

Juni 2021



Den frivillige relation

EN KVALITATIV UNDERSØGELSE AF BRYD UNGES LEDIGHED SOM FRIVILLIG SOCIAL INDSATS

Gruppe 53

9. semester – Specialeafhandling

Kandidatuddannelsen i Social Arbejde

Aalborg Universitet, København

Vejleder: Morten Frederiksen

Antal anslag: 215.562

Dato: 01-06-2021

Gülhan Cetin

Studienummer: 20182175

Marwa El-Sayed

Studienummer: 20190943

Meryem Kozan

Studienummer: 20190889

Abstract

The following thesis aims to investigate the opportunities and limitations in Bryd Unges Ledighed as a voluntary social initiative and how citizens' active role is expressed in practice. To investigate this matter, we've conducted 9 interviews with respectively mentors, mentees, project consultants and municipal collaborators. The accumulated empirical data will be analyzed on the basis of Anders La Cours' concept of formal and informal solicitude as well as Lawrence Shulman's practice theory that encompasses a four-phase model of work with clients in social services. By utilizing these concepts and theoretical perspectives to analyze our empirical data, we have been able to develop and translate the most relevant elements of a voluntary context and use it in an analysis of the voluntary social practice. In that connection, we've developed the concept "the voluntary relation", which we'll use to analyze the relation between the voluntary mentor and the mentee. The concept further contributes to explain how the relationship can be considered a learning process that constitutes that both parties showcase reciprocal involvement and active participation in order to positively benefit from the voluntary mentorship. The second part of the analysis will aim to bring that to a macro level, where we'll investigate how the public sector's different paradigms affect the mentees' active participation in the voluntary social practice. In this analysis we identify that a New Public Governance approach to a larger extent supports the mentees' active participation and attainment of empowerment, while a New Public Management approach to a larger degree focuses on efficiency where measurable goals and results are central. With these paradigms we investigate how the municipalities manage to co-produce with Bryd Unges Ledighed, and more specifically how the ideal of co-production looks when it's translated to practice. In the discussion we debate the challenges that occur when the voluntary practice and the municipalities co-produce with regard to the different paradigms, and which roles the public sector and the voluntary sector are assigned in the co-production. This is followed with a conclusion of the central findings in the analysis.

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	4
1.1 PROBLEMFELT	6
1.2 PROBLEMFORMULERING	8
2. FORSKNINGSOVERSIGT	8
2.1.1 FORSKNING INDEN FOR DEN FRIVILLIGE SOCIALE PRAKSIS	8
2.1.2 FORSKNING OM SAMARBEJDET MELLEM KOMMUNERNE OG FRIVILLIGE ORGANISATIONER	10
2.2 SPECIALETS BIDRAG	12
3. VIDENSKABSTEORETISK INDGANGSVINKEL	13
3.1 HERMENEUTIK	13
4. PRÆSENTATION AF CASE	14
4.1 FØRENINGEN NYDANSKER	14
4.2 BRYD UNGES LEDIGHED	15
4.3 MÅLGRUPPE	16
4.4 CASESTUDIE	16
5. TEORI- OG BEGREBSAFKLARING	17
5.1 ANDERS LA COUR - FRIVILLIGHEDENS LOGIK OG DENS POLITIK	17
5.1.1 Formel og uformel omsorg	18
5.2 LAWRENCE SHULMAN - EN INTERAKTIONISTISK FASEMODEL	19
5.2.1 Arbejdsrelationen	19
5.3 SAMSKABELSE	20
5.4 FRIVILLIG RELATION	21
6. METODE	21
6.1 ADGANG TIL FELTEN OG VALG AF INFORMANTER	21
6.1.1 PRÆSENTATION AF INFORMANTER	23
6.1.2 Mentees	23
6.1.3 De frivillige erhvervsmentorer	23
6.1.4 Projektkonsulenterne	24
6.1.5 Samarbejdspartnere	24
6.2 DET KVALITATIVE INTERVIEW	25
6.2.1 Semistrukturerede interviews	25
6.2.2 Interviewguide	26
6.3 DOKUMENTANALYSE	27
6.4 KVALITET I FORSKNINGSMETODE	27
6.4.1 Reliabilitet	27
6.4.2 Validitet	28
6.4.3 Generaliserbarhed	29
6.5 ANALYSESTRATEGI	30
6.5.1 Kodning af empiri	30
7. ANALYSE	31
7.1 DEN FRIVILLIGE OMSORG	32
7.1.1 Balancen mellem formel og uformel omsorg	34
7.1.2 Frivillighedens dobbelthed i praksis	37

7.1.3 <i>Frivillighedens handlerum</i>	40
7.2 INTERAKTIONISME	43
7.2.1 <i>Forberedelsesfasen i et erhvervsmentorforløb</i>	44
7.2.2 <i>Forskellige forventninger fører til forskellige roller</i>	48
7.2.3 <i>Den ligeværdige relation</i>	56
7.2.4 <i>Vedvarende relationer</i>	61
7.2.4 DEN FRIVILLIGE RELATION SET I LYSET AF TEORIERNE.....	63
7.3 BORGERENS AKTIVE ROLLE.....	65
7.3.1 <i>Fra New Public Management til New Public Governance</i>	65
7.3.2 <i>Samarbejdet med kommunerne</i>	66
7.3.3 <i>New Public Governance i kommune A</i>	69
7.3.4 <i>New Public Management i kommune B</i>	70
7.3.5 <i>Den frivillige relation i samskabelsen</i>	73
8. DISKUSSION	75
8.1 ULIGHED I SAMSKABELSE	75
8.2 FRA IDEAL TIL PRAKSIS	78
9. KONKLUSION	81
10. LITTERATURLISTE.....	84

1. Indledning

Frivilligt socialt arbejde har eksisteret siden 1800-tallet, hvor der allerede på daværende tidspunkt var nogle tanker og forestillinger omkring, hvilken funktion en frivillig organisation skulle varetage og hvordan dette kunne spille en rolle for eksisterende offentlige hjælpeforanstaltninger. Behovet for det frivillige sociale arbejde opstod i takt med den stigende industrialisering, som bestod af en voksende arbejderklasse der ikke havde en særlig beskyttelse mod eventuelle sociale problemer. I forlængelse heraf blev begrebet "værdigt trængende" introduceret i en dansk socialpolitisk kontekst, som opdelte borgerne mellem værdigt og uværdigt trængende. Mens de frivillige organisationer havde ansvaret for de værdigt trængende, som var havnet i nød uforskyldt, havde staten ansvaret for de uværdige, der blev tilbudt statslig fattighjælp til gengæld for at opgive nogle af deres demokratiske rettigheder. Frivillige organisationer blev derfor anset som vigtige, idet de repræsenterede borgerskabets værdier. De enkelte blev betragtet som værdige til at modtage hjælp og kunne derigennem undgå en fornedrende fattighjælp fra det offentlige. Der var en forventning om, at det offentlige og de frivillige organisationer skulle tage sig af hver sin gruppe af nødlidende, og det var de frivillige, der fik til opgave at beslutte, hvem der tilhørte hvilken gruppe. Således havde det offentlige og de frivillige organisationer ikke noget samarbejde, men eksisterede som parallelle organisationer til hinanden (La Cour 2014a: 460-462).

Omkring århundredeskiftet skete der en masse ændringer, der ligeledes havde en betydning for de frivillige organisationers rolle. Først og fremmest blev der etableret nye sociale love, der blandt andet ophævede sanktionerne forbundet med den statslige fattighjælp og det offentlige begyndte at tage ansvaret for flere velfærdsområder fra de frivillige organisationer. Der var nu ikke længere tale om parallelle organisationer, men et samarbejde, hvor staten finansierede de frivillige organisationers aktiviteter. Staten fik blik for den ekspertise, som de frivillige organisationer besad på området og begyndte i den forbindelse at påtage sig det økonomiske ansvar for de frivillige organisationers opgaver, som der ikke var alternativer til på daværende tidspunkt. Således var det erkendelsen af, at frivillige organisationer havde viden og erfaringer som den offentlige velfærdsservice havde behov for, der resulterede i dette tætte samarbejde (La Cour 2014a: 462-463).

Samarbejdet mellem det offentlige og de frivillige organisationer kom under pres efter 2. verdenskrig som følge af det universalistiske velfærdsprincip, der sikrede alle borgere lige

rettigheder til modtagelse af velfærd. Udviklingen medførte, at det offentlige fik ansvaret for de forskellige velfærdsområder, der blev tildelt de enkelte kommuner og at de frivillige organisationer måtte indordne sig de samme regler som det offentlige, når de strukturerede og leverede ydelser. Socialreformen i 1970'erne muliggjorde, at frivillige organisationer kunne få fuld økonomisk støtte for deres arbejde, men det betød samtidig også, at de blev underlagt nogle betingelser, der var bestemt af det administrative og politiske system. At de sociale opgaver blev tildelt kommunerne udgjorde også en øget professionalisering af indsatsen for velfærd, hvilket indebærer, at det frivillige sociale arbejde blev nedtonet. Der skete en specialisering i velfærden og en vækst i velfærdsydelserne, hvilket gjorde det nødvendigt at samle det hele under en enhed og skabe et sammenhængende velfærdssystem. På baggrund af ovenstående udvikling blev det frivillige sociale arbejde marginaliseret (La Cour 2014a: 463-464; Ibsen & Espersen 2016: 13; Grubb 2016: 13).

Igennem 1980'erne skete der en genopdagelse af den frivillige sektor, da staten igen fik blik for den særlige omsorgsindsats, som de frivillige organisationer repræsenterede. Den daværende socialpolitiske diskussion var kendetegnet ved et markant skifte i holdningen til det frivillige sociale arbejde i form af dens betydning og rolle i velfærdsstaten. Genopdagelsen betød en anerkendelse, men også en indrømmelse af, at det offentlige ikke havde ressourcerne og kvaliteterne til at varetage velfærdssamfundets opgaver alene, og betragtede derfor de frivillige organisationer som en vigtig brik i udviklingen af en sammenhængende velfærdsindsats. I forlængelse af genopdagelsen, blev den frivillige indsats opfattet som værende et supplement til det allerede eksisterende offentlige arbejde. Staten fordrer et samarbejde mellem det offentlige og det frivillige, hvorved de frivillige organisationer kunne tage del i at udvikle den offentlige velfærdsproduktion, hvilket dermed skabte en sammenhængende og gensidigt forpligtende velfærdsindsats. Civilsamfundets organisationer blev i stigende omfang interessante som samarbejdspartnere og leverandører i et eksisterende offentligt system, hvor mange oplevede en mangel på borgerinddragelse. De frivillige organisationer blev tilskrevet kvaliteter og værdier som medmenneskelighed, engagement, næstekærlighed og fleksibilitet som det offentlige ikke kunne erstatte, hvorfor det frivillige kunne fungere som et supplement hertil (Henriksen 1996: 11-12; La Cour 2014a: 465-466; Ibsen & Espersen 2016: 14).

1.1 Problemfelt

I dag spiller civilsamfundet og mere specifikt de frivillige organisationer en betydelig rolle i sammensætningen af velfærdssamfundet, hvor der ligeledes fokuseres mere på, hvordan det frivillige og det offentlige kan samarbejde om et samlet udbud på velfærd (Villadsen 2009: 218). Aktualiteten af det frivillige arbejde afspejles ligeledes i socialpolitikken i dag, hvor der udtrykkes en anerkendelse af behovet for frivillige indsatser:

De offentlige indsatser giver den effektive og kvalificerede støtte, som borgerne har behov for. Frivillige fællesskaber og frivillige indsatser kan noget andet end de offentlige indsatser netop i kraft af, at indsatsen er båret af et frivilligt engagement. Der er brug for en samlet indsats på tværs af sektorer, når samfundets udfordringer skal løses (Regeringen 2017: 4).

Ovenstående udtalelse fremhæver vigtigheden af frivillige fællesskaber og indsatser i løsningen af samfundets udfordringer på politisk niveau. Forskning i civilsamfund og de frivillige belyser ligeledes en lang række styrker ved et samarbejde. Professionelle som er ansatte i kommuner, frivillige organisationer og borgere som er en del af indsatserne udtrykker en oplevelse af merværdi, synergi og fælles kraft. På baggrund af et samlet udbud skabes der muligheder for at realisere flere resultater, mere engagement og bedre velfærdsløsninger (Andersen & Espersen 2017: 116).

Den politiske indflydelse på civilsamfundet og frivillige organisationer har dog også resulteret i en markant stigning af krav til det frivillige arbejde. De frivillige organisationer anses ikke længere som værende en kvalitet i sig selv. Der er større krav til, at det frivillige sociale arbejde skal kvalificeres således, at det kan fungere som et supplement til den eksisterende offentlige velfærdsproduktion. Kvaliteten i den frivillige sociale indsats genkendes i forlængelse af hvorvidt den formår at udarbejde sin indsats, således at den er i overensstemmelse med den offentlige velfærdsproduktion. Dermed opfattes de frivillige organisationers indsats som en ydelse til socialpolitikken velfærdsproduktion, og kan derfor iagttages som noget der skal inddømmes (La Cour 2014a: 466; Fehsenfeld & Ibsen 2017: 24). Forskningslitteraturen påpeger at disse krav er medvirkende til, at det frivillige sociale arbejde i høj grad fungerer på markedets betingelser og skaber en kultur, hvor medlemmer betragtes som serviceudøvere på et marked, der skal levere nogle bestemte ydelser gennem kontrakter og puljer, som det

offentlige involverer de frivillige organisationer i. Fokuset bevæger sig væk fra de frivilliges engagement og kommer i højere grad til at handle om effekt, professionalisering, kontrakter, metoder og evalueringsformer, der har til formål at legitimere de enkelte foreningers indsats, således at de kan leve op til statens krav om at bidrage til velfærdsproduktionen (Andersen & Espersen 2017: 117).

Der gives på et politisk niveau udtryk for, at det frivillige sociale arbejde bidrager med løsninger som det offentlige ikke kan og på den måde er et supplement, der står i modsætning til det offentlige. Gennem årene er der ligeledes kommet et øget fokus på samarbejdet mellem staten, markedet og civilsamfundet, og forskningen peger på en hybridisering, hvor grænserne mellem disse udviskes. Udfordringen er imidlertid, at forskellige aktører på forskellige niveauer har travlt med at diskutere og formulere ambitioner på vegne af den frivillige sociale indsats. Dog hersker der en tvivl blandt disse aktører om, hvad der overhovedet skal forstås ved den frivillige sociale indsats. Denne uvished muliggør, at de kan definere frivillighed ud fra deres egne opfattelser af hvad frivillighed repræsenterer og passer ikke altid i overensstemmelse med, hvad der i praksis kan lade sig gøre (La Cour 2014b: 8; La Cour 2014a: 468; Espersen, Andersen, Olsen & Tortzen 2018: 7).

I forlængelse af dette er vi interesserede i og nysgerrige på, hvad der karakteriserer frivilligheden som frivillig. Hvad kendetegner den personrettede frivillige sociale indsats, hvordan udspiller det sig i praksis og lever den op til den frivillige organisations målsætninger, der på mange måder er styret af politiske ambitioner om frivilligheden? Gentagende gange bliver frivilligheden omtalt som det led, der kan yde omsorg og rummer kvaliteter som medmenneskelighed, varme og næstekærlighed. Vores undren består af, hvad der konstituerer den frivillige sociale indsats i praksis og om professionaliseringen i form af beslutninger og krav til den frivillige sociale indsats har en indflydelse på, hvordan den enkelte frivillige agerer i mødet med brugerne af den frivillige indsats.

I den forbindelse har vi iværksat et projektsamarbejde med projekt Bryd Unges Ledighed (BUL), som hører under Foreningen Nydansker. Projekt Bryd Unges Ledighed er en frivillig social indsats, som har til formål at give støtte til unge under 30 år i retning af uddannelse og beskæftigelse gennem en frivillig erhvervsmentorordning. På baggrund af konkret hjælp til eksempelvis uddannelsessøgning, uddannelsesafklaring, motivation, viden om en specifik

branche eller jobsøgning vil frivillige erhvervsmentorer hjælpe den enkelte unge med at gå en lysere fremtid i møde og forbedre livskvaliteten for den unge. Det interessante ved denne indsats er, at der er tale om frivillige erhvervsmentorer som har en række års erfaring inden for en specifik branche eller flere, og som ønsker at dele viden og erfaringer med unge, der gerne vil samme vej. Disse frivillige erhvervsmentorer er på samme tid repræsentanter fra erhvervslivet og kan fungere som brobyggere til at hjælpe udsatte unge ud i sociale fællesskaber i samfundet. Vi er nysgerrige på, hvilke muligheder og udfordringer den frivillige sociale indsats i BUL rummer og hvordan samarbejdet med kommunerne omkring de unge fungerer. Et projektsamarbejde med BUL giver os mulighed for at få indblik i, hvad der sker i mødet mellem den frivillige erhvervsmentor og den enkelte unge, når der er tale om en frivillig social indsats, som bygger på konkret hjælp og støtte til uddannelse eller beskæftigelse samt hvilke udfordringer, der potentielt kan opstå i en erhvervsrettet indsats. I den forbindelse er det også interessant at undersøge hvilken rolle brugeren af den frivillige indsats tildeles. I forlængelse af dette ønsker vi at blive klogere på, hvordan den frivillige sociale indsats udspiller sig i praksis, om den enkelte unges rolle ændres og hvordan samarbejdet fungerer. Ovenstående undren leder os til følgende problemformulering.

1.2 Problemformulering

Hvilke muligheder og begrænsninger rummer projekt Bryd Unges Ledighed som frivillig social indsats og hvordan kommer borgerens aktive rolle til udtryk i praksis?

2. Forskningsoversigt

I følgende afsnit vil vi præsentere relevant, eksisterende forskning på området. Problemformuleringen tager udgangspunkt i den frivillige sociale indsats i praksis og hvordan den unge tildeles en aktiv rolle i dette. I den forlængelse vil vi belyse områder inden for forskningsfeltet, der beskæftiger sig med frivilligheden i praksis. Anden del af analysen forsøger at forstå den unges rolle i forlængelse af indsatsens samarbejde med kommunerne og styringsprincipperne, hvorfor denne retning inden for forskningsområdet også belyses.

2.1.1 Forskning inden for den frivillige sociale praksis

Nathalie Perregaard har i 2020 skrevet en Ph.d. afhandling, der består af en etnografisk undersøgelse af børns voksenvenner som frivillig social praksis. Som teoretisk referenceramme anvender hun praksisteori i kombination med emotionsteori og en variation af kvalitative

metoder som interviews, deltagerobservation og visuelle metoder til indsamlingen af empirisk data. Afhandlingen er opdelt i fire forskellige analyser, der hver især bidrager til en sammenhængende analyse af barn-voksen-venskabet som social praksis. Perregaard anskuer barn-voksen-venskabet som et eksempel på, hvordan individer genopfinder det sociale på nye måder og hvordan venskaberne kan betragtes som en måde at få en familie på i en senmoderne tid. Hun refererer til en stigende individualisering i samfundet, der har medført, at individer i højere grad end tidligere skal vælge deres familie aktivt. Gennem sine analyser pointerer hun blandt andet, hvilke typer af frivillige, børn og forældre, der kan få adgang til den frivillige sociale indsats, og hvordan barn-voksen-venskabet søges som en slags kompensation for biologiske familierelationer. Derudover understreger hun, at der er tilknyttet forskellige magt og rettigheder til hvert enkelt position i barn-voksen-venskabet hvad enten det er barnet, den voksne eller forælderen, og analyserer hvordan disse positioner udspiller sig i praksis. Hendes sidste analyse fokuserer på, hvordan relationen i venskabet bliver udlevet og understøttet gennem forskellige materielle kulturer og aktiviteter (Perregaard 2020a: 5-6, 257-259). Denne afhandling ligger tæt op af det, vi gerne vil undersøge, hvorfor vi aktivt inddrager dette i analysen.

Derudover har Ane Grubb i 2016 skrevet en Ph.d. afhandling, som undersøger frivilliges deltagelse i en ikke-medlemsbaseret, digitalt koordineret organiseringsform af frivilligt socialt arbejde med udgangspunkt i Lektier Online. Den kvalitative undersøgelse er et single-casestudie af projekt Lektier Online, hvor unge frivillige giver virtuel lektiehjælp til skoleelever fra socialt udsatte boligområder. Afhandlingen bygger på en antagelse om, at en nuanceret forståelse af de unges deltagelse kræver en undersøgelse af samspillet mellem mulighederne for de unges deltagelse og den konkrete organisatoriske kontekst, der danner rammerne for deltagelsen. Grubb påpeger blandt andet at der findes tendenser i den organisatoriske, institutionelle og teknologiske kontekst som kan bidrage til en mere løs organisatorisk tilknytning, samt en instrumentel tilgang til det frivillige sociale arbejde. Afhandlingen fokuserer i høj grad på de frivilliges deltagelse og den organisatoriske kontekst, og berører i meget lav grad interaktionen mellem de frivillige og eleverne, som er den frivillige sociale praksis, vi er interesseret i. Dog udleder hun, at interaktionen er stærkt afgrænset på baggrund af organisationens formelle og materielle udgangspunkt, der i en virtuel sammenhæng har selve aktiviteten som omdrejningspunkt og ikke relationen, hvilket hun anser som værende en fordel i denne kontekst (Grubb 2016: 6, 136, 170). Eftersom Grubb beskæftiger sig med en anden del

af den frivillige sociale praksis end hvad vi gør, anvender vi ikke hendes afhandling direkte i specialet. Dog har afhandlingen været behjælpelig i forhold til at give os en bedre forståelsesramme af feltet, hvilket vi har haft blik for undervejs i udarbejdelsen af vores speciale.

Både Grubb (2016) og Anders la Cour (2014b), som vi præsenterer i teori- og begrebsafklaringen, hævder, at der i en dansk kontekst er manglende kvalitativ viden om frivilligheden. Forskningslitteraturen omkring frivilligt socialt arbejde er på den ene side domineret af kvantitative metoder og makroanalyser, og på den anden side af mikroanalytiske tilgange, som fokuserer på frivilliges motivation, rekruttering og ledelse af frivillige, der mister blikket for den praksis, der repræsenterer frivilligheden. Grubb og La Cour forsøger begge at bidrage med viden om, hvordan frivilligheden udspiller sig som en socialitet, der er betinget af den specifikke frivillige organisatoriske kontekst gennem kvalitative studier af enkelte cases. I overensstemmelse med denne del af forskningen, finder vi det relevant at bidrage med viden om den frivillige sociale indsats med udgangspunkt i deltagernes oplevelser med interaktionen i praksis.

2.1.2 Forskning om samarbejdet mellem kommunerne og frivillige organisationer

Samarbejdet mellem kommunerne, civilsamfundet, frivillige organisationer og indsatser er blevet undersøgt på mange forskellige måder gennem årene (Ibsen & Espersen 2016; Fehsenfeld & Ibsen 2017; Espersen et al. 2018; Agger, Tortzen & Rosenberg 2018). Der findes mange forskellige betegnelser for samarbejdet, men vi har på dette speciale valgt at fokusere på samskabelse som overordnet defineres som samarbejdet mellem borgere, civilsamfundet, det offentlige og andre relevante parter om velfærden. Inden for dette forskningsområde er der en række forskningslitteratur, der er relevant i specialets sammenhæng.

Samskabelse er et flertydigt begreb i dansk forskningslitteratur, der i international forskning dækker over begreberne co-creation og co-production. I en international kontekst beskæftiger blandt andet Victor Pestoff (2012) sig med co-production og fokuserer på den relationelle dimension i et bredere perspektiv. Han skelner mellem forskellige forskeres definitioner af co-production, og sammenfatter, at co-production kan referere til både borgere og civilsamfundets direkte deltagelse i leveringen af serviceydelser. Samtidig er co-production baseret på synergi mellem borgere og velfærdsstaten, og er et udtryk for et partnerskab mellem brugerne af

ydelserne og leverandørerne af ydelserne. Han påpeger blandt andet, at co-production er nødvendigt for at imødekomme mange af de stigende sociale problemer, som hverken det offentlige eller borgerne har ressourcerne til at løse på egen hånd. Pestoff anser samskabelse som et potentiale, der har til hensigt at forandre borgernes og civilsamfundets rolle og deltagelse, således at de kan blive aktive deltagere og have en større indflydelse i velfærdsstaten. Der er således behov for nytænkningen i den offentlige sektor og brug for mere borgerinddragelse for at leve op til idealet om samskabelse.

Ydermere undersøger Tony Bovaird og Elke Loeffler (2014) hvad der karakteriserer de tilgange, som de offentlige myndigheder anvender, når de skal inddrage lokalsamfund og borgers ressourcer i produktionen og leveringen af serviceydelser, samtidig med at de har blik for hvilke sammenhænge dette kan lykkes i. De understreger, at der findes mange forskellige tilgange og sammenhænge, hvorpå man kan inddrage lokalsamfund og borgere i produktionen og leveringen af serviceydelser, og at disse er tæt forbundet med at fremme borgerinddragelsen i et forsøg på at forbedre serviceydelser, men også for at gøre borgere mere engageret i co-production. De tilgange, som man kan gøre brug af til at opnå ovenstående, er co-commissioning, co-design, co-delivery og co-assessment. Bovaird og Loeffler lægger ligeledes vægt på den relationelle dimension og påpeger at der først er tale om samskabelse, når professionelle og brugere begge bidrager til planlægningen og produktionen af en serviceydelse, hvilket kræver alle parter aktive deltagelse.

Ovenstående forskningsartikler er relevante, da de tilvejebringer en forståelse af samskabelsen i en international kontekst, hvilket giver os en større forståelsesramme for hvordan samskabelsen fungerer i praksis i samarbejde med forskellige aktører. Gennem disse artikler har vi fået blik for, hvilke roller de henholdsvis parter tildeles i samskabelsesprocessen og hvilke kvaliteter de enkelte parter hver især besidder, der er medvirkende til at gøre samskabelsen succesfuld.

Foruden forskning om samskabelse i en international kontekst, har vi også orienteret os i forskning om samskabelse i en dansk kontekst. Morten Frederiksen og Ane Grubb har ligeledes udarbejdet en rapport om samskabelse, som tager afsæt i SAMAKT-projektet. Projektet er et forsknings- og udviklingsprojekt om samskabelse gennemført i perioden 2017-2020. Rapporten kaster lys på nogle centrale udfordringer, der kan opstå i tværsektoriel-samskabelse.

Formålet med projektet har været at studere, hvordan den frivillige sektor og den kommunale sektor samarbejder, hvilke udfordringer sektorernes forskelle kan medføre, og hvilke muligheder samskabelse rummer for de sårbare ældre og flygtninge. SAMAKT-projektet er designet som et komparativt, kvalitativt casestudie, hvor der specifikt undersøges to meget forskellige velfærdsområder inden for en kommune. Frederiksen og Grubb hævder, at civilsamfundets kritiske rolle har betydning for, at samskabelsesformen ikke kan fungere. De er i forlængelse af det kommet frem til, at det er vanskeligere for velfærdsområder der er præget af konflikt og kritik at skabe et godt fundament for samskabelse, hvorfor det er i deres interesse, at der udvikles samskabelsesformer, der kan håndtere disse konflikter. Endvidere udledes på baggrund af projektet, hvor vigtigt det er for samskabelsen, at der opbygges stærke relationer og gensidig tillid (Frederiksen & Grubb 2021: 7, 8, 85-86). Frederiksen og Grubb beskæftiger sig med samskabelse som hovedfokus, hvilket ikke er tilfældet i nærværende speciale. Vi berører dog idealet om samskabelse, samt hvorvidt det fremtræder i vores empiriske materiale, hvorfor rapporten er givende i forhold til at forstå idealerne om samskabelse, når de omsættes til praksis.

