

Ninna Henriksen

SAMAREBJDET
mellem
FRIVILLIGE OG FAGPROFFESIONELLE

**- Et komparativt studie af frivillige og fagprofessionelles
samarbejde på ældre- og flygtningeområdet**

10. semester
Aalborg Universitet
Institut for Sociologi og Socialt arbejde

Vejleder: Lars Skov Henriksen
Antal anslag: 179.829

2018

Abstract

The aim of this thesis is to investigate the collaboration between the public- and the voluntary sector by studying public employees' and volunteers' attitudes to and experiences with collaboration. The focus of the thesis is to examine boundaries between public employees' and volunteers' work. Furthermore trust and divisions of roles and labour will be investigated.

The thesis is a comparative study of two welfare areas; elderly care and immigration. The empirical material is conducted by six focus group interviews with volunteers and public employees from an old people's home, an asylum centre and people working with refugees in either Aalborg municipality or a voluntary organisation.

The theoretical framework is composed of four main parts; theory of sectorial logics with special focus on La Cour's (2014) description of the voluntary logic, van Bochove et al.'s (2016) theory about demarcation- and welcoming work between volunteers and professionals, theory about trust in collaborations and finally theory about division of labour by reference to Overgaard's (2014) distinction between an occupational closure model and a risk model.

The thesis concludes that both welfare areas see a requirement to involve volunteers in the execution of welfare tasks due to a lack of resources. In addition to that there is an appreciation of the voluntary contribution because volunteers can have another relation to elderly people and refugees. Generally both public employees and volunteers think it is important with clear boundaries. The job of public employees is to make sure to solve the core task, where volunteers supplement with practical activity tasks and social relations tasks. The boundary work results in an attitude to volunteers as help rather than a threat to the professionals' work. The collaboration is relatively formalised and institutionalised at both welfare areas, but the results show less clear boundaries and less formalisation in the area of immigration compared to the area of elderly care. The voluntary role also differs. At the immigration area volunteers can be used as sparring partners, which is a sign of a risk taking. On the contrary volunteers in elderly care are not involved in any professional work. The thesis identifies two explanations of the differences. First of all the welfare areas have different history and structure and secondly it is two very different groups of recipients of the voluntary contribution, which results in different legitimisations.

Indholdsfortegnelse

Abstract	1
1. Introduktion	4
1.1 Når to sektorer skal samarbejde	4
1.1.1 Et ligeværdigt samarbejde?	4
1.1.2 Kamp om rollerne	5
1.1.3 Hvorfor så samarbejde?	6
1.2 Problemformulering	6
2. State of the art	8
2.1 Hvem vil samarbejde?	8
2.2 Understøttende ledelse og tillid som succeskriterier	8
2.3 Ændring af frivilligheden	9
2.4 Holdninger til inddragelse af frivillige i løsningen af velfærdsopgaver	9
2.5 Arbejdsdeling mellem frivillige og fagprofessionelle	11
2.6 Rolleforskydninger	11
2.7 Specialets bidrag til forskningen	12
3. Et hermeneutisk blik på samarbejde	13
4. Forskningsdesign	14
4.1 Ældre- og flygtningeområdet – Et komparativt case design	14
4.2 Specialets empiri – Kort fortalt	16
4.2.1 Selektionskriterier og case udvælgelse	16
4.2.2 Beskrivelse af samarbejdsindsatser	17
4.3 Designets muligheder og begrænsninger	18
5. Teori	19
5.1 Sektorlogikker	19
5.1.1 Frivillighedens logik	20
5.2 Boundary work i samarbejdet mellem frivillige og fagprofessionelle	21
5.3 Tillid i samarbejdet	22
5.4 To velfærdsområder – to arbejdsdelingsmodeller?	23
6. Metode	26
6.1 Fokusgruppeinterviews	26
6.1.1 Metodiske valg	27
6.1.2 Før fokusgruppeinterviewet	28
6.2 Analysestrategi og kodning	29
6.3 Dialogmøde – et valideringsredskab	30
7. Analyse	32
7.1 Grænser – Italesættelse og praksis	32
7.1.1 Grænserne mellem frivilligt- og fagprofessionelt arbejde	32
7.1.2 Forsvar af frivilliges territorium	37
7.1.3 Forskelle i opgaver	39
7.2 Roller	40
7.2.1 Hvem arbejder de frivillige for?	41
7.2.2 Professionel, personlig eller privat	42
7.2.3 Overomsorgsfulde eller hjælpesomme frivillige?	44
7.2.4 Ændrede roller	48
7.2.5 Frivillige som hjælp eller trussel?	50

7.3 Tillid.....	52
7.3.1 Tillidsbefordrende faktorer.....	52
7.3.2 Tavshedspligt – En tillidsudfordrende faktor.....	55
7.3.3 Når fagprofessionelle byder frivillige indenfor.....	56
7.4 Behovet for de frivillige.....	61
7.4.1 Hvorfor vil de fagprofessionelle byde de frivillige indenfor?.....	61
7.4.2 Afhængighed.....	63
7.4.3 Nærmer det frivillige arbejde sig et lønarbejde?	65
7.4.4 Flødeskum eller tandhjul?	67
8. Opsamlende diskussion og konklusion	69
8.1 Forskelle og ligheder	69
8.2 Arbejdsdeling.....	70
8.3 Årsager til forskelle	70
8.4 Specialets bidrag og anbefalinger til fremtidig forskning	71
9. Litteratur	73
Appendiks	77
Appendiks 1: Begrebsafklaring	77
Appendiks 2: Holdninger og erfaringer – to sider af samme sag?.....	78
Appendiks 3: Dimensioner i boundary work	79
Appendiks 4: Arbejdsdelingsmodeller	80
Appendiks 5: Homogene eller heterogene fokusgrupper?	81
Appendiks 6: Informantoversigt.....	83
Appendiks 7: Kontrakt på plejehjem.....	84
Appendiks 8: Kontrakt på asylcenter.....	85

1. Introduktion

"Det vigtigste for mig er måske, at jeg gerne vil signalere, at det offentlige og frivillige skal arbejde tættere sammen. Men at jeg samtidig heller ikke står klar med en eller anden model for, hvordan det skal gøres"

(Børne- og Socialminister Mai Mercado i Altinget d. 8. marts 2018).

Af ovenstående citat af Socialminister Mai Mercado fremgår det, at der er et politisk ønske om at styrke samarbejdet mellem frivillige og offentligt ansatte. Dette er ligeledes kommet til udtryk ved, at Regeringen i oktober 2017 udgav *"Strategi for et stærkere civilsamfund"*, hvor et af hovedmålene var at understøtte samarbejdet mellem det offentlige og civilsamfundet for at skabe en bedre velfærd for borgerne (Børne- og Socialministeriet 2017:7). Mai Mercado påpeger i citatet dog også, at det ikke er fastlagt, hvorledes samarbejdet bliver styrket i praksis. Hun tilføjer, at frivillige skal inviteres tættere på kernen i den offentlige sektor, men at svaret på, hvordan frivillige og varme hænder i den offentlige sektor skal arbejde sammen, skal findes lokalt (Løppenthin 2018). På baggrund af dette virker det oplagt at undersøge, hvad der gør sig gældende for de samarbejder, der allerede eksisterer i dag, hvilket er formålet med dette speciale. Herved er det muligt at få en større viden om de betingelser, som samarbejdsindsatserne foregår under samt udfordringerne og gevinster herved.

1.1 Når to sektorer skal samarbejde

Samarbejde mellem offentlig- og frivillig sektor betegnes ofte som samskabelse og meget forskning har de seneste år kredset om begrebet. Samskabelsesdebatten og -forskningen har derfor været et springbræt for nærværende speciale, hvilket også vil fremgå i de følgende afsnit. Samskabelse er dog ikke et entydigt begreb og forståelserne heraf er mange. Derfor vil der i specialet ikke være fokus på samskabelse men i stedet samarbejde. Årsagen til dette er, at specialets forskningsinteresse er at opnå en viden om samarbejdet mellem frivillige og offentligt ansatte. Dette samarbejde kan formentligt have mange forskellige former, hvorfor samarbejdsindsatserne ikke på forhånd skal presses ind i en specifik definition af samskabelse.

1.1.1 Et ligeværdigt samarbejde?

Et element, der ofte går igen i definitioner af samskabelse er forudsætningen om ligeværd mellem de involverede parter (Agger & Tortzen 2015:8). I traditionelle velfærdsopgaver er relationen mellem fagprofessionelle og borgere asymmetrisk, men ved samskabelse forventes der en gensidig respekt og anerkendelse, hvor idealet er, at alle deltagers kundskaber er ligeværdige. Derfor kan de fagprofessionelles eksisterende forståelser og praksisser blive udfordret af frivillige, hvilket kan være svært for

de fagprofessionelle, da de normalt har været anset som eksperter med vidensmonopol på området. Samarbejdet kan således føre til, at de fagprofessionelle tager styringen eller devaluerer den frivilliges stemme. Andre gange medfører det en undren og nysgerrighed hos de fagprofessionelle, så der i stedet indgås en dialog og åbnes op for nye praksisser, hvormed frivilliges kompetencer kan indgå i løsningen af velfærdsopgaver. De fagprofessionelle kan altså benytte forskellige strategier til at håndtere de udfordringer, de møder i samarbejdet med frivillige (Larsen & Larsgaard 2017:33-35). Samarbejdet mellem den offentlige- og frivillige sektor kan altså være med til at skabe nye positioner for både fagprofessionelle og frivillige. Således kan de politiske ambitioner komme til at påvirke det daglige arbejde i velfærdsinstitutionerne. De to sektorer arbejder traditionelt ud fra forskellige sektorlogikker, men samarbejdet kan medføre en hybridisering af de to sektorer, hvor der søges blandingsformer mellem de forskellige institutionelle logikker (Evers 2005). Indenfor organisationssociologien er der en tradition for at undersøge, hvordan sådanne strukturelle forandringer påvirker organisationen som helhed samt medarbejdernes roller (Jacobsen & Thorsvik 2014). Et øget fokus på samarbejdet mellem offentlig- og frivillig sektor vil altså formentligt få nogle praktiske implikationer for de involverede aktører. Formålet med dette speciale er således at opnå en viden om, hvordan de frivillige og fagprofessionelle oplever samarbejdet mellem de to sektorer samt få et kendskab til deres erfaringer fra konkrete samarbejdsindsatser.

1.1.2 Kamp om rollerne

Det politiske- og forskningsmæssige fokus på samskabelse har vækket mediernes interesse for potentialerne og udfordringerne heri. Holdninger såsom, at de frivillige tager de fagprofessionelles arbejde og laver alt det sjove, er blevet italesat blandt andet i TV-Magasinet *"Langt fra Borgen"* den 19. oktober 2017, hvor spørgsmålet om, hvorvidt flere skal arbejde frivilligt for kommunen, blev stillet. Programmer som dette er således med til, at også den almindelige befolkning danner sig en holdning om samarbejdet mellem offentlige og frivillige aktører i løsningen af velfærdsopgaver. Derfor er det også vigtigt, at opnå en større viden om, hvordan de involverede parter i samarbejdet selv oplever det.

Arbejdsmarkedsorganisationerne har desuden en særlig interesse i, at frivillige ikke kommer og tager deres medlemmers arbejde. Mona Striib, forbudsformand i FOA, mener, at politikerne stiller forkerte krav til samarbejdet. Hun skriver følgende i FOA's lederklumme fra 2017:

"Hvis alle er enige om, at kerneopgaverne SKAL løses med faglig kvalitet, hvis alle er enige om, at frivillige SKAL være frivillige - og ikke gratis arbejdskraft, så skal debatten om samskabelse handle om noget helt andet. Samskabelse skal i min optik handle om

at opfange alt det en frivillig organisation kan gøre anderledes end en offentlig organisation.

Hvis vi ender med at forlange, at Lederne skal løse kerneopgaver ved hjælp af samskabelse, fordi ressourcerne ikke rækker, så siger jeg bare velkommen til en kæmpe stressfaktor af dimensioner” (Striib 2017).

For FOA er det således vigtigt, at de fagprofessionelle og frivillige gør, hvad de hver især er gode til, og at de frivilliges bidrag er en udvidelse, som strækker sig udover de fagprofessionelles løsning af kerneopgaven. Det kan dog forventes, at det ikke er så enkelt i praksis. Hvor går grænserne? Når fagprofessionelle og frivillige skal samarbejde, så vil de løbende skulle opbygge, opretholde eller opløse grænserne mellem dem (van Bochove et. al. 2016:1). Derfor er det interessant at undersøge, hvordan fagprofessionelle og frivillige i en dansk kontekst håndterer det sektormix, som samarbejdet medfører. Specialet vil således have fokus på, i hvilke situationer og under hvilke betingelser, at frivillige og fagprofessionelle forsøger at distancere sig fra hinanden, samt hvorvidt deres roller ændres på grund af samarbejdet.

1.1.3 Hvorfor så samarbejde?

Ovenstående afsnit viser, hvordan der kan opstå forskellige udfordringer i samarbejdet. Man kan derfor undre sig over, hvorfor der alligevel findes mange forskellige samarbejdsindsatser. I Frivilligrapporten fra 2017 angiver alle landets kommuner, at de samarbejder med frivillige organisationer og foreninger på velfærdsområdet, hvor hele 74 procent af kommunerne siger, at samarbejdet gennem de seneste to år er stedet (Center for Frivilligt Socialt Arbejde 2017:8). En af årsagerne hertil kan være, at analyser viser, at de nordiske velfærdsstater muligvis ikke vil være økonomisk bæredygtige i fremtiden på grund af demografiske forandringer og deraf følgende øgede velfærdsudgifter (Guribye 2018:1). Der kommer eksempelvis flere og flere ældre, og Danmark har desuden taget imod et stort antal flygtninge, som skal integreres i det danske samfund. Således kan der være en erkendelse af, at borgere kan bidrage mere aktivt og dermed øge kvaliteten af det offentlige service. Dette kan enten ske gennem effektivisering, nytænkning eller demokratisk deltagelse (Agger & Tortzen 2015:23). Der kan således være en række gevinster ved at lade frivillige og offentlige fagprofessionelle samarbejde.

1.2 Problemformulering

I ovenstående introduktion er det forsøgt at tegne et billede af, at inddragelsen af frivillige i løsningen af velfærdsopgaver ikke er problemfrit. Derfor vil dette speciale have fokus på, hvorledes de to grupper formår at arbejde sammen, samt hvordan de selv oplever og italesætter det. Med udgangspunkt i

de nævnte spændingsfelter vil dette speciale høre de frivillige og fagprofessionelles egne stemmer i samskabelsesdebatten. Dette undersøges ud fra følgende problemformulering:

Hvilke erfaringer med og holdninger til samarbejdet mellem den offentlige sektor og civilsamfundet kommer til udtryk blandt fagprofessionelle og frivillige i samarbejdsindsatser indenfor ældre- og flygtningeområdet?

I specialet er det valgt at have fokus på ældre- og flygtningeområdet, da det for det første er strategisk velvalgte cases på velfærdsudfordringer, og for det andet giver det en mulighed for at lave et komparativt studie, hvor det kan undersøges, hvilken betydning konteksten har for samarbejdets udformning. Dette vil blive udfoldet yderligere i kapitel 4. I appendiks 1 forefindes desuden en begrebsafklaring af begreberne frivillig, fagprofessionel og samarbejdsindsats, hvormed det klarlægges, hvordan begreberne anvendes og gøres til genstand for analyse.

For at besvare problemformuleringen vil der blive anvendt en række arbejdsspørgsmål, hvis formål både er at konkretisere og nuancere problemformuleringen. Arbejdsspørgsmålene er dannet ud fra de fokusområder, der er fremhævet i introduktionen samt de forskningsmæssige interesser, der er opstået ved at dykke ned i litteraturen på området, som præsenteres i kapitel 2.

Arbejdsspørgsmål:

- Hvordan fungerer samarbejdsindsatserne i praksis ifølge de fagprofessionelle og de frivillige?
- Hvilke holdninger til samarbejdsindsatserne kommer til syne blandt de fagprofessionelle og de frivillige?
- Hvorvidt oplever de fagprofessionelle og de frivillige, at deres traditionelle roller og arbejdsformer er blevet ændret?
- Hvordan forsøger de fagprofessionelle og frivillige at danne og/eller bryde grænser mellem hinanden?
- Hvilken rolle spiller tillid i samarbejdsindsatserne?

2. State of the art

Den følgende litteraturgennemgang tager afsæt i forskningen omkring samarbejdet mellem den offentlige sektor og civilsamfundet. Litteraturgennemgangen er ikke udtømmende i forhold til al forskning indenfor området, men i stedet en kritisk udvælgelse af den forskning, som har en særlig relevans for netop dette speciales fokusområde. Afsnittet har altså til formål at sætte en ramme for, hvad der kan have en indflydelse på frivillige og fagprofessionelles holdninger og erfaringer med at samarbejde.

2.1 Hvem vil samarbejde?

I den tidligere forskning er det blandt andet undersøgt, hvilke parametre der har en betydning for, hvorvidt både offentlige institutioner samt frivillige vælger at indgå i samarbejder med hinanden. Ifølge Richard C. Rich (1981) vil individer gennemgå en rationel cost-benefit analyse af, om de vil indgå i et frivilligt arbejde sammen med det offentlige. De vil kun indgå her, hvis de vurderer, at de herved kan opnå de bedste resultater for dem selv og andre. I tråd med dette påpeger Annika Agger & Anne Tortzen (2015:20), at borgernes motivation for at indgå i et samarbejde med det offentlige afhænger af berørthed, hvor let det er at deltage samt muligheden for at påvirke beslutninger.

Offentliges institutioners samarbejde med frivillige afhænger derimod af sektor, organisationsstørrelse og faglig organisering (Brudney & Kellough 2000) samt administrative kulturer og fagprofessionelles holdninger (Agger & Tortzen 2015:20-21). Strukturen og konteksten har således en betydning for, hvorvidt et samarbejde med frivillige aktører er muligt, samt hvorledes det udføres i praksis. Det er muligt at forestille sig, at det er lettere at inddrage frivillige i nogle offentlige opgaver end andre, da behovet for kontrol og retssikkerhed er forskellig fra sektor til sektor. Det offentliges risiko-opfattelser samt villighed til at afgive status og kontrol er således vigtige parametre.

2.2 Understøttende ledelse og tillid som succeskriterier

For at samarbejdet mellem fagprofessionelle og frivillige skal lykkes i praksis har forskningen identificeret to vigtige parametre, som er henholdsvis understøttende ledelse set ud fra et ledelsesperspektiv og tillid mellem aktører set ud fra et aktørperspektiv (Tortzen 2016, Guribye 2018). Tortzen (2016) konkluderer, at jo bedre sammenhæng, der er mellem den rammesættende og faciliterende ledelse, desto større er sandsynligheden for, at samarbejdet mellem offentlig- og frivillig sektor lykkes. Undersøgelser af konkrete samarbejdsindsatser viser dog, at der ofte sker en 'overstyring' fra det offentliges side, hvilket er hæmmende for samarbejdet (Tortzen 2016:205). Eugene Guribye (2018) påpeger ligeledes, hvordan asymmetri i magt forhindrer samarbejdet. Desuden fremhæver han, at selvom der i de nordiske lande er en høj grad af generel tillid til andre mennesker og autoriteter, så medfører det ikke nødvendigvis tillid mellem aktører i samarbejdsindsatser. Tilliden er dog en vigtig kilde til at samar-

bejdet kan lykkedes og den må derfor opbygges løbende (Guribye 2018:88-89). Guribye (2018) har i sin undersøgelse af samskabelse i Arendal kommune i Norge primært fokus på tillid mellem repræsentanter fra henholdsvis kommunen og frivillige organisationer, som deltager i et advisory board (Guribye 2018:84). Dette speciale kan således være med til at undersøge, hvordan tillid eller mangel på samme også spiller en central rolle blandt de fagprofessionelle og frivillige, der er i kontakt med borgere og samarbejder om at løse velfærdsopgaver.

2.3 Ændring af frivilligheden

En af konsekvenserne ved, at der er kommet et øget fokus på samarbejdet mellem civilsamfundet og den offentlige sektor kan være, at frivilligheden ændrer sig. For eksempel identificerer Nina Eliasoph (2009) i et etnografisk studie af 'youth programs' i USA, at hybridiseringen og top-down frivilligheden medfører øgede krav om dokumentation og inklusion samt en politisering af frivilligheden. Ligeledes har Naja Vucina Pedersen (2011) i sin undersøgelse af DGI's samarbejde med det offentlige om en forebyggende sundhedsindsats identificeret seks udfordringer for DGI. Disse er øget konkurrence og professionalisering, mindre autonomi og deraf følgende faldende motivation, samt organisatorisk opstramning og krav om resultatmåling (Pedersen 2011:206-210). Desuden kan de frivilliges indtræden i løsningen af velfærdsopgaver medføre modsatrettede forventninger til dem. På den ene side forventes det i nogle tilfælde, at de frivillige skal ligne de lønnede fagprofessionelle i den forstand, at de skal have en professionel attitude og behøver oplæring for at kunne løse deres opgaver. På den anden side værdsættes de frivillige for at adskille sig fra de professionelle, fordi de kan give en varm omsorg i stedet for upersonlig pleje (van Bochove et al. 2016:2). I specialet er der derfor en interesse i at undersøge, om de frivillige selv oplever disse konsekvenser og modsatrettede forventninger.

2.4 Holdninger til inddragelse af frivillige i løsningen af velfærdsopgaver

I den eksisterende forskning er befolkningens holdning til, at frivillige indgår i løsningen af velfærdsopgaver ligeledes undersøgt. Ud fra interviews med danske og svenske borgere identificeres tre gennemgående holdninger, hvor frivillige i velfærdsstaten enten anses som værende farlige, forbilledlige eller føjelige (Frederiksen 2015). Desuden er frivilliges holdninger blevet undersøgt i den danske frivillighedsundersøgelse fra 2012 og 2017, hvor resultaterne kan ses i følgende tabel:

Tabel 1: Frivilliges holdninger til udsagn om forholdet mellem det offentlige og frivillige organisationer i 2012 og 2017. Procent af populationen, som er helt eller delvist enig i udsagnet.

	2012	2017
Frivillige foreninger og organisationer bør kunne klare sig selv – uden hjælp fra det offentlige.	27	23
Det offentlige skal finansiere de frivillige foreninger og organisationer uden at stille krav til dem.	17	17
Hvis det offentlige opfyldte alle sine forpligtelser, ville der ikke være brug for en frivillig indsats.	17	16
Frivilligt arbejde kan lige så godt foregå inden for det offentliges rammer som i frivillige foreninger og organisationer.	38	25
Alle har en moralsk forpligtelse til at arbejde frivilligt på et tidspunkt i sit liv.	39	39
Frivilligt arbejde anvendes for at det offentlige (kommunerne) kan spare penge.	31	45
N	2.809	2.084

Tabelnote: Tabellen er udarbejdet ud fra data fra frivillighedsundersøgelsen 2012 samt tabelbilag til Frivillighedsundersøgelsen 2017.

Ovenstående tabel vidner om, at der fra 2012 til 2017 er 13 procentpoint færre, som synes, at det frivillige arbejde lige så godt kan foregå inden for det offentliges rammer som i frivillige foreninger og organisationer. Desuden er der 14 procentpoint flere i 2017, der mener, at frivilligt arbejde anvendes for at det offentlige kan spare penge. Forklaringen på udviklingen kan muligvis være, at borgernes opfattelser er blevet påvirket af det øgede politiske fokus på samskabelse og de deraf følgende debatter. På baggrund af dette tyder det således på, at de danske frivillige har fået en mere kritisk holdning til, at frivillige indgår i løsningen af offentlige velfærdsopgaver.

Johan von Essen et al. (2018) har desuden undersøgt både borgere, frivillige og professionelles holdninger til, at frivillige indgår i løsningen af velfærdsopgaver. Hvor en stor hovedpart af borgerne mener, at frivillige i det offentlige fører til en konflikt mellem moralske principper i de to sektorer, så mener frivillige i højere grad, at det vil være en fordel, at der indgår andre velfærdsaktører end staten alene. For de professionelle var den overordnede holdning, at frivillige primært skulle indgå som et supplement til deres arbejde (von Essen et al. 2018).

von Essen et al. (2018:16) konkluderer desuden, at der på tværs af de tre grupper er tre holdninger til velfærdsservicerne, der alle bunder i forskellige bevidstheder. Først og fremmest skal velfærdsser-

vicerne have tilstrækkelig kvalitet og være produceret på en effektiv måde, hvilket bygger på en bevidsthed om pålidelige strukturer og professionalisme. Dernæst er det vigtigt, at velfærden er fair fordelt, og at alle er lige berettigede, da der er et ønske om sociale rettigheder og retfærdighed. Desuden skal velfærden være human og oprigtig, hvilket tager udgangspunkt i en bevidsthed om personlig engagement og deltagelse.

Ud fra ovenstående forskningsresultater er det således interessant at foretage en nærmere undersøgelse af, hvorledes praktisk erfaring med samarbejdet mellem frivillige og fagprofessionelle påvirker holdningerne.

2.5 Arbejdsdeling mellem frivillige og fagprofessionelle

Overgaard (2015) har i et komparativt casestudie af to hospices i Danmark og Australien påvist, at arbejdsdelingen mellem fagprofessionelle og frivillige er forskellig i de to velfærdssystemer.

Resultaterne viser, at to forskellige tilgange til professionalisme baner vejen for to forskellige modeller. I Danmark arbejdes der ud fra en *occupational closure model*, hvor frivillige ikke udfører omsorgsarbejde på grund af fagpersonalets monopol på dette. I Australien arbejdes der modsat ud fra en *risk model*, hvor frivillige deltager i omsorgsarbejdet i det omfang risikoen for fejl kan elimineres eller minimeres til et acceptabelt niveau (Overgaard 2015:386). Ligeledes påpeges det, at der i fremtidig forskning bør være fokus på inddragelse af andre områder for at undersøge, hvorvidt de to modeller også er anvendelige i en anden kontekst (ibid.). I nærværende speciale findes det interessant, hvorvidt den danske *occupational closure model* generelt vil fremtræde på både ældre- og flygtningeområdet eller om den australske *risk model* også vil komme til syne på et eller begge områder.

