

GRÆNSE-DILEMMAER BLANDT VELFÆRDENS FRIVILLIGE

- Et kvalitativt studie af frivilliges oplevelser i velfærdsrettede kommunale-frivillige samspil

Salma Mohamed & Sara Lærke Knudsen

Studienummer: 20134959 & 20134950
Institut for Sociologi og Socialt Arbejde
10. semester, Aalborg Universitet
Vejleder: Lars Skov Henriksen
Anslag: 245.218

August 2018

Indholdsfortegnelse

SUMMARY	4
1 PROBLEMFELT	6
1.1 KERNEOPGAVER, VELFÆRDSSTAT OG DET FRIVILLIGE SOCIALE ARBEJDE	7
1.2 SAMSPILLET MELLEM FRIVILLIG SEKTOR OG OFFENTLIG SEKTOR	8
1.3 STATUS PÅ KOMMUNALE-FRIVILLIGE SAMSPIL	9
2 TIDLIGERE FORSKNING	11
3 SPECIALETS PROBLEMSTILLING	17
4 TEORETISK RAMMESÆTNING	19
4.1 DEN KOMMUNALE SEKTOR OG DENS LOGIKKER	20
4.2 DEN FRIVILLIGE SEKTOR OG DENS LOGIKKER	21
4.2.1 SEKTORFUNKTIONER OG FRIVILLIGROLLER?	22
4.3 FORMEL VS. UFORMEL OMSORGSLOGIK	23
4.4 BROBYGGERNE - EN FOD I BEGGE LEJRE	23
4.5 FRIVILLIGES RESPONS PÅ MODSATRETTEDE LOGIKKER	24
4.6 BOUNDARY WORK - RESPONS PÅ DE HYBRIDE SAMSPIL	27
4.6.1 HYBRIDE VELFÆRDSKONTEKSTERS KONFLIKTPOTENTIALER	29
5 METODISK RAMMESÆTNING	31
5.1 MØDET MED DEN EMPIRISKE VIRKELIGHED	31
5.2 DET KVALITATIVE CASESTUDIE	31
5.3 CASES, KONTEKSTER OG ENHEDER	33
5.3.1 CASES PÅ ÆLDREOMRÅDET	34
5.3.2 CASE PÅ DET SPECIALISEREDE SOCIALOMRÅDE	35
5.4 EKSPERTINTERVIEWS - DET SEMISTRUKTUREREDE INTERVIEW	36
5.4.1 REKRUTTERING AF EKSPERTER TIL INTERVIEWS	37
5.4.2 METODISK REFLEKSION I FORBINDELSE MED EKSPERTINTERVIEWS	37
5.5 GRUPPEINTERVIEWS - DET LILLE FOKUSGRUPPEINTERVIEW	38
5.5.1 REKRUTTERING TIL GRUPPEINTERVIEWS	39
5.5.2 METODISK REFLEKSION I FORBINDELSE MED GRUPPEINTERVIEWS	40
5.6 ANALYSESTRATEGI	44
6 INFORMANTOVERSIGTER	47
6.1 OVERSIGT OVER EKSPERTINTERVIEWS	47
6.2 OVERSIGT OVER GRUPPEINTERVIEWS	47

7 ANALYSEDEL 1 - EN DYBERE FORSTÅELSE FOR KONTEKSTEN	49
7.1 FRIVILLIGE SOCIALE FORENINGERS ROLLE I KOMMUNALE-FRIVILLIGE SAMSPIL	49
7.2 BROBYGNING I DE KOMMUNALE VELFÆRDSKONTEKSTER	51
7.2.1 FRIVILLIGKONSULENTERS ROLLE I KOMMUNALE-FRIVILLIGE SAMSPIL	51
7.2.1.1 Samspil på godt og ondt	52
7.2.2 PROJEKTLEDERES ROLLE I KOMMUNALE-FRIVILLIGE SAMSPIL	53
7.2.3 FRIVILLIGCENTERETS ROLLE I KOMMUNALE-FRIVILLIGE SAMSPIL	53
7.3 INTERNE STRATEGISKE FORSKELLE I KOMMUNEN	55
7.4 PRÆCISERING AF SAMSPILLET PÅ FELTET	55
 8 ANALYSEDEL 2 – DE PRAKSISNÆRE FRIVILLIGOplevelser i de hybride Velfærds kontekster	 58
8.1 SAMSPIL ELLER EJ - “DER ER IKKE NOGET SAMARBEJDE MED AARHUS KOMMUNE - SOM SÅDAN”	58
8.2 BYGGES DER BRO? - “FRIVILLIGKONSULENTEN ER DET FØRSTE SKRIDT PÅ VEJ TIL KOMMUNEN”	64
8.2.1 BROBYGGEREN SOM EN FRAVÆRENDE FIGUR – “... DER MANGLER NOGET MED FRIVILLIGKONSULENT	65
8.2.2 BROBYGGEREN SOM IGANGSÆTTER – “KUN [KONTAKT] I STARTEN”	66
8.3 DET OPLEVEDE SAMSPIL - MØDET MED DE KOMMUNALT ANSATTE FAGPROFESSIONELLE	69
8.3.1 FRIVILLIGE PÅ LOKALCENTRENE	69
8.3.2 FRIVILLIGE PÅ PLEJEHJEM - “DET PERSONALELØSE PLEJEHJEM”	72
8.3.3 DEN OPLEVEDE SITUATION PÅ VELFÆRDSOMRÅDET	74
8.4 MANGLENDE SAMSPIL - MANGLENDE KOMMUNIKATION	78
8.5 HVOR GÅR GRÆNSEN?	85
8.5.1 KARAKTER AF SUBSTITUERENDE INDSATSER?	93
8.5.2 FRIVILLIGES DILEMMA I HYBRIDE KONTEKSTER	96
8.5.3 DET FRIVILLIGE PARADOKS	101
 9 PERSPEKTIVERENDE DISKUSSION OG KONKLUSION PÅ SPECIALETS BIDRAG	 104
9.1 GRÆNSEFORSKYDNINGER OG TRANSFORMATIONER PÅ FLERE NIVEAUER	104
9.2 VURDERING OG REFLEKSION AF SPECIALETS METODISKE KVALITET	107
9.3 SPECIALETS BIDRAG	108
 10 LITTERATURLISTE	 110
 11 BILAGSOVERSIGT	 115
 BILAG 7: INTERVIEWGUIDE GRUPPEINTERVIEW – VERSION 2	 116

Summary

In recent years the Danish government and Danish municipalities have had different strategies on how to involve the civil society and volunteers in the delivery of welfare services. Their vision is to decay the thought of a third sector and a public sector, with each their function and institutional logics, and to break down boundaries between them as a way to deliver a better welfare for the citizens. A recent rapport about volunteering in Denmark even indicates that there is a small increase in the percentage of volunteers in the area of welfare. This political focus on mixed welfare has sparked the interest in writing this thesis. But unlike a lot of Danish research on this field, this thesis aims to investigate how the volunteers experience the collaboration with professionals within a municipality, such as caregivers and physiotherapists.

The investigation takes place in Denmark's second largest municipality, the municipality of Aarhus. The thesis consists of four qualitative case studies taking place in Aarhus in the welfare area of elderly and the specialized social area. Firstly, the thesis includes interviews with experts in the field to get an understanding for the context before interviewing the volunteers who are providers of the welfare services. Secondly, the other part of thesis' empirical material consists of four group interviews with the volunteers. Three of the group interviews are with volunteers within the elderly area and one is with volunteers within the specialized social area.

The conducted data has been analyzed using theoretical perspectives about institutional logics, including the response to the competing institutional logics and the experience of boundary work between volunteers and professionals. Lastly, the thesis will also comment on the shadow of hierarchy of the municipality and the boundary spanners within it.

The thesis concludes that role shifts emerges in the role of volunteers. These role shifts can be seen in how the third sector and public sector is changing and vice versa. The volunteers whom we have interviewed contributes by giving an in-depth insight in the dilemmas and paradoxes that occur in the collaboration with professionals and the municipality. In the cases regarding the elderly area the volunteers request clear guidelines in terms of how to deliver welfare services. They request that the professionals involve them more in the everyday tasks and are better in communicating. On the other the hand, they

want to preserve their autonomy as volunteers, which means that they do not want the professionals to rely on them as main providers of services. This paradox appears, because the volunteers do not want to undermine the professionals and potentially replace them.

Additionally, it was relatively difficult to recruit volunteers that had experiences with collaborating with professionals and the municipality in the delivery of welfare services, which is an interesting finding because of the previously mentioned political awareness on this matter.

1 Problemfelt

Samspillet mellem den offentlige sektor og den frivillige sektor er de seneste år for alvor kommet på den politiske dagsorden. I 2013 kom den daværende socialdemokratisk ledede regering med udspillet *“Et charter for en sammenhængende inddragelse af samfundet”* (Kulturministeriet 2013). Dette var et udspil med visioner og principper for samspillet mellem den offentlige sektor og den frivillige sektor, der skulle danne fundamentet for et blomstrende tværsektorielt samarbejde. Den nuværende VLAk-regering udkom i efteråret 2017 ligeledes med deres udspil i form af en national civilsamfundsstrategi, *“Strategi for et stærkere civilsamfund”*, som et led i den nye *“Sammenhængsreform”*, der har til formål at nytænke og effektivisere den offentlige sektor (Børne- og Socialministeriet 2017; Finansministeriet 2017). I civilsamfundsstrategien står fremme af strategiske partnerskaber mellem kommuner og den frivillige sektor, som en helt central målsætning, med 24 millioner kroner afsat til formålet i årene 2018-2021 (Børne- og Socialministeriet 2017: 8-9). Et uddrag herfra lyder således:

“Når der skal findes løsninger på samfundets udfordringer, ser regeringen et stort potentiale i at nedbryde siloer mellem aktører i civilsamfundet, erhvervslivet og det offentlige (...) når ressourcer kobles og supplerer hinanden, opnår samfundet samlet set større kvalitet i opgaveløsningen til gavn for borgerne.” (Børne- og Socialministeriet 2017: 4)

Som ovenstående citat påpeger, har regeringen klare visioner og ønsker om, at der skal være et større og tættere samspil mellem sektorerne, og siloerne mellem dem skal nedbrydes. I landets kommuner ses, ikke overraskende, samme entusiasme og opfordring til frivilliges involvering i løsningen af velfærdsopgaver. 85 procent af landets kommuner har politikker eller strategier for den brede frivillighed i kommunen, viser nye tal fra Frivilligundersøgelsen (Rambøll 2017). Selvom omfanget af disse strategier og politikker imidlertid varierer fra kommune til kommune, erfares det, at der er bred enighed om at indbyde til flere og stærkere samspil mellem frivillige og kommunale aktører, ud fra rationalet *“sammen når vi bedre resultater”* (Aalborg Kommune 2015:3; Odense Kommune 2014:10; Aarhus Kommune 2015:7). På tværs af frivilligstrategier er der en konsensus om, at *“det skal være nemt at være frivillig”*, og man får et indtryk af at jo flere frivillige, desto bedre (Aalborg Kommune 2015: 5; Odense Kommune 2014: 9; Aarhus Kommune 2015: 7). Det erfares

ligeledes, hvordan frivilligområdet opfattes, som et fælles ansvar mellem kommune, frivillige sociale foreninger, virksomheder og borgere, og derfor ikke længere som noget særligt forbeholdt den frivillige sektor (Aarhus Kommune 2015: 7). Landets andenstørste kommune, Aarhus Kommune, er ingen undtagelse. Udover at kommunen har skabt opmærksomhed omkring sig selv i forbindelse med kåringen som Årets Europæiske Frivillighedsstad 2018, adskiller kommunens Medborgerskabspolitik (2015) sig fra andre strategier i sammenlignelige kommuner såsom Aalborg Kommune og Odense Kommune. Dette kommer til udtryk ved, at Aarhus Kommune er særligt eksplicitte i fremhævelsen af frivilliges rolle i løsningen af kerneopgaver:

”Frivilliges indsats er et vigtigt supplement til kommunens kerneopgaver og faglige indsatser. Derfor skal frivillige bydes velkomne i kommunen og inddrages mest muligt.” (Aarhus Kommune 2015: 7)

Dette uddrag fra Medborgerskabspolitikken er særligt interessant, fordi Aarhus Kommune med denne formulering tilfører samspillet med frivillige aktører en mere direkte strategisk dimension, som ikke ses lige så tydeligt i de andre nævnte sammenlignelige storkommuners politikker. Derfor er Aarhus Kommune valgt som omdrejningspunktet for casene i nærværende speciale.

1.1 Kerneopgaver, velfærdsstat og det frivillige sociale arbejde

Ved begrebet kerneopgaver må der nødvendig forstås de velfærdsopgaver, som staten og kommunerne er primær ansvarlig for at levere, i kraft af, at vi i Danmark har en universalistisk velfærdsstat. Med kerneopgaver refereres der til de borgernære sociale ydelser, og ikke dem, der tager form af økonomiske overførsler. Historisk har mange af de helt centrale kerneopgaver på velfærdsområdet, som i dag er inkorporeret i kommunernes opgavevaretagelse, rødder tilbage i de frivillige sociale bevægelser (Fehsenfeld et al. 2017:24). Det frivillige sociale arbejde har haft stor indflydelse på dannelsen af det sociale arbejdes fagdiscipliner og den velfærdsstat, vi kender i dag. Hybride samspil mellem offentlige/kommunale og den frivillige sektor er derfor ikke noget nyt, tværtimod har der længe været samspil på tværs på det sociale område, hvor der i fællesskab har løftet og understøttet socialt udsatte borgergrupper (ibid.).

I denne sammenhæng er det væsentligt at afklare, hvad der definerer det frivillige sociale arbejde, og dermed afgrænser det fra andre typer af frivilligt arbejde. Det frivillige sociale arbejde kan defineres som:

(...) frivilligt arbejde der udføres inden for det sociale og sundhedsmæssige område. Bredt kan frivilligt socialt arbejde defineres som handlinger, der sigter på at give enkeltindivider eller grupper en øget velfærd eller omsorg eller sigter på at løse velfærdsproblemer."

(Center for Frivilligt Socialt Arbejde 2017a:4)

De frivilliges rolle i de sociale indsatser har dog overvejende været opfattet som supplerende indsatser på det sociale og sundhedsmæssige område, hvor grænserne mellem fagprofessionelle og frivillige har udgjort rammen for samarbejdets karakter. Men velfærdsstaten og det frivillige sociale arbejde, gennemgår for tiden omfattende organisatoriske forandringer og rollerne mellem de traditionelle sektorer forskydes. Der kan sås tvivl om, hvorvidt det øgede politiske fokus på at indbyde frivillige i velfærdsstatens territorium og inddrage dem i løsningen af velfærdsopgaver i praksis tillader de frivilliges rolle at forblive supplerende, som det udlægges i Aarhus Kommunes Medborgerskabspolitik. Eller om frivillige kan blive udnyttet som en del af en spareøvelse, der skal redde de kommunale budgetter og deres rolle dermed får substituerende karakter ved at overtage traditionelt lønnede jobfunktioner (Frederiksen 2015).

1.2 Samspillet mellem frivillig sektor og offentlig sektor

Når man taler om samspillet mellem den frivillige- og den offentlige sektor er det i disse tider svært at komme uden om samskabelses-begrebet, idet samspil mellem de to sektorer ofte benævnes som værende samskabelse, både politisk og i forskningslitteraturen på feltet. Samskabelse (i international kontekst: co-production, co-creation og co-design) er dog ikke et nyt begreb, men det kan spores tilbage til 1970'erne. Her foretog politologen Elinor Ostrom empiriske studier af politiindsatser i forskellige bydele i USA, hvor hendes studier tydeliggjorde vigtigheden af at inddrage borgere i løsningen af komplekse udfordringer i samfundet, hvis der ønskes langsigtede effekter. Ostrom konkluderede, at borgerne ikke blot er forbrugere af offentlige services, men også kan være medproducenter af offentlige services (Ostrom 1996:1079; Agger et al. 2015:10). Siden Ostrom har begrebet de seneste

år fået sin renæssance og det bliver brugt mere eller mindre i flæng, både inden for forskningskredse og kommunal praksis (Tortzen 2016:23). Generelt henviser begrebet til samarbejdet mellem borgere og den offentlige sektor med henblik på at producere, udvikle og evaluere velfærd og mange forbinder i dag begrebet med ligeværdighed i samarbejdsrelationerne (Tortzen 2016:22; Andersen et al. 2017:122).

Der kan imidlertid være langt fra hvad et begreb teoretisk indeholder, til hvordan det bliver anvendt i den empiriske virkelighed. Grundet samskabelses-begrebets tvetydighed, vil nærværende speciale ikke anvende begrebet med henvisning til samspillet mellem den frivillige og offentlige sektor.

1.3 Status på kommunale-frivillige samspil

Med henblik på at kortlægge de faktiske forhold i landets kommuner, har Center for Frivilligt Socialt Arbejde (CFSA) og Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning (KORA) lavet undersøgelser, der tegner et billede af tendensen som den udfolder sig netop nu. 82 procent adspurgte kommunale fagchefer svarer “ja” til, at deres forvaltning har haft et større fokus på at opbygge nye samarbejder med civile aktører inden for det seneste år (Ibsen et al. 2016: 34). Center for Frivilligt Socialt Arbejdes undersøgelser viser ligeledes samme tendens. 74 procent af de adspurgte kommuner angiver, at de samarbejder mere end tidligere med civile aktører (CFSA 2017b:8). Hvorvidt der er tale om en decideret stigning i samspillet mellem de to sektorer er dog usikkert, men besvarelsenerne bevidner tydeligt om et større fokus på samarbejdet med den frivillige sektor.

Men hvor det førhen har været en relativ lille del af de frivillige af den samlede frivilligstyrke, som har løst opgaver på velfærdsområdet (Henriksen et al. 2011: 467), ser man at billedet i dag har ændret sig. Et stigende antal frivillige er i dag frivillige på klassiske velfærdsområder som sundheds- og socialområdet, henholdsvis 6 og 7 procent (dog ikke på bekostning af andre områder, der holder et stabilt niveau) (Rambøll 2017: 6). Dette bakker Ibsen et al.’s undersøgelse op omkring. Deres undersøgelse viser ligeledes, at det område kommunerne og de civile aktører hovedsageligt samarbejder om er på sundhed og forebyggelsesområdet, hvor den største målgruppe er ældre borgere eller andre udsatte grupper såsom, handicappede mv. Socialområdet ligger også højt når det drejer sig om samarbejde med de civile aktører (Ibsen et al. 2016: 41). Dette kan muligvis skyldes, at den herskende

diskurs omkring hybride samspil i løsningen af velfærdsopgaver, har skabt en åbning for befolkningen i forhold til at indtræde på disse områder og deraf affødt en vækst af frivillig-opgaver her indenfor.

I praksis samarbejder alle landets kommuner med den frivillige sektor, og kommunerne er generelt tilfredse med samarbejderne (CFSA 2017b:7). Levinsens et al.'s (2017) undersøgelse om de frivillige foreninger viser, at foreningerne umiddelbart ikke tillægger samarbejdet med kommunerne lige så stor betydning og værdi som kommunerne selv, og at samarbejdet ofte er begrænset. Derudover er det interessant, at kommunerne oplever at samarbejdet med foreningerne er steget, hvor foreningerne ikke oplever samme tendens, da de oplever samarbejdet er det samme som i 2010 (Levinsens et al. 2017:61). Dette kan skyldes det faktum at kommunerne har sat samspil med civile aktører højt på dagsordenen, og at samspillet derved kan opleves som større end det i virkeligheden er.

Problemfeltet bevidner om, at samspillet mellem den kommunale og frivillige sektor for alvor er kommet på den politiske dagsorden. Alle kommuner samarbejder tilsyneladende mere med frivillige, og der er indtryk af, at mere samarbejde med frivillige er lig med et bedre og stærkere samfund. Dette har affødt en interesse og nysgerrighed for at undersøge, hvordan frivillige, som helt centrale aktører i de kommunale- frivillige samspil, oplever disse. I denne sammenhæng er det interessant, hvorvidt de frivillige oplever deres egen indsats som værende supplerende eller i et vist omfang substituerende.

2 Tidligere forskning

Den øgede politiske og kommunale opmærksomhed rettet på frivilliges potentiale i kommunal opgavevaretagelse er ligeledes til at spore i dansk såvel som international forskningslitteratur. Den følgende gennemgang af forskningslitteraturen vil præsentere forskellige studier, hvor omdrejningspunktet, i en eller anden grad, er det hybride samspil mellem den frivillige sektor og den offentlige/kommunale sektor. Disse studier anskuer dog de offentlig-frivillige samspil fra forskellige perspektiver, hvorfor forskellighederne og lighederne mellem dem vil blive diskuteret løbende. Gennemgangen af forskningslitteraturen har ikke til formål at udtømme forskningsfeltet, men det er nærmere et udtryk for en selekteret og kritisk udvælgelse af studier, som bidrager med en bredere forståelse for feltet. I udvælgelsen har der været fokus på at finde forskningsstudier fra sammenlignelige kontekster, der præsenterer forskellige vinkler og perspektiver på offentlige-frivillige samspil. Denne gennemgang er tidligere forskning skal synliggøre, hvor specialet kan bidrage med ny viden på feltet.

Dansk kortlægning af kommunale-frivillige samspil

- Kommunale ledere og foreningernes perspektiv

I dansk kontekst er der et igangværende større forskningsprojekt navngivet og omhandlende ”Samspillet mellem den frivillige og kommunale sektor”, rammer direkte ind i nærværende speciales overordnede interessefelt. Det er Center for Forskning i Idræt, Sundhed og Civilsamfund (CISC) på Syddansk Universitet, der gennemfører forskningsprojektet (2016-2018), som tager udgangspunkt i danske kommuner på et bredt udsnit af foreninger (Levinsen et al. 2017:14). Aarhus Kommune er én af de fem kommuner, men undersøges i projektet kun på det boligsociale område. Forskningsprojektet består af en række komponenter, hvorfor der er publiceret en række rapporter med forskellige perspektiver (Ibsen et al. 2017; Levinsen et al. 2017; Ibsen et al. 2016). Det fælles karaktertræk er imidlertid, at der er et sigte om systematisk at kortlægge kommunale-frivillige samarbejder i de førnævnte kommuner. Det er bl.a. gennem en kvantitative spørgeskemaundersøgelse af kommunernes politiske strategier, men også spørgeskemaundersøgelser omkring de frivillige foreninger og kommunale institutioners erfaringer og oplevelser med samspillet. En af rapporterne, der er særlig relevant i forskningsprojektet, dykker nærmere ned i forskellige typer af samarbejder mellem den frivillige og kommunale sektor (Levinsen et al. 2017). Der bli-

ver fremlagt en samspils-typologi baseret på tidligere forskning, der skelner mellem: *økonomisk uafhængighed*, *økonomisk støtte uden offentlig indblanding*, *samarbejde/partnerskab* og *formel aftale* (Levinsen et al. 2017: 8-10). Typologien er anvendelig til at forstå, hvordan de kommunale-frivillige samarbejder kan tage form på forskellig vis og at både involvering, økonomisk afhængighed og intensitet i et givent samspil kan variere. En væsentlig pointe i rapporten er imidlertid, at de hybride samarbejder i praksis nærmere bør betegnes som samspil, idet der i de færreste tilfælde er tale om reelle samarbejder. Arbejdsdelingen i de hybride samarbejder bærer stadig præg af at være adskilte og foregå i siloer end i reelle sammensmeltninger, hvor begge parter ligeligt er involveret i hele processen. Foruden de førnævnte fire samspils-typer nævnes en femte type; *samarbejder med kommunale frivillige*. Denne typologi henviser til frivillige borgere, der indgår et samspil med kommunen uafhængigt af en forening. Her er det typisk de kommunale institutioner selv, der rekrutterer de frivillige. Denne type af samspil bliver ikke videre udfoldet i forskningsprojektet og efterlader et hul til nærværende speciales bidrag til viden omkring samspillet med frivillige der ikke er en del af en frivillig forening (Levinsen et al. 2017: 9-10).

På trods af forskningsprojektet er omfattende, og bidrager med både de kommunale institutioner og de frivillige foreningers perspektiv på samspillet, er der ikke noget der tyder på, at de frivillige, der i praksis leverer den frivillige indsats, er blevet hørt i projektet. Der er blot blevet distribueret et spørgeskema ud til foreningerne, som sandsynligvis er blevet modtaget af en foreningsleder eller administration i foreningen (Levinsen et al. 2017:12).

Norsk kortlægning af kommunale-frivillige samspil på ældreområdet

- Kommunale lederes perspektiv

Et forskningsstudie, der på nogle punkter ligner ovenstående forskningsstudie fra CISC, er et treleddet mixed method studie fra Norge, ”Samhandling mellom kommunen og frivillig sektor i eldreomsorgen” (2017). Dette forskningsstudie er ligeledes omfattende, men er imidlertid afgrænset til ældre- og plejeområdet. Ervik et al.’s studie består af henholdsvis en medieundersøgelse, en surveyundersøgelse samt en interviewundersøgelse. I den kvantitative del af undersøgelsen er fokus på de kommunale ledere, hvilket er et klart lighedstræk med en af CISC’s rapporter med samme målgruppe (Ibsen et al. 2016). Den kvantitative del af undersøgelsen viser, at kommunerne oplever, at det giver bedre kvalitet i ældreplejen, når der indgås samspil med den frivillige sektor (Ervik et al. 2017:96). I den kvalitative del af undersøgelsen er der en række forskellige aktører repræsenteret i form af repræsentanter fra frivillige organisationers administration, frivilligcentre samt kommunale

medarbejdere. I interviewene nuanceres glansbilledet en smule og særligt interessant er de oplevede udfordringer omkring rolleafklaring og ansvarsfordeling mellem de frivillige og fagprofessionelle på plejehjemmene italesættes (Ervik et al. 2017:30). Heller ikke i dette forskningsstudie, som berører flere og forskellige lag i de kommunale-frivillige samspil, er de frivilliges perspektiv, som tager del af opgaveløsningen, belyst. Dog kan der argumenteres for, at de aktører fra den frivillige sektor i denne undersøgelse er tættere på de frivillige og på sin vis har indblik i deres oplevelser, men det er imidlertid ikke det samme som at få førstehånds-indblik i de frivilliges oplevelser.

Rolleafklaring og grænsedragninger i hybride samspil

- Fagprofessionelles og frivilliges perspektiv

Et andet studie, der ligesom Ervik et al.'s (2017) studie berører de udfordringer, der kan opstå omkring rolleafklaring og ansvarsfordeling mellem fagprofessionelle og frivillige i de hybride samspil, er det hollandske forskningsstudie "Reconstructing the professional domain: Boundary work of professionals and volunteers in the context of social reform" (van Bochove et al. 2013). Fire hollandske civilsamfundsforskere har her fokus på at undersøge grænsedragningerne mellem det frivillige og det fagprofessionelle arbejde. De undersøger, hvornår, hvordan og hvorfor fagprofessionelle og frivillige opfører, opretholder og opløser grænserne mellem dem igennem dybdegående interviews og observationsstudier, samt hvilke implikationer *boundary work* har for velfærdsopgaverne (van Bochove et al. 2016: 2,7). Forskerne konkluderer, at særligt de fagprofessionelle forsøger at opretholde grænserne til egen profession, hvilket de kalder *demarcation work*. Van Bochove et al. finder også, at de fagprofessionelle ikke kun opretholder deres grænser til deres profession, men også inviterer de frivillige ind på deres arbejdsfelt, hvilket de kalder *welcoming work* (van Bochove et al. 2016:14-15).

Van Bochove et al.'s forskningsstudie er væsentlig tættere på specialets omdrejningspunkt, da det bl.a. belyser de frivilliges egne oplevelser med de kommunal-frivillige samspil. Van Bochove et al.'s studie opererer med de førnævnte teoretiske begreber *boundary work*, herunder *demarcation work* og *welcoming work*. Dette begrebsapparat tages med videre og benyttes i specialets empiriske del, hvorfor det vil blive udfoldet yderligere i et senere kapitel omhandlende teori (jf. kapitel 4 afsnit 4.6).

Det kræver ressourcer at inddrage frivillige i offentlige kontekster

- Frivilligkoordinatorers perspektiv

I en amerikansk kontekst har civilsamfundsforskere Jeffrey Brudney og Edward Kellough (2000) undersøgt den frivillige involvering i statslige agenturer. Ligesom i skandinavisk kontekst spores entusiasme ligeledes her. Som en del af en national spørgeskemaundersøgelse, undersøges bl.a. offentlige frivilligkoordinatorers oplevede fordele og ulemper ved offentlige-frivillige samspil. De oplevede fordele vægter her langt mere end de oplevede ulemper, da mindre end halvdelen af de frivillige koordinatorer rapporterer ulemper overhovedet (Brudney et al. 2000: 126). De højest vægtede fordele omhandler, ikke overraskende, besparelser og udnyttelse af de disponible ressourcer, mens udvidelse af servicetilbud og rådgivning fra frivillige er vægtet relativt lavt. Desuden centrerer de højest vægtede ulemper sig ikke om de frivilliges rolle, men tværtimod om, at det er vanskeligt at få tilstrækkeligt med frivillige samt manglende tid fra lønnede ansatte til at træne og supervisere de frivillige - det kræver dermed ressourcer i form af økonomi og tid at få frivillige bragt i spil. De laveste angivne ulemper er bl.a. samarbejds- og tillidsproblemer iblandt frivillige og ansatte (Brudney et al. 2000: 121-122). Fra undersøgelsens frivilligkoordinatorers perspektiv, er grænsearbejde i samspilsrelationen altså ikke noget de oplever som problematisk, hvilket er interessant i forhold til van Bochove et al.'s studie.

Entusiasmen i 2000 er derfor ikke at tage fejl af og den afsluttende konklusion i studiet, er også at offentlige frivilligprogrammer er værd at investere tid og ressourcer i (Brudney et al. 2000:126). Undersøgelsens fokus er dog ensidig i den forstand, at den kun adresserer de offentlige frivillig-koordinatorers erfaringer, og interesserer sig ikke for hverken de fagprofessionelles eller frivilliges.

Temperaturmåling på den dansk-svenske folkestemning

I denne undersøgelse er fokus på svenske og danske borgers holdning og legitimitet af frivillige, der indgår i at løse kommunale kerneopgaver. Dette studie adskiller sig fra speciallets genstandsfelt, da målgruppen for Morten Frederiksens studie er skandinaviske borgere. Frederiksens (2015) studie er imidlertid relevant for nærværende studie, da der må være en formodning om, at den generelle befolknings holdninger afspejler samfundets normer, og derved uundgåeligt må påvirke de frivillige og deres holdninger. Frederiksen forholder sig direkte til de konfliktlinjer, der kan være på spil, når frivillige bevæger sig ind

på relativ ny grund i en velfærdsstatslig kontekst, nemlig løsning af kommunale velfærdsopgaver.

Undersøgelsens bidrag er en identifikation af tre måder, hvorpå borgerne anskuer det frivillige arbejde og de frivillige, der løfter kommunale kerneopgaver. Med udgangspunkt i interviewene med almene borgerne genererer Frederiksen følgende typologi; *dangerous (farlige)*, *commendable (forbilledlige)* og *compliant (føjelige)* (Frederiksen 2015: 1747). Studiet viser, at befolkningen generelt udviser en vis skepsis over for frivilliges større rolle i løsningen af kommunale kerneopgaver, da cirka en tredjedel af de adspurgte borgere oplever, at det er *farligt*, at frivillige får en ny position og rolle. Det er samtidig overraskende få, der er meget kritiske overfor frivilliges involvering, og stigende ansvar i den kommunale opgavevaretagelse. Hovedparten af de adspurgte borgere synes imidlertid det er forbilledligt, det de frivillige gør, og er dermed ”*commendable*”.

Frederiksens studie tager, med andre ord, temperaturen på den almene befolknings holdninger til frivilliges deltagelse i den kommunale sektor, og adskiller sig derved fra de førnævnte andre studier. Frederiksens studie bidrager ikke med de frivillige aktørers egne erfaringer og oplevelser af de hybride samspil, men det kunne være interessant med udgangspunkt i Frederiksens typologi at undersøge, hvorvidt de frivillige selv er bekymrede og/eller skeptiske over for den nye frivillige rolle.

Temperaturmåling af frivilliges holdning til kommunale-frivillige samspil

Et svenske studie af von Essen et al. (2018) undersøger, som en af de eneste i skandinavisk litteratur, hvordan frivillige oplever de hybride samspil på tværs af sektorer. von Essen et al. (2018) foretager 40 interviews i 2014-2015 med frivillige, som tager del af mere atypiske former for frivilligt engagement i form af politifrivillige, virksomhedsfrivillige og frivillige i høj-professionaliserede organisationer (von Essen et al. 2018:3). Ud over det åbenlyse lighedstræk at det her er de frivillige, der er i centrum, er undersøgelsen også interessant for nærværende speciale, fordi den tager afsæt i en svensk kontekst og informanterne derved lever i en velfærdsstatslig kontekst, som tilnærmelsesvis minder om den danske. Undersøgelsen adskiller sig dog ved at inddrage frivillige af en anden type end dem, som specialet kommer til at centrere sig omkring. Derudover er der fokus på hybride samspil mellem både den frivillige- private- og offentlige sektor. Von Essen et al. (2018) søger at be-

svare, hvad frivillige i hybride omgivelser har af sociale forestillinger og moralsk evaluerende bekymringer i fordelingen af ansvaret for velfærd i det svenske samfund (von Essen et al. 2018:11). De empiriske resultater ligner hen ad vejen dem, som findes i Frederiksens studie (2015).

Et interessant fund i undersøgelsen er, at flere frivillige i velfærdsstatslige kontekster ser staten som garant for sociale rettigheder og universel velfærd, men parallelt med dette traditionelle statiske syn på velfærdsstaten, argumenterer de fleste dog for et behov for alternative løsninger og andre velfærdsleverandører end staten (von Essen et al. 2018:12). Det er altså ikke overraskende, at flere er fortalere for de hybride samspil blandt de frivillige selv end hos den generelle skandinaviske befolkning. Dette kan begrundes i to typer af kritik. Den ene type af kritik går i undersøgelsen på, at det offentlige bureaukrati opleves som rigidt, langsomt og ineffektivt. Den anden kritik er af professionaliseringen i det offentlige system, med argumentet om at sociale indsatser bør være drevet af personligt engagement og forpligtigelse for at være troværdigt og effektivt (ibid.). Von Essen et al.'s studie har fokus på ikke traditionelle områder for frivillige og fokuserer også mere på holdninger frem for konkrete oplevelser og erfaringer. Et andet interessant fund er desuden, at ingen af de frivillige i de hybride samspil italesætter, at frivilligt arbejde giver dem politisk indflydelse (von Essen et al. 2018:13). Dette er interessant set i lyset af den frivillige sektors klassiske funktion som talerør og interessevaretager (jf. kapitel 4, afsnit 4.2.1).