2.2 Specialets bidrag

Dette speciale vil kunne bidrage til at forstå den frivillige sociale indsats, dens muligheder, men også dens begrænsninger i forhold til det sociale arbejdes felt. Frivilligheden bliver betragtet som en del af velfærdsproduktionen i samspil med det offentlige velfærdssystem og bliver på baggrund af dette tænkt ind i mange former for velfærdsløsninger på forskellige områder. I forlængelse af dette finder vi det aktuelt og relevant at bidrage med viden om, hvordan frivilligheden udspiller sig i praksis og understrege frivillighedens grænser, da der i en politisk og forskningsmæssig sammenhæng er en tendens til at overse grænserne for frivilligheden og betragte det som en løsning på sociale problemstillinger. Gennem vores empiriske fund finder vi det nødvendigt at udvikle et begreb, der betegner relationen mellem den frivillige erhvervsmentor og den unge, og definerer dette som "den frivillige relation". Dette begreb skal bidrage til at forstå erhvervsmentorforløbet som en gensidig læringsproces for begge parter, der forudsætter, at både den unge og erhvervsmentoren deltager aktivt for at få positivt gavn af forløbet. Dette begreb gør det ligeledes muligt at fremanalysere, hvordan den enkelte unge går fra at være passiv modtager af en frivillig indsats til en aktiv medspiller, der gennem sin aktive deltagelse formår at ændre sin egen livssituation. Vores teoretiske begreber og perspektiver i samspillet med vores empiriske data har gjort det muligt for os at

identificere en mangel på begreber, der kan gøre os klogere på, hvordan den frivillige sociale indsats fungerer i praksis og hvordan denne viden kan anvendes til at udvikle feltet.

3. Videnskabsteoretisk indgangsvinkel

I dette afsnit vil vi forholde os til fundamentet for selve undersøgelsen af vores problemformulering, og udlægge vores perspektiver på det videnskabsteoretiske felt, vi berører. Vi ønsker at redegøre for vores videnskabsteoretiske orientering for at tydeliggøre vores analytiske perspektiver og fortolkninger af den virkelighed, vi som forskere ønsker at opnå indsigt i. Med vores videnskabsteoretiske afsæt kan vi blandt andet undersøge, hvordan mening bliver skabt og forhandlet i situationelle og specifikke kontekster og dermed forstå virkeligheden ud fra den kontekst den udspiller sig i (Järvinen & Mik-Meyer 2017: 10). På det metodiske niveau har vi valgt at anlægge et fænomenologisk perspektiv, idet man med et fænomenologisk afsæt bedst muligt kan opnå ufortolkede beskrivelser af informanternes livsverden. Dette anser vi som værende essentielt i forhold til besvarelsen af vores problemformulering, da vores undersøgelse ikke tager udgangspunkt i en stramt formuleret problemstilling, men en problemformulering der i højere grad har et fokus, der kan bevæge sig i mange retninger. Vores fremgangsmåde i dataindsamlingen har på den baggrund været med intentionen om at møde feltet så åbent som muligt, således at vi kan få righoldige erfaringer frem af aspekter i informanternes livsverden. Det er vigtigt at lytte til informanternes selvforståelse, for at de kan trænge frem som individer og vi som forskere kan lære af deres erfaringer (Juil & Pedersen 2012: 99-100). Vi finder det dog ikke tilstrækkeligt med en fænomenologisk tilgang, hvorfor vi vælger at anlægge et hermeneutisk perspektiv som styrende fremgangsmåde i analysen. Dette er nødvendigt for at få en dybere indsigt i vores empiriske materiale, eftersom vi bringer vores forforståelser og fordomme aktivt i spil når vi analyserer og fortolker. Anvendelsen af vores forforståelser og fordomme - som vi på baggrund af vores egne erfaringer aktivt anvender i fortolkningsprocessen, har betydning for at vores forståelse løbende bliver fornyet og kvalificeret.

3.1 Hermeneutik

I vores problemformulering lægger vi op til at opnå en forståelse af hvilke muligheder og begrænsninger der kan medfølge, når man fungerer som en frivillig social indsats, og hvordan borgerens aktive rolle kommer til udtryk i praksis. Formålet med nærværende speciale er at få indsigt i forskellige aktørers oplevelser af den frivillige sociale indsats, som BUL tilbyder.

Dette gør vi ved at forstå og beskrive de individuelle erfaringer informanterne har med indsatsen, samt hvordan de forskellige aktører beskriver værdien af samskabelsen. Denne indgangsvinkel til problemfeltet kan på den baggrund betegnes som den hermeneutiske videnskabsteori, hvor tilgangen beskrives som værende en fortolkningsvidenskab, der har til formål at fortolke og forstå, hvordan forskellige mennesker oplever og tilskriver mening til ting, begivenheder og fænomener på baggrund af deres forskellige erfaringer, viden og perspektiver (Juul & Pedersen 2012: 121).

Vores forståelse af den frivillige sociale praksis kræver en fortolkning, der er præget af vores egne forståelser af det aktuelle undersøgelsesfelt. Med vores hermeneutisk-fænomenologiske videnskabsteoretiske ståsted, betyder det således, at vi som forskere ikke kan nøjes med beskrivelser af fænomenerne. Vi er nødsaget til at fortolke på informanternes oplevelser og erfaringer med udgangspunkt i relevant teori og eksisterende forskning på området. Når vi i nærværende speciale undersøger den frivillige sociale praksis, samt hvilke muligheder og begrænsninger arbejdet medfører, gør vi således brug af en allerede eksisterende forståelse af, hvilke muligheder og begrænsninger den specifikke frivillige sociale indsats formentligt rummer. Vi mener ikke, at vi kan tilsidesætte disse forforståelser, men vi kan gå på kompromis med udfordringen ved at teste vores fordomme. Dette gør vi ved at sætte vores forforståelser i spil med nye erfaringer, som vi tilegner os gennem mødet med vores empiri (Juul & Pedersen 2012: 125).

4. Præsentation af case

I det følgende vil vi kort præsentere Foreningen Nydansker som organisation, Bryd Unges Ledighed som projekt og deres målgruppe for at give et indblik i den case, som danner rammen for vores empiriske materiale.

4.1 Foreningen Nydansker

Foreningen Nydansker er en nonprofit organisation, som er etableret i 1998 med det forhenværende mål om at øge integrationen af nydanskere på arbejdsmarkedet. Bag foreningens stiftelse var der en række erhvervs personer som stod bag visionen om at få ledige nydanskere ud i det danske erhvervsliv, og samtidig bruge tid på holdningspåvirkning gennem oplæg og konferencer med det sigte at give erhvervslivet blik for den uudnyttede ressource, der ligger i netop den målgruppe. Gennem årene har de siddet med mange forskellige projekter og

målgruppen som de arbejder med, har udviklet sig til at omfatte mange flere (Foreningen Nydansker 2014).

Sidenhen har foreningen haft større fokus på at fremme integration og mangfoldighed, der kan blive til en ressource og gevinst i dansk erhvervsliv. Organisationen arbejder bl.a. med at skabe muligheder for mennesker og værdiforøgelse i danske virksomheder og kommuner. Dette gøres gennem samarbejder med danske virksomheder, kommuner, ministerier og frivillige, hvor der arbejdes målrettet efter at gøre en positiv forskel for de enkelte personer og bidrage til at skabe værdi i samfundet (Foreningen Nydansker u.å.).

I foreningens bestyrelse sidder repræsentanter fra medlemsvirksomhederne som består af både private og offentlige organisationer. Bestyrelsen består på nuværende tidspunkt af kontorchefen fra Kommunernes Landsforening, direktøren fra Jobindex, CSR manageren fra BC Hospitality Group, arbejdsmarkedschefen for Dansk Erhverv, partner fra Carve, chef for bæredygtighed hos Lemvigh-Müller A/S og senior HR partner fra Salling Group. Disse medlemmer spiller en stor rolle indenfor Foreningens målsætning om at øge integrationen og gøre mangfoldighed til en ressource på det danske arbejdsmarked (Foreningen Nydansker u.å.)

4.2 Bryd Unges Ledighed

I forbindelse med deres arbejde om at integrere unge i uddannelsessystemet og på arbejdsmarkedet, har Foreningen Nydansker iværksat diverse projekter, hvis sigte er at imødekomme foreningens overordnede målsætning. Et af de projekter er projekt Bryd Unges Ledighed, der blev etableret som et pilotprojekt tilbage i 2011. Projektet er en erhvervsmentorordning, og blev i første omgang afviklet i tre forskellige kommuner. Sidenhen har projektet udviklet sig, og har samarbejdet med over 30 forskellige kommuner, uddannelsesinstitutioner, forskellige boligsociale helhedsplaner og diverse virksomheder. BUL som helhed har til formål at hjælpe unge mellem 15-30 år i retningen af uddannelse og job ved hjælp af erhvervsmentorordningen. Den unge bliver i den forbindelse matchet med en frivillig erhvervsmentor, hvorefter et erhvervsmentorforløb bliver igangsat. Forløbet kan vare op til 6 måneder, og det forventes at den frivillige erhvervsmentor og den unge bruger minimum 4 timer om måneden sammen. Erhvervsmentorforløbet består af 1:1 sparring mellem den unge og den frivillige erhvervsmentor, som understøttes i form af facilitering og koordinering af de ansatte i Foreningen Nydansker afhængigt af, hvad den unge har behov for støtte og hjælp til.

I forløbet skal erhvervsmentoren tilgodese den unges ønsker, og forsøge at hjælpe dem i retningen deraf ved blandt andet at dele sin branchespecifikke viden og netværk, give sparring vedrørende ansøgning og CV, eller blot hjælpe med motiverende forløb og tilvejebringe afklaring i forhold til uddannelsesforløb. For at kunne blive erhvervsmentor kræver det, at man er i beskæftigelse og har minimum 2 års erhvervs erfaring. I samarbejde med erhvervsmentoren, den unge og en anden aktør som både kan være en sagsbehandler fra kommunen, vejleder fra FGU eller en boligsocial medarbejder fra en helhedsplan, er mentorordningen behjælpelig i forhold til at give de unge den rette støtte til at identificere deres styrker og ønsker med henblik på uddannelse og beskæftigelse.

4.3 Målgruppe

Målgruppen for BUL er unge mellem 15-30 år, som har brug for en særlig indsats for at kunne påbegynde en uddannelse eller komme i beskæftigelse. Det er unge, der bliver visiteret af forskellige samarbejdspartnere som består af forskellige kommuner, helhedsplaner og FGU institutionerne, som foreningen har indgået en aftale med. Målgruppen bliver betegnet som en samlet gruppe af unge på tværs af samarbejder. Dog er der tale om en heterogen gruppe af unge, der er i udsatte positioner på forskellige måder, som ligeledes bærer præg af sociale, faglige, personlige og psykiske udfordringer. Det kan eksempelvis være kriminalitet, integration, social isolation og manglende selvtillid. Udfordringerne er oftest tæt forbundet og kompletterer hinanden, hvorfor de unge kan have en eller af flere af disse.

4.4 Casestudie

Vores specialeafhandling kan betegnes som et casestudie, da den afgrænser sig og beskriver en bestemt forskningsgenstand som er projekt Bryd Unges Ledigheds praksis. Der skelnes i forskningen mellem single case- og multiple casestudier, hvor det kaldes et single casestudie, hvis der indgår én enhed, hvorimod det bliver betegnet som multiple casestudier, hvis der indgår flere enheder som er karakteriseret ved at blive udført forskellige steder under forskellige betingelser (Andersen 2014: 110-111). Styrken ved et single casestudie er i dette speciale, at den giver os mulighed for at dykke ned i en kompleks enhed, som vi afdækker gennem vores dataindsamling. Vi har valgt at beskæftige os med én enhed i dette tilfælde, da vi ønsker at dykke ned i, hvilke muligheder og begrænsninger Bryd Unges Ledighed rummer som frivillig social indsats. Casen er først og fremmest udvalgt på baggrund af, at BUL arbejder med målgruppen af udsatte unge, som vi har en særlig interesse for. I forlængelse af dette

indebærer projektet en tilgang, der adskiller sig fra andre frivillige sociale indsatser, både i form af organiseringen af og formålet med indsatsen. Indsatsen arbejder med mentorordninger, hvilket er et velkendt koncept inden for det sociale arbejdes felt. Dog inddrager indsatsen erfarne fagpersoner fra erhvervslivet og samarbejder samtidig med private og offentlige organisationer med tilknytning til erhvervslivet, hvilket er atypisk inden for det frivillige sociale arbejde. Dette medvirker blandt andet, at modsat andre frivillige sociale indsatser, hvor der er stort fokus på det sociale aspekt i mentorordninger, kan BUL byde ind med blandt andet faglig og personlig opkvalificering gennem deres mentorordning. Som organisation lægger Foreningen Nydansker vægt på at tydeliggøre over for deres samarbejdspartnere i forbindelse med BUL, at de ikke kun trækker på de frivillige, men at de også trækker på virksomhederne, som den enkelte frivillige repræsenterer. Dette gør de i høj grad for at belyse, at de har virksomheder der støtter dem og bakker op om indsatsen, hvilket i mange tilfælde kan være til gavn for deres samarbejdspartnere, da de på den måde sikrer sig, at den unge, de har visiteret til indsatsen, har stiftet bekendtskab til det danske erhvervsliv på den ene eller anden måde gennem deres mentor. BUL repræsenterer således nye, innovative metoder indenfor det sociale arbejde som kan være interessante at udforske, idet indsatsen viser nye måder at tænke og arbejde på inden for det frivillige sociale arbejdes felt, hvilket kan bibringe et helt nyt perspektiv og nye tilgange til at tilgå det frivillige sociale arbejde. Casestudiet giver desuden mulighed for at forstå det komplekse sammenspil af mange faktorer som helhed og hvordan den adskiller sig fra andre cases (Frederiksen 2018: 100-111). I det følgende vil vi præsentere teorier og begreber, der anvendes til at analysere vores empiriske materiale.

5. Teori- og begrebsafklaring

Dette afsnit præsenterer de teoretiske perspektiver og begreber, som i samspil med empirien skal besvare specialets problemformulering. For at kunne opnå indsigt i hvilke muligheder og begrænsninger Bryd Unges Ledighed indebærer som en frivillig social indsats, samt hvordan den unges rolle udspiller sig i praksis, finder vi det relevant at inddrage teoretiske perspektiver om frivillighed, interaktionisme og samskabelse.

5.1 Anders La Cour - frivillighedens logik og dens politik

Anders La Cour er lektor på institut for Ledelse, Politik & Filosofi på Copenhagen Business School, og har forsket i frivillighed, hvilket har resulteret i bogen "*Frivillighedens logik og dens politik*", som er den bog vi trækker på senere i analysen. Bogens overordnede afsæt er at

beskrive, hvad der karakteriserer frivilligheden og hvordan dette gøres til genstand for politik. Hans pointer bygger på studier af fire cases, hvor der tages udgangspunkt i den personrettede, frivillige sociale indsats, der kan aflaste den offentlige velfærdsindsats. Den frivillige sociale indsats anskues som en kvalitet, der styrker sammenhængskraften i samfundet og udspilles som en modsætning til den offentlige velfærdsindsats (La Cour 2014b: 11-12).

5.1.1 Formel og uformel omsorg

La Cour skitserer forskning på området, der viser, at velfærdssamfundet er præget af en udvikling, hvor omsorg førhen var en opgave, som blev udført med afsæt i uformelle præmisser, hvor særligt familien udgjorde en essentiel rolle. Nu er tendensen snarere, at flere og flere bliver underlagt formelle betingelser, og at det i denne anledning er relevant at anlægge et blik på, hvilken betydning den uformelle og formelle omsorg indebærer. De person- og situationsspecifikke betingelser udgør indholdet for den uformelle omsorg, hvilket betyder, at det er de interagerende personer, som selv sætter rammerne for, hvad omsorgen skal indebære. Den uformelle omsorg er ligeledes karakteriseret ved at være ulønnet, privat og følelsesmæssig. Den formelle omsorg forstås som den offentlige, professionelle og specialiserede omsorg, som tager sit afsæt i at være universalistisk og følelsesmæssig neutral. Det kan ligeledes betegnes som en organiseret form for omsorg, da det på forhånd er bestemt, hvad indholdet og formen er (La Cour 2014b: 33, 40). I analysen kommer vi nærmere ind på hvordan den formelle og uformelle omsorg helt konkret udspiller sig i den frivillige sociale praksis, samt hvordan disse to begreber kompletterer hinanden.

Vi finder det relevant at inddrage La Cours begrebsapparat om formel og uformel omsorg for at kunne begrebsliggøre, hvad der kendetegner frivilligheden og hvor i den frivillige sociale praksis, der skabes muligheder, som kan knyttes til frivilligheden. Begreberne kan adskille den frivillige sociale praksis fra den del af indsatsen, der bygger på organisationens beslutninger og retningslinjer, og dermed bidrage til at forstå relationen mellem erhvervsmentor og mentee. Begreberne om formel og uformel omsorg kan således være behjælpelige i forhold til at opnå en forståelse af, hvor omdrejningspunktet for den frivillige sociale indsats ligger, og kan i samspil med empirien bidrage til en undersøgelse af den interaktion, der udvikler sig i erhvervsmentorforløbet.

5.2 Lawrence Shulman - en interaktionistisk fasemodel

Lawrence Shulman (1937-) er tidligere dekan ved Buffalo University, New York, og har et stipendium, der dækker socialt arbejde, herunder gruppearbejde, supervision, børnevelfærd og undervisning. Med over 40 års erfaring inden for feltet har han lavet omfattende forskning på området, herunder bogen *“The Skills of Helping Individuals, Families, Groups and Communities”*. Bogen præsenterer en praksisteori, som er udviklet til studerende i socialt arbejde, og er beregnet til at bruges i introducerende kurser i undervisning inden for det sociale arbejdes praksis. Fokuset inden for teorien er på metode, med særlig interesse for hvad socialarbejdere gør som del af hjælpeprocessen. Teorien er udviklet ud fra ideen om, at der kan identificeres en underliggende proces ud fra relationerne i det sociale arbejde. Processen kommer særligt til udtryk, når en person forsøger at hjælpe en anden, hvilket inden for denne teori skal ses i henhold til socialarbejderen, der hjælper borgeren. På trods af, at der er varierende aspekter i praksis når der er tale om socialt arbejde, er det stadig muligt at identificere ligheder når man observerer interaktionen mellem de forskellige parter. Derfor er fasemodellen, som er udviklet i denne teori, baseret på en interaktionistisk tilgang. Shulman har til dels udviklet teorien i forbindelse med forskning, der beskæftiger sig med relationer mellem socialarbejder og individer, familier, grupper og lokalsamfund, og han samler op på sine empiriske fund i sin bog. Med fasemodellen forsøger han at konceptualisere en generel praksismodel, som kan anvendes i det sociale myndighedsarbejde (Shulman 1999). Fasemodellen består af fire faser - forberedelsesfasen, startfasen, arbejdsfasen og afslutningsfasen - som vil blive uddybet i analysen.

5.2.1 Arbejdsrelationen

I den forbindelse er det særlig relevant at definere begrebet “arbejdsrelation”, som i bogen bliver beskrevet som “The working relationship”. Konceptet bag arbejdsrelationen står meget centralt i fasemodellen, og er ligeledes et begreb, der typisk findes i praksisteorier inden for det sociale arbejde. Diverse modeller inden for forskellige praksisteorier påstår, at en “hjælpende person” kan udvikle en positiv arbejdsrelation med borgeren, hvilket anses som en forudsætning for at kunne hjælpe. Måden hvorpå socialarbejder og borger taler til hinanden og lytter til hinanden på samt strømmen af både positive og negative følelser påvirker udfaldet af samarbejdet. I denne sammenhæng er det vigtigt at bide mærke i ordet “arbejde”, da dette bruges til at skelne arbejdsrelationen fra andre personlige relationer i livet. Det er meget essentielt at man foretager denne skelnen, da relationen er baseret på det arbejde, som man

laver i fællesskab. Formålet bag mødet vil have en indflydelse på relationen, og relationen skal derfor være det værktøj, der bruges til at opnå formålet. Begrebet spiller således en stor rolle inden for modellens fire faser, og vil blive brugt aktivt i analysen (Shulman 1999: 46-47).

Det er vigtigt at have blik for, at praksisteorien er udviklet til studerende, der skal arbejde med det konkrete myndighedsarbejde i det sociale arbejde, og at den derfor ikke er tiltænkt til anvendelse i en frivillig social praksis. Ved at anvende denne praksisteori har vi forsøgt at forstå empirien ud fra interaktionistiske elementer for at identificere mulighederne i den frivillige sociale praksis, der knytter sig til frivilligheden. Dette vil fremgå i vores analyse, hvor vi blandt andet forsøger at oversætte faserne og analysere den frivillige sociale praksis ud fra Shulmans begreb om arbejdsrelationen.

5.3 Samskabelse

Med afsæt i forskningen dækker begrebet samskabelse over, at offentlige medarbejdere udvikler velfærd sammen med borgeren og ikke for borgeren. Samskabelse er dog et flertydigt begreb, hvorfor vi finder det nødvendigt at fastlægge hvilken definition vi forholder os til. Samskabelse dækker over begge de engelske begreber co-creation og co-production, som hver især stammer fra to forskellige forskningstraditioner. I nærværende speciale forholder vi os dog til co-production som "paraplybegreb" for samskabelse, og forholder os endvidere til Anne Torzts definition af samskabelse: "Samskabelse er, når offentlige aktører og borgere samarbejder om at udnytte alle parter aktiver, ressourcer og bidrag bedre for at opnå empowerment, større effektivitet eller bedre resultater" (Tortzen 2019: 58).

Samskabelsesbegrebet kan bidrage til at belyse hvordan den unges aktive roller ændrer sig, når kommunerne vælger at samarbejde med en nonprofit organisation. Da samarbejdet indebærer, at den unge visiteres til BUL med henblik på at få en frivillig erhvervsmentor, er der tale om et samarbejde mellem tre forskellige aktører. Disse forskellige aktører står således sammen om at realisere målsætningen om at fremme de unges tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelsessystemet. Begrebet samskabelse kan ligeledes give et indblik i, hvordan samskabelsen kan se ud når den oversættes til den praksis, vi undersøger.

5.4 Frivillig relation

I forlængelse af La Cour og Shulmans begreber og teori har vi med afsæt i vores empiriske fund udviklet begrebet "frivillig relation". Vi definerer den frivillige relation som den relation, der udspiller sig i praksis mellem en ung og en frivillig erhvervsmentor, og som kræver, at begge parter er aktivt deltagende og udviser gensidigt engagement for at indgå i erhvervsmentorforløbet. Den frivillige relation betragter forløbet som en læringsproces, hvor begge parter får positivt gavn af erhvervsmentorforløbet. Som begreb bidrager det til at identificere den aktive rolle som den enkelte unge tildeles i en frivillig social indsats. Denne rolle står i kontrast til den traditionelle rolle, hvor brugere blev opfattet som passive modtagere af serviceydelser i frivillige tilbud. Begrebet medvirker til et øget fokus på brugerens rolle, hvor La Cour i højere grad fokuserer på de frivillige. Sammenlignet med Shulmans begreb om arbejdsrelationen, kan den frivillige relation som begreb anvendes i en frivillig kontekst, der definerer relationen som grundlaget for, at et erhvervsmentorforløb kan lykkes. Hvordan begrebet kan anvendes i en analyse af den frivillige sociale indsats belyses nærmere i analysen.

6. Metode

I det følgende vil vi præsentere vores metodologiske overvejelser i forhold til specialets problemformulering og beskrive vores empiriske design, kvaliteten af metoden samt analysestrategien.

6.1 Adgang til felten og valg af informanter

Kontakten til Foreningen Nydansker er blevet etableret af en af gruppens medlemmer, som har været i praktikforløb i forbindelse med projektorienteret forløb på 3. semester. På baggrund af dette var det en nem proces at få fat på konsulenterne fra foreningen, som gerne ville stille op til interviews. Det var mere udfordrende at finde frivillige erhvervsmentorer og unge, der havde lyst til at deltage i et interview, da kommunikation skulle ske gennem de ansatte, der sad med koordineringen af de enkelte forløb. Kontakten til ansatte fra kommunerne var ligeledes igennem en af konsulenterne, der i forvejen sad med samarbejdet med kommunerne, hvorfor kommunikationen også var derigennem.

Valg af informanter bestemmes ud fra forskellige faktorer som eksempelvis rammer, varighed og ressourcer. Lene Tanggaard og Svend Brinkmann påpeger, at det er bedre at gennemføre få

interviews og udarbejde en detaljeret analyse, end at gennemføre mange interviews og drukne i mængden af data, der skaber forvirring og en usammenhængende analyse (Brinkmann & Tanggaard 2015: 32). For at kunne tilvejebringe en grundig analyse har vi udvalgt informanter, der repræsenterer forskellige roller fra indsatsen BUL. Vores empiriske materiale består først og fremmest af 9 kvalitative, semi-strukturerede interviews med informanter i forskellige positioner. Vi har interviewet 2 unge fra indsatsen, som har haft et erhvervsmentorforløb i BUL. Dernæst har vi interviewet 2 erhvervsmentorer, der har været frivillige i ordningen i minimum 6 måneder. Vi har ligeledes interviewet 2 ansatte konsulenter fra Foreningen Nydansker, som sidder på projekt Bryd Unges Ledighed og afslutningsvis 3 samarbejdspartnere fra 2 forskellige kommuner. Der er således tale om 9 forskellige interviews med udgangspunkt i fire forskellige perspektiver, som hver især skal bidrage til at belyse oplevelserne med den frivillige sociale indsats i BUL. For at bevare informanternes anonymitet har vi tildelt dem opdigtede navne i et forsøg på at skabe et trygt rum, hvor de kan udtale sig frit om indsatsen og deres henholdsvis oplevelser med den.

Interviewene med de unge kan bidrage til viden om, hvordan brugerne oplever indsatsen som et frivilligt tilbud og hvordan forholdet mellem den unge og den frivillige erhvervsmentor er. Dette vil give os et større indblik i deres oplevelsesverden og et perspektiv på hvad de opfatter som værende meningsfuldt i forløbet ud fra deres egne oplevelser med indsatsen. De unges perspektiver giver os således mulighed for at komme helt tæt på erhvervsmentorforløbet, og på den måde undersøge hvilke muligheder og begrænsninger der er i det konkrete forløb ud fra deres oplevelser. Erhvervsmentorerne kan ligeledes bidrage med viden om, hvordan et konkret erhvervsmentorforløb forløber og hvordan frivilligheden udspiller sig i praksis ud fra deres egne oplevelser med indsatsen. Projektkonsulenterne fra BUL kan bidrage med generel viden om indsatsen, hvad de organisatoriske rammer består af og hvilke forventninger, der er til erhvervsmentorordningen ud fra deres egne oplevelser. Interviewene med samarbejdspartnere fra kommunerne kan bidrage med viden om samarbejdet og hvilke muligheder frivilligheden rummer ud fra deres oplevelser med indsatsen. Samlet set bidrager interviewene til at danne empirisk materiale, der rummer alle perspektiver som belyser den frivillige indsats på forskellige måder.

6.1.1 Præsentation af informanter

I det følgende vil vi kort præsentere vores 9 informanter for at give et indblik i deres aktuelle livssituation, da denne kan have betydning for, hvordan de hver især oplever den frivillige sociale indsats samt hvilke muligheder og begrænsninger indsatsen rummer for dem.

6.1.2 Mentees

Sara er en 20-årig ung kvinde, der ønskede hjælp til jobsøgning af en frivillig erhvervsmentor med erfaring inden for social- og sundhedssektoren. Hun har tidligere gået i specialklasse og er ikke så god til at skrive og læse, hvorfor hun blandt andet også ønskede hjælp til at skrive CV og ansøgning. Hun blev matchet med en frivillig erhvervsmentor, der har mere end 20 års erfaring som social- og sundhedsassistent, samt besidder et stort netværk indenfor branchen.

Kaltoum er ligeledes en 20-årig ung kvinde, der ønskede hjælp til uddannelsesafklaring af en frivillig erhvervsmentor, som har erfaring inden for pædagogfaget. Hun har boet i Danmark i snart 7 år og beskriver sig selv som værende god til at snakke dansk, men at det er det skriftlige, som udfordrer hende. Kaltoum bor alene og har ikke noget familie i Danmark. Hun blev matchet med en frivillig erhvervsmentor som har mange års erfaring som pædagog samt et bredt kendskab inden for børn- og ungeområdet.

