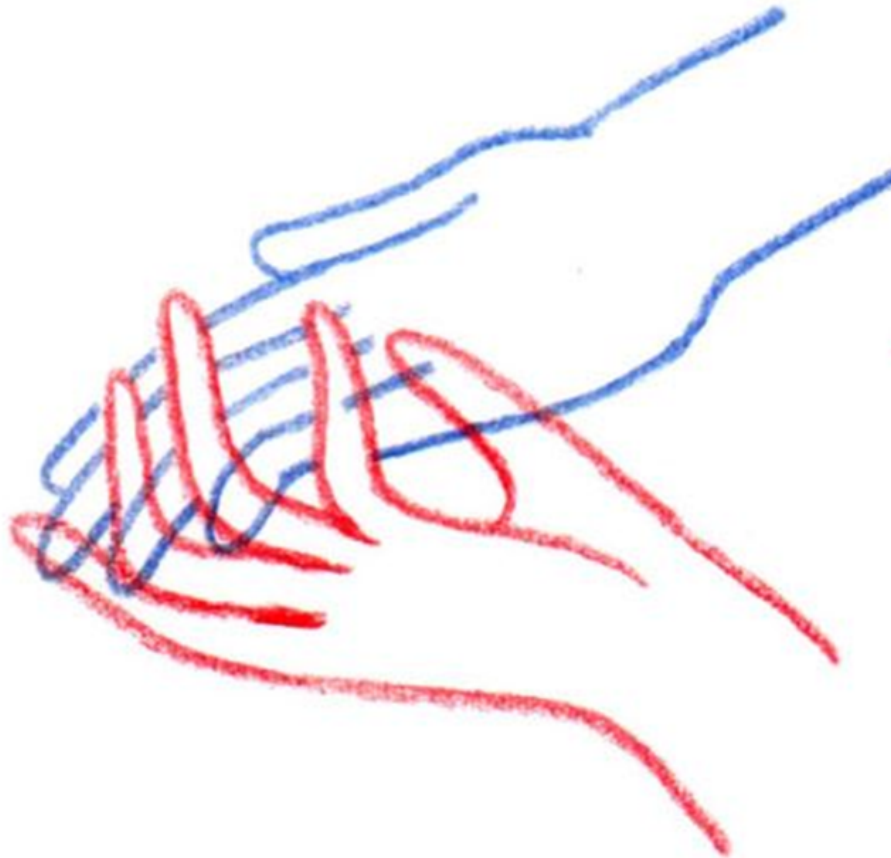


# Frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde i den sidste tid

*“Vi gør, hvad vi bliver bedt om, og så måske lidt ekstra...”*



**Titel:** Frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde i den sidste tid

**Semester:** 10. Semester

**Afleveringsdato:** 01/06/2022

**ECTS:** 30

**Vejleder:** Lars Skov Henriksen

**Projektgruppe:** 19

**Anslag:** 206.543

**Sidetal:** 103

**Bilag:** Transskriptioner, interviewguide, codebooks, rekruttering af informanter samt dokumenter fra Røde Kors

Anne Villadsen

---

Camilla Krogner Caspersen

---

Christine Nabe-Nielsen

---

# Indholdsfortegnelse

ABSTRACT .....	5
TAK .....	7
1.0 PROBLEMFELT .....	8
1.1 INDLEDNING .....	8
1.2 STATE OF THE ART .....	9
1.2.1 Vågearbejdet i en samfundsmæssig kontekst .....	9
1.2.2 Frivilliges rolle i palliativt omsorgsarbejde i Norden .....	11
1.2.3 Udbytte af frivilligt palliativt omsorgsarbejde .....	12
1.2.4 Frivilligmotiver .....	14
1.2.4.1 De psykologiske funktioner ved frivilligt arbejde (VFI) .....	15
1.2.4.2 Fittet mellem frivillig og organisation (FIT) .....	16
2.0 PROBLEMFORMULERING .....	19
2.1 HVAD ER FRIVILLIGT EMOTIONELT KRÆVENDE OMSORGSARBEJDE? .....	19
3.0 AFGRÆNSNING .....	20
4.0 SPECIALESAMARBEJDE .....	21
4.1 RØDE KORS' FORMÅL OG SIGTE .....	22
4.2 SATSPULJEAFTALENS BETYDNING FOR VÅGETJENESTEN .....	22
4.3 HVAD ER VÅGETJENESTEN? .....	23
5.0 FORSKNINGSDESIGN .....	26
5.1 ADAPTIV TEORI .....	28
6.0 KVALITATIV METODE .....	29
6.1 SEMISTRUKTURERET INTERVIEW .....	29
6.2 METODEOVERVEJELSER OMKRING VÅGERNES MOTIVER .....	30
6.3 KONTAKT TIL FELTET OG REKRUTTERING AF INFORMANTER .....	33
6.4 INTERVIEWGUIDE .....	34
6.5 KODNINGSSTRATEGI .....	35
7.0 ANALYSE .....	37
7.1 INFORMANTBESKRIVELSE .....	37
7.2 DEL 1 - FRIVILLIGE VÅGERES MOTIVATION OG ENGAGEMENT .....	40
7.2.1 Personlige oplevelser med døden .....	40
7.2.1.1 Skyldfølelse .....	42
7.2.1.2 Rette kompetencer .....	43
7.2.1.3 Interesse for døden .....	44
7.2.2 Et frivilligt arbejde må 'fytte' hverdagslivet .....	45
7.3 DEL 2 - VEJEN IND I VÅGETJENESTEN .....	46
7.3.1 Den "gode" våger .....	46

7.3.2 Match mellem værdier.....	49
7.3.3 De frivillige lederes rolle i rekruttering.....	51
7.3.2 Mødet og modtagelsen .....	52
7.3.2.1 Oplæring eller ej? .....	55
7.4 DEL 3 - RAMMESÆTNINGEN AF VÅGETJENESTEN.....	57
7.4.1 Flexibilitet på godt og ondt .....	59
7.4.2 Kontinuerlig støtte og sparring.....	61
7.4.3 Fællesskabet som sekundær motivationsfaktor .....	64
7.5 DEL 4 - UDBYTTE AF VÅGEARBEJDE.....	65
7.5.1 Mødet med døende og pårørende.....	65
7.5.1 Anerkendelse som udbytte .....	68
7.5.1.1 Symbolsk anerkendelse .....	69
7.5.1.2 Emotionel anerkendelse.....	70
7.6 DEL 5 - SPÆNDINGSFELTER I VÅGEARBEJDETS KONTEKSTER .....	72
7.6.1 Grænseproblematikker i vågearbejdet.....	77
8.0 FORSKNINGSKRITERIER .....	82
9.0 DISKUSSION OG KONKLUSION .....	84
10.0 LITTERATURLISTE.....	89
11.0 BILAG .....	93
BILAG A.....	93
BILAG B.....	97
BILAG C.....	100
BILAG D.....	102

## Abstract

This Master's thesis investigates what motivates, engages and retains volunteers in the Danish Red Cross' voluntary service, Vågetjenesten, and whether there are tensions in this emotionally demanding care work that effect the recruitment and retention of volunteers. This thesis is a qualitative single case study based on volunteers in Vågetjenesten. The aim of Vågetjenesten is to ensure that if they do not wish to be alone, dying people are surrounded by someone in their last hours. To investigate this pledge, we used adaptive theory as a framework as it allows us to be inductive and sensitive to empirical findings, but also deductive in the sense that adaptive theory recognises that other relevant theories exist before the data collection. Our theoretical framework is based on existing research concerning volunteer motives from the Volunteer Functions Inventory and Fit themes perspectives. Furthermore, our existing research concerns what motivates and benefits volunteers in palliative care work. Our empirical data is collected through 15 qualitative semi-structured interviews with palliative care volunteers and volunteer leaders from several local Vågetjeneste-divisions in Denmark.

We conclude that volunteers' motivations should not only be understood as "superficial" values but also as underlying factors based on personal experience within the fields they wish to volunteer in. This thesis shows a consistent pattern with regard to what motivates the volunteers in Vågetjenesten: rather than exclusively being motivated by a certain set of humanistic or altruistic values, they have personal experience with death. We elaborate personal experience with death in three themes: guilt of being absent in someone's last hours; having the proper skills to care for dying people, and an interest in death generally.

Furthermore, we argue that flexibility is an important element in motivating and engaging volunteers in emotionally demanding volunteer care work; the volunteers attach great importance to fitting their volunteer work into their everyday lives. In addition, acknowledging their commitment is important for engaging and retaining them. We find that acknowledgement appears in two forms: symbolic and emotional, which should not be seen as isolated terms because they can occur simultaneously.

Lastly, we conclude that a fundamental and essential element of emotionally demanding voluntary care work is the volunteer leaders and their function. The volunteers in Vågetjenesten find it less important to be part of a volunteer community than to be a part of a one-to-one relationship with their volunteer leaders who offer ongoing support and constructive feedback. We argue that a one-to-one relationship with a volunteer leader is

especially important when volunteering in emotionally demanding care work. Additionally, the volunteer leaders are important because they help to foster a culture of acknowledgement: they enable the flexibility that is fundamental to motivating, engaging, and retaining volunteers in emotionally demanding care work.

We argue that our findings are important in a time with a growing, aging population and a lack of hands in the health care sector; there will likely develop a greater need to involve more volunteers as a third resource in the Danish health care sector.

## Tak

Vi vil gerne benytte lejligheden til at rette en stor tak til jer, som har hjulpet os på vejen og været med til at muliggøre dette speciale.

Først skal der lyde en stor tak til vores vejleder Lars Skov Henriksen for motiverende og inspirerende vejledning - det har været en gave for os, at du altid har været engageret i vores speciale og har udfordret os til at tænke kritisk gennem hele processen. Du er en stor inspiration med din brede faglighed og kendskab til civilsamfundet og frivillighed. Tak for at du har skabt grobund og en retning for vores interesse inden for sociologien.

Tak til forskningsprojektet MATCH for vidensdeling og i den forbindelse Ane Grubb, som har bistået med konstruktiv kritik og sparring, som har været en stor hjælp for specialet.

Tak til Røde Kors for specialesamarbejdet, som fra starten var med på vores idé. Hertil skal der lyde en stor tak til Alexandra Dessoy, Mette Borst Nissen, Ida Arya Dencher, som har givet et unikt indblik i Vågetjenesten og hjulpet os flere gange under specialeprocessen - jeres indsigter og viden har været helt essentielle for os.

Ikke mindst stor tak til de frivillige inden for Vågetjenesten, som har ladet sig interviewe og delt deres historier og erfaringer med os - uden jer havde vores speciale ikke været en realitet. I udfører et vigtigt stykke frivilligt arbejde, som er af stor betydning for mange i samfundet!

Slutteligt vil vi gerne rette en stor tak til venner og familie for opbakning og støtte under specialeprocessen.

# 1.0 Problemfelt

## 1.1 Indledning

I Danmark dør omkring 50.000 mennesker hvert år, hvoraf hver tiende dør uden pårørende - deres sidste timer er derfor alene og uden nogen former for nærvær (Røde Kors). Den demografiske udvikling viser, at den danske befolkningsgruppe over 80 år vil komme til at udgøre 59% flere frem mod 2030, hvilket svarer til 160.000 flere ældre (Danmarks Statistik 2020). Denne hastige udvikling vil alt andet lige stille større krav til kvaliteten og behandlingen af de danske borgere samt stille krav til arbejdskraften inden for den danske sundhedssektor (Finansministeriet et Al. 2020:5). Samtidig ses det, at færre søger ind på sundhedsfaglige uddannelser, og flere falder fra uddannelsen undervejs (Finansministeriet et Al. 2020:5) - eksempelvis ses det inden for sygeplejefaget, at andelen af beskæftigede sygeplejersker er faldet fra 85% til 72% 10 år efter endt uddannelse (Finansministeriet et Al. 2020:7). Der er altså grobund for en stigende samfundsproblematik med en større aldrende befolkning og færre hænder i sundhedssektoren til at tage sig af de ældre. I denne sammenhæng kan den tredje sektor, civilsamfundet, blive et vigtigt element i forhold til at håndtere denne samfundsproblematik.

I Danmark har den offentlige sektor og civilsamfundet altid været gensidigt afhængige af hinanden (Espersen et Al. 2018:3). Hertil spiller den frivillige sektor en stor rolle i forhold til at levere service og være fortalere for socialt svage grupper (Espersen et Al. 2018:7). Det fremgår af CFSA's frivilligrapport, som har særligt fokus på velfærdsområdet, at fire ud af ti danskere arbejder frivilligt eller deltager i frivillige aktiviteter i deres fritid (CFSA 2021). Danskerne engagerer sig i højere grad i frivilligt arbejde, når de har interesse for et område, bliver berørte, indigneret eller oprørte over problematikker og uligheder i samfundet, som eksempelvis samfundsgrupper, der har dårligere eller andre kår end dem selv (CFSA 2021). Røde Kors er en organisation i den tredje sektor, som længe har arbejdet for bedre vilkår for socialt udsatte og svage grupper i samfundet. Gennem de seneste år har de i samarbejde med Ældresagen sat fokus på, at alle i Danmark skal have mulighed for at få en tryk og værdig død med muligheden for at være omgivet af andre, såfremt det ønskes (Røde Kors). Røde Kors og Ældresagen er derfor i gang med at etablere en landsdækkende Vågetjeneste, der ved hjælp af frivillige skal sikre, at ingen skal dø alene, hvis ikke de ønsker det (Røde Kors). I etableringen af en landsdækkende Vågetjeneste har de frivillige en afgørende rolle, fordi de i overvejende grad står for den sociale indsats.