3 Specialets problemstilling

Forskningslitteraturen på feltet efterlader hermed et sociologisk interessant videnshul i forhold til at belyse de offentlige-frivillige samspil fra de frivilliges perspektiv i en dansk kontekst, og det er netop her at nærværende speciale ønsker at bidrage til forskningen. Helt konkret ønskes der med specialet at belyse, hvordan frivillige i de hybride samspil, oplever disse på godt og ondt. I specialet har vi afgrænset os fra den kommercielle sektor, og fokuserer i stedet på samspil mellem den frivillige og den kommunale sektor. I praksis kan en udfyldning af dette videnshul bidrage til, at kommunerne dels bliver opmærksomme på, hvordan de hybride samspil opleves af de frivillige, hvordan de ser sig selv i det, og om deres oplevelser afspejles i den umiddelbare begejstring fra det kommunale regi. Dette er relevant at undersøge, da det er de frivillige, der i praksis indgår i løsningen af disse kerneopgaver, hvorfor deres stemme er vigtig. Problemstillingen lyder som følgende:

Hvordan oplever frivillige i kommunale velfærds kontekster samspillet med kommunen og de ansatte fagprofessionelle?

Uddybende arbejdsspørgsmål, der vil besvares i hver sin analysedel:

1. *Hvordan erfares samspils-relationerne på feltet for frivilligt socialt arbejde i Aarhus Kommune af kommunale brobyggere?*
2. *Hvordan forholder de frivillige sig til grænserne mellem dem og de fagprofessionelle?*

Der er mange definitioner på, hvad det vil sige at være *frivillig*. Dog er der en vis enighed blandt forskere om, at der med *frivillig* forstås; et individ, der udfører frivilligt arbejde, frivilligt og ulønnet (CFSA 2017a:3).

Med de *frivilliges oplevelser* er vi særligt på jagt efter deres opfattelser og konkrete erfaringer samspillet med kommunen og de ansatte fagprofessionelle. I denne forbindelse er vi desuden opmærksomme på, at disse langt hen ad vejen danner grundlaget for mere normative og holdningsprægede udtalelser.

Kommunale velfærds kontekster, henviser til frivilligt arbejde, der dels foregår inden for det kommunale velfærdsområdes fysiske rammer – i nærværende speciale kommunale plejehjem, lokalcentre og et enkelt folkeskolekøkken. Dels inden for velfærdsområdets rammer med fokus på sundhed, omsorg og sociale forhold. Indsatser for borgere med udsathed af en eller anden art - alt fra svagelighed, ensomhed, handicap til socioøkonomiske udfordringer mv. Nærværende speciale tager indenfor disse rammer hovedsageligt afsæt i cases på ældreområdet og en enkelt på det specialiserede socialområde.

Samspil med kommunen refererer til konkrete samspil mellem frivillige borgere og kommunale aktører om konkrete indsatser, faciliteter eller initiativer.

Kommunale brobyggere er de fagpositioner, der står med et ben i den kommunale lejr og et andet i den frivillige. Her er tale om kommunalt ansatte frivillige koordinatore, -konsulenter, -facilitatorer, projektledere mv., der er i kontakt med frivillige i kraft af deres rolle.

De kommunalt ansatte fagprofessionelle refererer til det faste fagpersonale ”på gulvet” ude i de kommunale institutioner, såsom fysioterapeuter social og sundhedsassistenter- og hjælpere. Mens *kommunen* refererer til de ansatte, der arbejder tættere på magistraterne og den kommunale administration, såsom de kommunale *brobyggere*.

Grænser henviser til moralske, personlige og juridiske grænser. Med *moralske* grænser forstås grænser af normativ karakter, som de frivillige føler, de bør overholde af hensyn til deres medborgere og samfundet. De *personlige* grænser henviser til, hvad de frivillige kan og har lyst til at beskæftige sig med i det frivillige arbejde. De *juridiske* grænser refererer til opgaver frivillige ikke må varetage i henhold til §83 i serviceloven, da det er kommunens pligt at sørge for personlige og praktisk hjælp til personer der måtte have brug for det (Danske Love). Grænser henviser desuden også til det teoretiske begrebsapparat *boundary work*, som vil blive udfoldet i et senere kapitel (jf. kapitel 4, afsnit 4.6), og dette vil blive anvendt løbende i specialet.

4 Teoretisk rammesætning

Når den kommunale- og frivillige sektor indgår i en samspilsrelation om løsning af velfærdsopgaver, er det oftest med forskellige udgangspunkter, traditioner og institutionelle logikker, hvorfor det kan betegnes som hybride samspil. Hybridiseringen betyder bl.a. at elementer, der historisk set har tilhørt eksempelvis den offentlige sektor er at spore i den frivillige sektor, og omvendt. Forskningslitteraturen, der har berørt sektorhybridiseringen, er omfattende både på internationalt plan (Evers 2005; Eliasoph 2009; Hustinx et al. 2015; Skelcher et al. 2015 mfl.) og nationalt plan (Espersen 2014; Frederiksen 2015 mfl.). Der vil derfor kun være et selekteret udsnit af teoretiseringer på området fokuseret på institutionelle logikker, og de frivilliges respons på disse.

Institutionelle logikker defineres, som mønstre af overbevisninger, praksisser, værdier, normer og antagelser, der dominerer inden for en given institution, og som indvirker på både tanker, handling og identiteter hos individer i disse kontekster. Tilslutning til en logik og dens forskrifter belønnes med social legitimitet, det sted hvor den dominerer. Afvigelse fra en logik sanktioneres derimod, og fremmer reproduktion samt stabilitet til en bestemt logik. Institutionelle logikker er typisk noget individer socialiseres ind i, bl.a. gennem samfundets kerneinstitutioner som familien, arbejdspladsen og uddannelsesinstitutioner (Pache et al. 2015:7-8), men kan også være igennem kommunen, foreningen eller en anden given kontekst, hvor individet opholder sig i længere tid. Derfor er det også væsentligt at forstå hvilke logikker, der dominerer og konkurrerer i hybride kommunale velfærdskontekster, for at forstå de frivilliges oplevelser af grænser mellem deres og de fagprofessionelles roller og arbejdsopgaver, samt deres responsmønstre i mødet med konfliktende logikker.

Med udgangspunkt i de institutionelle logikker, der udspiller sig i de hybride velfærdskontekster, vil henholdsvis den kommunale og den frivillige sektor og deres overordnede logikker udfoldes og diskuteres. Og slutligt vil de frivilliges håndtering, forhandling af og balancering mellem de institutionelle logikker udfoldes gennem van Bochove et al.'s (2016) boundary work-perspektiv og Pache og Santos (2015) respons-perspektiv.

4.1 Den kommunale sektor og dens logikker

Den offentlige sektor har historisk været karakteriseret ved forskellige ledelsesparadigmer, hvortil der knytter sig særlige institutionelle logikker. Der skelnes særligt mellem tre overordnede i følgende rækkefølge; *Public Administration*, *New Public Management* og senest *New Public Governance*. Her er det vigtigt at have in mente, at disse paradigmer er abstrakte og idealtypiske, idet de aldrig har eksisteret i deres rendyrkede form i den kommunale praksis eller andre dele af den offentlige sektor. De vil derfor ofte, i forskelligt omfang og afhængig af konteksten, sameksistere i praksis (Tortzen 2016: 25-26). I praksis kan der være langt fra disse ledelsesparadigmer til den kommunale virkelighed, da der må tages hensyn til en række forhold af både økonomisk og pragmatisk karakter, men paradigmerne er alligevel udtryk for de herskende logikker i sektoren.

Public Administration (PA) bygger på nogle helt grundlæggende principper som også i dag forbindes med den kommunale logik. Her er tale om grundidealer som værdineutralitet, håndhævelse af rettigheder og forpligtelser, traditionelt med udgangspunkt i bureaukratiet som en bærende rolle for retsstaten samt en enhedsstatstankegang, der danner grundlaget for den skandinaviske velfærdsmodel (Osborne 2006: 378; Frederiksen 2016:5-6). PA-logikken kommer til udtryk i kommunerne gennem håndhævelse af det juridiske ansvar og forpligtelser overfor borgeren.

Perioden fra slut 70'erne til start 80'erne var en tid præget af politiske konflikter og verdensomspændende økonomisk krise, og der blev bragt nye tanker og logikker ind i den offentlige sektor for at håndtere disse nye omstændigheder. *New Public Management (NPM)* vinder i den forbindelse frem, karakteriseret ved at markedets logikker, som konkurrence, strategisk ledelse og kontraktstyring bringes ind i de offentlige institutioner, herunder landets kommuner (Osborne 2006:379). Under NPM-paradigmet kommer velfærdsopgaver og de sættes i udbud, og forståelsen af den offentlige sektor som eneansvarlig for løsningen af velfærdsopgaver ændres dermed for alvor. Benchmarking og evalueringer skaber omkostningsbevidsthed og delvist styrket borgerindflydelse, men skaber også uønsket bureaukrati- og kontrolregimer, hvilket er paradoksalt, da håbet med NPM netop var at undgå dette. I NPM-logikken ses samarbejder mellem forskellige aktører, herunder den frivillige sektor og den kommunale sektor, som en måde hvorpå der kan opnås bedre kvalitet og hvorpå de offentlige services kan effektiviseres.

Stephen Osborne udkom i 2006 med artiklen “The New Public Governance?”, der advokerer for, at nye logikker fra årtusindeskiftet var på vej ind i den offentlige sektor under navnet *New Public Governance (NPG)*. Dette nye paradigme opstår, ifølge Osborne, da samfundet står overfor nye typer af problemstillinger på baggrund makrotransformationer i samfundet. Grænseoverskridende problemer (som krige og klimaforandringer) medfører flere flygtninge i landet, at den økonomiske ulighed stiger og medfører flere socialt udsatte borgere, samt at levealderen i befolkningen stiger, og medfører en stigende andel af ældre borgere. Alle disse udsatte grupper har kommunerne ansvaret for at hjælpe i velfærdsstaten, og NPG bliver derved det der kan betegnes som en *coping strategi* (Evers 2005:742-745). Kommunerne har brug for nye former for styring og nye typer af mere langsigtede løsninger med henblik på at imødekomme nye og mere komplekse problemstillinger. Derfor må de tænke i og lede efter alternative ressourcer uden for den kommunale sektor (Henriksen et al. 2015: 1596). NPG’s helt store fokus er på samarbejde på tværs. De kommunale enheder skal kunne se ud over egen organisation og gå sammen om at løse de nye komplekse problemstillinger gennem fælles kontaktflader, vidensdeling, netværksdeling, tillid og en problemløsningsorienteret holistisk tilgang. Det er ikke overraskende, at den frivillige sektor i dette styringsparadigme får en central rolle, da frivillige og de frivillige foreninger opfattes som samarbejdspartnere, der sammen med den offentlige sektor og andre aktører skal indgå i en fælles løsning af velfærdsopgaver (Tortzen 2016: 28). Fordi kommunerne er presset på budgetterne og står overfor en stigende kompleksitet af udfordringer, der kræver langsigtede indsatser, kan NPG blive måden hvorpå, man retfærdiggør at tænke i nye måder at løse kommunale kernevelfærdsopgaver med inddragelse af frivillige kræfter. NPG-logikken ses altså i strategiske politiske fokus på at fremme samspil mellem sektorer.

4.2 Den frivillige sektor og dens logikker

Den frivillige sektor, forstået ud fra en klassisk sektor-differentiering, er en afgrænset og uafhængig tredje sektor, der naturligt adskiller sig fra på den ene side den private sektor og på den anden side den offentlige/kommunale sektor (Henriksen 2014: 8890). Den frivillige sektor handler ud fra en logik, der fokuserer på partikulære, nære normer og reciprocitet, og logikken er i udgangspunktet er interesse- og værdiladet og uden forpligtelse (Frederiksen 2016:5-6). Denne logik, der står i skærende kontrast til den offentlige/kommunale logiks værdineutralitet og regelbundethed, og kan bunde i, at de frivillige udfører deres indsatser af lyst og dermed på et ulønnet grundlag (Edwards 2014:20).

4.2.1 Sektorfunktioner og frivilligroller?

Som et centralt element i frivilliges oplevelser af de hybride samspil, må deres oplevede rolle fremhæves, da rollen fortæller noget om, hvordan de positionerer sig i samspillet. Michael Edwards (2014), der indgående har beskæftiget sig med civilsamfundet, har blandt andre, beskrevet tre centrale nøglefunktioner, som hviler på den frivillige sektor. Dette kan imidlertid være interessant at holde op mod de frivilliges egen rolleoplevelser, idet nærværende speciale har en formodning om, at sektorens funktioner indvirker på frivilliges roller.

Edwards beskriver, at den frivillige sektor har en *social funktion*, forstået som socialiseringsarenaer, der kan bidrage til at fremme moral, tillid, reciprocitetsnormer og derved civilisere samfundets borgere. Denne påpeges særligt i organisations- og foreningssammenhæng, og man kan forestille sig at det muligvis ikke er lige så udpræget for frivillige i en kommunal kontekst (der ikke er tilknyttet forening). Samtidig beskrives civilsamfundet desuden som et ”reservoir af omsorg” og de frivillige kan muligvis også opleve den *sociale rolle*, som et personligt overskud, moralsk forpligtigelse til at gøre noget for samfundets borgere (Edwards 2014: 14).

Han beskriver ligeledes en *økonomisk funktion*, hvor sektoren har en servicefunktion. Den frivillige sektor leverer her services på en af flere af samfundets kerneområder (Edwards 2014: 13). En stor del af disse servicetilbud er på kulturområdet, men der findes også en del findes også på velfærdsområdet. Det gældende her er, at det opstår der, hvor der skabes et hul for en anden type af organisering, fordi det ikke økonomisk kan lade sig gøre for den private og den offentlige/kommunale sektor. Heraf udspringer *market- og government failures* (Smith et al. 2016: 224). Da social- og ældreområdet i dansk kontekst i overvejende grad betragtes som et statsligt og kommunalt kernevelværdsområde, vil der også være i de tilfælde, hvor stat og kommune ikke i tilstrækkelig grad løser de opgaver, der forventes af dem. I forskningslitteraturen om *government failure* forklares statens manglende evner til at løfte visse typer af opgaver, med en henvisning til den hensyntagen staten må tage til median-vælgeren, hvilket kan blive på bekostning af minoritetshensyn (ibid.). Med en befolkningsfordeling hvor en femtedel er over 65 år og som blot bliver større og større, kan det næppe anses som en minoritetsgruppe (Danmarks Statistik). Frivilliges *økonomiske rolle* må da i højere grad tænkes at komme til udtryk, ved at frivillige indtænkes i en økonomisk strategi, hvor deres rolle enten blive af supplerende til substituerende karakter i forhold til kerneopgaven, alt efter indsatsen.

Slutligt beskriver Edwards den *politiske funktion*, hvor den frivillige sektor står som modvægt og udfordrer statslige og markedsmæssige interesser (Edwards 2014:14-15). Den spiller en rolle som kritisk vagthund, der skal holde stat og marked op på at levere god og demokratisk styring, samt være fortalere og advokat for samfundets særligt udsatte grupper (Edwards 2014:14-15; Henriksen 2014:100). Dette er ligeledes noget, der i høj grad forbindes med foreninger i den frivillige sektor, idet de er organiserede. I nærværende speciale er der en forventning om, at den *politiske rolle* vil være mindre udpræget blandt frivillige, der står uden for foreningerne.

4.3 Formel vs. uformel omsorgslogik

Specifikt på velfærdsområdet, både offentligt og inden for det frivillige sociale arbejde, centrerer der i høj grad om relations- og omsorgsarbejde, men inden for dette felt kan der også være flere logikker på spil. I dette speciale, hvor rammerne for den frivillige indsats hovedsageligt foregår på plejehjemmene og lokalcentrene er der i højere grad en relations- og omsorgslogik på spil. I denne sammenhæng er sociologen Anders La Cour sondring mellem en formel og uformel omsorg væsentlig. Han definerer den uformelle form, som den ulønnede og private omsorg, der læner sig op ad en partikularistisk, diffus og følelsesmæssig logik og baserer sig i høj grad på nærværets betingelser (La Cour 2014: 40) og spiller derfor sammen med en grundlæggende frivillig-logik. Modsat læner den formelle omsorg sig op af en professionel, universalistisk, specifik og følelsesmæssig neutral logik (ibid.). Denne sondring er med til at synliggøre, at sidstnævnte form for omsorg er den, der refererer til den offentlige omsorg, som eksempelvis offentligt/kommunalt ansatte fagprofessionelle sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter- og hjælpere udøver i deres professionelle virke, og tilhører en professionel og kommunal logik. Denne type af omsorg er baseret på retfærdighed og lighed, hvilket betyder, at alle har ret til denne type af omsorg når de møder disse fagprofessionelle.

4.4 Brobyggerne - en fod i begge lejre

I et hollandsk studie af hybride samspil mellem den offentlige sektor og selvorganiserede borgere påpeger José Nederhand et al. (2016) vigtigheden af *boundary spanners* (Nederhand et al. 2016: 1066). Disse figurer beskrives, som offentligt ansatte frontlinjemedarbejdere, der spiller en afgørende rolle for at give adgang til frivillige ressourcer, ved at overbringe

og dele viden og information samtidig med, at de fungerer som ambassadører for de frivillige (ibid.). I dansk kontekst er det ofte *kommunale brobyggere* i form af frivilligkonsulenter, -projektledere og -koordinatorer, eller aktører på frivilligcentre, der arbejder i grænsefladen mellem kommune og frivillige – særligt er de vigtige for de mange frivillige i den kommunale kontekst, der står uden for foreningerne, der ofte har den formelle kontakt til kommunen. I det hollandske studie viser *boundary spanners* sig særligt vigtige bl.a., fordi de hjælper de frivillige med at håndtere kommunens kompleksitet. Det viser sig desuden, at disse *brobyggere* bidrager til skabelse af gensidig tillid mellem de frivillige initiativtagere og kommunen (Nederhand et al. 2016: 1074).

Nederhand et al.'s studie af hybride samspil mellem den offentlige sektor og selvorganiserede borgere, finder frem til, at der skabes *skyggehierarkier*, der giver den offentlige sektor indflydelse i de ellers udadtil selvorganiserede og uafhængige indsatser (Nederhand et al. 2016: 1066). Kommunen ligger inde med specifikke ressourcer, som er væsentlige for det frivillige sociale arbejde, på den måde virker det som et skjult magthierarki. Dels har kommunen adgang til og information om socialt udsatte målgrupper, og dels sidder de inde med økonomiske midler og ressourcer, som er væsentlige for det frivillige sociale arbejde. Jo større kommunens evne er til at kontrollere adgangen til distributionen af vigtige ressourcer, desto stærkere er denne skygge, hvilket øger de frivillige aktørers tilbøjelighed til at samarbejde (Nederhand et al. 2016: 1066). Igennem *skyggehierarkiet*, som af og til, virker igennem *brobyggeren*, kan kommunen levere fokus og strukturere samspillet mellem frivillige og kommunen.

4.5 Frivilliges respons på modsatrettede logikker

Med udgangspunkt i specialets fokus på frivillige i kommunale velfærds kontekster, er det særligt interessant hvordan frivillige oplever og håndterer at færdes i disse kontekster, hvor der kan tænkes at være flere, og sommetider modsatrettede, logikker i spil. Den frivillige sektors logik knytter sig, som beskrevet, traditionelt til en partikulær og værdiladet logik, mens den offentlige og kommunale sektor er kendetegnet ved en universalistisk og værdineutral logik.

Civilsamfunds- og organisationsforskere Anne-Claire Pache og Filipe Santos har, blandt andre, beskæftiget sig med institutionelle logikker fra individets perspektiv, og har i en

forskningsartikel fra 2015 udviklet en model og et begrebsapparat, til at sandsynliggøre individets responsmønstre på baggrund af deres tilslutningsgrad til hver af de institutionelle logikker, samt graden af hybriditet i den institutionelle kontekst.

Pache og Santos pointerer, at der er flere måder for individet at respondere over for en logik, end enten at tilslutte sig eller modstå den, og udfordrer herved den traditionelle sondring på feltet. Der er også en mulighed for, at et individ kan overse den, være ligeglad med den eller overholde den uden nødvendigvis at identificere sig med den. Der er desuden også den nuancering, at man kan knytte sig til flere logikker samtidigt eller i forskellige institutionelle sammenhænge (Pache et al. 2015: 5). Særligt i hybride kontekster, som de frivillige i kommunale velfærds kontekster befinder sig i, vil der være en sandsynlighed for, at individer udsættes for flere og potentielt konkurrerende logikker.

Pache og Santos argumenterer for, at individets grad af tilslutning til bestemte logikker afhænger af, hvor stærkt et kendskab og tilknytning det har til logikken. Her differentierer de mellem tre grader. Individer kan være *novice* over for en given logik, og derved have meget begrænset kendskab til den, fordi de ikke har været udsat for den før. Individer kan være *familiære* med en given logik, forstået som de har et vist kendskab til den uden at have knyttet særligt stærke bånd til den, og logikken er derfor tilgængelig for ens bevidsthed uden at være standarden. Til sidst kan individer *identificere* sig med en given logik, i en sådan grad, at de er følelsesmæssigt og ideologisk forpligtet til den, og logikken er derfor en del af individets livsverden, og vil i højere grad forekomme automatisk og som en selvfølge. Disse kategoriseringer skal forstås som punkter på et kontinuum, snarere end definitive kategorier (Pache et al. 2015:5:9-10). Dette gør sig også gældende for frivillige, der kan være mere eller mindre *familiære* med de logikker som knytter sig til de velfærds kontekster, de udfolder deres frivillige indsats i, og ligeledes kan de også være mere eller mindre tilknyttet med frivilliglogikken.

Argumentet er videre, at når man er bevidst om, hvilken tilknytning og kendskab individet har til de logikker der er på spil – også når de er konkurrerende - vil man i højere grad kunne sandsynliggøre visse handle-mønstre og forstå individets responsmønstre. Her op-tegner de fem typer af respons på de institutionelle logikker; *uvidenhed*, *overholdelse*, *modstand*, *kombination* eller *opdeling*. De første tre er respons overfor enkelte logikker, mens de to sidste

er særligt interessante, da de betegner håndtering af flere eksponerede logikker (Pache et al. 2015:14-15).

Uvidenhed er manglende respons grundet manglende bevidsthed omkring en given logik, og vil forekomme, hvis individet ikke er bekendt (*novice*) med en eller flere logikker. *Overholdelse* henviser til individets fulde vedtagelse af værdier, normer og praksis foreskrevet af en given logik, og kræver derfor at logikken som minimum er *familiar*. Selvom overholdelse kan indebære forskellige grader af bevidsthed, der strækker sig fra almindeligt accepteret vane, ubevidst imitation til frivillig overholdelse, argumenterer Pache og Santos for at en eksponering af konkurrerende logikker vil udfordre logikkens selvfølgelige karakter (Pache et al. 2015: 12-13). *Modstand* henviser til bevidst afvisning af værdier, normer og praksisser foreskrevet af en given logik, grundet uenighed. Modstanden kan variere, og kan ses fra at benægte, at overholde logikkens forskrifter til mere aktivt at bestride den (Pache et al. 2015: 13).

Opdeling refererer til individets forsøg på at segmentere tilslutningen til konkurrerende logikker, så man i visse sammenhænge forsøger at overholde én logik, og i andre overholder en anden. Opdelingen kan variere i tid og sted, idet tilslutningen kan afhænge af fysiske kontekster eller mødet med bestemte mennesker. Kendetegnende for denne respons er dog, at logikkerne holdes adskilte, i modsætning til den sidste responstype (Pache et al. 2015: 13). *Kombination* henviser nemlig til et individs forsøg på at kombinere nogle af de værdier, normer og praksisser, der foreskrives af de konkurrerende logikker. Kombination af konkurrerende logikker er imidlertid ikke nødvendigvis let, givet potentielle uforeneligheder mellem de foreskrevne spilleregler. Alligevel påpeges det, at forskellige strategier kan gøre det muligt for et individ at håndtere tilsyneladende uforenelige logikker. Disse strategier involverer selektiv kobling af elementer trukket fra hver logik eller udviklingen af nye værdier, normer eller praksisser, og derved syntetiserer de konkurrerende logikker (Pache et al. 2015: 14).

Pache og Santos pointerer endvidere kontekstens grad af hybriditet, som væsentlig for at forstå logikkernes indbyrdes indflydelse og dermed også hvorvidt individer, der står i disse kontekster har mulighed for at modstå dem uden alvorlige sanktioner. Hvis den frivillige indsats er organiseret omkring en dominerende logik og er udfordret af en alternativ

logik, er der tale om lav hybriditet, hvorimod hvis der flere konkurrerende logikker i spil med nogenlunde samme dominansniveau, er der tale om høj grad af hybriditet.

4.6 Boundary work - respons på de hybride samspil

I takt med de politiske visioner om, at den frivillige og kommunale sektor skal samarbejde omkring velfærdsindsatser, betyder det, at frivillige i stigende grad kan komme ud for at møde, og skulle indgå i samspil med kommunale fagprofessionelle. Dette møde mellem frivillige og fagprofessionelle undersøges i et hollandsk forskningsstudie af van Bochove et al. (2016) med fokus på *boundary work* (jf. kapitel 2).

Begrebet *boundary work* er typisk anvendt og forstået som et udtryk for *demarcation work*, der refererer til, hvordan individer opfører, opretholder og opløser grænser til deres profession (van Bochove et al. 2016:4). I Bochove et al.'s studie tilføjes der imidlertid begrebet en ny dimension i form af *welcoming work*. *Work* refererer til, at det ikke bare er eksisterende stabiliserede grænser, men grænser, der konstant forandres, tilpasses og udformes (van Bochove et al. 2016: 4).

Boundary work bliver på denne måde i specialet en teoretisk tilgang til at undersøge de spændingsfelter, der kan opstå i de tilfælde, hvor det hybride samspil fører til, at frivillige arbejder side om side med kommunalt ansatte fagprofessionelle i løsning af velfærdsopgaver. Spørgsmålet i denne sammenhæng er, hvorvidt de frivillige og deres indsatser bydes velkomne med åbne arme, eller om deres tilstedeværelse fører til gnidninger og grænsesmarkeringer. I følgende vil *boundary work*-begrebets to dimensioner udfoldes og defineres.

Demarcation work

Demarcation work opstår, når aktører opsætter eller fastholder grænser til andre aktører, i et forsøg på at beskytte deres position og rolle. Muligheden for *demarcation work* er særligt til stede i forholdet mellem frivillige og fagprofessionelle, idet de indtræder i den hybride kontekst med hver deres logikker og indgår i arbejdet på forskellige vilkår. På grund af pres og omprioriteringer i de kommunale budgetter kan fagprofessionelle opleve de frivillige som en trussel mod deres fagprofession, da der er en tendens til at benytte frivillige i relationelle og omsorgsrettede arbejdsopgaver, der tidligere har været noget de fagprofessionelle tog sig af (van Bochove et al. 2016: 4).

I mange tilfælde vil samspillet være faciliteret fra ovenstående instanser og i visse tilfælde være et "påtvunget" samspil, hvilket kan skabe spændinger mellem de forskellige aktører. Studiet identificerer tre typer af grænsemarkører, der ses i samspil mellem frivillige og fagprofessionelle. Her er tale om konkret viden og færdigheder, status og autoritet samt pålidelighed og forudsigelighed (van Bochove et al. 2016: 8). Dog er *demarcation work* ikke ensidigt negativt eller problematisk, og studiet påpeger også at de frivillige langt hen ad vejen værdsætter, at der er klare grænser mellem de to domæner. Det attraktive ved det frivillige arbejde er netop, at de frivillige er der på andre vilkår end ansatte fagprofessionelle. Det betyder bl.a. at de ikke har samme formelle forpligtelser og ansvar (van Bochove et al. 2016:10).

Welcoming Work

I van Bochove et al.'s studie erfares det, at fagprofessionelle ikke udelukkende distancerer sig fra de frivillige, men at der derimod er flere tilfælde, hvor de fagprofessionelle inviterer de frivillige ind på deres professions "territorium". Dette betyder, med andre ord, at de frivillige får lov til at løse opgaver og få ansvar for områder som traditionelt har været de fagprofessionelles (van Bochove et al. 2016:9). Dette betegnes som *welcoming work*. *Welcoming work* i de hybride samspil, kan betyde en deprofessionalisering af de fagprofessionelles profession, idet der modsat sker en professionalisering af det frivillige sociale arbejde (van Bochove et al. 2016:16). Særligt sidstnævnte kan betyde, at det, der tidligere har kendetegnet det frivillige arbejde, så som den uformelle og lystbetonede karakter, ændres til at det frivillige arbejde bliver professionaliseret og der dermed er bestemte opgaver de frivillige pålægges at løse.

Welcoming work adskiller sig fra *demarcation work* på tre måder. For det første opløses grænserne delvist mellem de to grupper, modsat *demarcation work* som handler om at opretholde grænserne. *Welcoming work* kan derudover kun udføres af de fagprofessionelle, da det er dem, der kan invitere de frivillige ind og give dem arbejdsopgaver, der i første omgang tilhører de fagprofessionelle, modsat *demarcation work*, hvor begge grupper kan definere grænserne. Endeligt, når de fagprofessionelle udøver *welcoming work* er det rettet mod frivillige, som de anerkender, har kompetencerne og kvaliteterne til at udføre fagprofessionelle opgaver, hvorfor det er en særlig udvalgt gruppe af frivillige, der oplever *welcoming work* (van Bochove et al. 2016:11).

I nærværende speciale undersøges *boundary work* udelukkende fra de frivilliges perspektiv, modsat van Bochove et al.'s forskningsstudie, der også inddrager de fagprofessionelles perspektiv. Selvom det principielt kun er de fagprofessionelle der kan udøve *welcoming work*, kan det stadig være interessant at undersøge om og hvordan de frivillige oplever, at de bliver inviteret ind på de fagprofessionelles domæne. Det kunne desuden være interessant at undersøge om og hvordan de frivillige selv udfører *demarcation work* og afgrænser sig fra de fagprofessionelles arbejde, når de arbejder sammen om at løse velfærdsopgaver.

van Bochove et al. argumenterer for, som tidligere beskrevet, at der kan ske en deprofessionalisering af de fagprofessionelles profession i omsorgsområdet, grundet bl.a. *welcoming work* (van Bochove et al. 2016:16). Her kan der argumenteres for, at der sker en stigende professionalisering af de frivilliges arbejde, da deres ansvarsområder bliver større i takt med at de fagprofessionelle afgiver ansvarsområder til de frivillige. Bochove et al.'s studie påpeger i denne sammenhæng at, at de frivillige værdsætter, når der er klare grænser mellem de to domæner (van Bochove et al. 2016:10).

4.6.1 Hybride velfærds konteksters konfliktpotentialer

I lyset af boundary work-perspektivet kan der argumenteres for, at konfliktpotentialet i de hybride kommunale samspil må stige med graden af involvering af frivillige. Her er karakteren af opgaven central for konfliktniveauet, og man kan skelne mellem henholdsvis supplerende og substituerende opgaver. Det er her afgørende, om den frivillige indsats er i form af et fagligt bidrag til løsningen af velfærdsopgaver, eller om den er en støttefunktion udover disse. Som det illustreres i nedenstående "Model 1: Konfliktpotentialet i hybride samspil", er særligt de substituerende faglige velfærdsindsatser, hvor samspillet potentielt er mest udfordret og konfliktniveauet derved højest, da de traditionelle roller og grænser overskrides. Når den frivillige rolle bliver substituerende, er det, at de frivillige kan opleves som en reel trussel for de fagprofessionelles arbejde og de må arbejde for at opretholde grænserne. Supplerende, og særligt supplerende ikke-faglige indsatser, er derimod mindre konfliktfulde, idet samspillet kræver langt mindre *boundary work* fra både de frivillige og de fagprofessionelle, da de blot bliver en udvidet støttefunktion (Frederiksen 2016:5). Konfliktniveauet må nødvendigvis også afhænge af, hvorvidt det er de fagprofessionelle selv, der har inviteret de frivillige ind på deres territorium, eller om samspillet er blevet pålagt dem udefra.

Model 1: Konfliktpotentialer i hybride velfærds kontekster

	SUBSTITUERENDE ROLLE	SUPPLERENDE ROLLE
FAGLIGE INDSATSER	Frivillige ressourcer tilføres kernefunktioner, evt. som erstatning for professionelle <i>Meget højt konflikt-potentiale</i>	Frivillige ressourcer udvider kernefunktioner <i>Højt konflikt-potentiale</i>
IKKE-FAGLIGE INDSATSER	Frivillige ressourcer tilføres støttefunktioner, evt. som erstatning for professionelle <i>Middel konflikt-potentiale</i>	Frivillige ressourcer udvider støttefunktioner <i>Lavt konflikt-potentiale</i>

Note: (Frederiksen 2016:5) - med modifikationer

Van Bochove et al. (2016) påpeger derudover, at modsatrettede forventninger til frivilliges roller er med til at skabe usikkerhed på det interne niveau omkring roller og grænser mellem de frivillige og fagprofessionelle i praksis. På den ene side forventes det af de frivillige, at de adopterer den fagprofessionelle attitude, og tilpasser sig velfærdsområdets opgaver. Derfor bruges der nogle steder ressourcer på at opkvalificere og professionalisere de frivilliges kompetencer ved kurser eller anden form for uddannelse. På den anden side proklameres det, at frivillige kan noget andet og kan bidrage med en anden type af nærhed end de fagprofessionelle (van Bochove et al. 2016:2). Hvis de frivillige oplever modsatrettede forventninger til deres frivillige indsats, kan dette spændingsfelt få konsekvenser for succes af de hybride samspil, argumenteres der for (ibid.).

5 Metodisk rammesætning

Formålet med følgende kapitel er at fremlægge den metodiske tilgang til feltet. Først præsenteres mødet med feltet og de benspænd det medførte, dernæst præsenteres casen, dens genstandsfelt og enheder, for til sidst at præsentere og reflektere over de metodiske valg, der er truffet undervejs.