6.1.3 De frivillige erhvervsmentorer

Malene er en 28-årig kvinde, der har tilmeldt sig som frivillig erhvervsmentor, da hun ønsker at hjælpe unge i retning af uddannelse og beskæftigelse. Hun har en baggrund som sociolog og har beskæftiget sig med blandt andet trivsel i private organisationer. Hun har den opfattelse, at det må være svært for unge med udfordringer eller nytilkomne unge, og mener, at alle er lige værdifulde, men at nogle har brug for lidt ekstra hjælp. Hun er matchet med en ung, der har brug for hjælp til jobsøgning.

Inas er en 25-årig kvinde, som er rekrutteret til projektet. Hun ønsker at gøre en forskel for unge, der har en drøm om at arbejde i hendes branche. Hun er uddannet kosmetolog og makeupartist, og er på nuværende tidspunkt selvstændig. Hun vil gerne hjælpe unge med at få en indsigt i uddannelsesvejen, hvordan det er at arbejde i feltet og hvilke muligheder man kan opnå. Hun er matchet med en ung kvinde, der ønskede et branchespecifikt match for at blive uddannelsesafklaret indenfor skønhedsbranchen.

6.1.4 Projektkonsulenterne

Karoline har en kandidatgrad i pædagogik og har arbejdet i Foreningen Nydansker i fire år. Tidligere har hun taget del i kerneopgaven på indsatserne, hvor hun har siddet med konkrete forløb med unge og frivillige erhvervsmentorer, men er nu projektleder på forskellige projekter. Hun sidder på nuværende tidspunkt primært med opsøgende kontakt til samarbejdspartnere og har en mere koordinerede og faciliterende rolle nu. Hun fungerer som sparringspartner for de, der sidder med kerneopgaven og bruger ellers tid på at skrive fondansøgninger for at financiere deres projekter.

Sandra har en kandidatgrad i sociale interventionsstudier og har arbejdet i foreningen i halvandet år. Hun har erfaring som beskæftigelseskonsulent i en anden aktør i samarbejde med Københavns kommune. Hun har indtil for nyligt siddet med kerneopgaven på BUL, hvor hun blandt andet har beskæftiget sig med rekruttering, match, opfølgning og evaluering. På nuværende tidspunkt er hun blevet projektleder på to andre projekter og har ansvaret for etablering af nye samarbejder og uddelegering af arbejdsopgaver.

6.1.5 Samarbejdspartnere

Louise fra kommune A er uddannet socialrådgiver og har blandt andet været med til at udvikle et projekt for sygedagpengemodtagere. Hun har været ansat som projektleder på ungeområdet og havde ansvaret for 27 medarbejdere på daværende tidspunkt. Hendes rolle som projektleder indebar blandt andet, at hun skulle være ansvarlig for samarbejdet med anden aktør og faciliteringen af dette samarbejde, hvilket også var hendes rolle inden for samarbejdet med BUL.

Ida er fra kommune B og er ligeledes uddannet socialrådgiver, og har over 10 års erfaring med børn og ungeområdet. Hun har blandt andet erfaring som koordinator i jobcentret for unge. På nuværende tidspunkt arbejder hun som børnerådgiver i Veterancentret og beskæftiger sig blandt andet med inddragelse af frivillige aktører på det område. I hendes tidligere rolle som koordinator samarbejdede hun med BUL som en del af et aktiveringstilbud de havde iværksat i jobcenteret.

Peter er fra kommune A og uddannet lærer, og har arbejdet indenfor ungeområdet i 37 år. Han har en del erfaring fra projekter, der beskæftiger sig med “unge på kanten”, hvor han har fungeret som frontfigur for mange af de unge. Sidenhen har han bevæget sig ud på sidelinjen og er blevet ansat som uddannelsesmentor i jobcentret. Hans rolle i forhold til samarbejdet med BUL har været koordinerende i form af visitation af unge til tilbuddet og løbende opfølgninger i forbindelse med forløbene.

6.2 Det kvalitative interview

Interviewet defineres som en interpersonel situation, der er en samtale mellem to parter om et emne, hvor man kan finde en fælles interesse. Gennem interviewet skabes der en viden mellem os og vores informanternes synspunkter. At anvende interview som kvalitativ metode giver os mulighed for at dykke ned i, hvordan specifikke personer forstår bestemte situationer, fænomener og begivenheder ud fra deres egen oplevelsesverden. Interviewforskning egner sig blandt andet til at belyse de relationelle områder som vi blandt andet er interesseret i (Tanggaard & Brinkmann 2015: 32-33; Kvale & Brinkmann 2009: 143). Formålet med vores interviews har til dels været at få vores informanter til at beskrive deres oplevelser af den frivillige sociale praksis i BUL i et forsøg på at forstå fænomenet ud fra vores informanternes egen oplevelsesverden. Informanternes egne perspektiver og forståelser af praksis giver os mulighed for at få et dybdegående indblik i, hvad der har betydning for dem og hvilken del af den frivillige sociale praksis, der giver mening for os at dykke ned i.

6.2.1 Semistrukturerede interviews

På dette speciale har vi valgt at anvende semistrukturerede interviews. Det semistrukturerede interview er den form, der ofte anvendes i moderne interviewforskning. Man kan på mange måder sige, at interviewet forløber som en interaktion mellem de spørgsmål, vi stiller vores informanter og informanternes svar. Nogle af disse spørgsmål er strukturerede og er således skrevet ned i en interviewguide, hvorimod andre spørgsmål opstår i forlængelse af informanternes svar (Tanggaard & Brinkmann 2015: 36). Årsagen bag valget af semistrukturerede interviews skyldes blandt andet, at denne form for interview giver informanten mulighed for at snakke frit under de tematikker, der fremgår af interviewguiden, og er således ikke begrænset af de spørgsmål, der bliver stillet. At informanten ikke skal forholde sig til et fast struktureret interview muliggør derudover, at vi kan stille uddybende spørgsmål til informanternes udsagn. Således kan vi kvalificere vores undersøgelse yderligere,

da vi sikrer, at centrale emner bliver berørt og uddybet. For at stille uddybende spørgsmål til informantens svar, indebærer det, at vi som forskere er aktivt lyttende (Packer 2011: 43; Kvale & Brinkmann 2009: 159). Dette er ligeledes en af fordelene ved semistrukturerede interviews, da det giver os muligheden for at løsrive os fra interviewguiden og forholde os konkret til hvad informanten fortæller. Åbenheden ved semistrukturerede interviews medfører, at vi som forskere ikke lader os styre af vores teoretiske ramme, men at vi lader empirien tale for sig selv. Dette giver os samtidig blik for emner, vi ikke nødvendigvis ville berøre, hvis vi udelukkende havde fokus på vores teoretiske ramme, hvilket blot kvalificerer vores undersøgelse yderligere.

6.2.2 Interviewguide

Forud for vores interviews med informanterne havde vi udarbejdet tre forskellige interviewguides, som var tilpasset vores informanters henholdsvis funktioner. Vores interviewguides bestod af tematikkerne: "Viden om informanten", "Erhvervsmentorforløbet", "Relationens betydning i erhvervsmentorforløbet", "Projekt Bryd Unges Ledighed" "Mentorkurser" og "Samarbejdet med kommunen/Bryd Unges Ledighed", hvor de to sidstnævnte tematikker kun forholdt sig til projektkonsulenterne og de ansatte i kommunen. Tematikkerne, og de spørgsmål, der hører inden under, blev formuleret ud fra vores forforståelser og vores teoretiske ramme for specialet, og fungerede dermed som et styringsværktøj for vores interviews. Ydermere opdelte vi vores spørgsmål i både forskningsspørgsmål og interviewspørgsmål for at opnå en klar distinktion mellem forklaringer på bestemte fænomener, processer og sammenhænge og konkrete eksempler på disse (Tanggaard & Brinkmann 2015: 38, 40; bilag 1). I den forbindelse lagde vi særlig vægt på at udforme åbne spørgsmål, der gav informanterne mulighed for at beskrive og forklare deres livsverden i forhold til deres erfaring med konkrete situationer, samt friheden til at være så dybdegående som de selv ønsker, hvilket er det fænomenologiske element i interviewsituationen. Som det fremgår af vores interviewguides, lagde vi ud med at stille korte "hvad" spørgsmål for at skabe et trygt rum for informanten og ligeledes stræbe efter deskriptive besvarelser, hvorefter vi bevægede os videre til hvorfor/hvordan spørgsmål, som gav informanterne muligheden for at forholde sig mere reflektivt til deres svar (Kvale & Brinkmann 2009: 153-153).

6.3 Dokumentanalyse

Udover at anvende kvalitative interviews som metode, anvender vi også dokumentanalyse af en række dokumenter, der har til hensigt at give os informationer, der belyser problemfeltet yderligere. Et dokument kan defineres ved at være sprog, som er fikseret i tekst og tid, hvilket på samme måde udtrykker, at et dokument udgøres af sprog, der er nedskrevet og fastholdt i et givet tidspunkt. Det er på den baggrund ligeledes relevant at have blik for, i hvilken kontekst dokumentet er skrevet i (Lynggaard 2015: 154). Baggrunden for valget er bundet i, at den viden vores empiriske materiale repræsenterer i nogle tilfælde, ikke er tilstrækkelig til at belyse specialets undersøgelsesspørgsmål. Vi har blandt andet anvendt Foreningen Nydanskere interne journaler omkring erhvervsmentorforløbene for at få yderligere viden, der kunne bidrage til forståelsen af vores empiriske materiale og give os baggrundsviden omkring de enkelte informanter. Disse journaler kan betegnes som primære dokumenter, der er kendetegnet ved at det er begrænset, hvem der kan få adgang til dokumentet, idet dokumenterne indeholder personfølsomme oplysninger. Endvidere har vi anvendt kommune A og B's hjemmeside til at tilegne os viden om deres visioner og mål for at kunne styrke reliabiliteten af vores empiriske fund, idet vi ikke har interviewet særlig mange fra kommunen. Disse dokumenter kan betegnes som sekundære, da de principielt er tilgængelige for alle og ikke nødvendigvis har offentligheden som målgruppe. Mens vores interviews med informanterne bidrager med data, som er udtryk for informanternes oplevelser med erhvervsmentorforløbene, bidrager dokumenterne med data, der ikke påvirker det, vi indsamler data om, hvilket også betegnes som en ikke-indgribende metode (Frederiksen 2018: 94).

6.4 Kvalitet i forskningsmetode

Metodiske valg hænger sammen med, hvad man forstår som videnskabelig kvalitet. Inden for kvalitativ forskning er der en forventning om at imødegå kravene om validitet, reliabilitet og generaliserbarhed for netop at kvalificere sin forskningsundersøgelse (Tanggaard & Brinkmann 2015: 522). I det følgende ønsker vi at belyse validiteten, reliabiliteten og generaliserbarheden i vores undersøgelse af Bryd Unges Ledigheds frivillige sociale indsats.

6.4.1 Reliabilitet

Reliabilitet i forskning forholder sig til troværdigheden af forskningsresultater, og knyttes ofte til spørgsmålet om hvorvidt forskningsresultater kan reproducere af andre forskere på andre tidspunkter. Reliabilitet kan nærmere betegnes som, hvordan bearbejdningen af datamaterialet

er gennemført, hvor man blandt andet har blik for hvorvidt spørgsmålene til informanterne har været forståelige og om man har gennemført en systematisk datakodning (Kvale & Brinkmann 2009: 271; Monrad & Olesen 2018: 302-303). Dette er ligeledes nogle overvejelser vi har gjort os i udformningen af vores interviewguides, hvor vi har forsøgt at tilgå forskningsfeltet med åbenhed omkring hvordan empirien generes. Derfor har vi forsøgt at stille åbne og forståelige spørgsmål, der lægger op til at informanterne kan udfolde deres oplevelser med indsatsen. Dette er blevet muliggjort, da vi har foretaget semistrukturerede interviews, hvilket forstærker empiriens reliabilitet og sikrer at empirien ikke bliver begrænset af et bestemt teoretisk udgangspunkt. Ydermere styrkes vores undersøgelses troværdighed ved at vi har inddraget forskellige aktørperspektiver, der hver især belyser forskellige områder af den frivillige sociale indsats, hvilket bidrager til at kvalificere vores data og tilvejebringer et nuanceret billede af indsatsen.

Reliabiliteten i specialet kunne styrkes yderligere ved at inddrage andre metoder i samspil med vores kvalitative interviews, hvilket også kaldes en metodetriangulering. Ved at kombinere forskellige metoder bliver det muligt at opveje ulemper ved de anvendte metoder, samt øge den empiriske data (Monrad & Olesen 2018: 303). Vi havde et ønske om at observere den interaktion, der kommer til udtryk mellem erhvervsmentor og mentee, for at undersøge hvorvidt der er tale om en overensstemmelse mellem informanternes oplevelser og erfaringer og de observerede interaktioner. Dette ville ligeledes have givet os mulighed for at se hvor stor en rolle organisationens regler og retningslinjer spiller i relationen mellem erhvervsmentor og mentee, og om dette vil påvirke udfaldet af erhvervsmentorforløbet.

6.4.2 Validitet

Validitet omhandler gyldighed, og knytter sig til om man som forsker har formået at opnå relevant og gyldig viden om den problematik, man ønsker at kaste lys på. Grundlæggende handler validitet således om hvorvidt man kan drage konklusioner om den problematik man undersøger, eller om man har opnået tilstrækkelig viden inden for det undersøgte felt (Monrad & Olesen 2018: 300). For at undgå validitetsproblemer har vi blandt andet været opmærksomme på behandlingen af vores empiriske materiale, samt omsætningen af vores teoretiske begreber. Dette har vi gjort ved at være opmærksomme på sammenhængen mellem problemformulering, datatilvirkning og teoretisk grundlag, således at vi ikke risikerer at drage konklusioner af noget, der systematisk er undersøgt forkert.

Der er dog andre elementer omkring validitetsbegrebet, der kan diskuteres i forhold til fremgangsmåden i vores forskningsmetode, hvilket kommer til udtryk i udvælgelsen af vores informanter. Tidligere er vi kommet ind på, at vi har interviewet 2 erhvervsmentorer og 2 mentees, hvilket ikke kan betegnes som værende repræsentativt, da andelen af de interviewede er minimal i forhold til hvor mange erhvervsmentorer og mentees den frivillige sociale indsats egentlig har med at gøre. Vi kan således ikke udlede, at de interviewede erhvervsmentorer og mentees' oplevelser stemmer overens med den objektive verden, da oplevelserne med indsatsen kan være anderledes, alt efter hvilke informanter vi er i dialog med. Ydermere kan interviewene med de ansatte fra kommunerne heller ikke indgå som repræsentative, da den viden vi indhenter fra de kommunale ansatte ikke alene kan optræde som gyldig viden inden for vores undersøgelsesfelt, da vi ikke har haft mulighed for at interviewe andre ansatte, herunder sagsbehandlere, som sidder med selve kerneopgaven. Dog kan interviewene med projektkonsulenterne betragtes som værende repræsentative, eftersom at vi har interviewet to ud af fem ansatte fra indsatsen. Derfor kan den viden vi har indhentet fra dem betegnes som gyldig viden.

6.4.3 Generaliserbarhed

Generaliserbarhed forholder sig til hvorvidt resultaterne af undersøgelsen kan overføres til andre kontekster. Dette kan kun lade sig gøre såfremt resultaterne af ens undersøgelse fremstår som gyldige og troværdige. Inden for kvalitativ forskning forbindes generaliserbarhed typisk med casestudier, da man er interesseret i at undersøge hvorvidt forskningsresultater kan generaliseres fra case til case (Kvale & Brinkmann 2009: 288). Med udgangspunkt i vores case anser vi vores indhentede viden som værende relevant for andre frivillige mentorordninger på beskæftigelses- og uddannelsesområdet. Den opnåede viden er dog kun relevant i indsatser, hvor begge parter frivilligt indgår i en relation. I vores tilfælde er der tale om en erhvervsmentor og en ung, der indgår i en relation på baggrund af et mentorforløb og dermed udvikler en frivillig relation, som kræver gensidig engagement og aktiv deltagelse. Denne læring omkring den frivillige sociale indsats kan anvendes i andre kontekster end den undersøgte case og bidrage til at forstå den relation, der udvikles mellem en frivillig og brugeren af den frivillige sociale indsats. Specialet er således anvendeligt til at forstå relationen i frivillige sociale indsatser på tværs af forskellige sektorer, men kan ikke udlede noget generelt om frivillige sociale indsatser som helhed.

6.5 Analysestrategi

Formålet med dette afsnit er at redegøre for den analytiske strategi for behandlingen af det empiriske materiale, samt hvordan de udvalgte teoretiske retninger bliver sammenkoblet med det empiriske fund. Den kommende analyse struktureres på baggrund af de tematikker, som udspringer af meningskodning. Tilgangen i vores analyse vil være præget af en hermeneutisk tilgang, der har til hensigt at fortolke på det empiriske materiale med afsæt i vores forforståelser. Vores interesse består i at få indsigt i informanternes meningstilskrivelser, da vi opfatter deres subjektive oplevelser og erfaringer som væsentlige, for at kunne forstå den frivillige sociale praksis. Strategien vil have et hermeneutisk afsæt, dog med supplerende fra fænomenologien. De fænomenologiske træk kommer særligt til udtryk, når vi kommer nærmere omkring den datastyrede kodning, hvor man som forsker ikke koder, men tager udgangspunkt i det, der fremtræder i empirien (Kvale og Brinkmann 2009: 224).

6.5.1 Kodning af empiri

Kvale og Brinkmann hævder, at man kan skabe overblik og struktur over sit empiriske materiale ved at organisere og meningskode teksten. Målet med kodning er at udvikle kategorier, der giver en beskrivelse af informanternes oplevede livsverden, som vi undersøger. Dette har vi blandt andet gjort ved at finde forskelle og ligheder i empirien, der blandt andet har ført os til udvælgelse af nye teoretiske rammer. Kategorisering af data er et centralt element, når der skal analyseres og fortolkes. For at kunne kategorisere er det dog vigtigt at have relevante og veldefinerede begreber at se det empiriske data ud fra (Andersen 2014: 173).

Der bliver skelnet mellem to former for meningskodning; den ene kan være begrebsstyret, som i korte træk handler om, at forskeren på forhånd har nogle kategorier, som det indsamlede materiale indplaceres i, hvor den anden kan være datastyret med forudsætning om, at forskeren ikke behandler materialet med sine forforståelser (Kvale og Brinkmann 2009: 223-224) I den forlængelse har vi været præget af den abduktive tilgang, da vi har vekslet mellem teoretiske betragtninger og empiriske iagttagelser (Monrad & Olesen 2018: 19). Det har ikke været muligt for os at udarbejde en interviewguide som ikke tager afsæt i fastlagte tematikker, idet de fleste interviewspørgsmål har interesse i bestemte områder. Dette kan blandt andet være når vi spørger ind til relationen mellem erhvervsmentor og mentee eller når vi spørger ind til hvad formålet er med at samarbejde med frivillige aktører. Informanternes besvarelse af disse spørgsmål vil således være afgrænset i det omfang, at de forholder sig til tematikkerne omkring

“relation” og “samarbejde mellem frivillig aktører og kommuner”. Der er således nogle fastlagte tematikker, der sætter rammerne for empirien, men hvad der fremkommer af de tematikker, er datastyret. Sagt i korte træk har vores kodning været begrebsstyret som udgangspunkt, da vi havde nogle teoretiske referencerammer, som vi fik bekræftet af den indsamlede empiri og anvendte til kodning, hvor det datastyrede kommer til udtryk, når vi opdager nye teoretiske retninger, som udspringer af empirien. At vores interviews var semi-strukturerede muliggjorde også denne meningskodning, idet der opstod nye spørgsmål på baggrund af informanternes oplevelsesverden og erfaringer. Den abduktive tilgang kommer eksempelvis til udtryk ved, at vi interviewede vores informanter ud fra nogle bestemte teorier og begreber, som var grundlaget for nogle af vores forforståelser, men blev mødt af nogle elementer under interviewet, der gav os blik for eksempelvis den relation, der udspiller sig i praksis. Vores datastyrede meningskodning gav os muligheden for at udvælge nye teoretiske rammer, der i højere grad understøtter besvarelsen af vores problemformulering. Dette gør sig blandt andet gældende omkring den frivillige relation, som er et begreb, vi har udviklet ud fra det, vi i vores empiriske fund har fået blik for, og som ikke kunne kategoriseres ud fra vores udvalgte teorier og begreber. Den følgende analyse vil således være struktureret med afsæt i tematikkerne: “Frivillig omsorg”, “Interaktionisme” og “Borgerens aktive rolle”.

7. Analyse

I det følgende vil vi fremanalysere, hvad der kendetegner frivilligheden i Bryd Unges Ledighed for at kunne forstå hvilke muligheder og begrænsninger indsatsen rummer i praksis.

Det vil vi gøre ud fra La Cours begreber om formel og uformel omsorg, som giver os mulighed for at adskille det professionelle sociale arbejde fra det frivillige sociale arbejde, der eksisterer side om side med hinanden på projekt Bryd Unges Ledighed.

La Cour definerer uformel omsorg som det, der sker på nærværets præmisser. Teoretisk set er der en klar distinktion mellem formel og uformel omsorg som synes at udelukke hinanden, men i praksis er det to former, der eksisterer i forlængelse af hinanden. Dog er det essentielt at have blik for, at disse to former for omsorg ikke er den eneste måde at udvise omsorg på. Endvidere udspiller de sig på forskellige måder i det professionelle sociale arbejde og det frivillige sociale arbejde. I det følgende vil vi analysere, hvordan den frivillige sociale indsats i BUL stiller sig i forholdet mellem formel og uformel omsorg. La Cours definition af begreberne er kortfattet,

hvorfor vi ønsker at uddybe i analysen, hvordan vi forstår begreberne og hvordan der eventuelt kan bygges videre på dette begrebsapparat.

7.1 Analysedel 1 - den frivillige omsorg

La Cour påpeger, at den frivillige sociale omsorg, der finder sted i praksis, som udgangspunkt er formel, idet der er tale om en frivillig organisation, der definerer formål og indhold på forhånd. Endvidere formulerer organisationen nogle forventninger til den frivilliges rolle og opgaver, som også gør sig gældende i BUL. Formålet med indsatsen er, at de udsatte unge kommer tættere på arbejdsmarkedet eller uddannelse gennem en erhvervsmentorordning, hvor deres erhvervsmentor er en person fra erhvervslivet, der har branchespecifik erfaring, viden og netværk som den enkelte unge kan få gavn af (Bilag 7). Foruden formålet for indsatsen, bliver der også lagt særlig vægt på at formidle rammerne og forventningerne til de erhvervsmentorer, der bliver rekrutteret til erhvervsmentorforløbene. Dette kommer blandt andet til udtryk i interviewet med projektkonsulenten Karoline:

[Mentorkurserne] går først og fremmest ud på at informere om rammerne. Hvad er det man siger ja til som erhvervsmentor. Hvad er det erhvervsmentorforløbet skal kunne. Hvad er det vi forventer af dem i rollen som erhvervsmentor. Gør det meget klart, og det gør vi også til de her introduktionssamtaler, for ligesom at sikre at de ved, hvad deres opgaver er. Det handler også rigtig meget om målgruppen. Forberede på, hvad det er for nogle unge mennesker vi har med at gøre, og at der kan være mange forskellige udfordringer de har, og hvad de er knyttet op til (Bilag 6).

I ovenstående citat understreger Karoline vigtigheden i, at klæde de kommende erhvervsmentorer på til rollen som mentor. Dette er således et udtryk for, at BUL er præget af en formel omsorg, hvilket i dette tilfælde er en form for omsorg, der bliver anvendt med henblik på at oplyse erhvervsmentorerne om indsatsens forskellige rammer. Dette indikerer ligeledes, at organisationen har indflydelse på, hvordan erhvervsmentoren skal agere i mødet med den unge, da det er organisationen, der er i besiddelse af den nødvendige viden om målgruppen og erhvervsmentorforløbene. I forlængelse af dette er den formelle omsorg noget, erhvervsmentorerne i starten af deres rolle forholder sig særligt til, hvilket også fremgår i interviewet med en af erhvervsmentorerne:

Hver gang jeg snakkede med min mentee, så var det ikke tit jeg sagde "Okay lad os gøre det". Jeg sagde altid "Lad mig lige snakke med koordinatoren og finde ud af om det er i orden eller ej", fordi jeg vidste ikke om jeg kunne få grønt lys for det jeg ville, og hver gang jeg stillede spørgsmål så vidste jeg bare mere om hvordan forløbet skulle fungere (Bilag 5).

Citatet med erhvervsmentoren demonstrerer, hvordan hendes relation til hendes mentee er påvirket af, hvilke rammer og forventninger, der er til hende som erhvervsmentor. Citatet giver et klart udtryk for, at erhvervsmentoren ikke vil træffe beslutninger uden at få det godkendt af organisationen. Frivilligheden bliver i dette tilfælde lukket ind i et organiseret rum med begrænsede muligheder og dette har en betydning for, hvordan relationen i erhvervsmentorforløbet udvikles. I empirien er det gennemgående for erhvervsmentorforløbene, at nye erhvervsmentorer følger organisationens beslutninger til punkt og prikke, hvilket ovenstående citat er et godt eksempel på. Dog argumenterer La Cour, at når de frivillige indleder en relation med den enkelte, afgør de selv i hvilket omfang, de ønsker at referere til det organiserede rum og hvorvidt de ønsker at overskride det (La Cour 2014b: 80). Dette gør sig ligeledes gældende i vores empiri, hvor der er flere eksempler på, at erhvervsmentorerne hjælper deres mentees med ikke-erhvervsrettede ting og indgår i en personlig relation med dem. Med ikke-erhvervsrettede ting henvises der til elementer i erhvervsmentorforløbene, der ikke vedrører formålet om at yde hjælp og støtte til uddannelse eller beskæftigelse. Et eksempel på dette er i interviewet med erhvervsmentoren Inas, der fortæller følgende:

Jeg tror lidt, at hun også gerne vil have en veninde. Og det synes jeg er okay. Hun vil nok bare føle at hun havde nogen at snakke med, så hvis hun ikke havde andre, så havde hun i hvert fald mig. Selvom at det ikke var sådan vi startede, synes jeg stadig det er okay. At hun altid ved, at hun har nogen at snakke med, selvom vi ikke er så meget i kontakt lige i øjeblikket (Bilag 5).

Når vi spørger en af de unge, hvad hun synes om sin erhvervsmentor, svarer hun følgende:

Hun er meget sød og meget fleksibel og hun er ikke kun... Hun hjælper mig ikke kun med det her, hun snakker også med mig om andre ting. Uden for arbejde. Hun er rigtig sød. Jeg er meget sådan, tilfreds fra hende (Bilag 3).

Begge citater fra henholdsvis erhvervsmentor og mentee er eksempler på en uformel omsorg, der ikke kan refereres til indsatsens beslutninger om at være erhvervsrettet, men i begge tilfælde handler om en følelsesmæssig relation. I første citat med erhvervsmentoren, giver hun udtryk for, at hun synes det er okay, at hendes mentee har brug for en veninde, og at det godt kan lade sig gøre, selvom det ikke var med det formål, at de startede forløbet. I det andet citat med mentee, fortæller hun, at det ikke er udelukkende det erhvervsrettede, hun får hjælp til, men at hun sammen med sin erhvervsmentor også snakker om andre ting. Det fremgår således tydeligt, at omsorgen og dermed frivilligheden udspiller sig på en anden måde i praksis og tager en følelsesmæssig form, hvilket defineres som uformel omsorg af La Cour. Dette adskiller sig fra organisationens beslutninger og retningslinjer, da de frivillige erhvervsmentorer finder deres grænser for erhvervsmentorforløbene på personlige og situationsspecifikke betingelser i det konkrete møde med deres mentees. Der udspiller sig dog en klar balance mellem uformel og formel omsorg, hvilket vi vil argumentere for i det følgende.