2.6 Rolleforskydninger

Selvom fagprofessionelle kan forsøge at opretholde deres autoritet, så påpeger Torfing et. al. (2012), at en af konsekvenserne ved samarbejdet med frivillige er, at traditionelle rolleforestillinger udfordres, hvilket kommer til syne ved, at skellet mellem, hvem der styrer og bliver styret, er under opløsning. Desuden kommer der nye kriterier for legitime deltagere (Agger & Tortzen 2015). Hollandsk forskning har påvist, at fagprofessionelle og frivillige foretager boundary work (van Bochove et. al. 2016). Gennem casestudier af forskellige samarbejdsindsatser påviser de, at der både foretages *demarcation work* og *welcoming work*, hvor de to grupper prøver på at adskille sig fra hinanden eller byde hinanden velkommen ud fra forskelle eller ligheder i viden og færdigheder, status og autoritet samt forudsigelighed og pålidelighed. Nærværende speciale har en interesse i at undersøge, om det er de samme dimensioner af boundary work, der kommer til udtryk i en dansk kontekst. Overgaard (2015) har i sit studie påvist, at konteksten er vigtig for, hvorledes samarbejdet mellem fagprofessionelle og frivillige

udfolder sig i praksis. Ligeledes påpeger Tortzen (2016), Frederiksen (2015) og von Essen et al. (2018), at den universelle velfærdsmodel i Danmark sætter nogle bestemte rammer for samarbejdet, hvorfor der er brug for mere forskning på området i en dansk kontekst.

2.7 Specialets bidrag til forskningen

Samlet set tydeliggør ovenstående litteraturgennemgang, at forskningen inden for samarbejdet mellem det offentlige og civilsamfundet har forskellige fokusområder, såsom hvilke konsekvenser samarbejdet har for de involverede aktører, hvilke udfordringer der er for at få samarbejdet til at lykkes samt hvilke holdninger der er til samarbejdet. I en dansk kontekst og indenfor den universelle velfærdsmodel mangler der dog stadig viden om, hvordan de fagprofessionelle og specielt de frivillige ude i velfærdsinstitutionerne selv oplever og håndterer samarbejdet. Derfor vil dette speciale forsøge at udfylde dette videnshul og bidrage med en undersøgelse af både frivillige og fagprofessionelles holdninger og erfaringer.

Årsagen til både at inddrage frivillige og fagprofessionelle er, at hele omdrejningspunktet for specialet er samarbejde. Herved kan der opnås en mere fyldestgørende og nuanceret forståelse for samarbejdet, end det havde været muligt med én aktørgruppe. Når de frivillige og fagprofessionelles erfaringer og holdninger holdes op mod hinanden vil helhedsforståelsen blive større end summen af enkeltdelene (de Vaus 2001:221). Ved at inddrage begge parter er det desuden muligt at undersøge, hvorvidt de har samme eller forskellige forståelser af samarbejdet.

Desuden kan specialets komparative fokus på både ældre- og flygtningeområdet bidrage med en viden om, hvorvidt velfærdsområde har en betydning for samarbejdet i praksis. Den eksisterende forskning har kun i mindre grad haft fokus på dette. Meget af forskningen er lavet på tværs af mange velfærdsområder for at skabe et samlet overblik, eller også er der primært foretaget mere dybdegående case-studier på primært ældre- og omsorgsområdet. Derfor vil et fokus på at lave en dybdegående sammenligning af de to velfærdsområder være et nyt bidrag til forskningen.

3. Et hermeneutisk blik på samarbejde

Erkendelsesinteressen i specialet er at opnå en forståelse for samarbejdet mellem fagprofessionelle og frivillige på ældre- og flygtningeområdet. Denne forståelse skal tilvejebringes gennem en undersøgelse af de to aktørgruppers holdninger til og erfaringer med samarbejdet. Udgangspunktet er således aktørernes egne fortolkninger af det meningsfulde fænomen, samarbejde, som derefter vil blive genfortolket af forskeren. For at kunne spørge ind til samarbejdet og forstå de frivillige og fagprofessionelles udtalelser for derefter at fortolke dem, har det været nødvendigt med et grundigt forarbejde for at opnå en forforståelse for samarbejdet (Gilje & Grimen 2002:164,169-170). Gennem specialets problemfelt, state of the art og teori er der opbygget en forforståelse for konteksten for samarbejdet og de rammer, som det foregår indenfor. Således er det forsøgt at få en indsigt i de regler, normer og værdier aktørerne muligvis besidder og arbejder ud fra (Gilje & Grimen 2002:177).

Gennem specialet vil det hermeneutiske perspektiv løbende blive inddraget i argumentationer eller begrundelser for bestemte valg samt konsekvenserne heraf. Desuden forefindes der i appendiks 2 en diskussion af forholdet mellem holdninger og erfaringer, som tager udgangspunkt i hermeneutikken.

4. Forskningsdesign

Specialets forskningsdesign er kendetegnet ved et komparativt case design. To velfærdsområder, ældre- og flygtningeområdet, udgør således den empiriske ramme for specialets undersøgelse. Bag valget af det komparative case design er der en række af strategiske og pragmatiske overvejelser, hvor argumentationerne herfor vil blive udfoldet i de følgende afsnit.

4.1 Ældre- og flygtningeområdet – Et komparativt case design

Nærværende speciale har valgt at gøre brug af case designet, da det giver mulighed for at studere et fænomen i den sociale kontekst, hvori fænomenet udspiller sig (Yin 2003:13). Det fænomen, der studeres, er samarbejdet mellem frivillige og fagprofessionelle. Dette fænomen kan findes på mange forskellige områder, hvor dette speciale har valgt at undersøge dette på tværs af ældre- og flygtningeområdet. De to velfærdsområder kan således betragtes som to forskellige kontekster, hvori samarbejdet undersøges. I nærværende speciale arbejdes der som tidligere beskrevet ud fra en hermeneutisk tilgang, hvorfor det er vigtigt at have en for forståelse for disse kontekster og tolke resultaterne i relation hertil (Gilje & Grimen 2002:178). Derfor vil der i dette afsnit være en beskrivelse af, hvad der kendetegner de to velfærdsområder samt en argumentation for, hvorfor netop flygtninge- og ældreområdet er udvalgt.

Ældre- og flygtningeområdet er strategisk udvalgte, fordi de først og fremmest er områder, hvor der lige nu er to store velfærdsudfordringer. På ældreområdet er der en stigende levealder, hvormed det forventes, at en langt større andel af befolkningen i fremtiden vil være ældre (Andersen & Jensen 2016:321). Flygtningeområdet er præget af de massive flygtningestrømme, der er kommet til Danmark de seneste år. Velfærdsudfordringerne medfører en politisk interesse i især at inddrage frivillige på netop disse områder. Desuden har både ældre- og flygtningeområdet et relativt lavt niveau for professionel specialisering i de offentlige ydelser, hvorfor områderne åbner op for, at frivillige kan bidrage til løsningen af opgaver. Dette kan dog også medføre en øget risiko for, at der opstår konflikt, når frivillige inddrages, fordi de frivillige kan komme til at overtage de fagprofessionelle arbejde (Frederiksen et al. 2016:7).

De to velfærdsområder adskiller sig dog også ved, at de har forskellige strukturer og historier samt forskellige institutionelle- og praktiske rammer (Frederiksen et al. 2016:4). Dette kommer blandt andet til udtryk på tre punkter; 1. den kommunale praksis, 2. den frivillige indsats og 3. befolkningens konsensus om servicen. På ældreområdet er de kommunale praksisser og institutioner veludviklede og velafprøvede, hvor de på flygtningeområdet i højere grad stadig er under udvikling (Frederiksen et

al. 2016:7). På ældreområdet var ældreplejen oprindeligt en opgave, der lå i familien, men allerede fra 1920'erne blev der bygget alderdomshjem og fra 1968 blev det den offentlige sektors pligt at tilbyde hjemmehjælp (Andersen & Jensen 2016:336). Ældreplejen har således gennem de sidste mange år været et offentligt ansvar. På flygtningeområdet har det omvendt historisk været Dansk Flygtningehjælp, som har stået for modtagelsen og forsørgelsen af flygtninge. I 1967 blev der i finansloven dog tilføjet, at det offentlige skulle dække alle udgifter til integrationsarbejdet og forsørgelsesydelse. Dansk flygtningehjælp havde dog stadig ansvaret for integrationsarbejdet. I 1999 trådte integrationsloven i kraft, hvor det blev kommunens opgave at modtage og integrere flygtninge (Ejrnæs & Skytte 2016:372-373). Historisk er mange af opgaverne på flygtningeområdet altså ikke blevet varetaget af det offentlige, men af store frivillige organisationer.

Den frivillige indsats på de to velfærdsområder er ligeledes forskellig. På ældreområdet er den frivillige indsats karakteriseret ved veletablerede frivillige organisationer såsom Ældresagen, hvor der på flygtningeområdet er en større mangfoldighed af både klassiske organisationer, lokale indsatser og spontane frivillige organiseringer (Frederiksen et al. 2016:7).

I befolkningen er der desuden i høj grad konsensus om, at de ældre er værdigt trængende og bør modtage en offentligt service. Eksempelvis har ældreplejen siden 1993 været en universel gratis hjælp (Andersen & Jensen 2016:336). Derimod er der på flygtningeområdet en splittelse i befolkningen omkring, hvilket offentligt serviceniveau flygtninge skal modtage (Frederiksen et al. 2016:7).

På baggrund af ovenstående er det muligt at forestille sig, at der på de to områder er forskellige interesser og værdier på spil, som kan påvirke samarbejdets karakter og legitimiteten af forskellige rollefordelinger. Forskellene kan ligeledes give anledning til, at afhængighedsforholdet mellem de fagprofessionelle og frivillige ikke er den samme på de to områder. Derfor er det interessant at undersøge, om det er de samme eller forskellige holdninger til og erfaringer med samarbejdet, der kommer til udtryk blandt frivillige og fagprofessionelle på de to områder. Det komparative design muliggør netop, at sammenhængen mellem samarbejdet og konteksten samarbejdet foregår i kan identificeres (Antoft & Salomonsen 2012:46). Herved bliver det muligt at se på forskelle og ligheder mellem samarbejdsindsatser på ældre- og flygtningeområdet.

Det anvendte design minder på baggrund af de ovenfor nævnte forskelle på de to velfærdsområder om, hvad der indenfor casestudie litteraturen kaldes et most different design. Målet er således, at identificere, hvilke sider af konteksten, der har betydning for og dermed forklaringsværdi i forhold til samarbejdet mellem fagprofessionelle og frivillige (Antoft & Salomonsen 2012:47-48).

4.2 Specialets empiri – Kort fortalt

Specialets empiri består af seks fokusgruppeinterviews med to forskellige informantgrupper, som er henholdsvis frivillige og fagprofessionelle. Udvalget af informanter har båret præg af både en strategisk og pragmatisk strategi, hvilket vil blive udfoldet nedenfor.

4.2.1 Selektionskriterier og case udvælgelse

På baggrund af specialets erkendelsesinteresse i samarbejdet mellem frivillige og fagprofessionelle har der været tre selektionskriterier, som har haft indflydelse på, hvilke samarbejdsindsatser, der blev taget kontakt til på henholdsvis ældre- og flygtningeområdet. Disse selektionskriterier er følgende:

1. Erfaring med at samarbejde

Et væsentligt kriterium for, at en samarbejdsindsats kan inddrages er, at både de fagprofessionelle og frivillige har praktisk erfaring med at samarbejde med den anden aktørgruppe. Med førstehåndserfaringer er informanterne så tæt på feltet som muligt og kan trække på praktiske erfaringer i deres udtalelser og begrundelser fremfor forestillinger om, hvordan tingene forholder sig.

2. Kontinuerligt samarbejde

Et andet væsentligt selektionskriterium er, at samarbejdet er kontinuert, således at de frivillige og fagprofessionelle mødes i deres daglige virke. Herved er det muligt at få et indblik i, hvordan samarbejdet udvikler sig over tid.

3. Samarbejdsindsatsen skal foregå i Aalborg Kommune

Aalborg Kommune er en større dansk kommune med mange frivillige foreninger og kommunale institutioner, hvorfor der kan forventes at finde nogle lidt mere generelle tendenser. Desuden vil samarbejdsindsatserne operere under samme kommunalpolitik, hvormed den overordnede kontekst er ensartet.

I mødet med virkeligheden viste det sig dog, at det ikke var muligt at få alle specialets inddragede samarbejdsindsatser til at leve op til alle tre selektionskriterier. Der var på forhånd en forventning om, at det med de seneste års fokus på samskabelse umiddelbart ikke burde være et problem at finde sådanne samarbejdsindsatser. Paradoksalt nok har det dog vist sig, at der i Aalborg Kommune ikke findes ret mange samarbejdsindsatser på flygtningeområdet, hvor de frivillige og fagprofessionelle har et kontinuert samarbejde og mødes i den daglige drift. Derfor inddrages der i stedet samarbejdsindsatser, som alle lever op til, at de frivillige og fagprofessionelle har erfaringer med samarbejdet, og

minimum har et kontinuerligt samarbejde eller foregår i Aalborg Kommune. I det følgende afsnit vil der være en beskrivelse af de valgte samarbejdsindsatser på de to velfærdsområder.

4.2.2 Beskrivelse af samarbejdsindsatser

På ældreområdet inddrages der kun én samarbejdsindsats, hvilken er et forholdsvist nyt plejehjem i Aalborg Kommune, som har gjort brug af frivillige siden dets opstart. Der er i dag cirka 40 frivillige tilknyttet plejehjemmet, og der foregår et kontinuerligt samarbejde. Plejehjemmet lever således op til alle tre selektionskriterier. På plejehjemmet varetager de frivillige en lang række forskellige opgaver. Der er blandt andet besøgsvenner og frivillige, som laver eller hjælper til ved forskellige aktiviteter såsom fredagscafe, motion og gåture. De frivillige er ikke tilknyttet en frivillig organisation, men er i stedet organiseret i en frivilliggruppe, som ledes af to koordinatore, hvor den ene er frivillig og den anden fagprofessionel. Der var desuden et ønske om at inddrage aktivitetscentre for ældre som endnu en samarbejdsindsats på ældreområdet, men på grund af udfordringer med at finde informanter blev dette ikke muligt i praksis.

På flygtningeområdet inddrages der både frivillige og fagprofessionelle, der arbejder med flygtninge i Aalborg Kommune samt et asylcenter i en anden nordjysk kommune. På asylcentret har de mange års erfaring med at have frivillige tilknyttet, og der foregår et kontinuerligt samarbejde. Asylcentret lever således op til selektionskrav om erfaring og kontinuerligt samarbejde. På asylcentret er de frivillige løsgængere, hvor der er en fagprofessionel frivilligkoordinator, som varetager det overordnede arbejde med de frivillige. De frivillige bliver dog tilknyttet den fagprofessionel, hvis arbejde er relateret til det, som de frivillige laver. De frivillige er enten tilknyttet en bestemt familie som netværksperson, hjælper til i aktivitetscentret eller står for at lave aktiviteter såsom kvindeklub og legestue.

Årsagen til, at der blev gået på kompromis med selektionskravet om, at det skulle være i Aalborg Kommune var for at få en samarbejdsindsats på flygtningeområdet, hvor samarbejdet foregik på en institution, hvilket ikke var at finde i Aalborg Kommune. Dette medfører således også, at de frivillige og fagprofessionelle fra Aalborg Kommune adskiller sig fra de andre samarbejdsindsatser i og med, at de ikke har deres daglige gang på samme institution. Dette har ligeledes medvirket til, at samarbejdet ikke har den samme kontinuitet samt, at det ikke nødvendigvis er de inddragede fagprofessionelle, som samarbejder med de inddragede frivillige. De frivillige er organiseret i en organisation, som arbejder for at hjælpe flygtninge, hvor disse frivillige blandt andet er med til at drive en café for flygtninge og er netværkspersoner. De fagprofessionelle, som arbejder med flygtninge i Aalborg Kommune, sidder i forskellige stillinger, men har alle i større eller mindre grad et samarbejde med frivillige.

Ud fra ovenstående er det således tydeligt, at der er blevet indgået nogle kompromiser, hvilket også har været årsagen til, at der er ikke er inddraget lige mange samarbejdsindsatser på de to velfærdsområder. En af konsekvenserne ved, at ikke alle samarbejdsindsatserne lever op til de tre selektionskriterier er, at sammenligneligheden mellem dem bliver mindre. Dette medfører dog på den anden side en mulighed for at undersøge, hvorledes forskellene har en betydning for samarbejdet.

4.3 Designets muligheder og begrænsninger

Det multiple case design medfører en mulighed for både at have et blik for det unikke samt mere generelle træk ved de udvalgte samarbejdsindsatser (Antoft & Salomonsen 2012:46). Ligeledes er en af fordelene ved designet, at det kan afdække både fænomenet og konteksten, da der i dette speciale er en formodning om, at velfærdsområdet indeholder vigtige forklarende elementer for, hvordan samarbejdet mellem frivillige og fagprofessionelle fungerer (de Vaus 2001:235).

I praksis viste det sig, at der ikke var mange samarbejdsindsatser at vælge imellem. Derfor kan de anvendte samarbejdsindsatser til en vis grad betegnes som *best cases*. Det vil altså sige samarbejdsindsatser, hvor det er muligt at opnå det største og/eller mest nuancerede indblik i samarbejdet (Antoft & Salomonsen 2012:44-45). Herved blev informationsmængden om samarbejdet altså maksimeret, da der på forhånd var en viden om, at der fandt et samarbejde sted. Ulempen ved denne strategi er dog, at der opstår et selektionsbias, hvor specialets empiri formentligt bygger på de gode eksempler, hvilket vil sige de steder, hvor samarbejdet til en vis grad fungerer så optimalt, at det ikke ophører. Dette bør alt andet lige have en indflydelse på de holdninger og erfaringer, der kommer til syne, hvilket gør, at der må tages højde for dette i generaliseringen ud til hele ældre- og flygtningeområdet.

Generelt er generalisering en af de ting, som oftest påpeges som en ulempe ved case designet. Yin (2003) anbefaler derfor også det multiple case design fremfor single case design, fordi den samme konklusion uddraget på baggrund af flere cases står stærkere, end hvis den kun er fundet i en enkelt case. I nærværende speciale er det desuden valgt at arbejde teorifortolkende med det multiple case design. Teorien spiller i denne tilgang to roller. For det første bidrager den til at beskrive forskelle og ligheder, hvormed teorien anvendes som en skabelon til sammenligninger af de empiriske fund. For det andet medfører den teoretiske ramme en mulighed for at diskutere den analytiske generalisering, hvor de empiriske resultater holdes op imod de teoretiske forestillinger. Formålet med specialets design er således at danne ny empirisk viden med afsæt i allerede etablerede teorier. Herved kan der dog forekomme nye konklusioner, som medfører, at den inddragede teori må genfortolkes, hvormed teorierne ligeledes godt kan udvikles (Antoft & Salomonsen 2012:39,49).

5. Teori

I dette kapitel vil der være en præsentation af de teoretiske perspektiver, der sammen med det empiriske materiale skal være med til at besvare problemformuleringen og de dertilhørende arbejds spørgsmål. Der anvendes en palette af forskellige teoretiske perspektiver, da der ikke eksisterer én samlet teori, som kan belyse de perspektiver ved samarbejdet mellem frivillige og fagprofessionelle, som findes relevante i specialet.

Først vil der være en præsentation af sektorlogikker med særligt fokus på frivillighedens logik, hvor der gøres brug af Anders La Cours udlægning heraf. Teorien bidrager med en forståelse for, hvad der er kendetegnene for henholdsvis den offentlige- og frivillige sektor samt hvilke udfordringer, der kan opstå, når frivillige deltager i udførelsen af velfærdsopgaver. Dette efterfølges af teori om *boundary work* (van Bochove et al. 2016), som kan belyse, hvordan fagprofessionelle og frivillige i mødet med hinanden forsøger at opretholde, danne eller bryde grænser mellem dem. Hvor teorien om sektorlogikker giver en forståelse for, hvad der på forhånd adskiller den frivillige- og offentlige sektor, så kan teorien om *boundary work* belyse, hvad der sker i praksis, når de to sektorer mødes i et samarbejde. Dernæst inddrages der teori om tillid, da den eksisterende forskning har vist, at tillid er et vigtigt element, hvis samarbejdet skal lykkes i praksis (Guribuy 2018). Afslutningsvist inddrages Overgaards (2015) to arbejdsdelingsmodeller (jf. afsnit 2.5), som vil blive holdt op imod flygtninge- og ældreområdet for at undersøge, hvilken arbejdsdelingsmodel, der er mest fremtrædende på hver af de to velfærdsområder.

5.1 Sektorlogikker

Specialets erkendelsesmæssige interesse er samarbejdet mellem frivillige og offentligt ansatte. Disse to aktørgrupper hører traditionelt til i forskellige sektorer og handler derfor i udgangspunktet ud fra forskellige sektorlogikker. I undersøgelsen af samarbejdet bliver det derfor relevant at dykke ned i, hvilke forskellige rationaler og logikker, der kendetegner henholdsvis frivillige og fagprofessionelles handlen.

Den frivillige sektor trækker på grundlæggende normer om nærhed og det partikulære. Målet er derfor at undgå regelbundethed og værdineutralitet (Frederiksen et al. 2016:6). Det vil altså sige, at frivillige handler ud fra et rationale om, at den frivilliges indsats skal tilpasses til den enkeltes behov. I modsætning hertil trækker den offentlige sektor på normer om lighed, rettigheder og procedureretfærdighed. Målet bliver således at undgå tilfældighed og partikularisme (ibid.). Derfor arbejder de fagprofessionelle i den offentlige sektor ud fra et rationale om ikke at gøre forskel på borgerne. Forskelle-

ne i de frivillige og fagprofessionelles normer, værdier og vaner kan være udfordrende for samarbejdet. På den anden side, så kan der også argumenteres for, at det netop er disse forskelle, der er årsagen til, at de to sektorer har brug for hinanden. Når de fagprofessionelle og frivillige arbejder ud fra forskellige logikker, så bliver indsatsen forskellig, hvormed de kan komplementere hinanden. Dette kræver dog, at to forskellige sektorlogikker enten kan sameksistere i samarbejdet, eller at der dannes en ny fælles forståelse, hvis samarbejdet for alvor skal lykkes (Frederiksen et al. 2016:6). I det følgende afsnit vil der med udgangspunkt i Anders La Cours opdeling af formel og uformel omsorg blive givet en karakteristik af frivillighedens logik. Formålet hermed er at opnå en teoretisk forståelse for nogle af de udfordringer, der opstår, når frivillige skal samarbejde med fagprofessionelle i den offentlige sektor.

5.1.1 Frivillighedens logik

Anders La Cour (2014) har i bogen *Frivillighedens logik og dens politik* beskrevet, hvordan den frivillige sociale indsats har sin egen socialitet, som adskiller den fra andre former for omsorg. Frivilligheden er ifølge La Cour karakteriseret ved en dobbelthed, da den på den ene side er et organiseret arbejde, men på den anden side er noget, som den frivillige gør i sin fritid. Frivillighedens logik er derfor modsætningsfuld, da den både indeholder en formel og uformel omsorg. Den formelle omsorg kommer til udtryk ved, at organisationen sætter strukturer og retningslinjer for den frivilliges indsats. I modsætning hertil er den uformelle omsorg, når omsorgen udføres på nærværets præmisser og dermed finder sin form og indhold på person- og situationsspecifikke betingelser, hvormed retningslinjerne omgås (La Cour 2014:33, 39, 46-47). Dette medfører, at de frivilliges omsorg bliver mere personlig end de fagprofessionelles rutineprægede omsorg, men samtidig mindre personlig end den private omsorg, som familie og venner kan give (La Cour 2014:9-10). Konsekvensen af frivillighedens logik er desuden, at den frivillige sociale indsats ikke på forhånd lader sig planlægge, da den frivillige i stedet handler ud fra, hvad der er meningsfuld omsorg i den specifikke situation (La Cour 2014:80).

Ifølge La Cour er frivilliges brud med grænserne et udtryk for, at grænserne bliver "glemt" for en stund, da de frivillige stadig vender tilbage til dem, når det er svært for den frivillige selv at sætte grænser eller der opstår konflikter (La Cour 2014:85). De frivillige kan nemlig stå i en situation, hvor det kan være svært for dem at skelne mellem rollen som frivillig og rollen som ven. Hvis der fra organisationens side er en interesse i at fastholde de frivillige i rollen som frivillig og ikke lade omsorgen glide over i at blive privat, så er det vigtigt, at organisationerne holder fast i de frivillige ved at have en kontinuerlig kontakt (La Cour 2014:81,83).

La Cour påpeger dog, at der opstår en særlig udfordring, hvis den frivilliges omsorg udfolder sig i tæt relation til en professionel omsorg. Udfordringen er, at den frivillige logik ikke skal blive afløst af en

semi-professionel omsorgslogik, da dette vil medføre, at den frivillige bliver ulønnet arbejdskraft og borgeren klientliggøres. Hvis dette er tilfældet, så forsvinder frivillighedens uforudsigelighed, da det ikke bliver undersøgt, hvorvidt organisationens regler giver mening på nærværets betingelser. Ifølge La Cour er konsekvensen heraf, at frivillige gratis udfører et stykke arbejde, som det offentlige ikke længere har råd til (La Cour 2014:151).

I relation til nærværende speciale kan teorien om frivillighedens logik således bruges til at undersøge, hvorvidt samarbejdet mellem de frivillige og offentligt ansatte tillader, at de frivillige kan handle på nærværets præmisser. Dette teoretiske perspektiv kan således sige noget om de frivilliges rolle og omsorg i samarbejdet. I specialet vil der således være fokus på, hvorvidt frivillighedens logik kommer til syne i de frivillige og fagprofessionelles fortællinger om samarbejdet, samt hvorledes de forskellige sektorlogikker udfordrer samarbejdet.

5.2 Boundary work i samarbejdet mellem frivillige og fagprofessionelle

Indenfor samfundsvidenskaben er konceptet om *boundary work* især blevet anvendt i undersøgelser af professioner. Betoningen af *work* stammer fra den symbolsk interaktionistiske tradition og henviser til betydningen af, at grænser ikke blot er noget, som er derude et sted, men i stedet konstant (re)dannes (van Bochove et al. 2016:4). van Bochove et al. (2016:2-3) har bidraget til den eksisterende forskning i *boundary work* med et nyt fokus på samarbejdet mellem professionelle og frivillige samtidig med, at de fokuserer på, at grænser kan brydes, og at *boundary work* ikke eksisterer i et vakuum, hvorfor der også må være fokus på, hvordan praksis er relateret til strukturer.