5.1 Mødet med den empiriske virkelighed

På baggrund af forskningslitteraturen på feltet og politiske strategier og visioner, billede af stigende og hyppigt udbredte samspil mellem frivillige og kommune – særligt på området for frivilligt socialt arbejde, var forventningen at det næppe ville blive vanskeligt at finde oplagte og relevante cases, hvor frivilliges oplevelser kunne blottes. Mødet med den empiriske virkelighed i Aarhus Kommune viste sig dog imidlertid ikke at stemme helt overens med det oplevede indtryk af de allestedsnærværende kommunal-frivillige samspil. Efter at have kontaktet en lang række frivilligkoordinatorer og andre relevante aktører i frivillige sociale foreninger, på baggrund af en liste udstukket af Frivilligcenter Aarhus¹ med særligt oplagte foreninger, fik vi mere eller mindre samme tilbagemelding; de frivillige vil have svært ved at berette om samspilsrelationen med kommunen, fordi de simpelthen ikke er en direkte del af den. Dette har skabt tilpas stor forundring til, at det kræver, at der trædes et skridt tilbage for at prøve at forstå konteksten for problemstillingerne og hvordan samspilsrelationerne mellem frivillige og kommunen udspiller sig på velfærdsområdet i Aarhus Kommune. I praksis har dette betydet, at vi har interviewet fire eksperter, der alle har indgående erfaring med samspilsrelationerne mellem frivillige, frivillig sociale foreninger og kommunen - dog fra forskellige perspektiver, og dette indfanges af specialets første arbejdsspørgsmål omhandlende de *kommunale brobyggeres* erfaringer (jf. kapitel 3).

5.2 Det kvalitative casestudie

For at besvare nærværende speciales problemformulering tages der udgangspunkt i kvalitative cases, der indfanger problemstillingen bedst muligt. Nærværende speciale har til for-

¹ Under specialetforløbet har vi sparet med Frivilligcenter Aarhus. Frivilligcenter Aarhus er en non-profit interesse- og netværksorganisation, der har til formål at støtte, udvikle og fremme den frivillige sociale indsats for sårbare og socialt udsatte mennesker (Frivilligcenter Aarhus 2018).

mål at beskrive, forklare og nuancere de frivilliges oplevelser, herunder erfaringer og holdninger, dels med at indgå i et samspil med Aarhus Kommune om indsatser på velfærdsområdet og dels deres møde med fagprofessionelle i denne sammenhæng. Som beskrevet tidligere, mangler der særligt i dansk kontekst viden omkring fænomenet belyst fra de frivilliges perspektiv (jf. kapitel 2). Specialets problemstilling lægger som udgangspunkt op til en induktiv tilgang, idet vi ikke på forhånd fastlægger hypoteser for undersøgelsens resultater og udfald. Det er dog ikke mere end at interviewguiden tilrettelægges således, at den giver mulighed for at afdække de mest centrale forhold og tematikker, som den eksisterende forskningslitteratur har erfaret. Dette muliggør at undersøgelsens resultater kan sammenlignes med sociologiske teorier inden for feltet og eksisterende forskningslitteratur. Med nærværende specialets problemstilling: *“Hvordan oplever frivillige i kommunale velfærds kontekster samspillet med kommunen og de ansatte fagprofessionelle?”* forholder vi os til den indsamlede empiri ved at i dele af undersøgelsen læne sig op ad det fænomenologiske videnskabsideal. Dog er det hovedsageligt den hermeneutiske videnskabsteori, der er hentet størst inspiration fra i specialets tilgang til empirien.

Fænomenologien interesserer sig for: ” (...) *at forstå sociale fænomener ud fra aktørernes egne perspektiver og beskrive verden, som den opleves af informanterne, ud fra den antagelse, at den vigtige virkelighed er den, mennesker opfatter*” (Kvale et al. 2009:44). Dette gør sig særligt gældende i tilgangen til de brobyggende eksperter og behandlingen af denne empiri. Hermeneutikken kommer til udtryk, idet de frivilliges oplevelser ikke bliver fremstillet som den hele “virkelighed” eller den absolutte “sandhed”, men også fremstiller deres dilemmaer og paradokser og fortolker dem i en bredere kontekst. Inden for hermeneutikken argumenterer sociologen Anthony Giddens for, at individets oplevelser allerede er fortolket af individerne selv inden de fremføres interviewsituationen (Gilje et al. 2002: 169). Det betyder derfor, at forskere skal forholde sig til viden, der allerede er fortolket. Ifølge Giddens kan forskere håndtere dette ved hjælp af teorier, der rekonstruerer individernes fortolkninger (ibid.) Dette kalder han for dobbelt-hermeneutik. I nærværende speciale betyder det i praksis, at vi fortolker på de frivilliges oplevelser med udgangspunkt i de præsenterede teoretiske begrebsapparater. Endvidere anskues deres oplevelser ikke som værende lig med en absolut empirisk sandhed.

Generelt er casestudiet, både det kvalitative og kvantitative, et empirisk studie der undersøger et moderne fænomen i dybden og tager udgangspunkt i den kontekst fænomenet

udspiller sig i (Yin 2009:18; Antoft et al. 2012:32). Derudover er casestudiet afgrænset rumligt og tidsligt, og det er derfor oplagt, idet ønsket er at undersøge de nuværende kommunale-frivillige samspil. Casestudiet bruges da også hyppigt som design, når der skal bidrages med viden om grupper og komplekse sociale fænomener, og tillader forskeren at fastholde en holistisk og meningsfuld karakteristik af virkeligheden (Yin 2009:4).

Som det fremgår i afsnittet omkring den empiriske virkelighed (jf. kapitel 5 afsnit 5.1), er erfaringen at fænomenet er komplekst. Det er derfor mest hensigtsmæssigt at undersøge genstandsfeltet ved hjælp af kvalitative casestudier, der muliggør at vise nuancerne i fænomenet fra de frivilliges eget perspektiv. Inden for sociologien bliver det kvalitative casestudie ofte omtalt som et studie, hvor der er mulighed for at komme i dybden i en case, hvilket er det nærværende speciale bestræber sig på (Antoft et al. 2012:29-30). Det betyder, at forsker har mulighed for at interagere med informanterne og stille uddybende spørgsmål og derved få et mere nuanceret svar, end eksempelvis ved kvantitative casestudier. Specialet undersøger fænomenet i en aarhusiansk kommunal kontekst, afgrænset til en bydel i kommunen, og tager udgangspunkt i cases, der alle udspiller sig heri, hvor der desuden er tale om frivillige, der varetager opgaver specifikt på velfærdsområdet og herigennem møder fagprofessionelle. Specialets multiple kvalitative casestudie har en teorifortolkende tilgang, hvilket betyder at vores videnskabelige tolkning af empirien har afsæt i eksisterende teorier og forskningsstudier, som er gennemgående i specialet (Antoft et al. 2012: 39). Det teorifortolkende casestudie giver vores teoretiske ramme imidlertid mulighed for at diskutere den analytiske generaliserbarhed af casene (Antoft et al. 2012: 39). Det betyder at generaliseringen sker ved at vi sammenligner den præsenterede forskningslitteratur og teori på feltet med specialets empiriske fund (Antoft et al. 2012: 49).

5.3 Cases, kontekster og enheder

Casene i nærværende speciale udspiller sig først og fremmest på to forskellige områder, henholdsvis ældreområdet og det specialiserede socialområde – med overvejende fokus på ældreområdet. Casene udspiller sig på netop disse områder, da det har været her vi har fundet frivillige der oplever et samspil med fagprofessionelle og kommunen. Casenes settings er på ældreområdet både er plejehjem og lokalcentre, mens de på det specialiserede socialområde foregår i et lånt folkeskolekøkken. I nedenstående Model 2, illustreres det, at informanter samples fra tre forskellige settings; plejehjem, lokalcentre og i et lånt folkeskolekøkken.

Model 2: Informanter fordelt i setting, kontekst og cases

PLEJEHJEM (Ældreområdet)	LOKALCENTRE (Ældreområdet)	FOLKESKOLEKØKKEN (Det Specialiserede Socialområde)
▪ 5 plejehjemsfrivillige	▪ 2 selvtrænings- instruktører (direkte overtaget indsats) ▪ 2 ”klassiske” lokal- centerfrivillige	▪ 2 madklubfrivillige (indirekte overtaget indsats)

5.3.1 Cases på ældreområdet

Indgangen til ældreområdet er etableret med en frivilligkonsulent tilknyttet Aarhus Kommunes magistrat Sundhed og Omsorg, som har ageret gatekeeper. Netop ældreområdet udgør et stort felt for frivilligt socialt arbejde, hvor frivillige indsatser udføres i kommunale kontekster, og hvor frivillige skal forholde sig til mødet og samspillet med kommunale fagprofessionelle. I nærværende speciale er tre ud af fire cases på ældreområdet.

Lokalcentre

Lokalcentre er typisk lokale samlingssteder, der tilbyder en række aktiviteter, faciliteter og sociale arrangementer hovedsageligt målrettet lokalrådets ældre borgere, men også til andre, der har kunne have behov for hjælp eller socialt samvær. Lokalcentrenes tilbud rummer alt fra træningsfaciliteter, til deltagelse i selvstyrende grupper såsom strikkeklubber, spisegrupper mv. Det er typisk borgere fra lokalrådet, der er frivillige og engagerer sig i lokalcentrene. Lokalcentrene er typisk drevet med en stor overvægt af frivillige kræfter med enkelte fagprofessionelle.

En af specialets cases har to informanter fra et lokalcenter repræsenteret, der hver især har påtaget sig en række frivilligopgaver, hvor de af og til, er i samspil med fagprofessionelle ansatte fra kommunen (jf. kapitel 6). Disse er dog ikke repræsentative for den gennemsnitlige lokalcenter-frivillig. Langt de fleste af de frivillige fra lokalcentrene vi har været i kontakt med, er blevet frascreenet idet de ganske sjældent eller aldrig støder på kommunale fagprofessionelle, da indsatserne her primært er selvorganiserede. Herudover har specialet to lokalcenter-frivillige, der repræsenterer en mere atypisk case. De er begge selvtræningsinstruktører i et fitnesslokale på et lokalcenter, der benyttes uden for fysioterapeuternes arbejdstid (jf. kapitel 6). Udover at dele fitnesslokale, er det fysioterapeuterne, der udarbejder træningsprogrammer, oplærer de frivillige i rollen og introducerer dem til borgerne.

Denne case er særlig interessant idet konteksten, der ellers foregår i et lokalcenter, i høj grad er domineret af de fagprofessionelle fysioterapeuter. Selvtrænings-indsatsen har tidligere været varetaget af fysioterapeuterne selv, men den er i dag blevet overladt til frivillige hænder gennem den lokale idrætsforening grundet prioriterede kommunale besparelser (Bilag 9:3).

Plejhjemmene

Plejhjemmene og lokalcentrene i Aarhus Kommune ligger i praksis enten i forlængelse af hinanden eller relativt tæt på hinanden. Ligesom det på lokalcentrene oftest er borgere fra lokalområdet, der tager del af de frivillige indsatser, foregår det på samme vis på plejhjemmene. De frivillige støder dog i langt højere grad på fagprofessionelle i form af ansatte social- og sundhedsassistenter og -hjælpere og derudover er beboerne her ofte svage og plejekrævende. Indsatserne på plejhjemmene spænder også bredt fra erindringsdans, strikkeklubber til besøgsvenner mv. specialets case omkring plejhjemmene har vi fem frivillige repræsenteret, som inkluderer to besøgsvenner, to gåtursvenner og en enkelt plejhjemsfrivillig med tidligere professionel tilknytning til plejhjemssektoren (jf. kapitel 6). Der er en overvægt af informanter i denne case, fordi der på dette område længe har været tradition for at inddrage frivillige.

5.3.2 Case på det specialiserede socialområde

Casen på det specialiserede socialområde har sine lighedstræk med selvtræningsinstruktør-casen på lokalcentret, idet der også i denne case er tale om en kommunal indsats, der er blevet overtaget af frivillige kræfter. Gatekeeperen her har været madklubbens kommunalt ansatte projektleder tilknyttet magistraten for Beskæftigelse og Sociale Forhold. Projektlederen fik til opgave at starte en madklub for voksne med fysisk- og psykisk udviklingshæmning. Planen var, at projektet i løbet af ti måneder skulle køre på udelukkende på frivillige kræfter, hvilket har vist sig ikke at være realistisk. Derfor har projektet fået tilknyttet en gennemgående pædagog, der er til stede hver gang. Projektlederen er desuden stadig tilknyttet 2,5 år senere.

Projektet udspringer af en borgerhøring, hvor pårørende og de udviklingshæmmede borgere selv efterspurgte et sted, hvor de kunne lære om sund mad og hvordan det laves. Der havde tidligere været et lignende tiltag, der blev lukket ned grundet prioriterede kommunale

besparelser (Bilag 10:1). Madklubben finder sted en gang om ugen i et lånt folkeskolekøkken, hvor der er to til tre frivillige og den gennemgående pædagog. De frivilliges opgave består i at introducere borgerne til sund mad og skabe gode sociale rammer, så borgeren kan møde nye mennesker og opleve glæde.

Projektlederen besøger klubben en gang imellem og har jævnlig kontakt med de frivillige, og i praksis er de forskellige kommunikationsplatforme (herunder en lukket Facebook-gruppe), hvor de kan slå opslag op og bytte vagter med hinanden (Bilag 10:1). Derudover afholder projektlederen møder med de frivillige cirka hver anden måned, hvor de holder status og ting løbende op. Casen er repræsenteret gennem to frivillige der deltog i et gruppeinterview. Casen på dette område er interessant, fordi projektet er iværksat af Aarhus Kommune og fordi der løbende er sparring med en brobyggende medarbejder og en fagprofessionel pædagog.

5.4 Ekspertinterviews - det semistrukturerede interview

På baggrund af mødet med den empiriske virkelighed, er det oplagt at interviewe en række personer, der på hver deres måde beskæftiger sig med feltet og på den måde kan agere eksperter. Der er derfor blevet foretaget fire semistrukturerede ekspertinterviews med fire forskellige aktører på feltet.

Kvale og Brinkmann (2009) beskriver det semistrukturerede interview, som hverken værende en åben og uformel hverdagssamtale eller et lukket spørgeskema, men derimod et sted midt imellem (Kvale et al. 2009:45). Det semistrukturerede interview er valgt som metode, da der ved hjælp af denne metode kan blive skabt en indgang til eksperternes erfaringer med kommunale-frivillige samspil. På denne måde får vi en større indsigt i samspillet inden vi bevæger os ud i felten og foretager gruppeinterviewene med de frivillige. I praksis konstruerede vi en interviewguide og tilpassede den til den enkelte ekspert, da de besidder forskellige stillinger og derfor kan bidrage med noget forskelligt. Dog var der en række fællestræk i interviewguiden. Interviewguiden havde en række overordnede tematikker med dertilhørende spørgsmål, som vi ønskede at komme ind på i interviewet (bilag 2-5).

5.4.1 Rekruttering af eksperter til interviews

For at få adgang til eksperter på området for kommunale-frivillige samspil i Aarhus Kommune, kontaktede vi en frivilligkoordinator tilknyttet Socialforvaltningen i kommunen. Koordinatoren, som vi kom i kontakt med, viste sig til vores held at være en central figur på feltet inden for kommunen. Han tilbød at videresende en forespørgsels-mail omkring hjælp til at finde frivillige til gruppeinterviews på vegne af os, til relevante aktører i kommunen. Herigennem vendte en frivilligkonsulent samt en projektleder tilbage til os. Disse to gik hver især i gang med til at agere gatekeeper ved at informere ”deres” frivillige om nærværende speciales undersøgelse.

Vores kontakt med lederen af Frivilligcenter Aarhus var allerede på forhånd skabt grundet specialesamarbejde. Det var også igennem dette samarbejde at vi fik en liste med relevante frivillige sociale foreninger, hvor Home-Start, var en af de foreninger, der figurerede på listen. Derved var dialogen allerede åbnet for at kontakte foreningen.

Fælles for de fire eksperter er, at de har indgående kendskab og mangeårig erfaring inden for deres felt, hvorfor de er egnede til at give en dybere forståelse for samspillene mellem den kommunale og den frivillige sektor. De repræsenterer hver en institution i disse samspil; den kommunale sektor, de frivillige sociale foreninger i den organiserede frivillige sektor og frivilligcentret. På den måde, opnås en forhåndsindsigt i samspilsrelationerne og dermed den empiriske virkelighed, inden vi foretager gruppeinterviews med frivillige.

Ekspertinterviewet med frivilligkoordinatoren i Home-Start stikker dog uden for, da de tre andre eksperters rolle er overvejende som *brobyggere* mellem kommunen, de frivillige og de frivillige sociale foreninger, gør sig ikke gældende for frivilligkoordinatoren. Hendes rolle består i højere grad i at bygge bro mellem egne foreningsfrivillige og socialt udsatte familier. Derfor får hun også en anden status og en mindre rolle end de tre andre i Analysedel 1.

5.4.2 Metodisk refleksion i forbindelse med ekspertinterviews

Tre ud af fire af interviewene blev foretaget telefonisk af pragmatiske årsager, da det var lettere for informanterne, og fordi det ikke drejede sig om mange spørgsmål (Bilag 2-5). Interviewene havde alle en varighed på mellem 15-25 minutter. Interviewet med lederen

af Frivilligcenter Aarhus blev foretaget personligt, i og med, vi har sparret med Frivilligcenter Aarhus gennem forløbet, hvorfor vi af og til var på Frivilligcenteret. Der kan naturligvis være bias forbundet med at foretage interviews telefonisk, da der ikke er den samme kontrol over forløbet. Den fysiske distance kan også være en barriere i at åbne op for mere sårbare emner og oplevelser på feltet, og kan tage nærværet ud af interviewet. Dog var erfaringen, at der ikke var de store forskel i interviewkvaliteten mellem det interview, der blev foretaget ansigt-til-ansigt og de telefoniske ekspertinterviews. Dette kan skyldes dels interviewets korte varighed og dels grundet eksperternes professionelle rolle. I valget af eksperter kan der også være en selektionsbias forbundet med, at det var dem, der i sidste ende kontaktede os og ikke omvendt. Desuden bygges Analysedel 1 op omkring et relativt begrænset antal eksperter på et stort aktørfelt. Der må derfor tages forbehold for, at der er tale om et selekteret udsnit, og derfor må være tale om en reduktion af virkeligheden, som i al andet kvalitativ (og kvantitativ) forskning.

5.5 Gruppeinterviews - det lille fokusgruppeinterview

Fokusgruppeinterviewet er en kvalitativ metode, der efterhånden har en del år på bagen, og kan spores tilbage til midten af 1920'erne. Siden da er metoden blevet anvendt på tværs af fagdiscipliner. I en sociologisk kontekst genopstod interessen for fokusgrupper i 1980'erne. David Morgan, én af de mest citerede fokusgruppe-forskere, definerer fokusgrupper som følgende:

(...)” [I] define focus groups as a research technique that collects data through group interaction on a topic determined by the researcher. In essence, it is the researcher’s interest that provides the focus, whereas the data themselves come from the group interaction.”

(Morgan 1997:6)

Ovenstående citat indikerer, at der produceres viden via gruppeinteraktion i fokusgruppeinterviewet omkring et bestemt emne, som forskeren på forhånd har udpeget for at få større indblik heri (Halkier 2012:24). Gruppeinteraktionen mellem de forskellige individer i fokusgruppeinterviewet producerer viden omkring deres oplevelser, erfaringer og holdninger, i dette tilfælde om, hvordan de frivillige oplever samspeilet med de kommunalt ansatte fagprofessionelle. Fokusgrupper er interaktive, hvorfor forsker har mulighed for at kommunikere med deltagerne, variere spørgsmål og observere hvordan deltagerne reagerer

verbalt og nonverbalt på spørgsmålene (Damgaard 2016:110-111). I henhold til besvarelsen af specialets problemstilling, har der ikke været fokus på den nonverbale interaktion i gruppeinterviewene og der har heller ikke været observeret noget nævneværdigt i den forbindelse. Det lille fokusgruppeinterview, også kaldt gruppeinterview, er valgt som metode til besvarelse af problemstillingen, idet feltet for frivilligt socialt arbejde angiveligt er bundet op på en vis socialitet. Derfor argumenteres der for, at oplevelser, herunder erfaringer og holdninger, vil opstå og præges i fællesskaber, hvilket gør det naturligt, at interviewet også foregår i grupper. Derudover har ønsket været at lade gruppeinterviewet være en anledning for informanterne at erfaringsudveksle og udfordre hinandens synspunkter.

5.5.1 Rekruttering til gruppeinterviews

Informanterne til første gruppeinterview, bestående af to frivillige fra en madklub på det specialiserede socialområde, blev rekrutteret på en anden måde end de resterende informanter. Projektlederen fra madklubben var, som tidligere beskrevet, en af dem, der kontaktede os grundet en mail udsendt på vores vegne. Efter en telefonsamtale inviterede hun ind i madklubben, hvor vi fik mulighed for at snuse til stemningen, møde borgerne og efterfølgende interviewe de frivillige i forlængelse af klubben. Dette betød også, at vi ikke var i dialog med informanterne *inden* interviewet og derved ikke havde mulighed for at screene dem. Dette betød bl.a., at selvom projektlederen havde bekræftet i ekspertinterviewet at madklubbens frivillige samarbejdede med en fagprofessionel, idet der var ansat en pædagog, var det ikke noget de frivillige tilsyneladende var oplyste omkring. De var derfor overbeviste om, at pædagogen var frivillig, på lige fod med dem. Dette gav nogle vanskeligheder i forhold til at kunne forholde sig til samspillet med fagprofessionelle og kommunen.

Anderledes foregik det i rekrutteringen af frivillige fra lokalcentre og plejehjem. Den kommunale frivilligkonsulent, som også var en af dem, der vendte tilbage til på forespørgselsmailen, inviterede os i første omgang ud til et rådsmøde, for et nystartet frivilligråd på et af kommunens lokalcentre. I den forbindelse faldt vi i snak med to frivillige, der faldt inden for målgruppen, og som var interesserede i at deltage i et forestående gruppeinterview. Herefter var frivilligkonsulenten behjælpelig med at sende en invitationsmail rundt til lokalcenterets frivillige. Denne gang havde vi mulighed for at tjekke og sortere i henvendelserne, og se hvorvidt de frivillige opfyldte kriterierne for at indgå i et gruppeinterview:

- Frivillig på social, sundhed og/eller omsorgsområdet, med opgavetyper der læner sig op ad velfærdsopgaver
- Frivillig i kommunale-frivilligt samspil, og i en eller anden grad oplever samspillet
- Frivillig, der i en eller anden grad møder fagprofessionelle

Efterfølgende fik vi af frivilligkonsulenten tilsendt en liste over samtlige frivillige på fire andre lokalcentre og to plejehjem i området – en liste med kontaktoplysninger på over 200 frivillige. Vi rundsendte en invitationsmail. Her fik vi dog ikke en eneste tilbagemelding. Flere af de frivillige vi efterfølgende kom i dialog med, der havde læst invitationsmailen, havde været i tvivl om, hvorvidt de faldt inden for målgruppen. Dette kan muligvis skyldes, at det i mailen har virket til, at de frivillige skulle opfylde en masse krav for at kvalificere til at kunne deltage i gruppeinterviewet (Bilag 1). En anden forklaring kan være, at der simpelthen er få frivillige, som har et oplevet samspil med kommunen og dens fagprofessionelle.

Rekrutteringsstrategien blev hernæst ændret til at ringe alle tilsyneladende relevante frivillige fra den lange liste op. Listen havde oplysninger omkring de frivilliges rolle, hvorfor vi frasorterede de åbenlyst irrelevante. Flere af de frivillige på listen var ikke til at komme i kontakt med, eller og så var de ikke længere aktive frivillige. Mange viste sig ikke at have fagprofessionel kontakt eller kunne ikke finde tid til at deltage i et interview. Nogle enkelte passede dog på målgruppen og havde lyst til at deltage, og på baggrund af disse blev der opstillet endnu to gruppeinterviews af tre frivillige i hver.

5.5.2 Metodisk refleksion i forbindelse med gruppeinterviews

Den klassiske fokusgruppestørrelse er mellem 6-12 deltagere samt en moderator, og her afviger nærværende speciales gruppeinterviews, idet de rummer tre informanter i hver og to enkelt interview samt en styrende moderator og en observerende og supplerende moderator (Morgen 1997:11). Muligheden for interaktion, dialog og erfaringsudveksling mellem deltagerne er i udgangspunkt ikke ændret, selvom størrelsen af gruppen bliver mindre. Dog er man i højere grad afhængig af de enkelte informanters præstation og aktivitetsniveau, da hver deltager har en vigtig rolle i, at samtalen foregår flydende. Derudover er en

lille fokusgruppe naturligt også langt mere overfølsom overfor afbud end en stor fokusgruppe (Heldbjerg et al. 2009: 59). Modsat, har få gruppedeltagere den fordel, udover lettere håndterlig databearbejdning (transskribering), at der er plads til at alle kommer til orde, at deltagerne i højere grad kan udfolde individuelle oplevelser, erfaringer og holdninger. Som moderator kan man lettere forfølge interessante temaer og udtalelser, der opstår undervejs i interviewet. Elementer, der ellers er kendetegnende for det semistrukturerede interview. På den måde, kan man på nogle punkter få det bedste fra begge verdener – både interaktionen og fordybelsen. I praksis viste sidstnævnte at gøre sig gældende, særligt i grupperne på ældreområdet sammensat af tre informanter i hver, og var derfor oplagt til at belyse nærværende speciales problemstilling.

Gruppesammensætning

I sammensætningen af gruppeinterviewene blev der gjort en række overvejelser i forhold til at opnå de bedste forudsætninger for indsamling af rigt og validt data. I praksis blev grupperne sammensat efter så vidt muligt at få en vis diversitet i frivilligroller inden for kontekstens rammer. Dels for at kunne få indblik i fænomenet fra forskellige perspektiver og derved kunne se eventuelle forskelle og ligheder, og dels for at skabe grobund for dialog mellem deltagerne omkring dette.

I gruppeinterviewet på det specialiserede socialområde, var dette dog ikke praktisk muligt, da informanterne blev, som nævnt, rekrutteret for os gennem en projektleder. Der er naturligvis en selektionsbias forbundet med dette, da vi ikke selv har været involveret i udvælgelsen af informanterne. Dette gruppeinterview havde derudover som det eneste, kun to informanter. Gruppeinterviewet var også homogent i den forstand at informanterne var frivillig det samme sted og kendte de samme mennesker. Desuden var der et ulig forhold mellem de to frivillige indbyrdes, idet den ene havde været med til at starte klubben op i sin tid, var midt i tyverne og havde flere ansvarsområder, i modsætning til den anden deltager, der blot var startet tre måneder forinden, stadig følte sig ny og var ti år yngre. Det fik betydning for dynamikken, idet den ældste og mest erfarne informant tog ordet langt det meste af tiden og satte dagsordenen for gruppeinterviewet, mens den anden var mere forsigtig med at byde ind. Derfor opnåede interviewet ikke de optimale forhold for dialog og interaktion, men forløb mere som et semistruktureret interview.

Dette var imidlertid ikke tilfældet i grupperne på ældreområdet. Her var første gruppe sammensat af frivillige med primær tilknytning til det samme lokalcenter, men med hver deres frivilligroller (jf. kapitel 6). Anden gruppe var med frivillige tilknyttet primært plejehjem, to på det samme, med samme aktivitet, den sidste på et andet og med en anden frivilligrolle (jf. kapitel 6). Den sidste gruppe var sammensat af to frivillige med primær tilknytning til et plejehjem, den anden til et lokalcenter, men igen med helt forskellige frivilligroller (jf. kapitel 6).

Til trods for deres forskellige roller på tværs af grupperne, var målgruppen og området for deres indsatser, noget de alle havde til fælles og deres referencerammer lå derfor ikke langt fra hinanden. De var desuden tilknyttet samme frivilligkonsulent, da plejehjemmene og lokalcentrene ligger i samme distrikt. I både første og andet interview på ældreområdet var der to ud af tre der kendte hinanden på forhånd, hvilket betyder at de delvist kan have træk af at være en *netværksgruppe*, særligt i andet interview, hvor de frivillige var sammen om deres frivilligaktivitet (Halkier 2012:30). Fordelen ved denne type af grupper er, at det er trygt for alle deltagere at udtale sig, og deltagerne kan uddybe hinandens erfaringer og oplevelser, da de har samme referenceramme, selvom de nødvendigvis ikke laver samme opgaver. Samtidig kan det også betyde at gruppeeffekten er større, og deltagerne kan være tilbøjelige til at være mere enige med hinanden end ellers. Dette kom vi relativt vellykket udenom ved at ingen af grupperne var rene netværksgrupper.

Et sted hvor homogeniteten dog slår igennem er i kønssammensætningen, hvor der er en klar overvægt af kvinder - syv ud af ni i gruppeinterviewene på ældreområdet - to ud af to på det specialiserede socialområde. Det havde umiddelbart ikke videre betydning for den producerede viden eller gruppeinteraktionen. Dette giver dog et naturligt billede af sammensætningen af frivillige på ældreområdet og det specialiserede socialområde, der er tilknyttet velfærdsindsatser, idet området overvejende er domineret af kvinder. Dette afspejler sig ligeledes ude på arbejdsmarkedet, hvor de fagprofessionelle, der beskæftiger sig med dette velfærdsområde, som bekendt, har en overvægt af kvinder.

Et lille aber dabei i forhold til gruppesammensætningen er, at der er en vis risiko for at den frivillige logik vil være mere udtrykt i specialets datamateriale end i praksis, idet der kan være bias forbundet med at gruppesammensætningen bestående udelukkende af frivillige. Det kan simpelthen opleves, som mere legitimt for de frivillige at tale ud fra denne logik i

den sociale kontekst som dannes i interviewsituationen. Den kritiske tilgang til de frivillige indsatser i det kommunale er meget udpræget gruppeinterviewene, hvilket kan tolkes som et udtryk for at ville forsvare den frivillige logik. Med andre ord kan deres oplevelser og holdninger forstærkes af interviewsettingen, hvor den frivillige logik er fremherskende.

Interviewsetting

Alle interviewene blev foretaget på de frivilliges hjemmebane henholdsvis i madklubben eller på lokalcentrene (som også ligger tæt på plejehjemmene). Dels fordi det kan skabe trygge rammer for interviewet og dels af pragmatiske grunde, i og med, det var lettere for de frivillige at deltage. Derudover gav det muligheden for at få indblik i stemningen, de steder, hvor de frivillige udfoldede deres frivillige indsatser. Emnerelevante steder som disse har den fordel, at de lægger op til at tale om emnet og deltagerne er i den vante kontekst, som interviewet centrerer sig omkring (Halkier 2012:36).

Opsamlende giver nedenstående Model 3 et overblik over specialets empiri fordelt henholdsvis på ekspertinterviews og gruppeinterviews.

Model 3: Empirioversigt

EKSPERTINTERVIEWS	GRUPPEINTERVIEWS
▪ 1 Leder af Frivilligcenter Aarhus - (Området for Frivilligt Socialt Arbejde) ▪ 1 Kommunal frivilligkonsulent - (Ældreområdet) ▪ 1 Kommunal projektleder - (Det specialiserede socialområde) ▪ 1 Frivilligkoordinator - (Området for Frivilligt Socialt Arbejde)	▪ 3 med 3 frivillige på Ældreområdet - 2 ”klassiske” lokalcenterfrivillige + 1 selvtræningsinstruktør - 2 plejehjemsfrivillige + 1 selvtræningsinstruktør - 3 plejehjemsfrivillige ▪ 1 med 2 frivillige på Det Specialiserede Socialområde

5.6 Analysestrategi

I besvarelsen af specialets problemstilling: ”*Hvordan oplever frivillige i kommunale velfærdskontekster samspillet med kommunen og de ansatte fagprofessionelle?*” har det været nødvendigt at udarbejde to arbejdsopgørelser, der vil udgøre henholdsvis Analysedel 1 og Analysedel 2.

Førstnævnte delanalyse besvarer arbejdsopgørelsen: *Hvordan oplever kommunale borgere samspilsrelationerne på feltet for frivilligt socialt arbejde i Aarhus Kommune?* Denne delanalyse udgør en mindre del af specialets samlede problemstilling, men er alligevel væsentlig, idet, den er med til at rammesætte konteksten for specialet, ved hjælp af ekspertinterviews med relevante aktører i de kommunale velfærdskontekster. I denne delanalyse vil eksperternes erfaringer med de kommunale-frivillige samspil blive skildret med henblik på at forstå og præcisere, hvad der er på spil på netop dette felt. De fire ekspertinterviews, som danner grundlaget for Analysedel 1 er et mindre datamateriale end gruppeinterviewene i Analysedel 2, hvorfor der ikke er anvendt det kvalitative softwareprogram NVivo til at analysere de transskriberede ekspertinterviews. I praksis er kodningen foregået ved grundig gennemlæsning og farvekodning af de transskriberede ekspertinterviews og ud fra dette, er de væsentligste temaer, som udgør fundamentet for Analysedel 1 udvalgt.

Analysedel 2 vil derimod tage udgangspunkt i fire gruppeinterviews med frivillige, der er en del af de kommunale-frivillige samspil, og vil besvare arbejdsopgørelsen: *Hvordan forholder de frivillige sig til grænserne mellem dem og de fagprofessionelle?* Denne analysedel vil derfor udgøre en væsentlig del af specialet, da hovedfokus er, som bekendt, at belyse de frivilliges oplevelser og erfaringer i kommunale velfærdskontekster.

Kodningsstrategi i NVivo for Analysedel 2

Kodningsstrategien for Analysedel 2 har både været teoretisk og empirisk funderet. Det betyder, med andre ord, at vi har haft vores teoretiske forforståelse i baghovedet i kodningen af empirimaterialet, men samtidigt været åbne over for, hvilke andre og nye mønstre, der kunne vise sig i empirien.

I udformningen af Analysedel 2 er der fundet inspiration i Attride-Sterling's (2001) artikel *Thematic Networks: An Analytic Tool for Qualitative Research*. I praksis er de fire gruppeinterviews blevet kodet i NVivo, hvor der er blevet dannet forskellige større og mindre temaer (nodes). Vi har indledningsvist kodet materialet individuelt, for at udnytte potentialet i, at

vi er to, og fra start har kunne give to forskellige perspektiver på datamaterialet. Herefter blev koderne (temaerne) sammenlignet og de identificerede tematikker samlet, som vi hver især havde sporet i materialet, og på baggrund heraf, blevet nye fælles koder dannet.

Kodningsstrategien har derfor indledningsvist været eksplorativ, hvor vi har dannet en række temaer, som Attride-Sterling kalder for *basic themes* (Attride-Sterling 2001:389). Disse undertemaer blev derefter kategoriseret og samlet under større temaer-kategorier, også kaldet for *organisering themes*, som til sidst samles under *global themes*. Disse makro-temaer, som *global themes* er, fortæller dels hvad hovedtemaerne er i datamaterialet og dels hvad undertemaerne betyder i forhold *the global themes* (Attride-Sterling 2001:389-390). Vi har dog ikke været stringente i forhold til opbygningen mod *global themes*, som det anvises i artiklen, da vi både har samlet og splittet kategorier og temaer undervejs i kodningen. Dermed har vi ikke været systematiske på samme måde som i artiklen. Denne strategi er valgt af praktiske hensyn til, at vi skulle samle to perspektiver. Specialets *global themes*, som danner den grundlæggende struktur for Analysedel 2, er følgende analysetemaer:

- Samspil eller ej
- Bygges der bro?
- Mødet med de fagprofessionelle
- Manglende samspil - manglende kommunikation
- Hvor går grænsen?