7.1.1 Balancen mellem formel og uformel omsorg

La Cour hævder, at organisationens beslutninger bliver erstattet af frivillighedens beslutninger, når frivilligheden først sættes i værk (La Cour 2014b: 81). Dette udtrykker sig blandt andet ved, at en erhvervsmentor bliver matchet med en ung mentee og de påbegynder deres forløb. Her kan vi i empirien se, hvordan erhvervsmentoren går fra at agere ud fra Bryd Unges Ledigheds beslutninger og rammer til, at disse beslutninger og forventninger træder i baggrunden til fordel for nærværets betingelser i det konkrete møde med deres mentees. Trods organisationens strategi gennem mentorkurser og løbende opfølgninger på erhvervsmentorforløbene, kan professionelle i BUL ikke styre, hvilken rolle den enkelte erhvervsmentors indsats kommer til at spille i mødet med mentee. Det er op til den frivillige og den unge at afgøre, hvordan forløbet skal afvikles, og i hvilket omfang de vælger at inddrage organisationen i det konkrete møde. Dog er formel omsorg i form af organisationens beslutninger og rammer vigtige for frivilligheden, da det ellers vil blive betegnet som en ren privat form for omsorg mellem venner eller familie. Ifølge La Cour er organisationens beslutninger også uundværlige for nogle i den frivillige sociale indsats, da nogle anvender det til at sætte grænser for omsorgen, hvis de ikke selv kan sætte det (La Cour 2014b: 80-81). Det kommer til udtryk i interviewet med en erhvervsmentor:

Jeg synes helt klart det der med grænsesætning i forhold til hvad man kan regne med og hvad man ikke skal... Altså hvad det er for nogle grænser man ikke skal gå over. Også i forhold til det der... Alt det der med at skubbe dem på en kærlig måde... Man bliver lidt frustreret nogle gange, også er det godt at der er den her grænsesætning (Bilag 4).

Erhvervsmentoren Malene tilkendegiver i interviewet, at hun synes det er rart, at der fra organisationens side bliver undervist i grænsesætning i et erhvervsmentorforløb på mentorkurserne, da det giver hende et overblik over, hvad hun kan regne med og hvad hun ikke skal regne med. Således kan der identificeres et behov for at trække på organisationens beslutninger om grænsesætning, når Malene kan mærke, at den uformelle omsorg bliver for dominerende i forløbet. I ovenstående citat bliver der eksempelvis refereret tilbage til elementer af mentorkurset, hvor erhvervsmentorerne oplyses om grænser mellem det professionelle, personlige og private rum. Erhvervsmentoren italesætter, at hun anvender grænsesætningen, når hun bliver frustreret og drager således tilbage til organisationens rammesætning for, hvordan forløbet kan afvikles på en succesfuld måde. Ovenstående citater indikerer således at der i et erhvervsmentorforløb er et løbende skift mellem formel omsorg i form af organisationernes forventninger og krav til frivilligheden, og uformel omsorg i form af personlige og situationsspecifikke betingelser i det konkrete møde med mentee. Hvornår de enkelte erhvervsmentorer vælger at håndhæve rammerne og beslutningerne fra organisationens side og hvornår de vælger at indgå i personlige relationer som venskaber, der ikke er et krav fra organisationens side, er noget, den enkelte erhvervsmentor beslutter selv. Det er således op til den enkelte erhvervsmentor at udvikle sin helt egen tilgang til omsorgens indhold og form (La Cour 2014b: 82). Formel omsorg kan styrke erhvervsmentorforløbet på forskellige måder, da det giver erhvervsmentorerne mulighed for at trække på indhold fra BUL, som kan anvendes i det konkrete forløb, hvilket kan illustreres i følgende citater af projektkonsulenten Karoline:

Jo, men det er for eksempel at snakke om grænser. Hvad er det for et rum man går ind i med hinanden, når man er i et erhvervsmentorforløb, hvor der ligesom er en professionel og en personlig og privat grænse, og vi ligesom ser at de her mentorforløb er i spændingsfeltet mellem det professionelle og det personlige. Det professionelle, da det ligesom har det her erhvervsrettede fokus, og der er en erhvervsperson der kommer i kraft af nogle erfaringer, professionelle erfaringer på arbejdsmarkedet for eksempel. Men også personlige, fordi man mødes i et rum en til en, og deler udfordringer man selv har haft (Bilag 6).

Forberede [erhvervsmentorene] på, hvad det er for nogle unge mennesker vi har med at gøre, og at der kan være mange forskellige udfordringer de har, og hvad de er knyttet op til [...] Hvorfor kommer den unge til os, og hvordan er det vi strukturerer. Men noget af det vigtigste vi kommer ind på, som nok er det der har mest værdi for mentorerne tror jeg, det er både at vi giver dem nogle konkrete redskaber til deres møder. Vi giver dem nogle forskellige mentorværktøjer, som de kan lade sig inspirere af hvis de har lyst til det (Bilag 6).

Og ligeledes en erhvervsmentor, der giver udtryk for det samme:

Jamen altså – det er et godt spørgsmål. Jeg synes i hvert fald det der med at lave nogle klare spilleregler, som vi også fik hjælp til gennem Bryd Unges Ledighed. Også at det samtalepil som vi brugte i starten af mentorkurset – det var en god måde at få åbnet lidt op for relationen (Bilag 4).

Når vi spørger Karoline, hvilke elementer, de særligt lægger vægt på til mentorkurset, er det i særdeleshed viden om målgruppen, redskaber og værktøjer, der bliver fremhævet. Dette belyses også igennem citatet med erhvervsmentoren, der beskriver dem som klare spilleregler for erhvervsmentorforløbet. Den formelle omsorg kan således styrke erhvervsmentorforløbet ved at skabe et fundament for mødet gennem konkrete redskaber og værktøjer som erhvervsmentorerne kan anvende, når de indgår i en 1:1 relation med de unge. Samtidig giver det også erhvervsmentorerne mulighed for at sætte grænser for relationen og beskytter dermed det private rum, hvis erhvervsmentoren ønsker et udelukkende erhvervsrettet forløb. Ydermere kan disse redskaber og værktøjer være behjælpelige i forhold til at vende forløbet tilbage på et erhvervsrettet spor, hvis erhvervsmentoren kan mærke, at det har bevæget sig for langt væk fra formålet. Således får de muligheden for at trække deres frivillighed tilbage og læne sig op af organisationens rammer. Dog er det vigtigt at der er en balance mellem formel og uformel omsorg i et erhvervsmentorforløb, da for meget af den ene omsorgsform fremfor den anden kan have en indflydelse på forløbet, hvilket kan eksemplificeres i det følgende citat med en af de unge:

[...] Det skal ikke kun være sådan noget med at finde arbejde. Hun kunne ikke hjælpe mig med sådan skole noget. Sådan hvis jeg har svært ved skole. De må... De skal tillade dem.

Jeg bor alene og jeg har ikke heller ikke været så lang tid i Danmark. Jeg synes det vil hjælpe mig rigtig meget og jeg er over 18 år så jeg får ikke så meget hjælp fra kommunen. I sådan nogle situationer. Det ville hjælpe mig rigtig meget hvis hun var der for mig (Bilag 3).

Ovenstående citat belyser, hvordan en relation, der udelukkende er baseret på formel omsorg, kan påvirke, hvordan den unge oplever forløbet med erhvervsmentor. Når vi spørger ind til, om hun har input til, hvordan forløbet eventuelt kunne forbedres, giver hun udtryk for, at hun godt kunne tænke sig hjælp, der bevæger sig udover det erhvervsrettede. Endvidere blev der spurgt ind til, om den unge havde forsøgt at bede om hjælp til andre ting, hvortil hun svarede, at hun “[Jeg] vidste i forvejen allerede at hun ikke kunne hjælpe mig med det” (Bilag 3). Organisationens beslutninger om, at erhvervsmentorforløbet skal baseres på erhvervsrettet hjælp kan skabe en distance i erhvervsmentoren og den unges relation, idet de unge kan føle en begrænsning på baggrund af den formelle omsorg som udvises. Udtalelsen er tilmed et udtryk for, hvordan den formelle omsorg kan være dominerende og hermed begrænsende i et forløb, idet den unge tilkendegiver en følelse af tomhed, som den erhvervsrettede hjælp ikke er tilstrækkelig til at udfylde. Balancen mellem det formelle og uformelle, som er blevet illustreret i ovenstående afsnit, rummer en dobbelthed som vi i det følgende vil uddybe nærmere.

7.1.2 Frivillighedens dobbelthed i praksis

Ifølge La Cour henter frivilligheden sin dynamik i den dobbelthed, der er mellem grænserne for det formelle og uformelle. Dette betyder at hvis den enkelte frivilliges engagement og personlige dedikation aftager, i et forsøg på at tilgodese organisationens beslutninger, vil dens dynamik ikke længere bære præg af den ovenstående dobbelthed. I stedet vil den forme sig efter organisationens formelle rammer og regler. Således vil frivilligheden miste sin egen unikke form, og vil blive afløst af en professionel omsorgslogik, hvor den enkelte frivillige vil ligne en traditionel ulønnet medarbejder (La Cour 2014b: 86-87). Frivilligheden er unik, idet den er båret af lyst, engagement og mening og på baggrund af, at den ikke er nødsaget til at tage udgangspunkt i lovgivning og formelle krav som professionelle inden for det sociale arbejdes felt skal. Det giver den enkelte frivillige frihed til at handle ud fra det, der giver mening i den relation som de har til den person, de hjælper (Nørregaard 2017; Regeringen 2017: 4; Perregaard 2020a: 54). Ovenstående citater er et godt eksempel på, hvor betydningsfuldt det er for erhvervsmentorforløbet, at der er en veksling mellem den formelle og uformelle omsorg,

således, at den formelle omsorg fungerer som en støtte for den uformelle omsorg, der former sig i nærværet mellem erhvervsmentor og den unge. Når den formelle omsorg i form af beslutninger og forventninger overtager i et forløb, kan det som eksemplificeret i det ovenstående, sætte grænser for, hvordan relationen i det konkrete forløb kan udvikles mellem erhvervsmentoren og den unge. Formel omsorg fungerer dog kun som en begrænsning, hvis den bliver det bærende for erhvervsmentorforløbet. Når der er en veksling, og dermed en balance mellem formel og uformel omsorg, bidrager den formelle omsorg til at facilitere mulighederne for, at den uformelle omsorg kan udfolde sig. Dette betyder dermed, at organisationens beslutninger og rammer bidrager til at skabe rammerne for, at relationen mellem erhvervsmentoren og den unge kan udvikle sig. Det er med udgangspunkt i erhvervsmentorforløbets formål om opnåelse af uddannelse eller beskæftigelse, at målsætningen kommer til udtryk og det er denne målsætning, der danner grundlaget for relationen.

På trods af, at BUL som frivillig social indsats udgør en formel omsorg, lægger organisationen også op til, at erhvervsmentorerne kan undersøge sine muligheder for at være frivillige på deres egne måder. Dette kommer til udtryk på følgende måde i empirien:

[...] Hvis der er en erhvervsmentor der har et overskud og ressourcerne til at gå de ekstra skridt og hjælpe den person han eller hun sidder overfor, så er der ikke nogen af os der vil sige "Ej, der skal du ikke hjælpe. Det går ikke, det må du ikke". Det må de selvfølgelig gerne, men det er bare rigtig vigtigt for os, at vi gør det klart, at vi ikke forventer det (Bilag 6).

Projektkonsulenten Karoline er således opmærksom på, at deres beslutninger og forventninger omkring frivilligheden ikke må tages for bogstaveligt, da det kan være hæmmende for det engagement som frivilligheden tilbyder. La Cour fremhæver ligeledes vigtigheden i, at den frivillige ikke gemmer sig bag den formelle rolle som organisationen beslutter og i stedet deltager i frivilligheden ud fra det, den oprindeligt består af. Det betyder på mange måder også, at organisationen kommer til at modsige sig selv, da den på den ene side forsøger at træffe beslutninger på frivillighedens vegne, men på den anden side også ønsker at virkeliggøre idealet om en frivillighed, der tager udgangspunkt i nærværet og agerer ud fra det (La Cour 2014b: 89). Modsigelsen viser sig ved ønsket om en dobbelthed, hvor begge elementer indgår. Dette kan identificeres i empirien på følgende måde i interviewet med projektkonsulenten:

[...] de unge kan godt have brug for at finde et fritidsjob, men det har de også brug for, fordi de snart bliver smidt ud hjemmefra eller ikke kan betale husleje, og det kan være lidt svært, den overgang. Eller unge som nogle gange hænger ud med nogen, som har en lidt dårlig indflydelse på dem, og det er svært at starte i en ny vennegruppe, og det kan være rart med en erhvervsmentor der kan støtte til det. Så bliver det lidt mindre erhvervsrettet. Jeg kan også huske et mentorforløb hvor mentor hjalp den unge væk fra et ret voldeligt forhold, som den unge ringede til, som de måtte komme og hente og køre på krisecenter, eller var med som vidne i retten og hjælpe med det juridiske, eller få styr på privatøkonomi, eller skaffe en bærbar så den unge havde noget at skrive jobansøgninger på. Der er mange eksempler på at erhvervsmentoren går det ekstra skridt, og det må de også gerne (Bilag 6).

I citatet udlægger projektkonsulenten Karoline først en forståelse for, at der i et erhvervsrettet forløb kan være tale om unge, der udover at have brug for støtte til det erhvervsrettede, også har udfordringer på andre fronter af sociale og personlige karakterer. Herefter kommer hun med forskellige eksempler på, hvornår erhvervsmentoren vælger at agere på baggrund af uformel omsorg, hvorefter hun afslutter med, at de gerne må gøre det, hvis de vil. Eksemplerne i citatet er til dels et udtryk for, hvordan frivilligheden konkret undersøger sine muligheder for at være frivillig baseret på person- og situationsspecifikke betingelser, og hvordan den formelle omsorg tilsidesættes frem for den uformelle omsorg. Derudover demonstreres modsigelsen ved, at der er nogle forventninger fra Bryd Unge Ledigheds side om, at et forløb skal være erhvervsrettet, men samtidig indeholder en form for accept af, at det ikke bliver fulgt og spænder sig således yderligere (La Cour 2014b: 99-101). Når de frivillige i BUL undersøger deres muligheder for at være frivillige på person- og situationsspecifikke betingelser, får de mulighed for at udvikle deres eget handlerum. Uformel omsorg kan på denne måde forstås som fundamentet for udviklingen af frivillighedens handlerum.

I det følgende vil vi forsøge at kaste et blik på de frivilliges handlerum, hvor vi kommer nærmere omkring, hvor essentielt det er for det frivillige sociale arbejde at give den frivillige mulighed for at udforske sine egne muligheder, samt at man på organisatorisk plan er opmærksom på vigtigheden i, at det er det frivillige handlerum, der forudsætter den særlige relation, hvilket uddybes i det nedenstående.

7.1.3 Frivillighedens handlerum

Ifølge La Cour er løsningen af denne udfordring ikke, at organisationen stopper med at træffe beslutninger på de frivilliges vegne, men at det derimod handler om organisationens evne til at træffe beslutninger, der ikke forhindrer den frivillige i at udforske sine egne muligheder for at være frivillig. For at organisationer ikke konstant skal være i risiko for at producere selvmodsigende forventninger til frivilligheden, formulerer de værdier og retningslinjer fremfor bindende beslutninger, der potentielt kan være konfliktfyldte i forholdet mellem organisationen og de frivillige. Det er vigtigt, at organisationen opfatter deres egne regler som retningslinjer, og ikke som ubrydelige regler, der medfører sanktioner (La Cour 2014b: 100). Det er ligeledes det, der fremgår i empirien, hvor informanterne i højere grad taler om retningslinjer frem for konkrete beslutninger, som projektkonsulenten Karoline berører i det følgende:

Vi gør virkelig opmærksom på hvad er det man kan dele med erhvervsmentor, og hvad man kan finde andre steder. Og så er det klart, så er der nogle der nærmest får en nærmest familiær situation og virkelig godt kan lide hinanden, og det er jo bare dejligt (Bilag 6).

Empirien byder på mange eksempler, hvor Bryd Unges Ledigheds forventninger og beslutninger tilsidesættes til fordel for den uformelle omsorg som erhvervsmentorerne finder mere meningsfulde i det konkrete møde med deres mentee. Dette tyder på, at det er den uformelle omsorg i form af det personlige, der er det dominerende i erhvervsmentorforløbet, hvor det formelle i højere grad fungerer som en rettesnor, der danner rammerne. La Cour betegner dette som, at formelle beslutninger finder sin funktion på den uformelle interaktions betingelser (La Cour 2014b: 82). I interaktionen mellem erhvervsmentoren og den unge kan der argumenteres for etableringen af en *frivillig relation*, der udvikles i forbindelse med den uformelle omsorg, hvor parterne stifter bekendtskab med de person- og situationsspecifikke betingelser. I forhold til vores specifikke case, kan vi betegne uformel omsorg som de personlige og følelsesmæssige elementer, der indgår i erhvervsmentorforløbet, hvorimod den konkrete erhvervsrettede hjælp i forbindelse med uddannelse eller beskæftigelse kan betegnes som formel omsorg. Ud fra dette argumenterer vi for, at den uformelle omsorg i form af personlige og følelsesmæssige elementer er en nødvendighed for at kunne danne en frivillig relation, som er forudsætningen for, at erhvervsmentorforløbet kan lykkes. Man kan med andre

ord sige, at den frivillige relation mellem en erhvervsmentor og mentee er forudsætningen for den frivillige sociale indsats, hvilket vil blive udfoldet nærmere undervejs i analysen.

Til trods for, at den frivillige omsorg som udgangspunkt bliver betegnet som formel på baggrund af, at det er en organisation, som træffer beslutningerne, er den ud fra vores fortolkning af det empiriske materiale i højere grad præget af det uformelle aspekt, som danner grundlaget for den frivillige relation. På trods af, at vi gennem vores empiri også kan se eksempler på, hvordan erhvervsmentoren i mødet med den unge udvikler en uformel omsorg med afsæt i den formelle omsorg, så handler det i særdeleshed om, hvordan den enkelte erhvervsmentor vælger at inddrage den formelle omsorg i det konkrete møde. Det fremgår således tydeligt, at det er den uformelle omsorg, der danner grundlaget for et vellykket erhvervsmentorforløb, hvor den formelle omsorg bevirker som en form for rettesnor i processen. Dette fremkalder naturligt spørgsmålet om, hvad de bagvedliggende faktorer er for, at uformel omsorg har en væsentlig større betydning for erhvervsmentorforløbet, som er organiseret af BUL med udgangspunkt i den formelle omsorg. Svaret er todelt, idet der er tale om modsætningsfyldte beslutninger fra organisationens side. På den ene side forsøger de til dels at fremhæve det erhvervsrettede i indsatsen og samtidig godtager de det "ikke-erhvervsrettede", sociale forløb mellem en erhvervsmentor og en ung. Der er således tale om en manglende strukturering af beslutningerne og retningslinjerne fra organisationens side i indsatsen. Her er det dog vigtigt at være opmærksom på, at det ikke er organisationen, der udøver frivillig omsorg, men de frivillige i erhvervsmentorforløbene, hvilket også kan have en indflydelse på, hvorfor uformel omsorg er det fremtrædende og den formelle omsorg i højere grad kommer til udtryk som form og indhold, der sætter rammerne for forløbet. Ovenstående kan udledes på baggrund af de forskellige perspektiver vores empiriske data består af.

På trods af, at der er nogle forventninger til indsatsen fra organisationens side, er det ikke garanteret, at forventningerne imødekommes i praksis i det konkrete forløb, da det er frivillige erhvervsmentorer, som indgår i forløbet, hvilket illustreres i interviewene med erhvervsmentorerne og de unge. At indsatsen overvejende er præget af uformel omsorg er ikke nødvendigvis dårligt for erhvervsmentorordningen. Als Research har i 2016 lavet en evaluering af indsatsen Bryd Unges Ledighed, der har til formål at afdække effekten af erhvervsmentorordningen, hvor der blandt andet fremgår virkningsfulde elementer i erhvervsmentorens hjælp til de unge. Under disse virkningsfulde elementer peger evalueringen

på, at det ikke har været den konkrete hjælp i form udarbejdelse af CV og ansøgning, kontakte uddannelsessteder eller virksomheder fra erhvervsmentorens side, der har haft den afgørende betydning for de unges positive oplevelse. Ifølge evalueringen tyder det på, at der er tale om andre faktorer end den konkrete hjælp, der bidrager til, at unge finder erhvervsmentorforløbet meningsfuldt (Als Research 2016: 4). Dette genfinder vi i vores analyse af den empiriske data, hvor den formelle omsorg, som i dette tilfælde kan betegnes som den konkrete hjælp, ikke er det dominerende i forløbet, når vi spørger vores informanter. Evalueringen afspejler endvidere, at den uformelle omsorg spiller en større rolle i erhvervsmentorforløbet end det formelle. Ifølge La Cour er det særlige ved det frivillige sociale arbejde netop, at omsorgen defineres med udgangspunkt i, hvordan den frivillige individuelt forstår "den andens" behov (La Cour 2014b: 45-46). Det er ligeledes dette, vi forstår ud fra vores analyse af vores empiriske materiale, hvor det tydeligt fremgår at det er den uformelle omsorg, der kendetegner frivilligheden i indsatsen.

Den anden del af svaret omhandler målgruppen for indsatsen, som er unge i udsatte positioner. Det er i kraft af deres udsathed og deres forskellige udfordringer, at de har brug for en særlig indsats og handler således ikke altid om den konkrete formelle hjælp til eksempelvis udarbejdelse af CV og ansøgning, men om de bagvedliggende faktorer. En af de unge som vi har interviewet er eksempelvis ny i Danmark, har flygtningebaggrund og bor alene. Det kan blandt andet betyde, at hun ikke har et tilstrækkeligt socialt netværk på nuværende tidspunkt og at hun ikke har nogle forældre, der kan hjælpe hende med det erhvervsrettede (Bilag 3). Her vender vi igen tilbage til La Cours skitsering af, at frivilligheden finder sine grænser på nærværets betingelser, hvilket betyder, at det er de personlige og situationsspecifikke betingelser, der afgør udfaldet af mødet (La Cour 2014b: 79-80). Idet organisationens beslutninger tilsidesættes for nærværets betingelser, bliver det automatisk den uformelle omsorg, der dominerer relationen. Dette er ligeledes noget, de ansatte på projektet er klar over, hvilket italesættes af projektkonsulenten Sandra, som retorisk stiller spørgsmålet: "Kan man tvinge en mentor til kun at lytte og ikke vejlede selvom personen ikke er professionel?" (Bilag 7). Som citatet også indikerer, er det vanskeligt at få den frivillige til at forpligte sig på en overordnet aftale (La Cour 2014b: 72). På trods af, at BUL har et overordnet formål om at indsatsen er erhvervsrettet, og har nogle retningslinjer der skal sikre dette, er der flere eksempler på, at det bevæger sig udover det erhvervsrettede og betinger sig på det konkrete møde mellem erhvervsmentoren og den unge. De unge har i kraft af deres udsatte position andre udfordringer, som ikke er erhvervsrettede, og det kan være svært at holde de udfordringer

adskilt i en 1:1 relation. Dette belyser projektkonsulenten Katrine i hendes interview, når vi spørger om, hvorvidt hun har oplevet forløb, der ikke er udelukkende erhvervsrettede:

Ja, det sker ofte, netop fordi problemerne eller udfordringerne som de unge har, de er ikke isoleret, og det kender vi jo alle sammen, at bare fordi man har en udfordring, så betyder det ikke, at der ikke også kan være andre på samme tid (Bilag 6).

De unges udfordringer er tæt vævet sammen og behovet for hjælp og støtte til at påbegynde uddannelse eller komme i beskæftigelse kan således være i forlængelse af de udfordringer, de unge har, og dette er ligeledes noget projektkonsulenterne på BUL er bevidste omkring. Den frivillige sociale indsats i BUL rummer således forskellige muligheder for de unge, men også erhvervsmentorerne som frivillige. Indsatsen tilbyder formel omsorg i form af konkret hjælp og støtte i retning af uddannelse og beskæftigelse samt uformel omsorg, som giver de unge mulighed for at danne kontinuerlige relationer, der tager udgangspunkt i deres ønsker og behov. For frivillige erhvervsmentorer rummer indsatsen mulighed for at dyrke deres engagement i form af uformel omsorg på baggrund af den formelle omsorg, der bevirker som en rammesætning og tryghed for deres muligheder. Gennem den uformelle omsorg, som vi forstår som de personlige og følelsesmæssige elementer i erhvervsmentorforløbet, skabes muligheden for at danne en frivillig relation mellem erhvervsmentoren og den unge. Den frivillige relation er, ifølge vores empiriske fund, grundlaget for, at både erhvervsmentoren og den unge kan få positivt gavn af erhvervsmentorforløbet. Den frivillige relation opstår i interaktionen mellem parterne, hvorfor vi i det følgende ønsker at dykke ned i, og forsøge at forstå den frivillige relation ud fra Shulmans praksisteori. Dette ønsker vi at gøre, da vi kan identificere interaktionistiske aspekter i den uformelle omsorg, som vi, ved hjælp af Shulmans fasemodel, vil forsøge at kaste lys på. Det skal dog understreges, at vi sætter La Cours begreb om uformel omsorg i relation til de interaktionistiske aspekter i erhvervsmentorforløbet for at kunne opbygge et begreb om den frivillige relation.

7.2 Analysedel 2 - Interaktionisme

Det centrale i det interaktionistiske perspektiv i socialt arbejde er ansigt til ansigt relationen. Samspil og interaktion er betydningsfulde elementer, når forskellige former for relationer udvikles i socialt arbejde. Som vi tidligere benævnte, peger evalueringen af BUL på, at der er tale om nogle andre faktorer end den konkrete hjælp, hvilket vi vil forsøge at forstå ud fra

centrale elementer i det interaktionistiske perspektiv i socialt arbejde. Den uformelle omsorg, som er dominerende i erhvervsmentorforløbene, består af interaktionistiske elementer, der udgør en central rolle i etableringen af den frivillige relation. Gennem Shulmans fasemodel ønsker vi at skitsere, hvilke elementer af den uformelle omsorg, der indeholder interaktionistiske aspekter og hvordan disse aspekter danner grundlaget for en frivillig relation som muliggør, at erhvervsmentoren og den unge får positivt gavn af erhvervsmentorforløbet.

7.2.1 Forberedelsesfasen i et erhvervsmentorforløb

Shulman har i forlængelse af sin forskning udviklet en model for faserne i hjælpeprocesser for den enkelte borger, hvor arbejdsrelationen er central i modellens fire faser. Ideen bag modellen bundes grundlæggende i forestillingen om, at forholdet mellem individer er betinget af gensidighed og afhængighed. Det er gennem positive relationer til andre, at mennesket formår at få afdækket sine behov. Disse behov kan således imødekommes ved at forholde sig til de fire forskellige faser i Shulmans model. Den første fase er forberedelsesfasen, som af Shulman betegnes som "The Preliminary Phase of Work", hvor rationalet er baseret på ideen om at forberede interaktioner inden for det sociale arbejde, hvilket kan øge sandsynligheden for at etablere et positivt forhold, som giver mulighed for at høre og forstå, hvad den enkelte har at sige. Det fremhæves, at det i denne fase er essentielt at være forstående over for den situation, som borgeren befinder sig i, og at det er vigtigt ikke at reagere på borgerens situation ud fra ens eget synspunkt på hændelsen. I et interaktionistisk perspektiv betegnes dette som situationsdefinitionen og handler om, at den enkeltes forståelse af en situation kan have konsekvenser for, hvordan vedkommende handler og opfører sig. Ifølge Shulman kan et forstående afsæt fra socialarbejderens side for den andens situationsdefinition være behjælpeligt i forhold til at styrke arbejdsrelationen mellem parterne. Således er det vigtigt for socialarbejderen at tage udgangspunkt i den enkeltes situation for at kunne styrke relationen (Shulman 1999: 40-43; Hutchinson & Oltedal 2019: 92).

