gælder de ansatte i sekretariatet og de frivillige rådgivere. Derudover ser vi flere standardiseringsredskaber, der gøres brug af i rådgivningsarbejdet, som gør, at der skabes forudsigelighed omkring hvordan rådgivningerne udføres i Livslinien. Alt ovenstående er derfor udtryk for professionaliserede strukturelle rammer i Livslinien.

5.1.3 Opsamling

Denne analysedel har besvaret spørgsmålet om, hvilke strukturelle rammer der kommer til udtryk i forhold til professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien. Ud fra ovenstående har vi fået en forståelse af, at aflønning af sekretariatet og frivillige rådgivere kan ses som en professionaliseret strukturel tilgang af det frivillige sociale arbejde, da dette ofte sættes i relation til lønnede ansættelsesforhold. Dog opretholdes frivilligheden ved, at de lønnede nattevagter kun kan varetages af rådgivere, der lever op til antallet af frivillige vagter. Derudover tolker vi, at Livslinien er en professionel rådgivning på baggrund af, at de opnår

respekt og anerkendelse i samfundet gennem finansloven og akkreditering af RådgivningsDanmark. Dette kan blandt andet være opnået ved det faglige og erfaringsmæssige krav, der er til de frivillige, som dog ekskluderer andre frivillige. Livslinien kan forbindes med det professionelle bureaukrati, da de ansatte og frivillige besidder professionelle kompetencer, der gør, at beslutningskompetencen kan decentraliseres. Dette udtrykkes blandt andet ved, at der i sekretariatet er ansat specialister i selvmordsforebyggende rådgivning, samt de frivillige rådgivere, primært besidder en relevant social- eller sundhedsfaglig baggrund. De frivilliges beslutningskompetencer ligger i, at de i høj grad kan tilrettelægge deres rådgivning og vælge at anvende vejledninger eller ej. Der er dog visse standarder og procedurer, der skal benyttes, som statistiskemaer, SIDAS og akutsamtaler. I den forbindelse kan vi tolke, at der foregår en professionel disciplinering af de frivillige rådgivere i henhold til statistiskemaer, hvor sekretariatet vejleder den frivillige med et vist lærings- og udviklingsperspektiv. Dette på baggrund af, at vi har tolket, at sekretariatet har en forventning om, at skemaerne skal udfyldes på en bestemt måde. I forhold til det professionelle bureaukrati tolker vi, at de metodiske tilgange i Livslinien kan være medvirkende til at skabe forudsigelighed og standardisering. Dermed kan vi tolke, at kan være tale om professionalisering af de strukturelle rammer i det frivillige sociale arbejde i Livslinien.

5.2 Den professionelle kultur blandt frivillige i Livslinien

Denne del af analysen vil besvare arbejdsspørgsmålet, der ønsker at undersøge, hvordan professionalisering kommer til udtryk i kulturen blandt de frivillige rådgivere i Livslinien. For at besvare dette spørgsmål vil Jacobsen og Thorsviks teori om organisationskultur om de fem grundlæggende effekter på adfærd anvendes i samspil med den indsamlede empiri. Ligeledes anvendes begreberne professionalisering og professioner. I henhold til specialets metodeafsnit, vil den hermeneutiske spiral blive anvendt som analysestrategi, hvor betydningsselementer i form af dele fra empiri, teori og for forståelse bliver sat sammen i en ny helhed ved hjælp af fortolkning, som led i at besvare arbejdsspørgsmålet.

5.2.1 Tilhørsforhold og fællesskab

I interviewet med den frivillige, Emil, spørger vi til fællesskaber i Livslinien: *"Derudover er jeg jo også en del af Livslinien, og det er et andet fællesskab, et lidt større, hvor jeg ikke kender alle, men på det lille hold, der kender jeg alle. Så ja, jeg føler helt klart, at jeg er en del af et fællesskab"* (Bilag 3, s. 114). Ud fra teorien om de fem grundlæggende effekter på adfærd handler første punkt om tilhørsforhold og fællesskab. Kulturen i en organisation kan udgøre grundlaget for socialt fællesskab og give den enkelte en følelse af at høre til (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116). Emil forklarer, at han føler sig som en del af et fællesskab i Livslinien. Yderligere kan fællesskab og tilhørsforhold reducere utryghed og usikkerhed, fordi man er en del af en gruppe, hvilket medfører, at man tænker og handler mere eller mindre ens (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116). En tolkning ud fra Emils udtalelse om, at han er del af et fællesskab er, at dette kan reducere følelsen af utryghed og usikkerhed. Yderligere fortæller han:

"Nu snakkede I lige om professionalisme før, jeg synes supervision er en vigtig del af professionalisme, for det er der, det sikres, at vi tager ting op, hvis vi har nogle situationer, der er svære følelsesmæssige eller hvor vi føler, at vi kommer til kort som rådgiver, så tager vi det op til supervision og så får vi det snakket igennem. Hvis man har haft en rigtig svær samtale, så bliver man ringet op dagen efter af sekretariatet, for at få snakket det igennem, og der er også meget fokus på, at vi altid er mindst to på vagt, fordi så kan man hjælpe hinanden, hvis den ene har haft en svær samtale, så kan man snakke om det. For det er nok en af de lidt hårdere rådgivninger, så det er ret vigtigt, at man passer på sig selv og hinanden (Bilag 3, s. 113).

Ud fra det ovenstående citat kan vi tolke, at der er tale om et fællesskab, hvor man passer på hinanden, og igen kan det tolkes, at dette kan reducere utryghed og usikkerhed. Vi ved fra tidligere, at professionalisering kan betyde kompetenceudvikling. Foreninger, der arbejder med professionalisering, kompetenceudvikler de frivillige gennem kurser og vejledning inden for foreningens område (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16-17). Ifølge Emil er supervision en vigtig del

af professionalisme, da dette blandt andet er en støtte, hvis man som rådgiver kommer til kort. En tolkning er, at supervision er en måde at vejlede og kompetenceudvikle de frivillige på. Yderligere er en tolkning, at dette kan ses som en professionalisering i kulturen.

De frivillige rådgivere bliver som nævnt ringet op, hvis de for eksempel har haft en svær samtale. Angående professionalisering af det frivillige sociale arbejde generelt, så når en frivillig organisation har ansat lønnet personale i en koordinerende funktion, er dette med til at sikre organisationens overlevelse (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16). Den koordinerende funktion, som Livsliniens lønnede personale har, når de ringer frivillige rådgivere op efter en svær samtale, kan tolkes til at være med til at sikre organisationens overlevelse, igen som udtryk for professionalisering. Dette kan ses som et led i at skabe en kultur blandt de frivillige, hvor denne opleves som professionel, hvilket Emil italesætter i citatet ovenfor, hvor han nævner den koordinerende funktion og supervision som udtryk for professionalisme.

I forhold til professionalisering af det frivillige sociale arbejde, er udviklingen af et velfunderet metodisk grundlag, vigtigt i arbejdet med socialt udsatte grupper. Dette for at skabe og bibeholde en stabilitet for den enkelte bruger og i selve indsatsen (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16). I forhold til teorien er kulturen i en organisation med til at definere ens identitet. Oplever en ansat et identitetsforhold til organisationen, vil denne ofte præsentere organisationen positivt, og fremstå som en form for ambassadør, og have en stærk loyalitet overfor organisationen (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116). I interviewet med Oskar, siger han følgende om Livslinien:

“Jeg synes sekretariatet herinde i den grad er professionelle. Det har jeg sagt to gange nu under interviewene. Men jeg siger hver gang: Jeg får ikke penge for at sige det. Det er bare sådan det er. De er jo så dygtige, at de kan gå til udlandet også og gøre folk opmærksomme på den måde, som vi håndterer selvmordsproblematikken på i Danmark. Gud, jeg tror det var Malaysia det var sidst. Så super engageret og committet og dygtige” (Bilag 5, s. 158).

Oskar oplever en professionel kultur i Livslinien, når det kommer til håndtering af selvmordsproblematikken, hvilket han udtrykker ved en oplevelse af, at sekretariatet er professionelle. En tolkning er, at Oskar præsenterer Livslinien positivt og fremstår som en loyal ambassadør blandt andet på baggrund af professionaliseringen.

5.2.2 Motivation

Vi har i interviewene spurgt ind til motivation, for at finde ud af om dette kan hænge sammen med professionalisering i Livslinien. Her svarer den frivillige, Niklas:

"Det kom sig af, jeg arbejder jo som psykiater, og jeg har arbejdet det samme sted hele mit faglige liv, og på et tidspunkt nåede jeg til et sted, hvor nu skulle der ske noget nyt. Jeg prøvede at søge lidt andre arbejder, men det var ikke rigtig noget som jeg ville, og så fik jeg så den idé, at hvis jeg så kunne gå på nedsat tid, hvilket jeg fik lov til, så kunne jeg lave noget frivilligt arbejde ved siden af og der havde jeg fået anbefalet Livslinien. Så det er egentlig motivationen for at finde noget inspiration eller faglige udfordringer på et helt andet område end jeg arbejder med til daglig" (Bilag 4, s. 135-136).

Motivation dækker over oplevelsen af socialt fællesskab og identitet som en stærk organisationskultur kan bidrage med. For eksempel kan kulturen i organisationen virke som en motivationsfaktor hos den enkelte (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116). Ud fra citatet kan vi forstå, at Niklas' motivation hænger sammen med nye veje til inspiration til faglige udfordringer. Da motivation kan handle om en stærk identitet, er det relevant at se på den identitet de frivillige rådgivere bliver en del af. Niklas identificerer Livslinien som værende en mulighed for faglig udfordring. I henhold til at blive ansat som frivillig rådgiver på Livslinien, skal man deltage i et uddannelsesforløb, som her bliver beskrevet af Jens:

"Hvis det er tilsagn, så er det tilsagn, men i en invitation til at komme til vores uddannelsesforløb, som så strækker sig over en periode, hvor der er obligatoriske lyttevagter, gennem modul 1 og 2. Gennem første modul, så skal man ind og lytte på

samtaler, eller overvære samtaler eller henvendelser på net- og chatrådgivningen. Så man får en fornemmelse af, hvad handler det her om. Så man sidder og lytter med ved en erfaren rådgivers samtale. Man kan ikke høre, hvad opkalderen siger, men man sidder bare ved siden af og lytter, men kan kun høre hvad rådgiveren siger. Så har man modul 2 og efter så modul 3. Der skal man selv ud og have samtaler, og der sidder så en erfaren rådgiver ved siden af, som heller ikke kan høre, hvad opkalderen siger, men kan følge med i, og måske kan man lige skrive lidt ned undervejs, og give lidt gode råd og så videre” (Bilag 1, s. 16).