Tanken bagved ovenstående struktur for Analysedel 2 er, at temaerne bygger om den samlede fortælling der udtrykkes i gruppeinterviewene, omkring oplevelsen af at være frivillig i hybride velfærds kontekster. De første to temaer har en mere deskriptiv karakter og indeholder mange dokumenterende eksempler, hvor de sidste tre temaer er af mere diskuterende og forklarende karakter. Særligt de sidste temaer diskuterer og samler op på de dilemmaer og udfordringer, der i frivilligrollen i hybride velfærds kontekster.

Fokus i analysen af empirimaterialet fra gruppeinterviewene er på indholdet af interviewene, og dermed ikke på interaktionen mellem informanterne imellem. I transskriberingen af gruppeinterviewene er alle informanterne blevet anonymiseret og fået tildelt pseudonymer. Derudover er plejehjemmene, lokalcentrene og madklubbens navne und-

ladt, med henblik på, at anonymisere de frivilliges identitet. I transskriberingen af ekspert-interviewene er eksperterne ligeledes, så vidt muligt, blevet sløret, da vi ikke anvender deres navne, men derimod arbejdsstillinger.

6 Informantoversigter

6.1 Oversigt over ekspertinterviews

STILLING	KONTEKST	ERFARING PÅ FELTET
Projektleder i madklub	Aarhus Kommune, Sociale Forhold og Beskæftigelse	2,5 år som projektleder
Leder i Frivilligcenteret	Frivilligcenter, Aarhus	9 år på feltet
Frivilligkoordinator	Frivillig social forening, Home-Start	9 år som frivilligkoordinator
Frivilligkonsulent	Aarhus Kommune, Sundhed og Omsorg	8 år som frivilligkonsulent

6.2 Oversigt over gruppeinterviews

Gruppeinterview 1 – det specialiserede socialområde

NAVN	BESKÆFTIGELSE	FRIVILLIG-AKTIVITET(ER)	FRIVILLIG-OPGAVER	SETTING FOR FRIVILLIGHED	TID I FRIVILLIG-ROLLE
Mona	Projektleder, nyuddannet	Frivillig i madklub for udviklingshæmmede	Praktiske opgaver ifm. madlavning og fællesspisning Kommunikations- og SoMe-ansvarlig	Udlånt folkeskolekøkken	2,5 år
Louise	Gymnasieelev	Frivillig i madklub for udviklingshæmmede	Praktiske opgaver ifm. madlavning og fællesspisning	Udlånt folkeskolekøkken	3 mdr.

Gruppeinterview 2 – ældreområdet

NAVN	BESKÆFTIGELSE	FRIVILLIG-AKTIVITET(ER)	FRIVILLIG-OPGAVER	SETTING FOR FRIVILLIGHED	TID I FRIVILLIG-ROLLE
Bertha	Pensionist, (tidl. fysioterapeut)	Bisidder i forening Centerrådsmedlem All-around frivillig	Ledsager borgere ved møder med det offentlige Tidligere bruger-rådsformand (10 år), i dag menigt medlem i centerråd (det tidligere brugerråd)	Lokalcenter Af og til det lokale plejehjem	Min. 10 år
Agnete	Pensionist (tidl. ansat i en magistrat i Aarhus Kommune)	Selvtræningsinstruktør gennem lokal idrætsforening (hun var med til overtagelse af indsats)	Hjælper ældre borgere med at betjene maskiner i fitnessrum	Lokalcenter	4-5 år
Elise	Pensionist	All-around frivillig Bustursarrangør og -hjelper Spisegruppe Besøgsven Event-arrangør Centerrådsmedlem	Arrangør og tovholder på busture, spisegruppe, klub og stort årligt event Lokal ildsjæl og opsøgende nabo i ældreboligerne Rådsarbejde	Lokalcenter Ældreboliger	6 år

Gruppeinterview 3 -ældreområdet

NAVN	BESKÆFTIGELSE	FRIVILLIG-AKTIVITET(ER)	FRIVILLIG-OPGAVER	SETTING FOR FRIVILLIGHED	TID I FRIVILLIGROLLE
Asta	Pensionist	Gåtursvenner	Hente og bringe til ugentlig gåtur og efterfølgende socialt samvær	Plejehjem og ældreboliger	7-8 år
Bodil	Pensionist	Gåtursvenner Busturshjælper	Hente og bringe til ugentlig gåtur og efterfølgende socialt samvær Hjælper ved busturser et par gange årligt	Plejehjem og ældreboliger Lokalcenter	8-9 år
Harald	Pensionist	Besøgsven gennem større humanitær forening Besøgsven gennem plejehjemmet Centerrådsmedlem	Besøger fast kvinde på plejehjem. Socialt samvær, madlavning, løber ærinder mv. Besøgsven for 3 demensramte kvinder Rådsarbejde	Plejehjem Lokalcenter	5 år

Gruppeinterview 4 – ældreområdet

NAVN	BESKÆFTIGELSE	FRIVILLIG-AKTIVITET(ER)	FRIVILLIG-OPGAVER	SETTING FOR FRIVILLIGHED	TID I FRIVILLIGROLLE
Pia	Pensionist (tidl. ml. leder i psykiatrien)	Selvtræningsinstruktør	Hjælper ældre borgere med at betjene maskiner i fitnessrum	Lokalcenter	9 mdr.
Lone	Førtidspensionist, tidl. SOSU-assistent på plejehjem	All-round frivillig ”Husmor”(hjelper) på plejehjem og i et boligsocialt lokalhus	Socialt samvær, praktiske opgaver som madlavning og oprydning	plejehjem	Plejehjem: 4 mdr. Lokalhus: 1,5 år
Carsten	Pensionist	Besøgsven gennem lille privatforening	Besøger fast mand på plejehjem. Socialt samvær, gåture mv.	Plejehjem	3 år

7 Analysedel 1

- En dybere forståelse for konteksten

Analysedel 1 er først og fremmest fortalt fra eksperternes perspektiv. Her præsenteres udvalgte eksperters syn på samspillet mellem de frivillige, både i og uden for de frivillige sociale foreninger, og kommunen. Derudover vil de *kommunale brobyggeres* roller i hybride kontekster og deres relation til de frivillige blive berørt. Endvidere bliver deres oplevede udfordringer i disse samspil med frivillige belyst. Slutteligt præsenteres der forskellige frivillig-strategier inden for to magistrater i Aarhus Kommune. På den måde gives der et indblik i relationerne mellem de forskellige aktører på feltet for kommunale-frivillige samarbejder i velfærds kontekster.

7.1 Frivillige sociale foreningers rolle i kommunale-frivillige samspil

Foreningen Home-Start er udvalgt som et eksempel på en af de mange frivillige sociale foreninger, der har en relation til Aarhus Kommune, som de karakteriserer som et samarbejde. Frivilligkoordinatoren i Home-Start fortæller:

"Vi har en samarbejdsaftale med Aarhus Kommune, men det er ikke sådan at Aarhus Kommune kan sige, at vi skal gå ud til en bestemt familie, fordi så bliver samarbejdet skævt (...) sundhedsplejerskerne og sagsbehandlerne har en informations-rapport fra os, til når der kommer en familie, hvor de tænker, der kunne være behov for parallel hjælp, eller her kunne det måske være nok med en fra Home-Start." (Bilag 8:3)

I interviewet med frivilligkoordinatoren i Home-Start pointeres det, at de frivillige i foreningen ikke oplever at være en del af et samarbejde med kommunen (Bilag 8: 3). Dette bakker dermed op omkring de erfaringer, vi har gjort os gennem dialog med andre foreninger på samme felt (jf. kapitel 5, afsnit 5.1). Samspillet i denne type af frivillig sociale foreninger foregår oftest, som frivilligkoordinatoren beskriver, i form af, at kommunen henviser udsatte borgere til de frivillige foreningers tilbud. Ud fra Levinsens et al.'s forståelse er det kendetegnet ved at være et *økonomisk uafhængigt samarbejde* eller som et *økonomisk støttet samarbejde uden offentlig indblanding*, som i Home-starts tilfælde (Levinsen et al. 2017). Der forekommer derfor tilsyneladende ikke et møde mellem det kommunale system og de

frivillige, i de fleste frivillige sociale foreninger. Frivilligkoordinatoren påpeger, at det vil give et skævt forhold mellem foreningen og kommunen, hvis deres forening begyndte at blive pålagt at hjælpe bestemte familier. Dette betyder i praksis, at kommunen ikke på baggrund af deres økonomiske støtte til en forening, kan diktere hvordan og hvem midlerne skal bruges på (Bilag 8:3). Men selvom foreningerne står stærkt på deres autonomi og selvbestemmelse, er der alligevel et afhængighedsforhold i, at kommunen sidder på adgangen til de relevante målgrupper for netop foreninger som denne. På den måde tegner der sig her et billede at det som Nederhand et al. (2015) vil kalde et *skyggehierarki*. Her danner kommunen rammen for et skabende felt, samt har relevante ressourcer.

Forklaring på, hvorfor de frivillige i foreningerne ikke drages ind i den direkte samspilsrelation kan findes i flere forhold. For det første har den frivilliges rolle i mange af de kommunale-frivillige samspil karakter af at være én-til-én frivillighed, som eksempelvis mentorer, venskabs-ordninger, ledsager-ordninger, eller som frivillig familie-ven i Home-Starts tilfælde, og her prioriteres det i foreningerne at kontakten til kommunen lægges over på foreningens frivilligkoordinatorer, for at skåne den frivilliges relation til den udsatte borger.

På baggrund af interviewet med frivilligkoordinatoren fra Home-Start, samt en række andre uformelle samtaler med andre aktører i frivillige foreninger, fremgår det tydeligt, at det er umiddelbart vanskeligt at finde frivillige personer i foreninger, der dels kan forholde sig til samarbejdet med kommunen og dels samarbejder med fagprofessionelle i deres frivillige arbejde. Dette har betydet, at nærværende speciale hovedsageligt har fokus på frivillige, der ikke er tilknyttet en forening. Det er dog vigtigt at understrege, at dette ikke er ensbetydende med, at denne type af frivillige i foreningerne ikke eksisterer, men det er nærmere et udtryk for at det har været svært for at opstøve dem ude i kommunen. I gruppeinterviewene er der alligevel, ved ren tilfældighed, blevet rekrutteret tre frivillige med tilknytning til en frivillig social forening og vi må derfor konstatere at disse eksisterer. Deres foreningstilknytning er dog ikke stærk hos disse frivillige informanter, og har umiddelbart ikke betydning for dels deres samspil med kommunen og dels deres samarbejde med fagprofessionelle (jf. kapitel 8).

7.2 Brobygning i de kommunale velfærds kontekster

I dette afsnit vil henholdsvis frivilligkonsulenten i Aarhus Kommune og lederen af Frivilligcenter Aarhus' erfaringer og oplevelser i deres virke som *brobyggere* i de kommunale-frivillige samspil blive præsenteret.

7.2.1 Frivilligkonsulenters rolle i kommunale-frivillige samspil

Frivilligkonsulenterne i Aarhus Kommune i magistraten for Sundhed og Omsorg er, ifølge den interviewede frivilligkonsulent, dem som frivillige kan gå til, hvis de får en god idé, som de gerne vil have kommunen til at understøtte. Det kan også være i tilfælde, hvor de har brug for hjælp til at søge midler, igangsætte et møde eller lignende. Det er ligeledes dem, der skal oversætte kommunens visioner og idéer til de frivillige og få dem til at *"leve ude i virkeligheden"* (Bilag 9:1) Frivilligkonsulenten i kommunen beskriver sin egen rolle som *brobyggeren* mellem de frivillige og kommunen, og er derved også kommunens repræsentant ude i lokalmiljøerne: (...) *"min rolle er at forsøge at bygge bro mellem kommunens tilbud til borgerne og frivilligverdenen, civilsamfundets tilbud til borgerne."* (Bilag 9:1). På den måde er disse frivilligkonsulenter klare eksempler på *boundary spanners* (Nederhand et al. 2016), der både skal varetage kommunen og de frivilliges interesser.

I det daglige støder frivillige dog i langt højere grad på kommunalt ansatte fagprofessionelle, end de støder på frivilligkonsulenter. Det er også frivilligkonsulentens rolle at få samspillet mellem de fagprofessionelle og frivillige til at fungere – og det beskriver hun som *"en rigtig svær øvelse"* (Bilag 9: 3). Selvom områder som plejehjem og hjemmeplejen har en lang tradition for at have frivillige, og at man derfor kunne forestille sig, at grænserne netop her er skarpe og samspillet lettere, er frivilligkonsulentens oplevelse en anden:

"I lokalcenteret fungerer det [samspillet] typisk godt, synes jeg, hvor på plejehjemmene kan det være rigtig svært, fordi beboerne er meget svagere, personalet er meget hægt op og der er mange dagsordner i spil – om de [frivillige] tager ens arbejde, om de laver alt det hyggelige og om man nu kan finde ud af sit arbejde, når man skal arbejde på en anden måde. Og så fordi det har været sådan lidt af et "regelbryttersamfund" på plejehjem og i hjemmeplejen, og det der med, at der så kommer nogle frivillige og ser tingene på en helt anden måde, som man ikke altid kan styre, det kan godt virke lidt utrygt." (Bilag 9:3)

Hvor lokalcentrene har færre dagsordner og mere frirum, er presset modsat større på de fagprofessionelle i plejesektoren, idet de bliver målt på en række parametre som, at der er styr på medicinen, sygefraværet og sikkerheden mv. udover det sociale og omsorgsrelaterede arbejde. De mange dagsordner og regler kan medføre et mere udfordret samspil med de frivillige, hvis dagsorden i modsætning hertil, umiddelbart er enkel og ansvarsfri. Frivilligkonsulenten fremhæver udfordringer, der med det van Bochove et al.'s (2016) terminologi vil kunne betegnes som manglende *welcoming work* blandt de fagprofessionelle. De kan føle sig truet og utrygge ved, at de frivillige kommer ind og gør tingene på en anden måde. Et perspektiv, der lidt overraskende, italesættes af frivilligkonsulenten, men som ikke desto mindre, må understrege at *boundary work* og de dertilhørende udfordringer ligeledes må finde sted på dette felt i dansk kontekst, i frivilliges møde med fagprofessionelle. Dette er ligeledes et perspektiv, der vil blive udfoldet og diskuteret i Analysedel 2s analysetema "hvor går grænsen?", hvor det er de frivillige selv der berører disse udfordringer. I denne sammenhæng italesætter frivilligkonsulenten, at de fagprofessionelle oplever, at de frivillige gør tingene på en anden måde, hvilket kan ses som et udtryk for, at de frivillige kommer med andre dagsordner, og en anden type af logik, der ikke nødvendigvis læner sig op ad de fagprofessionelles, og på den måde ulmer der et konfliktpotentiale.

7.2.1.1 Samspil på godt og ondt

Frivilligkonsulenten pointerer ligeledes, at der kan være udfordringer forbundet med at arbejde med de frivillige foreninger. Hun forklarer, hvordan hun oplever, at de frivillige foreninger af og til kan blive næsten lige så "kassede" som kommunen at arbejde med, forstået på den måde at man skal passe inden for nogle fastlåste rammer for at kunne få hjælp igennem organisationen, "*det kan godt være en udfordring*", siger hun (Bilag 9:3). Opfattelsen af foreningernes "kassede" tilgang til rekruttering og de oplevede samspilsudfordringer, kan begrundes i, at foreningernes tilgang og logik er en anden end den kommunale. Den kommunale frivilligkonsulent fremhæver på den anden side også flere fordele ved samspillet med frivillige og frivillige foreninger. Hun fremhæver eksemplet med de frivillige selvtræningsinstruktører (jf. kapitel 5, Model 2). Frivilligkonsulenten forklarer dette med, at frivillige og frivillige foreninger kan noget andet, og også af og til kan løse visse opgaver bedre end kommunen formår:

”Dengang det var vores fysioterapeuter [på lokalcentret], der fik man én instruktion og så kunne man ellers træne i 33 år, hvor nu er der alt muligt; opfølgning og tilbud og ”tune din træning op” og spise sammen bagefter, som vi overhovedet ikke var i nærheden af at nå til sokkeholderne.” (Bilag 9:3)

Hun begrundet dette med, at foreningerne har andre traditioner end det kommunale, langt flere (frivillige) ressourcer og mere tid, samt har meget specialiseret viden inden for det de gør (ibid.). I denne sammenhæng kan der argumenteres for, at dette er netop et udtryk for at foreningerne opererer med en anden, og mere partikulære logik end det kommunale, hvor lysten og samværet kan løfte serviceydelsen til nye højder.

7.2.2 Projektlederens rolle i kommunale-frivillige samspil

Den kommunale projektleder for madklubben har, ligesom frivilligkonsulenten i kommunen, en brobyggende funktion. Hendes rolle er, i modsætning til frivilligkonsulentens, afgrænset til et bestemt projekt og er tidsbegrænset. Projektlederen beskriver selv sin status på nuværende tidspunkt som udfasende: *”Før i tiden var jeg der [i madklubben] rigtig meget, men nu kommer jeg som en ”særlig gæst” kan man sige.”* (Bilag 10:2). Uddybende er hendes opgaver, 2,5 år efter klubbens opstart, begrænset til rekruttering af frivillige, kommunikation med de frivillige og den generelle drift af madklubben, hvilket er med til at fastholde klubbens *skyggehierarki* (Bilag 10:1). Projektlederens afgrænsede funktion betyder, at hendes bidrag til et større overblik over relationerne på feltet for kommunale-frivillige samspil er begrænset, hvorfor hun får en mindre betydning i nærværende analyse. Dog bidrager hun ved at give et indblik i, hvordan kommunale-frivillige samspil udspiller sig i et konkret projekt og illustrerer *brobyggende* projektlederens udfasende og delvist sporadiske karakter.

7.2.3 Frivilligcenterets rolle i kommunale-frivillige samspil

Frivilligcenter Aarhus har en samarbejdsaftale med Aarhus Kommune, og beskriver samarbejdet som overordnet strategisk (Bilag 11:1). Samarbejdet omhandler delvist finansierings- og driftstilskud og delvist forskellige udviklingsopgaver, og er organisatorisk og finansielt koblet på magistraten for Sociale Forhold og Beskæftigelse i kommunen, da deres foreningsfokus er på det sociale område (Bilag 11: 1). Lederen fortæller, i tråd med erfaringerne, at Frivilligcenter Aarhus ikke samarbejder på et niveau, hvor de frivillige personer

indgår i dialogen med Aarhus Kommune. Hun fortæller; *"vores primære målgruppe er netop foreningerne, som jo så i næste led har kontakten til de frivillige"* (Bilag 11: 4). Frivilligcenteret har dermed, i de fleste tilfælde, ikke direkte kontakt til foreningernes frivillige, da kontakten foregår gennem foreningsrepræsentanterne.

Til spørgsmålet om, hvordan de kommunale-frivillige samspil oftest etableres, forklarer frivilligcenterlederen, at de oplever at det både er foreningerne, der tager kontakt til kommunen og kommunen, der tager initiativet og kontakter en forening de har kendskab til, som kunne være en relevant samarbejdspartner (Bilag 11:3). Men idet kommunen ikke har overblik og kendskab til alle tilbud på området, er det her at frivilligcentret får sin rolle. Frivilligcenterets leder beskriver deres rolle i de kommunale-frivillige samspil som brobyggende mellem kommunen og foreningerne. De faciliterer kontakten og henviser til de relevante aktører og foreninger, og er på den måde med til at give kommunen det opdaterede overblik over de relevante indsatser på området, som kommunen ikke selv har (Bilag 11: 1). Lederen i Frivilligcentret blev spurgt ind til, hvorvidt hun også oplever, at de frivillige foreninger som "kassede" i tråd med frivilligkonsulentens oplevelse. Her forsvarer hun de frivillige sociale foreningernes ret til at have afgrænsede målgrupper, og pointerer, at det er noget af det, der bliver talt med kommunens medarbejdere og repræsentanter om. Hun forklarer, at selvom der ofte siges, at de frivillige sociale foreninger opstår dér, hvor der er huller og sprækker i serviceloven, er de langt hen ad vejen er fleksible og imødekommende overfor at dække de behov, der er rundt omkring, som ikke dækkes af kommunens tilbud, så skal frivillige indsatser respekteres som frivillige (bilag 11: 6). Hvis frivillige og frivillige foreninger brænder for en bestemt målgruppe og oplever det er der de kan byde ind, skal det respekteres fra kommunens side. Det skal være meningsfuldt for dem; *"Man er også nødt til at respektere, at det er frivillige, og de arbejder med det de synes giver mening og giver dem energi og som de har interesse for, og hvis det så er en helt specifik målgruppe, så er det det, det er."* (Bilag 11:6).

Hendes logik læner sig i dette tilfælde i højere grad op ad en frivillig logik, der er anderledes end den kommunale logik som frivilligkonsulenten taler ud fra. *Brobyggerne*, der skal balancere mellem både den kommunale logik og den frivillige, kan altså stadig være mere disponerede for den ene logik frem for den anden. Her kan der argumenteres for, at forskellige situationer kræver, at forskellige logikker kommer i spil, særligt når *brobyggerne* skal balance logikker i en hybrid kontekst.

7.3 Interne strategiske forskelle i kommunen

En væsentlig erfaring der er kommet frem undervejs, er at der er stor forskel på, hvordan der samarbejdes med frivillige inden for de forskellige magistrater i Aarhus Kommune. Frivilligcenterlederen forklarer forskellen således:

”Inden for Sundhed og Omsorg er det en helt anden frivilligstrategi man har, hvor man netop rekrutterer enkelt-frivillige via frivilligkoordinatorer, som er ansat i kommunen til primært lokalcentre og lignende og derved knytter frivillige til, uden om foreningslivet. I Sociale forhold og Beskæftigelse arbejder vi rigtig meget med at facilitere samarbejder med etablerede foreninger, det er en helt anden tilgang.” (Bilag 11:3)

Som frivilligkonsulenten fortæller (jf. afsnit 7.2.1), er det dog ikke helt korrekt, at de bevæger sig helt uden om foreningslivet i magistraten for Sundhed og Omsorg, men der kan være en pointe i, at den overordnede strategi er forskellig.

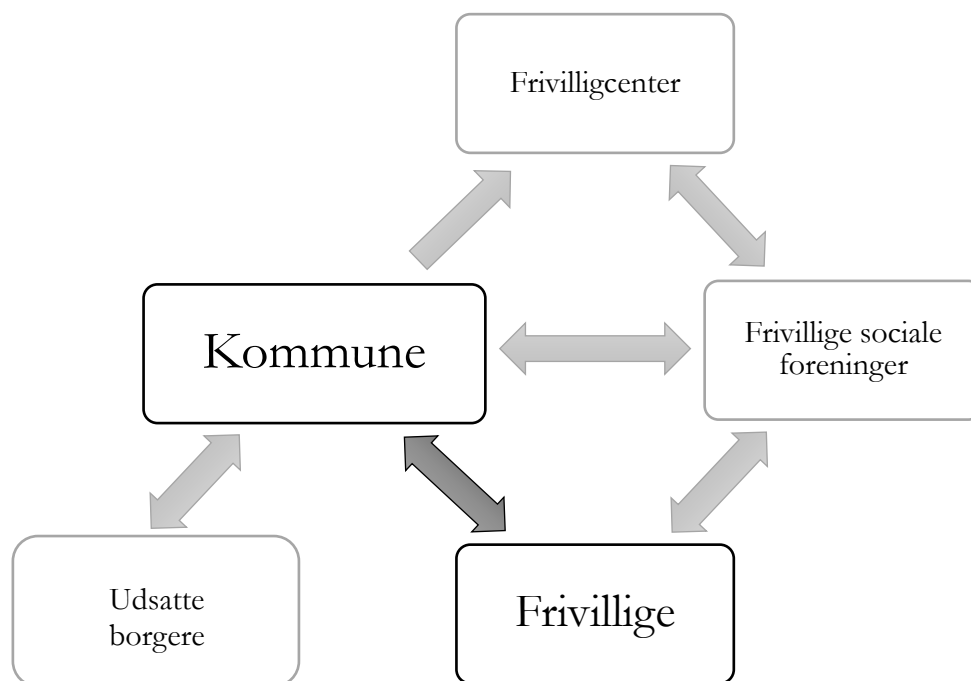
De frivillige på det sociale og humanitære område, vil oftest være frivillige gennem frivillig sociale foreninger, og derfor er det måske særligt svært at finde frivillige, der oplever samspillet på dette område, der i overvejende grad vil falde under kommunens magistrat for Sociale Forhold og Beskæftigelse. Foreningen Home-Start er en af en lang række eksempler, som vi har stødt på. Modsat her fortæller frivilligkonsulenten i magistraten Sundhed og Omsorg, at hun tror, at de fleste frivillige på hendes område oplever, at de er en del af et samspil med kommunen. De identificerer sig ikke nødvendigvis med at være kommunale frivillige, men de er klar over, at de på en eller anden måde er i relation med kommunen, når de laver frivilligt arbejde på eksempelvis et lokalcenter eller et plejehjem (Bilag 9:4).

7.4 Præcisering af samspillet på feltet

Samspilsrelationerne på feltet for kommunale-frivillige samspil handler ikke blot om relationen mellem Aarhus Kommune og de frivillige, som specialet ønsker at fokusere på. For at forstå dette fokuserede samspil, er det også væsentligt at have kendskab til den større kontekst, som samspillet er en del af, og her udgør Frivilligcentret og aktører i frivillige foreninger mv. en del af det større billede. Denne forståelse har været med til at fokusere specialets genstandsfelt, da vi er blevet opmærksomme på, at det er ikke på alle områder i

kommunale-frivillige samspil, hvor frivillige reelt set oplever samspillet. Nedenstående Model 4 opsummerer de erfaringer, der er udledt ved samtaler med aktører på feltet i Aarhus Kommune, herunder særligt de fire interviews med eksperterne. Vi antager, at modellen kan generaliseres til andre sammenlignelige danske kommuner. Pilene illustrerer kontakten mellem aktører og institutioner, og viser mere præcist, hvorvidt kontakten er gensidig eller ej.

Model 4: Kontaktflader og relationer på feltet for frivilligt socialt arbejde



Adgangen til samfundets *udsatte borgere* for frivillige og frivillige foreninger findes i de fleste tilfælde gennem *kommunen*, der allerede har kontakten, og muligheden for at henvise borgerne videre til ikke-kommunale tilbud. Kontakten er derfor både fra den udsatte borger til kommune og omvendt. Af denne årsag er samspillet med kommunen vigtig for både de frivillige sociale foreninger og de frivillige uden for foreningskonteksten, der ønsker at hjælpe de udsatte borger.

Kommunen rekrutterer *frivillige* på egen hånd, hvilket særligt er tilfældet i Aarhus Kommunes magistrat for Sundhed og Omsorg. På det sociale område i magistraten for Sociale Forhold og Beskæftigelse i Aarhus Kommune, rekrutteres der i højere grad frivillige tilknyttet sociale foreninger. Dette sker enten ved at aftale samspil direkte med en *frivillig social forening* de

har kendskab til, eller ved at kontakte *Frivilligcentret*, der har det forkromede overblik og foreningsnetværk og derved kan række ud efter de mest relevante foreninger. Frivilligcenteret hjælper ligeledes frivillige sociale foreninger, der søger samspil med kommunen ved at få skabt den rette indgang og etableret kontakt, og derfor går kontakten her begge veje.

Borgere, der ønsker at tilslutte sig de *frivillige* indsatser på velfærdsområdet, kan tage kontakt til Frivilligcenteret, men langt de fleste går til foreningerne, og enkelte henvender sig til kommunen gennem frivillig-opslag, og her vil de få kontakt til en kommunal frivilligkoordinator, -konsulent eller projektleder.

Der tegner sig ud fra ovenstående analyse et billede af to forskellige niveauer – et niveau af primært kommunale ansatte, der udgør et brobyggende og faciliterende niveau, herunder koordinatore/konsulenter samt Frivilligcenteret og et praksisniveau, der består af de aktører i de praktiske social-indsatser, herunder primært de frivillige samt af og til kommunalt ansatte fagprofessionelle. Mødet med kommunen ud fra denne logik indeholder en tidslig dimension, hvor kommunen har et ansigt i faciliterings- og igangsætningsfasen, og et andet i det praktiske forløb herefter.

På baggrund af interviewene med eksperterne i Analysedel 1 står det klart, dels at frivillige i frivillige sociale foreninger ikke på samme måde er disponeret for at opleve samspillet med kommunen, da kontakten her, i højere grad foregår gennem den organisatoriske administration i foreningen. Dels at frivillige, der ikke er tilknyttet en forening, i Aarhus Kommune særligt i magistraten Sundhed og Omsorg, i højere grad er disponeret for at være en del af en samspilsrelation. Derfor har efterfølgende empiriske undersøgelser i Analysedel 2 fokus på frivillige, der hovedsageligt er rekrutteret uden for foreningerne. Det er ganske enkelt her det har været muligt at opstøve frivillige, der på et eller andet plan kan forholde sig til og berette om at være en del af et samspil med kommunen og fagprofessionelle på gulvet. En erkendelse, der har været en længere proces at nå frem til, men ved hjælp af ekspertinterviewene og andre uformelle samtaler med relevante aktører, er det blevet tydeligere at det netop er her vi kan finde frivillige der har disse oplevelser og erfaringer. Til trods for denne erkendelse har vi dog foretaget et enkelt gruppeinterview med frivillige, der er tilknyttet et projekt under magistraten Sociale Forhold og Beskæftigelse, disse frivillige er ikke medlem af en frivillig social forening, som eller det mest udbredte her indenfor.

8 Analysedel 2

– De praksisnære frivilligoplevelser i de hybride velfærds kontekster

Analysedel 2 tager udgangspunkt i gruppeinterviews, hvori frivillige deler deres oplevelser med kommunale-frivillige samspil. Denne analysedel berører temaer omhandlende samspillet med fagprofessionelle og *kommunale brobyggere*, herunder kommunikation og brobygning mellem dem. Derudover udfoldes de frivilliges oplevede roller, og hvordan de oprettholder og opløser grænserne mellem det frivillige og kommunale domæne og de dertilhørende logikker. Slutligt fremlægges og diskuteres dilemmaer og paradokser, som de hybride velfærds kontekster afføder blandt de frivillige.

8.1 Samspil eller ej - “Der er ikke noget samarbejde med Aarhus Kommune - som sådan”

I de fire gruppeinterviews med frivillige er den udbredte opfattelse, at der *ikke* opleves et decideret samspil med Aarhus Kommune, og hvis de oplever et samspil, er det af minimal karakter. Dette har været et overraskende fund, da specialet netop undersøger disse samspil hovedsageligt på ældreområdet, suppleret med en case på det specialiserede socialområde, da vi i processen og i arbejdet med Analysedel 1, bliver opmærksomme på, at særligt på ældreområdet, burde være *best case* på kommunale-frivillige samspil. Derudover er de frivillige ligeledes gået ind til gruppeinterviewene velvidende, at det skulle omhandle samarbejdsoplevelser og -erfaringer med Aarhus Kommune og ansatte fagprofessionelle.

Til spørgsmålet omkring de frivilliges samspil med Aarhus Kommune og deres rolle heri, svarer Bertha, der er frivillig i et lokalcenter, følgende:

”Ja, for der synes jeg ikke at man mærker decideret samarbejde [med Aarhus Kommune]. Vi har fået noget pålagt, og det gør vi efter bedste evne. Vi har jo vores områdechef, som er vores hovedoverordnede, så er det ellers frivilligkonsulenten.” (Bertha, lokalcenter-frivillig, bilag 13: 6)

Dette svar kan ligeledes spores på tværs af gruppeinterviewene. Med enkelte undtagelser, som vil blive beskrevet senere, så oplever de frivillige ikke et decideret samspil med Aarhus Kommune, som forvaltende og politisk institution. De oplever derimod at have fået pålagt sig at løse bestemte opgaver, som de er gået med til løfte, men et nærmere samspil med kommunen, er ikke noget de oplever.

Det er værd at bemærke Berthas ordvalg i beskrivelsen af den frivillige indsats. Sproglige vendinger som ”få pålagt opgaver” og ”hovedoverordnede” giver sproglige konnotationer til arbejdsmarkedet. Relationen til Aarhus Kommune omtales som noget der minder om arbejdsgiver-arbejdstager-relation, hvor de som frivillige ikke har indflydelse på opgaverne, men blot har fået dem pålagt. Denne beskrivelse portrætterer kommunen, som en bestiller af opgaver, og de frivillige som udfører af disse opgaver og giver et billede af indsatserne i lokalcentret som top-down faciliteret. Det kan dog også argumenteres for, at dette ordvalg er et udtryk for, hvordan de frivillige er blevet socialiseret ind i en arbejdsmæssig-logik gennem deres tidligere erhverv på arbejdsmarked, som er svær at slippe i rollen som frivillig, og som på ingen måde giver indtryk af ligeværdighed i relationen.

Til samme spørgsmål med frivillige på et plejehjem lyder lignende svar som ovenstående:

Harald: *(griner)*

Asta: *”Ingenting!”*

Bodil: *”Vi har slet intet samarbejde med kommunen. Overhovedet ikke.”*

Interviewer: *”På ingen måde?”*

Asta: *”Nej!” (fnyser)*

Interviewer: *”I oplever ikke samarbejdet?”*

Asta: *”Overhovedet ikke.”*

Bodil: *”Nej.”*

(Bilag 14:10)

Også i dette gruppeinterview, er de frivillige meget klare på, at de ikke er i samspil med kommunen. Dette er til trods for, at både Asta og Bodil er gåtursvenner, hvilket er et kommunalt tilbud drevet af frivillige, men iværksat af Aarhus Kommune. Det samme spores i et andet gruppeinterview med frivillige fra plejehjem og lokalcentre:

"Altså for mit vedkommende vil jeg sige, at jeg ikke mener, jeg har nogen kontakt til Aarhus Kommune. Altså de personer vi får kontakt med, de jo blevet tildelt af nogle fysioterapeuter, som går nede i lokalcentret. Dem snakker vi med. (...) Vi har ellers ikke kontakt med Aarhus Kommune. Det synes jeg ikke. Det eneste er jo, hvis Aarhus Kommune planlægger nogle kurser. Så er det dem der står for det." (Pia, selvtræningsinstruktør, bilag 15:6)

Og i samme interview udtaler en anden informant: *"Altså der er ikke noget samarbejde med Aarhus Kommune, som sådan. Det er der ikke."* (Lone, plejehjemsfrivillig, bilag 15:8)

Hverken Pia eller Lone, som er frivillige i henholdsvis i et lokalcenter og på et plejehjem, oplever ikke et samspil med Aarhus Kommune. Generelt får man indtryk af, at de frivillige anskuer kommunen som en abstrakt og diffus størrelse, og som noget de i hvert fald ikke er en del af. Citaterne illustrerer også, hvordan hverken fysioterapeuterne på lokalcentrene eller de fagprofessionelle på plejehjemmene associeres med kommunen på trods af, at de er kommunalt ansatte.