Som tidligere beskrevet kan der skelnes mellem *demarcation work* og *welcoming work* (jf. afsnit 2.6). *Demarcation work* indbefatter, hvordan professionelle og frivillige opbygger og opretholder grænser mellem dem. Begge grupper prøver på at adskille sig fra hinanden ud fra forskelle i viden og færdigheder, status og autoritet samt forudsigelighed og pålidelighed. Det er dog primært de professionelle, som forsøger at holde de frivillige udenfor deres professionelle territorium, fordi de anser de frivillige som ukyndige, u-autoritative og upålidelige (van Bochove et al. 2016:8). Dette speciale vil forholde sig kritisk til dette empiriske fund og efterprøve, om de frivillige ikke i ligeså høj grad har en interesse i at forvare deres territorium. Selvom de fagprofessionelle har magten til at lukke de frivillige ude af deres territorium, så kan man også forestille sig, at de frivillige mener, at de kan noget særligt. Det er eksempelvis muligt at forestille sig, at de frivillige værner om, at de kan have en tættere relation til borgerne, hvilket skaber en tillid, hvor de frivillige kan være fortalere og forsvar for borgeren uden at repræsentere et systemkrav. Derfor vil der i specialet således være fokus på, hvilke opgaver de frivillige og fagprofessionelle mener, at de hver især skal og bør løse.

Welcoming work indbefatter modsat, at de professionelle byder de frivillige velkommen til at deltage i opgaver, som traditionelt opfattes som professionelle ansvarsområder, hvorfor grænserne brydes. *Welcoming work* foretages kun af de professionelle, hvor *demarcation work* foretages af begge grupper. Desuden er *welcoming work* rettet mod specifikke frivillige, hvis kvaliteter og kompetencer er anerkendt af de professionelle. Modsat er *demarcation work* udført af professionelle baseret på antagelser om frivillige generelt (van Bochove 2016:11). I appendiks 3 ses en oversigt over de forskellige dimensioner i *boundary work* samt eksempler herpå, som van Bochove et al. (2016) har identificeret.

van Bochove et al. (2016:13-14) identificerer to forklaringer på, hvorfor fagprofessionelle vælger at byde de frivillige velkommen. Den første forklaring er, at fagprofessionelle oplever et øget arbejdspress på grund af nedskæringer og deraf følgende stramme tidsplaner. Når frivillige kan varetage nogle af opgaverne bliver det en støtte fremfor en trussel, fordi de fagprofessionelle kan få lov til at varetage de vigtigste opgaver. Den anden strukturelle forklaring er, at de fagprofessionelles status er skrøbelig. De er bevidste om, at frivillige på et tidspunkt muligvis kan overtage deres arbejde. Derfor vælger de også at byde bestemte frivillige velkommen, da de ved at samarbejde med frivillige kan styrke deres egen position, fordi de kan indtage en koordinerende rolle og dermed styrke egne kompetencer.

Nærværende speciale vil lade teorien om *boundary work* gå i samspil med empirien i en analyse af de frivillige og fagprofessionelles erfaringer, hvormed teorien kan være med til at give en forståelse for de processer, der forekommer, når to grupper med forskellig baggrund, normer og værdier skal formå at arbejde sammen.

5.3 Tillid i samarbejdet

Tillid er først og fremmest karakteriseret ved, at den er rettet mod fremtiden, hvormed der er en forventning om et bestemt fremtidigt udfald. Det er dog ikke på forhånd muligt at vide, om det går som forventet, hvorfor der opstår en sårbarhed, hvilket er prisen for at opnå en forventet gevinst. Derudover er det karakteristisk for tillid, at den opstår i relationen til andre og altså ikke noget, der besiddes på forhånd. Tillid medfører således også, at tillidsgiveren kommer til at stå i et afhængighedsforhold til tillidsmodtageren. Denne afhængighed må accepteres. Tillid handler kort sagt om, at en person viser tillid til en anden person for at opnå noget tredje (Henriksen 2011:49). I relationen til dette speciale vil det altså sige, at de fagprofessionelle og frivillige viser tillid til hinanden for at få samarbejdet til at fungere og høste frugterne heraf.

Ifølge Harald Grimen (2009:75) vil tillid gøre et samarbejde lettere. Når professionelle skal samarbejde indgår de ofte i tillidskæder, der bygger på kompetencer. De professionelle har en vis grad af frihed

i udførelsen af arbejdet, hvorfor tillidskæderne bliver vigtige. De medfører nemlig, at en person både stoler på det andre har gjort, samt det de vil gøre fremadrettet, hvormed personens forholdsregler minimeres. Her er tilliden altså ikke kun rettet mod fremtiden, men også fortiden og nutiden (Grimen 2009:80-82). Tillidskæderne bliver både informations- og tidseffektive, hvorfor tillid således er med til at øge handlingsrummet og letter overføringen af information og viden (Grimen 2009:74-75, 83-84).

At skabe tillid drejer sig ofte om at få de langsigtede fordele til at overvinde de kortsigtede gevinster ved ikke at samarbejde (Grimen 2009:766). Når fagprofessionelle vælger at byde frivillige velkommen kan det således være et udtryk for, at de tænker på de langsigtede fordele, hvilket van Bochove et al. (2016) ligeledes har påpeget. Kortsigtet kan samarbejdet dog være krævende for de fagprofessionelle og frivillige, da det tager tid at danne nye praksisser og rutiner.

Ud fra denne teori er det muligt at forestille sig, at de fagprofessionelle på ældre- og flygtningeområdet arbejder i tillidskæder. Derfor vil teorien i samspil med empirien også være med til at tegne et billede af, hvordan de frivilliges deltagelse i velfærdsydelserne påvirker de eksisterende tillidskæder. De fagprofessionelle kan muligvis være bekymrede for, hvilke konsekvenser det har for de eksisterende tillidskæder, når frivillige uden faglige kompetencer får en indflydelse på dagligdagens arbejde. Selvom de fagprofessionelle godt kan have en tillid til de frivilliges motiver, så medfører det nemlig ikke nødvendigvis en tillid til de frivilliges kompetencer. Ifølge Russell Hardin består tillid nemlig af to forskellige dimensioner. Den første dimension omhandler tillidsmodtagerens motivation for at følge tillidsgiverens interesser, hvor den anden dimension indebærer, hvorvidt tillidsmodtageren har kompetencer til dette (Hardin 2004:8). De fagprofessionelle kan i udgangspunktet altså godt tro på, at de frivillige gerne vil hjælpe med at løse en opgave, men det er ikke på forhånd givet, at den frivillige har de rette kompetencer til dette, hvorfor det ikke er sikkert, at samarbejdet realiseres i praksis eller vil komme til at fungere, hvis det gives et forsøg.

Ud fra de frivillige og fagprofessionelles erfaringer vil det blive undersøgt, hvorledes tillid eller mangel på samme italesættes af de frivillige og fagprofessionelle, samt hvilken betydning de tillægger tillid i samarbejdet.

5.4 To velfærdsområder – to arbejdsdelingsmodeller?

Overgaard (2015) har identificeret to forskellige arbejdsdelingsmodeller, som i specialet anvendes til at give en karakteristik af arbejdsdelingen mellem frivillige og fagprofessionelle på flygtninge- og ældreområdet. I appendiks 4 er karakteristika for hver arbejdsdelingsmodel oplyst.

Danmark er bygget op omkring en universal velfærdsmodel, hvilket medfører, at frivillige og fagprofessionelle tænker deres roller på en bestemt måde. Dette er blandt andet kommet til udtryk i Overgaards forskning (2015), hvor hun har påvist, hvordan samarbejdet mellem fagprofessionelle og frivillige på et dansk hospice er præget af en *occupational closure model*, hvor de fagprofessionelle har monopol på at udføre omsorgsarbejde, og frivillige kun varetager perifere opgaver. Denne arbejdsdelingsmodel skyldes ifølge Overgaard, at der i Danmark er en tradition for, at omsorgsarbejde varetages af professionelle og er en velfærdsstatslig opgave (Overgaard 2015:386). Den danske universelle velfærdsmodel kan således medføre, at udgangspunktet for samarbejdet mellem frivillige og fagprofessionelle er karakteriseret ved *occupational closure*, hvor de ansatte forsøger at lukke andre ude fra deres arbejds territorium. På baggrund af dette kan det forventes, at der er en overvægt af *demarcation work* mellem frivillige og fagprofessionelle. Det kan således forventes, at de fagprofessionelle forsøger at tegne grænserne op for at lukke andre ude fra det arbejde, som kendetegner deres profession.

På den anden side er det dog også muligt at forestille sig, at de demografiske udfordringer og det politiske fokus på samskabelse gennem de sidste år medfører, at der åbnes mere op for andre aktører på velfærdsområdet, hvormed frivillige i højere grad vil blive budt velkommen og få lov til at varetage flere opgaver. Det er således interessant, hvorvidt arbejdsdelingen i højere grad bevæger sig mod en *risk model*, hvor frivillige får lov til at varetage opgaver der, hvor risikoen for fejl kan accepteres eller begrænses (Overgaard 2015:386).

Det er dog ikke sikkert, at arbejdsdelingsmodellen vil være den samme på ældre- og flygtningeområdet. van Bochove et al. (2016:8) påpeger i deres studie, at der er forskelle mellem henholdsvis cases på omsorgsområdet og cases indenfor socialt arbejde. De fremhæver dog, at lighederne er mere fremtrædende end forskellene, hvorfor de i deres forskning har fokus på at fremlægge fællestrækkene. I dette speciale er der dog en formodning om, at grænsedragningsarbejdet og dermed arbejdsdelingsmodellerne vil være forskellige på flygtninge- og ældreområdet på grund af både historiske og strukturelle forskelle, som er udfoldet tidligere i afsnit 4.1. Dette til trods for, at begge områder er en del af den danske universelle velfærdsmodel.

Overgaard (2015) påpeger nemlig i sit studie, at forklaringen på, at en bestemt arbejdsdelingsmodel er fremtrædende kan findes i de forskellige strukturer, som gennem tiden har kendetegnet området. *Occupational closure modellen* vil være mest fremtrædende, hvis de fagprofessionelle har en stærk faglig kultur og historisk har haft monopol på deres område (Overgaard 2015:386). Hermed kunne det forventes, at *occupational closure modellen* er mest fremtrædende på ældreområdet, da dette område som tidligere beskrevet er karakteriseret af veludviklede kommunale praksisser og stærke fagprofessionel-

le kulturer, hvorimod flygtningeområdet historisk har båret præg af en større mangfoldighed af aktører. Grænserne mellem de frivillige og fagprofessionelles opgaver forventes således at være tydeligst på ældreområdet, hvor de på flygtningeområdet forventes at være mere flydende. Dermed er der også en forventning om, at *risk modellen* er mere karakteristisk for flygtningeområdet, hvormed de frivillige således får lov til at varetage flere centrale opgaver. På baggrund af dette vil det i specialet blive undersøgt, hvorledes samarbejdet er udformet på de to velfærdsområder. Herunder hvorvidt velfærdsområderne legitimerer forskellige rollefordelinger, samt hvordan dette kommer til udtryk og forsvares.

6. Metode

Dette speciale vil benytte sig af kvalitativ metode, fordi denne tilgang har en interesse i aktørernes egne perspektiver på et givent emne samt er velegnet til at belyse menneskelige oplevelser og erfaringsprocesser (Brinkmann & Tanggaard 2010:17-18). Således er den kvalitative tilgang oplagt til at undersøge de frivillige og fagprofessionelle egne erfaringer med og holdninger til at indgå i samarbejdsindsatser. I dette kapitel vil der først være en argumentation for de metodiske valg, der er foretaget i forbindelse med fokusgruppeinterviews. Dernæst vil analysestrategien blive udfoldet. Afslutningsvist er der et afsnit om, hvordan et dialogmøde anvendes som valideringsredskab.

6.1 Fokusgruppeinterviews

For bedst muligt at kunne undersøge holdninger og erfaringer samt få mulighed for at diskutere disse, vil der blive anvendt fokusgruppeinterviews. Anvendelsen af fokusgruppeinterviews vil være et nyt metodisk bidrag til forskningen om samarbejdet mellem frivillige og fagprofessionelle. Ingen af de eksisterende forskningsprojekter, som er beskrevet i specialets State of the art har anvendt fokusgruppeinterviews. I stedet har en stor del af forskningen gjort brug af observation og individuelle interviews. Af nedenstående afsnit vil det fremgå, hvad fokusgruppeinterviewene kan bidrage med til forskningen.

Fokusgruppeinterviews er velegnede til at forstå, hvorledes meninger, holdninger, praksisser og identiteter skabes gennem menneskers relationer i social interaktion (Bloksgaard & Andersen 2012:26). Formålet med specialet er at opnå en viden om konsensus og diversitet i holdninger og erfaringer på de to velfærdsområder samt blandt frivillige og fagprofessionelle. Diskussionerne i fokusgrupper er således en måde, hvorpå der kan indfanges data om netop dette (Morgan 1997:15).

Ifølge David L. Morgan (1997:20) er målet med fokusgruppeinterviews at opnå viden om deltagernes holdning til et bestemt emne. Han anbefaler dog også at inddrage erfaringer, fordi individer er mere tilbøjelige til at diskutere forskellige erfaringer end at udfordre hinandens holdninger. Dette er altså endnu en begrundelse for, at deltagerne skal have praktisk erfaring med at samarbejde. Fokusgruppe-deltagerne vil i interviewet sammenligne deres holdninger og erfaringer, hvilket er en vigtig kilde til at få indsigt i den kompleksitet, der gør sig gældende i dagligdagens handlinger (Morgan 1997:15).

I specialet er der ligeledes et ønske om at undersøge, hvorledes frivillige og fagprofessionelles normer og værdier kommer til udtryk på de to velfærdsområder. Fokusgrupper kan sige noget om betydningsdannelse i grupper, da deltagerne kan "tvinge" hinanden til at være eksplicitte i deres forhandlin-

ger, hvormed holdninger skal begrundes. Det undersøges således, hvad grupperne af frivillige og fagprofessionelle kan blive enige eller uenige om, hvilket er et udtryk for deres normer (Halkier 2008:10). Fokusgruppeinterviewet kan i specialet altså være en hjælp til at identificere de frivillige og fagprofessionelles muligvis forskellige normer, samt belyse de grænser, de forsøger at danne eller bryde mellem dem. På baggrund af dette er fokusgruppeinterviewet således velegnet til at undersøge, hvordan de frivillige og fagprofessionelle forsøger at forsvare deres territorier eller domæner.

6.1.1 Metodiske valg

Ved fokusgrupper skal der tages en række valg om, hvem der skal deltage, hvor mange deltagere, hvor mange fokusgrupper samt hvor de skal afholdes (Halkier 2008). I specialet anvendes der en analytisk selektiv udvælgelse. Derfor indgår frivillige og fagprofessionelle fra både ældre- og flygtningeområdet, hvormed vigtige karakteristiske i problemformuleringen således er repræsenteret (Halkier 2008:26-27). Antallet af deltagere i fokusgruppeinterviewene varierer fra tre til seks alt afhængig af, hvor mange der havde lyst til eller mulighed for at stille op. Overordnet er det dog valgt at gøre brug af forholdsvis små grupper, da de har den fordel, at hver deltager får bedre mulighed for at udtrykke sine holdninger og erfaringer (Morgan 1997:42). Fokusgruppeinterviewene afholdes i de fleste tilfælde det sted, hvor de fagprofessionelle og frivillige har deres daglige gang. Hermed er det et sted de kender og det lægger op til at tale om emnet (Halkier 2008:37).

6.1.1.1 Homogene eller heterogene grupper?

Idealet for fokusgrupper er at skabe en balance mellem homogenitet og heterogenitet, fordi det hermed er muligt at undgå, at den sociale interaktion bliver undertrykt på grund af for stor homogenitet, eller at der opstår for mange konflikter på grund af for stor heterogenitet (Bloksgaard & Andersen 2012;35). I specialet er der to vigtige valg, der skal træffes i forhold til gruppesammensætning. For det første om deltagere fra ældreområdet skal blandes med deltagere fra flygtningeområdet, og for det andet om frivillige skal blandes med fagprofessionelle?

Det er valgt, at fokusgruppeinterviewene er opdelt efter velfærdsområde. Årsagen til dette er, at der er en forventning om, at deltagerne bedre kan diskutere og spørge ind til hinandens erfaringer og holdninger, hvis de har et fælles kendskab til det arbejde, som de laver. At de er vant til at agere i nogenlunde samme kontekst og har kontakt til samme borgergruppe gør, at de har en lignende forforståelse. En anden vigtig årsag til opdelingen på velfærdsområde er, at der efter dataindsamlingen er mulighed for at sammenligne informanternes udtalelser på de to områder. Dermed bliver det en analytisk opgave at sammenligne velfærdsområderne fremfor, at deltagerne selv skal forholde sig til dette. Hermed

er det muligt at reducere kompleksiteten i fokusgruppeinterviewet og i stedet gøre det mere fokuseret og målrettet den enkelte gruppe.

I specialet er der desuden blevet gjort en række overvejelser om, hvorvidt frivillige og fagprofessionelle skal indgå i samme fokusgruppeinterview. Fordelen ved at blande frivillige og fagprofessionelle er, at forskellige perspektiver kan komme frem og diskussionen dermed kan blive mere informativ (Carey & Asbury 2012:42). Desuden kan diversiteten være et redskab til at se det hierarki og de grænser, som er tilstede i samarbejdet (Clavering & McLaughlin 2007:402). Ulempen er dog, at der ved blandede grupper kan opstå uhensigtsmæssige konflikter og samtalen kan blive svær at styre. Derudover vil en eventuel asymmetri i magt muligvis medføre, at nogle ikke vil turde komme frem med deres holdninger, hvilket er særligt sandsynligt, fordi de frivillige og fagprofessionelle skal fortsætte samarbejdet efter fokusgruppeinterviewene (Carey & Asbury 2012:30). I dette speciale vurderes det, at ulemperne ved heterogene grupper vægter højere end fordelene, hvorfor de frivillige og fagprofessionelle indgår i hver deres fokusgruppeinterview. De homogene grupper medfører i stedet, at deltagerne forventes at have nogenlunde samme rolle i samarbejdsindsatserne. Dette kan være en fordel, da personer er mere villige til at dele informationer med andre, som ligner dem selv (Carey & Asbury 2012:42). Opdelingen gør det desuden muligt at opdage særlige omgangsformer, sproglige udtryk og indforståetheder, der karakteriserer gruppen (Bloksgaard & Andersen 2012:34). De forholdsvis homogene grupper er således valgt for at sikre en fri og flydende samtale, hvor deltagerne kan være trygge ved at udtrykke deres holdninger, da de i mindre grad er påvirket af asymmetri i magt. Desuden vælges de homogene grupper ud fra et forskningsetisk argument om, at det forholdsvis ukendte felt medfører risikoen for at ødelægge etablerede samarbejdsindsatser (en yderligere diskussion af fordele og ulemper ved homogene og heterogene grupper findes i appendiks 5). På grund af de mere homogene grupper vil jeg som moderator indtage en mere aktiv rolle, da der er en risiko for, at deltagerne ikke selv udfordrer hinanden, hvis de har samme forforståelse.

I specialet gennemføres i alt seks fokusgruppeinterviews, hvor tre er med frivillige og tre er med fagprofessionelle. I appendiks 6 kan der ses en oversigt over fokusgruppedeltagerne.

6.1.2 Før fokusgruppeinterviewet

Inden fokusgruppeinterviewene bedes alle deltagerne om skriftligt at besvare nedenstående spørgsmål:

1. Beskriv en konkret situation, hvor du synes, at samarbejdet mellem frivillig(e) og ansat(te) fungerede godt.

2. Beskriv en konkret situation, hvor du synes, at samarbejdet mellem frivillig(e) og ansat(te) var vanskelig.

Fordelen ved at anvende besvarelsener af ovenstående spørgsmål er, at interviewer forud for interviewet har en ide om, hvilke konkrete situationer, der kan spørges ind til. Desuden giver deres svar en forforståelse for, hvad der kan ligge til grund for deltagernes udtalelser, hvilket gør det nemmere at spørge ind til det. Spørgsmålene er således et redskab til at opnå en horisontsammensmeltning, hvor forståelse og mening opstår. Ved på forhånd at have en viden om feltet og konteksten, så er jeg bedre i stand til at begribe og forstå det, som deltagerne i fokusgruppeinterviewene vil tale om (Højberg 2004:324). Selve interviewguiderne til de frivillige og fagprofessionelle forefindes i appendiks 9 og 10.

6.2 Analysestrategi og kodning

I analysen af fokusgruppeinterviews er det muligt at have fokus på både indhold og interaktion eller blot en af delene (Halkier 2008:69). I dette speciale vil der i analysen være fokus på indholdet. Dette skyldes primært et praktisk henseende, da jeg under interviewet har svært ved både at styre interviewets gang samt notere deltagernes interaktion. Derfor vurderes det, at det væsentligste for specialet problemstilling er indholdet i interviewet og dermed, hvad der bliver sagt. Dette medfører således også, at de seks fokusgruppeinterviews transskriberes med fokus på meningsindholdet. I transskriberingerne anonymiseres samarbejdsindsatserne samt informanterne. Eksempelvis er plejehjemmets og asylcentrets navne udeladt. Desuden gives alle informanterne nye navne. Efter transskriberingerne kodes datamaterialet. Der gøres brug af både begrebs- og datastyret kodning. Det vil sige, at der på forhånd ud fra teori er opstillet en række koder. Disse koder har medvirket til, at jeg har set materialet ud fra et bestemt perspektiv og min forforståelse har haft en betydning for de spørgsmål, der er blevet stillet til materialet. I et forsøg på ikke at blive blind for andre perspektiver er materialet dog også gennemlæst med en åbenhed overfor andet. Således er der opstået en række datastyrede koder (Kvale & Brinkmann 2009:224). De anvendte koder kan ses i nedenstående tabel:

Tabel 2: Koder

Begrebsstyrerede koder	Datastyrede koder	
• Formel og uformel omsorg • Welcoming work • Demarcation work • Tillid • Arbejdsdeling	• Organisering • Socialisering/frivillig identitet • Autonomi i frivilligrollen • Tavshedspligt	• Roller og rolleændring • Behovet for de frivillige • Overtagelse af arbejde • Lønarbejde?

De oplyste koder har været udgangspunktet for at danne analysetemaer, som er fremkommet ved hjælp af analytiske netværk. Ud fra de anvendte koder er der identificeret en række temaer, som er blevet samlet i fire teoretiske netværk, hvor der under hvert overordnet tema således er en række undertemaer, som relaterer sig hertil (Attride-Stirling 2001). Ud fra datamaterialet og specialets forskningsinteresse benyttes følgende analysetemaer:

1. Grænser – Italesættelse og praksis
2. Roller
3. Tillid
4. Behovet for de frivillige

Specialets komparative design vil ligeledes have en betydning for analysestrategien. Analysen vil som skrevet være tematisk opbygget, hvorfor der undervejs vil være en sammenligning af de to velfærdsområder fremfor at tage et område af gangen. Forskelle og ligheder identificeres således løbende, hvor specialets afsluttende kapitel vil være en opsamlende konklusion og diskussion.

6.3 Dialogmøde – et valideringsredskab

Foruden fokusgruppeinterviews vil specialets empiriske materiale også bygge på et dialogmøde, hvor alle deltagerne i fokusgruppeinterviewene inviteres. Dialogmødet afholdes efter fokusgruppeinterviewenes gennemførelse samt efter den indledende analyse af datamaterialet.

Dialogmødet benyttes som valideringsmetode. Denne tilgang betegnes kommunikativ validitet, hvor gyldigheden af videnspåstande i en samtale testes. I specialet gøres der brug af respondentvalidering, hvor det er interviewpersonerne, der inviteres ind i et valideringsfællesskab (Kvale & Brinkmann 2009:280-281). I praksis vil det foregå således, at deltagerne i fokusgruppeinterviewene præsenteres for dele af analysen. De bliver bedt om at kommentere på og korrigere de analytiske fund. Det vil således blive undersøgt, om de frivillige og fagprofessionelle kan genkende sig selv i fortolkningerne.

Formålet med dialogmødet er desuden at undersøge, hvad der sker, når de frivillige og fagprofessionelle på ældre- og flygtningeområdet samles. Det er både metodisk og analytisk interessant at undersøge, om heterogeniteten mellem dem vil påvirke deres udtalelser. Til dialogmødet forventes der ikke på samme måde som i fokusgruppeinterviewene at være risiko for, at der opstår konflikter mellem de forskellige grupper. Årsagen til dette er, at det er de analytiske fund og ikke enkeltpersoner, som står for skud. Desuden har jeg på dette tidspunkt et langt større kendskab til feltet og en føling med eventuelle konfliktområder. Forudsætningerne for at bringe de to grupper sammen er altså bedre. Dialog-

mødet er således en metode til at vinde nogle af fordelene ved det heterogene design tilbage i anden omgang af empiriindsamlingen, hvilket kan være med til at forstærke empiriens kvalitet.

Under dialogmødet var mit indtryk, at deltagerne generelt holdt fast i de udtalelser, som de havde givet i fokusgruppeinterviewene. Derudover blev flere af de analytiske pointer bekræftet, hvor andre blev korrigeret en smule. Dialogmødet gav mig desuden en større forståelse for nogle af de ting, som der var opstået tvivl om ud fra interviewmaterialet. På dialogmødet blev det desuden meget tydeligt, at der er en stor forskel på de to velfærdsområder, da diskussionerne ofte var mellem ældre- og flygtningeområdet fremfor mellem frivillige og fagprofessionelle. Flere af deltagerne påpegede, at det var svært for dem at sammenligne de to velfærdsområder, da de har vidt forskellige opgaver og agerer i forskellige kontekster. Dette vil der således også være fokus på i den følgende analyse, hvor den teoretiske ramme dog vil være en hjælp til at sammenligne velfærdsområderne.

7. Analyse

Den følgende analyse vil gennem en række temaer præsentere, hvilke erfaringer med og holdninger til samarbejdet mellem fagprofessionelle og frivillige, der er kommet til udtryk i de seks fokusgruppeinterviews. Første tema er grænser mellem frivilligt og fagprofessionelt arbejde, hvor der vil være fokus på, hvordan de to aktørgrupper forsvare deres territorium og domæner, samt hvorledes det kommer til udtryk i konkret forskellige opgaver. Disse grænser har en betydning for, hvilke roller de frivillige og fagprofessionelle indtager, hvilket vil blive udfoldet i analysetema to. Efterfølgende vil der være en analyse af tillid, hvor der vil være fokus på, hvilke dimensioner, der beforder eller udfordrer samarbejdet. Det sidste tema vil behandle behovet for de frivillige for at tegne et billede af både, hvad der ligger til grund for samarbejdet samt hvilke konsekvenser dette behov har for frivilligheden.

I analysen vil der løbende være fokus på at sammenligne de to velfærdsområder, hvor der ligeledes vil være en opmærksomhed på forskelle og ligheder på tværs af frivillige og fagprofessionelle. Frivillige forkortes med "fri", fagprofessionelle med "fag", ældreområdet med "ÆO" og flygtningeområdet med "FO".