En indsats som Vågetjenesten er derfor afhængige af at rekruttere og fastholde frivillige, som matcher dette frivillige emotionelle omsorgsarbejde, hvilket indeværende speciale ønsker at undersøge.

## 1.2 State of the art

I følgende afsnit vil vi præsentere vågearbejdet i en samfundsmæssig kontekst samt udvalgte studier fra frivilligforskning - både i forhold til frivilligt palliativt arbejde og mere generelle perspektiver på frivilligmotiver. State of the art repræsenterer ikke en udtømmende gennemgang af forskningen på området, men benyttes som en rammesætning for indeværende speciale.

### 1.2.1 Vågearbejdet i en samfundsmæssig kontekst

Dette afsnit vil konkretisere vågekonens oprindelige funktion for at få et indblik i den udvikling arbejdet har været igennem historisk, som leder op til vågerens funktion i samfundet i dag. Det er relevant, hvad der karakteriserer det arbejde, frivillige vågere udfører, for at kunne forstå, hvad der driver dem til at være frivillige inden for netop dette område. Selve vågekonens oprindelse går langt tilbage i historien, og hvor vågekoner oprindeligt havde mange praktiske og forskelligartede opgaver i forhold til syge mennesker, har vågearbejdet i dag udviklet sig til i højere grad at skrive sig ind i emotionelt omsorgsrelateret arbejde. Omsorgsarbejde indeholder mange facetter, hvor man kan skelne mellem de mere praktiske opgaver, såsom madlavning og rengøring, og en mere emotionel del af omsorgsarbejdet i form af nærvær og en hånd at holde i, hvilket vågearbejdet kan siges at høre ind under (Røde Kors Aalborg).

I dag varetages de praktiske og sygeplejefaglige opgaver af fagprofessionelt personale, mens frivillige mestendels varetager det emotionelle omsorgsarbejde, som de professionelle ikke længere har ressourcer til. Der ses dermed et skifte i vågearbejdet - både i forhold til de arbejdsopgaver, en våger har, men muligvis også, hvordan samfundet anser vågearbejdet generelt.

Ser på man på selve ordet "vågekone", så referer ordbogen til en; "*Kvinde, der våger om natten over en syg, en barselskvinde og lignende; tidligere om kvindelig funktionær, der havde nattevagt og/eller var sygeplejerske på hospital (...)*" (Ordbog over det danske sprog).

Det var indtil den sidste halvdel af 1800-tallet, at våge- og stuekoner tog sig af plejen på hospitaler. En vågekone var en ufaglært kvinde, der skulle sørge for en stue med patienter og

løse praktiske opgaver - eksempelvis lavede de mad til patienterne, gik stuegang, skrev mad- og medicinbøger og generelt stod for rengøring på hospitalerne (Svensmark 2020:109-112). I takt med den medicinske udvikling og at det sundhedsfaglige område blev mere specialiseret, blev der sat krav til vågekones kompetencer, som de ikke kunne leve op til. Det blev besluttet, at vågekonerne nu skulle afløses af faglærte sygeplejersker, og vågekoner har således været startskuddet til det, vi i dag kender som sygeplejersker og har taget sig af meget af det omsorgs- og praktiske arbejde, der har været i forbindelse med syge mennesker (Svensmark 2020:114). Vi finder det interessant, hvordan vågekones arbejde har udviklet sig over tiden fra den tidlige start som sygeplejerske til i dag at være frivilligt arbejde, som ikke kun er forbeholdt sygeplejersker eller lignende.

I dag anses frivilligt arbejde som værende en ekstra og værdifuld ressource i omsorgsarbejde, hvilket PhD-studerende Karen Marie Sangild Stølen, professor i sociologi Michael Hviid Jacobsen & forsker Mette Raunkiær sætter fokus på i et studie om vågeres konkrete funktion, når de sidder alene hos døende (Stølen et al 2019:51). Vågeres opgave er at sidde hos døende, og de bruger ofte deres egne fornemmelser til at vurdere det menneske, de våger ved, så de bedst kan understøtte den døendes behov. De omsorgshandlinger, vågere udfører, er karakteriseret ved en kreativ tilgang til arbejdet, hvor især sansende nærvær står centralt, og at der er god tid til at være ved den døende, hvilket baner vej for at give den døende ro i den sidste tid. Den døende borger er således i fokus, hvor tid og sted bliver sekundært for vågerne (Stølen et Al. 2019:57-58). I det frivillige arbejde kommer vågerne til at agere stedfortrædere for de pårørende og fagprofessionelle, hvilket for vågeren medfører nogle moralske og etiske overvejelser omkring i hvilken grad, de skal aflaste (Stølen et Al. 2019:59). På trods af, at vågere oplever tid og sted som sekundært under vågearbejdet, så har tid alligevel en væsentlig betydning, når man anvender vågere i palliative forløb, fordi fagprofessionelle i dag netop ikke har tid til denne form for omsorgsarbejde grundet travle arbejdsdage (Stølen et Al. 2019:62).

Da tid er en knap ressource, kan vågere være med til at lette byrden for det fagprofessionelle personale, som arbejder i et hektisk arbejdsmiljø, hvilket muliggør, at personalet kan fokusere på andre omsorgsrelaterede opgaver. Vågere kan dermed bidrage til at styrke sammenhængskraften på velfærdsområdet, hvilket kalder på, at frivilliges rolle inden for palliativt omsorgsarbejde undersøges nærmere.

## 1.2.2 Frivilliges rolle i palliativt omsorgsarbejde i Norden

Vi finder det interessant, hvordan frivillige oplever deres rolle i en praksis tæt forbundet med fagprofessionelt personale. Vågearbejdet foregår i forskellige institutionelle kontekster, hvor det er det offentlige sundhedssystem, der i udgangspunktet har ansvaret for plejen af syge mennesker. I et litteraturreview af Karen Marie Sangild Stølen et Al. undersøges frivilliges rolle indenfor det palliative omsorgsområde i Norden. Stølen et Al. fremhæver, at i lande med høj beskatning som de nordiske lande, er der en implicit forventning om, at de offentlige sundhedssystemer er ansvarlige for at yde den tilstrækkelige professionelle pleje og støtte for borgere med palliative behov (Stølen et Al. 2021:2). På trods af den implicite forventning om, at de offentlige institutioner varetager professionel pleje i palliative indsatser, så fremhæver Stølen et Al., at frivillige alligevel i stigende grad involverer sig og benyttes i palliativ pleje inden for forskellige sundhedsområder (Stølen et Al. 2021:2). I reviewet fremhæves det, at frivillige inden for palliativt omsorgsarbejde tilbyder noget andet, end hvad professionelle kan – her fremhæves blandt andet dét, at frivillige har tiden til at være et nærværende medmenneske for den døende, hvor de professionelles travle hverdag står i kontrast hertil. Ved at de frivillige er nærværende og skaber en god oplevelse for den døende, giver det de frivillige en følelse af at udføre et vigtigt stykke arbejde (Stølen et Al. 2021:6). De frivilliges rolle i palliativt omsorgsarbejde kan også bestå i at lette byrden hos pårørende til den døende, hvor støtten fra de frivillige kan være at hjælpe med praktiske ting eller have samtaler med de pårørende om emner, som kan være svære at dele med familiemedlemmer eller den døende. For nogle frivillige betyder det frivillige palliative omsorgsarbejde også dét at spille en vigtig rolle for samfundet. Her handler det især om at påtage sig et fælles socialt og medmenneskeligt ansvar om at hjælpe de svageste (Stølen et Al. 2021:6). Udover de frivilliges oplevede rolle i palliativt omsorgsarbejde, fremhæves der i reviewet også et mønster i, at de frivillige på tværs af de inddragede undersøgelser skal besidde visse sociale og personlige kompetencer. Her fremhæver de frivillige selv, at de skal kunne forstå den døendes behov, være medfølelse, åben og ikke tale for meget under det frivillige arbejde. Fra de professionelles perspektiv er det ikke nok, at de frivillige er flinke og ønsker at hjælpe, men de skal besidde psykosocial indsigt og være handlekraftige omkring den døende (Stølen et Al. 2021:7). Stølen et Al. fremhæver flere undersøgelser, der belyser forholdet mellem de frivillige og det professionelle personale – her viser undersøgelserne, at der er en stor opmærksomhed på, at de frivillige ikke skal træde ind på de professionelles domæne. De frivilliges kompetencer ses som et spændingsfelt i forhold til at etablere visse grænser mellem

det frivillige arbejde og det fagprofessionelle omsorgsarbejde. Frivillige med professionel erfaring med omsorgsarbejde ses eksempelvis ikke nødvendigvis som en fordel og ekstra ressource, fordi personalet i højere grad oplever, at de bliver nødt til at være ekstra opmærksomme på disse frivillige, fordi de kan have svært ved ikke at lade deres professionelle erfaringer og kompetencer påvirke det frivillige arbejde (Stølen et Al. 2021:7). Vi reflekterer over, at frivillige med professionelle erfaringer inden for omsorgsarbejde kan få svært ved at navigere i grænselandet mellem frivilligt og professionelt arbejde, hvorfor der kan opstå spændingsfelter i forhold til at skulle opretholde disse grænser.

Ovenstående har givet indblik i forskellige undersøgelser, som belyser de frivilliges rolle i den konkrete praksis inden for palliativt omsorgsarbejde. Vi finder det relevant at få en dybere indsigt i, hvad udbyttet af frivilligt palliativt omsorgsarbejde kan være, hvilket vil blive belyst i nedenstående.

### **1.2.3 Udbytte af frivilligt palliativt omsorgsarbejde**

Udbytte af frivilligt arbejde kan være forskelligartet - alt fra at være en del af et frivilligt fællesskab og danne relationer med modtagerne af det frivillige arbejde til at styrke ens CV og kompetencer eller udleve altruistiske og humanistiske værdier (Clary et Al. 1998:1517-1519). Vi reflekterer over, at den frivillige våger ikke på samme måde har mulighed for relationsdannelse med den døende, som er modtager af det frivillige arbejde, som ellers kan være et udbytte ved andre typer af frivilligt arbejde. Men hvad gør det så attraktivt at blive og være frivillig våger, og hvilket udbytte ses der ved denne type af frivilligt arbejde?

Professor i psykologi Stephen Claxton-Oldfield demonstrerer i et studie, at udbytte ved at udføre frivilligt palliativt arbejde er personlig udvikling, oplevelsen af at gøre en forskel for andre mennesker, større accept af døden, indsigter i andre menneskers liv samt større påskønnelse af, hvad der er vigtigt i livet (Claxton-Oldfield 2014:812). Ligeledes påpeger Stølen et Al. i førnævnte litteraturreview, at et udbytte ved det frivillige arbejde inden for palliativ pleje er personlig udvikling - dels får de frivillige en tilfredsstillelse ved at hjælpe andre, og dels italesætter de, at de bliver en del af et mindre og meningsfuldt fællesskab (Stølen et Al. 2021:7-8). I et studie lavet af doktor i sociologi John Eric Baugher fremhæves det, hvordan man i frivilligt hospice arbejde udvikler evner og emotionel kapital, når man skal udvise omsorg for døende mennesker (Baugher 2015:310-312).

Det frivillige hospicearbejde er ifølge Baugher også med til at give de frivillige en form for moralsk kompas, der gør, at de frivillige kan tænke anderledes om dikotomien mellem liv og død og dermed finde mening i bestemte situationer, som andre mennesker forsøger at undgå (Baugher 2015:312). Disse perspektiver er netop interessante i relation til Claxton-Oldfields studie, hvor frivillige inden for hospice kan udvikle sig gennem arbejdet, og hvordan dette kan være en væsentlig faktor i forhold til at engagere sig i frivilligt arbejde inden for det palliative område.

Professor Stephen Claxton-Oldfield og forskningsassistent Jane Claxton-Oldfield fremhæver i et andet studie fra 2007, at frivillige qua deres frivillige palliative arbejde har lært at sætte tingene i perspektiv, og at deres livssyn har ændret sig ved for eksempel at tage en dag ad gangen og nyde hver dag. Derudover rapporterede mange frivillige, at de bruger forskellige værktøjer til at undgå at brænde ud i arbejdet – eksempelvis læse bøger, snakke med andre eller tage en lille pause fra det frivillige arbejde (Claxton-Oldfield & Claxton-Oldfield 2007:259). Denne pointe er vigtig at have for øje, da viden omkring hvordan frivillige kan undgå at brænde ud ved hjælp af bestemte værktøjer kan bruges til at engagere og fastholde frivillige over længere tid. Vi reflekterer over, at det kan være vigtigt for frivillige organisationer at være opmærksomme på, hvad de kan gøre for, at de frivillige ikke brænder ud i deres arbejde ved at give dem nogle værktøjer og redskaber til at håndtere stressede eller emotionelt udfordrende situationer. Eksempelvis kan det være et beskyttende element i en kontekst af Vågetjenesten, at frivillige ledere eller erfarne vågere kan foretage debriefinger efter vågevagter, som har været emotionel drænende for vågeren.