Som Pia, sidst i ovenstående citat påpeger, tilbyder kommunen en række kurser til de frivillige. Kurser som flere af de frivillige nævner, og som de også mener er noget kommunen mere eller mindre forventer, at de takker ja til (Bilag 15: 7). Dette kan ses som en måde hvorpå de professionaliseres, disciplineres og instrumentaliseres i det frivillige sociale arbejde, ved at kommunen opkvalificerer de frivilliges kompetencer, så de bliver bedre rustet til at varetage deres frivillige opgaver (Eliasoph 2009: 306). På denne måde socialiseres de frivillige ligeledes lettere ind i den kommunale og professionelle logik, som hersker i det kommunale.

Igen ses det, at Pia, ligesom i det tidligere citat med Bertha, beskriver hvordan de frivillige får "tildelt" borgere gennem fysioterapeuterne, hvilket igen vidner om et kommunalt og professionelt sprogbrug. Her kan argumenteres for at professionaliseringstendensen og de hierarkiske forskelle blottes gennem sproget.

Der er imidlertid også enkelte frivillige, som har eller har haft et mere konkret, praktisk og formaliseret samarbejde med kommunen:

“Mit [samarbejde] er jo lidt mere konkret i forhold til fysioterapeuterne, som vi deler rum med. Når de er færdige med at behandle en person, så henviser de til os. Så er der også frivilligkonsulenten og centerrådet, som ikke er en kommunal foranstaltning, og værtinden, og forebyggelseskonsulenten i starten, vi samarbejder med.” (Agnete, selvtræningsinstruktør, Bilag 13:16)

Agnete er medlem af en idrætsforening, der har en samarbejdsaftale med Aarhus Kommune, hvor de har indgået en aftale, som indebærer at idrætsforeningen står for instruere ældre borgere i selvtræning. Det var en opgave der tidligere lå hos kommunalt ansatte fysioterapeuter, hvorfor denne frivillige indsats har en substituerende karakter, da indsatsen er blevet overtaget af frivillige kræfter.

(...) “Netop fordi kommunen ikke længere ydede den service overfor de ældre borgere, hvor man kunne blive introduceret til maskiner. Så de spurgte os om vi [idrætsforeningen] ville det, og det sagde vi i første omgang ja til for et prøveår.” (Agnete, selvtræningsinstruktør, bilag 13:2)

Ifølge Agnete er de frivillige i idrætsforeningen imidlertid meget positivt stemte over for tilbuddet, da det er kommunen, der sørger for fitnesslokalet, træningsmaskinerne, rengøring mv., hvis de til gengæld hjælper borgerne med træningen. I nedenstående citat beskriver Agnete, hvem hun er i samspil med og hvordan det foregår. Hun beskriver at samarbejdsaftalens indhold på følgende vis:

“Der lavede vi en samarbejdsaftale om, hvad vi [idrætsforeningen] havde sagt ja til i forbindelse med selvtræningen. Det er det der med at instruere nye selvtræner plus en gang om året at holde et relevant oplæg i forhold til sundhed. Det er sådan set det, vi har sagt ja til. (...) Så der står hvad vi gør og hvad de[kommunen] gør. Men den har ikke været inde igennem kommunen, frivilligkonsulenten er jo kommunen, og hun er med i det.” (Agnete, selvtræningsinstruktør, bilag 13:7)

Samspillet mellem de frivillige i idrætsforeningen og Aarhus Kommune går dermed ud på, at de frivillige overtager nogle serviceindsatser fra kommunen, mod at de får nogle faciliteter stillet til rådighed. Udover, at der er en opmærksomhed omkring at være i et samspil

med kommunen, så er det igen ikke noget, der fylder hos de frivillige selvtræningsinstruktører i lokalcentrene.

I et andet gruppeinterview fortæller en af informanterne, Carsten, som er frivillig i en lille forening, at den forening han er medlem i, indgik et formaliseret samarbejde med et plejehjem i Aarhus Kommune. Han indleder interviewet med at forklare, at han ikke har gode erfaringer med dette samarbejde, og uddyber:

Interviewer: "I havde simpelthen lavet en kontrakt?"

Carsten: "Ja, det havde vi nemlig."

Interviewer: "Ja, hvor begge parter havde underskrevet?"

Carsten: "Ja, det havde de."

Interviewer: "Ja, hvad indeholdte den? Altså mere konkret?"

Carsten: "Ja, vi havde en underskrevet kontrakt med lederen på plejehjemmet. Hvilke ting vi skulle. (...) Det var jo nærmest, at det var acceptabelt det vi gik og gjorde (...) og hvad var intentionen med det. De ting vi forestillede os, at det ville gøre ved de ældre borgere, det blev accepteret. De vil gerne have vi skulle være frivillige. Så fik vi et lokale, som ikke blev brugt ret meget."

(...)

Interviewer: "Hvor lang tid holdt den kontrakt? Eller blev det aldrig rigtig implementeret?"

Carsten: "Det blev aldrig rigtig implementeret."

(Bilag 15:5)

Som Carsten beskriver det, betød det formaliserede samspil, dels at de frivillige fra foreningen havde et mødelokale til rådighed, hvor de kunne drøfte planen for dagen inden de bevægede sig rundt på plejehjemmet, og dels at de havde tilladelse til at besøge de ældre borgere. På trods af, at det stod i kontrakten at de havde et mødelokale til rådighed, fik de på et tidspunkt at vide, at der ikke længere var et lokale til dem, og hvis de skulle have et, måtte de dele det med fagpersonalet på plejehjemmet. Dette betød, at de frivillige ikke kunne tale privat, hvilket ifølge Carsten, var problematisk for deres frivillige indsats, og han oplevede dette som afgørende for at samspillet med plejehjemmet gled ud i sandet (Bilag 15:10). Efter hans opfattelse var det særligt lederen på plejehjemmets manglende prioritering af de frivilliges indsats der betød at samarbejdet ikke fungerede (Bilag 15:11).

Da der spørges ind til de frivillige i madklubbens samarbejde med Aarhus Kommune har de ligeledes svært ved at forholde sig til det:

Mona: *"Ja. Det er sådan meget praktisk samarbejde. Og det er jo lækkert, men jeg ved ikke hvor meget... vi har jo ikke rigtig noget med Aarhus Kommune at gøre på den måde. Vi er jo meget væk fra dem. Jeg føler ikke, at vi er en del af Aarhus Kommune på den måde (...). De blander sig overhovedet ikke. Så jeg tænker... der er ikke sådan... altså jeg mærker ikke rigtig sådan noget."*

Interviewer: *"At I samarbejder med Aarhus Kommune?"*

Mona: *"Nej, det gør jeg faktisk ikke."*

Interviewer: *"Oplever I mere at I kører det selv?"*

Mona: *"Ja. Men det er jo også det der er formålet. At de ikke skal blande sig, men også det der med, at vi har ikke ret mange penge at gøre godt med. Men det der er så dejligt, det er, at Aarhus Kommune så også synes, at det er et godt projekt, så derfor giver de jo så også derfor os nogle gange penge [til projektet]."*

(Bilag 12:13)

Samspillet med kommunen er også i casen på det specialiserede socialområde minimalt og distanceret, hvilket er bevidst, da hensigten med madklubben var, at det skulle køre udelukkende på frivillige kræfter. Det er dog, ifølge projektlederen, blevet genovervejet, hvorfor der er blevet ansat en gennemgående pædagog (Bilag 10:1). Som Mona også fortæller, er samspillet meget praktisk, da det hovedsageligt er af økonomisk karakter, hvilket betyder at kommunen tilbyder et økonomisk sikkerhedsnet for madklubben.

Den centrale pointe i dette afsnit er, at alle gruppeinterviewene peger i retning af, at de fleste frivillige ikke umiddelbart oplever, at de er i et samspil med Aarhus Kommune. Men når samspillet alligevel i høj grad påvirkes af det offentlige og de kommunale rammer, kan det skyldes et *skyggehierarki* mellem de frivillige og kommunen, som ikke umiddelbart er synlig for de frivillige. De frivillige oplever, at de mere eller mindre løser opgaver for Aarhus Kommune, men uden reelt samarbejde omkring løsningen. Derudover er det ligeledes interessant, at flere af de frivillige ikke ser sig selv som værende en del af kommunen, på trods af, at de er frivillige i kommunale institutioner eller kommunalt iværksatte projekter.

Alligevel er der nogle af informanterne, der peger på nogle konkrete kommunalt ansatte, som de har kontakt til og som de også delvist er i samspil med.

8.2 Bygges der bro? - ”Frivilligkonsulenten er det første skridt på vej til kommunen”

Den empiriske erfaring er som det skal vise sig, at frivilliges møde med kommunen kan have to ansigter, dels i form af *kommunale brobyggere* som frivilligkonsulenter/koordinatorer, og dels i form af kommunalt ansatte fagprofessionelle som social-og sundhedsassistenter/hjælper, fysioterapeuter mv. Følgende analysetema vil koncentrere sig om *brobyggerne*.

Agnete, der er frivillig i den lokale idrætsforening, påpeger at frivilligkonsulenten er hendes møde med kommunen, efter at de to andre frivillige i gruppeinterviewet har afvist at have noget som helst samarbejde med kommunen. Hun fortæller:

Agnete: *”Mit er sådan lidt mere konkret. Jeg synes frivilligkonsulenten er det første skridt på vej til kommunen.”*

Bertha: *”Ja, bindeleddet.”*

Agnete: *”Hun [frivilligkonsulenten] er jo utrolig. På mails er hun der med det samme. På den måde synes jeg at jeg har et rigtig godt samarbejde med kommunen. Men rådmand og andre er på distancen.”*

(Bilag 13:6)

Agnete tilføjer ligeledes senere i interviewet:

”Det er ikke fordi der er et ansigt på kommunen som sådan. Jeg ved godt at Jette Skive er rådmand, men det er ikke personer jeg tænker på. Så er det fx frivilligkonsulenten.”

(Agnete, lokalcenterfrivillig, bilag 13:14)

Agnete giver i forlængelse af ovenstående udtryk for, at kommunen er en svær størrelse at forholde sig til, idet man ikke kan udpege en bestemt person, som kommunens ansigt udadtil. Kommunen er simpelthen et stort og diffust apparat. Hun gør dog klart, at det hun personligt forbinder med kommunen, er frivilligkonsulenten – og ikke rådmanden for Sundhed og Omsorg. Beskrivelsen af frivilligkonsulenten som bindeled og ”det første

skridt på vejen” til kommunen, understreger i den grad hendes *boundary spanner*-rolle, idet hun står med et ben i hver lejr og agerer *brobygger* mellem de frivillige og kommunen. Dette stemmer ligeledes overens med frivilligkonsulentens beskrivelse af sin egen rolle (jf. kapitel 7, afsnit 7.2.1). Agnete giver også tydeligt udtryk for, at samspillet med frivilligkonsulenten, i hendes kontekst som selvhjælpsinstruktør, er meget velfungerende, idet hun bl.a. er nem at få kontakt til. Elise bakker hende op i, at frivilligkonsulenten også er hendes møde med kommunen og siger: ” (...) *hvis der er noget er frivilligkonsulenten en støtte. Vi bruger hende. Hun er nem at få fat i. Hun svarer meget hurtigt.*” (Elise, lokalcenterfrivillig, Bilag 13:14)

I henhold til Nederhand et al.’s (2016) *skyggehierarki* har forholdet til frivilligkonsulenten i denne sammenhæng karakter af det mere velvillige *skyggehierarki*, da de frivillige sammen med frivilligkonsulenten løser de udfordringer der måtte være. De frivillige har desuden tillid til hende, hvorfor de støtter sig til den brobyggende frivilligkonsulent, hvis der skulle opstå noget. *Brobyggeren* inviterer de frivillige til at tage initiativ til at varetage bestemte typer af velfærdsopgaver, men inden for de rammer som kommunen har skabt.

8.2.1 Brobyggeren som en fraværende figur – ”... Der mangler noget med frivilligkonsulenten”

Det er imidlertid ikke alle, der forbinder *brobyggere*, som frivilligkonsulenten, med kommunen eller er lige så positiv stemte over hendes rolle. I et gruppeinterview med kun frivillige på et plejehjem må der, modsat førnævnte interview, spørges ind til frivilligkonsulenten for at få dette samspil udfoldet. Som det kommer til at fremgå, hænger dette sammen med at frivilligkonsulenten i denne kontekst opfattes som en fraværende figur:

Bodil: *“Og så synes jeg helt ærligt, at der mangler noget med frivilligkonsulenten.”*

Asta: *“Ja det gør der altså”.*

Bodil: *“Hun er vældig sød og sådan, men det er som om, hvis vi har et eller andet så er hun svær...”*

Harald: *“Tænk, hun er frivillig konsulent på alle otte plejehjem der er i området. Hun styrter rundt.”*

Bodil: *“Ja, det ved jeg også godt. Ja okay.”*

Interviewer: *“Hvad kunne gøre det bedre, det her samarbejde med kommunen, altså med frivilligkonsulenten fx? Hvad kunne forbedre det?”*

Bodil: *"Forbedre det?"*

Harald: *"At hun havde tid, vil jeg tro. (...) hvis hun var der noget mere, så kunne hun tage sig af sådan nogle ting."*

Asta: *"Nej, jeg tror som egentlig ikke så meget det... bare "hvordan kører det?"*

Harald: *"Altså spørge til det?"*

Asta: *"Ja, men altså, "hvordan kører det, ikke." Og så ligesom sige, at vores frivillige er kommet med sådan, og de føler ikke, at det kører og der er ikke ret meget personale til", og så ligesom gå lidt videre, altså. Vi er stadigvæk frivillige, altså hun skulle jo ligesom det hun hører fra os, gå videre med det, ikke."*

(...)

Bodil: *"Men jeg kan da også godt se, at frivilligkonsulenten som du siger, hun har jo otte plejecentre. Jamen det er jo også vanvittigt."*

(Bilag 14:17-18)

Dialogen må forstås som et udtryk for frustration og afmagt fra gåtursvennerne Asta og Bodil, da de oplever, at det praktiske samspil mellem dem og plejehjemmet ikke fungerer. Derfor efterspørger de også en fast figur i form af en *brobygger* fra kommunen, der kan sætte sig ind i deres situation og interessere sig for dem som frivillige, og som kan tale deres sag i det kommunale system. Deres oplevelse er, på nuværende tidspunkt, at frivilligkonsulenten er for distanceret og sporadisk til at kunne bidrage med tilstrækkelig hjælp. Harald indskyder også med et lille forsvar for frivilligkonsulenten, som han modsat de to andre, kender godt qua sin position som centerrådsmedlem i lokalcenteret (Bilag 14:3,11). Han sympatiserer her med hende, da han kender til det store ansvarsområde, der hviler på hendes skuldre, og som han påpeger kan forklare hendes distancerede og sporadiske karakter, hvilket Asta og Bodil godt kan forstå, når dette perspektiv fremlægges, og de bliver introduceret for hendes logik og omfanget af hendes opgave.

8.2.2 Brobyggeren som igangsætter – "Kun [kontakt] i starten"

Udover en flygtig kommunal figur, tegner flere af informanterne også et billede af *brobyggerne* som nogle, der er med i opstartsfasen og dernæst glider ud af billedet. Dette er særligt tydeligt og gældende for brobyggende projektledere, idet deres ansættelse er midlertidig. Mona, der er frivillig i madklubben, beskriver det således:

Interviewer: *“Er projektlederen her hver gang?”*

Mona: *“Nej. Det var hun i starten. Men hun var ansat på projektet i et år, men blev så forlænget (...) indtil at de frivillige selv kunne styre det. Madmoren [pædagogen] er så kommet til (...) Hun (projektlederen) bevæger sig jo lige så stille ud af klubben, fordi det jo kun er en projektansættelse hun er på.”*

(Bilag 12:12)

Madmoren, er uddannet pædagog, der for nyligt trådt i stedet for projektlederen som fast figur i madklubben (Bilag 10:1). Men det er ikke kun den brobyggende projektleder, også frivilligkonsulenten har, ifølge nogle af de frivillige, denne udfasende rolle.

I et andet gruppeinterview beskriver de frivillige bl.a., hvordan de kun har haft kontakt med frivilligkonsulenten i deres opstart som frivillig. Her kommer de heller ikke naturligt ind på hende i spørgsmålene omkring det praktiske samspil med kommunen:

Interviewer: *“Sådan en som frivilligkonsulenten, hvor meget kontakt har I med hende?”*

Carsten: *“Jeg havde det kun i starten, hvor jeg blev spurgt ind til min personlige oplevelse. Hvad jeg havde lavet for og hvordan jeg var kommet ind i det. (...) Og så har vi selvfølgelig fået at vide, at hvis der er nogle problemer, så må vi godt kontakte hende. Vi har selvfølgelig beklaget os lidt over de samarbejds-mangler der var. Der kan man godt sige, at hun har taget vores side. Hun har nævnt det for ledelsen, og der skete en lille forandring i en kort periode, men så gled det også ud. Så hun har bragt det videre, hvor de har tænkt: ”Nåå, er det sådan de gerne vil have det, de frivillige?”. Det gør vi lidt ved. De er jo positivt indstillet, men det glider bare ud.” (Bilag 15:22)*

De samspils-mangler Carsten nævner, refererer til det praktiske samspil med plejehjemmet. Her påpeger han, at han havde en oplevelse af, at frivilligkonsulenten i situationen ”tager de frivilliges side”, og at det faktisk også, om end, det var i en kortere periode, ændrede deres situation. Her ses det også, hvordan *brobyggeren* påtager sig rollen som ambassadør for de frivillige og hjælper dem i deres konflikt med det kommunale plejehjem. På den måde har han tillid til hende, men i det at hun ikke er en fast figur på plejehjemmet, hvor den frivillige indsats udspiller sig, glider de ellers positive forandringer ud i sandet. Frivilligkonsulentens involvering i udfordringerne mellem de frivillige og ledelsen på plejehjemmet

tydeliggør ligeledes hendes *boundary spanner*-rolle, da hun i nævnte situationen forsøger at bygge bro mellem to grupper med to modsatrettede logikker.

Lone fortæller ligeledes, at den kontakt hun har haft med frivilligkonsulenten, var ved hendes opstart som frivillig og fortæller:

Interviewer: ”Du [Lone] har ikke benyttet dig af at kontakte hende [frivilligkonsulenten]?”

Lone: “Nej, jeg synes jo ikke der er problemer jeg mener jeg skal føre til hende. Jeg vil bare gerne have en dialog med personalet i de huse jeg er i.” (Bilag 15:22)

Hun giver på samme måde som Carsten udtryk for, at det nødvendigvis ikke er en person som frivilligkonsulenten, der efterspørges. I hendes tilfælde er der et ønske om tættere samspil med de fagprofessionelle på gulvet, hvor Carsten og foreningens samspils-mangler i højere grad var på ledelsesniveau.

En enkelt frivillig, Pia, der er selvtræningsinstruktør, nævner at hun ikke har haft kontakt til en frivilligkonsulent, men derimod er kommet ind på området gennem sit netværk (Bilag 15:22). Hendes opfattelse af dette er dog, ligesom Agnete som også er selvtræningsinstruktør, at frivilligkonsulenten er en fraværende figur, men det i denne kontekst er uproblematisk.

Dette analysetema gør os klogere på, hvordan *brobyggernes* rolle spiller ind på de frivilliges oplevelse af det hybride samspil. Enkelte informanter fremhæver *brobyggerne* som en del af kommunen, mens langt de fleste ikke laver denne kobling til et kommunalt ansigt. Dette skyldes højst sandsynligt deres *boundary spanner*-position med et ben i både den kommunale, men også i den frivillige lejr. Flere af de frivillige oplever, særligt den brobyggende frivilligkonsulent, som en *boundary spanner*, idet hun forventes, og også delvist erfares, at tage deres parti, når der opstår udfordringer i det kommunale samspil. Dog erfares da også at hun på mange måder er en sporadisk figur eller blot har en rolle som igangsætter i den opstartende fase som frivillig, hvilket stemmer overens med erfaringen fra ekspertinterviewene. Det afhænger i høj grad af konteksten, hvorvidt *brobyggernes* fraværende rolle i frivillig-dagligdagen opleves som problematisk eller ej. De frivillige, der er afkoblet fra de svageste ældre og plejehjemmene er overvejende positivt stemt over for *brobyggerne* og deres

tilstedeværelse – eller mangel på samme, men særligt de frivillige, der bevæger sig længere ind på det komplekse kommunale territorium inden for plejesektoren, savner en mere fast og synlig figur. Dette afspejler sig også i nedenstående tema omkring det oplevede samspil med kommunalt ansatte fagprofessionelle på gulvet.

8.3 Det oplevede samspil - mødet med de kommunalt ansatte fagprofessionelle

Som tidligere beskrevet har informanterne deres frivillig-dagligdag i tre forskellige kontekster, hvor de er frivillige i henholdsvis et lokalcenter, på et plejehjem eller i en madklub i et folkeskolekøkken (jf. kapitel 5, Model 2). Som erfaringen med den manglende opmærksomhed omkring madklubbens ansatte fagperson, blandt de frivillige, betyder også, at casen ikke spiller en rolle i det kommende afsnit (jf. kapitel 5, afsnit 5.5.1).

De forskellige kontekster, hvor den frivillige indsats udspiller sig, har naturligvis betydning for både de frivilliges erfaringer med samspillet med de fagprofessionelle på gulvet, hvad de samarbejder om og hvor meget de indgår i et samspil. Som frivilligkonsulenten ligeledes pointerer, er der ude på lokalcentrene en høj grad af autonomi, mens plejehjemmene er bundet op på langt flere dagsordner og derfor er der ligeledes flere forholdsregler (Bilag 9:3.). Idet at fagpersonalet har med svage ældre beboere at gøre, har de travlt med at udføre en lang række plejeopgaver. Netop denne kontekst-sondring mellem frivillige, der er ude på lokalcentrene og frivillige, der er ude på plejehjemmene, er også meget tydelig i gruppeinterviewene. Det generelle indtryk er, at der er flere udfordringer i samspillet mellem frivillige og fagprofessionelle på plejehjemmene end på lokalcentrene. Et væsentligt tema i gruppeinterviewene er, at de frivillige stort set ikke ser eller er i kontakt med kommunalt ansatte fagprofessionelle på gulvet - hverken på lokalcentrene eller plejehjemmene. Der ligger dog en væsentlig forskel i, hvorvidt dette anskues som værende problematisk eller ej.

8.3.1 Frivillige på lokalcentrene

Fire af specialets informanter er primært tilknyttet et lokalcenter. Overordnet set er de frivillige på lokalcentrene i begrænset omfang i kontakt med fagprofessionelle, hvilket naturligvis skyldes, at der er begrænset med ansatte fagprofessionelle på netop et sted som et

lokalcenter. Den kontakt de frivillige i gruppeinterviewene hovedsageligt har med de fagprofessionelle på lokalcentrene, er med fysioterapeuterne, som de deler arbejdsrum (fitnesslokale) med i deres frivillige arbejde. I praksis møder de frivillige selvtræningsinstruktører fysioterapeuterne, hvis der er en ny borger, der skal starte i et træningsforløb, da borgeren bliver henvist til de frivillige som skal introducere borgeren for til træningsmaskinerne. Derudover kan de frivillige gå til fysioterapeuterne, hvis de ældre borgere eksempelvis har brug for hjælp til noget, der kræver faglig ekspertise:

"Jeg synes ikke, der bliver stillet krav til os, at vi er ansvarlige for patienten/klienten, altså noget sundhedsansvarligt på nogen måder. (...) Nej, vi snakker ikke med fysioterapeuterne andet end hvis de lige kommer forbi og ser os. Og kun hvis vi har spørgsmål. Og når de kommer med en ny borger der skal i et træningsforløb." (Pia, selvtræningsinstruktør, bilag 15:13)

Kontakten og samspillet med fysioterapeuterne er altså begrænset, da de frivillige ikke har brug for løbende sparring, idet deres opgave er afgrænset til at introducere til borgerne til træningsmaskinerne. Derudover har de frivillige ikke med meget svage borgere at gøre, som kan have brug for særlig hjælp og hensyntagen.

Derudover samarbejder de frivillige på lokalcentrene også med de såkaldte "værtinder", som er ude på lokalcentrene. Disse byder velkommen og er behjælpelige med praktiske og koordinerende opgaver (Bilag 13:7). Endvidere samarbejder nogle af de frivillige på lokalcentrene med forebyggelseskonsulenter, hvis opgave er bl.a. at tilbyde hjemmebesøg til sårbare ældre borgere bl.a. med henblik på at forebygge ensomhed. Elise, der også primært er tilknyttet et lokalcenter i sit frivillige virke, har et uformelt samspil med en forebyggelseskonsulent. Dels da de sammen arrangerer et årligt tilbagevendende arrangement, og dels fordi hun på eget initiativ opsporer borgere i lokalområdet, der kunne have behov for en samtale med forebyggelseskonsulenten:

Elise: "Ja, og sommetider hvis der nogen her som klarer sig selv dårligt, så giver jeg forebyggelseskonsulenten en information omkring det. Men når jeg først har afleveret det, så ved jeg ikke mere."

Interviewer: "Men du fortæller det til hende?"

Elise: *"Jeg fortæller, hvis jeg observerer [noget], jeg ikke synes er helt værdigt, så siger jeg det til hende."*

(Bilag 13:12)

Det at Elise informerer forebyggelseskonsulenten om sårbare ældre borgere, skyldes at hun er i kontakt med en stor del af de ældre borgere i lokalområdet, og derfor lettere har adgang til disse end forebyggelseskonsulenten. Generelt er Elises frivilligrolle ikke afgrænset til enkelte aktiviteter, men hun påtager mange forskelligartede opgaver i sin hverdag. Der er derfor ikke tale om et decideret samarbejde mellem forebyggelseskonsulenten og Elise, men derimod, at hun videregiver information omkring borgernes velbefindende. Overordnet set gør det sig dog gældende, at kontakten og samspillet mellem de fagprofessionelle og frivillige på lokalcentrene er af begrænset karakter, og de frivillige i denne kontekst efterspørger heller ikke nødvendigvis et tættere samspil:

Bertha: *"Ja, for vi har så lidt kontakt med dem [fagprofessionelle]. Så det kan man næsten hverken ikke sige fra eller til."*

Elise: *"Nej, ikke negativt på nogen måder."*

Interviewer: *"Nej, så der er ikke så mange udfordringer? I oplever, at der er en klar enighed om hvordan opgaverne er fordelt mellem dem der er ansat her og jer."*

Agnete, Bertha, Elise: *"Ja ja."*

(Bilag 13:23)

Udover de to frivillige som er selvtræningsinstruktører, og derfor deler fitnessrum med fysioterapeuterne, så har de andre frivillige på lokalcentrene meget begrænset kontakt til de fagprofessionelle, hvorfor de har svært ved at forholde sig til samspillet. Samtidig opleves der ikke udfordringer i samspillet, da der er klare rammer for, hvad de frivilliges opgave består i. Der er derfor ikke et sammenstød af modsatrettede logikker ude på lokalcentrene, da der er opstillet klare rammer, og interaktionen mellem de fagprofessionelle og frivillige er af begrænset karakter. Det samme gør sig imidlertid ikke gældende på plejehjemmene. Det er netop her, at de frivillige fra lokalcentrene og de frivillige på plejehjemmenes erfaringer med samspillet med de fagprofessionelle adskiller sig markant.

8.3.2 Frivillige på plejehjem - "Det personaleløse plejehjem"

Som det står klart, møder de frivillige både i lokalcentrene og på plejehjemmene, i begrænset omfang de fagprofessionelle. For de frivillige på plejehjemmene fremhæves det manglende samspil med fagprofessionelle, dog som en stor udfordring. De frivillige tydeliggør flere gange, på tværs af gruppeinterviewene, at de godt ved, at fagpersonalet er ophængt og må løbe stærkt. Men samtidigt efterspørger de et mere synligt personale:

Bodil: *"Personale... Dem, der er her, men jeg vil jo faktisk kalde det et personaleløst plejehjem."*

Harald: *"Det er sjovt du siger det, fordi det er jo det at de ikke er der."*

Bodil: *"De er der ikke."*

Harald: *"Og vi forventer jo, at de er der til at hjælpe sådan, at det bliver noget godt noget at I gør, ikke (...)"*

Bodil: *"Som min mand han siger, det må du sgu ikke gå ned og sige, hvor jeg siger, jeg går altså ned og siger, at det er personaleløst, plejeløst plejehjem, for vi ser aldrig personale."*

(Bilag 14:14)

I dialogen mellem Harald og Bodil er de begge enige om, at de oplever personalet som fraværende. Det "personaleløse plejehjem" vanskeliggør samspillet mellem de frivillige og de fagprofessionelle, da det selvsagt er svært at samarbejde og kommunikere med nogen, der ikke er til stede eller er optagede. I denne sammenhæng påpeger Harald, at han, modsat Bodil, har et ret tæt samspil med de fagprofessionelle på samme plejehjem, hvor han været besøgsven på de seneste fem år:

Interviewer: *"Så du er egentlig i et ret tæt samspil med de ansatte? I og med at de ringer til dig osv.?"*

Harald: *"Ja, det har jeg, ja. 'Kan du ikke klare det?' og sådan noget. Så får hun [besøgsvennen, Dagmar] den forkerte kaffe, skal jeg købe kaffe og køre ud med det, 5 ad gangen. Men jeg kan hele tiden passe det ind, så det kommer til at hænge [sammen]. Så det er ikke noget afbrud, så bliver det bare min motionstur den dag at cykle derud, altså. Og det er aldrig mere end en eller to gange om ugen, det er det aldrig."*

Interviewer: *"Så det er ikke noget at du føler bliver en belastning?"*

Harald: *"Nej overhovedet ikke. Tværtimod. Det er oplivende."*

(Bilag 14:32-33)

Harald er i et usædvanligt tæt samspil med de fagprofessionelle, da de ringer til ham angående sin besøgsven igennem mange år. Han er i kontakt med fagpersonalet telefonisk omkring praktiske ting, men ligesom Bodil, ser han dem sjældent, når han er ude på plejehjemmet, hvorfor han nikker genkendende til Bodils udtalelse omkring det personaleløse plejehjem. Det er endnu et udtryk for, at erfaringerne med og ønsket om et tættere samspil med fagpersonalet er forskellige alt afhængig af, hvilke opgaver den frivillige har og hvilken kontekst indsatsen finder sted i.

Bodil og Asta er begge gåtursvenner og går ture med flere af plejehjemsbeboerne, og de udtrykker et ønske om et bedre samspil med de fagprofessionelle på gulvet omkring koordinering af den ugentlige aktivitet. Netop udfordringerne i samspillet med de fagprofessionelle kan meget vel ses som et udtryk for den hybride konteksts konfliktende logikker. De frivillige kommer ind på et felt, plejehjemmet, et sted med mange dagsordner, hvor de frivillige selv mere eller mindre har en dagsorden; de kommer grundet deres ugentlige aktivitet med de ældre beboere og for at give borgerne en god oplevelse. De er på visse punkter uforstående overfor, hvorfor deres frivillige indsats ikke bliver prioritet. Flere af de frivillige nævner at de ser deres frivillig indsats, som en slags aflastning af fagpersonalet, hvorfor de er særligt uforstående overfor at deres indsats ikke bliver prioriteret (bilag 14:13; bilag 15:14).

Erfaringen er, at konteksten for samspillet mellem frivillige og fagprofessionelle spiller en væsentlig rolle. Der kan argumenteres for, at lokalcentrene i overvejende grad er domineret af en frivillig-logik, da der er få dagsordner disse steder, da det hovedsageligt er drevet af frivillige kræfter. Modsat på plejehjemmene, der i overvejende grad er domineret af en kommunal og professionel logik med mange dagsordner, idet området er drevet af fagprofessionelle. Plejehjemmene er først og fremmest kommunale institutioner, hvor de frivillige er blevet inviteret ind. Derudover er målgruppen for den frivillige indsats på plejehjemmene mere plejekrævende og sårbare borgere, end dem der kommer på lokalcentrene. På baggrund af disse forhold er de frivillige på en anden måde end i lokalcentrene afhængige af et tættere samspil med de fagprofessionelle.

8.3.3 Den oplevede situation på velfærdsområdet

De frivillige taler meget om, hvor ophængte de oplever at personalet er, når de er ude på plejehjemmene, hvorfor de frivillige også sjældent møder dem. I tre ud af fire gruppeinterviews, hvor målgruppen for den frivillige indsats er kommunens ældre borgere, er der er klar enighed om, at vilkårene for de ældre borgere opleves som mere eller mindre ”forfærdelige” (Bilag 14:14; Bilag 13:16; Bilag 15:45). Der udvises stor frustration over situationen med ”det personaleløse plejehjem” især. De frivillige giver udtryk for en sympati og medlidenhed med de ældre borgere, såvel som de kommunalt ansatte fagprofessionelle, hvis hverdag bøder for disse vilkår.