7.1 Grænser – Italesættelse og praksis

I dette analysetema er der fokus på, hvordan samarbejdet mellem frivillige og fagprofessionelle italesættes og udformes i praksis. Dette fremanalyseres ved at undersøge, hvordan de frivillige og fagprofessionelle sætter grænser for, hvad de hver især kan bidrage med og dermed også, hvem der skal eller bør lave hvilke opgaver.

7.1.1 Grænserne mellem frivilligt- og fagprofessionelt arbejde

På både ældre- og flygtningeområdet påpeges det af de fagprofessionelle såvel som de frivillige, at for at et samarbejde kan fungere i praksis, så er det vigtigt at være bevidst om, hvem der tager sig af hvad. Der er således en konsensus om, at det er vigtigt at have nogle fastsatte grænser. Der er dog nuanceforskelle i, hvor skarpt grænserne er sat op og efterleves i praksis.

På plejehjemmet italesættes det af de fagprofessionelle, at den væsentligste forskel mellem de frivillige og de fagprofessionelle er, at de frivillige ikke må lave plejeopgaver (Camilla, fag ÆO s. 15). På asylcentret fremhæver de fagprofessionelle også en særlig opgave, som de ikke mener, at de frivillige skal varetage, hvilket er indblanding i asylsager, da de frivillige ikke har den nødvendige viden om reglerne på området (Lotte, fag FO s. 16). På både asylcentret og plejehjemmet underskriver de frivillige en kontrakt, når de starter (se kontrakterne i appendiks 7 og 8). I kontrakten på plejehjemmet står det tydeligt, at de frivillige ikke må udføre fysiske plejeopgaver. På asylcentret er det ikke skrevet helt så

eksplicit, at de frivillige ikke må gå ind i asylsagerne, men det er skrevet, at alt kontakt til myndighederne skal gå igennem asylcentrets leder. Kontrakterne er altså et tegn på, at grænsedragningsarbejdet allerede starter inden samarbejdet for alvor går i gang. De frivillige skal altså på forhånd vurdere, om de vil acceptere grænserne sat op i kontrakten eller ej. Ud fra La Cours teori om frivillighedens logik medfører det, at det for de frivillige bliver vanskeligere at handle på nærværets præmisser (La Cour 2014:86-87). I praksis viser det sig dog, at de frivillige godt kan skrive under på kontrakten, men ikke altid følge den.

På plejehjemmet er der blandt alle informanterne enighed om, at det er vigtigt at værne om grænserne, hvilket følgende citat er et udtryk for:

"Det gør vi også meget ud af, når vi snakker sammen. At vi hele tiden skal opretholde de her grænser. At jeg ikke begynder at glide over og gøre nogle plejeting. For det vil jeg ikke, og det har jeg heller ikke forstand på. Jeg vil ikke lære det, for det er ikke det, jeg er her for. Og det er vigtigt, at vi hele tiden holder den grænse der" (Elisabeth, fri ÆO s. 8).

Elisabeth er altså bevidst om, at hun ikke vil tage sig af plejeopgaver, og det er en grænse, som hun løbende skal opretholde, hvilket stemmer overens med van Bochove et. al.'s (2016:4) beskrivelse af, at grænsedragningsarbejdet er en kontinuerlig proces.

På asylcentret italesætter flere af de frivillige i stedet, at de netop bør hjælpe flygtningene med deres asylsager, fordi det offentlige ikke gør det:

"(...) staten skal jo tage sig af deres ve og vel her i lejren, men de må ikke tage sig af deres sager. Det gør de heller ikke, og det skal de heller ikke. Så det er jo helt klart, at hvis der er nogle frivillige, som gør det, så er det fint nok, og hvis der ingen er, så går det ikke så godt. Men det er ikke noget, hvor man kan sige, at staten har en opgave. Det er altså en rent frivillig opgave, hvis nogen gider at tage sig af det" (Thorkild, fri FO s. 22).

Ovenstående vidner om, at der på plejehjemmet er en fælles forståelse af, at de frivillige ikke har den nødvendige viden og færdigheder til at lave plejeopgaver. Der er således enighed om, at pleje er en offentlig opgave, som de frivillige ikke involveres i. Derimod er nogle af de frivillige på asylcentret ikke enige i den grænse, som de fagprofessionelle forsøger at sætte. De mener, at de netop bør påtage sig

opgaven med asylsager, fordi de ikke mener, at det offentlige gør dette. De fagprofessionelle på asylcentret er bevidste om, at nogle af de frivillige ikke følger de fastsatte grænser, men de vurderer, at det ikke er ret mange. Desuden accepterer de, hvis der fra flygtningens side er et ønske om, at den frivillige også skal være bisidder (Lotte, fag FO s. 15).

På plejehjemmet er der i forhold til på asylcentret større fokus på løbende at følge op på, at kontrakterne bliver overholdt. Dette ses blandt andet ved, at der er blevet indført frivillig-samtaler a la MUS-samtaler, samt at de frivillige skal modtage information om frivilligpolitik og deltage i plejehjemmets koordinations- og fællesmøder (Helene, fag ÆO s. 6-7; appendiks 7). Ud fra teorien om frivillighedens logik kan denne forskel tolkes som, at de på plejehjemmet gør mere for aktivt at fastholde de frivillige i rollen som frivillig, hvor de på asylcentret muligvis i stedet lader de frivillige glide over i rollen som venner (La Cour 2014:81,83). På den ene side vidner kontrakterne således om, at der er en institutionalisering og formalisering af frivilligheden på både asylcentret og plejehjemmet. På den anden side er normen for overholdelse af kontrakten dog forskellig.

En anden grænse er de frivilliges frihed til at vælge hvad og hvornår, hvorimod de fagprofessionelle er bundet op på bestemte arbejdsopgaver og -tider. De frivillige på både ældre- og flygtningeområdet værner om denne frihed, hvilket følgende citat blandt andet viser: *"Ja, at vi ikke bliver en arbejdskraft. Det er okay at hjælpe yes. Men det er, når jeg synes, at det er okay at hjælpe"* (Laurits, fri ÆO s. 17). De frivilliges arbejde skal altså være et aktivt tilvalg, hvilket også er en af dimensionerne i definitionen af en frivillig (jf. appendiks 1). Der tages således afstand fra at være forpligtet til at lave et fast stykke arbejde. I praksis viser det sig dog, at mange af de frivilliges opgaver på både ældre- og flygtningeområdet er faste opgaver, hvor de frivillige har en bestemt dag og et bestemt tidspunkt, hvor de møder op og laver en aktivitet. Dette tyder på, at det mere er princippet om frihed end udførelsen i praksis, der er vigtig for de frivillige. Årsagen til de frivilliges forholdsvis faste opgaver kan dog også være, at der fra de fagprofessionelles side er et krav om pålidelighed:

"Hvis jeg skal bruge frivillige eller de kommer med en eller anden ide, hvis jeg kan se hele vejen, at der er hold i det, og det er nogle jeg kan regne, så kan det fuldføres. Hvis jeg er i tvivl, så vil jeg ikke. Der skal ikke være nogle løse ender, hvor det kan falde sammen, hvis de ikke kommer. Starter de på noget, så kan du ikke bare gøre det halvt" (Hassan, fag FO s. 10).

Hassan kræver altså, at de frivillige er forudsigelige og pålidelige, hvis han skal bruge dem. Dette krav står dog i kontrast til de frivilliges frihed til at sige til og fra. I interviewene gives der dog overordnet

udtryk for, at de frivillige overholder aftaler. Nogle oplever dog, at de frivillige nogle gange melder afbud i sidste øjeblik, hvilket de fagprofessionelle ikke mener er i orden (Cathrine, fag FO s. 11). Forestillingen om, at frivillige er mindre pålidelige og forudsigelige, som van Bochove et al. (2016) har fundet, kommer altså også til udtryk her, men det tyder ikke på at være et stort problem i samarbejdsindsatserne.

Ovenstående *demarcation work* er blevet begrundet med forskelle i viden og færdigheder samt forskelle i forudsigelighed og pålidelighed. Den sidste dimension van Bochove et al. (2016) har identificeret er forskelle i status og autoritet, hvilket primært italesættes på plejehjemmet. Her bærer alle frivillige et tydeligt grønt navneskilt, hvor der står "Frivillig" på. Der gøres således brug af en visuel statusmarkør. Ifølge de frivillige på plejehjemmet har skiltene følgende betydning (fri AEO s. 6-7):

Gitte: *"Jamen, de gør at man lovligt kan gå på gangene."*

Laurits: *"Og synlighed."*

Gitte: *"Ja, synlighed. Er man på biblioteket og finde lydbøger, så kan man se, at det må man godt. Og det synes jeg egentligt er dejligt. Og man hilser lige på de mennesker, som man møder på etagerne."*

Elisabeth: *"Også at beboerne kan se, hvad man hedder. De kan ikke huske. Og de ansatte kan sige navnet, når de tiltaler en. Både for en selv og for dem."*

Laurits: *"Og vi har lov til at gå ind og tage kaffe, der hvor kaffen er gratis. Det er en god melding at give."*

Elisabeth: *"At det ikke er fremmede, der cirkler rundt på gangene, der ikke har noget at gøre."*

De frivillige italesætter skiltene positivt, da de viser, at de har lov til at være der, og de fagprofessionelle kan genkende dem. Ifølge de frivillige giver skiltene dem således nogle rettigheder. Skiltene kan dog også bruges til at vise borgere, at der er nogle opgaver, som de frivillige ikke skal tage sig af. På flygtningeområdet gøres der ikke brug af en visuel statusmarkør. For flygtningene kan det derfor være svært at kende forskel på fagprofessionelle og frivillige. Desuden kan flygtninge have svært ved at forstå, hvad en frivillig er, og hvad de kan kræve af vedkommende (Hassan, fag FO s. 8). Derfor kan det

undre en, hvorfor de frivillige på flygtningeområdet ikke bærer et frivilligskilt eller noget tilsvarende. På dialogmødet blev der spurgt ind til dette, samt hvad deltagerne mener fordelene og ulemperne er ved en visuel statusmarkør. Ifølge deltagerne er fordelene ved frivilligskiltet, at det viser et tilhørsforhold og en afmærkning, som kan være med til at undgå misforståelser. Ulempen er dog, at frivilligskiltet kan gøre unødigt opmærksom på forskelle. Desuden udtrykker flere af de frivillige på flygtningeområdet, at et frivilligskilt vil gøre, at de får hæftet en autoritet på sig, som gør, at de ikke vil kunne indgå i en ligeværdig relation med flygtningen. Desuden påpeges det, at behovet for et frivilligskilt afhænger af konteksten. På dialogmødet opstår der en enighed om, at behovet for en visuel statusmarkør er større de steder, hvor det er vigtigt at holde de fagprofessionelles arbejde adskilt fra de frivilliges. Implicit giver deltagerne til dialogmødet altså selv udtryk for, at grænserne mellem de frivillige og fagprofessionelles arbejde er skarpere stillet op og tydeliggjort på ældreområdet end flygtningeområdet. Denne forskel kan muligvis skyldes velfærdsområdernes forskellig historie og struktur. Som tidligere skrevet har der på flygtningeområdet historisk været en blanding af ansatte og frivillige ressourcer, hvor der på ældreområdet ikke i samme grad har været denne tradition (jf. afsnit 4.1).

De fagprofessionelles forsvar af deres autoritet kommer ligeledes til udtryk ved, at flere af de fagprofessionelle påpeger, at det er dem, der har det overordnede ansvar. Hassan påpeger, at fordi han har ansvaret, så skal han også sætte rammerne:

"Det er jo et eller andet sted os, som skal sætte rammer, for det er os, som står til ansvar. Uanset hvor meget, at de frivillige hjælper, så står jeg til ansvar. Jeg skal jo kunne forsvare det" (Hassan, fag FO s. 21).

Hassan påtager sig altså ansvaret for det de frivillige laver. Dette kan ses i relation til, at det er vigtigt for de fagprofessionelle, at de frivillige er til at stole på og regne med. På ældreområdet tager de fagprofessionelle ligeledes ansvaret for at sætte grænserne mellem de frivillige og fagprofessionelle (Fri ÆO, s. 29):

Laurits: *"Og der har vi den. Klar og tydeligt. At det er de ansatte, der styrer de frivillige ligeså vel som beboerne."*

Elisabeth: *"Ja, det er dem, der stikker linjerne ud."*

Laurits: *"Det er dem, der laver linjerne. Det ansvar har de."*

Interviewer: *"Hvordan har I det med det?"*

Elisabeth: *"Fint."*

Laurits: *"Ja, det er perfekt. Hvis de bare vil gøre det."*

Elisabeth: *"Det er dejligt, at vi har nogle retningslinjer."*

Laurits: *"For ellers så bliver vi nødt til at lægge dem."*

Ovenstående passage vidner om, at de frivillige søger og bifalder, at der bliver sat grænser for dem, hvortil der er konsensus om, at det er et offentligt ansvar. Dette skyldes muligvis, at de frivillige opererer indenfor et kernevelfærdsområde, hvormed den universelle velfærdsmodel er det, som grænserne og rollerne spejles op imod. Da der generelt er enighed om, at ældre og omsorg er et offentligt ansvar, så synes de frivillige på plejehjemmet også, at det er godt, at de fagprofessionelle tager ansvaret for at håndhæve denne grænse. De påpeger dog senere i interviewet, at hvis det offentlige har en interesse i at grænserne skrider, så bliver de frivillige nødt til selv at sætte grænserne. I en sådan situation mener de, at det er en fordel at være en del af en gruppe eller organisation (Fri ÆO s. 38). Dette stemmer godt overens med teorien om, at selvom frivillige nogle gange bryder grænserne og glemmer dem for en stund, så vender de frivillige tilbage til organisationens grænser, når de selv ser et behov for det (La Cour 2014:85).

Ovenstående afsnit har vist, at der på både flygtninge- og ældreområdet udføres *demarcation work*, hvor alle tre dimensioner, som van Bochove et al. (2016) har identificeret er kommet i spil. De ansatte forsvare deres territorium ved, at det er dem, der skal tage sig af kerneopgaver, da de har den nødvendige viden og uddannelse hertil. Desuden mener de, at de på grund af deres status og autoritet bør have det overordnede ansvar og derfor også har ret til at sætte rammerne for samarbejdet. Overordnet støtter de frivillige op om disse grænser og bifalder dem. Selvom de frivillige indgår i et samarbejde med offentligt ansatte, så forsøger de dog stadig at forsvare deres territorium, hvilket belyses i følgende afsnit.

7.1.2 Forsvar af frivilliges territorium

Signe, som er frivillig på flygtningeområdet, påpeger, at frivilliges arbejde adskiller sig fra fagprofessionelles, fordi frivillige gør det af lyst fremfor af pligt (Fri FO s. 25-26):

Signe: *"Vi bidrager med, at når der er nogen, som har været ved os og går fra os, så føler de sig både set og hørt og forstået. Set som den de er, og hørt som den de er. Og forstået med det, som de kommer med."*

Interviewer: *"Og det er noget, som de ikke rigtig føler, når de har været ved kommunen?"*

Signe: *"Ja, altså, at de føler, at det som vi giver, det er oprigtig interesse og oprigtig omsorg for dem som mennesker."*

Signe mener således, at de frivilliges arbejde i højere grad bygger på oprigtighed. For hende er der således en forskel på arbejdet, der udføres alt efter om det gøres frivilligt eller ej. Dette kan være et udtryk for, at Signe trækker på en bevidsthed om personligt engagement, hvor velfærden skal være human og oprigtig, hvilket er en ud fra tre bevidstheder, som von Essen et al. 2018 har identificeret (jf. afsnit 2.4). Hun siger desuden, at den oprigtige interesse medfører følgende:

"Det gør, at den relation vi får til dem er en hel anden relation end en, som de møder i form af deres profession. Og det gør, at vi kommer ind et andet sted. Det bliver en hel anden relation vi får. Og en anden tillid" (Signe, fri FO s. 12).

Ifølge Signe er relationen mellem en frivillig og en borger altså anderledes end relationen mellem en offentlig ansat og en borger. Frivillighedens logik kommer således til syne ved, at Signe mener, at hun som frivillig kan give flygtningene en oprigtig omsorg. I La Cours termer kan det relateres til uformel omsorg, hvor der handles på nærværets præmisser, hvor Signe vægter, at de frivillige ser borgeren som den, de er og hjælper dem ud fra dette (La Cour 2014:80).

Det er primært Signe, som eksplicit italesætter forskellen på uformel- og formel omsorg. I nedenstående passage fra interviewet med frivillige på asylcentret kommer der dog nogle lignende dimensioner frem (Fri FO s. 16):

Karen: *"De har deres regler. Der er nogle ting... Vi har større frihed i det, som vi laver. For der er nogle ting, som de ansatte ikke må. De har deres... De har deres kommunale regelsæt, som de skal følge."*

Peter: *"De har jo også en opgave. De er jo ansat til en eller anden opgave. Det er vi andre ikke."*

Karen: *"De er ansat fra otte til fire. Det er vi ikke."*

Andre regler samt fleksibilitet i opgaver og tid kan således give de frivillige en større frihed, hvilken de værner om, da de frivillige kan gøre tingene på en anden måde end de ansatte kan. De frivillige kan altså få lov til at udføre en mere uformel omsorg, hvor de ud fra relationerne med flygtningene kan vurdere, hvilken hjælp og tid det er, at de har brug for. De frivillige vægter, at de er forskellige fra de fagprofessionelle. Dette stemmer ligeledes godt overens med, at de frivillige ikke ønsker at gå ind og løfte de fagprofessionelles opgaver. Der er i stedet konsensus om, at de vil bidrage med noget andet. Hvad dette andet er, og hvordan det forhandles i praksis vil blive udfoldet i nedenstående afsnit.

7.1.3 Forskelle i opgaver

I fokusgruppeinterviewene mener både frivillige og fagprofessionelle overordnet, at de ansatte skal tage sig af kerneopgaver, og de frivillige skal lave mere supplerende opgaver. En af de frivillige på ældreområdet beskriver grænsen på følgende måde: *"Hvis en person skal have det udført nu af mig, og det er noget, som vedkommende skal have hjælp til hver dag, så er det ikke mig"* (Laurits, fri AEO s. 27). På flygtningeområdet udtrykker en af de frivillige ligeledes grænsen mellem arbejdsopgaverne: *"Alt der er beskrevet og krævet i henhold til love og regler, det må være det offentlige. Og der hvor det så er udfyldt, så kommer vi ind"* (Henning, fri FO s. 23). Det er således vigtigt for de frivillige, at de ikke tager sig af kerneopgaver, hvad enten det er fordi, at det er lovfæstet eller fordi det er en daglig nødvendighed.

Spørgsmålet er dog hvilke opgaver det så er, at de frivillige skal lave. De frivillige på ældre- og flygtningeområdet varetager mange opgaver, som kommer borgerne til gavn. På plejehjemmet kan der for eksempel nævnes gåture til torvet, fredagscafé, motion og besøgsvenner, hvor der på flygtningeområdet kan nævnes støttepersoner, kvindeklub, drift af aktivitetscenter og second hand butik samt netværksfamilier og frivillige i cafe for flygtninge.

Carsten påpeger, at der fra kommunal side er kommet en erkendelse af, at kommunen ikke kan alt:

"Og så kan det godt være, at der også er sådan en erkendelse af, at kommunen kan jo ikke alt. Altså kommunen er jo gode til at give ydelser og sundhedstilbud for nu at hænge fast i det, og børnepasning, og jobplaner og NemId og alt det der. Men alt det andet, der sådan handler om relationer. Det der med at invitere ind i nogle fællesska-

ber, det kan vi som kommune nok ikke så godt som de frivillige kan" (Carsten, fag FO s. 9).

Carsten siger altså, at opgaver relateret til relationer og fællesskaber er en frivillig opgave. På plejehjemmet og asylcentret er der desuden konsensus om, at de frivillige er med til at skabe flere aktiviteter: *"Det er de ekstra hænder, der gør, at vi er et mere dynamisk sted. Der sker mere. Der er et godt aktivitetsniveau på stedet"* (Helene, fag ÆO s. 4). De frivillige på plejehjemmet er altså med til at skabe aktiviteter, som ellers ikke ville være der. Det samme gælder for asylcentret, hvor der også ville være mange tilbud, som ikke var mulige, hvis ikke de frivillige var der (Lotte, fag FO s. 19). De frivillige er således med til at give både de ældre og flygtninge en mere aktiv hverdag.

Ud fra ovenstående kan det således udledes, at på både flygtninge- og ældreområdet er det praktiske aktivitetsopgaver og sociale relationsopgaver, der bliver lagt over til de frivillige og er det "andet", som de frivillige både kan bidrage med, men også forventes at være bedre til. Dette medfører dog også, at der er en forståelse af, at disse opgaver ikke længere er en del af kerneopgaven i dag. Kerneopgaverne er dem, som enten kræver bestemte faglige kompetencer såsom plejeopgaver eller dem, som kræver en bestemt myndighedsret, hvormed der altså er nogle juridiske og faglige grænser. Dette er der ikke på samme måde i de sociale relationsopgaver og praktiske aktivitetsopgaver, hvorfor det formentligt er disse opgaver, som de frivillige får lov til at varetage. Der kan dog stadig være nogle gråzoner, hvilket kan sætte de frivillige i nogle dilemmaer i den konkrete situation, hvilket vil blive udfoldet i det næste analysetema om roller. De grænser, der er fremkommet i dette analysetema giver således anledning til at diskutere, hvilke roller der er, at de fagprofessionelle og frivillige har i samarbejdsindsatserne.

7.2 Roller

I de seks fokusgruppeinterviews bliver de frivilliges rolle beskrevet med ord såsom samarbejdspartner, repræsentant, bindeled, mægler og modstander. Deltagerne på dialogmødet blev desuden bedt om at beskrive de frivilliges rolle med et ord. Her var det ord som næstekærlighed, omsorg, overskud, ligeværd, lyst, nærvær og hygge, der blev nævnt, hvilket stemmer godt overens med den opdeling af opgaver, som er beskrevet i afsnit 7.1.3. I dette analysetema vil der være en uddybet beskrivelse af, hvilken rolle det er, at frivillige indtager. Desuden vil temaet rumme en analyse af, hvilken betydning brugen af frivillige har for de fagprofessionelles rolle.

7.2.1 Hvem arbejder de frivillige for?

I interviewene er det forskelligt, hvorvidt de frivillige eksplicit giver udtryk for en bevidsthed om, hvem de arbejder for. På trods af dette, så kan det alligevel godt fremanalyseres. Overordnet er det valgt at skelne mellem, at de frivillige kan arbejde for borgerne, for kommunen eller for en frivillig organisation. I dette afsnit vil der være en argumentation for, at der er en sammenhæng mellem de frivilliges organisering og deres syn på, hvem de arbejder for. Det vil altså sige, at organiseringen påvirker socialiseringen af de frivillige og dermed deres syn på deres egen rolle.

De frivillige på asylcentret kan karakteriseres som løsgængere. I interviewet med denne gruppe er det tydeligt, at de hellere vil fortælle om deres oplevelser med flygtningene fremfor samarbejdet med de fagprofessionelle, hvor en af de frivillige siger følgende: *"Det fylder mere for os end dem vi samarbejder med her"* (Jørgen, fri FO s. 16). Relationen til flygtningene er det vigtigste for dem, hvor asylcentret blot er et sted, hvor de kan komme i kontakt med de folk, som de brænder for at hjælpe. Dette tyder således på, at disse frivillige i høj grad ser sig selv som nogle, der arbejder for borgerne.

De frivillige på plejehjemmet er organiseret i en frivilligruppe. De frivillige giver alle udtryk for, at deres motivation for være frivillige på plejehjemmet var, at de gerne ville gøre noget godt for de ældre. Frivilligkoordinatoren, som også er frivillig, påpeger dog frivilligruppens betydning:

"Det var min opfattelse, da jeg så det med plejehjemmet og frivillige – eller der startede min opfattelse, for den er der stadigvæk – det er, at jeg bryder mig ikke om, at det offentlige ansætter en frivillig. Den synes jeg er lidt forkert. Derfor så tænkte jeg, at hvis vi nu skal være frivillige – altså mange – så skal vi være en gruppe. Både for vores egen skyld, men også for vores forhold overfor kommunen – og her er det jo plejehjemmet, der er kommunen" (Laurits, fri ÆO s. 6).

Laurits synes altså ikke, at frivillige skal arbejde for kommunen. For ham er frivilligruppen med til at forhindre dette, da de frivillige kan stå sammen. De andre frivillige bakker op om dette og tilføjer, at det gør, at man bliver en del af et fællesskab samt bliver holdt lidt i hånden (Elisabeth & Grethe, fri ÆO s. 6). De frivillige vedkender sig altså heller ikke, at de arbejder frivilligt for kommunen.

Den tredje gruppe af frivillige, som indgår i specialet, er organiseret i en frivillig organisation, hvis arbejde relaterer sig til flygtninge. Især her er en af de frivillige meget modstander af at arbejde for kommunen:

"Jeg har ikke haft noget samarbejde med kommunen som sådan. Jeg har haft dialog med kommunen på forskellige måder. Men jeg har aldrig opfattet mit job eller arbejde som frivillig som noget, som jeg gør sammen med kommunen. Nogle gange måske lidt tvært imod. (...) jeg har først og fremmest arbejdet for den person, som jeg har fået til opgave at hjælpe" (Henning, fri FO s. 3).

Henning påpeger altså, at hans frivillige indsats er for at hjælpe flygtningen og ikke kommunen. De andre frivillige i samme gruppe vedkender dog, at de samarbejder med kommunen, men påpeger, at deres frivillige arbejde er organiseret i en frivillig organisation, hvor de arbejder ud fra deres værdier og tager afstand til de politiske dagsordener, der er i Aalborg Kommune.

Ud fra ovenstående kan det konkluderes, at ingen frivillige mener, at de arbejder frivilligt for kommunen. Dette på trods af, at flere af de frivillige har deres gang på en kommunal institution. Ved at påpege, at de ikke er kommunen, så kan de afgrænse sig herfra og danne deres egen identitet og rolle i samarbejdet. Desuden kan det være et udtryk for, at de frivillige gerne vil bevare deres autonomi. Dette kan udfordre det offentlige, da de frivillige således ikke kan styres på samme måde som offentligt ansatte kan. I interviewmaterialet kommer det dog til udtryk, at nogle af de fagprofessionelle ser de frivillige som nogle, der arbejder for det offentlige. I nogle af de anvendte citater omtaler fagprofessionelle de frivillige i arbejdsgivertermer såsom, at de bruger, har eller hyrer frivillige. De frivillige og fagprofessionelle har således divergerende forståelser af, hvem de frivillige arbejder for.

7.2.2 Professionel, personlig eller privat

Både fagprofessionelle og frivillige må være bevidste om, hvilken tilgang de har til borgerne, når de arbejder. I fokusgruppeinterviewet med frivillige på plejehjemmet bruges distinktionen mellem at være professionel, personlig eller privat, hvilken vil blive anvendt til en nærmere analyse af rollerne i samarbejdet.