Ud fra ovenstående ser vi, at Niklas søger faglig udfordring, samt at Livslinien kræver uddannelse ved ansættelse. I forbindelse med dette, finder vi det relevant at inddrage begrebet profession, der består af fire punkter. Punkterne indeholder en bestemt viden, som grundlag for arbejdet, en særlig uddannelsesmæssig baggrund, rettigheder til bestemte stillinger, og udviklingen af en professionsidentitet (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16). I samspil med Niklas og Jens’ udtalelser, opfyldes kriterierne i forhold til, at der kan være tale om en profession. Da de frivillige rådgivere skal på en obligatorisk uddannelse, kan vi tolke, at der må være tale om, at rådgiverne opnår en bestemt viden som grundlag for at indgå i arbejdet som rådgiver. Fra tidligere ved vi, at de frivillige rådgivere skal have en relevant faglig baggrund. Vi kan derfor tolke, at dette stemmer overens med kravet om en særlig uddannelsesmæssig baggrund, som led i at være en profession. Desuden skal man for at opnå en professionsidentitet, have rettigheder i forhold til at tilgå en bestemt stilling, hvilket igen er tilfældet for rådgiverne i Livslinien, da den obligatoriske uddannelse giver rettighed til at udføre arbejdet som frivillig rådgiver. Til sidst skal man udvikle en særlig professionsidentitet, som kan siges at være tilfældet i forhold til de frivillige i deres virke som rådgivere, i kraft af den erfaring der opnås med tiden. Ud fra dette har vi fået en forståelse af, at de frivillige kan tolkes som havende en professionsidentitet, der ligeledes kan virke motiverende i en stærk kultur, som i Livslinien.

Professionalisering af det frivillige sociale arbejde handler yderligere om professionsfællesskaber (Velfærdsministeriet, 2017, s. 16). Vi har spurgt Oskar, den frivillige rådgiver, om han mener, at der er tale om et professionelt fællesskab. Til dette svarer han: *“Ubetinget, ja”* (Bilag 5, s. 170). Ud fra Oskars svar, og på baggrund af, at de frivillige rådgivere kan identificeres som værende en profession, kan vi tolke, at der kan være tale om et professionsfællesskab i Livslinien. Ifølge teorien vedrørende motivation vil mennesket gennem socialisering med fællesskabet, internalisere fællesskabets mål og værdier. Yderligere kan dette give motivation til at yde, da den enkelte oplever at arbejde for et større hele (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116). Vi tolker yderligere, at de frivilliges professionsfællesskab kan ses som en måde at socialisere på i Livslinien, hvorfor dette kan ses som en professionel kultur blandt de frivillige, hvilket bidrager til, at Livsliniens mål og værdier internaliseres hos den enkelte.

5.2.3 Tillid

Tillid bygger på, at jo stærkere kulturen er, des større tillid er der mellem ansatte og ledelsen, samt ansatte imellem (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116). Om tillid fortæller Niklas:

“Det kan jeg mærke i vejledninger og sådan noget, når jeg har skrevet noget, så er det i det store hele okay, at det ikke er hver linje, der er blå eller røde streger under. I det store hele får jeg at vide, at det er meget rummeligt, det du har skrevet her og sådan nogle ting. Og også de gange, hvor jeg har været ringet op af sekretariatet, de er meget anerkendende i deres måde at give kritik på. Hvis de synes, at man skulle forsøge at gøre tingene på en lidt anden måde” (Bilag 4, s. 138-139).

I citatet forklarer Niklas, at han oplever, at der er tillid til ham som rådgiver. I henhold til kulturen, så vil tillid betyde mindre behov for at kontrollere eller overvåge hinanden. Tillid skal ses som en forventning til, at medarbejderne handler overensstemmende med normerne i den sociale gruppe, de er medlem af (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116). I Livslinien har de som nævnt en professionel procedure,

hvor alle samtaler bliver registreret i et statistiskema, hvorefter en ansat fra sekretariatet gennemgår alle samtaler, som er foretaget af frivillige rådgivere, for at kontrollere om samtalen har været særlig svær for rådgiveren, eller om der er noget rådgiveren kan gøre anderledes fremadrettet. Til dette fortæller kommunikationsansvarlige, Sune: *"Så vi prøver at hjælpe dem, men der er nogle instrukser i, at de skal udfylde deres statistiskemaer, og at de helst skal komme så godt igennem det i hver samtale, som de overhovedet kan"* (Bilag 2, s. 76).

Tillid kan virke som substitution for information og administrativ kontrol, og tillid kan dermed ses som en erstatning af dette (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116). Da samtlige rådgivninger af brugere registreres i statistiskemaer, og kontrolleres af en ansat i sekretariatet, kan vi argumentere for, at dette er en form for administrativ kontrol. Dette kan sammenlignes med begrebet disciplinering, hvilket vi tolker på i den første analyse. Ved tillid til medarbejdere, behøver der ikke at blive brugt ressourcer på at undersøge om de taler sandt eller gør det, de har givet udtryk for de vil gøre (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 116). De frivillige rådgivere i Livslinien arbejder selvstændigt, når de rådgiver brugerne af tilbuddet. Dermed kan der argumenteres for, at der må være tillid til, at rådgiverne er kompetente i forhold til at rådgive. I forhold til Niklas' udtalelse om, at han oplever tillid til ham som rådgiver, og at den kritik han modtager af de sekretariatsansatte er anerkendende, vil det sige, at han oplever tillid på trods af den administrative kontrol. Statistiskemaet kan derfor ses som et led i at forbedre eller opkvalificere den rådgivning de frivillige yder overfor brugerne. Vi tolker ud fra ovenstående, at der kan være tale om en professionaliseret kultur, som bygger på tillid, da de frivillige ses som kompetente til at varetage rådgivningen selvstændigt. Yderligere fortæller Jens, at der sjældent er manglende tillid til de frivillige:

"Der har måske været fire-fem tilfælde i de her, lidt over 20 år, hvor vi har måttet sige til en rådgiver, du kan ikke længere være på Livslinien. Som bunder i en manglende tillid til vedkommende, og det kan være manglende tillid i forhold til det faglige, det har det faktisk været meget sjældent. Måske en enkelt gang" (Bilag 1, s. 37).

Dette citat bekræfter yderligere, at vi kan tolke, at der er en stærk kultur vedrørende tillid, som kan kobles til, at den frivillige kan anses som en professionel rådgiver, da der sjældent er manglende tillid i forhold til den frivilliges faglighed.

5.2.4 Samarbejde og koordinering

Samarbejde og koordinering medfører, at arbejde mellem mennesker, grupper og hierarkiske niveauer bliver mere enkle. Medlemmerne af samme kultur vil ofte udvikle et fælles sprog, en bestemt måde at kommunikere på, som vil lette samarbejdet (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 117). Ved alle fem interviews er der spurgt til, hvorvidt der opleves et fælles sprog. Ved at inddrage sprogbrugen i analysen af Livslinien, ønsker vi at få en forståelse af, hvordan professionalisering kommer til udtryk i det talte sprog blandt de frivillige. I et af de uddybende svar, forklarer Emil: *"Vi har jo forskellige terminologier. For eksempel om man er akut og en svær samtale (...)"* (Bilag 3, s. 120). Niklas svarer i samme tråd: *"Der er sådan nogle bestemte fraser, man bruger. Risikovurdering for eksempel. Eller hvis man skal henvise til SOS-projekt er der noget, der hedder. Som er noget internetbaseret mod selvmordstanker, der er også nogle bestemte fraser, når man skriver om det"* (Bilag 4, s. 141).

I begge citater refereres til termer som akut og risikovurdering, som begge er i kontekst til nogle af de metodiske tilgange, som også er blevet nævnt tidligere i analyserne. Igen ses dette som udtryk for professionalisering i det frivillige arbejde i forbindelse med, at metodiske tilgange er en del af det at professionalisere. Både Emil og Niklas oplever, at der eksisterer et fælles sprog, hvor der kan siges at være tale om et sprog vedrørende nogle af de metodiske tilgange, som eksisterer i Livslinien. Da fællessproget i ovenstående eksempler kan knyttes til de professionaliserede metodiske tilgange, kan det tolkes, at der dermed findes en professionaliseret sprogkultur blandt de frivillige rådgivere.

5.2.5 Styring

Styring kan i kulturen give opskrifter på, hvordan mennesker bør handle i specifikke situationer. Det kaldes også for præmiskontrol, da kulturen bidrager til, at ansatte frivilligt lægger vægt på de forhold, som er angivet som vigtige i forhold til kulturelementer (Jacobsen & Thorsvik, 2013, s. 117). Oskar bliver spurgt om, hvorvidt rammerne i form af kvalitetskrav til hans rådgivning er begrænsende eller givende:

"I kvalitetskrav kunne der godt ligge, at du umenneskeliggjorde mennesket, fordi der var sådan nogen teknokratiske ting, der skulle være fuldt op. Men det er det ikke. Jeg synes de kvalitetskrav, der er til os er forståelige af den enkelte frivillige herinde. Det er mere en guiden i en bestemt retning, end sådan mere subtil facon, mere end det på nogen måde begrænser det. Det er ikke sådan, at det på nogen måde bliver teknokratisk, når du sidder i det" (Bilag 5, s. 180).

Vi kan i ovenstående tolke, at kvalitetskravene kan være givende, og at den styring, som sekretariatet foretager i form af kvalitetskrav til de frivillige, er en kultur eller en præmiskontrol, som Oskar accepterer og som han frivilligt lægger vægt på. De kvalitetskrav, som sekretariatet opstiller, tolker vi som en del af professionaliseringen, da disse sikrer en professionaliseret kultur blandt de frivillige rådgivere.

5.2.6 Opsamling

Arbejdsspørgsmålet for denne analyse ønsker at besvare spørgsmålet om, hvordan professionalisering kommer til udtryk i kulturen blandt de frivillige rådgivere i Livslinien. For det første ses supervision som en måde at vejlede og kompetenceudvikle de frivillige på. Da kompetenceudvikling ses som en professionel tilgang, er dette udtryk for en professionel kultur blandt frivillige i Livslinien. Dernæst at de frivillige rådgivere identificeres med en professionsidentitet, som kan være motiverende og kan komme til udtryk i den kultur, der eksisterer blandt de frivillige. Ligeledes tolker vi, at der eksisterer en professionel kultur i form af

professionsfællesskab blandt de frivillige, og at dette bidrager til, at Livsliniens mål og værdier internaliseres hos den enkelte. Desuden tolker vi, at der eksisterer en professionel kultur, der bygger på tillid, da rådgiverne er kompetente og kan varetage rådgivningen selvstændigt. Yderligere at der er en professionaliseret fælles sprogkultur blandt de frivillige rådgivere. Til sidst tolker vi, at der eksisterer en kultur, hvor rådgiveren frivilligt lægger vægt på kvalitetskrav, som anses for at være en del af den professionaliserede kultur blandt de frivillige i Livslinien.