I gruppeinterviewet med de frivillige i madklubben skiller sig dog ud, idet forholdene for borgerne ikke bliver et samtaleemne og det kan der være flere grunde til. Her spiller konteksten for madklubben en rolle, da den frivillige indsats ikke foregår i nærheden af borgernes hjem og de frivillige har ikke samme indsigt i de udviklingshæmmede borgeres forhold. En anden forklaring kan være lignende udfordringer ikke findes netop denne case på socialområdet, idet der tale om velfungerende ikke-plejekrævende borgere, modsat de ældre borgere på plejehjemmene. Dog giver de frivillige i madklubben alligevel udtryk for, en vis ensomhed og mangel på sociale begivenheder for de udviklingshæmmede:

Mona: (...) *”Helt seriøst, så tror jeg det er det de ser frem til hver uge. Det er at de skal her til. For jeg tror ikke at de sådan, ærlig talt, har særlig meget at give sig til. (...) Jeg tror virkelig, at de ser frem til at være sammen med deres venner hver onsdag.*

Louise: *”Ja det tror jeg også.”*

(Bilag 12:20)

I halvdelen af gruppeinterviewene italesættes forholdene på ældreområdet allerede i de frivilliges egen præsentation af sig selv. Dette vidner om, at det er noget, der ligger dem stærkt på sinde, og særligt i de to sidste interview (gruppeinterview 3 og 4) lægges der fra start kimen til en kritisk dialog om det forsømte forhold for landets ældre, idet de andre griber lejligheden og slutter sig til den kritiske tone. Dette illustreres klart, da allerførste informant, der præsenterer sig selv og forklarer hvorfor hun er frivillig på netop det område:

”(...) jeg vil da i hvert fald vove at påstå, at det er et forsømt område med de ældre, dem er der ingen der tager sig af i dag, slet ikke, så derfor.” (Bodil, plejehjemsfrivillig, bilag 14:1)

Alle informanterne i netop dette gruppeinterview, kommer minimum på det lokale plejehjem én gang ugentligt i forbindelse med deres frivillige indsats, og særligt dette interview rummer gennemgående store frustrationer over forholdene de møder på plejehjemmet. De deler beretninger med hinanden og disse forhold og har dialoger som denne:

Harald: (...)”*Det er jo frygteligt. Og der er ingen der snakker med ham [beboer på plejehjem], og man kan heller ikke snakke med ham (...) men man tænker sådan et menneske, der sidder der i årevis, men hvad fanden skal man gøre?*”

Bodil:” *Jamen er det ikke forfærdeligt?*”

Harald:” *Det er jo et reelt problem, for hvad skal man gøre for at lette tilværelsen for sådan nogle mennesker?*”

Bodil: ”*Nej*”.

(Bilag 14:14-15)

I et andet gruppeinterview, hvor to ud af tre de frivillige er på et plejehjem er dette også noget der fylder meget. Lone beretter ligeledes i dette interview:

”*Til nogle ældre borgere har de faktisk sagt til dem “I skal investere i en robotstøvsuger, fordi vi har ikke personale til at støvsuge hos jer.” Hvad bilder vi os ind? Både som kommune og som mennesker. Jeg synes det grotesk. Jeg håber jeg tager stikket inden. Jeg skal ikke på plejehjem.*” (Lone, plejhjemsfrivillig, bilag 15: 45)

Denne meget udprægede frustration over tilstanden og et eksplicit ønske om ikke selv at blive plejekrævende under de tilstande de møder, ses også i de to andre gruppeinterviews på området:

Asta: ”*Jeg kan kun sige, at jeg håber at det siger ”pjjj” (illustrerer at det tipper ud over kanten). Jamen sådan er min ting til forholdene. Altså hvor man siger, jeg håber ikke at jeg bliver sådan, at jeg skal passes og plejes af andre og være så afhængig, jeg tror helst jeg vil sige farvel og tak.*”

Bodil: ”*Det ønsker vi jo alle sammen, ikke.*”

Harald: ”*Ja vi håber alle at vi går i seng, og så er det færdigt. Men sådan går det jo ikke for ret mange af os (griner). Og derfor står vi også overfor det problem. Jeg kan da også komme her og tænke, alle disse gamle mennesker, det er da ikke rart at samle dem på den*

her måde. Men hvad fanden skal man gøre hvis folk ikke selv vil stoppe?”

(Bilag 14: 37)

Fælles for alle de frivillige på netop dette område er, at de er pensionister og chancen for at havne på et af plejehjemmene inden for en overskuelig fremtid, ikke er utænkelig for dem. Derfor kan det tænkes, at ovenstående udtalelser bunder i en reel frygt, idet det ligeså godt kunne være dem, der blev passiviseret i en stol og ikke selv kunne gribe en støvsuger, når der trængte.

Et stort samtaleemne i gruppeinterviewene er forholdene og de oplevede økonomiske besparelser på ældreområdet, hvilket de frivillige bl.a. mener kommer til udtryk ved, at der er for lidt personale på plejehjemmene. Faktum er dog imidlertid at ældreområdet får flere og flere økonomiske midler tilført. Regeringen har siden 2014 udbudt den såkaldte ”ældremilliard” til landets kommuner med henblik på at øge kvaliteten på ældreområdet. Paradoksalt nok virker det ikke til at informanterne bemærker de flere penge til området, hvilket kan have noget gøre med, hvordan kommunerne vælger at prioritere at bruge pengene (Finansministeriet 2013). I Aarhus Kommune, som udgør den kommunale kontekst for specialet, er pengene bl.a. blevet prioriteret til hjemmeplejen, renovering af badeværelser på plejehjemmene samt hjemliggørelse af plejehjemmene (Aarhus Kommune 2017). En stor del af denne opfattelse, kan også forklares i udfordringen med den stigende levealder, der betyder at pengene blot fordeles ud på flere borgere. En spørgeskemaundersøgelse lavet af Det Nationale Forsknings-og Analysecenter for Velfærd (VIVE) på vegne af FOA og Ældre Sagen viser, at der i 2012 i gennemsnit var 3,15 ældre borgere pr. ansat på SOSU-overenskomsten på plejehjemmene. Dette tal steg i 2017 til 3,72 ældre borgere pr. ansat, hvilket er en stigning på knap 18 procent. Det betyder, at der i dag gennemsnitligt er knap fire ældre borgere pr. ansat i plejehjemmene (FOA 2017:3), hvilket bakker op om de frivilliges oplevelser af det begrænsede personale på de forskellige plejehjem, da de ekstra tilførte penge på ældreområdet ikke i Aarhus Kommune tilfalder flere ansatte relativt til antallet af ældre.

På lokalcentrene nævnes de oplevede besparelser mest i forhold til de foromtalt værtinder, der i den kommende tid skal centraliseres til at dække over otte huse i stedet for, at hvert lokalcenter har hver deres egen faste værtinde (Bilag 13:7-9). Dette benævnes som ”*klart en forringelse*” (Bilag 13: 8). De frivillige udtrykker da også bekymring for, om de bliver pålagt de administrative og koordinerende opgaver i fremtiden.

Foruden det “personaleløse plejehjem” oplever de frivillige, at det tilstedeværende personale som ophængt og at de mangler tiden til at udføre deres kerneopgaver:

“Det skal jo også være deres kerneopgave at have kontakten til borgerne og plejen af dem. Den får det bare ikke lov til at udføre ret godt. (...) Uanset hvor kompetente personalet er så får de ikke selv lov til det, fordi tiden ikke er til det.” (Lone, plejhjemsfrivillig, bilag 15:23)

Lone taler fra en lidt anden position end de andre informanter qua sin baggrund i som social-og sundhedsassistent i plejesektoren, så selvom mange af de frivillige udviser stor sympati for netop plejepersonalet, er den ikke overraskende tydeligst hos Lone, da hun har følt presset på egen krop. Hun påpeger da også, at hun tror at: *“(...) det gør meget at hele sektoren er presset.”* (Bilag 15:33).

Pia breder det også ud til at være et mere generelt problem på hele velfærdsområdet:

“Som man ved, de andre har ikke har tiden i dag, fordi de har kun tiden til at udføre deres professionelle virke. Hvad enten man er fysioterapeut, ergoterapeut, læge eller hvad man er” (Pia, selvtræningsinstruktør, bilag 15:43)

Asta italesætter konsekvenserne af det manglende personale:

“Der skulle gerne være lidt menneskeligt og socialt hver dag i ens liv. Det skal ikke kun være om tirsdagen, eller når du [Harald] kommer over til Dagmar [besøgsven]. Altså i gamle dage, der kunne man jo forstå, der havde de jo tid til at sætte sig ned, ikke. Nogen vil hellere sige, ”sæt dig ned og få en tår kaffe og lad støvet være”. Altså der havde man tid. Og så er det sommetider at man tænker, må de ikke have tid i dag? De må ikke sætte sig ned i dag (griner).” (Asta, plejhjemsfrivillig, bilag 14:50-51)

Det er altså det sparsomme personale, der betyder, at der ikke er tid til at prioritere det menneskelige og den sociale opmærksomhed. Som et argument for de vilkår de oplever fremhæver informanterne, at der bliver flere og flere ældre, som kræver pleje (Bilag 14:49), og at der uddannes færre social- og sundhedsassistenter og -hjælpere til at udføre plejen

(Bilag 13:32). Derudover er de ældre svagere ude på plejehjemmene, fordi flere ældre skaber et større pres på fagpersonalet, og det er derfor de svageste, der får lov at optage plejehjemmets pladser. Disse oplevelser af virkeligheden tegner sig også i resultaterne fra FOA-rapporten (FOA 2017: 2-3).

8.4 Manglende samspil - manglende kommunikation

Den frivillige indsats kan være truet af en udpræget frustration hos særligt de frivillige på plejehjemmene. Frustration, der bunder i den manglende kommunikation grundet det manglende samspil mellem kommunen, *brobyggerne*, fagpersonalet på den ene side, og de frivillige på den anden. Den manglende kommunikation findes derved på tre forskellige niveauer, hvor de første niveauer henviser til kommunikationen med fagprofessionelle, det andet niveau derimod til kommunikationen med ledelsen, hvor den frivillige indsats udspiller sig, og til slut henviser tredje niveau til kommunikationen med kommunen som system. Den manglende kommunikation afføder mange udfordringer, som i den grad har betydning for flere af informanternes frivillige indsats.

Det er særligt de frivillige på plejehjemmene, som italesætter den manglende kommunikation, og hvor den umiddelbart har størst konsekvenser for deres frivillige indsats, da de har med svage og sårbare ældre at gøre. Særligt i et gruppeinterview efterspørger to frivillige på plejehjemmene klare rammer for, hvilke opgaver de skal være behjælpelige med når de kommer. Specifikt efterspørger de også, at ledelsen på stedet har klare retningslinjer for, hvor og hvordan den frivillige indsats skal bruges. Derudover efterspørges det, at dette kommunikeres videre til de fagprofessionelle og frivillige. Nedenstående er Lones svar i en dialog med Carsten om hans ringe erfaringer med at indgå i et samspil med et plejehjem:

"Der mener jeg også, at de ansatte også skal introduceres ordentligt til, at de frivillige der kommer i huset, og hvad de forventer af de frivillige. Hvad er det egentlig de har brug for? Fordi hvis det er lidt svævende det der, så står du også lidt som frivillig og føler dig lidt dum og venter på, at der er nogen, der giver dig en marchordre til at gøre et eller andet. Man kan selvfølgelig tage initiativ til noget, men når du ikke rigtigt kender borgerne og deres behov og hvad det egentlig er personalet har brug for, for at kunne udføre deres arbejde ordentligt. Så det synes jeg bestemt også, at både ledelsen, men også personalet skal introduceres til det, og lave nogle retningslinjer for, hvad de gerne vil bruge de frivillige til. Fordi

det er nemt nok at sætte et par stykker [frivillige] på nogle stole og snakke med borgerne, men hvis ikke det ligesom giver noget – hverken for personalet, de frivillige eller borgerne – så synes jeg det er lidt spild.” (Lone, plejehjemsfrivillig, bilag 15:11-12)

Lones udtalelse udtrykker dels en efterspørgsel efter klarere roller, rammer og forventninger til de frivillige på plejehjemmene, og dels også en større grad af *welcoming work* fra de fagprofessionelles side, da de frivillige ønsker at blive indtænkt og inddraget i arbejdsgangene og dagligdagen. De vil gerne vide præcist hvad de skal foretage sig. Det er vigtigt for de frivillige at deres indsats er meningsskabende for de ældre beboere, fagpersonalet og dem selv. Dette stritter imidlertid imod det frie og uforpligtende som de frivillige også tillægger frivilligrollen. Netop dette paradoks vil udfoldes i senere analyse (jf. afsnit 8.5.3). Derudover påpeger ovenstående citat med Lone også, at der er et ønske om at ledelsen på plejehjemmene forventningsafstemmer med de frivillige. Dette samt klare roller og rammer for de frivillige kan være med til at muliggøre den kommunikation de efterspørger fra ledelsen og fagpersonalet. I forlængelse af ovenstående, fortsætter Carsten:

Carsten: *”Det er rigtig pointe du nævner der (Lone). Vi kunne godt have ønsket os, at vi kunne være med på nogle møder og høre lidt hvad personalet talte om.”*

Lone: *”Ja”*

Carsten: *”Man kunne så selv finde ud af, hvad vi skulle være med til og hvad vi ikke skulle være med til.”*

Lone: *”Ja.”*

Carsten: *”Men heller ikke det tænkte de. Det var vi jo uden for vores verden, men der kunne det have været en fordel for begge sider.”*

Lone: *”Selvfølgelig, der hvor man kan sige, det er noget hvor personalet har den der tavsbedspligt, der kan man sige, at vi ikke skal være med. Når man snakker medicin, pleje eller et eller andet. Men dagligdagen som sådan, der synes jeg bestemt godt, at man som frivillig kan komme ind over.”*

Carsten: *”Det synes vi [foreningen] også. Så de ting i deres dagligdag, som ikke vedrører os specifikt, behøves vi heller ikke at være med til. Men sådan noget med, hvad de har lavet, der har vi brug for en ”hovedveksling”[udveksling]. Hvis vi var blevet inviteret – vi har ikke selv bedt om det – men vi har lagt op til, at vi kunne forestille os det. Så må de ligesom, ”tænke hvad er det I vil”. Så har jeg snakket med en om det, og det er ikke fordi vi vil løbe dem på dørene eller presse dem til det, men det var et tilbud fra os som frivillige.”*

Lone: ”Jo, men det er også rart at vide – hvis man kun kommer en gang om ugen - at den borger eller de borgere man har tilknytning, hvordan tiden, fra jeg var der sidst, har forløbet. Er der noget man skal tage højde for. Men det er jo egentlig ikke altid noget, man får at vide.”

(Bilag 15:12-13)

Dialogen mellem Carsten og Lone, der begge er plejehjems-frivillige, dog hvert sit sted, indikerer, at de begge savner at blive inddraget i dagligdagen af de fagprofessionelle, og giver tydeligt udtryk for, at de savner *welcoming work*. De frivillige er opmærksomme på, at der er grænser mellem den frivillige og den fagprofessionelle rolle, og at der er nogle detaljer de ikke kan eller vil inddrages i, da de fagprofessionelle bl.a. har tavshedspligt. Men i andre aspekter af borgernes hverdag, der kunne de savne større inddragelse. Det manglende *welcoming work* har dels den konsekvens, at de frivillige ikke føler sig inkluderet og dels har det den konsekvens, at de fagprofessionelle i visse tilfælde ikke får kommunikeret vigtige informationer ud til de frivillige. Carsten havde en konkret oplevelse, hvor han ikke havde fået at vide at hans besøgsven var blevet indlagt med en lungebetændelse og han dukkede derfor forgæves op:

(...)” der har også været nogle alvorlige ting, hvor jeg kom derned så var han kommet på sygehuset og fået lungebetændelse. Jeg var dernede og jeg var meget overrasket, og det havde jeg ikke fået at vide. Jeg måtte få fat i noget andet personale, og hun vidste ikke noget, da hun ikke lige var fra den etage. Men han havde været på sygehuset. Det kunne man godt have fulgt op på.”

Interviewer: ”Ja, og forberedt jer på... ”

Carsten: ”Ja. Det er generelt det der med, at vi ikke lige bliver mødt, når vi kommer og lige får en kort introduktion til et eller andet. Der er jo også skiftende personale, der er jo mange ting, der spiller ind. Men overordnet, hvis man laver en planlægning for frivillige, så skal det gennem systemet.”

(Bilag 15:21)

Et samspil mellem de frivillige på plejehjemmene og de fagprofessionelle på stedet er dermed Alpha og Omega for, at de frivillige oplever, at de kan yde en ordentlig indsats for de ældre beboere. Den manglende kommunikation, som ovenstående citat illustrerer, kan have konsekvenser for de ældre beboere, hvis de frivillige ikke er informeret om vigtige

ændringer i deres liv. Samtidig kan det betyde, at de frivillige og beboerne får en bedre relation, hvis den frivillige eksempelvis ved, hvad beboeren har lavet siden sidst. De frivillige er meget opmærksomme på, at det manglende samspil givetvis skyldes, at de fagprofessionelle har travlt med de mange akutte plejeopgaver, der er på dagsordenen, som bliver prioriteret højere end et tættere samspil med de frivillige. Men det ændrer dog ikke på det faktum, at de frivillige føler sig nedprioriteret og ønsker et tættere samspil.

De frivillige oplever at en af grundene til, at der er et manglende samspil er, at der fra kommunal side ikke er blevet kommunikeret en klar strategi ud til plejehjemmene omkring håndteringen og prioriteringen af den frivillige indsats:

Lone: *"(...) jeg tror egentlig ikke at kommunen og heller ikke personalet ude på stederne, hvor man er tilknyttet som frivillige, har sat sig ned og haft en ordentlig dialog om, jamen hvad er det egentlig vi kan bruge de frivillige til og hvordan kan vi bruge dem fremadrettet. Det lyder jo fint at vi er Frivillighovedstad, og "ih "og "oh" og jeg skal give dig skal jeg, men hvis det ikke er gennemtænkt og man ikke har en vision om, hvordan de skal være på den lange bane, hvad har vi brug for nu og her, og hvordan ser vi det fremadrettet. Så tror jeg også, at det løber ud i sandet. For ligesom I siger der, der bliver ikke fulgt op. Så siger de frivillige – "undskyld mig, jeg tror egentlig godt jeg kan bruge min tid på noget andet, hvor jeg føler jeg gør en forskel og får noget feedback på det jeg laver"*

(...)

Carsten: *"Men det er helt klart, ligesom du [Lone] nævner, at kommunen bliver klar over, hvordan man kan blive klar over, hvordan kan man integrere frivillige i frivilligindsatsen. Finder ud af det. Jeg kan godt sidde og sige sådan var det, men hvis personalet ikke får det at vide fra kommunens side, at de skal gøre det, når der er frivillige involveret. De har de åbenbart ikke fået at vide. Det ligger ligesom til lederne."*

(Bilag 15:14)

Dialogen mellem Lone og Carsten er meget tydelig. De savner en klar kommunal strategi for, hvordan man vil integrere de frivillige i arbejdsgangene og at dette formidles videre til ledelsen på plejehjemmene, som så kan videreformidle det til de ansatte på gulvet. Særligt Lone er bekymret for at de frivillige bliver en del af en kommunal spareøvelse (Bilag 15:2,44).

Udover det manglende samspil mellem de frivillige, ledelsen og de fagprofessionelle på plejehjemmene, oplever de frivillige at det manglende samspil i virkeligheden er et udtryk for, at der på kommunalt plan ikke er en klar strategi for, hvordan den frivillige indsats skal tænkes ind i dagligdagen på plejehjemmene. Som beskrevet i specialets indledende problemfelt har flere af landets kommuner imidlertid strategier og visioner for civilsamfundet og frivillighed. Også i Aarhus Kommune er dette tilfældet, men i og med, de frivillige ikke oplever disse som synlige, er der noget der tyder på, at visionerne og strategierne ikke når ud til dem, der skal praktisere og realisere i dem.

Måske det klareste og mest slående eksempel på det manglende samspil og den manglende kommunikation det førnævnte eksempel med gåtursvennerne Asta og Bodil, idet deres frivillige indsats ikke er blevet en integreret del af dagligdagen på plejehjemmet trods mange år på bagen:

Asta: *"Ja, og det har jo nok også et eller andet at gøre med, at vi føler det er vores fritid, at vi bruger, og vi gør det også glædeligt, men måske render til en lukket dør eller hvad skal man sige. Så er der ikke nogen i husene og dermed ikke sagt, at det er dem, der skal have [skylden], for det er jo igen "spare-reglerne", men kommunikationen imellem at sige "at tirsdag, der er der altså gåtursvenner". Og nogle gange så er det noget med at skulle ind og hente dem på et eller andet [værelse], og så er det at man siger, at så går vi ind et sted og der sidder en, der gerne vil med og sidder og venter, og nu har vi været derinde, hvad så hvis der nu forsvinder noget også?"*

Harald: *"Ja ja."*

Interviewer: *"Inde i deres hjem?"*

Asta: *"Jamen altså vi har jo nøgler og kan gå ind også. For at vi kan aflevere, der er ikke nogen til at modtage. De har jo selvfølgelig travlt. Og nogen er meget bedre til det end andre."*

Bodil: *"Også absolut"*

Harald: *(griner)*

Asta: *"Absolut! Det er ikke alle over en kam."*

Bodil: *Nej det vil jeg også sige, slet ikke. Men det er altså bittert at komme over en tirsdag, og så sidder de og drikker kaffe og spiser kage. "Jamen Gud, er det tirsdag, og hvad skal der ske, og hvorfor". Jamen det har også kun eksisteret i en 8-9 år, så det er jo ingenting."*

Harald: *(griner)*

Asta: *"Og det er hver tirsdag."*

(Bilag 14:12)

Dialogen illustrerer tydeligt de udfordringer de frivillige møder. Asta pointerer flere gange, at hun er opmærksom på, at personalet har travlt, men på den anden side oplever hun, at deres frivillige indsats ikke bliver prioriteret af fagpersonalet. Nedprioriteringen af samspillet og de modsatrettede logikker på plejehjemmene bliver bl.a. tydeligt, idet de får udleveret nøgler til borgernes bolig, simpelthen for at kunne udføre den frivillige indsats. Noget der kan opleves som grænseoverskridende. Frustration over det manglende samspil betyder, at nogle af de frivillige overvejer helt at stoppe:

Bodil: *"Ja. Men det er blevet mere og mere surt, for det er som om... ja vi skal jo ikke have medaljer og hvad ved jeg, men det er som om at man ikke rigtig er respekteret. Og vi har da en alder, og vi bruger vores tid, ikke og det er sgu egentlig ikke regnet for noget."*

Asta: *"Nej."*

(Bilag 14: 16)

De frivillige føler sig hverken respekteret eller anerkendt for deres indsats, når fagpersonalet ikke efter alle disse år har noteret sig, at tirsdag er der en gåtursaktivitet. En væsentlig drivkraft hos de frivillige er netop, at de kan levere en meningsfuld indsats, og derfor er det også vigtigt, at den på plejehjemmene bliver anerkendt som værende meningsfuld og vigtig:

Asta: *"Jo jo. Men de har selvfølgelig ikke tid. Men det kan være surt synes jeg godt nok. Det er godt nok tit sådan hvor jeg siger "skal du stoppe?". Det kan jeg ligeså godt være helt ærlig at sige. Jeg har virkelig oppe mod at sige "gider du det her?"*

Harald: *"Og det er jo frygteligt. Det er på sin vis frygteligt for, det er fint, at du siger det, men det er frygteligt i situationen, at nogle der kommer og gerne vil hjælpe, ender med at sige "nej fandeme nej, på de betingelser vil jeg ikke". Det er jo frygteligt."*

Bodil: *"Og vi er jo ikke alene om det der med at stoppe. Vi er flere der taler om det, at nu kan det sgu snart være nok, ikke også."*

Harald: *"Ja, det er jo helt forkert."*

(Bilag 14:17)

På trods af, at de frivillige er frustreret over situationen lægger de ikke hele skylden på de fagprofessionelle, da de godt ved at de har travlt. Men på den anden side er betingelserne for deres frivillige arbejde ikke noget de har lyst til at fortsætte under. Dette pointerer vigtigheden af et godt samspil mellem fagprofessionelle og frivillige, og at det er vigtigt, at de frivillige tænkes mere aktivt ind i dagligdagen.

Også uden for ældreområdet har de frivillige vi har interviewet givet udtryk for at de godt kunne tænke sig større anerkendelse fra kommunen i forhold til deres frivillig indsats:

Mona: (...) *“men jeg kunne godt tænke mig, at der kom en ud fra Aarhus Kommune og så hvad vi lavede for at se, at vi faktisk ikke har ret mange penge at gøre godt med, for også at se at sige at...”*

Louise: *også bare for at få noget anerkendelse.”*

Mona: *“Ja, også for at få anerkendelse.”*

Louise: *“For at kunne sige, at der er folk der har arbejdet med det her i så lang tid som 2,5 år, og det er et projekt, der er startet af kommunen, og at der ikke har været nogen ude at se det virker måske lidt...”*

Mona: *“Bare måske mere generelt altså en ”tak”, Det er der jo aldrig nogensinde blevet givet. Jo, af projektlederen, fordi at jeg har holdt ud så lang tid, men ikke. Altså jeg har aldrig nogensinde fået tak fra en der...”*

Interviewer: *“Udefra, fra kommunen?”*

Mona: *“Nej”*

(Bilag 12:31-32)

Dialogen mellem Louise og Mona fra madklubben viser også, at selvom projektet kører fint og at de umiddelbart ikke har nogle udfordringer, så savner de efter 2,5 år at nogle andre (end projektlederen) fra kommunen kommer ud og ser den indsats, som de frivillige har påtaget sig, og anerkender den. Dog er den manglende anerkendelse ikke noget, der virker videre vigtigt for deres frivillige indsats.

Sammenfattende er der en rød tråd mellem det tilsyneladende pres på området og en efterspørgsel efter frivillige kræfter. Først og fremmest oplever de frivillige, at samspillet med de fagprofessionelle, som værende minimalt, hvilket ligeledes betyder at kommunikationen

er begrænset. Det kræver i høj grad ressourcer i form af investering af tid, for at integrere de frivillige ressourcer i hverdagen på plejehjemmet, so tidligere forskning også påpeger (Brudney et al. 2000). De frivillige efterspørger mere præcist *welcoming work* fra de fagprofessionelles og ledelsens side, da de har et ønske om at blive inddraget og inviteret ind på de områder, som er relevante for deres frivillige indsats. Den manglende kommunikation, prioritering og anerkendelse kan få den konsekvens, at det medvirker til, at de frivilliges gnist slukkes og de stopper deres indsats.

8.5 Hvor går grænsen?

I van Bochoves et. al.'s (2016) teoretisering beskrives det, at der kan opstå *boundary work* i spillet mellem fagprofessionelle og frivillige. Som ovenstående analyse-temaer efterhånden har slået fast, er det ikke de direkte samspil, vi støder mest på i vores møde med det frivilliglandskab på ældre- og socialområdet, til trods for grundig research på feltet for frivilligt socialt arbejde i Aarhus Kommune. Alligevel bliver de frivilliges *boundary work* et overraskende stort tema på tværs af gruppeinterviewene. Både i forhold til personlige grænser, juridiske grænser og særligt også moralske grænser. Der er stort set enighed om, at frivillige ikke skal overtage de fagprofessionelles arbejde, i sådan en grad at de får en substituerende rolle. Som Bertha beskriver det:

" (...) i det hele taget passer vi [frivillige] meget på vi ikke gå personalet i bedene, og der skal vi heller ikke ind. Vi kan køre ture med kørestole, og hente noget og være lidt behjælpelig. Men personlig pleje og personlige ting skal vi slet ikke have med at gøre." (Bertha, lokalcenterfrivillig, bilag 13:6)

Men spørgsmålet er, hvornår bevæger frivillige sig ind på de fagprofessionelles arbejdsområder, og går fra at bidrage med supplerende frivilligindsatser til at blive substituerende? For at kunne besvare dette, må man forstå hvad den fagprofessionelles kerneopgave er.

På ældreområdet udgør social- og sundhedsassistenter og -hjælpere den største gruppe af fagprofessionelle. Deres primære arbejdsområder centrerer sig omkring pleje- og omsorgsarbejde (Undervisningsministeriet 2018a). Pleje-arbejdet indebærer løfteteknikker, medicinbehandling, genkende symptomer på almindelige sygdomme mv., som kræver en grad af faglige kompetencer for at kunne varetage disse opgaver. I denne sammenhæng er det

værd at nævne at disse opgaver, blandt andre, ikke er noget frivillige må varetage, rent juridisk, da det er nedfældet i servicelovens §83, at det er kommunernes opgave at sørge for personlig hjælp og pleje samt hjælp eller støtte til borgere, der måtte have brug for det (Danske Love 2018). Det betyder, med andre ord, at det er fagprofessionelle, der skal varetage disse opgaver. Dette er i tråd med den kommunale logik, hvor alle borgeres rettigheder skal sikres. Omsorgsarbejdet er på mange måder inkorporeret i plejearbejdet, da det kræver at de fagprofessionelle er omsorgsfulde når de møder borgerne, da de ofte er i en sårbar situation. Omsorgsarbejdet består ligeledes i at være støtte til borgeren og give nærvær. Denne type af formel omsorg, som de fagprofessionelle giver er kendetegnet ved at være universalistisk og professionel, da det er noget de uddannet i (La Cour 2014: 40).

Hos de frivillige på plejehjemmene, der omgås denne gruppe af fagprofessionelle, er der konsensus om, at pleje-arbejdet ikke er et område de skal betrede, hvilket ligger i tråd med den juridiske grænse. Et eksempel på dette ses i en dialog mellem tre frivillige på et plejehjem:

Asta: (...) *"Hvis vi skal til at skifte ble på dem eller give dem tøj på, jamen så optager vi jo for filan et job."*

Harald: *(griner)* "Ja."

Asta: *"Gør vi ikke det?"*

Bodil og Harald: *"Jo jo."*

Asta: *"Og det er ikke der jeg er."*

Bodil: *"Nej, nej."*

Asta: (...) *"De skal være passet og plejet."* (...) *"Det er det sociale vi står for den tirsdag, (...) de fik jo ikke de halvanden time der om tirsdagen hvis ikke vi var der."*

(Bilag 14:47)

Lone beskriver ligeledes, at grænsen går ved pleje-delen:

"Pleje og medicin. Lige så snart det kræver en specifik uddannelse. Det er der grænsen går for mig. Altså hvis jeg skal følge en på toilet eller finde et par tænder og sætte i munden på dem eller lave noget frokost. Det betyder ikke noget. Det er der min "busmorfunktion" kommer ind. Det synes jeg er helt okay. Men lige så snart vi nærmer os de andre ting (...) det er der min grænse den går." (Lone, plejehjemsfrivillig, bilag 15: 39)

Denne grænse præciseres faktisk allerede indledningsvist af Lone, da hun bliver bedt om at beskrive sit samspil med kommunen: *"Det er ikke plejeopgaver jeg har som sådan, det er mere den fysiske tilstedeværelse, omsorgen og dialogen."* (Bilag 15: 8)

Lone fremlægger sine frivilligopgaver som primært rettet mod fysisk tilstedeværelse, omsorg og dialog. Alle egenskaber er indirekte bundet op på den tidligere diskuterede tematisering omkring manglende tid blandt plejehjemspersonalet. Interessant er det også, at hun refererer dels til det hun betegner som sin "husmorfunktion", der forstås som det mere lavpraktiske "huslige" arbejde, og dels fremhævelsen af omsorg som en af hendes primære frivilligopgaver. Den type af omsorg Lone beskriver, at hun som frivillig giver, kan karakteriseres som *uformel* og partikulær. Omsorgs- og relationsarbejdet opleves af de frivillige, i modsætning til pleje-arbejdet, som et område med svagere grænser. Dette kan forklares ved, at dette område bygger på mere relationel kontakt og menneskelige kompetencer, som både kan håndteres af fagprofessionelle, der er uddannet og har fået særlige redskaber til at håndtere dette. Men det kan samtidigt også håndteres af udefrakommende ikke-fagligt udlærte.

Forskning fra professionssociologien peger på, at dette kan forklares ud fra at det er lettere at krydse grænserne til professioner, hvor relationsarbejdet udgør en væsentlig del af arbejdet. Dette gælder eksempelvis professioner som sygeplejerske, socialrådgiver og særligt social- og sundhedsassistent og -hjælper, som alle er kvindedominerede professioner. Argumenteret er, at disse professioner er svage, da der eksisterer en forestilling om at denne type af arbejde i højere grad kræver tilskrevne "feminine" egenskaber, som er vigtige i relations- og omsorgsarbejdet end egentlig specialiseret træning og uddannelse (van Bochove et al. 2016: 5). Dette betyder også, at der er større tendens til at grænserne krydses til kvindedominerede professioner. Denne forestilling omkring de kvindedominerede professioner, kan være med til at nuancere, hvorfor der i højere grad er en mere flydende grænse i forhold til netop relationsarbejdet og omsorgsarbejdet end eksempelvis på pleje- og behandlingsopgaverne.

Det kan virke uklart, hvornår frivillige sociale- og omsorgsrettede indsatser er supplerende og udvider kernefunktioner, og hvornår de går hen og bliver substituerende og eventuelt erstatter fagprofessionelle indsatser. Andre steder i gruppeinterviewene bliver det meget

tydeligt, hvordan de frivilliges intention er at være dem, der giver den ekstra indsats og gør hverdagen for de ældre mere tålelig:

Asta: *“Mange siger ikke ret meget. Men de er der og jeg tror altså igen på den der lidt uro og folk der snakker, og at der er ligesom...”*

Interviewer: *“Liv?”*

Asta: *“Ja der er lidt liv.”*

Harald: *“Måske også det, at det er noget andet end det er ellers sker, for det ved vi jo alle sammen, at det ønsker vi jo også.”*

Asta og Bodil: *“Ja.”*

Asta: *“Og de får lidt gas og sådan lidt ind imellem.”*

(Bilag 14:41-42)

Og i et andet interview lyder det således:

Carsten: *“Jeg tænker også at når vi kommer som frivillige, er vi nogle udefrakommende, der kommer ind. Man bryder deres dagligdag.”*

Lone: *“Det der friske pust.”*

Carsten: *“Ja.”*

(Bilag 15:43)

De vil altså helst byde ind med den meningsfulde sociale indsats, rettet mod et afbræk og et friskt pust i en hverdag, der ellers er pragmatisk og ensformig. Men samtidig italesætter de også det problematiske i, at det sociale liv, samvær og aktiviteter er overladt til frivillige hænder:

Pia: *“Man bliver pludselig afhængig af, at der kommer så mange frivillige der gør en indsats. Det er jo lidt halv farligt.”(...)*

Lone: *“Det er et spørgsmål om, at hvis de frivillige ikke møder op, så er der ikke noget.”*

(Bilag 15: 27)

I et gruppeinterview er det også noget de forholder sig kritisk til:

Harald: *“Mange personalegrupper vil jeg tro har haft de samme ønsker [som de frivillige]. Dem, der bliver hjemmehjælpere og dem, der bliver sygeplejersker og skolelærere, de har det ønske om at være sammen med mennesker og afstedkomme noget godt. Og nu kan man sige, nu bliver det hele sådan arbejdsdelt, så nu får vi den særlige opgave, og det er der noget meningsløst i, og det er jo den der “spare-trang” som du siger.”*

Interviewer: *“Så de frivillige bliver sådan indregnet i en arbejdsdeling?”*

Harald: *“Ja det gør vi. Så vi tager det menneskelige, og så kan de andre skifte bleer?”*

Bodil: *“Ja. Netop.”*

Harald: *“... Som om det ikke var menneskeligt.” (griner)*

(Bilag 14: 50-51)

Harald oplever, at der opstår en arbejdsdeling mellem det frivillige- og det fagprofessionelle arbejde, hvor de fagprofessionelles kerneopgave er plejen, mens de frivilliges er social, menneskeligt samvær og kontakt i en hverdag, hvor dette er fraværende. Dette bliver også drøftet i et andet gruppeinterview:

(...) Kommunen indskrænker personalet, og de bliver ved med at snakke om varme hænder og de kommer ingen steder fra. Alle de økonomiske indskrænkninger går ikke til varme hænder. Så den medmenneskelige omsorg får de fra frivillige, og jeg kan godt forstå at personalet er kede af at de ikke får flødeskummet også. Men alt det de skal med personlig pleje, det bliver jo udmøntet i minutter. Der bliver ikke ansat et halvt personale mere end hvad de minutter kan dække. Så det er slemt for kommunen, at det er sådan. Det må være et sløb at være personale. Det er fra det ene par handske til de andre handske.