Claxton-Oldfield demonstrerer, hvordan palliativt omsorgsarbejde på hospicer har positiv betydning for både patienterne og deres familier, som bruger denne ”service” (Claxton-Oldfield 2014:809). De pårørende opnår følelsesmæssig støtte i form af empati, social støtte i form af at have nogen at tale med, praktisk hjælp i form af ekstra hjælp til omsorg, der kan give pusterum og en pause for de pårørende (Claxton-Oldfield 2014:809, 811). Denne følelsesmæssige støtte som de pårørende opnår, kan vi benytte som viden omkring, hvem der også kan være modtageren af det frivillige vågearbejde udover den døende. Det kan give indsigt i, hvordan den frivillige våger også kan motiveres til fortsat at engagere sig i vågearbejdet, nu hvor de ikke i så høj grad har mulighed for relationsdannelse med den døende, men i stedet har en bevidsthed om, at de har også har hjulpet de pårørende. Det er ikke sikkert, at den frivillige våger får direkte anerkendelse fra den døende i de sidste timer, men anerkendelsen kan også bestå af en bevidsthed om, at de pårørende og professionelle

muligvis har efterspurgt ens hjælp, hvorfor man som våger bliver opmærksom på, at man gør en forskel. Det skal pointeres, at denne anerkendelse således ikke nødvendigvis er en direkte eller verbal anerkendelse, men en underliggende og udtalt påskønnelse af ens frivillige engagement som våger.

Ovenstående studier giver indblik i vågerens historie og funktion, og hvordan frivillige oplever deres rolle inden for det palliative område i Norden. Vi har fremlagt i både en international og nordisk kontekst, hvordan der kan være forskelligt udbytte af at engagere sig i frivilligt, palliativt omsorgsarbejde. Men hvad er det, der motiverer individer til at engagere sig i det frivillige vågearbejde i en kontekst af Vågetjenesten? For at blive klogere på dette, finder vi det relevant at belyse forskellige perspektiver omhandlende frivilliges motivation og engagement på forskellige niveauer.

#### **1.2.4 Frivilligmotiver**

Vågearbejdet er en kompleks praksis og et genstandsfelt med særlige betingelser både i forhold til selve det emotionelle arbejde, man engagerer sig i som våger, men også i forhold til de mere praktiske foranstaltninger - eksempelvis arbejder vågeren på skæve tidspunkter og er alene i arbejdet med den døende. Motiver for frivilligt arbejde forekommer på forskellige niveauer, hvor personlige værdier og overbevisninger, men også organisatoriske og strukturelle vilkår har betydning for, hvordan man engagerer sig i frivilligt arbejde. For at kunne undersøge frivilliges motiver på forskellige niveauer, har vi valgt at inddrage distinktionerne fra henholdsvis Volunteer Functions Inventory (VFI) og Fit-themes (Clary et Al. 1998, Englert et Al. 2020). Grunden til at inddrage begge perspektiver skyldes, at VFI bidrager med en kortlægning af de psykologiske funktioner, frivilligt arbejde kan opfylde for individet, og fit bidrager med en forståelse af, hvordan sociale og organisatoriske omstændigheder har betydning for matchet mellem de frivillige og organisationen. Vi finder, at inddragelsen af begge perspektiver bidrager til, at vi kan få et mere nuanceret blik på individers engagement i frivilligt arbejde, hvor både de psykologiske elementer og organisatoriske aspekter kommer til udtryk.

### 1.2.4.1 De psykologiske funktioner ved frivilligt arbejde (VFI)

VFI indebærer seks forskellige psykologiske funktioner frivilligt arbejde kan have for individer (Planalp & Trost 2009:188). Den første funktion kaldet værdi (*value*) indebærer, hvorvidt den frivillige har mulighed for at udtrykke eller udleve altruistiske eller humanistiske værdier; såsom næstekærlighed og udvise omsorg for sårbare borgere i samfundet. Den anden funktion forståelse (*understanding*) omhandler muligheden for at opnå og afprøve ny viden og nye kompetencer i praksis, eksempelvis hvordan vågeren bedst muligt støtter den døende. Den tredje funktion social (*social*) giver mulighed for at være i et fællesskab og opnå venskaber i et nyt netværk, hvilket er interessant i en kontekst som Vågetjenesten, hvor vågeren ofte er alene i det frivillige arbejde og som udgangspunkt ikke indgår i fællesskab med andre. Karriere (*career*) er den fjerde funktion, hvor frivillige qua deres arbejde kan forbedre deres CV og dermed jobmuligheder gennem frivilligt arbejde, eksempelvis hvis man som våger har interesse i at arbejde professionelt med omsorg. Den femte funktion beskyttelse (*protective*) giver den frivillige mulighed for at mindske sin skyldfølelse over at være bedre stillet end andre, hvilket den frivillige kan "betale aflad" med - eksempelvis gennem vågearbejdet. Den sidste funktion selvudvikling (*enhancement*) indebærer den frivilliges mulighed for både at realisere sig selv og udvikle sig personligt ved eksempelvis at få en udvidet horisont omkring livet og døden (Clary et Al. 1998:1517-1519). Ud fra disse funktioner kan man undersøge, hvorvidt det frivillige vågearbejde kan opfylde psykologiske behov. Det handler muligvis ikke om det frivillige arbejde i sig selv, og hvad det indebærer, men hvorfor vågeren er motiveret til at gøre det, der kan udfylde et psykologisk behov for vedkommende.

Professor Sally Planalp og PhD Melanie Trost har ved hjælp af VFI belyst motiver for frivilligt arbejde for at få indblik i, hvad man bør være opmærksom på, når man rekrutterer frivillige til hospicer, og hvad der skal til for, at man kan fastholde de frivillige efterfølgende (Planalp & Trost 2009:190). De primært rapporterede motiver hos de frivillige er behovet for at føle sig som et bedre menneske, hjælpe andre, udleve egne værdier, fremme sociale relationer og forfølge karrieremål (Planalp & Trost 2009:188). Derudover viser studiet, at visse frivillige har en særlig interesse i at forstå døden og dens mange facetter og er motiveret til at lære at håndtere døden ved at udforske egne styrker og begrænsninger, samt blive klogere gennem direkte og praktisk erfaring med døende. Ydermere belyser studiet aldersmæssige forskelle i de frivilliges motiver. De yngre frivillige rapporterede primært, at de var draget af det frivillige arbejde grundet muligheder for at forfølge karrieremål, hvor

ældre, pensionerede og arbejdsløse rapporterede stærke sociale motiver, såsom at være sammen med andre og gøre en forskel for andre i samfundet (Planalp & Trost 2009: 188,191).

Disse perspektiver i forhold til, hvad der motiverer frivillige til at arbejde på hospice belyses også i førnævnte studie af Baugher, hvor det konkluderes, at mange vælger at blive frivillige på hospice, efter de har oplevet et dødsfald tæt på i deres eget liv (Baugher 2015:305). Der er mange frivillige på hospice, der bruger det frivillige arbejde som en måde, hvorpå de kan omdanne deres egen sorg eller som et forsøg på at give noget tilbage (Baugher 2015:314) – eksempelvis hvis en våger selv har oplevet at få støtte, da de mistede en, de stod nær. Nogle frivillige kan endda opleve en form for skyld, som de prøver at cope med, hvis de selv i en svær tid ikke har været der for en døende (Baugher 2015:314). Fælles for de fleste frivillige i dette studie var dog, at mange opsøgte hospice-arbejdet, fordi de grundlæggende håbede på selv at kunne forstå og bearbejde deres egen sorg bedre gennem at hjælpe andre døende fremmede (Baugher 2015:319). Dette lægger sig op ad samme tankegang, der er inden for VFI, hvor valg af frivilligt arbejde afhænger af muligheden for, at det frivillige arbejde kan udfylde en form for psykologisk behov hos den frivillige, hvor bearbejdelse af sorg bliver et grundlag for at udforske og lære noget nyt om livet.

Studierne viser altså, hvordan VFI kan anvendes til at forstå de psykologiske frivilligmotiver, der er på et hospice, men tager ikke højde for de mere organisatoriske og praktiske omstændigheder, der kan være forbundet med at være tilknyttet som frivillig på et hospice.

#### **1.2.4.2 Fittet mellem frivillig og organisation (FIT)**

Frivilligt arbejde kan være formet af bestemte organisatoriske rammer og praktiske omstændigheder i den frivilliges eget liv, der kan have betydning for, om der er et match mellem den frivillige og organisationen. Det match, kalder forsker Benedikt Englert, professor Julia Thaler og professor Bernd Helmig for *fit*, hvilket de udfolder i otte temaer, som fremkommer på organisatoriske, samarbejdsræssige, individuelle og eksterne niveauer (Englert et Al. 2020:336-337). Fit-temaerne giver et andet perspektiv på frivillighed end VFI og fokuserer på eksterne faktorer, der kan være med til at influere, hvorvidt og hvor længe individer engagerer sig i frivilligt arbejde – og hvilken slags frivilligt arbejde, individer vælger at engagere sig i. I forbindelse med fit opereres der med et *supplementært fit* (Englert et Al. 2020:337-338). Det supplementære fit lægger sig op af perspektiverne fra VFI i form af mere psykologiske og personlige aspekter med fokus på, at organisationens værdier og motiver matcher den frivilliges egne værdier og motiver - eksempelvis kan en frivillig våger



have en politisk overbevisning om, at der ikke gøres nok for ensomme ældre i velfærdssamfundet, hvortil man derfor vælger at blive våger for at hjælpe med at løfte nogle velfærdsopgaver.

**Mission congruence** er et tema som på et organisatorisk niveau relaterer sig til det supplementære fit (Englert et Al. 2020:344-345). Temaet bidrager til specialet med en forståelse af nødvendigheden i, at der skal være kongruens mellem de værdier, en organisation som Røde Kors har, og hvad den frivillige våger selv har af egne personlige værdier og overbevisninger. Hvis der er denne kongruens mellem den frivillige våger og Røde Kors, så er der større sandsynlighed for et bæredygtigt fit.

Det er derudover vigtigt at forholde sig til det kollegiale match (**collegial commonalities and complementarity**) i forhold til et supplementært fit (Englert et Al. 2020:346). I en organisation som Røde Kors er det vigtigt, at frivillige imellem har fælles værdier og ens opfattelser af, hvordan man når et fælles mål for, at man kan skabe solidaritet, loyalitet og opnå en følelse af samhørighed. Derudover er der også et organisatorisk element i forhold til det kollegiale match, hvor gensidig støtte mellem de frivillige er vigtigt, samt at de frivillige hver især kan bidrage med forskellige kompetencer (Englert et Al. 2020:346). Dette vil man betegne som et komplementært fit, som overordnet omhandler, hvordan en frivillig komplementerer organisationen med faglige kompetencer eller erfaring, hvor organisationen mangler disse kompetencer - eksempelvis hvis en frivillig våger har arbejdet på et hospital eller hospice og deraf har erfaring med døende, hvilket de frivillige kan udnytte i deres arbejde i Vågetjenesten. Omvendt kan Vågetjenesten også komplementere den frivillige, hvis de frivillige eksempelvis mangler erhvervsfaglig erfaring til at opbygge deres faglighed og kompetencer - for eksempel hvis man gerne vil være sygeplejerske og benytter vågearbejdet som springbræt til dette (Englert et Al. 2020:338). Helt overordnet vil frivillige gerne have, at deres arbejde er meningsfuldt og giver dem anerkendelse (**fulfilled need for recognition and appreciation**) samt at de føler, at de bidrager med kompetencer, som de andre ikke gør (**competence-service matching**) (Englert et Al. 2020:347-349). For at dette kan lykkes er der behov for en opmærksomhed på de frivillige vågers individuelle bidrag i forbindelse med vågearbejdet. Denne opmærksomhed, som fungerer på et komplementært niveau, kan komme fra eksempelvis en organisation som Røde Kors, andre frivillige vågere, fagprofessionelt personale eller pårørende til de døende. Opmærksomheden på vågearbejdet bidrager til positive personlige følelser og til at fortsætte ens frivillige engagement samtidig med, at den aktivitet, de frivillige udfører, bliver mere betydningsfuld (Englert et Al. 2020:347-348).

Hvor at den eksterne opmærksomhed på det frivillige arbejde kan bidrage med forskellige positive effekter, så er det også af stor betydning, at de oplever, at de har autonomi, frihed (*fulfilled need for autonomy and freedom*) og fleksibilitet (*compatibility with other spheres of life*) i planlægning af deres frivillige engagement med mulighed for at sige til og fra i forhold til frivillige vagter (Englert et Al. 2020:348-350). Således er det vigtigt at forholde sig til, hvorvidt det frivillige arbejde er kompatibelt med den frivilliges hverdagsliv, hvor eksempelvis vågearbejdet foregår på skæve tidspunkter af døgnet hvilket muligvis ikke er foreneligt med andre aktiviteter i hverdagen. Fuldtidsjobs, familieliv og andre hobbyer dominerer de fleste individers daglige liv, og det frivillige engagement er således blot én komponent blandt mange, der skal tages højde for.

Grundlæggende er det vigtigt, at organisatoriske praksisser støtter eller komplementerer de frivilliges engagement (*fulfilled need for organizational support*). Det kan være vågernes mulighed for eksempelvis at få økonomisk støtte til transport eller mad, mens de udfører det frivillige vågearbejde, eller at den frivillige våger eksempelvis kommer på et opkvalificerende kursus, som klæder vågeren bedre på til arbejdet (Englert et Al. 2020:345). Derudover er et vigtigt element også muligheden for at få supervision (*appropriate supervision*) i form af konstruktiv kritik, der kan bidrage med både assistance og støtte til den frivillige (Englert et Al. 2020:346). Det kan eksempelvis være, at den frivillige våger kan få råd fra tidligere, erfarne vågere, eller at vågeren bliver debriefet af en frivillig leder efter en vågevagt.

Overordnet kan VFI og fit i specialet bruges til at belyse, hvordan den frivillige vågers personlige omstændigheder og værdier ikke blot skal matche Røde Kors, men at Røde Kors som organisation også skal matche den frivillige. I state of the art har vi belyst vågearbejdet i en samfundsmæssig kontekst, frivilliges rolle i palliativt omsorgsarbejde og udbytte heraf samt mere generelt om frivilliges motiver. Perspektiverne benyttes som rammesætning for at forstå frivilligt vågearbejde, og hvad der kan være med til at motivere, engagere og fastholde frivillige i denne praksis - frivilligt emotionelt omsorgsarbejde, hvilket har ledt til følgende problemformulering.