For Laurits er det vigtigt, at han som frivillig er personlig, hvilket kommer til udtryk i følgende citat:

"(...) men der skal vi som frivillige finde ud af, er vi professionelle, er vi personlige eller er vi private? (...) Hvis jeg er her [på plejehjemmet], så er jeg i hvert fald ikke professionel. Dem har vi ansat. Men jeg kan meget godt være personlig. Og der kan jeg være så personlig, så jeg er god til at tage mig af ældre, fordi jeg har en erfaring. Så er jeg god til det. Men jeg er ikke privat. Jeg fortæller dem ikke om, at jeg lige blev skilt i går. For

det vil jeg ikke høre noget om. Så man må lige overveje, hvor tæt man bliver som frivillig” (Laurits, fri AEO s. 25).

Laurits vil altså hverken være professionel eller privat. Laurits forsøger altså at befinde sig et sted mellem den professionelle, formelle omsorg og den private, uformelle omsorg (La Cour 2014:40). Han mener, at det er de ansattes opgave at være professionelle, hvilket alle de ansatte også giver udtryk for. Dorthe, som er fagprofessionel på flygtningeområdet, siger dog, at hun også mener, at det nogle gange er nødvendigt, at de frivillige agerer professionelt:

”De [flygtninge] går lige i hjertet på en, og man kan blive meget bekymret for dem. Og så har der været nogle [frivillige], som lige har sagt, at de godt kunne få lyst til lige at ringe til dem nu, for lige at høre, hvordan det går. Og der skal de så lige have hjælp til at fastholde, at der er grænsen. Det skal I ikke, for det er ikke en del af aftalen. Jeg kan godt forstå, at man kan være bekymret, men det er ved os en af måderne, som man kunne gå over grænsen på. Der skal man lige lære, at selvom de er frivillige, så skal de alligevel lige have den professionelle kasket på” (Dorthe, fag FO s. 19).

For Dorthe er det således vigtigt, at de frivillige også kan agere med en vis professionel distance, hvor de ikke bliver opslugt af deres empati. Dette er et krav, som for mange frivillige måske kan være svært at leve op til, fordi de i udgangspunktet handler ud fra frivillighedens logik, hvor der er mere fokus på nærhed end distance. De frivillige kan bidrage med en mere personlig eller privat relation, hvilket også er værdsat af de fagprofessionelle og vil blive beskrevet yderligere i afsnit 7.3.3. Dette medfører dog, at det for de frivillige må være svært at vide, hvornår de skal agere professionelt, og hvornår de skal agere privat, hvilket van Bochove et al. (2016) ligeledes har påpeget. Der kan altså være modsatrettede forventninger til de frivillige.

En af de frivillige på asylcentret påpeger desuden, at de godt må have noget med flygtningene at gøre privat, hvilket de fagprofessionelle ikke må (Marianne, fri FO s. 8). Flere af de frivillige på asylcentret fortæller i tråd hermed, at de godt kan invitere flygtningene med hjem eller have dem boende i perioder. Desuden fortæller de også flygtningene om deres privatliv. Dette tyder på, at de frivillige på flygtningeområdet godt kan have en privat relation til flygtningene, hvormed omsorgen også bliver mere uformel og de frivillige kan indtage en rolle som ven eller familie.

Forskellen på de to velfærdsområder kan muligvis have at gøre med, at formålet med de frivilliges indsats er forskellige. På flygtningeområdet varetager de frivillige en slags integrationshjælp, hvilket medfører, at de frivillige måske er nødt til at åbne mere op og invitere flygtningene ind i deres privatliv. De frivillige på flygtningeområdet skal introducere flygtningene til deres livsverden, hvor de frivillige på ældreområdet ofte vil dele samme livsverden som de ældre borgere og dermed måske ikke behøver være ligeså private. På tværs af interviewene står det dog også klart, at konteksten for de frivilliges indsats har en stor indflydelse på deres rolle. Hvis den frivillige er besøgsven eller netværksfamilie bliver relationen ofte mere privat, end hvis de faciliterer en aktivitet. Det tyder således på, at frivilliges rolle både afhænger af velfærdsområde og opgavetype.

7.2.3 Overomsorgsfulde eller hjælpesomme frivillige?

Som beskrevet i første analysetema er der sat nogle forholdsvis klare grænser for, hvad de frivilliges opgaver indebærer. I praksis kan det dog være svært at opretholde grænserne, hvormed de således kan undermineres indefra, hvilket er bekymrende, hvis der er en enighed om, at grænserne bør være der. Dette afsnit har til formål at analysere det dilemma de frivillige kan havne i, når de gerne vil hjælpe, men samtidig skal overholde nogle retningslinjer. I La Cours (2014) termer altså, hvorvidt de frivillige skal handle på nærværets præmisser og bryde organisationens retningslinjer for at hjælpe borgeren med netop det behov vedkommende har.

På både plejehjemmet og asylcentret har de fagprofessionelle oplevet, at de frivillige har påtaget sig opgaver, som ligger udover, hvad de skal tage sig af. I nedenstående to eksempler er det borgerne, som har presset de frivillige. På plejehjemmet betegner Helene de frivillige i en sådan situation som værende overomsorgsfulde (Fag ÆO s. 5-6):

Helene: *"(...) De er over-omsorgsfulde, og det er sådan noget vi må handle på."*

Interviewer: *"Hvad mener du, når du siger over-omsorgsfulde?"*

Helene: *"Jeg mener, at de gør mere end de skal – ikke også? De tager måske ting ind, fordi så føler de sig mere nyttige. Det kan være en handletur for eksempel. Gå ud og handle for de ældre, selvom det ikke er noget, som de skal. Det er ikke noget, som vi har hyret nogle til. Vi har ikke en gruppe, som tager sig af at handle ind."*

Per: *"Nej, der kan vi sige, at der skal vi lige holde lidt øje med det. Der findes jo også beboere, som vil udnytte det og ikke har en grænse, hvor de kan se, om det er fair at*

bede hende eller ham om det. Det har de [beboerne] ikke selv den forståelse for. Det har vi da sommetider været nødt til lige at hjælpe lidt med."

De fagprofessionelle på plejehjemmet er altså bevidste om, at beboerne nogle gange får de frivillige til at gøre nogle ting, som de ikke skal. Her tager de fagprofessionelle ansvaret for at oplyse de frivillige om, at det må de ikke og hjælper dem med at sige nej. Samme problematik italesættes på asylcentret:

"Det er også vigtigt, at den frivillige forstår det, der bliver sagt og skrevet i den kontrakt der. Så de ligesom ikke prøver at gå ind i deres asylsager, for det kan der komme noget værre noget ud af. Hvis de ligesom prøver at overtage deres asylsager. Det har vi set her for nyligt. Vi havde en, hvor hendes hjerte var så stort og godt, at det løb så meget over med hende, at til sidst så kunne hun ikke magte den familie der. Fordi hun gik så meget ind i familien og ville dem alt det bedste. De misbrugte hende virkelig meget. Det er vigtigt, at de også holder sig til den kontrakt og retter sig ind efter det. Også at de siger til asylansøgeren, I skal gå til jeres kontaktperson, når der er noget med jeres sag. For ellers så kan de vælte sådan en stakkels frivillig fuldstændig over enden. De skal passe lidt på dem selv også" (Sarah, fagprofessionel på flygtningeområdet).

Sarah påpeger altså vigtigheden i, at de frivillige overholder kontrakten for, at de kan passe på sig selv og ikke bliver overrumplet af flygtningene. De fagprofessionelle på asylcentret siger, at det ikke er noget, som sker tit, men de er bevidste om, at de har en ekstra udfordring i og med, at flygtningene ikke altid forstår, hvad det vil sige at være frivillig. Hassan siger eksempelvis, at flygtningene, som har udnyttet den frivillige i ovenstående eksempel formentligt har været overbevist om, at man ikke vil lave sådan en indsats uden at få penge for det (Hassan, fag FO s. 8).

De frivillige er også selv opmærksomme på, at de skal passe på sig selv. Det er især de frivillige på flygtningeområdet, som giver udtryk for dette. De begrundet det blandt andet med, at det er hårdt for dem at se, hvordan systemet behandler flygtningene, hvilket de frivillige håndterer på forskellige måder. Peter, som er frivillig på asylcentret, har valgt, at han helt er nødt til at blande sig udenom flygtningenes asylsager:

"Mit bidrag det er at lave et par hyggelige timer, og det kan jeg ikke gøre, hvis jeg kommer og er møg sur. Jeg kan ikke gøre noget ved det altså. Jeg bliver frustreret, og så holder jeg mig simpelthen væk. Jeg går ikke ind i det [asylsagerne] overhovedet" (Peter, fri FO s. 21).

Peter er altså bevidst om, at han bliver nødt til ikke at gå ind i asylsagerne, fordi det vil frustrere ham så meget, at han ikke vil kunne fokusere på at være der for flygtningene. Flere af de andre frivillige på flygtningeområdet har dog ikke sat så skarp en grænse, hvilket Cathrine synes kan være problematisk:

"(...) mange af de frivillige vi har haft i legestuen har haft et ømt punkt for de her asylsøgere, som har fået afslag. Især de her familier, der kommer dernede. Hvor de så har tænkt, jamen det er heller ikke retfærdigt. Det er nok den største problemstilling, som jeg ser i det arbejde. Når de ikke kan skelne tingene fra at være frivillige til at få for meget empati, er det vel. En form for empati for dem. Det er synd for dem agtigt. Og så kommer det til at være det, der fylder for meget for den frivillige, og det er heller ikke godt" (Cathrine, fag FO s.15-16).

Cathrine mener altså, at for meget empati for flygtningene kan medføre, at de frivillige ikke kan fokusere på den opgave, som de har meldt sig til at varetage. Cathrine påpeger således, at det er vigtigt, at den uformelle omsorg ikke fuldstændig overrumpler den formelle omsorg (jf. La Cour 2014).

Både de frivillige på ældre- og flygtningeområdet giver udtryk for, at de oplever at stå i et dilemma. På flygtningeområdet beskriver en af de frivillige, at hun nogle gange tager sig af nogle ting, som hun egentligt ikke mener er en frivillig opgave, hvilket eksempelvis kunne være at gå med flygtningene til læge. Hun beskriver det således:

"Så på den måde, så kan jeg godt mærke, at indimellem så giver jeg mere end jeg faktisk som udgangspunktet var villig til at give. Men når jeg står i situationen, så er jeg bare tvungen til at gå videre med det" (Signe, frivillig på flygtningeområdet).

Signe føler altså, at hun bliver nødt til at gøre nogle ting, fordi der simpelthen ikke er andre, der tager sig af dem. På plejehjemmet kan de frivillige også finde på at bryde grænserne ved eksempelvis at gå alene ind i de ældres lejligheder for at hente ting eller hjælpe de ældre med pengesager. De begrundet dette med, at de jo nemt lige kan gøre det, og at de fagprofessionelle så ikke behøver bruge tid på det (fri ÆO s.28-30).

De frivillige står altså i et dilemma med på den ene side at skulle overholde de fastlagte grænser og på den anden side deres lyst til at hjælpe. Nogle af de frivillige vælger at bryde grænserne og gå over til at

lave en mere uformel omsorg, men det er også her, at de nogle gange kommer ud i nogle situationer, som de ikke ønsker at stå i.

Et andet dilemma er, hvorvidt de frivillige kan komme til at hjælpe borgere for meget. Følgende passage med fagprofessionelle udtrykker denne bekymring (Fag FO s. 12):

Carsten: "Hvis nu man for eksempel vil lave en cafe for – lad mig nu bruge XX [tilbud til flygtninge, hvor de kan få hjælp med hverdagsting]. Det er ikke fordi, for det er ellers et godt initiativ. Altså man kommer til at holde dem fast i problemer de har i virkeligheden. Hvor vi gerne vil bygge udad. Kigge udad og hvad er der i området, der sådan kan give noget netværk og sådan nogle ting der. Der kommer de nemt til at kigge lidt indad, fordi vi vil gerne have et særligt tilbud, og du er velkommen, hvis du har det og det behov, ikke?"

Bent: "Så man bliver fastholdt?"

Carsten: "Ja, fastholdt i et selvbillede, som egentligt ikke er særligt integrerende. Det kunne man i hvert fald forestille sig, at det skete."

Carsten mener altså, at de frivillige godt kan komme til at modarbejde den politik, der bliver ført i Aalborg Kommune om, at flygtningene skal integreres ude i lokalsamfundene. En af de frivillige mener dog, at denne bekymring bunder i en uvidenhed om flygtningenes behov for fast støtte:

"Og det som jeg sådan synes, at jeg blev pålagt det var, at de brugere, som vi har i vores cafe, det er nogle som kommer regelmæssigt, og vi bliver sådan et fast holdepunkt i deres liv. Og vi er dem, der støtter dem, når de får tilbagefald og hjælper dem med at skubbe på for, at de kan komme videre. Men de kan altid komme til os. Og der blev jeg nærmest pålagt af kommunen, at jeg måtte ikke holde på dem. Jeg skulle nærmest sparke dem ud, så de kunne komme ud og blive integreret. De skulle ikke have sådan en vugge hjemme hos mig, hvor de kunne komme hjem og blive pakket ind" (Signe, fri FO s. 4).

Signe mener altså, at hendes hjælp er en nødvendighed for flygtningene i deres integrationsproces, hvor Carsten mener, at hun holder dem fast og hindrer deres integration. Dette er et tydeligt eksempel på, at Carsten og Signe handler ud fra forskellige normer. Disse normer kan være svære at forene, hvil-

ket for den frivillige har resulteret i civil ulydighed, hvor hun ikke har fulgt de kommunale anvisninger for brugerne af caféen. Hun vil ikke udelukke nogle fra at komme i caféen, hvis de gerne vil gøre brug af hendes hjælp. Signe trækker altså på normen om partikularitet, hvor hjælpen tilpasses til den enkelte. Dette mener hun ikke forhindrer integrationen. I stedet siger hun: *"Jeg stimulerer integration på en måde, hvor de også menneskeligt kan være med"* (Signe, fri FO s. 5). Dette eksempel viser således, at et samarbejde mellem offentligt ansatte og frivillige kan være udfordret af deres forskellige normer for at hjælpe.

7.2.4 Ændrede roller

Inddragelsen af frivillige i løsningen af velfærdsopgaver kan rykke ved de roller, som offentligt ansatte traditionelt set har haft. Med flere frivillige i offentlige velfærdsinstitutioner påpeger de fagprofessionelle, at der bliver skabt et behov for, at der er nogle offentligt ansatte, som kan gå ind og lede og koordinere de frivillige. Dette koordinationsbehov kan både komme til udtryk ved, at fagprofessionelle får nye arbejdsopgaver eller at der bliver ansat nogle til netop at varetage disse opgaver. Helene, som er aktivitetskoordinator på plejehjemmet, beskriver i følgende citat, hvordan hendes arbejdsopgaver har ændret sig i takt med, at der er kommet flere frivillige til plejehjemmet:

"Altså min [rolle] er jo ændret, fordi der ikke er en leder, der decideret varetager de frivillige så meget længere. Så der har jeg jo taget over med en hel del af arbejdet med de frivillige, fordi jeg jo ligesom synes, at det er spændende. Jeg har nok været ude og trække den i land. Det var noget de andre ikke vidste så meget om, og så kunne jeg vise, at jeg vidste det. Også fordi, at jeg synes, at det er et spændende område. Så på den måde har mit ændret sig den tid, jeg har været her" (Helene, fag ÆO s. 16-17).

Helene har således selv haft et ønske om at påtage sig den nye arbejdsopgave, der er i koordinationen af de frivillige. Dette stemmer overens med van Bochove et al.'s (2016) forklaring af, at fagprofessionelle ved at byde frivillige velkommen kan styrke deres egne kompetencer og dermed gøre sig uundværlige. En konsekvens heraf er dog også, at de frivilliges arbejde bliver gjort mere formaliseret og institutionaliseret.

I det empiriske materiale kom det frem, at de offentligt ansattes profession har en betydning for samarbejdet med de frivillige. Carsten påpeger, at jo tættere den frivilliges opgave er på den fagprofessionelle kerneopgave, desto lettere er det at få samarbejdet til at fungere:

"Jo flere krav eller betingelser, der ligger ved siden af det, der egentligt er kerneopgaven for eksempelvis en rådgiver, ikke også? Så er det også forholdsvis meget sværere, at få afdelingen eller rådgiveren til at prioritere den opgave. Det er i hvert fald min påstand" (Carsten, fag FO s. 6).

Det kan ved første øjekast virke kontraintuitivt, at det hænger sådan sammen. I stedet kunne man forestille sig, at det var nemmere for de fagprofessionelle at acceptere, at de frivillige laver nogle opgaver, hvis de ligger langt fra, hvad de fagprofessionelle selv laver. Carsten mener dog, at hvis et samarbejde skal fungere, så er det vigtigt, at den offentligt ansatte prioriterer opgaven, hvilket er mere sandsynligt, hvis den frivilliges opgave ligger tæt på den fagprofessionelles kerneopgave. Der kan således siges at være en forskel på accept og prioritering. På asylcentret og plejehjemmet kommer Carstens påstand til udtryk ved, at de frivillige arbejder tættest sammen med det personale, som varetager den opgave, som ligner de frivilliges. Laurits beskriver selv dette:

"Det er klart, at det er netop terapeuterne – de der ikke SOSU'er – det er dem, som vi har mest med at gøre. Og det ligger simpelthen i de jobs, som vi har, at det er dem vi har mest med at gøre" (Laurits, fri ÆO s. 23).

Ud fra ovenstående tyder det på, at de fagprofessionelle på den ene side selv kan have et ønske om at være med til at koordinere de frivillige, hvormed de tager denne opgave og styrker deres kompetencer. På den anden side er det dog også mest naturligt, at koordinationsopgaven ligger ved den fagprofessionel, hvor de frivilliges arbejde er relateret mest til vedkommendes eget arbejde.

Udover at de frivillige kan give de fagprofessionelle nye arbejdsopgaver, så kan de også medføre, at de fagprofessionelle skal lære at udføre deres arbejde på en måde, som henvender sig til de frivillige, hvilket Carina beskriver i følgende citat:

"Men jeg vil sige, at det er en anden form for ledelse end jeg har til daglig. Det er mere fleksibel ledelse, for jeg kan jo ikke gå hen og sige, at jeg vil have og det er sådan, at rammerne er, for der er ikke de rammer. Dem bliver vi nødt til at skabe sammen. Og hvis jeg kan se noget godt i det her, så er jeg også nødt til at finde ud af, hvordan jeg skal møde dem i det. Og der kan jeg ikke bare gå ind og gøre som jeg ville gøre på en kommunal institution" (Carina, fag FO s. 14).

Carina er altså bevidst om, at frivillige er anderledes end offentligt ansatte og derfor skal ledes på en anden måde. Hvis de frivillige handler ud fra frivillighedens logik, så medfører dette en større uforudsigelighed (La Cour 2014:80). Hvis de frivillige fortsat skal have lov at kunne udføre uformel omsorg, så må de offentlige fagprofessionelle være indstillet på denne usikkerhed. Et større element af frivillighed vil medføre et større element af usikkerhed. Dette er ikke alle fagprofessionelle begejstrede for. Eksempelvis nævner Helene, at hvis der i fremtiden kommer flere frivillige, så kræver det strukturering, organisering og uddannelse af frivillige, hvis fagligheden skal sikres (Helene, fag ÆO s. 29). De fagprofessionelle kan således gå hen og blive kontrollerende, hvilket kan have den konsekvens, at de frivilliges rolle bliver begrænset til kun at udføre formel omsorg, hvormed frivilligheden udfordres.

7.2.5 Frivillige som hjælp eller trussel?

Som beskrevet i specialets introduktion kan der fra de faglige organisationers side være en bekymring for, at de frivillige kommer og overtager de fagprofessionelles arbejde. Blandt de frivillige er der dog en bevidsthed om dette:

Vi skal jo ikke gøre de kommunales arbejde. Og det er vi jo meget bevidst om. Vi skal jo ikke risikere, at lige pludselig, så kan de spare en stilling væk, vel?" (Marie, fri FO s. 13).

Ovenstående citat vidner om, at de frivillige ikke ønsker, at der sker en fortrængning af de fagprofessionelles arbejde. Overordnet så udtrykker de frivillige på begge velfærdsområder, at de ikke ønsker at gå ind og dække mangel på ansatte. De vil således ikke være en erstatning for offentlige ansatte eller være med til at underminere jobmarkedet. Det er ligeledes overordnet den tilgang de fagprofessionelle udtrykker, hvor der ikke er en bekymring for, at de frivillige overtager fagprofessionelle arbejde. Carina begrundet det således: *"Og jeg er ikke bange for, at de kommer og overtager mine opgaver altså, fordi de kan noget, og jeg kan noget. Og det er de vi skal finde et samspil i"* (Carina, fag FO s. 18). For Carina handler det altså om at finde en måde, hvorpå de fagprofessionelle og frivilliges kompetencer kan blive bragt sammen og supplere hinanden.

På plejehjemmet svarer Per følgende, da han bliver spurgt, om de frivillige overtager de fagprofessionelles arbejde: *"Altså det synes jeg ikke, at man kan sige, at de gør her. Man kan sige det sådan, at der ville ikke blive ansat en til den funktion, hvis de ikke havde været der"* (Per, fag ÆO s. 15). For Per handler det altså om ressourcer. Hvis ikke de frivillige var der, så ville den opgave, som de varetager ikke blive løst. I forlængelse af dette påpeger Tove dog, at hvis der var flere fagprofessionelle, så var der ikke det samme behov for de frivillige:

"Selvfølgelig, hvis vi blev ansat ti mere i plejen, så behøvede vi måske ikke så mange frivillige, for så havde vi tid til at gøre nogle ting med dem og komme mere ind på livet af dem. Men vi ved jo også godt, at det kommer jo aldrig til at ske. I en guldgrube, der kan vi jo alt" (Tove, fag ÆO s. 17).

Tove giver således udtryk for, at hun mener, at manglende ressourcer medfører færre plejehænder og dermed et større behov for frivillige.

Spørgsmålet er dog ikke kun, hvorvidt de frivillige bliver en erstatning for fagprofessionelle. Det handler også om, hvilke opgaver det er, at de går ind og løser, hvis de aflaster de fagprofessionelle. I interviewene spørges der ind til, hvorvidt de frivillige tager de sjove opgaver fra de fagprofessionelle. Til dette svarer Camilla:

"Vi har jo ikke rigtig tiden til de sjove opgaver, så om de tager det fra os eller om vi giver slip på det, det ved jeg sådan set ikke. Det er jo et fint overlap ikke" (Camilla, fag ÆO s. 24).

Camilla accepterer altså, at de frivillige laver mange af de sjove opgaver, fordi plejepersonalet ikke har tid til det. Dette er interessant, da man ellers kunne mene, at det netop er relationsarbejdet, der er med til at gøre plejepersonalets arbejde meningsfuldt. Plejepersonalet er ansat i hjertet af velfærdsstatens sociale serviceorganisationer, hvorfor man kan undre sig over, at plejepersonalet accepterer, at opgaver relateret til omsorg og relationer bliver "udliciteret" til de frivillige, fordi der ikke er ressourcer til, at de selv gør det. De fagprofessionelle på både asylcentret og plejehjemmet giver dog udtryk for, at det er en nødvendighed, at de frivillige varetager nogle af de sjove opgaver, da de ellers ikke ville gide at være frivillige (Cathrine, fag FO s. 17; Helene, fag ÆO s. 25). Hvis der fra det offentliges side er et ønske om at gøre brug af frivillige, så kan konsekvensen altså være, at de fagprofessionelle må give afkald på nogle af de sjove opgaver.

På tværs af fokusgrupperne med fagprofessionelle er der en konsensus om, at de frivillige i højere grad anses som en hjælp fremfor en trussel. Begrundelserne for dette er primært, at forholdene har ændret sig i dag. På plejehjemmet fremhæver især Tove dette:

"Men jeg tror også, at det er fordi, at vi er blevet vant til den ændring, der har været de sidste mange år med, at tiden er blevet taget fra os til at gøre de ting. Og så tænker man bare yes, det er fedt, at de frivillige kommer og gør det. Men det er jo ikke sådan, hvis man har været inden for faget i halvtreds år skulle jeg til at sige. Så er der nok større, men den gang, der kunne vi, altså. I dag er det bare dejligt, at de kommer" (Tove, fag ÆO s. 25).

Tove fremhæver altså, at der er sket en gradvis accept over tid. Spørgsmålet er dog, hvorvidt denne accept bunder i en ændring i holdning eller en opgivet kamp. Tove selv mener, at det skyldes en kulturændring: *"Jeg tror meget, at kulturen har ændret sig så meget, at vi som faggrupper bare siger yes, kom med nogle frivillige"* (Tove, fag ÆO s. 25). Hvis det forholder sig som Tove giver udtryk for, så er der på ældreområdet sket en tilpasning af normer. Tove påpeger dog selv senere i interviewet en bekymring for, at de fagprofessionelle i fremtiden kan blive robotter, hvis de frivillige kommer og varetager flere og flere opgaver (Tove, fag ÆO s. 29).

Dette analysetema har således synliggjort, at inddragelsen af frivillige kan ændre de fagprofessionelles roller og opgaver. De frivillige lægger vægt på, at de ikke er kommunen og derfor kan hjælpe borgere på en anden måde end det offentlige kan. Dette vil det offentlige gerne drage nytte af, hvorfor de frivillige anses som en hjælp. For at få samarbejdet til at fungere kræver det dog tillid, hvilket følgende analysetema vil omhandle.

7.3 Tillid

De frivillige og fagprofessionelle giver alle udtryk for en vis tillid til hinanden og vedkender sig, at tilliden er vigtig for at få samarbejdet til at fungere i praksis. I dette tema vil det først blive analyseret, hvad der beforder og udfordrer tilliden. Derefter vil der være en analyse af, hvorledes de fagprofessionelle byder de frivillige indenfor.

7.3.1 Tillidsbefordrende faktorer

Ud fra datamaterialet er der identificeret tre faktorer, som påvirker tilliden mellem fagprofessionelle og frivillige. Disse er tid, rum og rammer, hvilke vil blive udfoldet nedenfor.