5.3 Professionalisering som anledning, motiv eller barriere i Livslinien

Analysen ønsker at besvare tredje arbejdsspørgsmål, der rejser spørgsmålet om, på hvilke måder professionalisering kan virke som anledninger, motiver eller barrierer for de frivillige rådgivere i Livslinien. Analysen vil tage afsæt i interviewpersonernes udtalelser, hvorfor der ved hjælp af den hermeneutiske spiral sker en tolkning blandt andet ud fra specialets forforståelser, samt når det sættes i relation til teori.

5.3.1 Anledninger

Nedenstående citat er en udtalelse af Oskar om det, der har givet ham anledning til at lave frivilligt arbejde:

”Da jeg startede for de her 12-13 år siden, der var jeg nået til et punkt i mit liv, hvor jeg tænkte, måske er det nu, jeg skal gå i gang med noget frivilligt arbejde. Mine børn var flyttet hjemmefra og min kone hun var på det tidspunkt også ansat i en større frivillig organisation, som på det tidspunkt var meget optaget af sit arbejde. (...) Og så kiggede jeg mig omkring, og så tænkte jeg, at det arbejde, med det mindset, man har på Livslinien, det synes jeg var interessant. (...) Jeg ved, at jeg er god til at snakke med mennesker, og det er noget, jeg kan, og så tænkte jeg, det kan være du kan bruge noget af det i dit arbejde med folk som er i krise” (Bilag 5, s. 153-154).

Begrebet anledninger betegner den igangsættende faktor for, at frivillige ønsker at deltage. Det handler om den specifikke situation, som har været afgørende for, at en person tager skridtet fra at være ikke-frivillig til frivillig (Qvist, 2015, s. 103).

Ovenstående citat kan forstås som en anledning til at blive frivillig rådgiver i Livslinien. Oskar beskriver blandt andet, at valget falder på Livslinien, da han finder denne organisation interessant i form af det mindset, der eksisterer. Vi kan tolke, at det mindset han refererer til blandt andet er i relation til en professionalisering i organisationen, da han ligeledes udtaler:

"Så meldte jeg mig til introduktionsaftenen, og der havde jeg en idé om, at jeg skulle møde sådan nogle verdensfjerne hippier, som godt ville redde verden, og så mødte jeg nogle mennesker, som snakkede kvalitet på samme måde, som vi snakkede kvalitet på mit regulære arbejde (Bilag 5, s. 154).

Dette kan yderligere ses som en anledning til at fortsætte proceduren for ansættelsen i Livslinien. Vi kan tolke, at Oskar har en forventning om, at der er en mere løs og afslappet kultur i Livslinien inden han møder op til introduktionsaftenen. Han bliver positivt overrasket over, at sekretariatet på introduktionsaftenen snakker om kvalitet på en måde, som han kan genkende fra sit regulære arbejde. En tolkning er, at den måde hvorpå Livslinien taler om kvalitet kan sammenlignes med de tidligere analysers tolkning om professionalisering, hvorfor endnu en tolkning er, at professionalisering kan være en anledning til at indgå i frivilligt socialt arbejde. Såvel som professionalisering kan give anledning til frivilligt arbejde, kan vi ligeledes tolke, at det kan have den modsatte effekt. Dette kan vi tolke på baggrund af, at der tale om en høj grad af professionalisering i Livslinien, der opstiller nogle bestemte rammer, som man som frivillig skal kunne finde sig til rette i.

5.3.2 Motiver

Den kommunikationsansatte, Sune, starter som frivillig rådgiver, før han bliver fastansat i sekretariatet. Han fortæller således om sin motivation:

"(...) Jeg startede som frivillig og der startede motivationen med, at jeg godt kunne tænke mig at hjælpe nogle mennesker som havde det rigtig svært og et eller andet sted, så kunne jeg nok også godt tænke mig den udfordring det kan være at sidde

med nogen, som har så svært, så nok også lidt for at prøve mig selv lidt af, tror jeg, i forhold til det” (Bilag 2, s. 47).

Ifølge begrebet motiver er dette en grundlæggende begrundelse for, hvorfor man har valgt at deltage i frivilligt arbejde, og fortsat er i det. Det handler konkret om, hvilken motivation og drivkraft, der ligger bag beslutningen om at bruge timer på frivilligt arbejde (Qvist, 2015, s. 103). I ovenstående ønsker Sune at lave frivilligt arbejde for at hjælpe andre mennesker, der har det svært, hvilket opleves som en positiv udfordring. At bidrage til en vigtig sag er ofte et motiv til at indgå i frivilligt socialt arbejde (Qvist, 2015, s. 103). En tolkning er, at Sune oplever at bidrage til en vigtig sag, hvor han kan hjælpe mennesker, der har det svært. Vi kan yderligere tolke, at Sune har en stor motivation for Livsliniens arbejde, da han senere bliver ansat som rekrutterings- og kommunikationsansvarlig. Han omtaler yderligere kvaliteten i Livslinien, der kan tolkes til at være en motivationsfaktor for nogle frivillige rådgivere. Han siger således:

“Vi har holdt ret meget fast i, at vi gerne vil sådan som det er nu, fortsætte med at have de kvalitetsstandarder, som vi i rigtig, rigtig mange år har haft. Fordi det er også meget det vi selv brander os på, det skulle vi gerne kunne leve op til, og nu spurgte I før om rådgiverne og hvor meget indflydelse de har, og det kan være sådan noget, de kommer og siger nogen gange, hvis de synes det begynder sådan lidt, så kan der godt komme en kommentar eller to en gang imellem om, at nu skal vi lige huske at holde fast i kvaliteten. Så det er vi meget opmærksomme på (...)” (Bilag 2, s. 56).

De frivillige bidrager til at holde fast i kvaliteten, blandt andet ved at gøre sekretariatet opmærksomme på, at noget kan gøres bedre i form af kvalitet i det frivillige rådgivningsarbejde. Dermed kan en tolkning være, at professionalisering kan virke motiverende for at indgå i det frivillige arbejde i Livslinien. Kvaliteten kan ses som en motivationsfaktor for, at de frivillige ønsker at være tilknyttet en organisation som Livslinien, hvor der skal leves op til en vis kvalitetsstandard. En anden motivation for den frivillige rådgiver, Emil, er:

"Jeg synes, at det er et rart sted at være, sådan helt grundlæggende, både de her lokaler, og også de ansatte, der er en meget rar stemning, og så bliver der nurset meget for de frivillige. Det er sådan nogle små ting, når man ringer på, så er det altid en ansat, der åbner for en, det er ikke en frivillig, der gør det. De kender alle folks navne, det er sådan lidt imponerende, når der er så mange mennesker. I køkkenet er der altid mad, hvis man har brug for det, det er bare sådan nogle ting, der fungerer. Så er der jo det, at Livslinien tiltrækker nogle bestemte mennesker, der som regel er ret spændende og interessante at snakke med, behagelige i det hele taget, og så er der selvfølgelig også det at snakke med brugerne, som jo altid er udfordrende, vil jeg sige også, og også for det meste en dejlig oplevelse (...)" (Bilag 3, s. 112-113).

Emil nævner flere motivationsfaktorer som blandt andet, at Livslinien er et rart sted at være, både omgivelserne og stemningen. Derudover nævner han, at Livslinien tiltrækker nogle bestemte mennesker. Vi så i de tidligere analyser, at en relevant faglig baggrund er et krav, for at være frivillig rådgiver i Livslinien. Det kan dermed være en tolkning, at dette professionaliseringskrav om relevant baggrund kan ses som en motivationsfaktor for de frivillige rådgivere, da denne gruppe af mennesker, som Emil beskriver det, kan virke spændende og interessante at tale med. I tråd med dette udtaler den frivillige, Niklas, følgende, da vi spørger til om han oplever det professionelle arbejde i Livslinien som noget positivt:

"Ja, for hvis det ikke var det, så tror jeg, at jeg var hoppet fra. Så tror jeg ikke, at jeg ville have turde at rådgive mennesker, som var ved at tage deres eget liv. En af de ting, der gør, at man kan være i det eller at jeg kan være i det er, at der er en fornemmelse af, at den uddannelse, jeg har fået og de procedurer som ligger, som man kan gøre brug af, de er lavet af nogen, der ved hvad det handler om. Altså som har erfaring med det, og hvis du følger det, så selvom det går galt, så har jeg i hvert fald gjort det, så godt som jeg kan" (Bilag 4, s. 146).

Vi kan ud fra Niklas' udtalelse tolke, at professionaliseringen og kvaliteten i Livsliniens rådgivningsarbejde kan motivere til at arbejde i Livslinien. Niklas udtaler ligeledes, at

han ville være hoppet fra og ikke ville turde rådgive, havde det ikke været for den professionelle tilgang. Som nævnt i et tidligere citat er Niklas uddannet psykiater, men alligevel er den ekstra vejledning og uddannelse, der kræves i Livslinien nødvendig, for at opnå en tryghed i rådgivningsarbejdet, og dermed kan vi tolke det som værende motiverende for at fortsætte det frivillige arbejde. Fra tidligere analyse citeres Niklas for at søge nye faglige udfordringer, som fremgår som en anledning til det frivillige arbejde. Dermed har han en antagelse om, at Livslinien kan udfordre hans faglighed, hvilket kan betyde, at han har en bevidsthed om, at Livslinien arbejder med kvalitet i deres rådgivningstilbud. Det kan ligeledes være, at den erfaring man får fra det frivillige arbejde, kan anvendes på det formelle arbejdsmarked (Qvist, 2015, s. 103). Vi kan derfor tolke, at dette kan være et motiv for fortsat at blive i Livslinien, da erfaringen fra det frivillige arbejde med en vis sandsynlighed kan anvendes på det formelle arbejdsmarked. Ovenstående viser, at kvalitet og professionalisering dermed kan være et motiv for at arbejde frivilligt i en organisation som Livslinien.