## 2.0 Problemformulering

*Hvad motiverer, engagerer og fastholder frivillige inden for Vågetjenesten, og er der spændingsfelter i dette frivillige emotionelle krævende omsorgsarbejde, der får betydning for rekruttering og fastholdelse af de frivillige?*

Vi ønsker med problemformuleringen at indfange, hvad det særlige er ved frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde, og hvilke særlige vilkår og spændingsfelter, der er i denne type af frivilligt arbejde. Herunder vil vi undersøge, hvad der motiverer og tiltrækker frivillige til dette frivillige arbejde, men også hvilke rammer, der er sat op i forhold til at udføre vågearbejdet, og hvordan disse rammer understøtter fastholdelsen af vågerne. For at få indsigt i problemformuleringen finder vi det fordelagtigt at tilgå feltet ud fra en interaktionistisk erkendelsesinteresse, hvor vi erkender, at mening ikke er objektivt funderet, men udspringer af menneskelige interaktioner (Järvinen 2017:30). Vi forstår individer som reflekterende og som medskabere af den sociale virkelighed. I undersøgelsen af hvad der motiverer, engagerer og fastholder de frivillige vågere, ønsker vi at få indblik i deres oplevelse af, hvordan praksis af vågearbejdet udfolder sig i forskellige institutionelle kontekster, og hvordan denne praksis skabes og genskabes i interaktioner mellem frivillige og henholdsvis de frivillige ledere, de døende, de pårørende og det fagprofessionelle personale. Qua vores interaktionistiske erkendelsesinteresse argumenterer vi for, at vågerne er en del af at skabe den konkrete vågepraksis i samspil med andre aktører - altså fagprofessionelt personale og døende. I det frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde inden for Vågetjenesten kan der opstå spændingsfelter i selve praksis af vågearbejdet, men også i koordineringen og organiseringen af arbejdet, som kan få betydning for de frivilliges motivation, engagement og fastholdelse i Vågetjenesten.

### 2.1 Hvad er frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde?

I indeværende speciale benytter vi termen *frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde* til at beskrive den type af arbejde, frivillige udfører inden for Vågetjenesten. Vores forståelse af frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde er inspireret af VIVE's definition af frivilligt socialt arbejde (Espersen et Al. 2018:16), hvor vi argumenterer for, at vågearbejdet er en type af denne form for frivilligt arbejde. Vi forstår frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde som de aktiviteter, der udføres af frivillige inden for velfærdsområdet (Espersen et Al.

2018:16). Det frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde sigter efter at håndtere sociale problemer og udfordringer i forhold til velfærd og foregår i mange forskellige sociale arenaer (Espersen et Al. 2018:16). Vågearbejdet kan karakteriseres som omsorgsarbejde, fordi vågernes funktion består i at komplementere det offentlige sundhedssystem og yde støtte til døende, som har et socialt behov (Espersen et Al. 2018:16). Vi ser yderligere vågearbejdet som en type af frivilligt arbejde, der har en emotionel karakter, da den frivillige skal være omsorgsfuld, nærværende og kunne udvise følelser i form af eksempelvis trøst og beroligende ord over for en døende i den sidste tid. Vi argumenterer for, at det frivillige arbejde er en kombination af en praksis, der er emotionelt krævende, da arbejdet omhandler omsorgspleje af døende samtidig med, at det også er tidsmæssigt krævende, fordi man som frivillig skal være parat til at arbejde på skæve tidspunkter af døgnet og fordi vågeren arbejder i et intenst og tidsafgrænset rum, der alt andet lige kræver, at de frivillige er robuste nok til at kunne håndtere at være til stede i dette rum.

### 3.0 Afgrænsning

I indeværende speciale ønsker vi at undersøge frivillige inden for Røde Kors' Vågetjeneste. Vi har i vores afgrænsning valgt at interviewe frivillige vågere, da de kan give indblik i deres motivation og engagement samt oplevelse af praksis. Derudover har vi også valgt at interviewe de frivillige ledere i forskellige lokalafdelinger, da de kan give et indblik i rekrutterings- og fastholdelsesprocesserne - samt den mere generelle koordinering i de lokale afdelinger i Vågetjenesten. Vi har fundet det vigtigt ikke på forhånd at afgrænse vores sample ud fra eksempelvis uddannelse, erhverv, alder og køn eller antal år i Vågetjenesten da en åben rekrutteringsproces, hvor vi både kan få henvendelser fra mænd og kvinder samt unge og ældre, kan give indblik i, hvilke typer af frivillige, der er en del af dette felt - eller om ikke andet hvilken type af frivillige, der vælger at henvende sig til os. Vi henvender os både til vågere, der er nye i feltet, som har rekrutteringsprocessen frisk i erindring og kan fortælle om opstarten i Vågetjenesten samt vågere, der er erfarne i feltet, som muligvis har flere erfaringer med selve praksissen, og hvad der fortsat motiverer og engagerer dem i vågearbejdet.

Da vi ønsker en bred repræsentation af frivillige inden for dette frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde, har vi valgt ikke at afgrænse i forhold til geografisk placering, men har søgt informanter bredt i Danmark både i større og mindre byer. I og med, at Vågetjenesten er forankret i lokalafdelinger i hele landet, finder vi det relevant at inddrage

frivillige ledere og vågere fra forskellige lokalafdelinger for at få et overordnet indblik i hvad der generelt motiverer, engagerer og fastholder vågere inden for Vågetjenesten. For at undersøge og indfange nuancerne ved fænomenet - frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde - finder vi det fordelagtigt at inddrage frivillige fra forskellige lokale kontekster, da der kan være variation i de frivilliges motiver, engagement og fastholdelse, men også variation i forhold til koordineringen af vågearbejdet i lokalafdelingerne. Ved at undersøge mulige variationer eller sammenfald mellem mønstrene i de forskellige lokalafdelinger, så har vi i højere grad mulighed for at udlede en generel pointe om fænomenet frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde

## 4.0 Specialesamarbejde

Vi har i indeværende speciale indgået samarbejde med Røde Kors, som sammen med Ældre Sagen har igangsat etableringen af en landsdækkende Vågetjeneste i Danmark. Vores samarbejde med Røde Kors indebærer, at de bidrager med information om Vågetjenesten og deres frivillige samt hjælp til rekruttering af informanter, hvortil vi bidrager med viden om vågernes motiver og engagement. Resultaterne fra specialet kan bidrage til viden om rekruttering og fastholdelse af frivillige vågere, hvilket kan være nyttigt for Røde Kors i etableringen af den landsdækkende Vågetjeneste.

Udover samarbejdet med Røde Kors, så er vores speciale skrevet inden for rammen af forskningsprojektet MATCH ved Aalborg Universitet, der undersøger hvilke forhold i foreninger og frivillige organisationer, som har betydning for rekruttering og fastholdelse af frivillige (MATCH AAU). I praksis har det betydet, at vi løbende har udvekslet erfaringer på tværs af projekterne i form af interviewguides, kodningsnøgler og observationer, hvilket har været en givende proces for specialet. Grundlæggende interesserer MATCH sig for de samme spørgsmål om fastholdelse og motivation som os, hvorfor vores speciale kommer til at fungere som et supplement til de cases, der undersøges i MATCH. Specialet er dog stadigvæk et selvstændigt projekt, der bidrager med viden om frivilligt emotionelt omsorgsarbejde i en kontekst af Vågetjenesten.

## 4.1 Røde Kors' formål og sigte

Røde Kors er verdens største humanitære hjælpeorganisation og har afdelinger på tværs af 192 lande. På verdensplan er der omkring 13 millioner frivillige i Røde Kors, hvoraf der i Danmark er omkring 35.000 frivillige. Omkring 200.000 danskere støtter med enten månedlige bidrag eller beløb i forbindelse med ulighed eller når katastrofer rammer (Røde Kors 2). Røde Kors påpeger at være en neutral organisation, som er uafhængig af partipolitik, men taler samtidig de sårbare og udsattes sag. På verdensplan er det især krig og katastrofer, som er udgangspunktet for Røde Kors' arbejde, hvortil de også arbejder på en langsigtet udvikling i de fattigste lande i verden (Røde Kors 3). På et mere nationalt plan engagerer Røde Kors sig i mange forskellige samfundsmæssige problemstillinger, som overordnet set centrerer sig omkring støtte til udsatte grupper socialt og sundhedsmæssigt, såsom hjemløse, voldsudsatte kvinder og børn, asylansøgere og ensomme borgere (Røde Kors 4). Sidstnævnte problemstilling omkring ensomme borgere, er blandt andet årsagen til, at Røde Kors i samarbejde med Ældre Sagen arbejder på at etablere en landsdækkende Vågetjeneste, som skal sikre omsorg og nærvær i den døendes sidste timer (Røde Kors 5).

## 4.2 Satspuljeaftalens betydning for Vågetjenesten

Følgende afsnit vil kort præsentere satspuljeaftalen, hvor midlerne til at etablere en landsdækkende Vågetjeneste kommer fra. Vi ønsker med afsnittet at skabe en gennemsigtighed omkring satspuljeaftalens sigte, og hvilken betydning det kan have for etableringen af en landsdækkende Vågetjeneste. Afsnittet skal dermed ses som en baggrundsviden og er med til at rammesætte i hvilken samfundsmæssig kontekst etableringen af den landsdækkende Vågetjeneste skal ses i, men vil ikke yderligere blive udfoldet og diskuteret i indeværende speciale.

I 2020 fik Røde Kors og Ældre Sagen 3,6 millioner kr. fra satspuljeaftalen for ældreområdet til at understøtte etableringen af en landsdækkende frivillige Vågetjeneste (Røde Kors). Bevillingen skal ifølge Røde Kors og Ældre Sagen bruges til et mere øget og systematisk tværsektorielt samarbejde omkring Vågetjenesten med regioner og kommuner (Røde Kors). Ambitionen med indsatsen og det systematiserede samarbejde er, at der kommer mere synlighed og politisk opbakning for Vågetjenesten, samt at der bliver tilknyttet vågere på alle plejehjem, hospitaler og i private hjem i Danmark (Røde Kors). Dette vil ifølge Røde Kors kræve mere fokus på rekruttering af frivillige, opkvalificering og uddannelse af nuværende

vågere og frivillige ledere, udvikling af systematiske it-systemer samt vidensdeling med relevante aktører på området, hvilket bevillingen fra Satspuljeaftalen også skal bidrage til (Røde Kors).

Satspuljeaftalen har med handleplanen ”Det gode ældreliv” til formål at sikre overgangen til ældrelivet, forebygge ensomhed blandt ældre, etablere indsatser for samfundets svageste, samt sikre en værdig død for alle ældre i Danmark. Partierne (S, DF, Å, SF, V, LA, K, RV) bag satspuljeaftalen på ældreområdet er med aftalen fra 2020 blevet enige om at afsætte 320 millioner kr. til en lang række overordnede indsatsområder og initiativer, der alle skal understøtte og sikre det gode ældreliv (Regeringen 2018). Gennem årene har der været rejst kritik af satspuljeforhandlingerne, der blandt andet går på, at politikerne kan benytte forhandlingerne til at rette op på deres politik og lovgivninger for derigennem at få fremmet deres egne interesser (Løppenthin 2015). Satspuljeaftalerne kan derfor ende i symbolpolitik, hvor det at gøre en konkret forskel for en gruppe i samfundet og løse et håndgribeligt samfundsproblem blot bliver hvirvlet ind i satspulje- fællesskaber, hvor organisationer, politikere og virksomheder alle handler ud fra egne interesser (Løppenthin 2015). Derudover har puljerne modtaget kritik for, at der ikke i lige så høj grad bliver samlet op på effekterne af de mange initiativer og indsatser, hvorfor man heller ikke har mulighed for at forholde sig kvalificeret til, om projekterne reelt har en betydning og gør en forskel for målgrupperne (Løppenthin 2015). Vi reflekterer, at der med satspuljemidlerne, der er givet til at etablere en landsdækkende Vågetjenesten vil følge visse forpligtelser for både Røde Kors og Ældre Sagen i forhold til at kunne fremvise resultater til staten, hvor det muligvis vægtes højt, at resultaterne stemmer overens med visse politiske agendaer og interesser.

### 4.3 Hvad er Vågetjenesten?

For at kunne belyse rammer og betingelser for det frivillige vågearbejde, finder vi det nødvendigt med et indblik i Røde Kors’ egne præsentationer af og visioner for Vågetjenesten, og hvordan de italesætter praksissen af vågearbejdet. I en statusrapport fra 2021 har Røde Kors kortlagt tilslutningen til Vågetjenesten, hvor der var 1599 frivillige, herunder 90% kvinder og 10% mænd<sup>1</sup>, og der blev våget ved 1282 døende i Danmark (Bilag E).