På både ældre- og flygtningeområdet er der blandt de fagprofessionelle en konsensus om, at tillid opbygges over tid, hvilket blandt andet kommer til udtryk i nedenstående passage med fagprofessionelle på flygtningeområdet (Fag FO s. 15):

Carina: *"Men det er også noget, som man opbygger sammen. Respekt og tillid for hinanden og hinandens arbejde. Hvad man kommer med hver især. Fordi det er jo ikke noget, som bare lige er, det skal jo også..."*

Dorthe: *"Ja, det er ikke bare lige opstået."*

Carina: *"Vi viser jo også en tillid ved at vi siger, at hver søndag har I vores lokaler, og vi er ikke tilstede. Og den tillid den kommer så tilbage i og med, at vi kan se, at de bruger faktisk lokalerne, og de gør det ordentligt. Der er nogle børn, som får noget ud af det her. Så ligeså stille, så bliver det jo også øget det samarbejde."*

Ovenstående vidner om, at tilliden opbygges i samarbejdet og ikke nødvendigvis bare er der fra start af. Dette er i tråd med den teoretiske forståelse af tillid, hvor tillid opbygges i relationen og ikke er noget, der besiddes på forhånd (Henriksen 2014:11). Dette medfører, at de fagprofessionelle nogle gange skal se de frivillige an, hvilket Hassan italesætter således:

"Jeg synes, at man er altid forsigtig, når man starter med frivillige. For de ressourcer, som de har, dem har man ikke så stort kendskab til indtil man kommer til at kende dem bedre. Så kommer man med flere og flere ting i det sådan lige så stille. Men til at starte med, så tror jeg, at man altid er sådan forsigtig. Holder det eller holder det ikke. Det er sådan lidt en begrænsning i det. Vi skal ikke kaste så meget ud på en gang. Du skal lige være forsigtig og se, hvor meget de er her, og hvad de kan" (Hassan, fag FO s. 13).

En løbende opbygning af de fagprofessionelles tillid til de frivillige medfører således, at de frivillige over tid kan få flere opgaver og mere ansvar, hvis de viser, at de er til at stole på og har kompetencerne til det. Dette er altså et eksempel på, at de to dimensioner af tillid, som Hardin (2004) italesætter kommer til udtryk. De fagprofessionelle er villige til at starte et samarbejde op med de frivillige, fordi de tror på deres motivation til gerne at ville hjælpe, men det er først med tiden, at de får tillid til de frivilliges kompetencer. På plejehjemmet medfører det i praksis, at de frivillige starter med nogle bestemte opgaver, eksempelvis i fredagscafeen, hvor de kan lære stedet og de ældre at kende. Desuden er der en føl-ordning, hvor nye frivillige følger frivillige, som har været der noget tid, så de kan lære af deres erfaringer (Helene, fag ÆO s. 11). På plejehjemmet gør de således brug af oplæring. Der er på plejehjemmet altså heller ikke fra start en tillid til, at de frivillige fra dag et kan gå ind og løfte alle opgaver. Tid har således en betydning for tilliden.

På tværs af de seks fokusgruppeinterviews er det også kommet til syne, at rum har en betydning for tilliden. Der er overordnet en større tillid mellem de fagprofessionelle og frivillige på plejehjemmet og asylcentret end der er mellem de fagprofessionelle og frivillige, som ikke færdes på samme sted. Dette er i tråd med, at tillid opstår i relationen mellem to parter (Henriksen 2011:49). Jo oftere de frivillige og fagprofessionelle mødes og interagerer med hinandens, desto lettere opbygger man en relation, hvor man kan bevise, at den anden part godt kan stole på en. På dialogmødet blev deltagerne spurgt ind til, hvorvidt de selv mente, at dette var korrekt, da tolkningen bygger på en overordnet oplevelse af de seks fokusgruppeinterviews. Deltagerne på dialogmødet kunne godt følge tankegangen og mente selv, at mødet mellem de frivillige og fagprofessionelle var vigtig for tilliden.

En sidste tillidsbefordrende faktor er faste rammer for samarbejdet. I det første analysetema om grænserne blev det italesat, at det var vigtigt at have nogle rammer og retningslinjer for samarbejdet. Årsagen til dette kan meget vel være, at disse faste rammer og aftaler er tillidsskabende, hvilket kommer til syne i nedenstående citat:

"Jeg tror, at det vigtigste i det her er, at som vi tit er inde på, så er rammerne vigtige, når man arbejder med mennesker. Man skal hele tiden være enig. Man skal ikke bevæge sig uden for rammerne. Hvis du bevæger dig ud af, så havner du et sted, hvor du ikke kan bunde. (...) De frivillige, som jeg har, de spørger også selv efter rammer. De er søgende. De vil gerne have nogle rammer, som vi er enige om. Alle dem jeg arbejder sammen med, der skal vi være enige om, at det er sådan, at vi gør det. Hvis vi kommer udenom det, så rammer det os et eller andet sted. Så det er meget vigtigt at sætte de rammer og være enige om det. Og jeg synes, at det fungerer fint. Det går rigtig godt. Vi kan snakke om, hvad man gør. Også hvis vi gør et eller andet, som man ikke skulle. (...) Jeg synes, at jeg har stor tillid til dem. Det er i hvert fald vigtigt" (Hassan, fag FO s.19-20).

Når der er nogle faste rammer, så medfører det altså, at de frivillige og fagprofessionelle har noget fælles at handle ud fra. Rammerne medfører således også, at den sårbarhed, der opstår i tillidsforholdet mellem to individer kan minimeres. Desuden kan rammerne være en måde, hvorpå der kan udføres legitim kontrol af de involverede parter.

Ovenstående tre faktorer kan tolkes som et udtryk for den proces, der sker når de frivillige skal indarbejdes i de eksisterende tillidskæder (jf. Grimen 2009). Hvis de frivillige skal indgå, så handler det om at finde en måde, hvorpå de kan understøtte kæderne fremfor at bryde dem. Mere tid, flere personlige

møder og faste rammer gør ifølge de fagprofessionelle på flygtninge- og ældreområdet, at de frivillige lettere kan blive en del af tillidskæderne. Dette betyder dog også, at det af de frivillige kan opfattes som om, at det er de fagprofessionelle, der sætter betingelserne for samarbejdet. Her er således et potentielt konfliktfelt i forhold til, at de fagprofessionelles forsøg på at sætte nogle betingelser for, at der kan opstå en tillid, kan udfordre de frivilliges autonomi.

7.3.2 Tavshedspligt – En tillidsudfordrende faktor

En manglende forståelse for og viden om, hvorfor frivillige eller fagprofessionelle handler, som de gør, kan være en barriere for at skabe tillid. Dette kommer blandt andet til udtryk på ældreområdet, hvor de professionelle står i et dilemma om, at de ikke må bryde deres tavshedspligt, men at de alligevel skal forsøge at fortælle de frivillige tilstrækkeligt til, at de kan løse deres opgaver:

"Det er jo os i plejen, som skal tage kampen. Både i forhold til at sige til de frivillige, det er sådan og sådan og sådan, at det er. Men vi skal jo også passe på, at vi ikke kommer til at bryde vores tavshedspligt, og ikke kommer til at fortælle mere, hvor det går over hovedet på beboeren igen. Der er jo flere problematikker i det" (Tove, fag ÆO s. 8).

På den ene side medfører tavshedspligten, at de frivillige kan have svært ved at forstå de fagprofessionelles måde at handle på. På den anden side kan de frivillige komme til at handle imod de fagprofessionelle på grund af manglende viden, hvilket følgende er et eksempel på:

"De [frivillige] giver både mad til hende, selvom vi sådan set har en aftale om, at hun ikke skal ha. Og derudover så sidder beboeren og fortæller om, at de [plejepersonalet] tager det hele fra mig – jeg må ingenting. Og der præger hun så de frivillige. Og så kører den jo videre på os. Vi skal til at fortælle de frivillige en helt masse ting, som ikke vedrører dem i den forstand, fordi hun [beboeren] ikke har nogle forståelser af hendes situation" (Tove, fag ÆO s. 7).

Ovenstående viser også, at det ikke kun er de fagprofessionelle, som står i et dilemma. Også de frivillige kan være i et dilemma mellem, hvorvidt de skal tro på plejepersonalet eller den ældre beboer. En af de frivillige udtrykker meget sigende udfordringen ved tavshedspligten: *"Der kan vi næsten sige, at tavshedspligten kan i visse tilfælde være et problem for begge parter. At vi kommer til at køre forbi hinanden i vores syn på at hjælpe"* (Laurits, fri ÆO s. 13).

De fagprofessionelles tavshedspligt kan altså hæmme informationer og vidensdeling. De frivillige har dog også tavshedspligt, hvilket også kan skabe dilemmaer i samarbejdet. De frivillige kan komme ud for, at borgerne fortæller noget til den frivillige, hvor der kan opstå tvivl om, hvorvidt de frivillige bør sige det videre til de fagprofessionelle, hvilket en af besøgsvennerne på plejehjemmet italesætter:

"Hun fortæller mig noget indimellem, som jeg lige skal sortere fra. (...) Jeg kan også godt skrive til pigerne [plejepersonalet] – en seddel henne ved køkkenbordet. XX vil gerne det og det. (...) Men der er lige sådan en, hvornår skal du egentligt, for hun er jo ikke dement, så man skal jo ikke udlevere hende. For det er jo tillid hun udviser. Så man skal lige vide, hvornår man skal sådan..." (Gitte, fri ÆO s. 36).

Ovenstående vidner om, at den frivillige på ældreområdet nogle gange kan finde på at bryde tavshedspligten. I kontrakten står det dog også, at de frivillige har oplysningspligt, hvis beboernes velfærd og liv er truet. For de frivillige må det dog være svært at vurdere, hvornår det er tilfældet. På flygtningeområdet er nogle af de frivillige langt mere bevidste om, at de ting, som flygtningene fortæller dem, ikke skal fortælles videre til myndighederne. De oplever nemlig, at flygtningene generelt har svært ved at stole på andre, og de frivillige går derfor op i, at flygtningene kan stole på dem (Thorkild, fri FO s. 26). De frivillige på flygtningeområdet kan altså nogle gange have en interesse i at beskytte flygtningene mod myndighederne. På flygtninge- og ældreområdet er der således en forskel i, hvorledes de frivillige forholder sig til tavshedspligten, hvor empirien tyder på, at det skyldes, at det er to meget forskellige borgergrupper, som de har med at gøre.

7.3.3 Når fagprofessionelle byder frivillige indenfor

Ovenstående afsnit har vist, hvordan tillid er med til at styrke samarbejdet mellem frivillige og fagprofessionelle. Der er dog også en række andre dimensioner, som har en betydning for samarbejdet og de fagprofessionelles velvillighed til at inddrage frivillige i løsningen af velfærdsopgaver. Disse dimensioner vil blive udfoldet nedenfor.

Den første dimension går igen i alle tre interviews med fagprofessionelle og omhandler de frivilliges erfaring, hvilken kan være personlig eller faglig. I nogle frivilligaktiviteter er erfaring et krav, hvor den andre gange blot er et plus. Dorthe, som koordinerer frivillige, der afholder kurser for flygtninge med depression og angst, understreger personlig erfaring som et krav til de frivillige:

"Dem vi har nu her som instruktører skal selv kende til det på egen krop for, at de overhovedet kan blive instruktører. Det er rigtigt vigtigt for, at man ligesom kan spejle sig i det og være rollemodel" (Dorthe, fag FO s. 16).

De frivillige undergår altså en screeningsproces inden de kan starte som frivillige. I de fleste tilfælde er personlig erfaring dog ikke et krav.

På både plejehjemmet og asylcentret værdsættes det, hvis de frivillige har en faglig erfaring. På plejehjemmet italesættes den faglige erfaring som en fordel på følgende måde:

"Det kan også være for eksempel dem jeg har hernede i det kreative, den ene af dem er jo tidligere medarbejder på et andet aktivitetscenter, hvilket gør, at hun kan alt det kreative. Hun kan meget mere end jeg overhovedet kunne tænke mig til. Og det er rigtig fedt at have hende inde. Hun kan noget. Hun har en erfaring med, og hun vil gerne" (Helene, fag ÆO s. 26).

Den frivillige bydes altså velkommen af den fagprofessionelle, fordi hun kan noget andet og mere end de fagprofessionelle kan. På asylcentret har den faglige erfaring desuden en indvirkning på, hvorvidt de frivillige selv kan stå for en aktivitet, eller om der skal være en fagprofessionel tilstede:

"Så man kan sige, at det kommer meget an på, hvordan de frivillige selv er som personer, og hvad kendskab de har til både pædagogik og i det hele taget deres arbejde før de kom her" (Lotte, fag FO s. 5).

Ovenstående vidner således om, at frivillige med brugbar erfaring fra deres arbejdsliv er værdsat af de fagprofessionelle. Den faglige erfaring kan både være indenfor det område de fagprofessionelle arbejder med eller ligge udover. I den tidligere forskning har der dog været en forventning om, at et fagligt bidrag kan være konfliktskabende (Frederiksen et al. 2016:5), hvilket ikke tyder på at være tilfældet her. Årsagen hertil kan muligvis findes i, at de frivillige ikke indtager en konkurrerende rolle. De frivillige aflaster de fagprofessionelle fremfor at tage deres arbejde. På dialogmødet gjorde en af de fagprofessionelle mig dog opmærksom på, at i det øjeblik, hvor en frivillig på grund af sin faglige baggrund begynder at blande sig i eller sætter spørgsmålstegn ved de faglige beslutninger, så bliver det problematisk og kan give anledning til konflikt. For at undgå konflikt handler det altså om, at respektere hinandens domæner, og i stedet gøre brug af hinandens viden på en måde, så samarbejdet styrkes.

Ovenstående viser, hvordan fagprofessionelle gerne vil have frivillige med erfaring til at varetage opgaver. Dette kan tolkes som et udtryk for, at de fagprofessionelle byder særlige frivillige velkommen, hvis de ligner eller adskiller sig i viden og færdigheder, hvilket van Bochove et al. (2016) ligeledes har påvist.

En anden dimension, der har en indvirkning på de fagprofessionelles villighed til at byde frivillige indenfor er en bevidsthed om, at de frivillige kan have en anden relation til eller interaktion med borgerne. Et punkt som en af de frivillige også selv har påpeget, hvilket er beskrevet i afsnit 7.1.2. På plejehjemmet kommer det til udtryk ved, at de frivillige nogle gange lettere kan få beboerne til at deltage i aktiviteter:

"Vi kan også stå som plejepersonalet og stå at sige kom nu, men de [beboerne] siger nej nej nej, jeg vil blive her. Så kommer måske en af de andre [frivillige], og vupti, så er de med. Det er jo lige, hvordan der bliver spurgt" (Tove, fag ÆO s. 28).

Hvis ikke det var fordi, at de frivillige havde en anden tilgang eller relation til de ældre beboere, så ville de formentligt ikke reagere anderledes på at blive spurgt af en frivillig end en fagprofessionel. Dette er et udtryk for, at de fagprofessionelle er bevidste om, at det kan være en fordel, at der er en forskel i status og autoritet, hvilket ligeledes er en af dimensionerne i van Bochove et al.'s (2016) undersøgelse.

På asylcentret sætter de fagprofessionelle også stor pris på, at de frivillige kan have en anden relation til flygtningene, hvilket Cathrine beskriver således:

"For mit vedkommende, så både dem, der kommer som besøgsvenner og i legestuen, de ser nogle andre ting. Ting som jeg ikke ser. Problemstillinger med børnene eller familierne. Hvor de så kommer og siger til mig, at der er de her problemstillinger. Og selvom jeg er fagperson, så vil jeg ikke kunnet opdage dem, fordi jeg ikke har den samme interaktion med dem. De har en helt anden tilgang, mere privat tilgang, kan man sige, ikke også? Hvor jeg skal være professionel i det. Så de vil helt sikkert opdage nogle ting, og komme til mig med dem. Så derfor ville jeg heller ikke kunnet undvære dem. De er ligesom bindeledet, kan man sige" (Cathrine, fag FO s. 18).

For Cathrine kan de frivilliges relation til flygtningene være en hjælp i hendes arbejde, fordi de frivillige kan oplyse hende om nogle ting, som hun ikke selv ville opdage. Flere af de ansatte på asylcentret lægger derfor også vægt på, at de kan bruge de frivillige som sparringspartnere:

"(...), men nu har jeg jo kontakt med i hvert fald en besøgsven, som kommer på besøg ved en far med en søn. Og vi har altså rigtig god ping pong omkring de problemstillinger, som der er omkring den her søn her. Han lytter til mig, og jeg lytter til ham. Vi sparrer faktisk en hel del, og det synes jeg faktisk er rigtig rigtig vigtig for et godt samarbejde" (Cathrine, fag FO s. 13).

Ovenstående citat er et tegn på åbenhed og vidensdeling mellem frivillige og fagprofessionelle, hvilket er et udtryk for en stor tillid mellem de fagprofessionelle og de frivillige på asylcentret. Desuden tyder det på, at de fagprofessionelles tavshedspligt ikke spiller en ligeså stor rolle her som på plejehjemmet.

Hvis de frivillige skal indgå som sparringspartnere, så kræver det dog, at de er villige til at dele den viden, de får, når de er sammen med flygtningene, hvilket står i kontrast til, at de frivillige gerne vil have, at flygtningene kan stole på dem, og at de ikke går videre med oplysninger (jf. afsnit 7.3.2). På dialogmødet påpeges det desuden, at en frivillig kun kan indtage rollen som sparringspartner, hvis den frivillige har kompetencerne og viljen til det. Henning, som er frivillig på flygtningeområdet, siger eksempelvis, at han ikke vil have rollen som sparringspartner, fordi han så mener, at samarbejdet bliver for tæt og relationen til flygtningen bliver ændret. At gøre brug af frivillige som sparringspartnere kan således sætte de frivillige i et dilemma. I tråd med dette påpeger en af de ansatte på asylcentret også, at det er vigtigt, at de frivillige kan have en åben tilgang til flygtningene og ikke får for meget viden om deres situation, da det kan påvirke relationen:

"Netop fordi, at vi [ansatte] har en masse baggrundsviden omkring forskellige ting. Både om forældre og sag. Så vi er der ikke bare som sådan en åben en overfor det barn eller person. Det er ikke muligt, fordi der er for meget i gryden, som vi hele tiden har i baghovedet" (Lotte, fag FO s. 23).

På baggrund af ovenstående bør de fagprofessionelle således være opmærksom på, at de ikke sætter de frivillige i en situation, hvor den åbne og mere private relation, de kommer med, bliver ændret på bekostning af, at de fagprofessionelle gerne vil bruge de frivillige som sparringspartnere. Her er der altså et spændingsfelt i forhold til, hvordan de frivillige og fagprofessionelle skal forholde sig til de modsatrettede logikker.

På plejehjemmet er de fagprofessionelle i modsætning til på asylcentret meget eksplicitte omkring, at de ikke indblander de frivillige i noget fagligt: *"Det faglige er jo noget vi håndterer og diskuterer. Det gør*

vi jo ikke med dem. Det gør vi iblandt" (Per, fag ÆO s. 15). På plejehjemmet anser de fagprofessionelle altså ikke de frivillige som sparringspartnere. Årsagen til denne forskel på de to velfærdsområder kan muligvis skyldes, at det er to meget forskellige borgergrupper. Dette blev italesat på dialogmødet, hvor deltagerne mente, at forskellen skyldes et forskelligt behov. På flygtningeområdet er det muligt at forestille sig, at flygtningene ikke selv kommer til de fagprofessionelle, hvis der er i noget galt i frygt for, at det bliver brugt mod dem i deres asylsag. Derimod bør de ældre beboere på plejehjemmet ikke have nogen betænkeligheder om at fortælle de fagprofessionelle om problemer, da det blot bør hjælpe dem og deres situation. Det kan således være mere nødvendigt at bruge frivillige som sparringspartnere på flygtningeområdet end på ældreområdet.

En tredje dimension, der er med til, at de fagprofessionelle byder de frivillige velkommen er, at de fagprofessionelle kan se en fordel i, at de frivillige har nogle ressourcer, som de fagprofessionelle ikke har. Følgende citat er et eksempel herpå:

"Men det handler måske også om, at de [frivillige] har nogle ressourcer til at gøre nogle ting, som vi faktisk ikke har. I den gruppe, der er på XXvej nu, så er det noget med at afhente børn og på den måde sikre, at samarbejdet med forældrene er rigtig rigtig tæt. Hente og bringe børnene og sådan noget, og den mulighed har vi ikke. Så på den måde kan de noget, som vi ikke kan" (Carina, fag FO s. 10).

I forlængelse af ovenstående forklarer de dagprofessionelle i fokusgruppeinterviewet, at de fagprofessionelle ikke har samme mulighed, da de har mange forskellige ting, som de skal tage sig af. Frivillige har i stedet en mere afgrænset opgave, som de kan være mere dedikerede til (Fag FO s. 10-11).

Ovenstående afsnit har således vist, at når de frivillige har erfaring, flere ressourcer og kan bidrage med en anden relation til borgerne, så er de fagprofessionelle mere tilbøjelige til at byde de frivillige indenfor. Dette kan altså ses som et tegn på, at risikovilligheden også bliver større, hvor de fagprofessionelle lader nogle frivillige varetage bestemte opgaver eller indtage en bestemt rolle, fordi de netop har nogle særlige egenskaber.

Ifølge van Bochove et al. (2016) er *welcoming work* knyttet til specifikke frivillige, hvor *demarcation work* baserer sig på antagelser om de frivillige generelt. Desuden indebærer *welcoming work*, at de frivillige får lov til at varetage opgaver, som traditionelt anses som en professionel opgave. Ovenstående afsnit viser dog, at flere af de omtalte dimensioner af *welcoming work* i udgangspunkt gælder for frivillige generelt eksempelvis ressourcer og at have en anden relation. Desuden er den beskrevne

welcoming work i analysen ikke nødvendigvis knyttet til, at de frivillige bydes indenfor til at varetage professionelle arbejdsopgaver, hvilket således tyder på, at der muligvis er flere niveauer af *welcoming work* end den van Bochove et al. (2016) har beskrevet.

I analysen kom det også til syne, at konteksten har en betydning for på hvilken måde, at der gøres brug af de frivilliges særlige kvaliteter og kompetencer. Dette kom blandt andet til udtryk ved, at asylcentret bruger nogle af de frivillige som sparringspartnere, hvilket ikke er tilfældet på plejehjemmet. Denne forskel kan udover de forskellige borgergrupper muligvis også skyldes, at de frivillige historisk har haft en mere udførende rolle på flygtningeområdet, hvormed denne rolle formentligt er mere legitim end på ældreområdet, hvor der er konsensus om, at det er fagprofessionelle, som har ansvaret for ældreplejen (jf. afsnit 4.1).

7.4 Behovet for de frivillige

Analysen har indtil videre vist, at de fagprofessionelle på både ældre- og flygtningeområdet gerne vil inddrage frivillige i løsningen af velfærdsopgaver. Især hvis de frivillige kan bidrage med noget andet end de fagprofessionelle kan, hvad enten det gælder mere tid, erfaring eller anderledes relationer til borgerne. Ved at sætte nogle rammer for samarbejdet og over tid skabe en tillid til de frivillige ser de fagprofessionelle, at der kan komme et vigtigt udbytte ud af de frivillige. I dette tema vil der være en analyse af, hvorledes behovet for de frivillige kommer til udtryk samt konsekvenserne heraf.

7.4.1 Hvorfor vil de fagprofessionelle byde de frivillige indenfor?

De fagprofessionelle på både ældre og flygtningeområdet giver overordnet den samme forklaring på, hvorfor de inddrager frivillige i løsningen af velfærdsopgaver, hvilket er manglende ressourcer. Hassan formulerer det således:

"Sådan som de tynder ud i personalet, så er det jo ikke ensbetydende med, at opgaverne bliver mindre. Altså opgaverne er der stadigvæk og de vokser også sådan set, kan man sige. Men vi kan slet ikke... Det er jo opgaver, som vi ikke kan nå. Vi har ikke tid til det. Men de er der stadig. Så det er godt at have de frivillige. Hvis man kan organisere dem rigtigt, så får man også stor fordel ud af det. Det er en kæmpe stor ressource" (Hassan, fag FO s. 12).

Hassan ser altså de frivillige som en vigtig ressource, da de kan varetage nogle af de opgaver, som de offentligt ansatte ikke kan nå. Han påpeger dog også, at de frivillige skal organiseres på en sådan måde, at de fagprofessionelle kan drage fordel af dem. Dette kan ses som et udtryk for, at de fagprofessionelle

forsøger at finde de betingelser, hvor de kan få flest gevinster ud af samarbejdet. I forhold til Grimens (2004) teori om tillid, så handler det om, at de fagprofessionelle skal kunne se, at de langsigtede effekter overvinder de kortsigtede udfordringer. De fagprofessionelle skal bruge ressourcer på at få det frivillige arbejde til at fungere, men de er villige til dette, fordi behovet for de frivilliges indsats er stor. På plejehjemmet kommer det ligeledes til udtryk, at de frivillige kan være med til at aflaste de fagprofessionelle:

"(...) jamen vi superviserer dem bare og resten kører de selv. Det er uundværligt. Eller også så tror jeg, at jeg var sprællemænd hernede, hvis jeg skulle kunne klare alt det selv" (Helene, fagprofessionel på ældreområdet).

Helene påpeger således, at hun blot behøver at vejlede de frivillige for, at de kan klare det selv. Hun får altså en mere vejledende- fremfor udførende rolle, hvilket også tidligere er beskrevet i afsnit 7.2.4.

De frivillige på plejehjemmet italesætter også det øgede arbejdspress. Når de bryder nogle af de opstillede grænser er det nemlig ikke altid, at de fagprofessionelle irettesætter dem (Fri ÆO s. 32):

Interviewer: *"Hvad hvis de ansatte, plejepersonalet, ser at nu går en lige ind til en og henter et eller andet. Siger de noget eller ser...?"*

Gitte: *"Nej, der er ikke nogen, der har sagt noget til..."*

Laurits: *"Jeg tror, at de er glade for at vi laver det. At vi laver unoderne..."*

Interviewer: *"Ja, de ser det egentligt som en hjælp, selvom I bryder...?"*

Laurits: *"De ser det som en hjælp, selvom vi laver noget, som vi ikke burde. Det vil være en hjælp for dem..."*

Elisabeth: *"Hvor de måske skulle have sagt, at jeg må hellere..."*

Laurits: *"I nuet aflaster det jo dem..."*

Gitte: *"Jeg tror, at de siger, når vi kommer ind af gangen – pyha, nu kommer der en mere."*

Interviewer: *"Min umiddelbare tanke er, at det simpelthen er fordi, at de er pressede?"*

Laurits: *"De er pressede."*

Grethe: *"Ja, de er pressede. Det er de. Det må man konstatere. Godt jeg ikke har sådan et job."*

I ovenstående passage fremgår det altså, at de frivillige på plejehjemmet er af den overbevisning, at de fagprofessionelle ser det som hjælp, at de frivillige tager sig af nogle ting, som de egentligt ikke burde, fordi det aflaster dem. Ovenstående passage kan ligeledes være et udtryk for, at de fagprofessionelle lader de frivillige handle på nærværets præmisser. Tidligere i analysen er det dog kommet frem, at der på plejehjemmet er meget klare grænser for arbejdsdelingen, som løbende håndhæves. Når grænserne alligevel brydes, og det ikke umiddelbart har nogen konsekvenser, så kan det muligvis være et tegn på, at når de fagprofessionelles arbejdspress er stort nok, så bliver der lettere set gennem fingrene med reglerne. Ud fra dette afsnit tyder det således på, at manglende offentlige ressourcer skaber et øget behov for frivillige, hvorfor de fagprofessionelle ser en gevinst ved at samarbejde med frivillige. Spørgsmålet er dog, hvilke konsekvenser dette har, hvilket vil blive udfoldet i de kommende afsnit.