I BUL starter forberedelsesfasen allerede i de professionelle screenings- og matchningsproces, hvor de snakker med de unge om deres ønsker og behov samt spørger ind til deres præferencer for match med en frivillig erhvervsmentor. Denne del af forberedelsesfasen er afgørende for, at både de unge og erhvervsmentorerne føler sig på bølgelængde med hinanden og kan indgå i et forløb sammen. I matchningsprocessen fokuserer de professionelle på forskellige elementer, der har betydning for det konkrete forløb. Det omhandler blandt andet faglighed,

fritidsinteresser, lokalområde, alder og vigtigst af alt ønsker og behov samt personlighed. Dette italesættes blandt andet af projektkonsulenten Karoline, når vi spørger ind til kriterier og overvejelser i forhold til matchningsprocessen:

Jamen vi spørger til, både med den unge og mentor, hvorfor de har meldt sig til. Hvad er deres motivation og hvad vil de have ud af det [...] Så spørger vi også til hvad de godt kunne tænke sig at få ud af det, hvad de forestiller sig [...] Så kan man også nogle gange mærke i telefonen om det er nogle meget stille personer som man nærmest skal hive ordene ud af dem, og svarer kun en-stavelser ord, og man virkelig skal være tålmodig, hvor at nogle af vores mentorer bare er "yak-yak-yak", altså det skal bare gå hurtigt, og de skal bare levere. Så vi har en fornemmelse af, okay, den her unge har brug for en mere tålmodig mentor eller den her unge har brug for en mentor der kan stille nogle krav eller kan være direkte. Altså der prøver vi også at fornemme rent personligt [...] det nytter ikke noget at finde sådan en lille mus som ikke kan sige så meget ad gangen, og så bare finde en der bare bliver provokeret af tavshed [...] Så vi prøver ligesom at undgå de her mismatch (Bilag 6).

Citat illustrerer, hvilke overvejelser de professionelle gør sig, når de skal matche en frivillig erhvervsmentor med en ung. Der bliver lagt særlig vægt på personligheden i matchningsprocessen, da det anses som værende essentielt for et vellykket erhvervsmentorforløb. Når erhvervsmentoren og den unge bliver matchet på baggrund af ovenstående kriterier, er det med den hensigt om at identificere egenskaber ved de henholdsvis personer, som kan forudsætte en relation, hvor begge parter er på bølgelængde, således at relationen er positiv, og den unges behov kan imødekommes. Dette betegnes blandt andet af Perregaard som "matchernes" fornemmeste opgave (Perregaard 2020a: 148). Det belyses i den frivillige sociale praksis på følgende måde af en erhvervsmentor:

Jamen altså, jeg tror... Jeg ved ikke om det har været meningen fra organisationens side, men personlighedsmæssigt så passer vi meget godt sammen. Fordi jeg kan mærke at min mentee er sådan lidt en stille pige, og det har jeg også selv været, og det ved jeg gør det endnu sværere. Fordi, ja... Hvis man kunne falde i med væggen, kunne det være rart, det kender jeg jo selv. Men det bare ikke lige den måde man får arbejde på desværre. Der er man nødt til at være lidt mere frembrusende og kunne sælge sig selv. Så det er egentlig de samme udfordringer, som jeg selv har haft, som jeg egentlig også hjælper min mentee med. Om det

så... Det kan organisationen nok ikke styre, det er i hvert fald den måde jeg synes vi er kommet til at passe godt sammen på (Bilag 4).

Citatet indikerer, at der er en overensstemmelse mellem matchningsprocessen og relationen, som er blevet opbygget på baggrund af de overvejelser og kriterier, de professionelle har gjort sig. Det anses således som værende en fordel, at Malene kan identificere sig med den unge, da det giver hende bedre forudsætninger for at kunne hjælpe hende i retningen af hendes mål om at komme i beskæftigelse. Dette er ligeledes en forudsætning Schulman illustrerer i forberedelsesfasen i sin model. Han understreger, at socialarbejderen skal forsøge at være indstillet på sine egne følelser, for at kunne relatere til den borger de sidder overfor, da dette kan medføre gode resultater for arbejdsrelationen (Shulman 1999: 50). Malene udtrykker i citatet, at hun selv har været en stille pige førhen og at hun ved, at det kan gøre jobsøgningsprocessen sværere. Hun genkender således sin mentees personlighedstræk og kan på baggrund af dette trække på sine egne erfaringer og tage udgangspunkt i sin mentees situationsdefinition.

Shulman argumenterer, ud fra hans forskning om fasemodellen, at de centrale elementer for at udvikle en positiv arbejdsrelation er forståelse, tillid og omsorg, da de kan være medvirkende til at hjælpe borgeren med at håndtere deres følelser. Forståelsen kan i denne sammenhæng betegnes som situationsdefinitionen, da det handler om, hvordan parterne oplever at være på bølgelængde. Tilliden kan forstås som borgernes villighed til at dele sine tanker, følelser, fejltagelser og fiaskoer med socialarbejderen. Afslutningsvist betegnes omsorg som borgernes følelse af, at socialarbejderen bekymrer sig for vedkommende og tager deres bekymringer alvorligt. Disse tre elementer er essentielle, da en besiddelse af alle tre antyder, at socialarbejderen har evnen til at være indstillet på sine egne følelser, hvilket som tidligere nævnt, er vigtigt i forberedelsesfasen (Shulman 1999: 48). At disse elementer har en positiv indflydelse på arbejdsrelationen kan identificeres i interviewet med en ung på følgende måde:

Hun er meget sød, jeg føler ikke.. Hvordan siger man... At hun ikke judge mig eller sådan noget. Jeg føler jeg mangler noget og fordi min dansk er ikke så god, men jeg føler bare hun ikke kigger på det. Hun kigger på min anden side. Hvordan jeg er som person, ja, det føler jeg (Bilag 3).

Citatet er et svar på, hvorvidt den unge føler sig tryk hos sin erhvervsmentor og hvorfor. Hun har en følelse af, at hendes erhvervsmentor ikke dømmes hende på forhånd på baggrund af hendes selvopfattede mangler. Dette indikerer både elementer af forståelse og omsorg fra erhvervsmentorens side, der har haft en indflydelse på, at hun har udviklet tillid til sin erhvervsmentor. Den unges udtryk er ligeledes et tegn på, at erhvervsmentoren fokuserer på den unges ressourcer, hvilket den unge i citatet betegner som "min anden side". Shulman lægger vægt på, at borgerens ressourcer skal afdækkes og at målsætningen er, at den enkelte bliver i stand til at kunne hjælpe sig selv (Hutchinson & Oltedal 2019: 134). Ud fra den unges perspektiv, lader erhvervsmentoren sig ikke påvirke af mangler eller det at den unge eksempelvis har manglende dansk kundskaber, men fokuserer i stedet på andre sider af den unge som er medvirkende til, at den unge føler sig tryk og har tillid til sin erhvervsmentor. Således indikerer ovenstående eksempel, at forståelse, tillid og omsorg spiller en betydelig rolle for relationen og dermed også for erhvervsmentorforløbet.

Dog påpeger Shulman, at det er en typisk misforståelse, at der skal dannes en relation, før man kan arbejde mod målet. Han understreger, at det ofte kan føre til overflødige samtaler der ikke har nogen relevans for arbejdsrelationen. I stedet argumenterer han, at relationen ofte udspringer fra selve arbejdet, og at man derfor ikke skal udskyde arbejdet til fordel for at danne en relation, da der ikke kan skelnes mellem disse. Shulmans fasemodel i hans praksisteori, der henvender sig til socialarbejdere i myndighedsarbejdet, kan på mange måde oversættes til den frivillige sociale praksis, idet han lægger vægt på arbejdsrelationen, tillid og følelser. Den adskiller sig dog ved at definere relationen som noget, der dannes parallelt med arbejdet, hvilket giver god mening i myndighedsarbejdet, men passer ikke ind i den frivillige kontekst. Relationen er således essentiel i følge Shulman, men det er ikke en forudsætning for arbejdet, at relationen etableres først. Vi har i vores empiriske fund dannet et mønster, der definerer relationen mellem erhvervsmentoren og den unge som det, der er forudsætningen for, at begge parter kan få positivt gavn af erhvervsmentorforløbet. Den "frivillige relation" ligger tæt op af Shulmans begreb om arbejdsrelationen, men adskiller sig ved, at vi i stedet anskuer relationerne, der opstår i en frivillig social praksis. Ved at anskue relationen i en frivillig social praksis får vi blik for den gensidighed og de forventninger der er til begge parter, som er nødvendige for at relationen kan bistå. I modsætning til Shulmans begreb, er det i den frivillige sociale praksis ikke muligt at påbegynde opnåelsen om målsætningen i en frivillig social indsats før den frivillige relation er dannet, idet den indebærer, at både den frivillige og

brugeren udviser gensidighed over for hinanden. Det er blandt andet også derfor vi argumenterer for, at matchnings- og screeningsprocessen i erhvervsmentorforløbet er vigtigt, idet begge parter skal kunne se sig selv indgå i et erhvervsmentorforløb med hinanden.

Citaterne i ovenstående afsnit fremhæver til dels de respektive perspektiver, der ses i henholdsvis det professionelle sociale arbejde og det frivillige sociale arbejde i BUL, og til dels også, hvilken rolle relationen spiller. Det kommer eksplicit til udtryk, at de hver især varetager nogle opgaver, som former den frivillige sociale indsats' praksis. En god matchningsproces er dermed en forudsætning for erhvervsmentorens og den unges relation, og således forudsætningen for, at den unge kan få det mest optimale udbytte af erhvervsmentorforløbet. Shulman påpeger, at relationen er virkemidlet, som skal anvendes til at nå målet, hvorfor forberedelsesfasens opnåelse af succes er væsentligt i et vellykket erhvervsmentorforløb (Shulman 1999: 47; Hutchinson & Oltedal 2019: 134). Forberedelsesfasen er medvirkende til at forstå, hvorfor relationen og følelserne deri fremstår som et bærende element i erhvervsmentorforløbet, og dermed hvordan den uformelle omsorg bidrager til dannelsen af en frivillig relation, som er forudsætningen for at opnå målet omkring uddannelse eller beskæftigelse. Forberedelsesfasen er dermed den første, men også den vigtigste fase i forhold til, hvorvidt der er tale om et succesfuldt match eller et mismatch. Det er hermed på en og samme måde den fase, hvor muligheden for at opnå en frivillig relation opstår, men også den fase, der er udfordrende, fordi den er afgørende for hvorvidt denne relation kan finde sit fodfæste i første omgang. I det følgende vil vi analysere vores empiriske data ud fra Shulmans næste fase, startfasen, som skal bidrage til at forstå, hvilke forventninger, der er imellem de professionelle, erhvervsmentorerne samt de unge og ligeledes hvilken rolle den unge påtager sig i erhvervsmentorforløbet.

7.2.2 Forskellige forventninger fører til forskellige roller

I startfasen, som Shulman betegner som "Beginnings and the Contracting Skills", fokuseres der blandt andet på at definere de roller og forventninger, der er til de enkelte i arbejdsrelationen. Når de professionelle kontakter henholdsvis en ung eller en frivillig erhvervsmentor for at afdække hvilke ønsker og behov de har, spørges der ligeledes ind til deres præferencer for match jævnfør forberedelsesfasen. Foruden konkrete ønsker og behov samt personligheden som har indflydelse på arbejdsrelationen, spiller forventninger til

hinanden også en betydelig rolle i et succesfuldt erhvervsmentorforløb. Det er de professionelle ligeledes opmærksomme på som illustreret i interviewet med projektkonsulenten Karoline:

Det er vigtigt, at de starter et forløb med de samme forventninger og at mentor ikke kaster sine forventninger over på den unge fordi det skal handle om den unge. Starter forløbet ikke med de samme forventninger, så kommer samarbejdet og relationen til at blive kringlet og udfordrende, fordi den unge og mentor går ind med vidt forskellige forventninger til forløbet. Det er også derfor vi siger, at de skal lave en samarbejdsaftale, ikke at det skal være den her fysiske papirform, hvor begge underskriver, men det skal være, hvor de ved hvad de kan regne med (Bilag 6).

Karoline lægger vægt på, at der skal være en overensstemmelse mellem erhvervsmentorens og den unges forventninger til hinanden, hvis forløbet ikke skal blive forvirrende og udfordrende for dem begge, og at det ikke handler om, at erhvervsmentoren skal sætte dagsordenen for den unges ønsker og behov i henhold til uddannelse eller beskæftigelse. I den interaktionistiske tilgang bliver dette betegnet som objektivering af den enkelte og handler om, at den enkelte føler sig som et objekt, når andre bestemmer over vedkommende. I BUL fokuserer indsatsen på en forventningsafstemning og et udgangspunkt i den unges ønsker og behov, således at man undgår denne objektivering. At gøre den unge til subjekt i deres eget erhvervsmentorforløb bidrager til, at de får mulighed for at bestemme over deres egen situation og motiverer dem ligeledes til forandring (Hutchinson & Oltedal 2019: 94).

Shulman begrundet, at endnu en grund til, at det er vigtigt at få afklaret hinandens forventninger til erhvervsmentorforløbet er for, at den enkelte kan få en forståelse af, at det ikke er socialarbejderen, som skal gøre arbejdet for borgeren, men derimod, at socialarbejderen er der for at gøre arbejdet sammen med borgeren (Shulman 1999: 95). Dette skal forstås i forlængelse af, at der i relationen findes en tredjepart, hvilket betyder, at der ikke udelukkende kan være fokus på den professionelle og borgerens relation, men at der også skal være fokus på det fælles tredje, som er den sag begge parter arbejder sammen om (Hutchinson & Oltedal 2019: 118). I empirien ser vi flere eksempler på, at der er en overensstemmelse mellem de professionelle og de frivillige i henhold til, at der findes en forventning om, at det ikke er de frivillige erhvervsmentorer, der skal sørge for, at de unge kommer i uddannelse eller beskæftigelse, men at det er en hjælpeproces, hvor den frivillige erhvervsmentor sammen med den unge kan

samarbejde om det fælles tredje, som er målsætningen for erhvervsmentorforløbet. Forståelsen af og forventningen om, at de skal samarbejde hen imod målet udtrykkes på følgende måde af de frivillige erhvervsmentorer:

[...] At man er samarbejdsvillig. At man har den passion. At man gerne vil kæmpe for det. Det er begge to, ikke kun den ene eller den anden. Fordi hvis jeg sidder her og dovner den af, og hun sidder der og virkelig gerne vil komme videre eller omvendt, så kommer vi ikke nogen vegne. Det er ikke kun den ene der skal arbejde, vi skal begge to arbejde. Så begge to skal være samarbejdsvillige og gerne ville det her (Bilag 5).

Og:

Altså nu har jeg jo været rigtig heldig med min mentee, hun vil det helt vildt gerne. Og det er jo også rart, at når jeg sidder som frivillig, at det ikke bare er en der ikke gider noget som helst, og slet ikke kan se nogen mening med det. Så ville det jo ikke fungere det her. Men altså vi begge to vil gerne... Vi vil det gerne, og vi bruger tid på det. Så der er sådan en gensidig ansvarlighed på en eller anden måde. Nu har jeg brugt tid på det her, og du har brugt tid på det, så det er ligesom en intern aftale på en eller anden måde. At man ikke spilder hinandens tid. Det synes jeg i hvert fald også er vigtigt for mig som mentor, for jeg vil heller ikke spille min mentees tid. [...] hvis vi begge to kan få noget godt ud af, så det sådan det skal være. Ellers er der ikke nogen grund til det (Bilag 4).

Citaterne giver indblik i de frivillige erhvervsmentorerers forventninger til erhvervsmentorforløbet, men indikerer også på samme tid, at der er en forventning til den unge om deltagelse og samarbejdsvillighed. Begge erhvervsmentorer tilkendegiver at der skal være en form for gensidighed når det omhandler målsætningen og det konkrete forløb, da de ellers ikke kan se grunden til at indgå i et erhvervsmentorforløb. Der er dermed tale om en forventning fra erhvervsmentorerens side om, at den unge er aktivt deltagende og tager stilling til, hvad vedkommende forventer af sin erhvervsmentor og samtidig forholder sig til, hvad erhvervsmentoren forventer af vedkommende. Gensidig engagement og forventningsafstemning mellem den unge og erhvervsmentoren giver ligeledes mulighed for en ligeværdig relation mellem parterne, da de indgår i en relation på baggrund af, at de begge ønsker det og ikke på baggrund af en asymmetrisk konstruktion med den ene part som hjælper

og den anden part som modtager af hjælpen. Gennem forberedelsesfasen skabes muligheden for at danne et tillidsforhold til hinanden som er grundlaget for opbygning af en ligeværdig relation, der gavner dem begge (Holm & Fanning 2011: 33-34). Derudover indeholder startfasen også en præcision af socialarbejderens rolle og en tydeliggørelse af, hvilken form for hjælp vedkommende kan tilbyde ud fra denne rolle og kontekst. Borgerne skal ligeledes tage stilling til, hvorvidt de vil indgå i samarbejdet med socialarbejderen på en betydningsfuld måde. Det er vigtigt at klargøre dette, da borgerens engagement og forpligtelse til socialarbejderen og arbejdet er essentielle for et vellykket forløb. Derfor skal man i denne fase bestræbe sig på at tydeliggøre gensidige forventninger, således at der er en overensstemmelse omkring hvad de respektive parter kan forvente af hinanden (Shulman 1999: 95; Hutchinson & Oltedal 2019: 118) Tydeliggørelsen af erhvervsmentorenes rolle og hjælp udspiller sig på følgende måde i den frivillige sociale praksis:

Hun troede, at jeg kunne gøre nogle ting nemmere for hende. Og hvis jeg gør det, så er jeg jo nærmest ligesom hendes mor, så er det bare mig der gør tingene for hende. Så kan hun aldrig stå på egne ben. Så der forklarede jeg hende, at det bliver hun nødt til selv at gøre. Det har hun prøvet, og selvfølgelig er det hårdt, selvfølgelig er det ikke perfekt. Men hun gør det selv. [...] Det bliver bare nemmere for hende fremadrettet. Så jeg fortæller hende, at hun skal være selvstændig fra starten af. [...] jeg vil gerne have at hun selv tager ansvar for det, så hun ved det fra starten af, og så værner hun sig til det, så hun på et tidspunkt kan det hele selv. Selvfølgelig får hun hjælp [...] hun skal stadig vide at jeg er her for hende, jeg kan hjælpe hende med nogle ting, men jeg kan ikke gøre tingene for hende. Det må hun selv gøre. Og det ved hun faktisk godt, og det har hun lært (Bilag 5).

Og en anden erhvervsmentor udtrykker følgende:

Jamen jeg synes egentlig det sådan set bygget op sådan, at det fremmer hjælp til selvhjælp. Det er jo ikke fordi at vi som mentorer, skal lave deres ansøgninger for dem. Det er hele tiden med fokus på: ”Hvad kan du selv gøre for at få det her job du gerne vil have”, ”Du ville gerne ind og arbejde med denne her branche”. Der er i hvert fald muligheder nok for at give dem et kærligt skub (Bilag 4).

Citaterne fra interviewene med erhvervsmentorerne illustrerer, at erhvervsmentorerne har været tydelige i deres præcision af, hvad de kan hjælpe den unge med. Fra erhvervsmentorerens side er der en klar forventning om, at det ikke er dem, der skriver de unges CV eller ansøgning, men at de godt kan hjælpe med sparring i forhold til de konkrete delmål. Der gives udtryk for en form for hjælp til selvhjælp, hvor de unge skal blive i stand til at mestre deres egen situation. Således bliver erhvervsmentorerens rolle at afdække de unges ressourcer i forhold til, hvad de kan og støtte dem undervejs i forløbet til at kunne blive herre over eget liv. Shulman fremhæver, at det er en central målsætning, at den enkelte føler, at vedkommende er med i processen og med det afsæt vender vi tilbage til idealet om, at gøre den unge til subjekt for sit eget forløb. Ifølge Shulman og generelt den interaktionistiske tilgang er de opgaver, som den enkelte bliver bedt om at udføre, tiltænkt således, at de skal hjælpe den enkelte med at udvikle en større mestringskompetence (Hutchinson & Oltedal 2019: 120). Erhvervsmentorforløbet rummer således muligheden for, at den unge kan udvikle hjælp til selvhjælp og øge sin mestringskompetence gennem de forskellige opgaver, vedkommende bliver tildelt. Dette kan bevirke, at den unge øger tiltroen til, at vedkommende kan mestre forskellige situationer. I praksis udspiller det sig på følgende måde i interviewet med en af de unge:

Hun har for eksempel sagt til mig når jeg skulle til jobsamtaler ”Du kan godt, jeg stoler på dig” du ved, hun gav mig altid god feedback og hun var også... Hun sagde hele tiden, at jeg godt kunne og at jeg var en god pige. Jeg fik gode forhåbninger [...] Det fik mig til at tænke ”Du kan godt [navn]!”. Det fik mig til at tænke gode ting, at jeg godt kunne og at jeg var god, hvis hun også siger det (Bilag 2).

I et interaktionistisk perspektiv skal socialarbejderen i fællesskab med borgeren afdække situationer og fortællinger, hvor borgeren føler styrke, og ovenstående citat er et godt eksempel på, hvordan erhvervsmentoren har givet den unge en følelse af, at hun godt kan mestre denne situation og at hun er god til det, hun gør. Erhvervsmentorens samtale med den unge har bevirket til, at Sara har øget tiltroen til, at hun godt kan få det job, hun ønsker. Erhvervsmentoren bidrager således i processen til, at den unge bliver motiveret på baggrund af verbal og emotionel støtte samt kognitiv opmuntring. At Sara har fået en erhvervsmentor, der stoler på Saras evner til at kunne gå til jobsamtale og få jobbet giver Sara en støtte og opmuntring, som har en indflydelse på Saras tænkemåde i forhold til, hvad hun kan mestre i egen situation (Hutchinson & Oltedal 2019: 132-133). Dette er også noget, evalueringen af

Bryd Unges Ledighed beskriver som nogle af de virkningsfulde elementer i erhvervsmentorforløbet. Evalueringen peger på, at flertallet af de unge oplever, at deres egen indsats har været mest betydningsfuld i forhold til opnåelse af enten uddannelse eller beskæftigelse. På baggrund af dette udledes det, at erhvervsmentorernes støtte udgør en overordnet form for hjælp til selvhjælp, som bidrager til, at de unge i højere grad tager ansvar for at ændre deres egen situation (Als Research 2016: 4).

Shulman argumenterer for, at det i startfasen er væsentligt, at socialarbejderen søger at få tilbagemeldinger og feedback fra borgeren. Dette er et vigtigt element, da det giver borgeren mulighed for at udtrykke sin opfattelse af problemet og eventuelle ønsker til hjælp, og giver samtidig socialarbejderen mulighed for at tilpasse sig dette (Shulman 1999: 102). I BUL er denne arbejdsopgave fordelt således, at det er den enkelte koordinator for erhvervsmentorforløbet, der laver løbende opfølgningssamtaler med den unge og ligeledes erhvervsmentoren. På den måde er det koordinatoren, som sidder med tilbagemeldingerne og skaber således et trygt rum for både den unge, men også for erhvervsmentoren til at kunne fortælle, hvad de synes om forløbet. Projektkonsulenten Sandra argumenterer i nedenstående citat for, at det er ligeså vigtigt, at mentoren ikke føler, at det er ubehageligt i forløbet:

Allerede to uger efter personen er blevet matchet, så har de typisk nået at skrive sammen og mødes, så følger vi op for at finde ud af om der er en kemi og hvordan det gik, føltes det rigtigt, er der noget der er forkert, føler du at mentor lytter til dig, følte du at mentor var dømmende. Det er jo ting vi spørger den unge om, men ligeså spørger vi også mentor. Det er også vigtigt for os at mentor synes det føles rigtigt. Det er også det, der gør os unikke for det her er ikke bare nogle der bliver matchet og skal klare sig [...] Det skal ikke være ubehageligt. Den unge skal føle at de er i trygge rammer. Mentor skal også føle, at det her er en ung der lytter til mig og respekterer mig for relationen og engagementet er gensidigt. Ikke fordi der skal være autoritet, men det her med at føle at den her person faktisk værdsætter den andens tid. Det er begge sider (Bilag 7).

Citatet indikerer, at der i den frivillige sociale indsats bliver taget højde for, at erhvervsmentorerne ligeledes sidder med følelsen af, at det er rigtigt at indgå i erhvervsmentorforløbet. For at erhvervsmentorforløbet kan lykkes uden udfordringer, skal der være en gensidig relation og engagement for forløbet, og at erhvervsmentoren føler, at

vedkommendes tid bliver værdsat af modparten. Erhvervsmentorerne forventer ligeledes tilbagemeldinger i form af aktiv deltagelse, engagement og en stillingtagen til forløbet som vi fremanalyserede i deres forventninger omkring erhvervsmentorforløbet. Dette tilskriver den unge en aktiv rolle i forløbet, men også generelt i deres egen situation. Eksisterende forskning på området peger på, at frivillige risikerer at miste motivationen, hvis ikke de får respons fra brugerne. Dette udfordrer forestillingen om, at den enkelte bruger er en passiv modtager af den frivillige indsats og peger således i retning af en ny rolle som en aktiv medspiller, hvor medvirken og engagement spiller en væsentlig rolle i at skabe gode frivillige sociale relationer (Perregaard 2020b). Manglende feedback fra brugeren bliver betragtet som et udtryk for, at relationen ikke fungerer og konsekvensen kan være, at de frivillige mister motivationen og trækker sig fra relationen (Perregaard, Lindholm & Frovin 2020: 4). Vi kan se et mønster i vores empiriske fund, der peger i retning af, hvad eksisterende forskning på området konkluderer. Den manglende tilbagemelding i form af engagement, anerkendelse og motivation har en indflydelse på udviklingen af den frivillige relation og dermed også, hvordan erhvervsmentorforløbet udvikler sig. Projektlederen Sandra formulerer det på følgende måde:

En anden udfordring der er, er at vi ønsker at de frivillige mentorer har en god oplevelse med at være frivillig hos os og når de møder en ung. Oplever de at den unge er useriøs, uambitiøs eller demotiveret, så dræner det på vores mentorerers energi, hvis de prøver og prøver at få etableret en kontakt til den unge (Bilag 7).

Når vi under interviewet med Sandra taler om de udfordringer, der kan forekomme i erhvervsmentorforløbene, henviser hun til manglende handlinger fra de unges side, der dræner mentorernes energi. I overensstemmelse med eksisterende forskning på området, kan vi ud fra empirien udlede, at der kan være en sammenhæng mellem den unges motivation og aktive deltagelse, og erhvervsmentorens motivation samt erhvervsmentorforløbets udvikling. For at den frivillige relation kan etableres er det nødvendigt, at den unge tager stilling til, hvilke forventninger vedkommende har til sin erhvervsmentor og at den unge giver sin erhvervsmentor feedback i form af motivation og engagement. Når dette ikke er tilfældet, kan den manglende respons fra den unges side dræne erhvervsmentorens motivation og engagement for forløbet og risikere at den frivillige relation ikke etableres, og at der således ikke kan arbejdes hen imod målet for den unge i forbindelse med uddannelse eller beskæftigelse. Et andet godt eksempel fra empirien på dette er en ung, der rigtig gerne vil have

en erhvervsmentor, men hvor erhvervsmentorforløbet ikke lykkedes, idet den unge ikke dukkede op eller vendte tilbage på opkald. Projektlederen fra kommunen fortæller om tilfældet i det følgende:

Også havde vi også det ultimative dårlige eksempel, og det var en ung mand, der bare aldrig var til at få fat i. Og vi snakkede rigtig meget med ham om det... og altså han ville det også rigtig gerne selv, så vi forsøgte med forskellige alternativer. Vi forsøgte blandt andet at aftale et møde, så han kunne møde sin erhvervsmentor sammen med os, så vi kunne skabe noget tryk i relationen, men det lykkedes simpelthen ikke (Bilag 9).