Ifølge Røde Kors er formålet med Vågetjenesten; *“At give medmenneskeligt nærvær til døende i den sidste tid, samt skabe ro og nærvær for ensomme døende og deres pårørende, i*

---

<sup>1</sup> Tal trukket fra Røde Kors’ medlems- og frivilligdatabase af Lenette Langgaard, Røde Kors

*livets sidste timer. Ingen skal dø alene - medmindre de selv ønsker det*” (Bilag F:1). Ord som nærvær, omsorg, ro og tryghed går igen på tværs af Røde Kors’ eget materiale omhandlende Vågetjenesten (Bilag E, F) og bliver essensen af, hvordan Vågetjenesten fremlægges fra Røde Kors’ side. Røde Kors beskriver, hvordan Vågetjenesten skal ses som et tilbud til døende uden pårørende eller som en aflastning til pårørende, men påpeger yderligere, at det ikke skal erstatte offentlige tilbud og forpligtelser inden for palliative indsatser med pleje og omsorg (Bilag F:1). Det ses altså, at Røde Kors taler ind i et narrativ om, at ingen borgere i Danmark skal dø alene, med mindre de selv ønsker det, hvilket bliver kerneelementet i Vågetjenestens arbejde. Statusrapporten fra 2021 viser, at der i Danmark er 87 Vågetjenester fordelt på 90 lokalafdelinger, hvoraf der er 20 afdelinger i Region Hovedstaden, 17 afdelinger i Region Sjælland, 31 afdelinger i Region Syddanmark, 15 afdelinger i Region Midtjylland og 7 afdelinger i Region Nordjylland (Bilag E). Vågetjenesten var i 2021 til stede på henholdsvis 71 plejecentre, 52 private hjem, 15 sygehuse og 12 andre enheder som eksempelvis bosteder, rehabiliteringscentre og botilbud. Langt størstedelen af vågevagterne foregår dermed på plejecentrene og i samarbejde med hjemmeplejen (Bilag E).

Praksissen for vågearbejdet er i sin grundform forholdsvist simpel. Røde Kors fremlægger selv, at man som våger skal være til stede og give omsorg de sidste timer af den døendes liv. Som våger vægter Røde Kors, at man skal være moden, ansvarsfuld og psykisk robust for at kunne varetage omsorgsarbejdet og tydeliggør, at vågeren ikke erstatter det fagprofessionelle personale og ikke indgår i plejen i af den døende (Bilag F:2-3). I stedet skal den frivillige berolige, lytte, holde i hånd, være til stede, skabe ro og vise omsorg for de døende.

Rent praktisk bliver Vågetjenesten tilkaldt af fagprofessionelt personale på eksempelvis sygehuse eller plejehjem og efter aftale med pårørende og døende, hvorefter de frivillige ledere koordinerer vågevagterne i samarbejde med de frivillige (Bilag F:2-3). En vagt kan ligge på alle tider af døgnet og have forskellige tidsintervaller, men er som udgangspunkt oftest 3-4 timer og foregår om aftenen og natten, hvor eventuelle pårørende ofte har brug for aflastning. Udover frivillige vågere er der også frivillige ledere, som har en vigtig funktion i forbindelse med at rekruttere nye vågere, koordinering og strukturering af vågevagter, samt har ansvaret for og kontakten til de frivillige vågere.

Røde Kors påpeger i statusrapporten, at de måtte afvise 150 vågeforløb i 2021, hvor det i 56% af tilfældene skyldtes manglende frivillige til dække vagten (Bilag E). I et interview med udviklingskonsulent ved Røde Kors, Alexandra Dessoy, italesætter hun for os, hvordan



behovet for en landsdækkende Vågetjeneste bliver større og større, hvilket Røde Kors som en af de største frivillige organisationer i Danmark ser sig nødsaget til at handle på (Bilag I16). Dessoy forklarer vigtigheden af, at frivilliges motivation er i fokus, specielt i etableringen af en landsdækkende Vågetjeneste:

*“Man skal huske, når man arbejder med frivillige, at de er drevet af noget. Hvis jeg kommer og siger til dem “Fra nu af skal i gøre det på den her måde eller nu må i ikke længere gøre dét”. Det går de døde i. De skal gøre det på den måde, der giver mening for dem”* (Bilag I16).

Dette afspejler sig også i den måde Røde Kors har valgt at opbygge Vågetjenesten i form af at de enkelte lokalafdelinger i landet selv strukturerer, organiserer og forankrer vågearbejdet, sådan som de finder det mest hensigtsmæssigt i lokalsamfundet. Ifølge Dessoy er det således ikke Røde Kors' sigte at standardisere den landsdækkende Vågetjenesten, da der er tillid til, at de lokale afdelinger selv strukturerer den lokale indsats (Bilag I16). På trods af, at Røde Kors ikke har standardiseret Vågetjenesten eller har nogle ønsker herom, så er der alligevel klare regler og rammer for praksis af vågearbejdet:

*”Der er vi jo ret sort/hvide i forhold til, at vi selvfølgelig ikke skal gå ind og lave alt muligt pleje. Så opgaven er den samme (...) Vi sidder på vores hænder (...) Altså vi indgår ikke i nogen pleje. Vi sidder der og giver omsorg og nærvær”* (Bilag I16).

Dessoy tydeliggør i ovenstående citat, hvordan at vågepraksissen kan tale ind i grænselandet mellem fagprofessionelt og frivilligt arbejde. Det er vigtigt, at der er klare regler for, hvad vågerne må og ikke må, så de ikke overskrider deres arbejde som våger og går ind og varetager fagprofessionelle omsorgsopgaver.

Vågetjenesten er netop interessant, fordi det er spændingsfyldt frivilligt felt, der på den ene side er struktureret i form af klare retningslinjer og regler for vågearbejdet og på den anden side kontekstafhængigt rammesat af de frivillige ledere i lokalafdelingerne. Ud fra ovenstående aspekter finder vi det relevant at se nærmere på rammerne og praksissen for vågearbejdet i forskellige kontekster for at blive klogere på specialets fænomen, hvilket vil blive belyst i nedenstående.

## 5.0 Forskningsdesign

I indeværende speciale undersøges følgende problemformulering:

*Hvad motiverer, engagerer og fastholder frivillige inden for Vågetjenesten, og er der spændingsfelter i dette frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde, der får betydning for rekruttering og fastholdelse af de frivillige?*

For at kunne besvare vores problemformulering, er det nødvendigt at studere problemstillingen i dybden for at kunne forstå helheden af fænomenet og indfange nuancerne af frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde. Dette muliggør vi ved at arbejde med et kvalitativt single casestudie, hvor vi netop i dybden undersøger, hvordan fænomenet frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde opleves af frivillige inden for Vågetjenesten i forskellige kontekster, og hvordan de givne kontekster sætter rammer for det frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde (Antoft og Salomonsen 2007:32). Vi undersøger fænomenet i konteksterne; sygehuse, plejehjem og private hjem, hvor størstedelen af vågearbejdet i Vågetjenesten udføres. Til at indfange de frivilliges oplevelser og erfaringer med vågearbejdet i disse givne kontekster benytter vi os af det semistrukturerede interview. Fænomenet; frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde er indlejret på tværs af individuelle, organisatoriske, institutionelle og strukturelle niveauer, hvorfor vi ikke vil undersøge det frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde i Vågetjenesten isoleret set, da arbejdet vil udfolde sig forskelligt i praksis alt efter hvilken kontekst, vi kaster lys på. Frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde vil blive belyst ud fra vågernes og de frivillige lederes perspektiver på praksis, Vågetjenestens organisatoriske rammer, steder vågearbejdet foregår og samspillet med de fagprofessionelle rammer. Da Vågetjenesten ikke er bundet til én geografisk placering, men er forankret i mange lokalafdelinger landet over, kan vågearbejdet udfolde sig forskelligt alt efter, hvilken lokalafdeling man undersøger. Frivilligt omsorgsarbejde på et plejehjem i Region Nordjylland kan udfolde sig forskelligt fra et plejehjem i Region Hovedstaden, lige så vel som at der kan være forskel på frivilligt omsorgsarbejde på sygehuse kontra private hjem og plejehjem landet over. Vi finder det derfor vigtigt, at vores sample er udvalgt på tværs af landet, sådan at informanterne repræsenterer de mange forskelligartede kontekster, hvor det frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde udspiller sig.

Vi argumenterer for, at vores case er en kritisk case (Antoft og Salomonsen 2007:45) på, hvad der motiverer, engagerer og fastholder frivillige inden for frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde, hvor den frivillige har én-til-én kontakt med modtageren af det frivillige tilbud i et tidsafgrænset rum. Det frivillige arbejde er derudover også karakteriseret ved, at det hverken er muligt eller har til formål at opbygge en relation til modtageren, da tilbuddet handler om at være der for en døende i den sidste tid.

I det frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde kan der både være rekrutterings- og fastholdelsesproblematikker, men også grænseproblematikker i mødet mellem det fagprofessionelle arbejde og det frivillige vågearbejde. Vores kritiske case kan belyse og være med til at pointere, hvordan det frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde opleves og rammesættes i forskellige kontekster; henholdsvis sygehuse, plejehjem og private hjem. Det kritiske aspekt består i, at vi kan vise en generel pointe om frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde i andre frivillige kontekster, såfremt vi finder empiriske mønstre i forhold til motivation, engagement og fastholdelse af frivillige på tværs af lokale vågeafdelinger.

Ved hjælp af det kritiske casestudie kan vi få indblik i både organisatoriske og strukturelle rammer, men også subjektive oplevelser af dét at varetage et emotionelt krævende omsorgsarbejde, som vågearbejdet er. Derudover kan vores case også repræsentere et kritisk blik på den samfundsmæssige håndtering af emotionelt omsorgsarbejde, hvor det civile samfund kan benyttes som et afgørende led i håndteringen af det stigende behov for fagprofessionelle i sundhedssektoren til at imødekomme den stigende andel af ældre i befolkningen. Casen kan altså siges at favne flere forskellige problemstillinger, hvor vi i dette speciale undersøger fænomenet i en kontekst af Vågetjenesten, som varetager emotionelt krævende omsorgsarbejde, som fagprofessionelle i sundhedssektoren i princippet også kunne varetage, såfremt de havde ressourcerne til det. Vi opererer derfor med en case på en frivillig praksis i form af emotionelt krævende omsorgsarbejde, men også en case, der giver indblik i en måde at løse resourceproblemer på i velfærdsstaten. I indeværende speciale vil vi lade casen være i centrum for analysen, hvorfor vi forholder os åbent til fund og mønstre, der måtte opstå løbende. Vi tager afsæt i vores empiriske fund og data, samt vores inddragede teori fra state of the art, hvilket vi sigter efter at kunne danne ny empirisk viden ud fra. Vi er åbne overfor, at den nye empiriske viden også kan bidrage til en teoretisk udvikling af de teorier, vi har inddraget.

## 5.1 Adaptiv teori

I indeværende speciale lader vi os inspirere af eksisterende teorier og undersøgelser, men lader empirien være i centrum, hvorfor vores metodiske tilgang vil tage udgangspunkt i adaptiv teori. Vi vil i kommende afsnit kort præsentere grundtrækkene ved den adaptive teori samt beskrive, hvordan tilgangen anvendes i specialet.

Professor i sociologi Derek Layder beskriver den adaptive teori som værende en tilgang, der gør oprør med modsætninger og dikotomier. I stedet foreslår han, at man kan benytte en dualistisk tilgang, hvor man tilkendegiver, at samfundet eksisterer i og uden for mennesket, og at det objektive og subjektive gensidigt påvirker hinanden (Jacobsen 2007:251). Vi finder den adaptive tilgang særlig relevant, da samspillet mellem makro- og mikroniveauer er essentielle i forståelsen af individers involvering, engagement og motivation for frivilligt vågearbejde. Dette da strukturelle rammer kan have en indvirkende effekt på rekrutteringen af frivillige til feltet, samt giver indblik i, hvordan man efterfølgende kan motivere og fastholde dem i det frivillige vågearbejde (Jacobsen 2007:259).

Derudover er Layders sondring af den gensidige påvirkning mellem det objektive lag og det subjektive lag interessant set i forlængelse af vores genstandsfelt - frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde. I undersøgelsen af hvad der motiverer, engagerer og fastholder frivillige inden for Vågetjenesten, har vi inddraget studier om frivilliges motivationsfaktorer og udbytte af frivilligt palliativt arbejde, som er præget af objektive strukturer og subjektive forudsætninger, hvilket findes interessante at sammenkoble med de mønstre og tematikker, som optræder hos vågerne i vores empiri. Røde Kors som organisation opstiller objektive formelle rammer for, hvordan vågearbejdet skal udføres i praksis, samtidig med at vågepraksissen skabes og genskabes på et subjektivt niveau i interaktionerne mellem vågerne og henholdsvis de døende, de pårørende og det fagprofessionelle personale (Järvinen 2017:30). Vi finder det derfor nødvendigt at have blik for den gensidige påvirkning mellem de formelle rammer og subjektive interaktioner for at kunne besvare problemformuleringen. Vi finder derudover adaptiv teori særligt brugbar til at besvare specialets problemformulering, da tilgangen giver os mulighed for at bevæge os fra teori til empiri samt fra empiri til teori, hvor selve casen er i centrum. Det kan perspektiveres til Layders pointe om, at man både anvender induktive og deduktive procedurer ved den adaptive tilgang, og at man arbejder ud fra en forestilling om, at den sociale virkelighed er kompleks, hvorfor man løbende kan tilpasse og korrigere sine teorier, hvis der forekommer nye data mønstre i ens undersøgelse (Jacobsen 2007:266). For at skabe et fokus for vores case og kunne besvare

problemformuleringen anvender vi orienterende begreber, som er opstillet ud fra eksisterende studier, samtaler med repræsentanter fra Røde Kors samt vores egen forståelse af det frivillige felt, hvilket vil blive uddybet i afsnittet "Interviewguide". Det er altså ikke vores hensigt at forsøge at verificere eller falsificere de udvalgte teories og eksisterende studiers gyldighed, men snarere benytte dem i samspil med de frivilliges fortællinger med henblik på at undersøge hvad der motiverer, engagerer og fastholder frivillige samt hvilke spændingsfelter, der kan opstå i det frivillige arbejde.