5.3.3 Barrierer

Barrierer betyder, at der kan være forhold som forhindrer, at man kommer i gang med frivilligt arbejde. Det kan blandt andet dreje sig om personlige eller sociale forhold (Qvist, 2015, s. 103). Som nævnt kan professionalisering virke motiverende for at bruge tid på frivilligt arbejde, men for nogen kan disse rammer virke som en barriere. For eksempel siger Emil følgende, da vi spørger ind til SIDAS:

”Der er mange delte holdninger. Også blandt de frivillige er der nogen, der synes det er fantastisk og nogen der synes det er okay, og nogle der synes det er frygteligt. Fordi det er jo lidt maskinelt, kan man godt sige. For det første har du 0-10, og der er jo nogle, der reagerer, af brugerne, meget negativt på det. Og nogle, der reagerer meget lidt på det” (Bilag 3, s. 102).

Citatet giver en forståelse af, at der har været delte meninger om det nyeste redskab, hvor brugeren skal vurderes på en skala fra 0-10 i forhold til selvmordsrisiko. Emil

bruger selv udtrykket, at det kan føles maskinelt at anvende skalaen, hvorfor nogle rådgivere kan synes dårligt om denne tilgang til brugeren. En ny forståelse er således, at professionelle tiltag kan være motiverende for nogle frivillige og samtidig være en barriere for andre frivillige. Som nævnt er der også den professionelle tilgang i Livslinien, at en frivillig rådgiver kan blive ringet op efter en rådgivning med udgangspunkt i et lærings- eller udviklingsperspektiv. Den frivillige rådgiver, Emil, fortæller, at han har oplevet dette, hvilket kunne have udviklet sig til en barriere:

"(...) Jeg havde fire måneder hvor jeg tænkte, gider jeg at være her, fordi det er klart det her med, at når jeg bruger tiden her, så har man måske ikke behov for at få at vide, at det man laver ikke er godt nok, men selvfølgelig, hvis det ikke er godt nok, så skal de sige det. Det var måske ikke fuldstændigt tilfældigt, at de reagerede" (Bilag 3, s. 116).

Vi kan ud fra citatet tolke, at Emil på det pågældende tidspunkt oplever, at der bliver stillet spørgsmålstejn ved hans frivillige indsats. I den tidligere analyse nævner vi, at Emil konfronteres med, at han er blevet for kontant som rådgiver. Vi får en forståelse af, at konfrontationen medvirker til, at Emil bliver i tvivl om, hvorvidt han ønsker at fortsætte som rådgiver i Livslinien. Han kommer dog frem til en erkendelse af, at dette ikke er helt tilfældigt. Eksemplet er ikke nødvendigvis enestående, og dermed kan en tolkning være, at andre frivillige rådgivere kan have haft en lignende oplevelse. Dermed er en yderligere tolkning, at professionalisering i form af proceduren, hvor de frivillige bliver ringet op blandt andet med det formål at kompetenceudvikle rådgiverne, kan opleves som en barriere for nogle rådgivere.

Derudover kan der opleves en mere personlig barriere i forhold til målgruppen for Livslinien. Som nævnt er selvmordsproblematikken et komplekst område, der kan være en barriere for potentielle rådgivere, som sandsynligvis vælger ikke at søge eller som undervejs finder ud af, at det er for udfordrende et arbejde. Emil fortæller, hvordan nogle brugere kan være at tale med: *"Nogen af dem er virkelig ramt på en måde, som gør, at de ikke er så rare at snakke med, hvis man kan sige det sådan. Men*

det er selvfølgelig en del af jobbet” (Bilag 3, s. 100). Lidt senere i interviewet tilføjer han yderligere: “Der er sådan nogle mennesker, som bare dræner en for energi. Så kan det være svært at komme op igen. Især hvis man ligesom selv er lidt lav på energi og man så bliver drænet yderligere (...)” (Bilag 3, s. 101). Emil oplever, at der er brugere af rådgivningen, der ikke er så rare at snakke med, ligeledes at en gruppe brugere kan dræne rådgiveren for energi, hvorfor en tolkning kan være, at dette kan være en barriere for rådgiveren. Denne barriere kan vi se i lyset af de professionaliseringskrav, der er til den potentielle frivillige rådgiver inden ansættelse. Kravet om en relevant faglig baggrund kan ses som en beskyttelse af de frivillige rådgivere, da det kan sortere nogle af de rådgivere fra, der sandsynligvis i sidste ende er bedre stillet med ikke at varetage disse typer af komplekse problemstillinger på pågældende tidspunkt. Dette udtrykker Sune således:

”Så man har både noget erfaring, man har sat i spil, og noget teoretisk ballast og så skal man have robusthed, og det er noget vi prøver at afdække for i vores samtaler også, fordi man bliver sat i nogle rigtig svære samtaler, som også kan være mentalt drænende og udfordrende en gang imellem. Det skal man selvfølgelig kunne være i, og det er en måde vi både sikrer dem, der søger herind for deres skyld, for det er ikke rart at skulle have sådan en oplevelse, hvis ikke det går, men selvfølgelig også vores brugere, som skal være sikre på, at når de kontakter os, at de får en igennem, som godt kan håndtere at være i det, som de selv synes er ret svært at være i” (Bilag 2, s. 56).

Dette er udtryk for en nødvendighed af de professionelle rammer for de frivillige rådgivere. Sune italesætter vigtigheden af, at det skal være robuste rådgivere, der kan håndtere at være i samtaler med selvmordstruede, da det sommetider kan være drænende og udfordrende at være i denne rådgivningsposition. Dette kan samtidig tolkes at være en barriere for flere frivillige rådgivere, der enten selv ved, at de ikke er robuste nok til at håndtere disse komplekse problemstillinger eller ved, at de sorteres fra af sekretariatet. I tråd med dette udtaler net- og chatrådgiver, Niklas, følgende: *”Jeg ved faktisk ikke, hvem de afviser rigtigt” (Bilag 4, s. 148). Udtalelsen*

kommer som et svar på, at vi fortæller om vores motivation for at undersøge Livslinien, hvor der blandt andet er de her krav til de frivillige om en relevant faglig baggrund og erfaring (Bilag 4, s. 147-148). Dette kan vi tolke som en uvis barriere, da vi ikke med sikkerhed ved, hvor mange ansøgere, der bliver valgt fra før introduktionsaftenen. Dog er der en direkte barriere for alle personer, der ønsker at arbejde som frivillige rådgivere i Livslinien, der ikke lever op til professionaliseringskravene i forhold til relevant faglig baggrund, samt erfaring. Dette får vi bekræftet til Livsliniens introduktionsaften for potentielle nye frivillige, da sekretariatet giver udtryk for, at ikke alle ansøgere sidder med denne aften (Bilag 8, s. 190). Ansøgerne udvælges på baggrund af de professionaliseringskrav, som Livslinien opstiller for den frivillige.

5.3.4 Opsamling

Denne analysedel har ønsket at se på anledninger, motiver og barrierer hos de frivillige rådgivere i forhold til professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien. Livslinien har en tilgang i form af professionalisering, der kan være en anledning for frivillige rådgivere, på baggrund af den kvalitet, der opleves i Livslinien, og som kan genkendes fra det formelle arbejdsmarked. Omvendt tolker vi, at dette også kan have den modsatte effekt. Derudover kan vi ud fra denne analyse tolke, at en relevant faglig baggrund kan virke som et motiv, for at bruge tid på frivilligt arbejde og fortsætte med det. Flere rådgivere oplever, at det er interessante mennesker, man kan møde i Livslinien. Yderligere opleves den professionaliserede tilgang i forbindelse med uddannelse og procedurer som en nødvendighed og som motiv for den frivillige rådgiver, i forhold til at arbejde med selvmordstruede mennesker. Ligeledes tolker vi, at de frivillige rådgivere kan opnå viden og kompetencer gennem Livsliniens uddannelse, som kan benyttes på det formelle arbejdsmarked, og dermed også kan anses som et motiv. Samtidig kan det i analysen ses, at de professionelle strukturelle rammer for nogle frivillige rådgivere, kan føles som en barriere for arbejdet. Dette kommer blandt andet til udtryk gennem et nyt redskab, hvor brugeren skal vurderes på en skala, og som dermed kan fremstå maskinelt. Ligeledes kan det komplekse

problem, som selvmordsprocessen er, være en barriere for nogle frivillige rådgivere. Målgruppen kan desuden være en barriere for de frivillige, der måske ikke er robuste nok til at arbejde i Livslinien. Ligeledes ses kravet om en relevant faglig baggrund, samt erfaring som en direkte barriere for dem, der ønsker at arbejde som frivillige rådgivere i Livslinien, men som ikke lever op til disse krav.

5.4 Sammenhæng mellem analyserne

Sammenhængen mellem analyserne giver et overblik over, hvordan de enkelte dele tilsammen besvarer specialets problemformulering, samt beskriver hvordan de specifikke teorier styrker hinanden.

Ved at tolke empirien ud fra teori om organisationsstruktur og -kultur, styrkes argumenterne for at vise, at der er tale om professionalisering, og hvordan det udtrykkes både i de strukturelle rammer, men ligeledes i kulturen blandt de frivillige. For at understøtte de to teorier anvender vi teori om professionalisering af frivilligt socialt arbejde til at analysere på konkrete forhold under struktur og kultur. Et argument for at vælge både struktur og kultur har været, at en organisations strukturelle rammer ikke nødvendigvis stemmer overens med den kultur, der eksisterer blandt en specifik gruppe af medarbejdere inden for en organisation. I teori om organisationskultur, findes der i det praktiske arbejde flere eksempler på, at mennesker ikke altid handler sådan som den formelle struktur pålægger dem at gøre. Ofte er der afvigelse mellem den forventede adfærd og den faktiske adfærd. Dermed kan et kulturelt perspektiv supplere det strukturelle perspektiv (Jacobsen og Thorsvik, 2013, s. 115). På baggrund af dette anses analyserne for at have en høj kvalitet i forhold til at kunne besvare første del af problemformuleringen, da de to første analysers resultater er meget overensstemmende. Dette i forhold til den oplevelse ansatte og frivillige har af professionalisering i Livslinien, som både angår strukturelle og kulturelle forhold i tilknytning til begrebet professionalisering. Ligeledes giver de første to analyser tilsammen et indblik i konkrete forhold omkring professionalisering, hvilket har været hensigten med de detaljerede analyser. Valget

om at bruge begreberne om anledninger, motiver og barrierer i kontekst til de to øvrige teorier, har givet mening i den forstand, at der dermed kan siges noget mere konkret i forhold til, hvilken effekt professionalisering har især på de frivillige rådgivere i Livslinien. Denne vinkel bliver aktuel, for netop at kunne anvende specialets resultater i kontekst til det frivillige sociale arbejde generelt, hvor andre vil kunne have gavn af at forholde sig til professionalisering i henhold til motivation eller barrierer for potentielle frivillige medarbejdere, og ligeledes i udviklingen af en organisations fremadrettede arbejde. Ved at anvende teori om professionalisering af det frivillige sociale arbejde i alle tre analysedele, trækker dette en rød tråd til selve problemformuleringen og understreger det centrale i specialet, som netop omhandler professionalisering.