Den unges motivation er afgørende for, at der overhovedet kan etableres eller indgås en aftale om et erhvervsmentorforløb. Den frivillige sociale indsats er til dels den unikke mulighed for at få hjælp og støtte til uddannelse eller beskæftigelse med udgangspunkt i egne ønsker og behov gennem en frivillig relation til en frivillig erhvervsmentor. Bagsiden af mønten er at hvis der ikke er et gensidigt engagement for erhvervsmentorforløbet, er det ikke muligt at få etableret den frivillige relation og således heller ikke muligt at få positivt gavn af forløbet i retning af uddannelse eller beskæftigelse. Det gensidige engagement mellem en erhvervsmentor og en ung er således både muligheden, men også begrænsningen i den frivillige sociale indsats. Forudsætningen for, at erhvervsmentorforløbet bliver en mulighed for den unge er, at den unge er aktivt deltagende i forløbet, mens begrænsningen er, hvis den unge ønsker at indgå i forløbet, men at vedkommende ikke kan gøre det af den ene eller anden årsag. Dette kan også forstås ud fra de unges udsatte positioner. Hvis de unge kæmper med sociale, psykiske eller personlige problemstillinger kan det være svært for dem at deltage i et forløb, hvor der er en forventning om, at de har ressourcer til at udvise respons i form af engagement og motivation til modparten, der skal hjælpe og støtte dem. Den frivillige sociale indsats kan således resultere i en mulig faldgrube af udsatte unge, der ikke har ressourcerne i form af overskud, kommunikative færdigheder eller blot motivationen til at kunne indgå i et erhvervsmentorforløb. De unge, der ikke kan leve op til den aktive rolle og herunder bidrage til deres egen situation i erhvervsmentorforløbet er dermed relativt svækket og kan på baggrund af dette ikke få positivt gavn af den frivillige sociale indsats. Den unges manglende deltagelse og dermed erhvervsmentorens manglende respons fra brugeren af den frivillige sociale indsats er to væsentlige udfordringer, der kommer til syne, når vi analyserer empirien ud fra Shulmans fasemodel, og dykker ned i gensidige forventninger i erhvervsmentorforløbet. Dette betyder

ligeledes, at vi ud fra målgruppen af udsatte unge kan skelne mellem de ressourcestærke og de resourcesvage, hvor sidstnævnte er de, der ikke formår at få positivt gavn af en frivillig social indsats på baggrund af deres manglende ressourcer i form af aktiv deltagelse, engagement, motivation og kommunikative udfordringer. Det er blandt andet også et af de centrale fund Perregaard belyser i sin afhandling, hvor hun undersøger barn-voksen-venskabet. Hun argumenterer for, at det er vigtigt at fremhæve, at barn-voksen-venskabet forudsætter, at barnet har ressourcer til at indgå i et venskab, og at det dermed ikke er målrettet og ikke benyttes af de mest udsatte børn (Perregaard 2020a: 264). Det er et vigtigt fund at være opmærksom på i en politisk og forskningsmæssig sammenhæng, da frivilligheden bliver betegnet som en del af velfærdsløsningen, hvorfor vi også er nødt til at være opmærksomme på, hvilke begrænsninger der er indenfor den frivillige sociale praksis. I det følgende vil forsøge at analysere empirien ud fra Shulmans arbejdsfase, idet denne fase ligeledes er en essentiel fase i forståelsen af den frivillige sociale praksis.

7.2.3 Den ligeværdige relation

I arbejdsfasen, der af Shulman bliver betegnet som "Skills in the Work Place", er det centralt, at socialarbejderen udviser empati og bestræber sig på at være der, hvor borgeren er. Dette indebærer, at socialarbejderen udvikler en evne til, at kunne sætte sig ind i de situationer som borgeren befinder sig i, kan forholde sig aktivt til dem og udviser sympati for borgerens situation. Det interaktionistiske i arbejdet viser sig særligt i denne fase, da borgerens følelser påvirker socialarbejderens følelser, hvilket giver dem et råderum til at handle i overensstemmelse med de følelser. I den frivillige sociale praksis er det netop denne fase i erhvervsmentorforløbet, der er særlig og betydningsfuld for det sociale arbejdes felt, da den baserer sig på en uformel omsorg, som ikke kan standardiseres eller bureaukratiseres. Frivilligheden har mulighed for at agere uafhængigt af lovgivning og konkrete retningslinjer for de enkelte forløb, og agerer i dobbeltheden mellem det formelle og det uformelle, jævnfør La Cours frivillige omsorg. At erhvervsmentoren og den unge er i en frivillig relation betyder også, at erhvervsmentoren kan forholde sig aktivt til den enkelte unges situation og at der skabes et handlerum til dette gennem frivilligheden. Den frivillige relation giver erhvervsmentoren en autonomi og frihed til at handle på den måde, der giver mening for vedkommende og den enkelte unge. Dette betyder ligeledes, at erhvervsmentoren får mulighed for at handle i overensstemmelse med de følelser, der kommer til udtryk under

erhvervsmentorforløbet, som også belyses i interviewet med erhvervsmentor Inas på følgende måde:

Ja, altså det er fordi jeg selv har stået i den situation som min mentee står i. Hun har startet fra bunden af og skal bygge videre derfra [...] Så er jeg nødt til selv at tage initiativ og gøre det selv. Så derfor tænker jeg at jeg gerne vil hjælpe hende, fordi hun står i den samme situation som jeg gjorde, og måske en værre situation fordi hun ikke er født i Danmark. Så derfor vil jeg rigtig gerne hjælpe hende (Bilag 5).

I interviewet med Inas lægger hun vægt på, at hendes mentee minder om hende selv på mange forskellige måder. Som illustreret i ovenstående citat, påpeger hun, at de begge er startet fra bunden og skal bygge videre derfra. Sympatien fra Inas' side viser sig ved, at Inas af flere omgange i interviewet lægger vægt på, at hendes mentee er ny i Danmark og at hun har brug for en kærlig hånd, der hjælper hende med at bygge op fra bunden. Empatien kommer særligt til udtryk, når hun sammenligner sine egne erfaringer med sin mentees situation ved at drage paralleller til lignende episoder i hendes eget liv. En relation, der udover engagementet, består af følelser, giver den enkelte unge mulighed for at få støtte og hjælp til uddannelse eller beskæftigelse på baggrund af et skræddersyet erhvervsmentorforløb. Først og fremmest bliver den unge matchet med en erhvervsmentor, der har branchespecifik erfaring inden for det erhverv som den unge forestiller sig selv i, i fremtiden. Ydermere bliver der taget højde for den unges ønsker og behov i henhold til uddannelse og beskæftigelse. Endeligt i denne proces er der tale om en frivillig relation, der blandt andet varetager deltagernes følelser. Fokusset i indsatsen er blandt andet at skabe forbedret livskvalitet for den enkelte unge gennem en skræddersyet erhvervsmentorordning, hvor den enkelte unge bidrager til løsningen af sine egne udfordringer. Dette sker gennem 1:1 sparring og er på denne måde også et udtryk for, at målet for erhvervsmentorordningen opnås på forskellige måder. Der findes ikke en ensartet, standardiseret metode i erhvervsmentorforløbet til at opnå målet om uddannelse eller beskæftigelse, som blandt andet ses i myndighedsarbejdet, der modsat denne indsats netop er præget af en ensartet sagsbehandling, der tager udgangspunkt i lovgivning.

Ifølge Shulman er idéen bag arbejdsfasen nemmere at forstå, når man anskuer den professionelle som en, der ikke har svarene på alle livets problemer, men i stedet anser den professionelle som ligeværdig person, der også lærer noget i denne proces, men som har en

særlig funktion og nogle evner, som de kan anvende i deres rolle. Dette udgangspunkt kan være med til at styrke arbejdsrelationen, idet socialarbejderen bedre kan forholde sig til borgerens problemer, samtidig med at borgeren føler sig mere tryk ved at dele disse med socialarbejderen (Shulman 1999: 137-144). Som tidligere benævnt kan der i forholdet mellem erhvervsmentoren og den unge være en ligeværdig relation i forlængelse af et gensidigt engagement og forventningsafstemning. Arbejdsfasen og elementerne af den hjælper os med at forstå, hvordan en frivillig social praksis kan skabe mulighederne for en ligeværdig relation, der bryder med den traditionelle, asymmetriske relation, hvor der altid er en giver og en modtager. Erhvervsmentoren er i dette henseende ikke en person, der sidder med alle svarene på den unges udfordringer eller behov i forbindelse med uddannelse eller beskæftigelse. Erhvervsmentoren er derimod en person, der frivilligt gerne vil hjælpe den unge på vej til at løse udfordringerne eller til at få udfyldt behovene. Dermed er der tale om gensidig læringsproces, hvor erhvervsmentoren lærer at yde denne hjælp og selv blive klogere, hvor den unge lærer at hjælpe sig selv og øge tiltroen til, hvad vedkommende kan mestre. Læringsprocessen for erhvervsmentoren beskrives af projektkonsulenten Karoline på følgende måde:

Men det går også den anden vej rundt, altså at de her erhvervs personer får også noget ud af at møde nogle unge, som har et helt andet udgangspunkt, og som har nogle andre erfaringer, og ser livet på en anden måde. Det går ikke kun den ene vej. Jeg ser også, at de her mentorer virkelig får mulighed for at lære nogle mennesker, som måske på nogle måder minder om dem, men som måske også er anderledes end dem. De får en større forståelse af hvad det vil sige at være ung og hvad kan det være for nogle udfordringer de bakser med. Den der gensidige erfaringsudveksling, det synes jeg er mega fedt, for der er jo en tendens til at tro at det er et mesterlære koncept, hvor det kun er den unge der ligesom skal have hældt alt ned i bøtten af erhvervsmentoren (Bilag 6).

Karoline påpeger, at der i erhvervsmentorforløbet sker en gensidig erfaringsudveksling, hvor både erhvervsmentoren og den unge får noget ud af forløbet, der gavner dem hver især. Dette bevidner om, at erhvervsmentorforløbet ikke kun er en læreproces for den unge, men giver også erhvervsmentoren mulighed for at lære noget nyt og tilegne sig nye erfaringer gennem sin rolle som mentor. Som ovenstående citat belyser, kan erhvervsmentoren få en større forståelse for, hvilke udfordringer de unge sidder med, der kan styrke den frivillige relation, eftersom at

erhvervsmentoren bedre kan forholde sig til den unges problemer og hjælpe dem ud fra det. Den gensidige erfaringsudveksling, som er en læringsproces for begge parter i erhvervsmentorforløbet muliggør, at der kan skabes en ligeværdig relation mellem erhvervsmentoren og den unge. Shulmans definition af arbejdsfasen fremhæver i særdeleshed frivillighedens betydningsfulde rolle i indsatsen, idet der tages udgangspunkt i den unges ønsker og behov, hvilket kommer til udtryk på følgende måde i interviewet med projektkonsulenten Katrine:

[...] det skaber en stor værdi for de unge, at man møder dem i øjenhøjde og tager dem alvorligt. Der er rigtig mange af de her unge som ikke altid er blevet taget alvorligt, og måske altid er blevet set lidt skævt til, og det her med at der så sidder en eller anden direktøragtig person med slips og jeg ved ikke hvad, og siger "Jamen du er da mega dygtig. Det skal nok gå". Altså det der med rent faktisk at blive taget alvorligt, det tror jeg er virkeligt vigtigt, at der er nogen der tager dem seriøst og tror på dem. At selvom de ikke kan give dem et konkret arbejde, men at der er nogen der tager dem for gode varer, det gør også en forskel (Bilag 6).

Citatet indikerer, at erhvervsmentoren ikke nødvendigvis er en person, der kan skaffe den unge et arbejde, men er en person, der kan anerkende den unges ressourcer og hjælpe den unge med at blive bevidst om sine egne ressourcer til at kunne finde et arbejde. Katrine fremhæver således i citatet, at erhvervsmentoren ikke er den person, som afgør hvorvidt den unge kan få et arbejde eller komme ind på en given uddannelse. Dog kan erhvervsmentoren, i kraft af sin rolle, se dem i øjenhøjde samt rådgive og vejlede med udgangspunkt i, at den unge besidder ressourcer som skal anerkendes og give den unge følelsen af, at vedkommende har tiltro til, at de kan opnå deres mål. Dette er ligeledes i overensstemmelse med elementer af Shulmans definition af arbejdsfasen, som tydeliggør at socialarbejderen ikke har alle svarene på borgerens problemer, men at de er i besiddelse af nogle evner som kan være behjælpelige i forhold til at forbedre borgerens situation. På trods af, at Shulmans fasemodel er en praksisteori, der er udviklet til professionelle myndighedspersoner i det sociale arbejdes felt, kan faserne ligeledes bidrage til at forstå, hvilke elementer i frivilligheden, der muliggør en frivillig relation mellem erhvervsmentoren og den unge, som både skaber en ligeværdig relation, men også muliggør en forbedret livskvalitet for den enkelte unge gennem hjælp til selvhjælp.

Ydermere lægges der i denne fase vægt på, at socialarbejderen og borgeren udvikler en arbejdsaftale eller en "kontrakt", der kan hjælpe dem med at samarbejde mod borgerens mål. I et interaktionistisk perspektiv anser man typisk borgeren som en, der arbejder og har fokus på de problemer som er vigtigst for vedkommende, og dette fokus kan skifte fra uge til uge. Her er det vigtigt, at socialarbejderen ikke selv vurderer hvad der er vigtigst for borgeren at arbejde på og overtager opgaven om at lave borgerens agenda. Når socialarbejderen og borgeren har forventningsafstemt og defineret hinandens roller, som det står beskrevet i de tidligere faser, skal de forsøge at identificere hvilke problemer borgeren mest har behov for hjælp til. Shulman understreger, at dette skal gøres sammen, så de ikke hver især kommer med hver deres agenda. Således undgår man, at socialarbejderen overtager arbejdet og at borgeren føler sig overset (Shulman 1999: 147-148). I den frivillige sociale praksis i BUL kan startfasen og arbejdsfasen på mange måder slås sammen og fungere som midterfasen, da det er i startfasen, at erhvervsmentoren og den unge forventningsafstemmer med hinanden, hvad formålet med erhvervsmentorforløbet skal være. I BUL er der udviklet et værktøj til erhvervsmentorerne, som kaldes samarbejdsaftalen, der er opbygget således, at både erhvervsmentoren og den unge udfylder punkterne og underskriver aftalen. I samarbejdsaftalen stilles der spørgsmål til både erhvervsmentorens forventninger til den unge og omvendt, så de kan forventningsafstemme, hvordan de opnår målet som de i øvrigt også udfylder. I forlængelse af dette udtaler projektkonsulent Karoline følgende:

[...] og det er også meget vigtigt, at man som mentor ikke skal proppe sine egne mål over på mentee og ligesom sige, at nu tager jeg dit udgangspunkt, men der er nogle dele, vi skal ligesom bryde det overordnede mål ind i nogle dele, og så skal vi virkelig fejre de små succeser (Bilag 6).

Karoline, der blandt andet sidder med koordineringen af de enkelte forløb lægger stor vægt på, at erhvervsmentoren ikke bestemmer, hvad der skal ske i forløbet med den unge, men at det er den unge selv, der skal tage stilling til, hvad vedkommende ønsker støtte og behov til. Erhvervsmentoren skal dermed ikke selv vurdere, hvad den unge har behov for og heller ikke overtage opgaven for den unge. Erhvervsmentoren skal derimod i fællesskab med den unge forventningsafstemme i forhold til deres roller og blive enige om, hvordan de sammen kan løse udfordringerne i retningen af uddannelse eller beskæftigelse. På denne måde undgås objektiveringen af den unge, hvor den unge føler sig overset og fremmer den unges evne til at

tage stilling til deres egen situation. Shulmans fasemodel er ikke en 1:1 til model, hvor faserne er skarpt adskilt i praksis som det er i teorien. Vi kan på baggrund af vores empiriske fund se mulighederne for, hvordan startfasen og arbejdsfasen taler ind i hinanden i denne case. Forventningsafstemning af roller og udarbejdelsen af en arbejdskontrakt, der skal sikre en fælles agenda, sker forholdsvis tidligt i erhvervsmentorforløbet, idet samarbejdsaftalen allerede udfyldes til første møde mellem erhvervsmentoren og den unge. Dog kan det udledes, at de forskellige elementer i faserne, som kan identificeres i vores empiriske data, er elementer, der fremmer den frivillige relation mellem erhvervsmentoren og den unge.

7.2.4 Vedvarende relationer

Den sidste fase i Shulmans model er afslutningsfasen, også kendt som “Endings and Transitions”. Han argumenterer at det kan være svært at afslutte en arbejdsrelation som man har investeret meget af sig selv og sin tid i, hvor man har delt sine følelser og har givet en del af sig selv til en anden. Nogle mennesker oplever i afslutningsfasen, at der er mange ting som de ikke fik sagt og ikke fik arbejdet på, hvilket kan bibringe nogle negative følelser i kølvandet på afslutningen af arbejdsrelationen. Omvendt er der andre, der har mange positive følelser forbundet med en arbejdsrelation, og borgeren kan i den sammenhæng have svært ved at give afkald på sin relation til socialarbejderen. I den forbindelse er det vigtigt at huske på, at nye begyndelser er uundgåelige når en arbejdsrelation afsluttes. Afslutningen skal være et tidspunkt hvor man reflekterer over hvad man har lært og laver en agenda for, hvad borgeren kan arbejde med i fremtiden. Dette er en god mulighed for at se, hvor langt man er kommet, og hvor meget man har rykket sig under forløbet (Shulman 1999: 201-213). Det er særligt i denne fase, at vi kan skelne mellem det professionelle og det frivillige sociale arbejde, der ellers eksisterer side om side med hinanden i BUL. På trods af at erhvervsmentorforløbene er begrænset på den måde, at et forløb varer mellem 3-6 måneder, er der flere eksempler i vores empiri på erhvervsmentorforløb, hvor erhvervsmentoren ønsker at fortsætte relationen med den unge efter at have afsluttet det officielt gennem BUL:

Men jeg vil gerne have at kontakten fortsætter, for jeg synes hun er rigtig sød, og jeg vil ikke have at hun skal tro at når det her forløb det er slut, at vi også er slut. Det må gerne fortsættes, det er helt okay. Det er sådan at jeg gerne vil have at hun skal følge med mig, at det godt kan fortsættes (Bilag 5).

Citatet er fra interviewet med erhvervsmentoren Inas, der gør meget ud af at skabe et trygt og fortroligt rum til hendes mentee samt værdsætter den frivillige relation, de har udviklet gennem erhvervsmentorforløbet. Hun påpeger i citatet, at hun gerne vil have, at deres relation skal fortsætte, når forløbet afsluttes. Det unikke ved den frivillige sociale indsats er, at der skabes en frivillig relation mellem erhvervsmentoren og den unge, der består af gensidig engagement, ligeværdighed og følelser imellem, som skaber forudsætningen for, at det frivillige mellem parterne kan fortsætte, hvor det professionelle sociale arbejde afslutter. Indsatsen skaber ligeledes muligheden for en kontinuerlig støtte til de unge i forbindelse med uddannelse og beskæftigelse, uden at de bliver afhængige af den professionelle hjælp, hvilket er centralt i det interaktionistiske perspektiv (Hutchinson & Oltedal 2019: 133). Set i lyset af Shulmans definition af afslutningsfasen er det dog ikke kun den unge, der har svært ved at give afkald på sin relation, men også erhvervsmentoren, der gerne vil fortsætte. Dette kan forstås i sammenhæng med de positive følelser, der er forbundet med den frivillige relation i erhvervsmentorforløbet, hvilket vi fremanalyserede i arbejdsfasen. Dog er det ikke alle, der vælger at fortsætte relationen efter at have afsluttet erhvervsmentorforløbet og dette bevidner igen, at der ikke er tale om ensartet, forudsigelig praksis i den frivillige sociale indsats, men en praksis, der tager udgangspunkt i den enkelte unges ønsker og behov. Erhvervsmentorforløbene er således meget individuelle, hvilket italesættes af projektkonsulenten Sandra på følgende måde:

På den måde kan de unge ende i forskellige forløb, det kan være personlige relationer eller forløb, hvor det ender så snart der er gået 3-6 måneder [...] Når mennesker arbejder med mennesker, så får man en relation, man får nogle følelser, man begynder at holde af hinanden. Unge tænker jo at de her mentorer tror på dem, at de kan se noget i dem og det fremkalder nogle følelser i dem. Det gør også at relationen bliver stærkere (Bilag 7).

Sandra tilkendegiver i ovenstående citat, at erhvervsmentorforløbene kan variere afhængig af de deltagende parter i forløbet. Dette kan sommetider resultere i vedvarende relationer, men også relationer, der afsluttes efter 3-6 måneder, som det er fastsat af organisationen. I den forlængelse tydeliggør hun ligeledes hvilke følelser der er forbundet med en relation, og hvordan relationen kan forstærkes af disse følelser. I den forbindelse kan der drages paralleller til elementet i Shulmans afslutningsfase, som beskriver både de negative og de positive følelser, der kan være forbundet med afslutningen på et forløb. I denne sammenhæng fremgår det

tydeligt, at Sandra er bevidst om, at forløbene ikke er ens, hvorfor der er nogle der vælger at afslutte relationen når de fastsatte måneder er udløbet, mens andre vælger at fortsætte relationen. I sidstnævnte tilfælde er der ikke tale om en tidsbegrænset relation som i det professionelle sociale arbejde, men nærmere en flydende relation, der er en fælles beslutning mellem erhvervsmentoren og den unge. I modsætning til Shulmans afslutningsfase er det dog ikke kun den unge, der har svært ved at give afkald på relationen, men nærmere begge parter, da der er tale om en frivillig relation, der opstår på baggrund af gensidigheden mellem dem.

7.2.4 Den frivillige relation set i lyset af teorierne

Det særlige ved den frivillige relation er, at den tildeler den unge en aktiv rolle, der forandrer den traditionelle måde at opfatte brugere i frivillige sociale indsatser på. Med udgangspunkt i den anvendte forskningslitteratur ved vi, at frivilligheden kan noget særligt, men gennem vores empiriske fund kan vi identificere en udvikling i brugerens forandrede rolle, der indebærer en aktiv deltagelse og et gensidigt engagement for at den frivillige relation kan etableres. Gennem analysen af erhvervsmentorforløbene har vi anvendt La Cours begreber om formel og uformel omsorg, samt Shulmans fasemodel for at kunne forstå, hvilke muligheder og begrænsninger, der skabes i den frivillige sociale praksis. Begreberne om formel og uformel omsorg har givet os mulighed for at skelne imellem frivillighedens personlige og følelsesmæssige elementer, og organisationens beslutninger og rammer i erhvervsmentorforløbet. På baggrund af den uformelle omsorg, som vi har defineret som de personlige og følelsesmæssige elementer har vi fået blik for, at disse elementer muliggør et handlerum for etableringen af en frivillig relation, der indebærer interaktionistiske aspekter. Gennem Shulmans fasemodel har vi analyseret disse interaktionistiske elementer, der danner grundlaget for den frivillige relation. Arbejdsrelationen som begreb var tilstrækkelig til at forstå relationen mellem erhvervsmentoren og den unge, men fremstod mangelfuld i forhold til brugernes rolle, hvorfor vi har udviklet begrebet om den frivillige relation.

Den frivillige relation som begreb giver os mulighed for at analysere relationen mellem erhvervsmentoren og den unge, idet den består af et gensidigt engagement, der tildeler begge parter en aktiv rolle i forløbet. Den frivillige relation indebærer, at der forud for, at erhvervsmentoren og den unge får et positivt gavn af erhvervsmentorforløbet, dannes en relation, hvor begge parter forventningsafstemmer, hvad der skal være målsætningen for forløbet. De teoretiske perspektiver har bidraget til at identificere en relation mellem

erhvervsmentoren og den unge der udspiller sig på nærværets præmisser og interaktionen mellem dem, hvorimod den datastyrede kodning af empirien har ført til udviklingen af begrebet om den frivillige relation.

Behovet for at udvikle begrebet om den frivillige relation er opstået på baggrund af, at vi finder teorierne mangelfulde i forhold til at kunne belyse brugerens aktive rolle samt det gensidige engagement i denne relation. Der mangler således et begrebsapparat til at kunne forstå, hvilken rolle brugeren tildeles i denne relation, der forudsætter engagement fra begge parter. Som vi kom frem til i afsnittet omkring startfasen, er det vigtigt, at den unge er aktivt deltagende i forløbet, hvis forløbet skal bibringe et positivt afkast for begge parter og at dette kræver, at den unge tager stilling til, hvilke forventninger vedkommende har til sin erhvervsmentor og viser et gensidigt engagement i erhvervsmentorforløbet. Mens den unges positive gavn kan defineres som hjælp til uddannelse eller beskæftigelse, samt støtte til at fremme hjælp til selvhjælp ved i højere grad at få ansvar for sin egen situation, kan erhvervsmentorens positive gavn defineres som den læringsproces og erfaringsudveksling, der dannes i erhvervsmentorforløbet. Erhvervsmentoren bliver således motiveret af den unges respons i form af aktiv deltagelse. Denne aktive deltagelse og gensidighed som den frivillige relation består af, muliggør ligeledes at der kan skabes en ligeværdig relation mellem den frivillige erhvervsmentor og den unge.

Frivillige sociale indsatser spiller en essentiel rolle i sammensætningen af velfærdssamfundet og tænkes i højere grad ind i velfærdsløsningen, hvorfor vi synes det er vigtigt at der udvikles teorier og begreber, der kan bidrage til at forstå den frivillige sociale praksis og således udvikle feltet. En af de ting, der kan have betydning for, hvordan den frivillige relation udmønter sig i praksis kan være forandringerne i de offentlige styringsparadigmer, som har en indflydelse på Bryd Unges Ledigheds samarbejde med kommunerne. På baggrund af dette er det ligeledes vigtigt at italesætte de unges rolle i et større perspektiv end mikroperspektivet, som vi hidtil har haft fokus på. I den forbindelse vil vi i det følgende analysere den unges aktive rolle ud fra styreformerne New Public Management og New Public Governance for at kunne analysere, hvordan samskabelse påvirker individers muligheder for at være aktivt deltagende i løsningen af deres individuelle problemer.

7.3 Analysedel 3 - Borgerens aktive rolle

Interaktionistiske perspektiver kritiseres ofte for at være for individorienteret, da det i højere grad er optaget af den enkelte og hvordan den enkelte fortolker relationer til andre samt sig selv (Hutchinson & Oltedal 2019:139-141). For ikke at fortabe os på mikroniveauet ønsker vi i det følgende at bringe analysen op på et makroniveau og forstå den enkeltes aktive rolle ud fra de styringsparadigmer, der aktuelt er gældende i samfundet. Borgerens skift fra at blive anset som en passiv klient til en aktiv bidragende ressource i løsningen af egne problemer begyndte i 00'erne, hvor man ligeledes også fik blik for brugerinddragelse (Andersen & Espersen 2017:109). For at kunne forstå, hvilken rolle den enkelte tildeles i dag, er det nødvendigt at skelne mellem New Public Management og det styringsparadigme, der er under udbredelse og af forskningslitteraturen bliver betegnet som New Public Governance. I det følgende vil vi redegøre for New Public Management og New Public Governance med henblik på at afklare, hvilken betydning dette har for samarbejdet med kommunerne.

7.3.1 Fra New Public Management til New Public Governance

New Public Management (NPM) er en række styringstiltag og reformer, der har indtaget sin plads i samfundet siden 1980'erne og som har hentet inspiration fra teorier omkring ledelse fra den private sektor. På daværende tidspunkt blev NPM betragtet som løsningen på økonomiske udfordringer og den stigende efterspørgsel på offentlige velfærdsydelser, hvilket resulterede i performancemålinger, effektivisering og professionalisering af ledelsen. Kommunernes rolle i dette styringsparadigme er at være en effektiv serviceleverandør, hvor det bærende styringsprincip er markedet. Den enkelte borger bliver betragtet som en forbruger af offentlige serviceydelser og kan på baggrund af dette til- og fravælge forskellige serviceudbydere. Som styringsprincip betragter NPM civilsamfundsorganisationer som organisationer, der kan sammenlignes med de private organisationers konkurrenceprincip, da de alle optræder som serviceudbydere på markedet om den offentlige finansiering. I dette styringsparadigme anses samskabelse som en mulighed for effektivisering og kvalitetssikring, hvor det primære formål er økonomisk (Tortzen 2019: 48-53; Jensen & Krogstrup 2018: 35-37; Pestoff 2012: 1105).