(Bertha, lokalcenterfrivillig, bilag 13:16)

Medmenneskelig omsorg opleves som værende blevet ”flødeskummet”, altså det som hvis nødvendigt kan skæres væk, eller i bedste fald overlades til frivillige kræfter. Det tyder ligeledes på at de frivillige i denne undersøgelse, ligesom den generelle skandinaviske befolkning i Frederiksens studie (2015), har en vis konsensus omkring det er velfærdsstatens opgave at stå for serviceydelser såsom plejen på ældreområdet (jf. kapitel 2).

Som tidligere beskrevet, er der, blandt de frivillige, en udbredt sympati med personalet og deres tilsyneladende anderledes arbejdsvilkår, som går ud over den omsorg de har mulighed for at give borgerne. Elise, der har forskelligartede frivilligroller, møder af og til plejepersonale, og oplever at arbejdsfordelingen afføder skepsis hos netop fagpersonalet:

Interviewer: *“Er det sådan når I støder på de fagprofessionelle, at I føler de har tillid til jer og de I kan som frivillige? Eller kan I blive mødt med en skepsis?”*

Elise: *“Ja, skepsis, kan man godt blive mødt af. Det er nok også, at de er bange for at vi kommer ind og tager noget af deres, og det gør vi jo ikke, vel.”*

Interviewer: *“Har du nogen konkrete oplevelser i forhold til det?”*

Elise: *“Jeg skal lige prøve. (pause). Nej ikke lige, men man kan godt sommetider føle det.”*

Interviewer: *“En fornemmelse af det?”*

Elise: *“Og man kan måske egentlig nok godt forstå det. (...) de kan jo godt... men vi gør det ikke. Vi går ikke ind og tager noget.”*

Bertha: *“Bestemt ikke.”*

Elise: *“På nogen måde.”*

Interviewer: *“Men man kan godt have en følelse heraf?”*

Elise: *“Ja, det har jeg sommetider.”*

Interviewer: *“Og det er når du for eksempel besøger dem, eller?”*

Elise: *“Ja, eller herovre [ældreboligerne]. Men så er de jo søde alligevel, hvis man går hen til dem. Men man kan godt føle, at de føler sig lidt udsatte ved, at de er bange for at vi kommer ind og overtager noget af deres. Og det kan måske godt forstå i disse tider.”*

(Bilag 13:18-19)

Skepsissen, som er et udtryk for *demarcation work* fra de fagprofessionelles side, bliver dog ikke mere konkret end en oplevet fornemmelse hos Elise. Hun giver udtryk for, at hun godt kan forstå, hvis de skulle føle deres position er truet af frivillige, selvom hende og Bertha hurtigt bliver enige om, at de ikke går ind og overtager de fagprofessionelles kerneopgaver.

Hvor social-og sundhedsassistenterne/hjælpernes kerneopgave både er pleje, medicinering og omsorg, er fysioterapeuternes opgave afgrænset til behandling og genoptræning af patienter (Undervisningsministeriet 2018b). I denne kontekst er det de opgaver, hvor de æl-

dre borgere er i et genoptræningsforløb. Det er, modsat social-og sundhedsassistenterne/hjælpernes opgaver som bl.a. også består af det relationelle, sværere for de frivillige direkte at gå ind at overtage nogle af fysioterapeuternes opgaver. Her kan der argumenteres for, at det dels er grundet den status fysioterapeuternes profession har, som værende mere behandlingsorienteret, hvorfor det i højere grad kræver faglig ekspertise og viden for at løfte disse opgaver. Dels kan der også argumenteres for, at i og med det er en mere kønsneutral profession, modsat social-og sundhedsassistenterne/hjælpernes profession, og dermed "kræver" mere end blot såkaldte ("feminine") omsorgs-egenskaber, betyder det, at professionen også står stærkere. Dette gør det dermed sværere for frivillige at krydse grænsen til professionen, i sådan en grad, at professionen bliver truet. Dette er muligvis også en forklaring på, hvorfor der blandt de frivillige er en stor opmærksomhed omkring de klare grænser mellem de frivillige selvtræningsinstruktører og fysioterapeuterne på gulvet. Agnete, der er frivillig som selvtræningsinstruktør, beskriver den klare grænse mellem de frivillige og de fagprofessionelle. Hun sætter fokus på at de faglige kompetencer, som værende den store forskel mellem de to:

(...) " det er klart, at vi skal vurdere, om det er noget vi kan gå ind i, eller om vi skal sige, at før de starter skal de gå til deres læge. Det var især i starten. Der var man jo så bekymret for at komme til at gøre noget forkert. Det er vi selvfølgelig blevet bedre til at håndtere (griner). Men det er klart, det er jo ikke vores kompetence, vel. Vi er jo ikke fysioterapeuter. Så derfor spørger vi altså om folk fejler noget eller... Og langt de fleste, der kommer, fået at vide om de måtte, eller ikke måtte. Men det var i hvert fald noget vi var meget opmærksomme på i starten. Vi er ikke fagpersonale. De der to dags-uddannelser vi har fået som fitness-instruktør, det er jo ingenting, hvis man kan sige det sådan. Nu har mange heldigvis også en instruktøruddannelse, og har gået til gymnastik i rigtig mange år."

(Agnete, selvtræningsinstruktør, bilag 13:23-24)

Som citatet beskriver er Agnete meget opmærksom på de frivilliges begrænsninger, der bunder i, at de ikke har den faglige ekspertise til at behandle eller rådgive borgerne, hvorfor de ikke kan foretage de samme opgaver som fysioterapeuterne. Agnete fremhæver også i denne sammenhæng, at grænserne er meget klare i den frivillige indsats hun udfører, og der er ikke tvivl om hvad de frivilliges opgaver består i:

Agnete: (...) *“Der er en meget klar skilning mellem når de først er færdige ved fysioterapeuterne, så går det over til os, og så er de [borgerne] vores ansvar, hvis man siger det sådan. Vi er jo kun ansvarlige for at give dem en introduktion til maskinerne. For det hedder selvtræning, man træner jo selv. Når de først er introduceret til maskinerne, så er vi sådan set ud af det. Hvis de selv undervejs føler, de har fået ondt i det ene eller andet, så det via lægen de skal henvises til fysioterapien. Det har vi ikke noget med at gøre.”*

Interviewer: *Så hvordan oplever I, at arbejdsfordelingen er. Er det meget klart hvem der har hvilke roller?*

Agnete: *“Ja, det synes. I træningslokalet, ja. Der ved vi godt hvordan det er. Det skulle vi finde på plads i starten. Det var også fordi borgerne havde en forventning. De har før bare kunne gå ned til fysioterapeuten og blive henvist, og så pludselig kunne de ikke det længere. Nu skulle de henvende sig til gymnastikafdelingen, og der tænkte de, hvad har det med os at gøre.”*

(Bilag 13:17)

Som det ses hersker der ingen tvivl omkring forskellen mellem fysioterapeuternes opgaver og de frivilliges opgaver. De frivillige har blot ansvaret for at introducere de ældre borgere til træningsmaskinerne, hvilket skaber klare grænser mellem frivilligrollen og de fagprofessionelles rolle. Forskellen i opgaverne ligger bl.a. i ansvaret for borgerne, hvilket de frivillige ikke har i samme grad. Dette ansvar bygger ligeledes på den juridiske forpligtelse kommunen har over for svage borgere, hvilket (endnu) ikke er et ansvar der ligger på de frivillige. Forskellen er også noget Pia kommer ind på. For hende er ansvarsfriheden et vigtigt element i hendes rolle som frivillig:

”Ja, at der ikke bliver lagt det ansvar over på os. Det er egentlig det, jeg synes der er det dejlige ved at træde væk fra arbejdsmarkedet. Jeg har tidligere været ansat som mellemløber. Det ansvar man har, er dejligt at være sluppet for. Jeg føler en frihed, faktisk. Og det at man kan tage et frivilligt arbejde, som jeg gør mig glæde. Der bliver ikke lagt det samme ansvar på mig. Jeg har nogle, hvor jeg kan sige at det er dit ansvar at udføre nogle ting. Jeg har ikke et decideret ansvar for personen – det synes jeg er rart.” (Pia, selvtræningsinstruktør, bilag 15:37)

Med et begrænset ansvar er det en måde for de frivillige at bevare deres autonomi, da de på den måde ikke gøre sig afhængige. At de frivillige ikke ønsker at være ansvarlige for

borgerne er også en måde hvorpå de frivillige foretager *demarcation work*, da de opsætter en klar grænse mellem deres domæne og de fagprofessionelles. Denne grænse har rod i en frivillig-logik, der bygger på at det frivillige arbejde har en vis uforpligtende karakter. Det trækker ligeledes tråd til de førnævnte bekymringer, de frivillige har omkring, hvorvidt deres indsats bliver uundværlige, og der dermed er nogen der er afhængige af den.

Agnete er desuden opmærksom på, at hendes frivillige arbejde er mere afgrænset end de to andre frivillige i gruppeinterviewet. Bertha og Elise, hvis roller og opgaver omfavner bredere, lige fra at være centerrådsmedlemmer til at arrangere sociale arrangementer, med henblik på at skabe socialt samvær for de ældre borgere:

Agnete: *“Mit [frivillige arbejde] er jo meget afgrænset, hvor jeg synes jer andres [Bertha og Elise] er meget bredere. I ved hvilke konsekvenser det vil have for de ældre, hvis I ikke var der. Jo, det vil sikkert også have nogle konsekvenser, hvis der ikke var selvtræning. Jeres handler om deres velvære, ensomhed, trivsel – det er mange ting. Det er meget det sociale. Vores medfører også noget socialt, som er godt for den enkelte.”*

Bertha: *”Helt sikkert. Vi kan udvide og begrænse vores frivillighed som vi vil. Jeg kunne rende og køre folk i kørestole, og det samme med dig.”*

(Bilag 13:14)

Agnetes opmærksomhed omkring sin afgrænsede rolle som selvtræningsinstruktør er noget Bertha kan nikke genkendende til. Samtidig pointerer Bertha, at de frivillige kan begrænse og udvide deres frivillighed som de vil, hvilket ligger i tråd med at bevarelsen af de frivilliges autonomi.

8.5.1 Karakter af substituerende indsatser?

Selvom frivilligindsatsen blandt de frivillige tiltænkes, som et supplement og ikke-fagligt bidrag, og de er meget bevidste herom, er der alligevel visse tilfælde, hvor indsatserne får substituerende karakter (kapitel 4, Model 1).

Harald giver flere eksempler på, hvor han påtager sig opgaver, der kan argumenteres for at ligge udover de forventede frivilligopgaver. Et af dem er i forlængelse af, at der spørges ind til samspillet med fagprofessionelle:

“Og ellers har jeg det fint med dem [fagpersonalet], og de er glade for det, snakker meget, og ringer også hjem til mig, når Dagmar [besøgsven] ikke har medicin, hun er meget afhængig af medicin (...). én især, hun ringer hjem, og på den måde, har jeg det fint med dem. Men så ved de også, at så ordner jeg det, så går jeg ned og henter medicinen og kører den berud og sådan.” (Harald, plejehjemsfrivillig, bilag 14:30-31)

Her refereres der til en situation, hvor der var opstået en fejl i en periode med medicinkorret, hvor han opfordres til at hente den vigtige medicin til sin besøgsven (Bilag 14:30).

Lone kommer ligeledes med et slående eksempel på, hvordan hun delvist får en substituerende rolle for de fagprofessionelle i perioder på plejehjemmet:

Lone: *“Det er jo også her jeg spørger mig selv om, hvad er det egentlig de har behov for, at jeg som frivillig skal gøre? Fordi de sidste gange jeg har været der, der havde jeg fået at vide hvorfor jeg skulle være der. Om onsdagen var det, fordi at alt det faste personale var kaldt til møde i to timer, fordi der er lederskifte. Der var jeg så også den eneste der var dernede, som frivillig.”*

Interviewer: *“Ja, så stod du med ansvaret alene?”*

Pia: *“Det er godt nok voldsomt.”*

Carsten: *“Ja.”*

Lone: *“Altså det rører mig ikke, fordi nu er jeg jo uddannet indenfor det. Jeg tager det i stiv arm. Jeg kunne egentlig godt tænke mig at vide, hvad skal jeg gøre hvis en borger falder – hvem skal jeg kalde på? Jeg går ikke med et kald på mig eller noget. Skal jeg gå ned i et af de andre huse for at hente en fast, eller hvad skal jeg?”*

Interviewer: *“Tror du, at du fik pålagt den opgave fordi du har den baggrund du har? Tror du de kunne finde på at gøre det samme med en, der ikke havde samme baggrund som dig?”*

Lone: *“Det ved jeg ikke.”*

(Bilag 15:17-18)

Den substituerende rolle som ovenstående citat indikerer, udtrykkes sammen med en usikkerhed omkring hendes frivilligrolle på plejehjemmet. Dette kan tænkes at bunde i, at Lone

har en baggrund som SOSU-assistent. Desuden er hendes frivilligrolle ny, og disse omstændigheder kan gøre *demarcation work* vanskeligt og kan skabe interne rollekonflikter og -dilemmaer, hvilket vil berøres i næste analysetema.

En anden indsats, der også har en substituerende karakter, er den førnævnte, nu frivillige, indsats med selvtræningsinstruktørerne. De frivillige har overtaget et tidligere kommunalt tilbud, og der er en klar opmærksomhed omkring den supplerende karakter indsatsen har. På den anden side ville det have konsekvenser for borgerne, hvis gymnastikforeningen ikke overtog denne opgave, da denne service ellers ikke vil blive tilbudt:

“(...) så længe jeg ikke tager fysioterapeuternes arbejde fra dem. Det kan man jo sige, at det gjorde jeg jo i starten, hvor det var deres arbejde normalt, men hvis ikke vi havde taget over så var der ingen, der gjorde det, også havde borgerne ikke den mulighed for at komme til og få lov holde sig selv i form.” (Agnete, selvtræningsinstruktør, bilag 13:31)

Harald påpeger, hvordan den sociale indsats de frivillig yder på eksempelvis plejehjemmene betyder, at de frivillige stille og roligt overtager omsorgsdelen, der også er fagpersonalets opgave. Han mener, at de frivillige, med tiden, går ind og fratager de fagprofessionelle muligheden for at lave en opgave, der principielt er deres:

Harald: *“Ja, det er noget svært noget. Men det ryger jo helt op på de store politiske nagler, for det er jo synd, at den der kommer for eksempel og skal lave mad ikke har et kvarter til at kunne sidde og hyggesludre, men der skal vi [frivillige] ind, hvis vedkommende ikke skal være alene hele tiden. Det er jo en frygtelig opdeling, der kommer der. Men det har jo noget med, hvordan man gør tid til penge, og så skal man spare og alt det der. Men jeg ved ikke hvad man gør ved det. Men vi kommer jo ind og fratager personalet mulighed for at have med dem [borgere] at gøre. Altså jeg ved godt at det sker først...”*

Bodil: *“Det gør vi jo ikke?”*

Harald: *“mmm...”*

Asta: *“Hvad ville de have gjort den halvanden time end det?”*

Harald: *“Vi bøder jo der, hvor det kunne være, at det blev så forfærdeligt at være alene, at der blev gjort noget. Men så slemt bliver det aldrig, fordi vi kommer. Sådan kan man godt anskue det. Jeg går ind og kigger og man kan godt anskue det på den der måde.”*

Bodil: *“Naah jaah” (skeptisk)*

Harald: *“Det burde jo være den, der kommer og hjælper, der kunne blive der lidt længere, der kunne vi komme alligevel. Men der bliver jo skåret helt ind til benet. Jeg kan jo se, hvordan de kommer løbende.”*

(Bilag 14:40)

I dialogen fremgår det, at de frivillige er uenige omkring, hvorvidt de rent faktisk får en substituerende rolle. Harald mener, at de frivillige med tiden får denne substituerende rolle, da de går ind og varetager den sociale indsats, som tidligere hovedsageligt har været hos de fagprofessionelle. Bodil og Asta er uenige i dette, da de ikke kan se, hvordan deres gåtursaktivitet en gang om ugen betyder, at de overtager fagprofessionelles arbejde. Dog kan der argumenteres for, at Bodil og Asta forholder sig meget til deres rolle her og nu, hvor Harald nuancerer og konkretiserer, hvilke konsekvenser hans og andres rolle som frivillig i en velfærds kontekst kan have på sigt.

Ifølge de frivilliges oplevelser og erfaringer er der tegn på, at der muligvis er sket en forskydning af de fagprofessionelles kerneopgaver, idet at omsorgsopgaverne nedprioriteres til fordel for de mange plejeopgaver på plejehjemmene. Et mønster, der tegner sig blandt de frivillige er en bevidsthed om, at de hverken ønsker at udføre direkte faglige indsatser, og på den måde fratage de fagprofessionelle deres arbejde, og blive udnyttet som en del af en politisk spareøvelse. Der er dermed en sontring mellem betalt og ubetalt indsats. På den anden side kan der være situationer, der stiller dem i et dilemma mellem deres personlige og moralske grænser på den ene side og deres indgående kendskab til situationen på ældreområdet, som påvirker deres samvittighed på den anden side. Netop dette vil nedenstående afsnit udfolde.

8.5.2 Frivilliges dilemma i hybride kontekster

Den moralske bevidsthed, som udtrykkes af de frivillige, knytter sig til den frivillige logik om at varetage en substituerende rolle, der bringer nærvær, tid og samvær ind i velfærds kontekster, idet, netop dette er blevet en sekundær opgave for de fagprofessionelle. Som det fremgår i analysen kan der argumenteres for, at der er bred *identifikation* med den frivillige logik, på nær i interviewet med de frivillige i madklubben.

Denne position af identifikation kan dog være svær at opretholde på et felt, hvor der er helt andre logikker og dagsordner der hersker. Dette gør sig særligt gældende for de frivillige, hvis indsats udspiller sig i en direkte kommunal kontekst og med de særligt plejekrævende beboere på plejehjemmene. Alle informanterne i disse kontekster er mere eller mindre *familiære* med den kommunale logik og de dagsordener, der gør sig gældende her, da hovedparten af informanterne har været frivillige på ældreområdet i årevis (jf. kapitel 6) og de har derfor indgående kendskab til den kommunale logik. Flere af dem forholder sig imidlertid med en vis skepsis overfor, hvorvidt denne logik kan true de normer, værdier og praksisser de forbinder med den frivillige indsats. Nedenstående afsnit vil derfor diskutere konkrete tilfælde, hvor informanterne står i et dilemma grundet de hybride velfærds-kontekster. Lone lægger ud:

”Jeg ved jo godt hvor hårdt og opspændt personalet indimellem er. At jeg så har et problem med, at man så synes, man skal bruge frivillige til nogle af de der opgaver – det så en anden snak” (Lone, plejehjemsfrivillig, bilag 15:2)

Lone beskriver den del af dilemmaet som består i, at de frivillige på den ene side har indsigt i det ophængte personale og dets konsekvenser for borgerne, og på den anden side ikke vil krydse grænsen til det fagprofessionelle territorium og bryde normerne for den frivillige logik. I visse situationer kan de dog opleve at være nødsaget til at krydse grænsen og bryde normerne for den frivillige logik, da den hybride kontekst bringer dem i situationer, hvor de frivillige kan opleve at de er nødt til at handle ud fra en professionel og formel omsorgslogik. Derfor må responsen enten blive at forsøge at *kombinere* den frivillige logik med den kommunale omsorgs-logik eller simpelthen at *opdele* logikkerne, så de frivillige i visse situationer må lade den frivillige logik vige for den kommunale.

Særligt Lone, der qua sin baggrund i plejesektoren, kæmper med en intern rollekonflikt. Der kan argumenteres for, at hun identificerer sig både med den frivillige og den professionelle kommunale logik. Dette bliver tydeligt, når hun i interviewet forsvare sin rolle af substituerende karakter med at hun er ”uddannet inden for det” og derfor ”tager det i stiv arm” (bilag 15:18). Det er en tydelig indikation på, at hun af og til lader den frivillige logik vige for den professionelle og pragmatiske logik, der dominerer i plejehjemskonteksten. Hun er samtidig opmærksom på, at hendes nye frivilligrolle fordrer en vis *identifikation* med

frivilliglogikken, men når hun står i den ellers familiære kommunale kontekst, er den kommunale professionelle logik mere automatisk for hende. Hun beskriver sin interne rollekonflikt således:

“Det er jo også der, hvor jeg som frivillig skal lære mig selv, at jeg er her som frivillig. Og jeg ikke må gå ind og overtage de der plejeopgaver, fordi det slet ikke er mit ansvarsområde. Jeg skal være der og jeg har en “husmorfunktion”. Jeg skal også trække mig selv i nakken, og sige “jeg ikke er på arbejde”. Det er ikke arbejde. Det er min fritid, jeg bruger på at bygge med dem.” (Lone, plejehjemsfrivillig, bilag 15:15)

Lone står fast på, at der skal være forskel på hendes tidligere rolle, som ansat fagprofessionel, og hendes rolle i dag som frivillig, og at der til den nye rolle knytter sig andre normer, praksisser og forventninger:

(...) jeg skal ikke være der som en form for aflastning for dem [fagpersonalet], men alligevel det skal jeg, da de har alt der dokumentation, hvor de ikke har borgerkontakt selv. Nogen skal jo være der. De er der jo ikke for bare at skrive på en computer, eller en tablet eller et eller andet. Det skal jo også være deres kerneopgave at have kontakten til borgerne og plejen af dem. Den får det bare ikke lov til at udføre ret godt. (Bilag 15:22-23)

Lone italesætter sin tvivl og det dilemma hun står i. Hun giver udtryk for et felt med konkurrerende logikker, hvor den kommunale logiks NPM-tænkning, i form af dokumentationskrav, opleves som værende medvirkende til at trække de fagprofessionelle ud af relations- og omsorgsarbejdet. Lone føler sig forpligtet til at overtage dette ”for nogen skal jo være der” når personalet ikke er, og hendes respons på de konfliktende logikker bliver, at hun reagerer intuitivt i den situation hun står i. Det kan argumenteres for, at det er vanskeligt for en person i hendes position at være i stand til at *opdele* to konfliktende logikker og dermed i nogle sammenhænge agere på én måde og i andre sammenhænge agere på en anden måde. I stedet argumenteres der for, at Lone i højere grad forsøger at *kombinere* logikkerne i hendes frivillige arbejde, men som citaterne ovenfor også indikerer, er det ikke let.

Harald kommer med flere eksempler på situationer, hvor dilemmaet kommer til udtryk ved at han som frivillig må tage nogle pragmatiske hensyn, der kræver, at han påtager sig

en mere professionel kommunal plejelogik. Et eksempel på dette er et spisearrangement han er til sammen med sin besøgsven, Dagmar. Her bliver de sat overfor en blind kvindelig beboer uden ledsager:

Harald: *"Jeg kan jo ikke sidde der og spise og give Dagmar mad, og så se på, at hun sidder derovre og ikke kan finde ud af det. jeg bliver jo nødt til at løbe rundt (griner). Nårh ja og det kan man jo sagtens klare, men jeg vil da også sige til hende [en frivillig arrangør] på et tidspunkt "du skulle da have sørget for en ved siden af hende, der kunne hjælpe hende" i stedet for" (...)*

Interviewer: *"Nej, der følte du ikke at det var din opgave, men at du var nødt til det?"*

Harald: *"Ja, jeg var nødt til at løse det! Og tilsvarende sagde jeg da også med den der ble, man bliver jo nødt til at løse problemet, og hun ville gerne ud at gå den der gamle madame, og ja så skifter man ble på hende, ikke. Og bare indsigten i sådan en baby madras der, og hvad der kan være [i bleen] – syv kg. tror jeg de er oppe på. Jamen det er frygteligt, for når først det er sådan, så bliver den jo ikke tømt om morgenen, når man ved at den kan godt klare den."*

(Bilag 14:37)

Sidstnævnte eksempel i citatet handler om en situation, hvor Harald som besøgsven til en anden borger, bliver spurgt af vedkommende om ikke han kan skifte hendes ble. Her sættes han også i en situation, der udfordrer hans grænser som frivillig, da det kan opleves som svært overholde den frivillige logik, når man bliver bedt om hjælpe og dermed indtræde de fagprofessionelles domæne og samtidigt kender til personalets travlhed. Eksemplerne han kommer med, er undtagelser snarere end reglen pointer han, selvom han kan fortælle mange af denne type anekdoter. I disse anekdoter er fællesnævneren også, at det ikke er noget fagpersonalet har bedt ham om at tage sig af, men noget Harald har følt at situationerne krævede af ham. I denne sammenhæng kan der argumenteres for, at Harald overvejende responderer ved *opdeling* af de to konfliktende logikker, idet han i ovenstående situation påtager sig en plejelogik - noget de frivillige ikke mener falder inden for den frivillige rolles grænser. I andre situationer, kan der argumenteres for, at Harald har en stærk frivilliglogik, da han er meget bevidst om at frivilligrollen kan få en substituerende karakter, og dermed erstatte fagprofessionelle. Denne respons er et udtryk for, at han forsøger at segmentere tilslutningen til de ellers modsatrettede logikker.

Agnete optegner dilemmaet mellem de modstridende logikker, og forsvarer delvist netop frivilliges inddragelse i velfærds kontekster, ud fra en kommunal logik:

(...) 'Jeg ved jo godt man skal have et regnskab til at hænge sammen. Det handler meget om politik og prioriteringer, det ved jeg godt. Men omvendt tænker jeg også, at på trods, så synes jeg det er godt de her tilbud findes, selvom man kan sige og have den holdning, at det er det offentlige, der skal sørge for det hele. Så kan jeg jo godt se, at så mange ældre vi bliver, så kan det blive svært at blive ved med at finde penge (...) jeg synes det er lidt af et dilemma. Et skisma. Overordnet så synes jeg det er okay, for jeg synes det er okay at jeg også skal yde en indsats. Jeg ved godt jeg har betalt skat i alle år, men okay, jeg vil gerne, der blev lidt mere til børnene og andre ting også. Så jeg vil ikke kun se det negative i det. Jeg synes også det er positivt, at vi kan bidrage. Nu bidrager vi ikke så meget mere skattemæssigt, så kan vi bidrage fysisk ved dem vi er. Og så længe jeg ikke tager fysioterapeuternes arbejde fra dem. Det kan man jo sige, at det gjorde jeg jo i starten, hvor det var deres arbejde normalt, men hvis ikke vi havde taget over så var der ingen der gjorde det, og så havde borgerne ikke den mulighed for at komme til og få lov holde sig selv i form. Og forhåbentlig få en bedre alderdom end man ellers vil have fået. Så på den måde synes jeg det er positivt.' (Agnete, selvtræningsinstruktør, bilag 13:31)

Dette er det tætteste på en tilkendegivelse af en *identifikation* med den kommunale logik på tværs af gruppeinterviewene. Agnete argumenterer ud for den nye og særligt komplekse problemstillinger, kommunen står overfor i takt med den stigende levealder. Hun synes, at det er rimeligt at forvente, at pensionister med fysisk overskud, bidrager til at løfte opgaven. Samtidig kan hun godt se, at det også handler om politiske prioriteringer og er enig med de øvrige frivillige i, at frivillige ikke skal blive substituerende og dette skaber et klart dilemma for frivilligrollen. Derudover kan Agnetes udtagelse ses som et udtryk for retfærdiggørelse af den indsats de frivillige laver (Eliasoph 2009:293). Hun retfærdiggør en (substituerende) indsats ud fra en fordelingspolitisk logik om, at det kommunale ikke kan løfte opgaven alene. Det er en retfærdiggørelse af, hvorfor det er rimeligt, at pensionister yder en frivillig indsats, nu hvor de, ifølge hende, ikke kan bidrage i lige så høj grad skattemæssigt. Agnete har, ligesom Lone en baggrund i kommunalt regi, og derfor disponeret til at være socialiseret ind i logikken qua sit arbejdsliv, hvilket kan gøre hende i stand til at skelne mellem de konkurrerende logikker. Agnetes kommunale baggrund er dog i administrationen og har derfor et andet perspektiv end Lone.

Modstand som respons til den kommunale logik, ses mest hos de to gåturs-frivillige, der overvejer helt at stoppe deres frivillige indsats i gåtursgruppen grundet for store uoverensstemmelser mellem den dominerende kommunale logik på plejehjemmet og deres egen identitet og *overholdelse* af den frivillige logik.

Den gennemgående respons er dog karakteriseret ved at de frivillige aktører tilpasser sig den kontekst, hvori de befinder sig og som, sociologen Amy Binder vil beskrive det, er:

“Real people, in real contexts, with consequential past experiences of their own, play with them, question them, combine them with institutional logics from other domains, take what they can use from them, and make them fit their needs.” (Binder 2007:568)

Den komplekse og hybride kontekst, som frivillige befinder sig i, når de begiver sig ud i at være frivillige i en kommunal velfærds kontekst, sætter dem altså i nogle situationer der både udfordrer deres moralske, personlige og delvist juridiske grænser. De sættes i en position, hvor de må håndtere flere konkurrerende logikker, vælge og indgå kompromisser med deres grænser og frivilliglogik.

8.5.3 Det frivillige paradoks

Når frivillige bevæger sig ind i et hybridt felt, hvor de skal balancere konfliktende logikker og modsatrettede hensyn, som det er tilfældet hos flere af de frivillige, opstår der inkonsistens i holdninger og praksisser. Denne inkonsistens bliver tydelig, når de frivillige i velfærds kontekster bliver indtænkt i velfærdsproduktionen, hvor deres indsats i stigende grad får substituerende karakter og bliver nødvendig for, at visse borgergrupper får et værdigt liv.

Som analysen påpeger, viser det sig at de frivillige har et ønske om, at der bliver klare(re) rammer for den frivillige indsats. Dette ønske om en vis formalisering af den frivillige indsats kommer til udtryk ved at flere af de frivillige efterspørger stærkere kommunikation og bedre indtænkning i den kommunale konteksts hverdag og professionelle praksis (jf. afsnit 8.3.2-8.3.3). På den ene side udtrykker flere frivillige, at de gerne vil indtænkes, have ansvar og levere en menings- og betydningsfuld indsats. På den anden side vil de også gerne stå

stærkt på, at deres indsats skal være frivilligt motiveret, hvorfor kommunen og borgerne ikke skal være afhængige af indsatsen. Samtidig udviser de frivillige en bekymring overfor og afstandtagen til, at deres rolle bliver *økonomisk* i den forstand, at de med deres indsatser medvirker til at underminere grænserne til de fagprofessionelle og overtager deres arbejde (van Bochove et al. 2016).

Ud fra deres frivilliglogik, ønsker de frivillige, at deres rolle skal være *social* og bestå af *uformel omsorg*, hvilket kan fremstå paradoksalt og tilsyneladende uforeneligt med det oplevede formaliseringsbehov. Det som det imidlertid kræver for at få samspillet til at fungere, strider grundlæggende imod den frivillige logik.

Paradokser opstår, ligesom med de frivilliges dilemmaer, som en konsekvens af den hybride kontekst. Frivillige i ikke-hybride kontekster, vil ikke i samme grad opleve at den frivillige logik vil blive mødt med modstridende forestillinger, eller at frivilligrollen står i en potentiel konflikt med andre professionelle roller. Som det ses i tidligere afsnit opstår der dilemmaer i hybride kontekster, hvor frivillige må gå på kompromis eller kombinere den frivillige logik med den kommunale, for at balancere i forskellige hensyn.

Den politiske rolle, som potentielt set er truet (Edwards 2014:14-15; Henriksen 2014:100), er heller ikke noget de frivillige i nærværende cases afspejler sig i. Frustrationen over den oplevede situation, overføres ikke til at mobilisere oprør, men bliver ved frustrationen. De færreste af de interviewede frivillige har også en organisation bag sig, og har ikke oplevelsen af at have kommunikationskanaler op af i systemet. Men selv en forenings-frivillig som Carsten, overgiver sig mere eller mindre til den kommunale professionelle logik i visse situationer, og forener sig ikke med henblik på at ændre det store billede (jf. afsnit 8.3). De frivilliges rolle som politisk "vagthund" ses i det små. En enkelt-frivillig, Elise har rollen som "den gode nabo", der har en føler ude for lokalområdets beboere og kontakter de kommunalt ansatte fagprofessionelle, hvis hun mener, at der er beboere, der kræver særlig opmærksomhed. Hun har, med andre ord, en svag *politisk rolle* som er mere privatiseret.

Harald, taler af og til med kommunalpolitikere, holder oplæg igennem sin forening og orienterer sig i litteratur, strategier og politikker på området, men udtrykker også en manglende tro på, at det rykker noget i det store billede. Han formulerer det således:

(...) “Selvfølgelig ønsker jeg at nogle ting skal ændres, ud fra det vi har snakket om her, ikke. Men hvis du spørger om jeg tror at det vil afstedkomme noget, så vil jeg sige nej. Det er et langt livs erfaring, men det får mig jo ikke til at holde kæft! Altså det gør det ikke. Men jeg er nødt til at sige, at det er så stærke kræfter, og det har stået på, på så forkert en måde, det udvikler sig på i så mange år, så det tiltror jeg ikke mig selv.” (Harald, plejehjemsfrivillig, bilag 14:50)

Den *politiske rolle* opleves altså som fraværende ligesom det gør sig gældende i tidligere skandinavisk forskning på feltet for kommunale frivillige (von Essen et al. 2018). De identificerer sig derimod med det, der kan tolkes som en *social- og uformel omsorgsrolle* (La Cour 2014), ikke at forveksle den med den netværksskabende og socialiserende sociale rolle som man knytter til de klassiske foreninger (jf. kapitel 4, afsnit 4.3). Og delvist udtrykker de en skepsis overfor at de får en *økonomisk rolle* i en større politisk frivillig-diskurs, som de mistænker for at være en forklædt “spareøvelse”.