6. Diskussion

Dette kapitel indeholder specialets diskussion, som tager udgangspunkt i analysens resultater i relation til at besvare problemformuleringen. Begrundelsen for afsnittet er at diskutere og uddybe udvalgte resultater i specialet. Dette for at demonstrere, at specialet tager stilling til analysernes resultater ved at diskutere nogle af disse fra flere og andre vinkler, for dermed at skabe en større troværdighed, samt et mere nuanceret indblik i og omkring udarbejdelsen af analysen.

6.1 Hvordan kan vi forstå professionalisering og professioner?

Et diskussionspunkt i forbindelse med specialets analyseresultater, handler om hvordan begreberne professionalisering og profession kan tolkes på forskellige måder.

Tidsskrift for Arbejdsliv definerer professionelt arbejde, som en anerkendende betegnelse, der handler om resultatet af arbejdet, arbejdets kvaliteter for den, som udfører det, samt den professionelle selv (Tidsskrift for Arbejdsliv, 2009, s. 5). Anskuer vi professionalisering på denne måde, kan det diskuteres om vi i specialet ville opnå resultater i forhold til anerkendelse af den frivillige rådgiver, da der her

lægges vægt på, at professionalisering er en anerkendende betegnelse af den professionelle selv. Formålet har dog ikke været at tolke på forhold vedrørende anerkendelse i forhold til den enkelte. Vi anskuer begge definitioner som funktionalistiske, da vi fra teorien ved, at en funktionalistisk tilgang indebærer opnåelse af anerkendelse i samfundet, hvorfor der kan argumenteres for at dele af analysernes resultater sandsynligvis ville ligne hinanden, havde vi anvendt tidsskriftets definition. Vi kan blandt andet sammenligne tidsskriftets definition med analysernes resultater, som er, at Livslinien anerkendes af samfundet, kvalitetssikres og giver mulighed for professionaliseret frivilligt arbejde for den enkelte rådgiver. Da Tidsskrift for Arbejdsliv ikke referer til den frivillige sektor, men derimod det formelle arbejdsmarked, kan vi argumentere for, at denne definition er mindre relevant end den vi anvender i forbindelse med specialets analyser, da denne henviser til det frivillige arbejde.

Vedrørende professionaliseringsbegrebet tolker vi blandt andet i analyserne, at der eksisterer professionsfællesskaber blandt de frivillige rådgivere. Her har det været nødvendigt at trække på begrebet professionalisering og en beskrivelse af, hvad en profession kan være. I dette speciale er udgangspunktet, at professionalisering af det frivillige sociale arbejde ses ud fra forhold som faglighed, lønnede forhold, metodiske tilgange, professionsfællesskaber, kompetenceudvikling, samt organisationens synlighed i samfundet (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16). Beskrivelsen af professioner beskriver vi ud fra fire punkter, som indeholder en bestemt viden, som grundlag for arbejdet, en særlig uddannelsesmæssig baggrund, rettigheder til bestemte stillinger, samt udviklingen af en professionsidentitet (Velfærdsministeriet, 2007, s. 16). Yderligere kan en profession, ifølge Hans Jørgen Staugaard, leder af Videncenter for Professionsudvikling, defineres således, at det kendetegnende for professionsudøvere er, at de kan danne en helhed gennem specialiseret teoretisk viden, samt faglig vurdering og handling i praksis. Samtidig med at professioner oftest er underlagt en offentlig forvaltning (Staugaard, 2009, s. 3). Endnu en måde at definere professioner på er ud fra professionsteorien, der inddeler profession i tre punkter: 1) At have autorisation, som vil sige at have et uddannelsesbaseret videns-

og beskæftigelsesmonopol. 2) At have relativ autonomi, hvilket vil sige at have ret og pligt til på et fagligt grundlag at styre sit eget arbejde. 3) At have autencitet, hvor man vedkender sig til hensynet til klientens bedste (Hjort, 2006). Der kan ud fra de første to punkter af denne professionsdefinition argumenteres for, at det kan sættes i tråd med de allerede definerede kendetegn, hvad angår relevant faglig baggrund, uddannelse, samt beslutningskompetence i det professionelle bureaukrati, som analyserne er baseret på. Det tredje punkt kan på mange måder også relateres til de nævnte resultater. Alligevel er der under interviewene ikke spurgt direkte til den frivillige rådgivers oplevelse af om professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien er til klientens, her brugerens, bedste. Det kan diskuteres om det er til brugerens bedste at bruge professionaliserede metoder, eller om det primært er til fordel for de frivillige rådgivere, da de oplever professionaliseringen som overvejende positiv. Samtidig viser analysernes resultater, at professionalisering og kvalitetssikring i Livslinien kan anskues som en nødvendighed, hvorfor det kan diskuteres om der i virkeligheden er taget højde for brugernes bedste. Det kan yderligere ses ud fra analysernes resultater, at der kun er få hentydninger til, at de professionaliserede skemaer kan føles maskinelle, og ikke i høj nok grad til, at det forringer den frivilliges rådgivningsarbejde, som det anskues af de frivillige selv.

Ovenstående viser, at der findes flere måder at definere profession på, hvilket kan give anledning til forskellige forståelser af hvad professionalisering og professionsfællesskaber er, dermed også for de interviewpersoner, der har bidraget til specialets empiri. Dette da der i interviewene ikke bliver spurgt til, hvilken forståelse interviewpersonerne har af ordet profession eller professionalisering. Alligevel findes der nok relevant data i interviewene, som ved hjælp af den teoretiske forståelse i forhold til teori og begrebet om professionalisering og profession, kan anvendes som argumenter for at kunne konkludere, at der er tale om professionalisering og professionsfællesskab i Livslinien. Igen kan dette ses som et argument for, at der er udvalgt relevant teori i forhold til at besvare problemformuleringen i analysen, hvad angår spørgsmål vedrørende professionalisering. Det kan derfor diskuteres, hvad der egentligt forstås ved

begrebet professionalisering. Dog er et argument for ikke at spørge direkte til interviewpersonernes forståelse af begreberne at undgå ledende spørgsmål, og har ligeledes givet anledning til at anvende den hermeneutiske analysestrategi, hvor dele af forståelser sættes sammen i en ny helhed. Derudover har en overvejelse været, at det ikke kan forventes, at interviewpersonerne har en konkret forståelse af disse begreber, da dette kan være abstrakt og kan kræve en teoretisk viden. Denne del af diskussionen har til formål at vise, at det giver mening, at der i forbindelse med besvarelse af specialets problemformulering, er anvendt teori og kendetegn ved professionalisering i samspil med den indsamlede empiri for, at tolkningerne foretaget i analyserne er troværdige i forhold til besvarelse af problemformuleringen.

Tidligere under afsnit 4.1, har vi reflekteret over fravalget af en mere kritisk tilgang til professionalisering, hvor vores argument for dette fravalg har været, at vi ikke har haft et indgående kendskab til Livslinien, og dermed ikke har været i stand til at forholde os kritisk til professionalisering i denne organisation, før vi har kunnet tolke, hvordan der er tale om professionalisering. Ud over ovenstående perspektiver på professionalisering, sondres der ofte mellem den funktionalistiske og kritiske tilgang til professionalisering og professioner.

Der kan skelnes mellem to store traditioner, når professionel og professioner skal forsøges at forstås. Den ene er den funktionalistiske og forholdsvis professionsvenlige optik, der oprindeligt udspringer af Talcott Parsons' udlæggelse af denne (Hjort & Weber, 2004, s. 9). I specialet har vi argumenteret for, at den måde vi tolker professionalisering ud fra, læner sig op ad den funktionalistiske tilgang. Den anden tilgang, er traditionelt Max Webers mere kritiske blik på professionerne (Hjort & Weber, 2004, s. 10). Denne bygger på forståelsen af, at professioner har opnået vidensmonopol til professionsudøvelse. I den kritiske optik, betyder dette, at professionerne har en forbedret konkurrenceposition (Hjort & Weber, 2004, s. 10). Da vi i analyserne har tolket på konkrete forhold om professionalisering i Livslinien, synes det muligt at diskutere den mere kritiske vinkel på professionalisering i det følgende.

6.2 Professionalisering og eksklusion

Dette diskussionsafsnit har til formål at diskutere, hvordan analysernes resultater kan anskues fra en mere kritisk vinkel, da vi i analyserne har tolket ud fra den funktionalistiske tilgang, og er bevidste om, at denne har en kritisk modpol.

I den kritiske tilgang anses professionerne som værende en vidensmonopol. Dette giver anledning til at diskutere analysernes resultater vedrørende professionalisering som ekskluderende. Et af specialets resultater peger i retning af, at der på baggrund af professionalisering af det frivillige sociale arbejde i Livslinien sker en eksklusion af potentielle nye frivillige, hvis de ikke har en relevant faglig baggrund eller ikke kan leve op til den robusthed, som kræves. Det kan derfor diskuteres, om de professionaliseringskrav der stilles til de frivillige i Livslinien ekskluderer flere end de inkluderer, da nogle ikke nødvendigvis kan leve op til kravene. Børne- og Socialministeriet har lagt en strategi, der blandt andet går ud på, at regeringen har et mål om, at flere socialt udsatte grupper, som ikke bidrager i det arbejdende fællesskab, skal have bedre muligheder for at indgå i frivilligt arbejde (Socialministeriet, 2017, s. 4). Dermed kan der argumenteres for, at professionalisering af det frivillige sociale arbejde kan have den konsekvens at ekskludere socialt udsatte grupper. Vi ser dette i lyset af, at ministeriet omtaler de mennesker, der i forvejen ikke bidrager til det arbejdende fællesskab, hvor man igen kan diskutere om Livsliniens professionaliserede krav kan sidestilles med de krav, der er til det arbejdende fællesskab. Yderligere kan der i den forbindelse stilles spørgsmål til, om den gruppe af socialt udsatte ministeriet omtaler, i forvejen ikke kan leve op til disse krav. Kan professionalisering af det frivillige sociale arbejde, dermed siges at være modstridende regeringens strategi, som netop ønsker at inkludere socialt udsatte i det frivillige arbejde fremadrettet? Da analyserne viser, at Livslinien er et professionelt rådgivningstilbud, kan dette sandsynligvis stå i vejen for inkludering af socialt udsatte grupper i forhold til at opnå status som frivillig i dette tilbud. Omvendt kan det diskuteres, hvorvidt socialt udsatte grupper bør have ansvar for at håndtere sociale problemer, når disse selv er udsatte? Det kan derfor diskuteres, hvorvidt