De seneste år er NPM blevet kritiseret for at være for effekt- og målstyret, hvilket har resulteret i et behov for at styrke den demokratiske deltagelse af borgere. Det er i denne sammenhæng, at New Public Governance (NPG) som styringsform bliver aktuel, idet styringsprincippet bevæger sig væk fra centraliserede, målstyrede indsatser til en spredning af magten i

samfundet, hvor beslutningsretten uddelegeres til forskellige aktører. Uddelegeringen mellem forskellige aktører skaber ny viden og læring, og der sigtes efter aktivering af flere ressourcer (Andersen & Espersen 2017: 110-111). I NPG bliver kommunens rolle at fungere som et åbent system, der løser velfærdsopgaverne gennem samstyring med forskellige aktører og bevirker dermed som centralpunktet for samskabelse. I modsætning til NPM, betragtes borgeren ikke som en forbruger, men nærmere som en aktiv medproducent af offentlige serviceydelser og ligeledes politiske beslutninger. Civilsamfundsorganisationerne anses som samarbejdspartnere, der samarbejder med det offentlige velfærdssystem og andre aktører omkring opnåelse af synergi på velfærdsopgaverne. Samskabelse har en central plads i denne styreform og forstås i denne sammenhæng som samstyringen mellem kommunerne, BUL og borgerne (Pestoff 2012: 1105; Tortzen 2019: 50-51).

7.3.2 Samarbejdet med kommunerne

Bryd Unges Ledigheds samarbejde med kommunerne er relevant for vores case, idet kommunernes styringsparadigme har en indflydelse på, hvordan kommunerne betragter den unges og Bryd Unges Ledigheds deltagelse i serviceydelsen samt hvordan de agerer i samarbejdet om indsatsen. Det, der forbinder den frivillige relation og dermed den unges aktive deltagelse til styringsparadigmerne er samarbejdet mellem BUL og kommunerne. Samarbejdet er et eksempel på, hvordan BUL forsøger at samskabe med kommunerne omkring udviklingen af serviceydelsen for den enkelte unge, hvilket vi vil illustrere i det følgende.

Jensen og Krogstrup betegner samskabelse som en slags organisationsopskrift, der karakteriserer et skift fra det målstyrede arbejde til arbejdsprocesser, som har til hensigt at forandre velfærdsydelser gennem dynamik og læring i samarbejdet med forskellige aktører. Samskabelse betegner et samarbejde mellem det offentlige, borgerne og civilsamfundet i form af frivillige og frivillige organisationer (Jensen & Krogstrup 2017: 48-49). I forlængelse af denne definition kan samarbejdet mellem Foreningen Nydansker og kommunerne ses som et eksempel på, hvordan samskabelsen forløber i praksis. Foreningen har som tidligere nævnt et samarbejde med kommunerne omkring projekt BUL, hvor der visiteres unge mellem 18-30 år til erhvervsmentorordningen. Samarbejdet mellem BUL og kommunerne beskrives på følgende måde af projektkonsulenten Karoline:

[...] det består af at en kommune køber x antal pladser hos os, og pladser kan vi også kalde match, lad os sige de køber 10 match. Så er der en samarbejdsperiode på 1-2 år for eksempel hvor kommunen inden for den ramme skal sende eller tilmelde unge til os. Så er det en klar arbejdsdeling, at det er kommunens ansvar at udvælge og tilmelde unge, og det er vores ansvar at rekruttere mentorer, finde mentorer, klæde dem på og matche og følge op på forløbene. Det er overordnet set den ramme der er. I det lægger jo at vi skal klæde medarbejderne i kommunen på, så de ved hvad det er for nogle unge vi skal have fat i. Så er der også noget samarbejde i, at hvis en ung synes det kan være lidt ubehageligt at møde en fremmed for første gang, så en socialrådgiver kan tage med til første møde [...] Så aftaler vi, at det er sagsbehandler der skal hjælpe med at få det skubbet i gang som borgere eller civilsamfundsorganisationer kan indtage igen (Bilag 6).

Citatet illustrerer, at samarbejdet overordnet består af en visitering til ordningen, hvor der er en klar arbejdsfordeling i opgaverne. Sagsbehandlerne i kommunen har til opgave at udpege unge, der falder indenfor Bryd Unges Ledigheds målgruppe og støtte den unge i starten af forløbet. Citatet er et godt eksempel på den ændrede rolle for offentlige medarbejdere i kommunen, der går fra at være dem, der leverer serviceydelse til at være dem, der faciliterer processerne og samarbejder med eksempelvis BUL omkring ekstern støtte i forbindelse med den unges ledighed. Den ændrede rolle er således udtryk for, at samskabelsen rummer en ambition om at omdanne og udvikle parternes roller og relationer gennem samarbejdet (Tortzen 2019: 59-63). I forskningslitteraturen skelnes der mellem rollerne som borgere eller civilsamfundsorganisationer kan indtage som co-implementer, co-designer og co-initiator, hvor BUL kan tildeles rollen som co-initiator, hvilket refererer til, at det er civilsamfundet, der tager initiativet til samskabelsen (Vooberg, Bekkers & Tummers 2014: 1340). Dette kommer blandt andet til udtryk, når vi spørger projektkonsulenterne, hvad deres funktion i foreningen er:

Jeg er projektleder på nogle forskellige indsatser som jeg driver med nogle af mine kollegaer. Meget af mit arbejde er opsøgende i forhold til at få nye samarbejder ind. Det kan fx være jobcentre, eller det kan være uddannelsesinstitutioner, som er de indsatser jeg primært sidder på indenfor ungeområdet (Bilag 6).

Og når vi taler nærmere om samarbejdet med projektkonsulenten Sandra udtaler hun følgende:

Vores samarbejde består jo af, at det er de forskellige aktører, der har kontakt til de unge og det er dem, der fortæller dem om mentorindsatsen. Vi tilbyder at være indover og vi tilbyder at holde oplæg, vi tilbyder foldere og materialer og vi videreformidler. De videreformulerer det så til de unge og derfor ligger der et stort ansvar i hvordan vi får forbereder vores aktører og samarbejder i at videreformulere det og håber på at de videreformulerer det så rigtigt og så konkret som muligt sådan så den unge ikke bliver overrasket når han lander hos os (Bilag 7).

Ovenstående citater belyser, at det er BUL, der sidder med ansvaret for at etablere samarbejder med blandt andet kommunerne, og at det ligeledes er dem, der sidder med en stor del af arbejdet med de unge, hvorfor vi anser dem som værende co-initiator i dette samarbejde. Denne rolle er en klar fordel for foreningen, da det giver dem mulighed for at få indflydelse på samskabelsesprocessen og muliggør endvidere, at den unge i denne proces opnår størst indflydelse på sin egen sag, da erhvervsmentorordningen tager udgangspunkt i den unges ønsker og behov. At den unges ønsker og behov i højere grad bliver imødekommet og den unges rolle ændrer karakter fra at være passiv bruger til at være aktiv bruger er således udtryk for det potentiale, der udkommer af samskabelsen. Når vi henviser til medborger skal det forstås, at den unge i højere grad bliver aktiv i sin egen sag, hvor elementer som demokrati og mægtiggørelse er aktuelle begreber, der indeholder et ønske om at tildele de unge øget indflydelse (Tortzen 2019: 56). Selvom der er klare fordele ved at være co-initiator i samskabelsesprocessen i form af øget indflydelse er der også en række udfordringer ved det. Det kommer til udtryk, når vi taler med projektlederne Louise og Ida fra henholdsvis kommune A og B på følgende måde:

Jamen jeg synes de har været meget engagerede, også ift. at være opsøgende over for os. Altså jeg vil nærmere sige, at hvis der har været samarbejdsproblemer, så har det været fordi jeg har været svær at få fat i nogle gange, det er der ingen tvivl om. Jeg tror da bestemt at de nogle gange ville have revet mig i håret. Men ja altså, de har været opsøgende, og de har været hands-on, og været i dialog med dem (Bilag 9).

Og:

[...] Men der skal man virkelig også være skarp fra vores side af i forhold til hele tiden at være obs på om de får visiteret nogen til det her projekt, og er de med på hvad det 100% går ud på. Det taber man lidt styring med, når man ikke er tæt på. [...] Men så igen, det jeg synes de har grebet rigtig an, det er at de i virkeligheden har været så gode til at tilbagerapportere og tage initiativet og sige "I har jo betalt for 10 plader, men der er kun 2 pladser der er fyldt op" (Bilag 8).

Begge citater viser, at projektlederne fra de to forskellige kommuner betragter BUL som dem, der tager initiativet og er opsøgende for samarbejdet. På samme tid indikerer citaterne ligeledes at der fra kommunens side er en manglende tilgængelighed og opmærksomhed på processen, da det er foreningen, som i højere grad er opmærksomme på, hvordan samarbejdet forløber. Dette kan således have en negativ indvirkning på kvaliteten af samskabelsesprocessen, som er afgørende for den værdi og det udbytte, der opnås. Kvaliteten af processen er et vigtigt element, der forudsætter, at samskabelsen kan opfattes som legitim. For at samskabelsen skal lykkes er det vigtigt at der skabes de bedst mulige vilkår for samarbejdet, hvilket blandt andet opnås med en bevidst og kompetent ledelse af processen (Tortzen 2019: 179). Ovenstående citater viser, at der ikke er et ligeværdigt samarbejde mellem kommunen og BUL, idet indsatsen bruger flere ressourcer på at indgå i samarbejdet, hvor kommunen mere fremstår som en part, der ikke viser ligeså stor tilgængelighed og engagement for samarbejdet. I det følgende vil vi analysere, hvordan styringsparadigmerne kommer til udtryk i henholdsvis kommune A og B.

7.3.3 New Public Governance i kommune A

Som tidligere beskrevet, forstås samskabelsesprocessen anderledes ud fra de forskellige styringsparadigmer, der eksisterer side om side. Nye styringsparadigmer opstår i forlængelse af kritikken på eksisterende styringsparadigmer, hvorfor det kan være svært at finde et styringsparadigme i sin rene form. Dette ser vi ligeledes eksempler på i vores empiri, hvor der i interviewene med projektlederne fra de to kommuner er et anderledes syn på samarbejdet med BUL. I kommune A, hvor vi har interviewet en projektleder og uddannelsesmentor ses der tydelige elementer af en NPG tilgang, hvor der er fokus på at skabe værdier, som er i overensstemmelse med borgeren, hvilket kommer til udtryk i det følgende citat med projektlederen Louise:

På den måde tror jeg vores kommune er meget innovativ, vi har meget borgeren i centrum, og vi designer livet ud fra at have borgeren i centrum. Vi tror på, at vi skal gå mere med dem. Tænker man 10-15 år tilbage da jeg sad som rådgiver, der var det bare regler. Det var sådan her det var. Jeg oplever en større åbenhed i virkeligheden for at turde at udfordre tingene som de var. Om det er gældende for alle kommuner, det tør jeg simpelthen ikke sige (Bilag 8).

Og ligeledes med uddannelsesmentoren Peter:

Men stadigvæk i [kommune A] så har vi jo borgeren i centrum. Det er borgeren, der er med til at sætte dagsordenen i forhold til, hvad de gerne vil. Det er rigtig fint, at det ikke altid er de faglærte, der styrer, men nogle gange bliver man nødt til at lægge nogle strategier, så de tager nogle valg som er hensigtsmæssige i forhold til dem selv. Det gør vi selvfølgelig også (Bilag 10).

Ovenstående citater tegner et billede af, at kommune A har et ønske om at inddrage borgeren i deres forløb, samt at give borgeren følelsen af, at de ikke står alene med deres sociale problemer. Projektlederen Louise forklarer i første citat, at hendes arbejdstilgang til borgeren har ændret karakter sammenlignet med 10-15 år tilbage, hvor tilgangen i højere grad var baseret på regler. Hun beskriver en større åbenhed, der kan udfordre den traditionelle måde at tænke velfærdsløsninger på. Dette kan indikere, at der i overensstemmelse med kerneelementerne i NPG er en åbenhed overfor at inddrage forskellige ressourcer, der kan bidrage til løsningen i kommune A. I citatet med uddannelsesmentoren Peter lægger han på samme måde vægt på borgerens rolle i egen sag, og påpeger, at det er den unge, der skal bidrage til at sætte dagsordenen for, hvad der skal ske. Dette lægger ligeledes op til en NPG forståelse af samskabelsen, idet man i denne forståelse betragter borgeren som en aktiv medskabende af velfærdsproduktionen (Andersen & Espersen 2017: 112-113).

7.3.4 New Public Management i kommune B

I modsætning til kommune A, hvor samskabelsesprocessen indebærer elementer af NPG, ser vi i kommune B eksempler på kerneelementer fra NPM styringsprincippet. Dette ser vi eksempler på i interviewet med projektlederen Ida, der formulerer følgende, når vi spørger ind til borgerens rolle i samarbejdet:

Jamen de har jo ikke en rigtig rolle, fordi vi ligesom kastede forventningerne ind kan man sige. Fordi vi solgte jo produktet, og snakkede med dem om hvad de kunne få ud af med denne her erhvervsmentor, som du ikke kan få ved os, og hvorfor skal du sige ja til tilbuddet. Også vil jeg sige, at nogle af dem der er en del af forløbet, har jo alle sammen et ønske om, at få hjælp til at komme ud af den situation de er i – hvad end det så måtte have været. Det har på den baggrund været vigtigt for os at sige: ”jamen hvad er det de kan hjælpe jer med og hvad er det de ikke kan hjælpe jer med [...] De kan hjælpe jer med at skabe kontakter, så I kan komme i praktik eller nogle andre forløb. Altså klæde jer på hvad det er i gerne vil”. Så jeg tænker... jeg tænker ikke at jeg har hørt nogen forventninger fra de unge af, fordi det har vi i virkeligheden proppet over hovedet på dem (Bilag 9).

I ovenstående citat ser vi et klart udtryk for at der i højere grad er fokus på serviceudbyderen, hvad kan de og hvad kan de ikke og hvordan kan de hjælpe den unge med at komme ud af den situation, de befinder sig i. Projektlederen Ida formulerer, hvordan hun betragter BUL som et produkt, der skal sælges til den unge. Dette kan identificeres med styreformen NPM, hvor den unge betragtes som en forbruger og BUL som en serviceudbyder af serviceydelsen. Sammenlignet med kommune A, er det ikke den unge, der er i centrum, men i højere grad serviceudbyderens produkt, der skal sælges til den unge som forbruger. Dette indikerer en tydelig forskel mellem kommunernes tilgang til samarbejdet med BUL, og hvordan disse forskelle kan forstås i lyset af forskellige styringsparadigmer. Forskellen tydeliggøres yderligere i interviewet med Ida fra kommune B, når vi spørger ind til værdien og udbyttet af samarbejdet med BUL, hvortil hun svarer: “[...] de bløde værdier har vi faktisk ikke været inde og måle på. Vi har været hardcore i forhold til at se på hvem er kommet i uddannelse, som følge af at være en del af mentorordningen hos Bryd Unges Ledighed” (Bilag 9). Dette citat refererer til en NPM forståelse af samskabelsen, hvor synlige resultater og effektivitet er formålet. Denne forståelse af samskabelsesprocessen kan negligere borgerens ønsker og behov, og i stedet fokusere på målet om at få den unge i uddannelse eller beskæftigelse. I denne kontekst forstås udbyttet og værdien af samskabelsen som output, der knytter sig til effektiviteten af samskabelsen (Jensen & Krogstrup 2017: 48; Tortzen 2019: 53).

På kommune B's hjemmeside beskriver de deres ledelsesgrundlag, der baserer sig på deres visioner og fælles værdier, som i højere grad kan anskues i lyset af NPM. På hjemmesiden

lægger de blandt andet vægt på at skabe brugertilfredshed, arbejde målrettet og måle sig med de bedste. Derudover fremhæves det, at de er resultatorienteret, med fokus på at sikre en høj brugertilfredshed og fremme effektivitet, hvor borgerne i denne sammenhæng bliver omtalt som kunder. Interviewet med projektlederen fra kommune B og følgende deres visioner og fælles værdier fra hjemmesiden giver udtryk for et samarbejde, hvor den unge bliver betragtet som en kunde, BUL som en serviceudbyder, der sælger et produkt og sagsbehandleren som den, der forsøger at maksimere effekten ved at visitere unge, der har de bedste forudsætninger for at kunne indgå i et erhvervsmentorforløb. En NPM forståelse indebærer, at effektiviteten bliver formålet med samskabelsen (Tortzen 2019: 54), hvilket vi ser eksempler på i kommune B, hvor projektlederen fortæller om kriterierne for at blive visiteret til BUL:

Jamen der var selvfølgelig det helt åbenlyse – er man motiveret og har man lyst til at komme videre, det har de fleste lyst til, men de ved ikke helt hvordan. Også har det været... vi har prøvet at kigge på – hvem har været tættest på at komme i uddannelse. Det har været vores tanker omkring det. Vi har ikke visiteret dem som står længst væk fra uddannelsessystemet (Bilag 9).

Kommune B's motivation for at samskabe med BUL kan handle om en ressourceallokering, hvor kommunen vælger at indgå i et samarbejde for at øge effektiviteten ved at visitere ressourcestærke unge til en bedre serviceydelse med samme eller færre udgifter for kommunen. Ved at samskabe med BUL kan frivillige bidrage til at identificere de unges ønsker og løse deres udfordringer, hvilket kan betragtes som en ressource i velfærdsproduktionen, da det ud fra en effektivitetsforståelse rummer en stor værdi i forhold til udgifterne for kommunen. På den måde kan frivillige erhvervsmentorer inddrages i velfærdsproduktionen for ressourcestærke unge og dermed frigøre det offentlige ressourcer til de resourcesvage unge. Således bygger effektivitetsforståelsen af samskabelse på en instrumentel tilgang til samarbejdet med BUL, der betragter de frivillige erhvervsmentorer som redskaber til at producere diverse serviceydelser (Frederiksen & Grubb 2021: 35-36; Tortzen 2019: 53-55).

Sammenlignet med kommune B, arbejder kommune A ud fra andre visioner og fælles værdier, der kan forstås som et NPG styringsprincip. De arbejder med design som metode, hvor der lægges vægt på innovation gennem udvikling af samarbejder med borgere, virksomheder og andre eksterne aktører. Borgeren er i centrum og der tages udgangspunkt i deres behov og det,

der omgiver dem for at kunne finde løsninger. De lægger op til at der skabes værdi og resultater ved at sætte forskelligheder i spil gennem samarbejder og netværk, hvorfor de ønsker at opbygge og facilitere stærke fællesskaber, der sammen kan løfte kommunen. Kommune A's visioner og værdier kan på mange måder forenes med en NPG forståelse af samskabelsen, hvor der er fokus på samstyringen mellem forskellige aktører og borgere, som skaber synergi. Den enkelte borger står i centrum og er en aktiv medproducent af løsningen, mens kommunen fungerer som facilitator af netværk for skabelsen af serviceydelser. Dette står i kontrast til Kommune B, hvor borgeren anses som kunde og kommunen anses som leverandør af serviceydelser gennem forskellige serviceudbydere (Andersen & Espersen 2017: 113-114). Kommunernes forskellige måder at samskabe med en civilsamfundsorganisation som Foreningen Nydansker ud fra styringsparadigmerne NPM og NPG kan have en indflydelse på den enkelte unges rolle i forhold til egen sag og ligeledes på etableringen af en frivillig relation, hvilket vi vil belyse i det følgende.

7.3.5 Den frivillige relation i samskabelsen

Som skitseret i ovenstående afsnit er denne case ligeledes et eksempel på forskellene i samskabelsen ud fra forskellige styringsprincipper og at disse forskelle kan have en indflydelse på, hvilken rolle den enkelte unge får og ligeledes muligheden for etableringen af den frivillige relation. Ud fra ovenstående kan der argumenteres for, at en forståelse, der trækker på NPG styringsparadigmet i højere grad understøtter den unges aktive deltagelse og dermed etableringen af den frivillige relation. Når de unge, de frivillige erhvervsmentorer og organisationen bag, bliver betragtet som samskabende parter, tildeles de en aktiv og initiativtagende rolle, der bevirker til, at de får muligheden for at bidrage til opgaveløsningen og dermed velfærdsproduktionen. I denne forståelse anses både den enkelte unge og de frivillige erhvervsmentorer som aktive parter, der bidrager til udviklingen af velfærdssamfundet (Tortzen 2019: 55-56). Når indsatser er planlagt på forhånd af kommunen og bliver betragtet som et produkt, der er bestilt, kan det gøre samskabelsesprocessen udfordrende, idet at der arbejdes ud fra fastlagte mål og resultater, som i mindre grad har plads til at inddrage de samskabende parters viden og ressourcer. Dette ser vi i ovenstående analyse af kommune B, hvor projektlederen blandt andet går mere op i at måle effekten af indsatsen og beskrive de forventninger, der er til de unge (Andersen & Espersen 2017: 111). På baggrund af, at det er et NPG styringsparadigme, der understøtter borgerens aktive rolle og etableringen

af den frivillige relation, som har været vores fokus på dette speciale, giver det mening at udforske den form for samskabelse, der udfolder sig ud fra dette styringsparadigme.

Den uformelle omsorg i erhvervsmentorforløbet indeholder nogle interaktionistiske elementer, der skaber en frivillig relation mellem den unge og erhvervsmentoren. Den frivillige relation tillægger den unge en aktiv rolle og fremmer blandt andet hjælp til selvhjælp. I henhold til forskning omkring samskabelse, falder dette under den gren, der betegnes som empowermentsamskabelse og som udspringer af et NPG styringsparadigme (Tortzen 2019: 52-53). En direkte oversættelse af empowerment betyder, at den enkelte sættes i stand til og gives magt til. I sådan en samskabelsesproces handler det ikke kun om at inddrage den enkelte i sin egen sag, men også at øge den enkeltes handlingskapacitet gennem hjælp til selvhjælp (Andersen & Espersen 2017: 110). Empowerment kan anskues ud fra en ydre objektiv side og en indre subjektiv side. Den ydre, objektive side viser sig i form af muligheden for reel indflydelse og mægtiggørelse, mens den indre, subjektive side kommer til udtryk i form af myndiggørelse, herunder borgerens egen oplevelse af evnen og viljen til at omsætte ressourcer og mulighed til handling. Ud fra et samskabelsesperspektiv, kan empowermentbegrebet både forstås som en proces, men også som et resultat af samskabelsen (Tortzen 2019: 138-139). Dette ser vi også eksempler på i empirien, hvor den ligeværdige relation mellem den unge og erhvervsmentoren udspringer af, at det er en gensidig læreproces, hvor begge parter får positivt gavn af erhvervsmentorforløbet. Denne case er et eksempel på, hvordan samskabelse i en NPG forståelse kan bidrage til, at den enkelte unge myndiggøres gennem denne proces ved at blive bevidst omkring sine ressourcer og tilegne sig kompetencerne til at omsætte disse til en ændring af egen situation, hvilket også er en af de centrale fordele ved samskabelse (Bovaird & Loeffler 2014: 3). Endvidere bidrager samskabelsesprocessen til øget deltagelse og samarbejdet mellem den enkelte unge, den enkelte kommune og BUL. Indsatsen repræsenterer i dette henseende ikke kun den frivillige sociale indsats, men også frivillige erhvervsmentorer, der hver især er repræsentanter fra erhvervslivet. Der sidder således forskellige parter med forskellig viden og ressourcer, der hver især bidrager til at skabe synergi. Denne synergi øger den enkeltes aktive deltagelse, hvilket bidrager til etableringen af en frivillig relation i praksis, der muliggør opnåelsen af empowerment. Samskabelsen i et NPG styringsparadigme bidrager ikke kun til en ændring af den enkeltes rolle, men alle deltagende parter rolle. Kommunen går fra at levere serviceydelsen til at være den faciliterende part, der sidder med viden og ressourcer omkring den enkeltes rettigheder og dermed rollen som facilitator for samskabelsesprocessen. Den enkelte unge besidder viden og ressourcer om sig selv, der bliver bevidstgjort og anvendt

i indsatsen. Foreningen Nydansker har en masse frivillige erhvervsmentorer og en bestyrelse, som alle er repræsentanter fra erhvervslivet, der ligeledes bidrager med branchespecifik viden, erfaringer og ressourcer, der alle er elementer som kan bruges i samskabesprocessen til at kunne nå målet om at hjælpe og støtte den unge til at komme i uddannelse eller beskæftigelse. Den samlede viden og ressourcer udgør en samskabelsesproces, der fordrer den frivillige relation og understøtter en gensidig samt ligeværdig relation mellem parterne. Samskabelsesprocessen i BUL rummer en masse muligheder, hvilket vi har skitseret i ovenstående analyse. Der er dog imidlertid også nogle udfordringer ved denne proces, som vi gerne vil diskutere i det følgende.

8. Diskussion

Samskabelse rummer nogle klare muligheder for den enkelte unge i form af øget deltagelse og indflydelse, men også for NPO'er som Foreningen Nydansker, der i højere grad får indflydelse på velfærdsproduktionen. Samskabelse bidrager til et ligeværdigt og gensidigt samarbejde mellem forskellige aktører og fremstår som en universalløsning på velfærdssamfundets udfordringer. I vores empiriske fund ser vi ligeledes eksempler på, hvordan samskabelse i et NPG styringsparadigme medvirker til den enkeltes aktive deltagelse, der giver mulighed for at etablere den frivillige relation som udgør en læringsproces for den unge og den frivillige erhvervsmentor. Når vi bringer det empiriske fund op på et makroniveau får vi dog blik for nogle af de udfordringer, der kommer til syne i samskabelsesprocessen. Den første udfordring vi bemærker gennem empirien er, at samskabelsesprocessen kan skabe ulighed i velfærdssamfundet. Den anden udfordring er, at samskabelsesprocessen ideelt set lægger vægt på, at alle parter er ligeværdige og at der skabes synergi. I praksis udspiller det sig anderledes, da vi i empirien ser eksempler på, hvordan Foreningen Nydansker er den part, der i højere grad tager initiativ til samskabelsen, hvilket vanskeliggør samskabelsesprocessen. I det følgende vil vi diskutere disse udfordringer.

8.1 Ulighed i samskabelse

I analysen kom vi blandt andet frem til, at den frivillige sociale indsats kan resultere i en mulig faldgrube af unge, der ikke er i stand til at deltage i en samskabende proces på baggrund af deres udsathed. Deres udfordringer og manglende motivation kan hæmme dem i at leve op til den aktive rolle, som den frivillige relation bygger på, hvorfor de ikke kan få positivt gavn af

et erhvervsmentorforløb. Dette kan ligeledes forstås ud fra den enkelte kommunes styringsprincipper. Hvis der i kommunen er en resultatbaseret styring kan der være en tendens til, at offentlige medarbejdere fra kommunen i højere grad prioriterer ressourcestærke unge frem for de ressourcesvage, når der visiteres til BUL. På makroniveau kan vores empiriske fund forstås i lyset af samskabelse og styringsparadigmerne NPM og NPG.