I gruppeinterviewene spores der en tendens til, at de frivillige indtænkes i serviceproduktionen og deres tilstedeværelse bliver en nødvendighed for at kommunen kan leve op til den standard som kommunen ellers har forpligtet sig til at leve op til gennem servicelovens §83. Idet de indtænkes som en del af serviceproduktionen går frivillig rollen hen og får økonomisk status. Den *politiske rolle* druknes så at sige i den *økonomiske rolle*, som ses at fylde mere og mere i dag.

For de frivillige vil den hybride kontekst være et paradoks, så længe de hovedsageligt *identificerer* sig med den frivillige logik i dens klassiske form. De skal balancere den frivillige logik med den kommunale professionelle logik, der i sin natur er modstridende i normer værdier og praksisser. Paradokset bliver særligt konkret for de frivillige i de praksisnære dilemmaer de oplever, hvor de må tilpasse deres respons og logik til de situationer, de stilles overfor.

9 Perspektiverende diskussion og konklusion på specialets bidrag

9.1 Grænseforskydninger og transformationer på flere niveauer

På baggrund af analysen, tegner der sig et billede af strukturelle bevægelser, der går på tværs af den kommunale- og den frivillige sektor. Disse rykker ved traditionelle skillelinjer og grænser mellem sektorerne og forskyder både sektorfunktioner på makroniveau og traditionelle roller på mikroniveau.

Når man kobler nærværende speciales indsigt i de frivilliges balancering af modsatrettede logikker og grænsearbejdet i de praksisnære, kommunale hybride velfærds kontekster, med de tendenser, der spores på politisk niveau, ses det, hvordan de samfundsmæssige transformationer i dag, sker som en dobbeltbevægelse mellem de to niveauer. De politiske coping- og frivillighedsstrategier, der med udgangspunkt i en fremherskende NPG (og på sin vis NPM)-logik, er i første omgang med til at sætte rammen for den mere komplekse og hybride kontekst. Den direkte strategiske dimension, som viser sig særligt eksplicit i Aarhus Kommunes politik, viser i analysen sig i fornemmelsen af en skjult dagsorden, i form af *skyggehierarkier*. Hvis der trækkes en tråd til den omfattende samskabelsesdebat er det dog svært at se disse idealer udfolde sig i nærværende speciales cases. Der er tilsyneladende ingen udpræget ligeværdighed i forholdet mellem kommune, fagprofessionelle og frivillige i de undersøgte hybride velfærds kontekster. Denne ulige relation mellem frivillige, fagprofessionelle og *brobyggere* er ikke direkte udtalt i analysen, men ligger mellem linjerne i de frivilliges oplevelser og erfaringer. Dette udtrykkes bl.a. ved, at flere af de frivillige har en mistanke om, at de er en del af en kommunal "spareøvelse".

Når frivillige overtager indsatser, der tidligere har været varetaget af fagprofessionelle, både helt (som i selvtræningsinstruktør-casen) eller delvist (som i omsorgsarbejdet på plejehjemmene), ses en arbejdsdeling, hvor frivillige grænser til at blive nødvendige medproducenter i velfærdssamfundets serviceproduktion. Dette nærmer sig samproduktion, i Ostroms forstand, hvor borgere inddrages i løsningen af samfundets komplekse problemstillinger og dermed bliver medproducenter af velfærd (Ostrom 1996).

Når frivillige tillægges (og tillægger sig selv) nyt ansvar for dele af serviceproduktionen, står de pludselig med en *dobbeltansvarlighed*, som det benævnes i et canadisk studie allerede tilbage i 2004 (Ilcan et al. 2004). Men spørgsmålet er, hvorvidt det er muligt for frivillige i hybride velfærds kontekster at bevare den traditionelle rolle som udenforstående interessevaretagere, og samtidig stå, som ansvarlige for at bistå samfundets dårligst stillede borgere og løfte opgaver, der grænser til kerneopgaver.

I analysen erfares det, hvordan modsatrettede logikker skaber dilemmaer og rollekonflikter hos de frivillige, der sættes i denne situation, men også hvordan de udfordrer den traditionelle frivilliglogik og rykker ved dens normer om den frie, selvstændige, uforpligtende og supplerende rolle. Den tilpasningsvillighed, der kræves af de frivillige, kommer til udtryk i konkrete kompromiser og pragmatiske hensyn ude i de hybride kontekster via *kombinerende* eller *opdelende* respons. Der er tegn på, at der med tiden ikke blot sker en forskydning i de traditionelle roller og ansvarsfordelinger på praksisniveauet, blandt de frivillige og de fagprofessionelle, men at forskydningen også virker tilbage på sektorniveau og forskyder måden hvorpå man i dag ser sektorfunktionerne. Roller og logikker er altså ikke statiske størrelser, men udvikler sig med samfundets diskurser og transformationer, og som Binder (2007), Pache og Santos (2015) pointerer, bliver der genereret praksisser med henblik på at imødekomme forskellige krav og forskrifter.

Den frie frivilligrolle, der ligger til grund for den frivillige sektors politiske funktion som interessevaretagere og advokater, der skal sikre sociale og økonomiske rettigheder for udsatte borgere, bliver, så at sige, underspillet i disse kontekster. Som sociologen Eliasoph gør opmærksom på, er nye typer af frivillighed kendetegnet ved at have en svag tilknytning til foreningsbaglandet, eller ved at være helt afkoblet fra det. Hun argumenterer for, at ”civil handlen” i dag i højere grad må forstås, som en måde at gå sammen kollektivt om at løse delte problemer på, som ikke afgrænses af foreningsrammen, men kan foregå i alle mulige typer af sammenhænge (Eliasoph 2009: 294). Dette gør sig netop gældende for samtlige frivillige i specialets cases, og når frivillige frakobles organisationskonteksten, rykker det samtidig ved den frivillige sektors mulighed for at agere talerør for samfundets udsatte grupper. Når aktørerne i den frivillige sektor ikke længere står udenfor, men bliver en afgørende del af opgavevaretagelsen og i mange tilfælde modtager økonomiske midler, såsom §18-midler, afgiver de samtidig en del deres autonomi og suverænitet til den kommunale sektor, og det bliver dermed svært at opretholde rollen som kritiker (Lindsay et al.

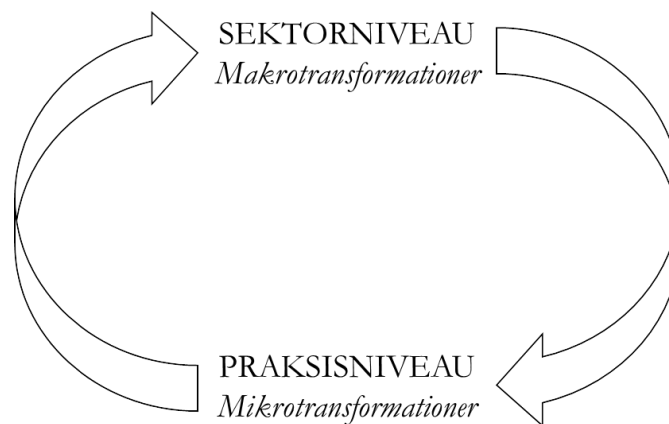
2013:196). Sektorfunktionen i dag bliver derfor i langt mindre grad politisk, og i højere grad økonomisk - noget som afspejles i de frivilliges oplevelser og erfaringer.

Når de frivillige oplever de fagprofessionelle som fraværende i de hybride velfærds kontekster, og *brobyggerne* oplever det som "*en svær øvelse*" at bygge bro mellem de frivillige og fagprofessionelle, skal dette muligvis ses i lyset af det øgede pres på de kommunale budgetter. Fra politisk plan ses der muligheder i at trække på frivillige ressourcer i serviceproduktionen og selv de frivillige i nærværende speciale giver også udtryk for, et ønske om at integreres lettere ind i velfærds konteksterne. Det kræver imidlertid, som tidligere forskning også pointerer, at man investerer tidlige og økonomiske ressourcer, for at få velfungerende frivillige ressourcer (Brudney et al. 2000). Og når hverken de fagprofessionelle på gulvet eller *brobyggerne* har tid eller overskud til at guide og sætte retningslinjer for de frivillige, der befinder sig i de komplekse hybride kontekster, vanskeliggøres et vellykket samspil.

Graden af hybriditet spiller dog en væsentlig rolle i, hvorvidt hybriditetens implikationer udfolder sig og derved opleves af de frivillige. Dette ses i casen på det specialiserede socialområde. Her er hybriditeten forholdsvis lav dels fordi, at settingen for den frivillige indsats, et lånt folkeskolekøkken, fungerer som neutral grund for den ansatte pædagog, borgerne og de frivillige, og dels fordi, at opgaverne er af en karakter, som ikke forudsætter decideret fagprofessionelle kompetencer. Dette betyder ligeledes, at samspillet ikke kompliceres her, idet de frivillige ikke bevæger sig ind på de fagprofessionelles (nuværende) territorium. Desuden er modsatrettede logikker ikke umiddelbart til at spore i denne case, hvilket sandsynligvis bunder i, at de ikke er i samspil med fagprofessionelle på samme måde, som de frivillige fra casene på ældreområdet.

Dette afsnits centrale pointe er, at dobbeltbevægelser kan blotlægge sig, når man ikke blot ser på det strategiske politiske og organisatoriske niveau, som den tidligere litteratur overvejende gør, men også forstår de kompromisser, dilemmaer og paradokser, der udspiller sig i det praksisnære i kontekster med høj hybriditet. Når grænserne rykker sig på makroniveauet påvirker de handlemuligheder og spændinger på mikroniveauet, men forandrede responsmønstre på mikroniveauet, kan tænkes i lige så høj grad at spille tilbage og påvirke makroniveauet. Som illustreret i model 5, afføder disse forskydninger både makro- og mikrotransformationer i de praksisnære kontekster og i sektorforståelserne.

Model 5: Forskydninger på sektor- og praksisniveau



9.2 Vurdering og refleksion af specialets metodiske kvalitet

I følgende afsnit vil nærværende speciales interne, eksterne og økologiske validitet, samt reliabilitet i forbindelse med den producerede viden blive diskuteret.

Det har været efterstræbt at give specialet en høj grad af reliabilitet og transparens i forhold til processen i forløbet og de metodiske valg undervejs. Denne gennemsigtighed er særligt belyst i beskrivelsen og indsigten i processenen, mødet med den empiriske virkelighed samt refleksion og sammensætningen gruppeinterviewene. Der er derfor gode forudsætninger for, at andre kan foretage en lignende undersøgelse.

Med henblik på at højne den interne validitet har der været en opmærksomhed omkring at vælge en metodisk tilgang, der bedst kunne belyse de frivilliges oplevelser. Det er igennem det lille fokusgruppeinterview, hvor de frivilliges oplevelser af de kommunale-frivillige samspil er blevet udfoldet og nuanceret. De frivillige har erfaringsudvekslet, hvilket har åbnet op for nye vinkler. Tilgangen til gruppeinterviewene har været åben og vores forforståelse, i form af viden omkring feltet, har efter bedste evne været sat i parentes, for ikke at lægge ord i munden eller på anden måde præge informanterne.

Med fire gruppeinterviews med i alt 11 informanter kan deres oplevelser naturligvis ikke generaliseres til alle frivillige i lignende kontekster. Dog kan der argumenteres for, at specialet kan bidrage med en analytisk generaliserbarhed, hvorfor det vil være muligt at spore

lignende mønstre i andre empiriske studier inden for samme kontekst. Derudover kan der argumenteres for, at specialets identificerede mønstre ikke blot afgrænser sig til Aarhus Kommune, men at grænserne, paradokserne og dilemmaerne ligeledes i et eller andet omfang vil være til at spore i andre større danske kommuner.

Gruppeinterviewene i specialet er, som nævnt, foretaget i de omgivelser den frivillige indsats sker i. Disse naturlige omgivelser sætter rammen for at diskutere deres oplevelser, hvorfor der kan argumenteres for, at den økologiske validitet er høj. Derudover er transkriberingerne af gruppeinterviewene og en empirinær analyse med til at øge den økologiske validitet, da det giver en gennemsigtighed i forhold til, hvad informanterne rent faktisk har udtalt sig om, og gøre det nemmere at være tro mod dette. På denne måde er sandsynligheden for, at de frivillige samt eksperterne kan se sig selv i de anvendte citater og fortolkningen heraf stor.

9.3 Specialets bidrag

Specialet har fremført et udsnit af frivilliges oplevelser og udfordringer i hybride samspil i kommunale velfærds kontekster, og giver derved denne helt centrale målgruppe en reel stemme i den danske samskabelsesdebat. Som det erfares i analysen, opleves kommunikation, brobygning mellem sektorerne og deciderede samspil med kommunen og de ansatte fagprofessionelle som en mangelvare, og det afføder grænse-dilemmaer og frustrationer blandt de frivillige i hybride kontekster på ældreområdet, men ikke casen på det specialiserede socialområde. Det efterspurgte tætte samspil, kommunikation og indtænkning i de professionelle arbejdsgange, forstås bedst når man forstår hvilke modsatrettede logikker der er på spil - de udtrykker sig i dilemmaer, paradokser, *skyggehierarkier* og forskelle i prioriteringer. De frivillige, der formår at være i dette spændingsfelt, hvor frivilliglogikken i mange tilfælde må vige for den dominerende kommunale og fagprofessionelle logik, der hersker i de kommunale velfærds kontekster, er frivillige, der mestrer at respondere med enten *opdeling* eller *kombination*.

For at få indsigt i, og adgang til, feltet har specialet benyttet sig af *kommunale brobyggeres* erfaringer. Denne del af specialet bidrager med indsigt i, hvordan frivillige i det frivillige sociale arbejde får adgang til at løfte velfærdsopgaver gennem direkte eller indirekte kontakt med den kommunale sektor. Dog erfares det også, at de frivillige, der indgår i samspil

med det kommunale system, findes i et meget begrænset omfang, og at det primært er på ældreområdet, at disse findes, idet de kommunale afdelinger internt arbejder strategisk forskelligt med den frivillige sektor.

Specialet bidrager ydermere til at forstå, hvordan det ikke kun er nedbrydninger af sektorgrænser, der påvirker de frivillige, men at disse forskydninger i frivilligrollens praksis, forventninger til denne, samt de frivilliges egne grænser, på kan være med til forskyde den frivillige sektors fremtidige samfundsfunktioner og forståelsen af det frivillige sociale arbejde.

10 Litteraturliste

- Agger, Annika og Anne Tortzen (2015): *Forskningsreview om samskabelse*, University College Lillebælt
- Andersen, Linda L. og Helle Hygum Espersen (2017): "Samskabelse, samproduktion og partnerskaber - teoretiske perspektiver", i *Partnerskaber og samarbejder mellem det offentlige og civilsamfundet*, Odense: Socialstyrelsen
- Antoft, Rasmus og Heidi Houlberg Salomonson (2012): "Det kvalitative casestudium" i Antoft, Rasmus, Michael Hviid Jacobsen, Anja Jørgensen & Søren Kristiansen (red.): *Håndværk og Horisonter - Tradition og nytænkning i kvalitativ metode*, Odense: Syddansk Universitetsforlag, kap. 1
- Attride-Stirling, Jennifer (2001): "Thematic networks: an analytic tool for qualitative research" i *Qualitative Research*. Vol. 1, no. 3
- Binder, Amy (2007). "For love and money: Organizations' creative responses to multiple environmental logics" i *Theory and Society*, no. 36, University of California-San Diego
- Brudney, Jeffrey. L. og J. Edward. Kellough (2000): "Volunteers in State Government: Involvement, Management, and Benefits", i *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol. 29, no. 1, University of Georgia
- Børne- og Socialministeriet (2017): *Strategi for et stærkere civilsamfund*, København: Børne- og Socialministeriet
- Center for Frivilligt Socialt Arbejde (2017a): *Fakta og tal om danskernes frivillige arbejde*, Odense: Center for Frivilligt Socialt Arbejde
- Center for Frivilligt Socialt Arbejde (2017b): *Tal om kommuner og frivillighed: Analyse af kommunernes engagement og samarbejde på det frivillige velfærdsområde*, Odense: Center for Frivilligt Socialt Arbejde.
- Danmarks Statistik (2018): <https://www.dst.dk/da/Statistik/emner/befolkning-og-valg/befolkning-og-befolkningsfremskrivning/befolkningsfremskrivning>, besøgt: 8. august 2018
- Danske Love: <https://danskelove.dk/serviceloven/83>, Serviceloven, besøgt: 7. august 2018
- Damsgaard, Bodil (2016): "Fokusgrupper" i Kristensen, Catharina J. og M. Azhar Hussain (red.): *Metoder i samfundsvidenskaberne*. Frederiksberg C: Samfundslitteratur

- Edwards, Michael (2014): *Civil Society*. Polity Press. Third Edition. Cambridge
- Ervik, Rune og Tord Skogedal Lindén (2017): *Samhandling mellom kommunen og den frivillig sektor i eldreomsorg*, Oslo: Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor
- Espersen, Helle Hygum (2014): *At kvalificere samskabelses-dagsordenen i en kommune - overvejelser over mulige afgørende principper*. Roskilde Universitet: SPOR
- Evers, Adalbert (2005): "Mixed Welfare Systems and Hybrid Organizations: Changes in the Governance and Provision of Social Services, i *Intl Journal of Public Administration*, no. 8
- Eliasoph, Nina (2009): "Top-Down Civic Projects Are Not Grassroots Associations: How the Differences Matter in Everyday Life", i *Voluntas*, no. 20, International Society for Third-Sector Research and The John's Hopkins University
- Europæisk Frivillighovedstad Aarhus (2018): <http://frivillighovedstad.dk/>, besøgt: 12. august 2018
- Fehsenfeld, Michael og Bjarne Ibsen (2017): "Samspillet mellem de fagprofessionelle og frivillige sociale foreninger " i Ibsen, Bjarne, Michael Fehsenfeld, Lise S. Petersen, Klaus Levinsen, & Evald B. Iversen (2017): *16 cases med samarbejde mellem kommunale institutioner og civile aktører*. Syddansk Universitet. Movements, Nr. 4
- Finansministeriet (2013): "Presseresumé" i *Finansloven 2014*, København: Finansministeriet, 26. november 2013
- Finansministeriet (2017): *Sammenhængsreform: Borgeren først - en mere sammenhængende offentlig sektor*. København: Finansministeriet. April 2017
- Frederiksen, Morten (2015): "Dangerous, commendable or compliant: How Nordic people think about volunteers as providers of public welfare services" i *Voluntas*, no. 26
- Frederiksen, Morten 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: projekt nr. 14400
- Frivilligcenter Aarhus (2018): <https://www.frivilligcenteraarhus.dk/>, besøgt: 11. august 2018
- FOA (2017): *Ældreområdet 2017*, København: FOA-kampagne og Analyse, 18. december 2017

- Gilje, Nils og Harald Grimen (2002): "Hermeneutik: Forståelse og mening", i *Samfundsvidenskabernes forudsætninger*. København: Hans Reitzels Forlag
- Halkier, Bente (2012): *Fokusgrupper*, 2. udgave, 3. oplæg, Frederiksberg C: Samfundslitteratur
- Heldbjerg, Grethe, Henrik Damgaard-Hansen, Lars Schmidt Hansen og Arve Kråkenes (2009): *Kulturforståelse og forandring*, 1. udgave. Frederiksberg C: Samfundslitteratur
- Henriksen, Lars Skov, Steven Rathgeb Smith og Annette Zimmer (2011): "At the Eve of Convergence? Transformations of Social Service Provision in Denmark, Germany and the United States", i *Voluntas* (2012), no. 23
- Henriksen, Lars Skov (2014): "Det civile Samfund" i Bent Greve, Jørgen Elm Larsen og Anja Jørgensen (red.): *Det Danske Samfund*, København: Hans Reitzels Forlag
- Henriksen, Lars Skov, Steven Rathgeb Smith og Annette Zimmer (2015): "Welfare Mix and Hybridity. Flexible Adjustments to Changed Environments. Introduction to the Special Issue", i *Voluntas* (2015), no. 26
- Hustinx, Lesley og Els De Waele (2015): "Managing Hybridity in a Changing Welfare Mix: Everyday Practices in an Entrepreneurial Nonprofit in Belgium", i *Voluntas* (2015), no. 26
- Ibsen, Bjarne & Helle Hygum Espersen (2016): *Kommunernes samarbejde med civile aktører – Forskelle og ligheder i forventninger, praksis, samarbejdspartnere og oplevet udbytte*, København K: KORA
- Ibsen, Bjarne og Klaus Levinsen (2017): *Kommunale institutioners samarbejde med foreninger og frivillige*, Odense: Institut for Idræt og Biomekanik, Center for forskning i Idræt, Sundhed og Civilsamfund
- Ilcan, Suzan & Tanya Basok (2004): "Community government: voluntary agencies, social justice, and the responsabilization of citizens", i *Citizenship Studies*, 8:2
- Kulturministeriet (2013): *Charter for samspil mellem den frivillige verden og det offentlige*, København: Kulturministeriet
- Kvale, Steinar og Svend Brinkmann (2009): "2. Forskningsinterview, filosofiske dialoger og terapeutiske samtaler", i *Interview - Introduktion til et håndværk*, 2. udgave, 3. opslag, København: Hans Reitzels Forlag

- La Cour, Anders (2014): *Frivillighedens logik og dens politik: En analyse af den personrettede frivillige sociale indsats og statens frivillighedspolitik*. Frederiksberg: Nyt fra Samfundsvidenskaberne 2014
- Levinsen, Klaus og Bjarne Ibsen (2017): *Foreningers samarbejde med kommunale institutioner*, Odense: Institut for Idræt og Biomekanik
- Lindsay, Colin, Stephen Osborne & Sue Bond (2013): "The 'New public governance' and employability services in an era of crisis: Challenges for third sector organizations in Scotland", i *Public Administration*, Vol. 92, No. 1, 2014
- Morgan, David L. (1997): *Focus Groups as Qualitative Research*. Portland. SAGE Publications
- Nederhand, José, Bekkers, Victor, & Voorberg, William (2016): "Self-organization and the role of government: how and why does self-organization evolve in the shadow of hierarchy?", i *Public Management Review*, 18:7, Rotterdam: Erasmus University
- Odense Kommune (2014): *Fælles om Odense – CIVILSAMFUNDSSTRATEGI*, Odense: Center for Civilsamfund
- Osborne, Stephen (2006): "New public governance?", i *Public Management Review*, Edinburgh University. Vol. 8, no. 3
- Ostrom, Elinor (1996). "Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development", i *World Development*, vol. 24, no. 6
- Pache, Anne-Claire og Filipe Santos (2015): "Embedded in Hybrid Contexts: How Individuals in Organizations Respond to Competing Institutional Logics" *In Institutional Logics in Action, Part B*. Published online: 09 Mar. 2015
- Rambøll (2017): *Frivillighedsundersøgelsen 2017 – Tabelbilag*
- Smith, Steven Rathgeb og Kirsten Grønbjerg (2006): "Scope and Theory of Government-Nonprofit relations" i Walter W. Powell & Richard Steinberg (Eds.): *The Nonprofit Sector. A Research Handbook*, Yale University Press, 2006
- Skelcher, Chris, Steven R. Smith (2015): "Theorizing hybridity: Institutional logics, complex organizations and actor identities: The case of nonprofits", i *Public Administration*, Vol. 93, No. 2, 2015
- Tortzen, Anne (2016). *Samskabelse i kommunale rammer: hvordan kan ledelse understøtte samskabelse?*, Roskilde: Roskilde Universitet

- van Bochove, Marianne, Evelien Tonkens, Loes Verplanke og Suzanne Roggeveen (2016): “Reconstructing the professional domain: Boundary work of professionals and volunteers in the context of social service reform”, i *Current Sociology*, Rotterdam: Erasmus University
- von Essen, Johan, Morten Frederiksen og Loga Jill (2018): “Chapter 8: The ambiguities of volunteering – How opportunities in the voluntary sector cause moral dilemmas for Scandinavian societies” (*ikke udgivet*)
- Undervisningsministeriet(2018a): <https://www.ug.dk/uddannelser/erhvervsuddannelser/omsorgsundhedogpaedagogik/social-og-sundhedshjaelper>, besøgt: 7. august 2018
- Undervisningsministeriet (2018b): <https://www.ug.dk/uddannelser/professionsbacheloruddannelser/socialogsundhedsuddannelser/fysioterapeut>, besøgt: 7. august 2018
- Yin, Robert K. (2009): *Case Study Research - Design and Methods*, 4. edition, SAGE Publications
- Aarhus Kommune (2017): <https://aarhus.dk/da/omkommunen/nyheder/2017/September/Budget-Penge-bliver-flyttet-rundt-paa-aeldreomraadet.aspx/>, besøgt: 28. maj 2018
- Aalborg Kommune (2015): *Frivilligstrategi for Aalborg Kommune*
- Aarhus Kommune (2015): *Medborgerskabspolitik*

11 Bilagsoversigt

Nedenstående bilag er uploadet på Digital Eksamen:

Bilag 1: Rekrutteringsmails

Bilag 2-5: Interviewguide for ekspertinterviewene

Bilag 2: Interviewguide ekspertinterview Frivilligkoordinator i frivillig social forening

Bilag 3: Interviewguide ekspertinterview Kommunal frivilligkonsulent (Sundhed og Omsorg)

Bilag 4: Interviewguide ekspertinterview Kommunal projektleder (Sociale Forhold og Beskæftigelse)

Bilag 5: Interviewguide ekspertinterview Frivilligcenterleder

Bilag 6-7: Interviewguide for gruppeinterviewene

Bilag 6: Interviewguide gruppeinterview version 1

Bilag 7: Interviewguide gruppeinterview version 2 (bilaget findes på s. 115-118)

Bilag 8-11: Transskriberinger af ekspertinterviews

Bilag 8: Frivilligkoordinator i frivillig social forening

Bilag 9: Kommunal frivilligkonsulent (Sundhed og Omsorg)

Bilag 10: Kommunal projektleder (Sociale forhold og Beskæftigelse)

Bilag 11: Frivilligcenterleder

Bilag 12-15: Transskriberinger af gruppeinterviews

Bilag 12: Gruppeinterview 1 (Mona og Louise)

Bilag 13: Gruppeinterview 2 (Bertha, Agnete og Elise)

Bilag 14: Gruppeinterview 3 (Asta, Bodil og Harald)

Bilag 15: Gruppeinterview 4 (Pia, Lone og Carsten)

Bilag 7: Interviewguide gruppeinterview – version 2

Tema	Baggrunden for tema	Operationalisering af tema
Indledning/ præsentation	Sætte rammen, så alle deltagere er med på, hvordan interviewet kommer til at forløbe. Få præsenteret interviewets deltagere og deres konkrete rolle som frivillige i kommunale-frivillige samspil.	Velkomst - præsentation af os selv og projektet. <i>Tak fordi I havde lyst til at komme i dag...</i> <i>Vi er interesserede i at undersøge samarbejder med Aarbus Kommune og frivillige på velfærdsområdet, hvorfor vi er herude og besøge jer i dag.</i> <i>Området er ikke i dansk kontekst belyst tidligere fra frivilliges perspektiv og derfor er vi her i dag, ekstra nysgerrige på at høre jeres erfaringer, holdninger og opfattelser i kommunale-frivillige samarbejder.</i> Kort opridsning af fokusgruppens rammer og spilleregler • Vi præsenterer jer for 3 forskellige temaer og stiller jer spørgsmål, som I svarer på, med udgangspunkt i egne erfaringer og holdninger - der er ingen rigtige eller forkerte svar, og må meget gerne give udtryk for om I er enige/uenige med hinanden og supplere hinanden. I er eksperterne, og vi er her for at blive klogere på området. • I besvarelsen vil vi meget gerne have at I fokuserer på de opgavetyper der falder under kategorien velfærdsopgaver: i dette tilfælde opgaver inden for social sundhed og omsorg på en eller anden vis overfor borgere der er udsatte eller andre måder svækkede. • Fordi vi netop sidder en større gruppe, er det vigtigt at give plads til at alle kan få taletid. I må gerne tage ordet efter hinanden, men det er vigtigt, at vi bestræber os på ikke at snakke i munden på hinanden. • Vi ønsker at få en dialog i gang, og sætter pris på at I engagerer jer. Men vi har også en tidsplan, hvorfor vi kan blive nødt til at afbryde jer. • Vi optager interviewet, men jeres navne og alt der drøftes herinde vil blive anonymiseret i vores opgave. • I er meget velkomne til at tage kaffe og kage undervejs. • Har I nogle spørgsmål inden vi går i gang? <i>Vi ved ikke hvor mange er jer der kender hinanden, men om ikke andet for vores skyld tænker vi at vi gerne vil have en præsentationsrunde: informanter præsenterer sig selv overfor hinanden, ud fra følgende stikord:</i> • Navn? • Hvor længe har I været frivillige? • Hvad laver I som frivillige? Hvad er jeres opgaver? • (Hvem er I frivillige for?) • Hvorfor er du frivillig på velfærdsområdet?

Tema 1: Kommunale-frivillige samspil i praksis	Formålet med første tema er høre de frivilliges egne oplevelser af de hybride samspil mellem Aarhus Kommune og de frivillige indefra, herunder oplevelsen af arbejdsdeling og rollefordeling mellem frivillige og kommunen. Samtlige informanter bliver bedt om at beskrive deres de konkrete samspil de oplever, og deres rolle i heri. Dette gøres da de hver især har forskellig frivilligbaggrund, og derfor kan særligt her kan have forskellige oplevelser og erfaringer. De frivillige har mulighed for at bidrage med indsigt, i hvornår samspillet er meningsfuldt, og hvornår det ikke er, det fra det frivillige perspektiv.	<i>Som vi beskrev indledningsvist, er vi interesserede i de samarbejder mellem Aarhus Kommune og frivillige, og vi vil gerne tage en ny runde, hvor vil blive lidt klogere på hvordan I hver og især samarbejder med Aarhus Kommune:</i> Spørgerunde: • Kan I beskrive hvordan I samarbejder med Aarhus Kommune og om hvad? Hvad er jeres rolle i samarbejdet, og hvad er kommunens rolle? - Er samarbejdet formaliseret? (formelle rammer, nedskreven aftale – evt. hvad indeholder den?) Plenum herfra: • Hvordan oplever I det at samarbejde med kommunen? Har I nogle eksempler fra egne erfaringer - det er helt okay at have forskellige opfattelser. • Hvorfor har i valgt i frivillige i en kommunal kontekst? • Er der nogle situationer, hvor I oplever, at det givet særlig god mening at samarbejde med Aarhus Kommune? Hvordan? • Er der nogen situationer, hvor I oplever, at det giver knap så god at samarbejde med Aarhus Kommune? Hvordan? • Har i nogle konkrete anbefalinger til, hvordan man fra kommunens side kunne gøre samarbejdet med jer som frivillige bedre?
Tema 2: Samarbejdet med fagprofessionelle	Tema 2 har til formål at dække det teoretiske perspektiv boundary work – herunder demarcation work og welcoming work. Her er der fokus på at høre deres oplevelser og erfaringer som frivillige i mødet med fagprofessionelle – både de positive og de negative. Oplever de at samarbejdet fungerer gnidningsfrit eller opleves det som udfordrende? Er grænserne i arbejdsfordelingen tydelige? bliver deres frivillige arbejde taget godt imod hos de fagprofessionelle? Herudover ønskes der en indsigt i, om de frivillige i de hybride velfærds kontekster altid føler sig klædt på at løfte	• I hvilke(n) sammenhæng(e) møder I fagprofessionelle (eks. sygeplejerske, hjemmehjælper, fysioterapeut) i jeres rolle som frivillig? • Hvordan samarbejder I med de fagprofessionelle i jeres rolle som frivillig? - Hvilke konkrete erfaringer og oplevelser har I med samarbejdet? • Føler I jer altid imødekommet af de fagprofessionelle som frivillige? • Oplever I at de fagprofessionelle har tillid til jer som frivillige? Er tilliden evt. opgavebestemt? • Oplever I fordele ved at samarbejde med fagprofessionelle? Kan I eventuelle beskrive disse? • Oplever I udfordringer i det her samarbejde med de fagprofessionelle? Kan I eventuelle beskrive disse? • Er der en klar enighed omkring hvordan opgaverne fordeles mellem jer som frivillige og de fagprofessionelle? – Kan i forklare hvordan de er fordelt? • Hvordan adskiller jeres frivillige arbejde sig fra det de fagprofessionelle laver? • Er der noget ved det I laver, som ligner det de fagprofessionelle laver?

	de opgaver de påtager sig – og om de føler, at opgaven burde ligge på deres skuldre.	- Hvis I tænker helt generelt - også når der ikke har været fagprofessionelle til stede - Har I så været ude for situationer, hvor I er blevet stillet overfor en opgave som var på grænsen ift. det I følte at I kunne eller burde løfte som frivillig? (Hvis de har et konkret samarbejde med de fagprofessionelle) - Har i nogle konkrete forslag til, hvordan jeres samarbejde med de fagprofessionelle kunne bedre?
Tema 3: Generel diskussion af kommunale-frivillige samspil	I tema 3 ønskes der, at de frivillige sætter ord på de logikker og karakteristika, de forbinder med henholdsvis frivillige som aktører overordnet set og kommunerne. Temaet skal desuden bidrage med frivilliges holdninger til den kommunale-frivillige samspil – dem de selv er en del af. Er de store fortalere for frivilliges involvering i løsningen af velfærdsopgaver eller besidder de den samme skepsis, som ses generelt i befolkningen?	<i>Det sidste tema går på en mere generel/principiel diskussion af samarbejdet mellem frivillige og kommuner - her vil vi gerne høre jeres holdninger og generelle opfattelser.</i> - Man taler meget om at frivillig kan noget andet - Hvilke egenskaber forbinder i med det at være frivillige? - Er der nogle begrænsninger i frivilligrollen, når man er frivillig i en kommunal kontekst? - Er der nogle særlige muligheder ved frivilligrollen, når man er frivillig i en kommunal kontekst? - På et helt generelt plan, hvilke egenskaber forbinder I ved kommunen og de kommunalt ansatte? - En stigende andel af frivillige udfører indsatser på velfærdsområdet, (social-, omsorgs- og sundhedsområdet). Hvad synes I om denne tendens velfærdsområdet? (overvejende positivt/negativt) - Hvilke opgaver mener I principielt, at frivillige kan eller bør tage sig af på velfærdsområdet? Hvorfor? - Hvilke opgaver mener I principielt, at frivillige ikke kan eller bør tage sig af på velfærdsområdet? Hvorfor?
Afrunding / de-briefing		<i>Vi er kommet gennem alle vores spørgsmål, er der nogen der sidder og brænder inde med nogen afsluttende bemærkninger inden vi runder af?</i> - Hvordan synes I det har været at deltage? Har I nogen generelle kommentarer? - Tusind tak for Jeres deltagelse.

Note: overstregninger illustrerer tilføjelser efter 2. gruppeinterview