håndteringen af selvmordsproblematikken bør eksistere i et frivilligt tilbud, hvis man skal leve op til Børne- og Socialministeriets krav om at inkludere socialt udsatte. Det kan derfor yderligere diskuteres, hvorvidt ansvaret for håndteringen af selvmordsproblematikken i stedet bør løftes i offentligt regi? Dette for at opnå en større inkludering af socialt udsatte i den frivillige sektor, herunder også en større inklusion af socialt udsatte i Livslinien. Omvendt vil dette skift i ansvar medføre, at Livsliniens eksistensgrundlag ophører, hvilket vil medføre total eksklusion af frivillige i Livslinien. I den kritiske optik har professionerne som nævnt vidensmonopol, og derfor en bedre konkurrenceposition. For at opnå denne konkurrenceposition tillader det sandsynligvis ikke inkludering af en del socialt udsatte i det professionelle frivillige arbejde i Livslinien, da det først og fremmest kræver en bestemt faglig baggrund, men også robusthed. Da Livslinien er på finansloven kan der argumenteres for, at de har opnået en vis konkurrenceposition, hvilket kan være en mulig forklaring på, hvorfor professionalisering har været nødvendigt.

Et andet af analysernes resultater viser, at Livslinien har en struktur og kultur, hvor de frivillige blandt andet kan blive ringet op den efterfølgende hverdag, hvis de skal gøre noget anderledes i forbindelse med deres rådgivning. Dette kommer til udtryk ved, at vi i analyserne tolker, at der sker en disciplinering af den frivillige fra sekretariatet. I analyserne fortæller den frivillige rådgiver, Emil, at han får kritik og bliver i den forbindelse i tvivl om, hvorvidt han vil fortsætte i Livslinien. Det kan derfor diskuteres om denne kritik kan virke umyndiggørende ved, at den frivillige får mindre indflydelse på sin egen rådgivning. Dertil kan man diskutere, om Livslinien har en konkret måde at rådgive på, som anses for den mest optimale. Omvendt kan man diskutere om dette kun gælder de obligatoriske skemaer, da de frivillige rådgivere ud over disse kan rådgive frit blandt andet ud fra vejledninger, som Livslinien stiller til rådighed. Yderligere kan vi stille spørgsmål til om de frivillige rådgivere, der arbejder i Livslinien er de, der oplever professionalisering positivt og som derfor accepterer kritik af deres frivillige rådgivning. I analyserne nævnes, at de skemaer, der anvendes under rådgivningerne, kan virke maskinelle, men ligeledes at skemaerne kan gøre det modsatte efter noget tid. Vi kan dog sætte spørgsmålstegn ved, om der altid vil være

nogle rådgivere, for hvem det aldrig bliver naturligt eller positivt at benytte skemaerne? Desuden nævner Emil, at nogle rådgivere synes det er frygteligt, samtidigt med at nogle brugere reagerer negativt ved at blive vurderet ud fra skalaer. Dermed kan det diskuteres om bagsiden af professionalisering er, at det kan stå i vejen for den medmenneskelige rådgivning.

I analyserne tolker vi, at professionalisering kan give anledning til frivilligt arbejde, men samtidig kan have den modsatte effekt. Dette på baggrund af, at der er tale om en høj grad af professionalisering i Livslinien, da vi blandt andet tolker, at Livslinien har en professionaliseret sprogkultur, som man som frivillig bliver en del af. Ud fra følgende kan vi diskutere, om Livsliniens rammer gør, at frivillige bliver ekskluderet på baggrund af, at man skal kunne tilegne sig en bestemt sprogkultur. Eksempelvis fortæller den frivillige rådgiver, Oskar, at han i Livslinien møder en måde at tale om kvalitet på, som han kender fra sit regulære arbejde, hvilket han oplever som noget positivt. Omvendt kan der sættes spørgsmålstegn ved, hvorvidt det professionaliserede sprog kan være en barriere for andre frivillige? I forbindelse med dette har brugere og frivillige i dag klare forventninger til det frivillige arbejde. Brugere føler, at de har ret til en række goder og ydelser, som skal leveres professionelt. Ansvarlige medborgere føler en forpligtelse til at yde, men under professionelt organiserede rammer, som imødekommer forventninger, udnytter potentialer og giver mening nu (Rømer & Koefoed, 2011, s. 160). På baggrund af ovenstående kan vi stille spørgsmål til om der kan være et behov hos de frivillige rådgivere i Livslinien i form af professionaliserede rammer. I forlængelse af dette kan det diskuteres om frivillige oplever en vis prestige i at arbejde i en organisation, hvor der stilles professionaliserede krav og forventninger til de frivilliges kompetencer for, at Livslinien kan opretholde sin konkurrenceposition. Ligeledes kan der sættes spørgsmålstegn ved om der er en forventning hos brugerne om, at rammerne for det frivillige sociale arbejde i Livslinien skal leveres professionelt? Hvorfor det kan diskuteres om Livslinien oplever en forventning fra både frivillige og brugere, der gør, at de har valgt en professionel tilgang i deres rådgivningstilbud.

I forbindelse med ovenstående kan vi yderligere stille spørgsmål til, hvor grænsen går for de professionelle rammer i forhold til, hvad der kan forventes af den frivillige? I henhold til analysernes resultater ser vi, at Livslinien tidligere har forsøgt at indføre krav til de frivillige om obligatoriske ulønnede nattevagter. Livslinien oplever, at dette begrænser muligheden for rådgivning, da det betyder et frafald af ældre frivillige rådgivere. Dermed er der færre frivillige til at løfte opgaven. Dette i kontekst til, at vi analysen ser, at forskning viser, at der er flest ældre frivillige på det frivillige sociale område. Dermed ser Livslinien aflønning som nødvendig for at drive rådgivningen om natten. Det kan derfor diskuteres, om der er tale om en grænse for, hvad frivillige organisationer kan forlange af de frivillige i forhold til professionaliseringskrav? I forbindelse med dette, kan vi diskutere hvilke årsager, der ligger til grund for, at den frivillige rådgiver i Livslinien vælger at ophøre sit arbejde.

Analysernes resultater giver svar på mulige barrierer, herunder professionalisering. Resultaterne er tolket ud fra frivillige, som fortsat arbejder i Livslinien, og dermed kan der argumenteres for, at disse ikke oplever professionalisering som en barriere. Det kan derfor diskuteres om specialets resultater ville se anderledes ud, hvis vi havde interviewet tidligere frivillige rådgivere i forhold til, hvorfor disse er ophørt med arbejdet i Livslinien.

7. Konklusion

Dette speciale besvarer problemformuleringen: *Hvordan kommer professionalisering til udtryk i den frivillige organisation Livslinien, og hvordan kan professionalisering virke som en motivation eller en barriere for de frivillige?* Specialet besvarer ovenstående ud fra en hermeneutisk tilgang, hvor der er tolket på specialets empiri gennem egne forforståelser og teoretisk viden. Empirien er tolket ved hjælp af teori om organisationsstruktur, specifikt Jacobsen og Thorsviks begreber om organisationsdesign og disciplinering, samt Mintzbergs organisationsform, det professionelle bureaukrati. Desuden gennem teori om organisationskultur, herunder Jacobsen og Thorsviks begreb om de fem grundlæggende effekter på adfærd.

Derudover ved hjælp af teori om anledninger, motiver og barrierer af Qvist, samt teori om professionalisering og professioner.

Vi kan ud fra undersøgelsen konkludere, at der findes strukturelle rammer, der gør, at Livslinien opleves som en professionel frivillig organisation. De professionaliserede strukturelle rammer ses på baggrund af, at der stilles krav om en faglig relevant baggrund, samt erfaring til de frivillige rådgivere. Yderligere opstår der et økonomisk aspekt i frivilligheden, når sekretariatet og frivillige nattevagter aflønnes, samtidig med, at Livslinien opnår respekt og anerkendelse i samfundet ved, at de er på finansloven og er akkrediteret af RådgivningsDanmark. Yderligere konkluderer vi, at der findes professionelle standardiseringer og procedurer i Livslinien, som kan skabe forudsigelighed gennem redskaber som statistikskemaer, SIDAS og proceduren for akutsamtaler. Nogle redskaber benyttes af den frivillige i rådgivningen, hvis vedkommende finder det relevant, men det er ikke altid et krav. De nævnte standardiseringsredskaber kan give anledning til en professionel disciplinering af de frivillige, når der rettes henvendelse fra sekretariatet til den frivillige med et lærings- eller udviklingsperspektiv. Samtidig kan vi konkludere, at de nævnte redskaber kan betegnes som en professionel metodisk tilgang til arbejdet i rådgivningen af den selvmordstruede. Konklusionen på ovenstående er således, at disse er de strukturelle rammer, hvor professionalisering kommer til udtryk.

Yderligere kan vi i undersøgelsen konkludere, at supervision ses som en professionel tilgang, og er udtryk for en professionel kultur blandt de frivillige i Livslinien. Samtidig med at de frivillige rådgivere kan identificeres som en professionsidentitet, der kan være motiverende og kan komme til udtryk i den kultur, der eksisterer blandt de frivillige. Yderligere konkluderer vi, at der findes professionsfællesskab som udtryk for en professionel kultur, der bidrager til, at Livsliniens mål og værdier internaliseres hos den enkelte. Desuden konkluderer vi, at der findes en kultur, som bygger på tillid, hvor rådgiverne er kompetente og varetager rådgivningen selvstændigt, og at den frivillige anses som en professionel rådgiver. Derudover eksisterer en professionel sprogkultur blandt de frivillige rådgivere. Slutteligt kan det konkluderes, at den

styring der foretages af sekretariatet, vedrørende specifikke kvalitetskrav til de frivillige, ses som en præmiskontrol, som rådgiveren frivilligt lægger vægt på, og som igen er udtryk for professionalisering i kulturen blandt de frivillige.