7.4.2 Afhængighed

Selvom de frivilliges arbejde bliver betegnet som et supplement, så bliver der givet udtryk for, at der er en stor afhængighed af de frivilliges arbejde for at sikre kvaliteten. På plejehjemmet udtrykker Helene det på følgende måde:

"Vi ville kunne levere noget andet, fordi det ville blive et lavere niveau. Vi ville ikke kunne få så mange med, vi ville ikke kunne stable det på benene, som vi kan her. Og vi ville heller ikke kunne stå for alle de relationer, som de [beboerne] får. Det sociale netværk, som de frivillige skaber, det ville vi ikke kunne gøre selv. Det har vi ikke en chance for, så det ville blive med meget lav blus, hvis ikke vi havde de frivillige" (Helene, fag ÆO s. 4-5).

Plejehjemmets beboere ville altså kunne mærke det, hvis der ikke var frivillige. Deres dagligdag ville indeholde langt færre aktivitetsmuligheder, og de ville ikke på samme måde blive en del af det fællesskab, som de frivillige skaber.

På asylcentret varetager de frivillige desuden opgaver, som de fagprofessionelle faktisk mener er nødvendige i flygtningenes dagligdag:

"I det du ser med aktivitetshuset, kvindeklubben og second hand. Der er mange ting, hvor vi er afhængige af dem, som det er strikket sammen nu. Fordi hvis ikke de var her, så var der mange af de ting, som ikke kunnet være her. Så måtte vi bare sige, okay vi har et behov, men der er ikke nogle at ansatte til at lave det. Så vi er afhængig af det"
(Lotte, fag FO s. 19).

Ovenstående peger i retning af, at de ansatte har lært at leve med, at manglende ressourcer har medført, at der er nødvendige opgaver, som de som offentligt ansatte ikke kan løse. Det tyder således på, at de offentlige velfærdsinstitutioner får sig gjort afhængige af frivillige. Flygtningene selv bemærker også dette, når de frivillige ikke står til rådighed:

"Altså jeg har nogle, som jeg følger, som jeg måske har startet med at hjælpe for et år eller halvandet siden, som har udfordringer på mange vis. Og så har jeg lige været væk i seks uger, fordi jeg har været ude at rejse, og det har jeg fået besked på, at det må jeg aldrig gøre mere. Fordi der er godt nok nogle korthuse, som er faldet sammen, mens jeg har været væk. Så der er noget af et opsamlingsarbejde, fordi der ikke var nogen til at holde hånden under dem" (Signe, fri FO s. 19).

Hvis de frivillige ikke er der til at løfte de opgaver, som de plejer, så påvirker det altså flygtningenes dagligdag. Dette vidner således også om en afhængighed af de frivilliges indsats. Afhængigheden har dog nogle konsekvenser for de frivillige. De frivilliges arbejde kan gå hen og blive en forpligtelse. Gitte, som er besøgsven på plejehjemmet, giver udtryk for, at hun godt kan komme i konflikt med sig selv:

"Der er det vel bare, at man skal tænke på, at de er afhængige af os, men det skal vi sådan set være ligeglade med. Det er sådan set lidt uhyggeligt at tænke på. For man skal tænke på, at hvis du har noget, som du skal den fredag eller onsdag der, så må du lave tiden om eller sige, at man ikke kan komme. Der er man jo også lidt i konflikt med sig

selv. Kan jeg ikke komme en onsdag til min beboer, så forsøger jeg at komme tirsdag eftermiddag. For man ved jo, hvor afhængig vedkommende er” (Gitte, fri AEO s. 20).

Den frihed, de frivillige ellers tidligere har italesat som et vigtigt element, bliver således udfordret af, at andre mennesker eller velfærdsinstitutioner bliver afhængige af deres indsats.

Ovenstående afsnit viser således, hvordan der på begge velfærdsområder bliver givet udtryk for en afhængighed både fra de frivillige og fagprofessionelles side. Denne afhængighed kan dog medføre, at det frivillige arbejdes karakter ændrer sig, hvilket vil blive udfoldet i nedenstående afsnit.

7.4.3 Nærmer det frivillige arbejde sig et lønarbejde?

Gennem analysen er det synliggjort, at der fra det offentliges side er et behov for de frivilliges indsats. Dette kan være årsagen til, at der er en forventning om, at de frivillige kan yde et fast stykke arbejde, hvor de møder op til bestemte aktiviteter på bestemte dage og klokkeslæt. Der kan således argumenteres for, at man er gået over mod en model, hvor de frivillige er en fast del af arbejdsplanen. Dette tyder på, at de offentlige institutioner er begyndt på at kalkulere med de frivilliges indsats. De frivillige skal fungere som en kontinuerlig ressource. Desuden skal de frivillige på plejehjemmet og asylcentret underskrive kontrakter, og der er på plejehjemmet blevet indført frivilligsamtaler. Elementer, der karakteriserer et lønarbejde er således blevet overført til frivilligt arbejde. Der er altså noget, der tyder på, at det offentlige gerne vil kunne behandle frivillige som ansatte. Som beskrevet tidligere er de fagprofessionelle dog bevidste om, at det ikke fuldstændig kan lade sig gøre, men de gør alligevel et forsøg. De frivillige skal altså selv være opmærksomme på at beskytte deres territorium, så de ikke blot bliver gratis arbejdskraft. En måde de selv sætter grænsen på er, at de ikke vil have penge for deres frivillige arbejde, for så snart de modtager penge for det, så kan det offentlige stille nogle andre krav til de frivillige. Frivillige fra plejehjemmet italesætter i det følgende, at deres arbejde skal bevare den frivillige karakter (Fri AEO s. 17):

Laurits: ”Samfundet er begyndt at arbejde lidt på sådan noget med, at vi kunne godt aflønne dem der. De kunne jo lige få 50 kroner per aften, når de instruerer vores ungdom. Nej [slår i bordet], så er de ikke frivillige længere.”

Gitte: ”Så er du i lommen på dem.”

Laurits: ”Og vi må fandme ikke komme til sådan noget semi-frivillig noget, efter min mening.”

Elisabeth: *"Sådan nogle som Aarhus Kommune er blevet virkelig grove til sådan noget. Så får de en masse frivillige, og så får de lige nogle biletter til en koncert, og så skal de også lave det eller det. Jeg synes simpelthen, at de besætter så mange jobs lige nu med frivillige."*

Gitte: *"Det dur ikke."*

Laurits: *"Det er bondefangeri."*

Ovenstående vidner således om, at det er vigtigt for de frivillige, at det er noget, som de gør af lyst og ikke fordi, at de får penge for det, hvilket også ligger i den anvendte definition af en frivillig (jf. appendiks 1). Desuden mener de, at hvis det offentlige først begynder at aflønne dem, så kan de også kræve, at de tager sig af nogle specifikke opgaver, hvorfor deres frihed til at sige nej således ikke længere er gældende. På flygtningeområdet tager de frivillige også afstand fra, at de vil modtage løn for deres arbejde, da de så ikke længere kan handle ud fra egne værdier (Fri FO s. 17).

De frivillige mener altså ikke selv, at deres arbejde kan karakteriseres som et lønarbejde, da de ikke får penge for det og dermed kan sige til og fra samt handle ud fra egne værdier. Så selvom det offentligt forsøger at påvirke det frivillige arbejdets karakter ved at formalisere det og indføre elementer karakteristiske for lønarbejde, så yder de frivillige stadig en modstand. Spørgsmålet er dog, om det ikke stadig er rimeligt at påstå, at det frivillige arbejde alligevel godt kan have karakter af lønarbejde samtidig med, at de frivillige ikke får løn for det, og det ikke er en forpligtelse? En konsekvens af inddragelsen af frivillige i løsningen af velfærdsopgaver kan således være, at forståelsen af, hvad frivilligt arbejde er vil ændre sig.

Til dialogmødet opstod der en tydelig situation på, at det ikke altid er lige let at kende forskel på en frivillig og en fagprofessionel. Signe, som er medlem af en frivillig organisation, som hjælper flygtninge, fortalte om mange af de opgaver, som hun varetager. Flere blev forvirrede over, hvorvidt Signe egentligt blot er frivillig, hvorfor Helene, som er fagprofessionelle på plejehjemmet, direkte spurgte hende om, hvorvidt hun er ansat eller frivillig. Efter dialogmødet kommer Helene hen til mig og påpeger, at hun synes, at det er bekymrende, at frivillige varetager den slags opgaver, som Signe gør. Helene betegner Signe som en professionel frivillig, hvilket hun er meget skeptisk overfor.

På baggrund af ovenstående afsnit tyder det på, at frivilligbegrebet nogle gange bruges til at legitimere nogle aktiviteter, som nærmer sig et lønarbejde. Derfor er det væsentligt at forholde sig til, om det er rimeligt at kalde det frivilligt arbejde eller om det er mere rimeligt at kalde det ulønnet arbejde. Hvis grænserne mellem en frivillig og en fagprofessionel opgave ikke er tydelige, og de frivilliges indsats samtidig er en nødvendighed, så kan det være et tegn på, at de frivillige måske kommer til at løse en opgave, som det offentlige ikke længere har råd til. Hvis de frivillige samtidig ikke kan handle ud fra frivillighedens logik, så vil de frivilliges indsats bære præg af ulønnet arbejdskraft. Grænsen mellem arbejde og hjælp kan således være hårfin. Dette giver også anledning til at diskutere, hvilken funktion det egentligt er, at de frivillige udfylder, hvilket vil blive gjort i nedenstående afsnit.

7.4.4 Flødeskum eller tandhjul?

Analysen har vist, at de frivillige og fagprofessionelle giver udtryk for, at der er en afhængighed af de frivilliges indsats. Spørgsmålet er dog, om denne afhængighed bunder i, at de frivilliges indsats er det, som får det hele til at fungere, eller om de frivilliges indsats er det ekstra, som gør tilværelsen lidt bedre for de ældre og flygtningene?

I fokusgruppeinterviewene bliver de frivillige flere gange omtalt som værende fløden fremfor substansen. Helene udtrykker det således:

"Derudover er der også nogle ekstra hænder. Det gør, at vores arbejde, os der er ansat her, vi kan fokusere på opgaver såsom, hvordan organiserer vi det, hvordan får vi det op at stå. Og så er de fløden på det. De hjælper med, at vi ikke skal løbe helt så hurtigt. Det går lidt mere gelinde rundt. Det synes jeg er dejligt" (Helene, fag AEO s. 4).

Helene kalder altså de frivillige for fløden. Dette kan tolkes som et udtryk for, at det altså er de frivillige, som lige giver det ekstra, og gør det hele lidt bedre. Hun siger dog i samme citat, at de frivillige er dem, som hjælper med, at det går lidt mere gelinde rundt. I den forbindelse var det måske mere rimeligt at betegne de frivillige som et tandhjul.

På dialogmødet er deltagerne blevet spurgt ind til, hvilken af metaforerne, fløde og tandhjul, de mener er den mest sigende. De fleste vil ikke vedkende sig, at de frivillige er et tandhjul. Årsagen til dette er, at hvis de frivillige bliver et tandhjul, så opstår der et problem den dag, hvor de frivillige så siger fra, da det vil medføre, at det hele kommer til at gå i stå. Metaforen om tandhjulet bryder således med identiteten og logikken på frivilligområdet. Flere af de frivillige påpeger dog, at det faktisk er en reali-

tet i dag. Dette tyder således på, at de overbevisninger, som både de fagprofessionelle og frivillige forsøger at holde fast i måske ikke er holdbare i forhold til, hvad der faktisk sker i praksis.

8. Opsamlende diskussion og konklusion

I dette kapitel vil lighederne og forskellene mellem de to velfærdsområder blive opsummeret for at diskutere, hvilken arbejdsdelingsmodel, der er mest fremtrædende på hver af velfærdsområderne. Desuden vil der være en diskussion af, hvad der ligger til grund for forskellene på de to velfærdsområder. Afslutningsvist argumenteres der for, hvad dette speciale har bidraget med til forskningen, samt hvad fremtidig forskning kan undersøge nærmere.

8.1 Forskelle og ligheder

På både ældre- og flygtningeområdet er der på tværs af frivillige og fagprofessionelle konsensus om, at der er et behov for, at frivillige deltager i løsningen af velfærdsopgaver. Dette skyldes både manglende ressourcer, samt at de frivillige kan have en anden relation og nærhed til borgerne. Overordnet er der blandt de frivillige og fagprofessionelle desuden en enighed om, at det er vigtigt at have nogle fastlagte grænser for, hvem der tager sig af hvilke opgaver. De frivilliges varetager primært praktiske aktivitetsopgaver og sociale relationsopgaver. I interviewene fremstilles det, at de fagprofessionelle ikke længere har ressourcer til disse opgaver, og de betragtes derfor heller ikke længere som en del af kerneopgaven. De frivillige kan således være med til at frigive ressourcer til, at de fagprofessionelle kan fokusere på det, der på nuværende tidspunkt opfattes som kerneopgaven. Blandt de fagprofessionelle og frivillige på begge velfærdsområder er der desuden en fælles opfattelse af, at de frivillige ikke overtager de fagprofessionelles arbejde. De frivillige betragtes altså som en hjælp fremfor en trussel, hvilket stemmer overens med van Bochove et al.'s (2016) fund. Dette er dog kun muligt på grund af de fastlagte grænser. Disse grænser optegnes nogle gange allerede inden samarbejdet går i gang, hvilket blandt andet ses ved, at der på plejehjemmet og asylcentret underskrives kontrakter. Dette medfører således også en formalisering og institutionalisering af samarbejdet. Til trods for dette, så mener ingen af de frivillige på hverken flygtninge- eller ældreområdet, at de arbejder for kommunen. De frivillige forsøger at holde fast i den frivillige identitet og autonomi.

Ovenstående tegner således et billede af, hvad der er fælles for samarbejdet på både ældre og flygtningeområdet. Velfærdsområderne adskiller sig dog også ved, at der er en højere grad af formalisering og institutionalisering på ældreområdet end flygtningeområdet. Dette kommer blandt andet til syne ved, at de frivillige holdes i lidt kortere snor på plejehjemmet i og med, at de løbende bliver mindet om regler og rammer gennem nyhedsmails, løbende møder og frivillig-samtaler. Desuden gennemgår de frivillige på plejehjemmet en oplæringsperiode, og de bærer et frivilligskilt, hvilket ikke er tilfældet ved størstedelen af de frivillige, som arbejder med flygtninge. Til trods for, at de frivillige på de to velfærdsområder har lignende arbejdsopgaver, så er der forskelle i deres roller. De frivillige på flygtninge-

geområdet har nogle gange en mere privat relation til flygtningene end de frivillige på plejehjemmet har til de ældre beboere. For begge områder gælder det dog, at relationens karakter er afhængig af opgavetype således, at relationen kan blive mere privat, hvis det er sociale relationsopgaver såsom at være netværksperson eller besøgsven fremfor praktiske aktivitetsopgaver. En anden væsentlig forskel er desuden, at de frivillige på asylcentret kan have en rolle som sparringspartnere for de fagprofessionelle, hvilket ikke er tilfældet på plejehjemmet. På plejehjemmet er der desuden forholdsvis strenge krav til at overholde tavshedspligten, hvilket ikke i samme grad synes at være tilfældet på flygtningeområdet.

8.2 Arbejdsdeling

På baggrund af de fremhævede ligheder og forskelle på ældre- og flygtningeområdet vil der i dette afsnit være en argumentation for, hvad der karakteriserer arbejdsdelingen på de to velfærdsområder. På tværs af de analytiske fund tyder det på, at begge områder overordnet er karakteriseret ved *occupational closure modellen*. Dette ses ved, at der på begge velfærdsområder sættes grænser, fordi de frivillige ikke skal indblandes i de fagprofessionelles kerneopgaver. Desuden varetager de frivillige oftest de opgaver, som ikke kræver specifikke faglige kompetencer. Dette er netop kendetegnene for *occupational closure modellen* (se appendiks 4). Denne arbejdsdeling er ifølge Overgaard (2015) en logisk følge af den universelle velfærdsstat i Danmark. De analytiske fund viser dog også, at begge velfærdsområder har elementer, som er karakteristisk for *risk modellen*. De frivilliges oplæring på plejehjemmet er et eksempel herpå. Det er dog vigtigt at påpege, at oplæringen på plejehjemmet ikke er relateret til kerneopgaver, men kun de frivilliges supplerende opgaver, hvorfor det altså er en anden form for oplæring end Overgaard (2015) har fundet i sin forskning. På flygtningeområdet er de frivilliges rolle som sparringspartnere dog et tydeligt tegn på, at arbejdsdelingen bevæger sig mod *risk modellen*. Ved at de fagprofessionelle deler viden med de frivillige om flygtningene og bruger de frivillige som sparringspartnere, så vidner det om en høj grad af tillid og dermed også risikovillighed. På baggrund af de analytiske fund i nærværende speciale kan det således konkluderes, at selvom begge velfærdsområders arbejdsdeling som udgangspunkt er karakteriseret ved *occupational closure*, hvor de fagprofessionelle ikke inddrager de frivillige i kerneopgaverne, så er der alligevel en større risikovillighed på flygtningeområdet end ældreområdet. I det følgende afsnit vil der være en diskussion af, hvad denne forskel kan skyldes.

8.3 Årsager til forskelle

Gennem analysen er der overordnet fremkommet to forskellige forklaringer på, hvorfor samarbejdet mellem frivillige og fagprofessionelle er udformet forskelligt på flygtninge- og ældreområdet. Den første forklaring er relateret til velfærdsområdernes forskellige historie og strukturering, hvilket også

blev udfoldet i design- og teorikapitlet. Den mindre grad af formalisering og institutionalisering på flygtningeområdet fremfor ældreområdet kan skyldes, at der historisk har været en tradition for, at både det offentlige og den frivillige sektor har varetaget integrationsopgaver, hvor ældreplejen de sidste mange år har været et offentligt ansvar. Dette kan være årsagen til, at der på ældreområdet er et større behov for at tydeliggøre grænserne. Desuden tyder det på, at de historiske og strukturelle forskelle har en indvirkning på legitimiteten af forskellige roller og arbejdsdelinger.

Gennem analysen er det dog også kommet frem, at de to forskellige grupper af modtagere af den frivillige indsats kan have en indvirkning på den frivilliges rolle. Flygtninge og plejehjemsbeboere har brug for forskellige typer af hjælp fra de frivillige. Empirien peger i retning af, at dette kan have en indflydelse på legitimiteten af forskellige roller. De frivilliges opgave på flygtningeområdet er en integrationsopgave. De frivillige skal introducere flygtningene til deres livsverden, hvilket kan kræve en mere privat relation. På flygtningeområdet har de fagprofessionelle desuden i højere grad et behov for at gøre brug af de frivillige som sparringspartnere, hvilket også skyldes den særlige gruppe af borgere, da flygtninge af frygt for myndighederne muligvis ikke selv vil komme til de fagprofessionelle, hvis der er problemer. På ældreområdet er de frivilliges opgave i højere grad at skabe lidt liv i de ældres tilværelse, hvilket gøres gennem forskellige aktiviteter. Dette kræver formentligt ikke den samme tætte relation.

Ud fra ovenstående kan det således konkluderes, at konteksten og den frivilliges opgave har en betydning for rollen og den logik, der handles ud fra. Det må dog være op til den fremtidige forskning at undersøge nærmere, hvorvidt det er historiske og strukturelle forskelle eller borgergruppernes særlige hjælpebehov og karakteristika (eller en kombination af disse to forhold), som kan være medvirkende forklaringer på forskellene i samarbejdets udformning, som min analyse har vist gælder for henholdsvis flygtninge- og ældreområdet.

8.4 Specialets bidrag og anbefalinger til fremtidig forskning

Nærværende speciale har ved dets komparative design haft fokus på forskelle og ligheder i samarbejdet mellem ældre- og flygtningeområdet. Heraf er der fremkommet nogle resultater, som formentligt ikke ville være opdaget ved at fokusere på ét velfærdsområde. Selvom begge velfærdsområder overordnet skelner mellem, at fagprofessionelle tager sig af kerneopgaver og frivillige tager sig af supplerende aktivitets- og relationsopgaver, så viser det sig, at der er nogle forskellige logikker og rationaler på spil på de to velfærdsområder. Dette medfører således forskellige legitimeringer af de frivilliges rolle. Velfærdsområde og kontekst har altså en indvirkning på samarbejdet. Hermed opstår der et teoretisk behov for at styrke den betydning, som de institutionelle forhold og konteksten har. I den frem-

tidige forskning bør der således være en bevidsthed om, at samspillet mellem den offentlige- og frivillige sektor ikke kan forstås på én måde. I stedet bør der være fokus på, hvilke betingelser det enkelte velfærdsområde arbejder under, hvilket skal ses i relation til dimensioner såsom roller, opgavetype, organisering, formalisering og institutionalisering. van Bochove et al. (2016) har tidligere påpeget, at praksis er relateret til strukturer, hvormed *boundary work* ikke eksisterer i et vakuum, hvilket dette speciale bekræfter.

Desuden er det i specialet blevet synliggjort, at der på både flygtninge- og ældreområdet er en afhængighed af de frivilliges indsats. Derfor vil de fagprofessionelle gerne byde de frivillige indenfor, men det kan være udfordrende for de fagprofessionelle at afgive kontrol og agere i den usikkerhed, som et større element af en frivilligt organiseret indsats kan medføre. Dette kan tilsammen føre til, at frivillighedens karakter kan ændre sig. Dette speciale har ikke haft mulighed for at undersøge dette fyldestgørende, hvorfor fremtidig forskning bør undersøge det nærmere. Her kan der med fordel være større opmærksomhed på at undersøge skillelinjerne mellem frivilligt arbejde og ulønnet arbejdskraft.

Dette speciale har undersøgt både holdninger og erfaringer. De frivillige og fagprofessionelle giver udtryk for forskellige holdninger på tværs af velfærdsområder. På den ene side er det muligt at forestille sig, at deres erfaringer medfører, at de får et mere nuanceret syn. Eksempelvis er de selv bevidste om, at kontekst og rammer har en indflydelse på samarbejdet og legitimeringen af forskellige roller. På den anden side kan deres erfaringer også medføre, at deres holdninger bliver endnu stærkere, fordi erfaringerne enten bekræfter disse, eller fordi de søger efter bekræftelse. Analysen har dog vist, at italesættelse og praksis ikke altid stemmer overens. Grænserne kan være italesat meget skarpt, men det kan være svært at opretholde dem i praksis. De fagprofessionelle og frivillige er til dels bevidste om dette, men flere steder i analysen tyder det også på, at de frivillige og fagprofessionelle gerne vil blive i deres forestilling om, hvordan de mener at tingene bør være og derfor ikke altid har blik for, hvordan samarbejdet udfolder sig i praksis. Et eksempel på dette er den klare afvisning af, at frivilliges funktion er at være et tandhjul til trods for, at de fagprofessionelle giver udtryk for en afhængighed af de frivillige, hvormed det er muligt at forestille sig, at hvis de frivillige ikke var der, så ville det udfordre de fagprofessionelle i deres arbejde. Der er således brug for mere viden om, hvorledes der er overensstemmelse mellem italesættelse og praksis. Metodisk har dette speciale kun gjort brug af fokusgruppeinterviews, men det vil i denne sammenhæng være en metodisk fordel også at benytte observation for at få en større indsigt i praksis.

9. Litteratur

Agger, A. & A. Tortzen (2015): *Forskningsreview om samskabelse*. University College Lillebælt.

Andersen, J. G. & P. H. Jensen (2016): "Ældrepolitikken: sociale og økonomiske udfordringer" i Møller, I. H. & J. E. Larsen (red.) (2016): *Socialpolitik*. 4. udgave, 1. oplag. København: Hans Reitzels Forlag.

Antoft, R. & H. H. Salomonsen (2012): "Det kvalitative casestudium" i Antoft, Rasmus et al. (2012): *Håndværk og horisonter*. 1. udgave, 2. oplag. Odense: Syddansk Universitetsforlag.

Attride-Stirling, J. (2001): "Thematic networks: an analytic tool for qualitative research". *Qualitative Research*. Vol. 1, no. 3, 2001:385-405.

Bloksgaard, L. & P. T. Andersen (2012): "Fokusgruppeinterviewet - Når gruppedynamikken er redskab" i Jacobsen, M. H. & S. Q. Jensen (red.): *Kvalitative udfordringer*. 1. udgave, 1. oplag. København: Hans Reitzels Forlag.

Brinkmann, S. & L. Tanggaard (2010): "Introduktion" i Brinkmann, S. & L. Tanggaard (2010): *Kvalitative metoder – en grundbog*. 1. udgave, 2. oplag. København: Hans Reitzels Forlag.

Brudney, J. L. (1999): "The Effective Use of Volunteers: Best Practices for the Public Sector". *Law and Contemporary Problems*. Vol. 62, no. 4, 1999:219-255.

Brudney, J. L. & J. E. Kellough (2000): "Volunteers in State Government: Involvement, Management, and Benefits". *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol. 29, no. 1, 2000:111-130.

Børne- og Socialministeriet (2017): *Strategi for et stærkere civilsamfund*. København: Børne- og Socialministeriet.

Carey, M. A. & J. Asbury (2012): *Focus Group Research*. Walnut Creek, California: Left Coast Press.

Center for Frivilligt Socialt Arbejde (2017): *Tal om kommuner og frivillighed. Frivilligrapport 2016-2018*. Odense: Center for Frivilligt Socialt Arbejde.

Clavering, E. K. & J. McLaughlin (2007): " Crossing Multidisciplinary Divides: Exploring Professional Hierarchies and Boundaries in Focus Groups". *Qualitative Health Research*. Vol. 17, no. 3, 2007:400-410.

de Vaus, D. (2001): *Research Design in Social Research*. SAGE Publications.

Ejrnæs, M. & M. Skytte (2016): "Etniske minoriteter og socialpolitik" i Møller, I. H. & J. E. Larsen (red.) (2016): *Socialpolitik*. 4. udgave, 1. oplag. København: Hans Reitzels Forlag.