Den danske universelle velfærdsstat er kendetegnet ved, at alle har universel adgang til ydelser, som er baseret på medborgerskab, en høj grad af lighed, samt et ønske om at sikre borgerne fuld beskæftigelse. Universalismen er således et grundprincip i den danske velfærdsmodel, som sikrer fælles rettigheder for alle (Greve 2016: 35; Andersen 1999: 7). I vores empiriske fund ser vi elementer af, at samskabelsesprocessen i højere grad er målrettet de ressourcestærke unge, hvilket skal forstås som de unge, der har størst potentiale for at få gavn af erhvervsmentorforløbet. Dette er blandt andet en pointe vi har fremhævet tidligere i analysen, hvor vi ud fra en New Public Management forståelse kunne udlede, at der på kommunalt niveau kan opstå en prioritering af de ressourcestærke unge, der har størst sandsynlighed for at komme i uddannelse eller beskæftigelse. Det er heller ikke alle unge, der har ressourcer til at medvirke som en aktiv deltager i deres eget forløb. Den frivillige relation forudsætter, at der er et gensidigt engagement, hvoraf den unge ligeledes aktivt tager stilling til sine forventninger og målsætninger. Dette kan betyde, at de ressourcesvage unge ikke kan få et positivt gavn af et erhvervsmentorforløb.

Eftersom det sociale arbejde ofte udspringer af en solidaritet med mennesker, der er dårligst stillet, giver det dermed anledning til at diskutere ovenstående perspektiv. For det sociale arbejdes praksis er det essentielt at have blik for, hvad der kan gøres for at forebygge, at udsatte personer bliver socialt udstødt eller marginaliseret, herunder personer, som ikke kommer i uddannelse eller beskæftigelse. Efterhånden har uddannelse og beskæftigelse indtaget en central plads i det danske velfærdssamfund, hvilket blandt andet skyldes, at de i de fleste sammenhænge fungerer som nogle faktorer, der er afgørende for sammenhængskraften i samfundet (Greve 2016: 77, 139). Samskabelsen udfordrer således den danske velfærdsstats universalistiske grundprincip om at sikre fælles rettigheder for alle, idet der på den ene side er en underprioritering af de ressourcesvage unge fra kommunens side og at der på den anden side stilles krav om aktiv deltagelse i den frivillige relation som de ressourcesvage unge ikke kan leve op til.

I vores empiriske fund ses der et tydeligt mønster, der indikerer, at unge der har størst sandsynlighed for at komme i uddannelse eller beskæftigelse bliver visiteret til BUL, hvor dem der står længst væk fra uddannelsessystemet eller arbejdsmarkedet ikke bliver taget i betragtning i samarbejdet. Udviklingen af et begreb som den frivillige relation giver ligeledes anledning til en forståelse af, at det er de ressourcestærke unge som har mulighed for at indgå i et erhvervsmentorforløb på baggrund af deres aktive deltagelse og engagement. Samskabelse kan således skabe en ulighed blandt ressourcestærke og resourcesvage unge, da sidstnævnte er relativt svækket og derfor ikke får mulighed for at få gavn af den synergi, der kan udkomme af samskabelsen. Forskning på området peger ligeledes i retning af, at samskabelse kan medføre ulighed mellem ressourcestærke og resourcesvage borgere, idet ressourcestærke er mere tilbøjelige til at deltage i samskabende processer (Tortzen 2019: 115).

En forskningsundersøgelse fra daværende KORA omkring aktiv brugerinddragelse hævder, at der i forvandlingen af borgere fra passive modtagere af offentlige serviceydelser til aktive brugere er fare for at tabe nogle af borgerne i processen. Det er ikke alle borgere, der har mulighederne for at medvirke aktivt i en indsats, hvorfor samskabelsen kan skabe ulighed mellem grupperne af ressourcestærke og resourcesvage borgere (VIVE 2013). Fordelene ved samskabelse er ikke nødvendigvis ligeligt fordelt mellem brugerne. Morten Jacobsen og Simon Calmar Andersen undersøger hvorvidt det er muligt for samskabelsen at øge både effektiviteten og retfærdigheden i offentlige serviceydelser, hvis man designer programmer med henblik på at mindske uligheden blandt ressourcestærke og resourcesvage brugere. De påpeger blandt andet, at ressourcestærke brugere har en større tendens til at tage del i samskabelsen end resourcesvage brugere, på trods af at det er de resourcesvage der har mest brug for serviceydelserne. At en indsats er afhængig af den enkeltes deltagelse i samskabelsesprocessen kan medføre, at der skabes ulighed mellem de ressourcestærke og resourcesvage brugere (Jacobsen & Andersen 2013: 704). På et mikroniveau har samskabelsen indflydelse på den enkelte unges muligheder for at få gavn af et erhvervsmentorforløb, mens det på makroniveau kan forstærke de uligheder, der i forvejen er mellem ressourcestærke og resourcesvage borgere. Der kan dermed skabes ulighed i velfærdssamfundet mellem ressourcestærke og resourcesvage borgere, da det ikke er alle borgere, der potentielt får lige adgang til at medvirke i samskabelsen. BUL som frivillig social indsats rummer således en samskabelsesproces, der kan betegnes som en mulighed for ressourcestærke unge, men som en begrænsning for

ressourcesvage unge, der ikke kan leve op til den frivillige relation, som bygger på aktiv deltagelse og gensidigt engagement.

8.2 Fra ideal til praksis

Den anden udfordring, der kommer til syne i vores empiriske fund er overgangen fra idealet om samskabelse til, hvordan dette udspiller sig i praksis. Samskabelse indebærer nemlig, at de deltagende parter stræber mod en ligeværdig relation, der skaber synergi. I empirien ser vi eksempler på, hvordan idealet om en ligeværdig relation udfordres i praksis, hvilket udfoldes i det følgende.

Formålet med samskabelse er at skabe et ligeværdigt rum på tværs af sektorer, hvor de sammen kan udvikle praksisser og udveksle ideer til gavn for brugerne. I den forbindelse lægges der særlig vægt på en aktiv medvirken fra alle parter samt en grad af samarbejde og synergi. Der er således tale om et samarbejde om at udvikle eller levere en serviceydelse, som den enkelte aktør ikke ville kunne gøre på egen hånd (Frederiksen & Grubb 2021: 29; Tortzen 2019: 58). I empirien ser vi eksempler på, hvordan BUL i højere grad tager initiativ til samskabelsesprocessen og fremstår dermed mere tilgængelige i forhold til kommunerne, der ikke viser samme engagement for samskabelsesprocessen. Dette kan forstås i lyset af kommunens nye rolle i samskabelsesprocessen, som de offentlige medarbejdere har svært ved at overgå til.

At kommunen ikke udviser samme engagement som de frivillige aktører kan hænge sammen med den opfattelse de har af de frivillige aktører. I en undersøgelse omkring det hybride velfærdssystem i den nordiske velfærdsmodel, berører Morten Frederiksen det offentlige legitimitet i forbindelse med frivilliges involvering i offentlige velfærdsydelser. I sin undersøgelse hævder han, at der findes tre forskellige opfattelser af de frivilliges rolle - de farlige frivillige, de beundringsværdige frivillige og de følgagtige frivillige. I forbindelse med denne specialeafhandling, er det relevant at anlægge et blik på opfattelsen af de beundringsværdige frivillige, da lignende tendenser gør sig gældende i vores case. Opfattelsen af de beundringsværdige frivillige knytter sig til ideen om, at frivillige værdsættes for deres indsats og motivation, men der tilskrives ikke særlig stor værdi til det egentlig outcome af de

frivilliges indsats. Derfor opfattes frivilligheden som beundringsværdig, men den bidrager ikke nødvendigvis med noget der har signifikans (Frederiksen 2015: 1742-1744, 1750-1752).

I vores case ser vi eksempler på, hvordan informanterne fra kommunen italesætter de frivillige erhvervsmentorer som personer, der indgår i en frivillig relation på baggrund af deres lyst og engagement. De beskriver det som en særlig indsats, der kan supplere den kommunale indsats ved at være tilgængelige på andre måder end hvad de offentlige medarbejdere fra kommunen kan. Ifølge informanterne indebærer det blandt andet, at de frivillige repræsenterer personer, der ikke er en del af "systemet" og er personer, der også kan være tilgængelige efter "lukketid". I analysen har vi illustreret, hvordan de kommunale samarbejdspartnere er begejstrede for samarbejdet med BUL, og de udtrykker ligeledes deres tilgang til samarbejdet som værende innovativ og med borgeren i centrum. Udfordringen er imidlertid, at informanterne fra kommunen beundrer de frivilliges indsats og motivation, men betragter ikke den frivillige sociale indsats som en ligeværdig partner og udnytter dermed ikke den viden og de ressourcer, som frivillige besidder i henhold til at definere problemstillingen. BUL og dermed også de frivillige inddrages ikke i en definition af problemstillingen, men nærmere udførelsen af den. De bidrager således kun til produktionen og ikke til planlægningen af samskabelsesprocessen, hvorfor dette samarbejde i højere grad kan ses i lyset af Pestoffs forståelse af samskabelsen, der vægter borgere og civilsamfundets direkte deltagelse i leveringen af serviceydelser. Dette står i kontrast til Bovaird og Loeffler, der argumenterer for at alle parter skal være en del af planlægningen og produktionen af velfærdsydelser, før der kan tales om en fuld samskabelse (Pestoff 2012; Bovaird & Loeffler 2014).

For at kunne realisere idealet om samskabelsen i praksis er det nødvendigt, at kommunen som facilitator af samskabelsesprocessen ikke kun har kendskab til den viden og de ressourcer som de frivillige besidder, men også kan benytte sig aktivt af dette i samarbejdet med dem. Når inddragelsen af BUL først sker i det udførende led, hvor de bidrager til produktionen af velfærdsydelsen, er det således relevant at stille spørgsmålstejn ved hvorvidt der egentlig er tale om samskabelse i dette tilfælde, eller om der blot er tale om en samproduktion, hvor der samarbejdes om leveringen af ydelsen og ikke indholdet af den. Vi kan i denne case se elementer af samproduktion og et ønske om samskabelse, der i praksis bliver udfordret af, at kommunerne er bevidste omkring den frivillige sociale indsats og hvad den kan, men samtidig opretholder en grænse for, hvad BUL bliver inviteret til at deltage i (Frederiksen & Grubb

2021: 12). For at en frivillig social indsats som BUL kan fungere som et supplement til den offentlige opgaveløsning og at der kan tales om en aktiv medvirken fra alle parter, der resulterer i en grad af synergi, er det nødvendigt, at deres viden og ressourcer integreres i udviklingen af velfærdsydelserne.

Lester Salamon (1987) argumenterer at det offentlige, ligesåvel som det frivillige, har nogle iboende svagheder som den anden part kan være med til at opveje. Den ene parts svagheder svarer til den anden parts styrker og omvendt. Den frivillige sociale indsats kan bidrage med et personrettet tilbud, der tager udgangspunkt i den enkeltes ønsker og behov og som er tilpasset til den gruppe af borgere, der kan få gavn af indsatsen. Den frivillige sociale indsats kan således i højere grad tilgodese den enkeltes behov end hvad det offentlige kan på baggrund af en skræddersyet erhvervsmentorordning. Den frivillige sociale indsats tilbyder en masse muligheder for den enkelte borger, men disse muligheder er ikke tilstrækkelige for at indsatsen kan lykkes, idet der også er behov for økonomiske ressourcer, hvilket det offentlige blandt andet kan imødekomme. Det er dog ikke kun den økonomiske del som det offentlige kan bidrage med. Som vi blandt andet diskuterede i det tidligere afsnit omkring ulighed i samskabelsen, kan det offentlige sikre fælles rettigheder og lige adgang for alle på baggrund af det universalistiske grundprincip. Det offentlige har således mulighed for at sikre en retfærdig fordeling af den viden og ressourcer som begge parter kan tilbyde. Dette er blandt andet Bryd Unges Ledigheds svagheder, idet indsatsen ikke kan tilbydes til alle uanset geografisk placering og sikrer dermed ikke lige adgang til alle. For at samskabelsen kan realiseres i praksis er det således nødvendigt at det offentlige ikke blot beundrer den frivillige indsats, men gør aktivt brug af dens viden og ressourcer i udviklingen af serviceydelser. Ifølge Salamon betyder dette, at det ud fra parternes styrker og svagheder ikke giver mening at udskifte den frivillige sektor med den offentlige eller omvendt, men at de styrker samarbejdet mellem dem for opnåelse af synergi (Salamon 1987: 42).

9. Konklusion

Dette speciale har haft til formål at foretage en kvalitativ undersøgelse af hvilke muligheder og begrænsninger Bryd Unges Ledighed som frivillig social indsats rummer og hvordan borgerens aktive rolle kommer til udtryk i denne praksis. Gennem forskellige teoretiske perspektiver og begreber er vi i samspil med vores empiriske data kommet frem til, at den frivillige sociale indsats rummer en række muligheder og begrænsninger.

Ved at anvende La Cours begreber om formel og uformel omsorg har vi kunne begrebsliggøre, hvad der kendetegner den frivillige sociale praksis. Ud fra dette kan vi konkludere, at det er den uformelle omsorg, der præger den frivillige sociale praksis i BUL. Begrebsapparatet har givet os mulighed for at adskille den frivillige sociale praksis fra den del af indsatsen, der bygger på organisationens beslutninger og retningslinjer, og dermed bidrage til at forstå relationen mellem erhvervsmentor og mentee. I vores analyse er vi blandt andet kommet frem til, at den frivillige praksis udspiller sig på nærværets præmisser, hvilket giver erhvervsmentoren et handlerum for at veksle mellem den formelle og uformelle omsorg med udgangspunkt i den relation vedkommende udvikler til den unge. Af mentorforløbene fremgår det således tydeligt, at det er den uformelle omsorg, der er forudsætningen for et succesfuldt erhvervsmentorforløb, mens den formelle omsorg bevirker som en rettesnor undervejs i processen. I forlængelse af dette kan vi ligeledes konkludere, at det kan være hæmmende for erhvervsmentorforløbet, hvis relationen mellem den frivillige erhvervsmentor og unge er præget af formel omsorg i form af organisationens beslutninger, da det begrænser erhvervsmentorens handlerum.

Ud fra Shulmans praksisteori om fasemodellen og det interaktionistiske perspektiv på den frivillige sociale indsats kan vi udlede, at interaktionen mellem erhvervsmentoren og den unge rummer en relation, der muliggør, at den unge tildeles en aktiv rolle i forløbet. Denne relation definerer vi som den frivillige relation og kan konkludere, at den er forudsætningen for, at begge parter kan få positivt gavn af erhvervsmentorforløbet. Den frivillige relation består således af et gensidigt engagement, hvor den unges rolle ændres fra at være en passiv modtager af hjælpen til at være en aktiv deltager, der i højere grad tager initiativ for sit eget liv. Derudover kan vi konkludere, at den frivillige relation fordrer en ligeværdig relation mellem den unge og erhvervsmentoren, idet gensidigheden ændrer den asymmetriske konstruktion til en læringsproces for begge parter. Mulighederne, der skabes gennem et gensidigt engagement er

samtidig også begrænsningerne, da vi ud fra analysen kan udlede, at det ikke er alle unge, der kan leve op til den aktive deltagelse som erhvervsmentorforløbet kræver for at kunne få positivt gavn af det. Vi kan således konkludere, at den frivillige sociale indsats kan resultere i en mulig faldgrube af udsatte unge, der ikke har ressourcerne til at indgå i erhvervsmentorforløbet.

Med udgangspunkt i samarbejdet med kommunerne, kan vi konkludere, at vi ser en forskel i måden hvorpå kommunerne tilgår samarbejdet. Ud fra vores analyse af empirien, kan vi udlede, at Kommune A i højere grad har en NPG tilgang til samarbejdet med BUL, mens Kommune B læner sig op ad en NPM tilgang. Dette påvirker måden, hvorpå de samskaber med den frivillige sociale indsats. I kommune A samskaber der med henblik på at myndiggøre den unge, ved at gøre vedkommende bevidst omkring sine egne ressourcer og kompetencer, hvilket bevidner om et større fokus på opnåelse af empowerment. I Kommune B samskaber med henblik på effektivitet, hvor indsatsen i højere grad betragtes som et produkt der er bestilt, da der arbejdes ud fra faste mål og resultater. Dette kan således udfordre samskabelsesprocessen, da der i mindre grad gives plads til at inddrage de samskabende parteres viden og ressourcer. Med dette afsæt, kan vi udlede, at samskabelse, der trækker på NPG styringsparadigmet har bedre forudsætninger for at understøtte den unges aktive deltagelse og dermed etableringen af den frivillige relation.

I begge tilfælde kan vi desuden udlede, at BUL agerer som co-initiator i samarbejdet med kommunerne. Ud fra et NPM styringsparadigme kan dette udspille sig som en begrænsning for BUL, da de ikke betragtes som ligeværdige samarbejdspartner og dermed ikke inviteres med til at definere problemstillingen. På den baggrund kan vi konkludere, at idealet om samskabelse skifter karakter når det bliver oversat til praksis i vores casestudie, hvilket begrænser BUL i at anvende deres ressourcer og viden, de som aktører kan bidrage med. Dette har ligeledes en indflydelse på i hvor høj grad den unge får mulighed for at deltage i udviklingen af den offentlige opgaveløsning, da samskabelsesidealet udfordres i praksis. Til gengæld bliver de unge, de frivillige erhvervsmentorer og organisationen bag, betragtet som samskabende parter inden for et NPG styringsparadigme, og tildeles således en aktiv og initiativtagende rolle, der bevirker til, at de får muligheden for at bidrage til opgaveløsningen og dermed velfærdsproduktionen.

Med afsæt i diskussionen kan vi konkludere, at samskabelsen kan skabe en ulighed blandt de unge, på baggrund af, at samskabelsen kræver, at alle parter er aktivt deltagende i processen. Dette krav udfordrer den danske velfærdsstats universalistiske grundprincip om at sikre fælles rettigheder for alle, idet resourcesvage unge på den ene side er underprioriteret fra kommunens side, og på den anden side ikke kan leve op til kravet om aktiv deltagelse i den frivillige relation. Afslutningsvist kan vi i anden del af diskussionen konkludere, at vi ud fra vores empiriske fund er kommet frem til, at kommunerne som udgangspunkt opfatter de frivillige som beundringsværdige, men de inddrager først BUL i det udførende led af samskabelsesprocessen, hvor de bidrager til produktionen af velfærd. I den forlængelse kan vi udlede, at der i denne case er elementer, der peger i retning af samproduktion frem for samskabelse, da der blot samarbejdes om leveringen af serviceydelsen og ikke indholdet af den. Samtidig ses et ønske om samskabelse, der bliver udfordret i praksis, da det kræver en ligeværdig og aktiv medvirken fra alle parter, der kan skabe et resultat af synergi. Vi er således kommet frem til, at for at imødekomme ovenstående udfordring, skal det offentlige og det frivillige ses som individuelle aktører, der ikke kan erstatte hinanden, men kan styrke hinanden i samarbejdet om løsningen af offentlige opgaver.

10. Litteraturliste

Agger, A., Tortzen, A., & Rosenberg, C. (2018). *Hvilken værdi skaber vi med samskabelse?* Professionshøjskolen Absalon.

Andersen, I. (2014). *Den skinbarlige virkelighed: Vidensproduktion i samfundsvidenskaberne*. (5. udgave). Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Andersen, J.G. (1999). *Den universelle velfærdsstat er under pres: Men hvad er universalisme*. Aalborg Universitet.

Andersen, L. L., & Espersen, H. H. (2017). Samskabelse, samproduktion og partnerskaber: teoretiske perspektiver. I: *Partnerskaber og samarbejder mellem det offentlige og civilsamfundet* (pp. 107-137). Socialstyrelsen.
<https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/partnerskaber-og-samarbejder-mellem-det-offentlige-og-civilsamfundet-2013-stotte-til-mennesker-med-psykiske-vanskeligheder>

Als Research. (2016). *Evaluering af Bryd Unges Ledighed NU!*. Lokaliseret 23. februar 2021 på: https://www.alsresearch.dk/uploads/Publikationer/Bryd_Unges_Ledighed_rapport.pdf

Bovaird, T. & Loeffler, E. (2014). *Bringing the Power of the Citizen into Local Public Services - An evidence review*. Birmingham: University of Birmingham

Espersen, H. H., Andersen, L. L., Olsen, L., & Tortzen, A. (2018). *Understøttelse og udvikling af det frivillige sociale arbejde: En analyse af udviklingstendenser og behov for kontinuitet og forandring i nationale virkemidler*. VIVE. Lokaliseret 13. februar 2021 på: <https://www.vive.dk/da/udgivelser/understoettelse-og-udvikling-af-det-frivillige-sociale-arbejde-10833/>

Fehsenfeld, M. & Ibsen, B. (2017). Samspillet mellem de fagprofessionelle og frivillige sociale foreninger. I: Ibsen, B., Fehsenfeld, M., Petersen, L. S., Levinsen, K., & Iversen, E. B., *16 cases med samarbejde mellem kommunale institutioner og civile aktører*. Syddansk Universitet. Movements Vol. 2017 (No. 4).

Frederiksen, M. (2018). *Tilvirkning af data*. I: Olesen, S. P. & Monrad, M. (red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde*, side 107-138. København: Hans Reitzels Forlag.

Frederiksen, M. (2015). Dangerous, Commendable or Compliant: How Nordic people think about volunteers as providers of public welfare services. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 26(5), 1739-1758. <https://doi.org/10.1007/s11266-015-9578-y>

Frederiksen, M., & Grubb, A. (2021). *Den Svære Samskabelse: Forventninger og praksis i samarbejdet mellem kommuner og civilsamfund*. Aalborg Universitetsforlag.

Foreningen Nydansker. (2014). Løsninger der sikrer job og mangfoldighed. Lokaliseret 15. februar 2021 på: <https://www.foreningen-nydansker.dk/>

Foreningen Nydansker. (u.å). *Historien bag foreningen*. Lokaliseret 14. februar 2021 på: <https://www.foreningen-nydansker.dk/historie>

Greve, B. (2016). *Velfærdssamfundet* (4. udgave). Hans Reitzels Forlag.

Grubb, A. (2016). "Vi skal bare hjælpe og spise chokoladestik": - En kvalitativ undersøgelse af unge frivilliges deltagelse i en ikke-medlemsbaseret, digitalt koordineret organiseringsform af frivilligt socialt arbejde . Aalborg Universitetsforlag. Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet.

Henriksen, L. S. (1996). *Lokal frivillig organisering i nye omgivelser*. Aalborg Universitet: Forlaget ALFUFF.

Holm, R. & Fanning, M. L. (2011). Frivilligt socialt arbejde som supplement til offentlige tilbud. *Uden for nummer - tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde*, vol(23), side 30-40.

Hutchinson, G. S. & Oltedal, S. (2019). *Teoretiske perspektiver i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Ibsen, B. & Espersen, H. H. (2016). *Kommunernes samarbejde med civile aktører – Forskelle og ligheder i forventninger, praksis, samarbejdspartnere og oplevet udbytte*. Lokaliseret 15. februar 2021 på: <https://www.vive.dk/media/pure/11593/2338837>

Jakobsen, M., & Andersen, S. C. (2013). Coproduction and Equity in Public Service Delivery. *Public Administration Review*, 73(5), 704-713. <https://doi.org/10.1111/puar.12094>

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2017). Kvalitative analysetraditioner i samfundsvidenskabelig forskning I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red), *Kvalitativ analyse - Syv traditioner* (side 153-173). København: Hans Reitzels Forlag.

Jensen, J. B. & Krogstrup, H. K. (2017). Fra New Public Management til New Public Governance. I: Krogstrup, H. K. (red.), *Samskabelse og capacity building i den offentlige sektor* (side 33-55). Hans Reitzels Forlag.

Juul, S. (2017). *Selvets kultur*. København: Hans Reitzels Forlag.

Juul, S. & Pedersen, K. B. (2012). *Samfundsvidenskabernes Videnskabsteori*. København: Hans Reitzels Forlag.

Katznelson, N., Jørgensen, H. E. D. & Sørensen, N. U. (2015). Hvem er de unge på kanten af det danske samfund? Om hverdagsliv, ungdomskulturer og indsatser der gør en positiv forskel. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag. Side 9-18,31-43.

Kristiansen, S. (2017). Fortolkning, forforståelse og den hermeneutiske cirkel. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (Red.), *Kvalitativ analyse - Syv traditioner* (s. 153-171). Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. & Brinkmann S. (2009). *Interview: Introduktion til et håndværk* (2. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.

La Cour, A. (2014a). Den frivillige organisation. I: Vikkelsø, S. & Kjær, P. (red.), *Klassisk og moderne organisationsteori* (side 455-475). Finland: Hans Reitzels Forlag.

La Cour, A. (2014b). *Frivillighedens logik og dens politik: En analyse af den personrettede frivillige sociale indsats og statens frivillighedspolitik*. Frederiksberg: Nyt fra samfundsvidenskaberne

Lynggaard, K. (2015). Dokumentanalyse. I: Brinkmann, S. & Tanggaard L. (red), *Kvalitative metoder: en grundbog* (side 153-167). København: Hans Reitzels Forlag.

Monrad, M. & Olesen, S. P. (2018). Kvalitet og kritik. I: Olesen, S. P. & Monrad, M. (red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde*, side 293-319. København: Hans Reitzels Forlag.

Nørregaard, D. (2017, 19. april). Slip frivilligheden løs! Muligheder og udfordringer i det kommunale samarbejde med frivillige. Lokaliseret d. 17. marts 2021 på: <https://frivillighed.dk/viden-og-fakta/artikler/slip-frivilligheden-loes-muligheder-og-udfordringer-i-det-kommunale>

Olesen, S. P. & Monrad, M. (2018). Indledning. I: Olesen, S. P. & Monrad, M. (red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde*, side 9-28. København: Hans Reitzels Forlag.

Packer, M. (2011). The Qualitative Reasearch Interview. I: Packer, M., *The Science of Qualitative Research* (side 42-56). New York: Cambridge University.

Perregaard, N. (2020a). *Børn og deres voksne venner: En etnografisk undersøgelse af Børns Voksenvenner som frivillig social praksis*. Aalborg Universitetsforlag. Aalborg Universitet. Det Samfundsvidenskabelige Fakultet. Ph.D.-Serien

Perregaard, N. (2020b). *Videnstema #4: Hvad sker der, når frivillige ikke får respons fra brugerne?*. Lokaliseret 11. maj 2021 på: <https://frivillighed.dk/viden-og-fakta/artikler/videnstema-4-hvad-sker-der-naar-frivillige-ikke-faar-respons-fra-brugerne-0>

Perregaard, N., Lindholm, M. & Frovin, S. (2020). Med bidrag af Hjære, M. og Schmidt, T. B. *Videnstema #4 Tak for hjælpen! Brugerens respons påvirker frivilliges motivation*. Center for Frivilligt Socialt Arbejde. Lokaliseret 11. maj 2021 på: https://frivillighed.dk/sites/frivillighed.dk/files/media/documents/videnstemaer/videnstema_4_-_sympati.pdf

Pestoff, V. (2012). Co-production and third sector social services in Europe: Some concepts and evidence. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), side 1102-1118

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

Salamon, L. M. (1987). Of market failure, voluntary failure, and third-party government: Toward a theory of government-nonprofit relations in the modern welfare state. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*.

Schulman, L. (1999). *The Skills of Helping Individuals, Families, Groups and Communities*. F.E. Peacock Publishers, Inc. U.S.A.

Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2015). Kvalitet i kvalitative studier. I: Brinkmann, S. & Tanggaard L. (red), *Kvalitative metoder: en grundbog* (side 521-533). København: Hans Reitzels Forlag.

Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2015). Interviewet: Samtalen som forskningsmetode. I: Brinkmann, S. & Tanggaard L. (red), *Kvalitative metoder: en grundbog* (side 29-55). København: Hans Reitzels Forlag.

Tortzen, A. (2019). *Samskabelse af velfærd: Muligheder og faldgruber*. København: Hans Reitzels Forlag.

Villadsen, Kasper (2009): *The 'Human' Touch: Voluntary organizations as rescuers of social policy*, *Public Management Review*, Vol. 11 (2), 217-234

VIVE. (2013). *Aktiv brugerinddragelse: Hvor langt kan vi gå?* Lokaliseret 15. maj 2021 på: <https://www.vive.dk/da/udgivelser/aktiv-brugerinddragelse-hvor-langt-kan-vi-gaa-7994/>

Vooberg, W.H., Bekkers, V. & Trummers, L. (2015). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9), side 1333-1357.