Endnu en konklusion er, at Livslinien har en professionaliseret tilgang, som giver anledning til rådgivningsarbejdet for potentielle frivillige rådgivere. Dette kan blandt andet ses på baggrund af, at den oplevede kvalitet i Livslinien, også kan genkendes fra det formelle arbejdsmarked. Ligeledes kan det konkluderes, at kravet om en relevant faglig baggrund kan virke som motiv, for at bruge tid på frivilligt arbejde, samt fortsætte med det, da flere rådgivere oplever, at de møder andre interessante frivillige i Livslinien. Derudover kan de frivillige rådgivere blive motiveret ved at opnå viden og kompetencer gennem Livsliniens uddannelser, som også kan benyttes på det formelle arbejdsmarked. De frivillige rådgivere oplever den professionaliserede tilgang i henhold til vejledninger og uddannelse som en nødvendighed i forhold til at arbejde med selvmordstruede mennesker. Dog kan de professionelle rammer for nogle frivillige rådgivere være en barriere, da dette kan fremstå maskinelt. Dette på baggrund af, at den frivillige skal vurdere brugeren på en skala. Ligeledes kan det komplekse problem, som selvmordsproblematikken er, være en barriere for nogle frivillige rådgivere, da det kan være udfordrende samtaler, som den frivillige skal være klædt på til at kunne varetage, samtidig med, at sekretariatet kan skabe en barriere i det, at de sorterer nogle ansøgere fra.

I forbindelse med diskussionsafsnittet kan vi konkludere, at der kan være forskellige måder at definere begreberne professionalisering og profession på. Vi kan konkludere, at der ved anvendelse af andre definitioner af de to begreber, kan fremkomme andre resultater. En yderligere konklusion er, at der kan skelnes mellem en funktionalistisk og en kritisk tradition. Ud fra diskussionen kan det konkluderes, at professionalisering af det frivillige sociale arbejde kan have den konsekvens at ekskludere potentielle nye frivillige, samt socialt udsatte grupper som værende en del af det frivillige arbejde i Livslinien. Livsliniens rådgivning stiller nogle professionaliseringskrav til de frivillige, som den udsatte ikke nødvendigvis kan leve

op til. I forbindelse med, at vi i analyserne tolker, at der kan ske en disciplinering af den frivillige, diskuterer vi om en kritik fra sekretariatet kan virke umyndiggørende ved, at den frivillige får mindre indflydelse på sin egen rådgivning. Omvendt om det kun gælder ved håndteringen af de obligatoriske skemaer. I Livslinien opleves en bestemt måde at tale om kvalitet på, som både kan give anledning til at arbejde frivilligt i Livslinien, men som samtidig kan diskuteres at være ekskluderende for andre. Yderligere kan vi konkludere, at en diskussion er, om der er en forventning fra både frivillige og brugere af Livslinien til, at der skal være en professionel tilgang til rådgivningsarbejdet. I den forbindelse stiller vi i diskussionen spørgsmål til, hvor grænsen går i forhold til, hvad der kan forventes af den frivillige. Yderligere konkluderer vi, at det kan diskuteres hvilke årsager, der kan ligge til grund for, at den frivillige vælger at ophøre sit arbejde, da vi i dette speciale kun har interviewet nuværende rådgivere.

8. Perspektivering: Den frivillige og offentlige sektor i samarbejde

Denne perspektivering handler om det øgede samarbejde mellem den offentlige og frivillige sektor. I perspektiveringen diskuteres, nogle af de mulige konsekvenser, der kan være ved at professionalisere det frivillige sociale arbejde, hvilket har til formål at understøtte sociale indsatsens aktualitet.

Regeringen har de seneste år øget fokus på inddragelse af frivillige sociale organisationer, der kan styrke det offentlige arbejde med udsatte borgere. Den tidligere regering skriver i rapporten *National Civilsamfundsstrategi* fra 2010, som gælder frem til 2020, følgende:

“Civilsamfundet kan nemlig noget, som det offentlige ikke kan. Civilsamfundet og særligt den frivillige sektor har for det første en rummelighed og bredde, som det offentlige ikke kan tilbyde. For det andet har det stor betydning, at civilsamfundet netop ikke repræsenterer en offentlig myndighed (...). Og endelig for det tredje kan civilsamfundet fungere som en afgørende med- og modspiller til den offentlige sektor ved at udvikle og afprøve nye løsninger og få nye idéer til, hvor og hvordan den sociale indsats kan forbedres” (Socialudvalget, 2010, s. 11-12).

Civilsamfundet er en fællesbetegnelse for de aktører og grupperinger, der eksisterer mellem og uafhængigt af privatsfæren, markedet og det offentlige i et demokratisk samfund. Civilsamfundet inkluderer blandt andet frivillige i organisationer (Socialudvalget, 2010, s. 4). Ovenstående citat peger på, at civilsamfundet og særligt den frivillige sektor kan være med til at forbedre den sociale indsats over for socialt udsatte mennesker. Ifølge bekendtgørelsen om ansøgningspuljen til frivilligt socialt arbejde er formålet at støtte og styrke den frivillige sociale ulønnede indsats, samt forebygge og afhjælpe problemer som socialt udsatte kan opleve (Sørensen, 2017). Dette kan ses som argument for, at man fra politisk side ser en fordel og en nødvendighed i, at der foregår et samarbejde mellem det offentlige og den frivillige, hvor den frivillige sektor både ses som en med- og modspiller.

KORAs rapport, som også er anvendt tidligere, undersøger samarbejdet i landets 98 kommuner med den frivillige sektor. Her kan det ses, at fordele ved et styrket samarbejde, handler om det fokus man har på, at borgere i langt højere grad end tidligere ses som livseksperter. Det betyder, at den professionelle som ekspert ligestilles med borgeren som ekspert. I rapporten argumenteres for, at frivillige organisationer dermed repræsenterer borgernes rolle som livseksperter, og dette ses som et bidrag til en højning af kvaliteten (Ibsen & Espersen, 2016, s. 11). Dog kan man forestille sig, at tendensen til professionalisering af det frivillige sociale arbejde går imod denne forestilling om at repræsentere borgerens rolle, som livsekspert, for eksempel hvis man ansætter flere lønnede medarbejdere med en relevant faglig baggrund, eller når man ansætter frivillige med specifikke kompetencer på baggrund af en specifik relevant uddannelse eller erfaring. En forestilling er, at dette kan medføre, at det frivillige sociale arbejde kan komme til at ligne det offentlige arbejde i en vis udstrækning, når eller hvis man fortsætter tendensen til professionalisering. Dog eksisterer en kritisk stemme vedrørende samarbejdet, der ikke peger på, at det frivillige kommer til at ligne det offentlige, men snarere på forringelse af kvaliteten. Flere fagforeninger for kommunalt ansatte frygter, at et øget samarbejde fører til fyringer af de kommunalt ansatte, samt at et tættere samarbejde vil nedbringe kvaliteten af det sociale arbejde (Ibsen & Espersen, 2016, s. 11). I rapporten forklares dog ikke, hvorfor og hvordan kvaliteten risikerer at blive nedbragt på grund af dette samarbejde. Dog kan man forestille sig, at der indirekte hentydes til, at frivillige ikke nødvendigvis har en faglig baggrund for at indgå i dette, hvorfor et øget samarbejde kan medføre, at frivillige uden de nødvendige forudsætninger, skal løfte opgaver, som tidligere blev løftet af lønnede fagpersoner ansat i kommunalt regi. Endnu en væsentlig forestilling er dermed, hvorvidt tendensen til professionalisering af det frivillige arbejde hænger sammen med, at der kompenseres for, at netop kvaliteten ikke falder, når de frivillige organisationer overdrages ansvar i forbindelse med samarbejde med en kommune.

Fra politisk side ses dermed et ønske om et øget samarbejde mellem den offentlige og frivillige sektor, da frivilligt arbejde spiller en central rolle i det danske samfund,

fordi den frivillige sektor ses som komplementær til det offentlige, da den blandt andet kan bidrage med nye tiltag. Et yderligere spørgsmål er derfor om professionalisering hæmmer denne nytænkning. Professionalisering rummer både muligheder og udfordringer for frivillige organisationer, og mange frivillige organisationer indgår i dag i offentligt-private partnerskaber og kan derfor blive underlagt en række professionaliseringskrav (Rømer & Koefoed, 2011, s. 160). Der kan med andre ord være tale om en tilførsel af ressourcer via samarbejdet, men ligeledes kan der følge specifikke krav med, som stiller den frivillige organisation i en situation, hvor den må leve op til disse professionaliseringskrav.

På baggrund af ovenstående perspektivering, kan det være relevant at undersøge om det øgede samarbejde mellem den offentlige og frivillige sektor er et udtryk for, at det danske velfærdssamfund er ved at ændre sig i forhold til for eksempel ansvarsfordelingen mellem det offentlige og civilsamfundet generelt. Dette lægger ligeledes op til, at man i de frivillige organisationer bør eller kan tage stilling til, om man ønsker at påtage sig opgaver i samarbejdet med det offentlige, som kræver professionalisering af den frivillige organisation.

9. Litteraturliste

Birkler, 2009: Birkler, Jacob (2009): *Videnskabsteori - En grundbog*. København: Munksgaard. 1. udgave, 5. oplag.

Boje, Fridberg & Ibsen, 2006: Boje, Thomas P., Fridberg, Torben & Ibsen, Bjarne (2006): *Den frivillige sektor i Danmark - omfang og betydning*: https://pure.sfi.dk/ws/files/257954/0619_Den_frivillige_sektor.pdf. Besøgt d. 13.02.18

Brinkmann, 2015: Brinkmann, Svend (2015): *Etik i en kvalitativ verden* i: Brinkmann, Svend & Tanggaard, Lene (red.) (2015): *Kvalitative metoder – En grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag. 2. udgave, 2. oplag.