Eliasoph, N. (2009): "Top-Down Civic Projects Are Not Grassroots Associations: How The Difference Matter in Everyday Life". *Voluntas*. Vol. 20, no. 3, 2009:291-308.

Evers, A. (2005): "Mixed Welfare Systems and Hybrid Organizations: Changes in the Governance and Provision of Social Services". *International Journal of public Administration*. Vol. 28, no. 9-10: 2005:737-748.

Frederiksen, M. (2015): "Dangerous, Commendable or Compliant: How Nordic People Think About Volunteers as Providers of Public Velfare Services". *Voluntas*. Nr. 26, 2015:1739-1758.

Frederiksen, M. et al. (2016): *Samskabelse mellem offentlige og frivillige aktører: Modeller for praksis og samarbejde i socialt arbejde med sårbare flygtninge og ældre*. Ansøgning VELUX FONDENS tværgående pulje, september 2016, HUM-SOC: 14400.

Gilje, N. & H. Grimen (2002): *Samfundsvidenskabernes forudsætninger*. 1. udgave, 6. oplag. København: Hans Reitzels Forlag.

Grimen, H. (2009): *Hva er tillit*. Oslo: Universitetsforlaget.

Guribye, E. (2018): "Co-creation of Linking Social Capital in 'Municipality 3.0'". *Journal of Civil Society*. Vol. 14, no. 1, 2018:77-93.

Halkier, B. (2008): *Fokusgrupper*. 2. udgave. Frederiksberg C: Forlaget Samfundslitteratur.

Hardin, R. (2004): *Distrust*. Vol. 8. New York: Russell Sage Foundation.

Henriksen, L. S. (2011): "Tillid – et spørgsmål om moral?". *Dansk Sociologi*. Nr. 2, 22. årg. 2011:47-63.

Højberg, H. (2004): "Hermeneutik" i Fuglsang, L. & P. B. Olsen (red.) (2004): *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*. 2. udgave. Frederiksberg C: Roskilde Universitetsforlag.

Jacobsen, D. I. & J. Thorsvik 2014: *Hvordan organisationer fungerer*. 3. udgave, 2. oplag. København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. & S. Brinkmann (2009): *Interview*. 2. udgave, 5. oplag. København: Hans Reitzels Forlag.

Larsen, A. K. & A. K. Larsgaard (2017): "Samskabelse kræver noget andet – et studie af ligeværd i samskabelse". *Uden for nummer*, Nr. 34, 2017: 26-37.

Løppenthin, R. (2018): "Socialminister: Frivillige skal løfte flere opgaver i den offentlige sektor". *Altinget.dk*, 8. marts 2018.

<https://www.alinget.dk/civilsamfund/artikel/socialminister-frivillige-skal-loefte-flere-opgaver-i-den-offentlige-sektor>

Morgan, D. L. (1997): *Focus groups as qualitative research*. 2. udgave. Thousand Oaks, California: SAGE Publications.

Ostrom, E. (1996): "Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development". *World Development*. Vol. 24, no. 6, 1996:1073-1087.

Overgaard, C. (2015): "The boundaries of care work: a comparative study of professionals and volunteers in Denmark and Australia". *Health and Social Care in the Community*. Vol. 23, no. 4, 2015:380-388.

Pedersen, N. V. (2011): "Frivillige organisationers rolle i samarbejdsdrevne innovations processer inden for den forebyggende sundhedsindsats" i Sørensen, E. & J. Torfing (red.) (2011): *Samarbejdsdrevet innovation i den offentlige sektor*. 1. udgave, 1. oplag. København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.

Rambøll (2017): *Frivillighedsundersøgelsen 2017 – Tabelbilag*.

Rich, R. C. (1981): "Interaction of the Voluntary and Governmental Sectors. Toward an Understanding of the Coproduction of Municipal Services". *Administration & Society*, Vol. 13, no. 1, 1981:59-76.

Sehested, K. & L. Leonardsen (2011): "Fagprofessionelles rolle i samarbejdsdrevet innovation" i Sørensen, E. & J. Torfing (red.) (2011): *Samarbejdsdrevet innovation i den offentlige sektor*. 1. udgave, 1. oplag. København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.

Striib, M. (2017): "Man må sno sig, sagde ålen". *FOA Leder klumme*.

<https://www.foa.dk/forbund/foa-leder/foa-lederklumme/2017/man-maa-sno-sig-sagde-aalen>

Tortzen, A. (2016): *Samskabelse i kommunale rammer – hvordan kan ledelse understøtte samskabelse?*. Roskilde Universitet: Ph.d.-afhandling.

van Bochove, M. et al. (2016): "Reconstructing the professional domain: Boundary work of professionals and volunteers in the context of social service reform". *Current Sociology*.

von Essen, J. et al. (2018): "The ambiguities of volunteering – How opportunities in the voluntary sector cause moral dilemmas for Scandinavian societies" i Henriksen, L.S., Strømsnes, K. & Svedberg, L. (Eds.): *Civic Engagement in Scandinavia*. Springer. Ikke udgivet.

Yin, R. K. (2003): *Case study research*. 3. edition, volume 5. SAGE Publications.

Zeitler, U. (2016): *Ny professionalisme – Samskabelse som vej til et bæredygtigt samfund*. 1. udgave, 1. oplag. København: Akademisk Forlag.

Appendiks

Appendiks 1: Begrebsafklaring

Frivillig

I litteraturen hersker der mange forskellige definitioner af, hvad det vil sige at være frivillig. Ud fra et litteraturreview af forskning om frivillighed har Cnaan et. al. fundet, at der findes fire grundlæggende dimensioner indenfor frivillighed, som vil blive udfoldet nedenfor (Brudney 1999:220-222):

1. Egen fri vilje: Individet vælger selv, om det vil være frivillig.
2. Belønning: Den frivilliges belønning for arbejdet er minimal og kan rangere fra ingenting til dækning af udgifter eller lignende.
3. Kontekst: Den frivillige indsats kan være uformel og uden for en organisation eller formel og organiseret eksempelvis i en frivillig- eller offentligt organisation.
4. Modtagere: Målet med den frivilliges indsats er at hjælpe andre og/eller en selv.

I dette speciale fokuseres der på individer, som indgår i et samarbejde med det offentlige. Ud fra de ovenstående fire dimensioner kan disse betegnes som frivillige, fordi deres indsats er utvungen og der er ikke nogen belønning. Derudover indgår de frivillige i en forholdsvis formaliseret kontekst, da arbejdet er organiseret i en offentlig og/eller frivillige organisation. Desuden er deres arbejde orienteret mod at hjælpe andre, hvor indsatsen desuden er personrettet og indbefatter ansigt-til-ansigt kontakt.

Fagprofessionel

En fagprofessionel tilskrives en nogle specifikke kompetencer baseret på færdigheder og viden, hvilke ikke kan forventes af amatører (Zeitler 2016:86, 88). Fagprofessionelle leverer den specialiserede viden, som er med til at sikre, at den offentlige opgaveløsning bygger på en høj faglig kompetence. De opnår deres titel gennem uddannelse. Gennem tiden har dette i princippet givet dem en høj grad af selvbestemmelse i deres arbejde. Forskning peger desuden på, at fagprofessionelle foretrækker at samarbejde med andre indenfor samme profession. Dette er med til at udvikle stærke faglige identiteter, kulturer og fællesskaber. Fagprofessionelle har således en tradition for en selvstyrende rolle og et fagligt vidensmonopol (Sehested & Leonardsen 2011:215-218). De fagprofessionelle, som inddrages i dette speciale arbejder alle indenfor den offentlige sektor.

Samarbejdsindsatser

Med samarbejdsindsatser menes der i dette speciale de aktiviteter, som frivillige og fagprofessionelle samarbejder om. Med inspiration fra Elinor Ostrom, så finder en samarbejdsindsats sted, når inputs fra individer, som ikke befinder sig i samme sektor bliver transformeret til velfærdsydelser, som kommer borgerne til gode (Ostrom 1996:1073). Det eneste krav, der skal opfyldes for, at der er tale om en samarbejdsindsats er således, at de frivillige og fagprofessionelle har et samarbejde. Hvilken form dette samarbejde har er således i første omgang underordnet.

Appendiks 2: Holdninger og erfaringer – to sider af samme sag?

I specialet er der en interesse i både at undersøge holdninger og erfaringer. Spørgsmålet er dog, om det er muligt at adskille disse to ting eller om det er to sider af samme sag. I daglig tale henviser holdninger til noget personer synes, vurderer eller mener, hvor erfaringer i stedet henviser til noget personer har oplevet og er baseret på virkelige oplevelser. Det er dog tænkeligt, at der forekommer en vekselvirkning mellem de to ting.

Holdninger og erfaringer kan desuden anskues som noget processuelt, hvormed det måske giver mere mening at tale om erfaringsdannelse og holdningsdannelse. Ifølge hermeneutikken, så vil individet altid forstå noget på grundlag af visse forudsætninger. En del af individets forforståelse er personlige erfaringer, hvor individet vil tolke en oplevelse ud fra tidligere erfaringer (Gilje & Grimes 2002:171,174). Holdninger og erfaringer er således påvirket af, hvad et individ har oplevet tidligere i sit liv. Derfor kan holdninger også være med til at disponere en for at handle på en bestemt måde. Herefter bliver ens handling og den deraf følgende erfaring således påvirket af ens holdning. Omvendt vil nye erfaringer kunne medføre en ændring i ens holdning. Der kan således tales om en vekselvirkning mellem holdninger og erfaringer.

Særligt for erfaringer gælder det, at de bygger på egne oplevelser, hvor holdninger også kan dannes ud fra, hvad man hører om andres oplevelser. Alle kan have en holdning til samarbejdet mellem frivillige og professionelle i løsningen af velfærdsopgaver, men ikke alle har erfaring med dette. Holdninger er således tættere på fordomme. Hvis en person har erfaring med et område, så står personens holdninger således også stærkere i en diskussion, end hvis personen ikke havde nogen erfaring. Derfor vil dette speciale kun inddrage informanter, som har erfaring med samarbejdet mellem frivillige og professionelle.

En anden årsag til kravet om erfaring er, at de frivillige og fagprofessionelle kan være organiseret i frivillige- og faglige organisationer, hvor dette bagland kan påvirke deres holdninger. Dette skyldes, at organisationernes holdninger vil være en del af aktørernes forforståelse (Gilje & Grimen 2002:171). Dette medfører således en risiko for, at dette speciale vil være med til at reproducere de diskurser, der eksisterer i organisationerne og kommunerne. Hvis de frivillige og fagprofessionelle selv har praktisk erfaring med at samarbejde forventes det dog, at deres egne holdninger ikke blot vil bygge på holdninger i baglandet, men i stedet være begrundet ud fra praktisk erfaring.

Ud fra ovenstående er det altså tydeligt, at det i praksis kan være svært at skelne mellem holdninger og erfaringer. Alligevel er de dog udtryk for noget forskelligt, hvor det især er vigtigt for dette speciale at sikre sig, at de frivillige og fagprofessionelle selv har praktisk erfaring med samarbejdet.

Appendiks 3: Dimensioner i boundary work

Type	Baseret på...	Uddybning	Kommer til syne ved
Demarcation work	forskelle i viden og færdigheder	Frivillige har ikke samme formelle uddannelse, hvorfor nogle opgaver kun udføres af de fagprofessionelle	Det er kun de fagprofessionelle, som giver medicin eller tager ældre med på toilettet
	forskelle i status og autoritet	Frivillige er i mindre grad udrustet til at udvise autoritet, fordi de ikke har samme status som de fagprofessionelle	Det er kun de fagprofessionelle, som skælder børn ud eller går ind i konflikter De frivillige bærer ikke uniform
	forskelle i forudsigelighed og pålidelighed	Frivillige er u-forpligtede, hvilket de fagprofessionelle ser som en ulempe og ikke mener, at de frivillige er til at regne med. Derimod mener de frivillige, at deres u-forpligtethed er en af fordelene ved frivilligt arbejde.	De frivillige tager ikke deres opgaver ligeså seriøse eller føler sig ikke forpligtede til at møde op De frivillige kan frabede sig at lave specifikke opgaver, hvis de ikke ønsker det
Welcoming work	ligheder eller forskelle i viden og færdigheder	Fagprofessionelle tillader frivillige at lave opgaver, som ligner deres egne, fordi de anerkender den frivilliges specifikke kompetence	De frivillige kan have en særlig kompetence, som gør, at de bedre kan løse en specifik opgave end de fagprofessionelle kan
	ligheder eller forskelle i status og autoritet	Fagprofessionelle byder de frivillige velkommen, fordi de enten har en lignende eller særlig autoritet	Frivillige og fagprofessionelle bærer samme uniform Frivillige mænd er bedre til at håndtere mandlige klienter end de kvindelige fagprofessionelle er
	ligheder eller forskelle i forudsigelighed og pålidelighed	Frivillige, som ifølge de fagprofessionelle er pålidelige, får lov til at arbejde mere selvstændigt	Frivillige får med tiden lov til at varetage opgaver, som ellers er forbeholdt fagprofessionelle

Tabelnote: Tabellen er udarbejdet ud fra van Bochove et al. (2016).

Appendiks 4: Arbejdsdelingsmodeller

Occupational closure model	Risk model
Grænserne sættes for at sikre at frivillige ikke varetager direkte omsorgsarbejde.	De frivillige kan varetage opgaver de steder, hvor risikoen for fejl kan accepteres eller minimeres.
Frivillige må ikke indblandes i de fagprofessionelles arbejde.	Frivillige kan godt deltage i direkte omsorgsarbejde.
Frivillige varetager mere praktiske opgaver, som ikke kræver specifikke kompetencer.	De frivillige deler mange jobfunktioner med de fagprofessionelle, også opgaver som kræver en høj grad af kompetencer.
Frivillige må ikke deltage i kerneopgaver, men de kan frigive ressourcer til, at de fagprofessionelle kan lave kerneopgaverne.	De frivillige frigiver ressourcer til, at de fagprofessionelle kan foretage opgaver, som ikke er en del af kerneopgaven.
Alle kan blive frivillige og der kræves ingen oplæring.	Ikke alle kan komme ind fra gaden og blive frivillige. Inden man kan blive frivillig skal man gennem et interview. Desuden gøres der brug af oplæring.
Der er et strengt forhold til tavshedspligt, hvor fagprofessionelle ikke deler viden med de frivillige.	Der er tillid til de frivillige ligesom til de fagprofessionelle, hvorfor de ansatte ikke har tavshedspligt overfor de frivillige.

Tabelnote: Tabellen er udarbejdet ud fra Overgaard (2015).

Appendiks 5: Homogene eller heterogene fokusgrupper?

Et almindeligt råd indenfor for fokusgruppeforskningen er at begrænse graden af variation blandt deltagerne, da det skaber en mere flydende diskussion på baggrund af fælles forståelser. Ved heterogene grupper er der nemlig en risiko for, at deltagerne kan føle sig ukomfortable ved at diskutere nogle emner, eller at de ikke føler, at de frit kan fortælle om deres holdninger og erfaringer foran andre, som har en anden status og autoritet (Claverin & McLaughlin 2007:400). Der er dog også en række fordele ved at anvende mere heterogene grupper, og i dette tilfælde altså blande frivillige og fagprofessionelle i samme fokusgruppeinterview.

Blandede grupper medfører, at forskellige perspektiver kan komme frem og diskussionen kan dermed blive mere informativ (Carey & Asbury 2012:42). Når deltagerne har differentierede holdninger, så opstår der også et større behov for, at den enkelte skal argumentere for sin holdning og retfærdiggøre den overfor de andre. Indforståetheder og selvfølgeligheder eksisterer kun i mindre grad, hvorfor det vil være naturligt, at deltagerne i højere grad udfordrer hinanden (Claverin & McLaughlin 2007:402). Diversiteten i grupperne kan ligeledes bruges som et redskab til at se det hierarki og de grænser, som er tilstede i samarbejdet i dagligdagen. I stedet for at forsøge at eliminere dimensioner såsom hierarki, kulturelle forskelle og manglende familiaritet, så designes fokusgruppen på en måde, hvor det netop er muligt at gøre brug af disse dimensioner (Claverin & McLaughlin 2007:402).

Fordelen ved, at de frivillige og fagprofessionelle deltager i samme fokusgruppeinterview, er således, at det kan skabe en diskussion, hvor flere forskellige erfaringer og holdninger kan komme til syne samtidig med, at der er et øget behov for at argumentere for og retfærdiggøre ens holdninger. Desuden kan fokusgruppeinterviewet bruges som et direkte redskab til at identificere grænsedragningsarbejde mellem frivillige og fagprofessionelle. Ulempen er dog, at der kan opstå uhensigtsmæssige konflikter, og at samtalen kan blive svær at styre. Desuden vil nogle af deltagerne måske ikke turde komme frem med deres holdninger på grund af asymmetri i magt, hvilket også kan medføre en frygt for at udfordre hinanden. Hvis dette er tilfældet, så bliver det vanskeligt at opnå en viden om forhandlinger af eksempelvis de frivillige og fagprofessionelles forskellige domæner, samt belyse hvordan de bryder eller danner grænser mellem dem, hvilket er specialets undersøgelsesinteresse.

I dette speciale er det desuden vigtigt at tage hensyn til, at jeg træder ind på et forholdsvist ukendt felt, hvor jeg ikke i forvejen har et kendskab til relationerne mellem frivillige og ansatte. Derudover er det væsentligt at forholde sig til, at de frivillige og fagprofessionelle skal fortsætte samarbejdet efter fokusgruppeinterviewets afslutning. Dette kan medføre 'self-censoring', hvor en deltager er påvirket af, hvad resten af gruppen forventer og derfor vælger ikke at dele en oplevelse, som er i konflikt med forventningerne (Carey & Asbury 2012:30). Deltagerne tilbageholder altså holdninger og forsøger at undgå konflikter. Homogene grupper gør det i stedet muligt, at de frivillige og fagprofessionelle i hvert sit fokusgruppeinterview kan udtrykke sig lidt mere kritisk overfor den anden gruppe. Deltagerne vil således i mindre grad lægge bånd på hinanden. Blandede grupper medfører ligeledes en risiko for, at hvis der opstår konflikter i fokusgruppeinterviewet, så vil disse blive taget med videre ind i dagligdagens arbejde. Dermed risikeres det, at forskningen påvirker virkeligheden og medfører negative konsekvenser, hvilket forskningsetisk bør undgås (Kvale & Brinkmann 2009:92).

På trods af, at der er stærke argumenter for at blande frivillige og fagprofessionelle i samme fokusgruppeinterview, så vælges det altså at gøre brug af mere homogene grupper, hvor frivillige og fagprofessionelle indgår i hver deres fokusgruppeinterview. De homogene grupper medfører, at deltagerne forventes at have nogenlunde samme rolle i samarbejdsindsatserne. Dette kan være en fordel, da personer er mere villige til at dele informationer med andre, som ligner dem selv (Carey & Asbury 2012:42). Opdelingen gør det desuden muligt at opdage særlige omgangsformer, sproglige udtryk og indforståetheder, der karakteriserer gruppen (Bloksgaard & Andersen 2012:34). De forholdsvis homogene grupper er således valgt for at sikre en fri og flydende samtale, hvor deltagerne kan være trygge ved at udtrykke deres holdninger, da de i mindre grad er påvirket af asymmetri i magt. Desuden vælges de homogene grupper ud fra et forskningsetisk argument om, at det forholdsvis ukendte felt medfører risikoen for at ødelægge etablerede samarbejdsindsatser.

Ovenstående diskussion af, hvorvidt frivillige og fagprofessionelle bør indgå i samme fokusgruppeinterview vidner om en paradoksalitet i samarbejdet mellem de to grupper. I samskabelseslitteraturen argumenteres der for, at det er et ligeværdigt samarbejde (Agger & Tortzen 2015:8). Hvis det er tilfældet burde der således ikke være de store betænkeligheder ved at blande frivillige og fagprofessionelle. I interviewsituationerne var det forskelligt, hvorvidt jeg fik et indtryk af, at det havde været problematisk at have blandet grupperne. Især i interviewene med frivillige og fagprofessionelle på flygtningeområdet i Aalborg Kommune vil jeg mene, at det ikke ville have været de samme holdninger, der kom frem, hvis de havde siddet overfor hinanden. På asylcentret blev jeg på den anden side gjort opmærksom på, at de frivillige troede, at de skulle være sammen med de fagprofessionelle, da de ikke havde noget at skjule for hinanden.

Appendiks 6: Informantoversigt

Ansatte på plejehjemmet			
Navn	Alder	Beskæftigelse	År indenfor området
Tove	35 år	Social- og Sundhedsassistent	8 år
Camilla	45 år	Social- og Sundhedsassistent	9 år
Per	48 år	Pædagog	4 år
Helene	47 år	Aktivitetskoordinator og frivillighedskoordinator	22 år

Frivillige på plejehjemmet			
Navn	Alder	Frivilligt arbejde	År indenfor området
Laurits	83 år	Frivilligkoordinator	20 år
Gitte	63 år	Besøgsvæn	4 år
Grethe	67 år	Motionsfrivillig	3 år
Elisabeth	-	Kvindegruppe	4 år

Ansatte på asylcentret			
Navn	Alder	Beskæftigelse	År indenfor området
Cathrine	-	Støttepædagog og fritidskoordinator	-
Lotte	-	Netværksmedarbejder og frivilligkoordinator	-
Hassan	-	Aktivitetsmedarbejdet	-
Sarah	-	Netværksmedarbejdet	-

Frivillige på asylcentret			
Navn	Alder	Frivilligt arbejde	År indenfor området
Jørgen	-	Kontaktperson	2-3 år
Thorkild	81 år	Støtteperson og bisidder	15 år
Peter	72 år	Besøgsvæn	4-5 år
Karen	-	Kvindecafe	-
Ole	-	Frivillig i aktivitetscenter	-
Marianne	-	Frivillig i second hand	-

Ansatte på flygtningeområdet i Aalborg Kommune			
Navn	Alder	Beskæftigelse	År indenfor området
Carina	38 år	Souschef på fritidscenter	13 år
Carsten	-	Facilitator af samarbejder	-
Dorthe	-	Koordinator for kurser	-
Bent	-	Brobygger mellem kommune og frivillige organisationer	-

Frivillige i frivillig organisation for flygtninge			
Navn	Alder	Frivilligt arbejde	År indenfor området
Marie	73 år	Jobklub, cafe mm.	10 år
Signe	49 år	Cafe og netværksperson	3 år
Henning	69 år	Cafe og netværksperson	3 år

Appendiks 7: Kontrakt på plejehjem

Aftale om frivilligt arbejde på [REDACTED] Plejehjem

Navn:				
Adresse:				
Postnr.:		By:		
Telefon:			E-mail:	
Fødselsdag:	Dag	Mdr.	År	
Jobområde :				
(Tidligere) Kompetencer:				

Dine kontaktpersoner

[REDACTED] Plejehjem – Kontaktperson:	[REDACTED]
Frivillig Gruppen – Kontaktperson(er):	[REDACTED]

Denne aftale indebærer, at du som frivillig

- er ulønnet
- har tavshedspligt og ikke videregiver personlige oplysninger om brugerne uden disses accept. Dog undtaget almindelig oplysningspligt, når menneskers liv og velfærd er truet.
- er neutral i partipolitisk, etnisk og religiøs henseende
- ikke modtager arv, gaver og lignende fra brugerne
- ikke håndterer brugernes penge, medicin eller udfører fysiske plejeopgaver
- ikke har nøgle til brugernes bolig
- Ikke påtager dig andres lønnede arbejde eller udfører opgaver, som er offentligt lovbestemte forpligtelser, men gerne samarbejder med ansatte og pårørende til gavn for beboeren.
- Modtager information om generel frivilligpolitik, og evt. særlige forhold, som gælder på dit aktivitetsområde(r).
- Er forpligtet til at kontakte ledelsen /Frivillig-Gruppen, hvis der opstår ændringer eller særlige forhold i din frivillige opgave.
- Deltage i Frivillig-Gruppens eller Plejehjemmets koordinations- og fællesmøder – ca. to gange årlig, eller efter behov.
- Skal i begyndelse gennemgå plejehjemmets "INTRO kursus for Frivillige", og jobbet indledes med en aftalt prøveperiode (føl) med en eller flere vejledere. Begge parter vurderer ønsket om fortsat frivilligt jobaftale ved prøveperiodens ophør. Begge parter har vetoet.

Aftalen kan opsiges u varslet og gensidigt.

Dato: _____

[REDACTED] Plejehjem

Den frivilliges underskrift

Denne aftale udgør to identiske og underskrevne eksemplarer til henholdsvis [REDACTED] Plejehjem og den frivillige.

Appendiks 8: Kontrakt på asylcenter

Aftale om frivilligt arbejde

Den frivilliges personlige oplysninger:

Navn: _____ CPR.NR.: _____

Adresse: _____ Evt. Tlf.: _____

Mailadresse: _____

Aktivitetens indhold: _____ Dato: _____

Evt tilhørsforhold til Forening: _____

Særlige regler for frivillige:

1. Arbejdet er ulønnet og centret er ikke forpligtet til at yde nogen form for vederlag for det frivillige arbejde.
2. På grund af asylsøgenes særligt udsatte situation er det ikke tilladt at indgå i private, intime relationer, der går udover det, der må anses for rimeligt og formålstjenligt i forhold til udbyttet. Det er ikke tilladt at have nogen form for seksuelt samkvem ned asylansøgerne.
3. Øl, spiritus og andre rusmidler må ikke opbevares eller indtages på centret. Hvis man antræffes beruset eller påvirket på centret, anses dette også for at være en overtrædelse af dette forbud.
4. Handel af enhver art (varer eller tjenesteydelser) mellem en asylansøger og en frivillig er forbudt.
5. Frivillige må ikke udtale sig til pressen om centrets eller asylansøgenes forhold. Pressen må henvises til centerlederen.
6. Henvendelser til ministerier, Udlændingestyrelsen og andre offentlige myndigheder sker udelukkende via centrets leder.
7. Anvendelse af centrets bus kan ske efter aftale med centerlederen: Kørslen kan kun forekomme i forbindelse med transport af asylansøgere, og af frivillige der har et førstehjælpsbevis.
8. Anvendelse af centrets medarbejder-computere må kun ske efter aftale med centerleder.

Den frivillige forpligter sig ved underskrift til:

At overholde tavshedspligt med hensyn til de personlige oplysninger og private oplysninger som den frivillige får kendskab til gennem sit frivillige arbejde. Dette gælder også efter tilknytningens ophør.

Nærværende aftale kan ophæves af begge parter med øjeblikkeligt varsel.

Den frivilliges underskrift

Centermedarbejder underskrift