## 6.0 Kvalitativ metode

I nedenstående afsnit vil vi fremlægge metodiske overvejelser omhandlende det semistrukturerede interview, at interviewe om motiver, interviewguide, kodningsstrategi og udvælgelse af informanter.

### 6.1 Semistruktureret interview

For at kunne besvare problemformuleringen, har vi valgt at arbejde med kvalitativ metode, fordi vi herigennem kan få indsigt i de frivilliges subjektive fortællinger og erfaringer, hvilket er relevant, da vi netop vil undersøge, hvad der motiverer, engagerer og fastholder frivillige vågere. I denne sammenhæng har vi valgt at arbejde med semistrukturerede interviews, fordi vi gennem denne interviewform kan få en dybdegående og nuanceret forståelse af de frivilliges oplevelser inden for frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde (Tanggaard & Brinkmann 2015:38). Valget af det semistrukturerede interview skyldes også et ønske om at opnå indsigt i de frivilliges erfaringer og oplevelser med vågepraksissen, og hvordan vågerne oplever interaktionen med pårørende, døende og fagprofessionelt personale. Vi kan herigennem få indblik i, hvad der er vigtigt i forhold til at fastholde frivillige inden for Vågetjenesten samt hvilke spændingsfelter, der kan have betydning for engagementet og fastholdelsen. I henhold til vores interaktionistiske ståsted ønsker vi også, at interviewene skal foregå som en interaktion mellem os og de frivillige, hvor vores interviewspørgsmål vil danne ramme for retningen, samtidig med at vi kan forfølge nye tematikker, der kan opstå under interviewet, som vi ikke havde for øje i interviewguiden (Kvale & Brinkmann 2015:130). Dette relaterer sig også til vores adaptive tilgang, hvor vi undervejs har mulighed for at ændre retning, hvis vi ser nye, relevante tematikker og mønstre.

Vi tilgår bevidst det frivillige felt åbent for at lade empirien være i centrum og lade eksisterende studier samt orienterende begreber være en ramme for empiriindsamlingen. Vi forsøger således at skabe en balance mellem at få svar på interviewspørgsmålene, men samtidig lade det være op til den enkelte frivillige, hvilke personlige erfaringer de ønsker at dele med os. Især når vi undersøger et frivilligt felt med emotionelt krævende omsorgsarbejde har vi en formodning om, at der kan være nogle personlige oplevelser, som har ledt til motivationen for vågearbejdet, men også personlige fortællinger fra praksis, som kan være udfordrende at fortælle om under et interview. Vi er derfor opmærksomme på hvilke etiske problematikker, der kan opstå undervejs i interviewet, hvorfor vi briefer informanterne om, at interviewet er frivilligt, og at de ikke er forpligtede til at svare på nogle spørgsmål, såfremt de ikke har lyst. Derudover er vi opmærksomme på de etiske problematikker, der kan ligge i at videreformidle vågernes oplevelser under vågevagter, da de kan være private og muligvis voldsomme, fordi de frivillige beskæftiger sig med døende i et emotionelt krævende omsorgsarbejde. Det er derfor en vigtig etisk overvejelse, at vi har fokus på anonymitet for at sikre, at citaterne ikke er personhenførbare, når citaterne inddrages i analysen.

## 6.2 Metodeovervejelser omkring vågernes motiver

Når man bevæger sig ind på forskningsfelter, som ønsker at undersøge, hvad der motiverer mennesker til forskellige givne handlinger, er det nødvendigt at forholde sig til både hvordan motiver forstås, men også hvordan disse motiver kan indfanges, samt hvilke problematikker der kan være forbundet med dette. I indeværende speciale har vi fokus på, hvad der motiverer frivillige til at engagere sig i frivilligt vågearbejde og til at fortsætte deres frivillige engagement. For at kunne indfange disse aspekter har vi valgt det semistrukturerede interview som metode, fordi det er muligt både at tilgå interviewet med en vis frihed samtidig med, at man har mulighed for mere dybdegående at spørge ind til vågernes motivation og bevæggrunde for det frivillige arbejde. Derudover er det også muligt at afvige fra interviewguiden, hvis der opstår nye perspektiver, vi finder interessante, og som vi ønsker at gå i dybden med. Interviewet rummer mange muligheder, men der kan også opstå forskellige problematikker og udfordringer i forhold til, hvordan det er muligt at indfange motiver på en valid måde. Disse problematikker og udfordringer udfolder professor i sociologi Mario L. Small og sociolog Jenna M. Cook i artiklen *"Using Interviews to Understand Why: Challenges and Strategies in the Study of Motivated Action"*, hvor de især fokuserer på forholdet mellem, hvad folk selv påpeger har motiveret en given handling, og hvad der så

rent faktisk var årsagen til den givne handling (Small & Cook 2021:3). Small og Cook påpeger, at det kan være en udfordring at undersøge, om individers udtrykte motivation for en handling i fortiden egentlig afspejler deres faktiske motiver. Hertil er det en nødvendig overvejelse, at motivationer og de reelle årsager til individers handlinger ikke er det samme. Small og Cook fremhæver, at de motiver, som individer reflekterer over og fremhæver under et interview, i bedste fald kan være nærliggende årsager til en handling, som ofte vil være formet af strukturelle eller andre grundlæggende årsager (Small & Cook 2021:10). Vi reflekterer over, at denne overvejelse også relaterer sig til perspektiverne fra fit-themes, som netop fokuserer på mere eksterne faktorer, der kan være med til at influere, hvorvidt individer engagerer sig i frivilligt arbejde. Argumentet går netop på, at individers motiver i sig selv ikke er hovedårsagen til deltagelsen i frivilligt arbejde, men at der er mere strukturelle, organisatoriske rammer og praktiske årsager til den frivilliges engagement, som er vigtigt at have for øje. I interviewguiden har det derfor været en vigtig overvejelse for os, at spørgsmålene er udformet sådan, at vi både kommer omkring, hvad vågeren selv mener motiverer dem til det frivillige arbejde, men også hvilke strukturelle og andre grundlæggende årsager, der kan være til, at individet har valgt at blive våger og fortsat engagerer sig i Vågetjenesten.

Vi er især inspireret af Small og Cooks forskellige strategier til, hvordan man som forsker kan systematisere sin interviewundersøgelse, så den kan rumme kompleksiteten, der er forbundet med individers motiverede handlinger. En af de udfordringer der kan opstå, når man spørger ind til motiver i en interviewundersøgelse, påpeger Small og Cook, er single motive bias. Single motive bias omhandler, hvordan individet kan være tilbøjelige til at afkorte sine svar i stedet for at søge efter andre mulige svar, når de bliver spurgt om, hvad der motiverer dem til en given handling. Individerne vil derfor ofte ikke lede videre efter flere grunde, når de har givet deres *single motive*. Hertil fremhæver Small og Cook også *deception*, som en udfordring, hvor individer kan finde på at tilbageholde de sande motiver bag deres handling, hvilket eksempelvis kan skyldes, at de manøvrerer deres svar ud fra, hvad der er socialt ønskværdigt i den givne kontekst (Small & Cook 2021:11). Overvejelserne omkring single motive bias og deception er vigtige for indeværende speciale, da vi kan have en formodning om, at vågerne både måske kan være tilbøjelige til at fremlægge et enkelt overordnet motiv for at blive og være våger (single motive bias), og som man kan formode også vil stemme overens med, hvad vågerne ser som et socialt ønskværdigt svar (deception) – nemlig at deres motiv for vågearbejdet er ud fra en altruistisk og humanistisk tankegang; for

at hjælpe andre mennesker. Her er vi opmærksomme på, at vi må forsøge at udfolde, hvad der ellers også kan være på spil for vågeren, og hvilke motiver der også kan være af betydning, hvor de teoretiske perspektiver fra fit-themes og VFI kan være gavnlige at benytte. Small og Cook foreslår i forhold til deception, at en strategi kan være, at man under interviewet stiller spørgsmål, som ikke "truer egoet" – altså hvor man tydeliggør for individet, at andre har oplevet lignende situationer eller føler det samme (Small & Cook 2021:18-19). I vores interviewundersøgelse kan vi have en formodning om, at vågerne måske i mindre grad vil have lyst til at "indrømme" andre motivationsfaktorer, som ikke relaterer sig til de altruistiske og humanistiske værdier eller i hvert fald i første omgang undlade at nævne motiver af anden karakter. For at komme dette til livs ses det i følgende uddrag fra interviewguiden, hvordan vi forsøger at gøre interviewsituationen tryk for vågeren og gøre det klart, at der ikke er noget usædvanligt i, at man i sit frivillige arbejde får "gevinster", som eksempelvis kan bruges i ens professionelle liv:

*"En del frivillige fortæller, at de i forbindelse med deres frivillige arbejde lærer mere om det, de arbejder med i deres daglige lønnede arbejde eller på deres uddannelse. Andre nævner (...) at de tillærer sig erfaringer og kompetencer i deres frivillige arbejde, som kan hjælpe dem i deres sit betalte job. Er der nogen af de her ting som har spillet ind i forhold til, at du valgte at blive våger?" (Bilag A)*

Ved at stille spørgsmålet på denne måde, lader vi vågeren vide indirekte, at vi som interviewere finder sådan et svar "acceptabelt", hvorfor vågeren kan være mere tilbøjelig til også at komme ind på disse aspekter af, hvad der også kan motivere til det frivillige arbejde. Small og Cook fremhæver endvidere i artiklen, at der i interviewundersøgelser kan opstå recall bias, hvor informanten har svært ved at huske, hvad der i fortiden har motiveret vedkommende til en given handling (Small & Cook 2021:12-13). Da vi i afgrænsningen har valgt at holde os forholdsvist åbent til feltet, kan dette også betyde, at de frivillige, vi får kontakt til, både kan have meget eller lidt erfaring med vågearbejdet. Vågere med kort erfaring kan muligvis bedre huske deres opstart som våger, og hvad der motiverede dem, hvor der ved vågere, som har været i feltet i længere tid, i højere grad kan opstå recall bias, hvis man beder dem huske tilbage til deres opstart som våger. Small og Cook foreslår som strategi i forbindelse med recall bias, at man i stedet spørger ind til nutidige begivenheder frem for begivenheder, som ligger i fortiden og dermed langt tilbage i informantens erindring (Small & Cook 2021:21). I interviewguiden spørger vi ind til, om vågeren vil dele en



vågevagt, som vedkommende husker godt, og som muligvis har gjort indtryk – herefter fortsætter vi med spørgsmålet ”*Kan du beskrive din seneste vågevagt?*”. Ved at vågeren fortæller om den seneste vågevagt, vil det højst sandsynligt blive mere detaljerede fortællinger, fordi vågeren har det i frisk erindring og derudover blot er blevet bedt om at fokusere på én begivenhed, hvilket gør det til et meget konkret og afgrænset spørgsmål vågeren skal forholde sig til. Ovenstående overvejelser omkring motiver kan være med til at nuancere de fortællinger, vi får fra de frivillige vågere, hvilket vi finder nødvendigt i en undersøgelse af, hvad der motiverer, engagerer og fastholder frivillige inden for Vågetjenesten.

### **6.3 Kontakt til feltet og rekruttering af informanter**

I indeværende speciale valgte vi i samarbejde med Røde Kors at rekruttere informanter via to forskellige rekrutteringsopslag, der henvendte sig til henholdsvis de frivillige ledere og til vågerne (Se bilag G og H). Som nævnt i afsnittet “Afgrænsning” fandt vi det vigtigt ikke på forhånd at afgrænse ud fra social baggrund og antal år i Vågetjenesten, hvorfor vi i rekrutteringsopslagene valgte at søge bredt og kun ud fra det kriterium, at de skulle være frivillige i Vågetjenesten. Vi kontaktede frivillige ledere rundt omkring i hele Danmark fra både større og mindre byer for at høre, om de kunne have interesse i at deltage i et interview. Derudover benyttede vi også de frivillige ledere som gatekeepere til at dele rekrutteringsopslaget i deres lokalafdelinger for at finde frivillige vågere, der ville deltage i et interview.

Denne form for rekruttering, vurderede vi, var en fordelagtig vej ind i feltet, da lederne som gatekeepere har en direkte kontakt til de frivillige vågere, vi var interesseret i at interviewe. Vi forholder os dog til, at der kan være selektionsbias i at bruge de frivillige ledere som gatekeepere, da det bliver muligt for dem at selektere de frivillige profiler, vi i sidste ende får kontakt til. Dette kan påvirke specialets validitet, da lederne muligvis vælger frivillige, der generelt er positivt stemte over for Vågetjenestens arbejde, hvilket kan medvirke, at vi ikke får et realistisk og repræsentativt billede af Vågetjenesten. Derudover reflekterer vi over, om de frivillige ledere i deres eget interview har en interesse i at fremstille deres frivillige arbejde og Vågetjenesten positivt, da de selv er investerede i Vågetjenesten, fordi de er med til at organisere og koordinere deres lokalafdeling. Overordnet set forholder vi os til, at både frivillige ledere, såvel som frivillige vågere som vælger at deltage i et interview, er mennesker som er investerede i Vågetjenesten og derfor har lyst til at fortælle om deres

frivillige arbejde. Vi oplevede i rekrutteringsprocessen, at der ikke var udfordringer med at få fat i informanter, hvilket giver indblik i en generel interesse fra frivillige om at fortælle om deres arbejde i Vågetjenesten. Grundet den store interesse for at deltage i interview, havde vi mulighed for at selektere i de henvendelser, vi fik. Dette betød, at vi i dette step kunne begynde at udvælge frivillige ud fra geografisk placering, antal år i Vågetjenesten og social baggrund for at sikre en bred repræsentation i vores sample. Vi endte derfor med et sample af frivillige i alderen 24 til 82 år, fra samtlige regioner i Danmark, både studerende, erhvervsaktive og (førtids)pensionister, som havde mere eller mindre erfaring inden for Vågetjenesten. Dog var et tydeligt mønster i rekrutteringsprocessen at vi kun fik henvendelser fra kvinder, hvorfor vores sample også kom til udelukkende at bestå af kvinder. Der opstår bias ved, at vores sample kun består af kvinder, men vi argumenterer for, at det alligevel afspejler virkelighedsbilledet af de frivillige i Vågetjenesten, fordi langt størstedelen af de frivillige vågere er kvinder (90%) (se afsnit "Hvad er Vågetjenesten?"). Rekrutteringsprocessen endte ud med, at vi rekrutterede 10 vågere og 5 frivillige ledere på tværs af Danmark - se informantbeskrivelse (s. 37-39) for uddybende information.