Center for Frivilligt Socialt Arbejde, 2017: Center for Frivilligt Socialt Arbejde (2017): *Frivillighed og professionalisering: Invitation til decemberkonference 2017*: https://frivillighed.dk/sites/frivillighed.dk/files/media/documents/decemberkonference_2017/invitation_til_decemberkonference_2017_-_handout.pdf. Besøgt d. 13.02.18

Center for Frivilligt Socialt Arbejde, 2016: Center for Frivilligt Socialt Arbejde (2016): *Fakta og tal om danskernes frivillige arbejde*: <https://frivillighed.dk/guides/fakta-og-tal-om-danskernes-frivillige-arbejde>. Besøgt d. 17.05.18

Center for Selvmordsforskning, 2016: Center for Selvmordsforskning (2016): *Statistikbank - At læse Statistik*: <http://selvmordsforskning.dk/statistikbank/at-laese-statistik/>. Besøgt d. 09.02.18

Center for Selvmordsforskning 1: Center for Selvmordsforskning: *Begreber*: <http://selvmordsforskning.dk/viden/faq-2/begreber/>. Besøgt d. 13.02.18

Danmarks Statistik, 2015: Danmarks Statistik (2015): *Statistikbanken:*

<https://www.statistikbanken.dk/LIGEHB5>. Besøgt d. 09.02.18

Finansministeriet, 2015: Finansministeriet (2015): *Bedre Velfærd:*

<https://www.fm.dk/temaer/et-staerkere-faellesskab/bedre-velfaerd>. Besøgt d. 05.04.18

Fridberg, 2009: Fridberg, Torben (2009): *Frivilligt socialt arbejde og den frivillige sektor i:* Haahr, Ulla & Karlsson, Ove (red.) (2009): *Danmarksbilleder - SFI's forskning gennem 50 år:*

https://pure.sfi.dk/ws/files/293059/Files_Filer_SFI_Pdf_Rapporter_2009_Danmarks_billeder.pdf. Besøgt d. 08.02.18

Fridberg & Henriksen, 2014: Friberg, Torben & Henriksen, Lars Skov (2014):

Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012:

https://pure.sfi.dk/ws/files/201767/1409_Udviklingen_i_frivilligt_arbejde.pdf.

Besøgt d. 28.05.18

Frovin, 2017: Frovin, Suzette (2017): *Center for Frivilligt Socialt Arbejde: Hvad handler professionalisering af civilsamfundet egentlig om?:*

<https://frivillighed.dk/viden-og-fakta/artikler/hvad-handler-professionalisering-af-civilsamfundet-egentlig-om>. Besøgt d. 12.02.18

Guldager, 2015: Guldager, Jens (2015): *Kausalitet - forskellige måder at forklare på i:* Ejrnæs, Morten & Guldager, Jens (2015): *Helhedssyn og forklaring - i sociologi, socialt, sundhedsfagligt og pædagogisk arbejde*. København: Akademisk Forlag. 1. udgave, 4. oplag.

Habermann & Ibsen, 1997: Habermann, Ulla og Ibsen Bjarne (1997): *Den frivillige sektor i Danmark - 150 års historisk udvikling:*

<https://oim.dk/media/14948/frivilligt-socialt-arbejde-i-fremtidens-velfaerdsamfund-betaenkning-nr-1332.pdf>. Besøgt d. 09.02.18

Hjort, 2006: Hjort, Katrin (2006): *FTF Fokus nr. 4: Professionalisering af arbejdet med mennesker - honnet ambition eller demokratisk nødvendighed*:
https://www.ftf.dk/fileadmin/multimedia/Fokus_nr4_web.pdf. Besøgt d. 02.05.18

Hjort & Weber, 2004: Hjort, Katrin & Weber, Kirsten (2004): *Hvad er værd at vide om professioner?* i: Hjort, Katrin (red.) (2004): *De professionelle - forskning i professioner og professionsuddannelser*. Roskilde Universitetsforlag. 1. udgave, 2. oplag.

Hjære & Jørgensen, 2017: Hjære, Mette & Jørgensen, Helene Elisabeth Dam (2017): *Tal om det frivillige Danmark - Analyse af befolkningens frivillige engagement. En af tre undersøgelser af frivilligheden i Danmark*:
https://frivillighed.dk/sites/frivillighed.dk/files/media/documents/frivilligrapporter/Tal%20om%20det%20frivillige%20Danmark_Frivilligrapport%202016-2018_CFSA_2.%20udgave_oktober2017.pdf. Besøgt d. 13.02.18

Høyer, 2012: Høyer, Klaus (2012): *Hvad er teori, og hvordan forholder teori sig til metode* i: Vallgård, Signild og Koch, Lene (red.) (2012): *Forskningsmetoder i folkesundhedsvidenskab*. København: Munksgaard. 4. udgave, 2. oplag.

Ibsen & Espersen, 2016: Ibsen, Bjarne & Espersen, Helle Hygum (2016): *Kommunernes samarbejde med civile aktører - forskelle og ligheder i forventninger, praksis, samarbejdspartnere og oplevet udbytte*:
<https://www.tveast.dk/files/media/2016/42/ibsen210916.pdf>. Besøgt d. 13.02.18

Ibsen & Habermann, 2006: Ibsen, Bjarne & Habermann, Ulla (2006): *Definition af den frivillige sektor i Danmark* i: Boje, Thomas, Fridberg P., Torben og Ibsen, Bjarne: *Den Frivillige Sektor i Danmark - omfang og betydning*:

[https://pure.sfi.dk/ws/files/257954/0619 Den frivillige sektor.pdf](https://pure.sfi.dk/ws/files/257954/0619_Den_frivillige_sektor.pdf). Besøgt d. 13.02.18

Jacobsen & Thorsvik, 2013: Jacobsen, Dag Ingvar og Thorsvik, Jan (2013): *Hvordan organisationer fungerer? Indføring i organisation og ledelse*. København: Hans Reitzels Forlag. 3. udgave, 1. oplag.

Kristiansen, 2015: Kristiansen, Søren (2015): *Kvalitative analyseredskaber i:* Brinkmann, Svend & Tanggaard, Lene (red.) (2015): *Kvalitative metoder – En grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag. 2. udgave, 2. oplag.

Kvale & Brinkmann, 2009: Kvale, Steinar og Brinkmann, Svend (2009): *Interview - Introduktion til et håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag. 2. udgave, 5. oplag.

Livslinien 1: Livslinien: *Selvhjælp Online mod Selvmordstanker:*

<https://www.livslinien.dk>. Besøgt d. 12.02.18

Livslinien 2: Livslinien: *Livsliniens historie:*

<https://www.livslinien.dk/om-livslinien/livsliniens-historie/>. Besøgt d. 19.04.18

Livslinien 3: Livslinien: *Uddannelse, kurser og støtte:*

<https://www.livslinien.dk/bliv-frivillig/kurser-og-uddannelse/>. Besøgt d. 12.02.18

Livslinien 4: Livslinien: *Job:* <https://www.livslinien.dk/om-livslinien/job/>. Besøgt d.

16.03.18

Livslinien 5: *Organisationsdiagram:*

<https://www.livslinien.dk/cgi-bin/uploads/media/Diagram.pdf>. Besøgt d. 23.03.18

Qvist, 2015: Qvist, Hans-Peter (2015): *Anledninger, motiver og barrierer i frivilligt arbejde i:* Ibsen, Bjarne, Østerlund, Karsten og Qvist, Hans-Peter (red): *Folkeoplysning og frivilligt arbejdes betydning for demokratisk deltagelse*.

Riis, 2005: Riis, Ole (2005): *Samfundsvidenskab i praksis – Introduktion til anvendt metode*.

København: Hans Reitzels Forlag. 1. udgave, 2. oplag.

Rømer & Koefoed, 2011: Rømer, Lene & Koefoed, Lene (2011): *Fremtidens frivillighed kræver professionalisme*:

<http://www.ft.dk/samling/20111/almdel/ulø/bilag/172/1125763.pdf>. Besøgt d. 12.02.18

RådgivningsDanmark 1: RådgivningsDanmark: *Baggrund*:

<https://raadgivningsdanmark.dk/om-os/baggrund/>. Besøgt d. 09.05.18

Socialministeriet, 2017: Regeringen: Børne- og Socialministeriet (2017): *Strategi for et stærkere civilsamfund*:

<http://socialministeriet.dk/media/19019/strategi-for-et-staerkere-civilsamfund.pdf>. Besøgt d. 05.04.18

Socialudvalget, 2010: Socialudvalget (2010): *National Civilsamfundsstrategi - En styrket inddragelse af civilsamfundet og frivillige organisationer i den sociale indsats*:

<http://www.ft.dk/samling/20101/almdel/sou/bilag/17/900000.pdf>. Besøgt d. 12.02.18

Staugaard, 2009: Staugaard, Hans Jørgen (2009): *Hvad er professioner og hvad kan de udvikle sig til?*: [http://www.lp-](http://www.lp-modellen.dk/Files/Filer/Udvikling%20og%20innovation/Publikationer/Artikel%20-%20Hvad%20er%20professioner%20og%20hvad%20kan%20de%20bruges%20til.pdf)

[modellen.dk/Files/Filer/Udvikling%20og%20innovation/Publikationer/Artikel -](http://www.lp-modellen.dk/Files/Filer/Udvikling%20og%20innovation/Publikationer/Artikel%20-%20Hvad%20er%20professioner%20og%20hvad%20kan%20de%20bruges%20til.pdf)
[Hvad er professioner og hvad kan de bruges til.pdf](http://www.lp-modellen.dk/Files/Filer/Udvikling%20og%20innovation/Publikationer/Artikel%20-%20Hvad%20er%20professioner%20og%20hvad%20kan%20de%20bruges%20til.pdf). Besøgt d. 15.04.18

Sørensen, 2017: Sørensen, Mette Holm (2017): Retsinformation: *Bekendtgørelse om ansøgningspuljen til frivilligt socialt arbejde*:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=186699>. Besøgt d. 13.02.18

Tanggaard & Brinkmann, 2015: Tanggaard, Lene & Brinkmann, Svend (2015): *Interviewet: Samtalen som forskningsmetode* i: Brinkmann, Svend & Tanggaard, Lene (red.) (2015): *Kvalitative metoder - En grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag. 2. udgave, 2. oplag.

Tidsskrift for Arbejdsliv, 2009: Tidsskrift for Arbejdsliv (2009): *Professionalisering og faglighed: En indledning*. 11. årgang, nr. 3: http://www.nyt-om-arbejdsliv.dk/images/pdf/2009/nr3/tfa3_2009_005-012.pdf. Besøgt d. 15.04.18

van Spijker, 2014: van Spijker, Bregje A. J., Batterham, Philip J., Cleave, Alison L., Farrer, Louise, Christensen, Helen, Reynolds Julia and Kerkhof, Ad J.F.M (2014): *The Suicidal Ideation Attributes Scale (SIDAS): Community-Based Validation Study of a New Scale for the Measurement of Suicidal Ideation*. The American Association of Suicidology: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/sltb.12084>. Besøgt d. 24.05.18

Velfærdsministeriet, 2007: Velfærdsministeriet, Frivilligheden: *Paragraf 18 - En casebaseret analyse af samarbejdet mellem kommunerne og de frivillige sociale foreninger*: <http://www.ft.dk/samling/20072/almDEL/sou/bilag/51/412820.pdf>. Besøgt d. 13.02.18