## 6.4 Interviewguide

I indeværende speciale har vi udformet en semistruktureret interviewguide med orienterende begreber og specifikke spørgsmål med plads til afvigelse fra interviewguiden, hvis der opstår nye perspektiver, som er relevante for os at forfølge. Vi har udformet to interviewguides for henholdsvis frivillige vågere og frivillige ledere for at kunne indfange deres fortællinger på tværs af funktioner. Ved de frivillige vågere ønsker vi at få indsigt i deres perspektiver på praksis, motivation og engagement i vågearbejdet, hvor interviewspørgsmålene til de frivillige ledere i højere grad handler om rekrutterings- og fastholdelsesprocesserne samt koordineringen af vågearbejdet. Begge vores interviewguides indeholder samme overordnede temaer - *baggrund, rekruttering, praksis ved vågearbejdet, fastholdelse og afsluttende spørgsmål*, som forsøger at indfange de organisatoriske rammer og de subjektive oplevelser med vågearbejde, der skal agere som indgangsvinkel til at forstå, hvad der motiverer og engagerer frivillige inden for dette felt (se Bilag A, B).

Vores interviewspørgsmål er som nævnt udformet ud fra orienterende begreber, der anvendes til at skærpe casens fokus. Begreberne forbliver orienterende og ikke styrende, da vi ønsker at give plads til nye empiriske fund og iagttagelser (Jacobsen 2007:266-267).

Som indgangsvinkel til feltet og undersøgelsen trækker vi på en vifte af eksisterende undersøgelser om frivillighed inden for det palliative felt, frivilliges motiver og udbytte af det frivillige arbejde. Særligt begreberne fra artiklerne Volunteer Functions Inventory og Fit-themes anvendes som orienterende begreber i empiriindsamlingen til at guide og anspore specialets kurs og teoretiske tænkning, samt give en midlertidig pejling på en given tematik blandt vores informanter. Eksempelvis benytter vi os af fit-temaet *compatibility with other spheres of life*, som et orienterende begreb i interviewguiden, hvor vi gennem operationaliseringen af begrebet forsøger at indfange, hvordan det frivillige vågearbejde er kompatibelt med den frivilliges hverdagsliv. Spørgsmålet lyder; “*Hvordan passer vågearbejdet ind i din typiske hverdag? Kan det gå op rent tidsmæssigt i din hverdag?*” (Bilag A).

Qua vores adaptive tilgang bestræber vi os på at bibeholde en åben tilgang til uforudsete mønstre og perspektiver, hvorfor de orienterende begreber betragtes som foreløbige perspektiver, der kan nyfortolkes og revurderes samt give anledning til nye empiriske tematikker. Efter vores første interview blev vi opmærksomme på en uforudset tematik, som vi ikke havde medtaget i vores guide, hvorfor vi efterfølgende tilføjede et ekstra spørgsmål til de frivillige vågeres interviewguide; “*Er der nogen vågevagter, du kunne finde på at takke nej til pga. omstændigheder ved vagten?*” (Bilag A). Spørgsmålet blev blandt andet operationaliseret ud fra fit-temaet *compatibility with other spheres of life*, fordi vi gennem det første interview kunne se, at der er praktiske omstændigheder ved vågevagten. Eksempelvis kan lokation og tidspunktet for vågevagten have betydning for, hvorvidt den frivillige vælger vagten til eller fra.

## 6.5 Kodningsstrategi

I forlængelse af vores adaptive tilgang har vi valgt at tage udgangspunkt i orienterende begreber, som udgør omdrejningspunktet for vores kodningsstrategi og analyse af empirien. Udgangspunktet for vores strategi blev, at vi først og fremmest ville danne os et førstehåndsindtryk af empirien, hvor vi noterede umiddelbare mønstre og tematikker, vi så træde frem. Derefter så vi mønstrene og tematikkerne i lyset af vores orienterende begreber og opstillede ud fra dette kodningsnøgler i programmet Nvivo (Bilag C, D). Vi har opstillet to separate kodningstræer for at kunne strukturere vores empiri og se vågernes og ledernes fortællinger som adskilte størrelser. Vågernes fortællinger kan som udgangspunkt give et

indblik deres perspektiver på praksis, motivation og engagement i vågearbejdet, hvor de frivillige ledere i højere grad kan give deres perspektiv på rekrutterings- og fastholdelsesprocesserne og koordineringen af vågearbejdet, samt den mere generelle organisering i de lokale afdelinger i Vågetjenesten. Vi valgte rent strategisk at kode det første interview sammen i specialegruppen for at sikre reliabiliteten i kodningsprocessen. Det var vigtigt for os at efterprøve, om vi alle havde den samme forståelse af de enkelte kodenøgler, hvilket bedst kunne sikres ved at kode første interview sammen. Dette muliggjorde, at vi undervejs i kodningen kunne diskutere og revidere de enkelte kodningsnøgler, og hvorvidt vi hver især havde samme forståelse af, hvordan de enkelte citater burde kodes - på den måde kunne vi i højere grad sikre en konsistens i kodningen af de resterende interviews. Det har været vores fokus at lade empirien udfolde sig, hvorfor vi med vores adaptive design og kodningsstrategi ikke har ønsket at være fastlagte på kodningsnøgler og orienterende begreber.

Vi valgte at dele kodningen af interviewene ud mellem os, men stadig sidde i samme rum for, at vi løbende kunne sparre, hvis der opstod uklarheder i kodningsprocessen. Undervejs i kodningen så vi nye mønstre optræde, som vi ikke var bevidste om, inden vi startede kodningsprocessen, ville være af stor betydning. Dette var blandt andet nøglen og tematikken "Boundary work", hvor vi endte med at have 40 citater under denne kodningsnøgle. Grænsearbejde (boundary work) viste sig at træde meget frem på tværs af vågernes fortællinger, hvorfor vi - grundet vores adaptive forskningsstrategi - valgte at give plads til denne tematik i analysen.

Dermed har vores kodningsstrategi muliggjort, at vi undervejs har kunne ændre eller uddybe de tematikker, vi initialt havde tiltænkt ville have betydning. Dette kommer i sidste ende til at muliggøre, at vores analyse styres af de empiriske fund frem for ud fra fastlagte kodningsnøgler og orienterende begreber.

## 7.0 Analyse

For at få indsigt i hvad der motiverer, engagerer og fastholder frivillige inden for Vågetjenesten samt hvilke spændingsfelter, der ses i dette frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde, har vi inddelt analysen i 5 tematikker, der bidrager med viden herom:

- Del 1: Friville vågeres motivation og engagement
- Del 2: Vejen ind i Vågetjenesten
- Del 3: Rammesætning af Vågetjenesten
- Del 4: Udbytte af vågearbejde
- Del 5: Spændingsfelter i vågearbejdets kontekster

Del 1 og 2 vil omhandle de frivillige vågeres vej ind i Vågetjenesten, hvor del 3 og 4 har fokus på, hvilke rammer, der er sat op for vågearbejdet, og hvordan dette udspiller sig i praksis. Del 5 vil mere uddybende komme omkring selve vågepraksissen, hvor der heri kan opstå forskellige spændingsfelter. Vi vil løbende i analysen diskutere vores egne empiriske fund i forhold til de teoretiske og empiriske pointer fra state of the art for at få nærmere indsigt i, hvad der er særligt i vores case i forhold til motivation, engagement og fastholdelse af frivillige vågere inden for Vågetjenesten.

### 7.1 Informantbeskrivelse

Nedenstående er en tabel over specialets sample. Tabel 1 er en tabel over de 10 vågere, og tabel 2 er en tabel over de fem frivillige ledere.

Informantbeskrivelse af vågerne							
Navn	Alder	Uddannelse	Profession/ erhvervsst atus	Tidligere frivilligt arbejde	År i Vågetjenesten	Lokalafdeli ng	Bilag
Dorte	75 år	Korrespondent	Pensionist	Ja	8 år	Region Nordjylland	I6
Anna	47 år	Sosu-hjælper	Førtidspens ionist	Ja	2,5 år	Region Syddanmark	I13
Karen	55 år	Kok	Førtidspens	Ja	7,5 år	Region	I5

			ionist			Nordjylland	
Petra	55 år	Autodidakt	Kunstner	Nej	3,5 år	Region Hovedstaden	I1
Lærke	24 år	Læser humaniora	Studerende og handicap hjælper	Ja	0,5 år	Region Midtjylland	I8
Lone	73 år	Assistent og bogholder	Pensionist	Ja	4,5 år	Region Sjælland	I9
Lis	56 år	Eksport tekniker	Personlig assistent	Ja	7-8 år	Region Syddanmark	I15
Tanja	44 år	Socialrådgiver	Pensionsrådgiver	Ja	1 år	Region Syddanmark	I14
Tove	55 år	Korrespondent	Førtidspensionist	Ja	8 år	Region Hovedstaden	I2
Ulrikke	72 år	Kontoruddannelse	Pensionist	Ja	5 år	Region Syddanmark	I11

Informantbeskrivelse af de frivillige ledere								
Navn	Alder	Uddannelse	Profession	Tidligere frivilligt arbejde	År i Vågetjenersten	År som frivillig leder	Lokalafdeling	Bilag
Eva	82 år	Sygeplejerske	Pensionist	Ja	9 år	9 år	Region Syddanmark	I12
Cathrine	38 år	Ingen uddannelse	Førtidspensionist	Ja	6 år	5,5 år	Region Hovedstaden	I4
Lisa	65 år	Specialpædagog og	Selvstændig specialpædagog og	Nej	10 år	9,5 år	Region Hovedstaden	I3
Mette	64 år	Psykolog og læreruddannet	Intervjuer og coach	Ja	5 år	2,5 år	Region Midtjylland	I7
Ronja	68 år	Socialpædagog og uddannet i ledelse	Pensionist	Ja	3 år	1,5 år	Region Syddanmark	I10

## 7.2 Del 1 - Frivillige vågeres motivation og engagement

Vågetjenesten som case er karakteriseret ved dets emotionelt krævende omsorgsarbejde, som fordrer en vis robusthed og styrke hos de frivillige, som vælger at engagere sig. Som nævnt tidligere, kan vågearbejdet karakteriseres som værende emotionelt krævende, fordi de frivillige skal kunne udvise omsorg, følelser og være nærværende over for døende.

Vågepraksissen foregår i et intenst, tidsafgrænset rum, der alt andet lige kræver, at de frivillige er robuste nok til at kunne håndtere at være til stede i dette rum. Så hvorfor vælger man i grunden at beskæftige sig frivilligt med døende, når man lige så vel kunne engagere sig i den lokale lektiehjælper-café, som vi vil argumentere for rent emotionelt kræver mindre?

Vores empiriindsamling gav os indblik i, at der er en bred palette af vågere med forskellige sociale baggrunde, men fælles for alle vågere er, at de har haft personlige oplevelser med døden i privat og/eller professionelt regi, hvilket har motiveret dem til at engagere sig i Vågetjenesten. Inden for frivillig forskning kredser motivation for at lave frivilligt arbejde ofte omkring udlevelse af altruistiske og humanistiske værdier, hvor eksempelvis VFI-modellen fremhæver, at frivilligt arbejde er med til at udfylde forskellige psykologiske funktioner for den frivillige (Planalp & Trost 2009:188). Vores empiri har givet indblik i, at der er dybereliggende elementer på spil end de "klassiske" altruistiske og humanistiske værdier, når individer vælger at engagere sig i frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde. De klassiske værdier berører menneskers motivation for frivilligt arbejde på et mere diskursivt niveau, der forsøger at se overordnede mønstre i menneskers motivation for alle typer af frivilligt arbejde. Vi har igennem vores empiri fået et dybdegående indblik i de frivilliges personlige fortællinger og oplevelser, som har ledt dem til netop denne type frivilligt arbejde. I vores empiri ser vi altså, at der udover de klassiske værdier, der har betydning for motivation for frivilligt arbejde, er andre dybereliggende motiver, der er særligt gældende inden for frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde.

### 7.2.1 Personlige oplevelser med døden

Vi argumenterer for, at det er en bestemt type af mennesker, som drives af denne slags frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde, nemlig mennesker som selv har haft døden inde på livet, har forholdt sig til den og ikke har forbehold for at skulle gøre det igen i et frivilligt regi. De personlige oplevelser med døden har fået dem til at reflektere over, hvordan



disse kan omsættes til noget konstruktivt og givende for dem selv. En våger fortæller om, hvordan interessen for Vågetjenesten opstod:

*”Min far fik en kræftdiagnose og døde i 2014. Jeg nåede heldigvis lige derved. Vi sad hos ham og holdt i hånd, da han døde. Så tror jeg egentlig, det var det, der trickede til, at nu vil jeg gøre noget”* (Bilag I2).

På samme måde fortæller en anden våger om hendes interesse for Vågetjenesten:

*“Jeg er meget lidt berøringsangst omkring døden. Jeg har i min egen familie desværre haft en del dødsfald, hvor jeg har været til stede (...) Det var meget ud fra en tanke om, at hvis jeg kan være med til at undgå at nogen skal dø alene, så vil jeg gerne det”* (Bilag I14).

Ud fra ovenstående citater fremgår det, hvordan de frivillige vågere i empirien allerede besidder visse erfaringer og en emotionel robusthed, når de træder ind i det frivillige felt, som kommer af deres personlige oplevelser med døden. Denne emotionelle robusthed manifesteres som en slags empowerment og selvsikkerhed i, at vågerne oplever, at de vil kunne varetage et frivilligt arbejde, som involverer døende mennesker. En vigtig del af dét at engagere sig i frivilligt vågearbejde er netop også, at man som frivillig har følelsen af at kunne komplementere Vågetjenesten med bestemte kompetencer og egenskaber. Vi ser ligheder med fit-temaet *competence-service-matching* (Englert et Al. 2020:347-349), men ud fra vores empiri tilføjes en ekstra dimension i kompetence-matchet, da de frivillige også matcher organisationen, fordi de har personlige erfaringer med målgruppen for det frivillige tilbud. Vågernes erfaringer med døden kombineret med deres selvopfattelser bliver således en forudsætning for engagementet i vågearbejdet. Som præsenteret i state of the art, pointeres det af Baugher, at man udvikler evner og en emotionel robusthed, når man i det frivillige arbejde skal udvise omsorg for døende mennesker. Ydermere pointerer Baugher, at bearbejdelsen af egne oplevelser og erfaringer med døende er en væsentlig motivationsfaktor for engagementet i frivilligt palliativt omsorgsarbejde (Baugher 2015:310-312). Vi finder dog i vores studie, at en egenskab som emotionel robusthed allerede er til stede hos vågerne, inden de tilgår det frivillige arbejde, og de allerede eksisterende egenskaber bliver dermed en forudsætning for at tilgå det frivillige arbejde frem for noget, man tilegner sig gennem det arbejdet.

På tværs af alle vågere har personlige oplevelser og erfaringer med døden ledt til en emotionel robusthed, hvilket er med til at motivere og engagere dem til at blive en del af Vågetjenesten. Vi ser personlige erfaringer med døden udfolde sig på forskellig vis, og vi har på baggrund heraf opstillet tre forskellige typer af personlige erfaringer: *skyldfølelse*, *rette kompetencer* og *interesse for døden*. Fælles for tematikkerne er, at de fungerer som en motivation for, hvorfor det netop er det emotionelt krævende omsorgsarbejde, vågerne vælger at engagere sig frivilligt i.

### 7.2.1.1 Skyldfølelse

Skyldfølelse er noget vi ser gå igen hos mange af vågerne. Flere vågere fortæller om, at de enten i deres professionelle omsorgsarbejde eller i deres private liv ikke har været der i den sidste tid for en døende. Det har betydet, at de har fået en tilbagevendende skyldfølelse, som de ønsker at gøre noget ved. En våger fortæller om en specifik oplevelse, som fik hende til at kontakte Vågetjenesten. På sit arbejde på et plejehjem var hun sat på som ekstra nattevagt for at passe på en borger med delirium<sup>2</sup>:

*”De sidste nætter, havde hun været helt i delir, og så mødte jeg ind, og så var hun helt vildt rolig, og så havde jeg bare fået at vide, at jeg skulle gå med rundt i nattevagten, hvis der var ro på. Så jeg var inde ved hende ofte for at vende og dreje og lige fugte munden. Så kom jeg ind, jeg havde nok været væk i en halv time eller sådan noget, og så var hun død. Og så tror jeg, at jeg simpelthen var så ærgerlig over, at jeg ikke havde siddet ved hende”* (Bilag I8).

Denne skyldfølelse ser vi især optræde hos de af vågerne, som arbejder eller tidligere har arbejdet med omsorg professionelt. Skyldfølelsen hos disse vågere handler om, at de i deres professionelle arbejde ikke har haft muligheden for og tiden til at udøve den emotionelle omsorg overfor døende borgere, som de ville ønske. Skyldfølelsen ser vi også optræde i private sammenhænge. En anden våger fortæller, at hun mistede sin mormor, hvor hun ikke var til stede, hvilket hun sidenhen har haft skyldfølelse over:

*“Da hun lå på sit yderste, der spurgte mine forældre, om jeg ikke ville komme op og besøge hende, fordi hun ville så gerne se mig. Det sagde jeg nej til, fordi jeg havde det på det tidspunkt sådan, at jeg ikke ville se hende syg og afkræftet. Jeg ville huske hende i min erindring som den person, jeg kendte og elskede. De pressede mig ikke, men de sagde, at jeg*

---

<sup>2</sup> Akut sindssyge med uklare, vrangforestillinger og hallucinationer (Den danske ordbog)

*skulle vide, at det var et stort ønske, at hun vil så gerne se mig, og det afviste jeg. Jeg var heller ikke med til hendes begravelse. Dét er sådan en ting man jo ikke kan spole tilbage og lave om, men jeg har tænkt meget over, at jeg fortrød, at jeg ikke gjorde det. Jeg var simpelthen for bange for det og kunne ikke acceptere det, men det har jeg fortrudt som voksen. Det kan godt være, hvis man kigger i det store billede, at jeg synes jeg har et eller andet regnskab jeg skal tilbagebetale” (Bilag I1).*

Vi ser med temaet skyldfølelse ligheder med Baughers studie, at de frivillige forinden deres engagement i det frivillige arbejde ikke har været der for en døende, som de havde ønsket, hvorfor de efterfølgende har valgt at engagere sig som frivillig med døende mennesker som en slags kompensation (Baugher 2015:314). Dette relaterer sig også til Planalp og Trosts studie, hvor de har kortlagt, at frivillige inden for hospicearbejde er motiveret grundet et behov for at føle sig som et bedre menneske (Planalp & Trost 2009:190). Ud fra vores empiriske fund argumenterer vi for, at vågernes motivation for at arbejde frivilligt i Vågetjenesten kan opstå ud fra et behov om at kompensere for ikke at have været der hos en døende tidligere i deres liv.

### **7.2.1.2 Rette kompetencer**

Et andet mønster, som står tydeligt frem i vågernes fortællinger, er italesættelsen af egne kompetencer som en motivation til at begynde i Vågetjenesten. Med dette skal forstås, at de gennem deres personlige oplevelser med døden udtrykker at have opnået visse kompetencer, som de finder givende at tage med ind i vågearbejdet. En våger fortæller: *”Jeg tror helt sikkert det er gennem min egen erfaring fra plejehjem der har gjort, at jeg er tryk i at sidde der”* (Bilag I8). En anden våger fortæller ligeledes:

*”Det falder mig bare naturligt at drage omsorg for andre mennesker. På den måde er det både professionelt og personligt ikke nyt for mig. Der er ikke ret mange ting, jeg er berøringsangst ved (...) Det jeg i hvert fald vidste var, at jeg ikke ville have svært ved det. Uanset om det er et menneske jeg kender eller ej”* (Bilag I14).

Motivationen for frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde forstærkes gennem de kompetencer, man får qua personlige oplevelser med døden, både i privat og professionelt regi. Vi finder det interessant, at det er en motivationsfaktor for de frivillige at have de rette kompetencer og erfaringer, når vågearbejdet i sig selv er et forholdsvist afgrænset arbejde,

der ikke kræver særlige faglige kompetencer fra den frivillige. I vores empiri er det i højere grad medmenneskelige egenskaber, som vågerne har tilegnet sig gennem personlige oplevelser med døden, der gør dem i stand til at udføre vågearbejdet.

### 7.2.1.3 Interesse for døden

Næste tematik har vi valgt at indkredse som *interesse for døden*. Flere af vågerne giver udtryk for døden som et spændende genstandsfelt, de har en interesse i at forstå nærmere og blive klogere på. Vi argumenterer for, at vågerne ikke kun har interesse i at få nærmere indsigt i døden som fænomen, men har en grundlæggende interesse for at lære mere om sig selv som menneske, hvorfor Vågetjenesten kan fungere som en form for udviklingsrum. Denne interesse for døden, som de har fået gennem personlige oplevelser med døden, bliver derfor en motiverende faktor i valget om at engagere sig i Vågetjenesten:

*”Jeg vågede selv hos mine bedsteforældre og var til stede i dødsprocessen dér og oplevede det mindre skræmmende, end man måske forestiller sig. Livet forandrer sig faktisk ikke så meget i døden. Det kan lyde underligt, men man er stadig den man er, relationerne er stadig dem de er - det har bare en anden stofflighed, når man ligger på det yderste. Jeg kan ikke ændre på det vilkår, at vi skal dø, men jeg kan forsøge at undersøge eller gøre døden til en form for ven. Altså invitere den ind i mit liv i stedet for at skubbe den fra mig og arbejde med den her eksistentielle accept (Bilag I1).*

En anden våger fortæller, at hun gerne vil være med i hele processen af den døendes forløb og under en vågevagt oplevede en form for skuffelse over, at personen ikke døde på hendes vagt:

*“Det lyder lidt morbidity at sige, men jeg gad faktisk godt prøve og være der, mens det skete, fordi det er det, der er min opgave, det at sidde (...) Jeg tror egentligt, at grunden til, at jeg meldte mig var jo netop, fordi jeg godt gad have siddet der ved hende, der døde. Så jeg tror der er en del af mig, der helt klart tænker, at jeg gerne vil opleve den del af det” (Bilag I8).*

I dag har individer i højere grad behov for at iagttage døden og forholde sig til den løbende gennem hele livet (Jacobsen & Petersen 2020:9,12). Vi reflekterer over, at vågere gennem det frivillige arbejde i Vågetjenesten har mulighed for at iagttage døden og dens mange facetter. Vi ser i vores empiri, at et attraktivt element ved vågearbejdet er at være en del af forløbet hos den døende, da vågerne kan udvikle sig og muligvis opnå en udvidet horisont og viden

om sig selv og døden. Vågerne, som har en interesse for døden, får gennem vågearbejdet mulighed for at iagttage døden og forholde sig til den på en anden og måske mere intens måde, end hvad man ellers har mulighed for i hverdagen. Samme mønstre ses i Planalp og Trosts studie, hvor frivillige inden for hospicearbejde ofte er motiveret grundet en interesse i at forstå dødens og dens mange facetter (Planalp & Trost 2009:188). Vi ser ligheder med VFI-modellen, hvor frivilligt arbejde kan udfylde psykologiske funktioner (Clary et Al. 1998:1517-1519). I vores empiri ser vi, at vågerne opnår en ny forståelse af døden i praksis, samt har mulighed for at udvikle sig som menneske.

De tre ovenstående tematikker; *skyldfølelse*, *rette kompetencer* og *interesse for døden* giver indblik i, hvordan personlige oplevelser med døden kan manifestere sig som forskellige former for motivation til at ville engagere sig i frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde. Det er et relevant indblik i de motivationsfaktorer, vi ser udfolde sig hos vågerne i empirien, fordi disse faktorer unægteligt hænger sammen med både rekruttering og fastholdelse af frivillige inden for Vågetjenesten.

### **7.2.2 Et frivilligt arbejde må 'fite' hverdagslivet**

I ovenstående blev det tydeliggjort, at vågernes personlige erfaringer med døden er en motivationsfaktor for vågearbejdet, men i vores empiri er et vigtigt fund også, at praktiske omstændigheder og livsløb har betydning for, hvordan de frivillige 'fitter' med Vågetjenesten. Hovedparten af vågerne italesætter, at de har en fleksibel hverdag, som muliggør, at de kan engagere sig i en type af frivilligt arbejde, som er krævende både emotionelt og praktisk. En våger forklarer om hendes motivation for at engagere sig i Vågetjenesten:

*"Jeg har faktisk taget tilløb til at blive våger i mange år, men fordi mit arbejdsliv har været så komprimeret i perioder, så har jeg ikke rigtig kunne rumme det, men efterhånden som mine arbejdsopgaver bliver mere og mere selvstændige, og jeg tilrettelægger mit eget liv i højere grad, så tænkte jeg, at nu er tiden til, at jeg har det overskud til at kunne tage det ind."*

(Bilag I1).

Det ses altså, hvordan selve motivationen til at lave frivilligt arbejde ikke kan stå alene og være en direkte årsag til, at man som frivillig reelt vælger at engagere sig i Vågetjenesten. Udover de personlige erfaringer med døden må hverdagslivet og praktiske omstændigheder

'fytte' med det frivillige arbejde og er en afgørende faktor i forhold til at melde sig ind i Vågetjenesten. En del af de frivillige i empirien har mulighed for at 'fytte' vågearbejdet i deres hverdag, fordi de har en mere fleksibel hverdag som pensionister, førtidspensionister eller studerende. Eksempelvis fortæller en våger:

*"Det var mens jeg arbejdede som sosu-hjælper, at jeg hørte om, at Røde Kors startede Vågetjenesten op. Der har jeg jo på et eller andet punkt tænkt, at det kunne jeg godt tænke mig, men da jeg i forvejen kun arbejdede nattevagter, så var det svært at få passet ind i en hverdag. Da jeg så blev sygemeldt og indstillet til pension, så for ikke at slippe det helt, så prøvede jeg at kontakte dem"* (Bilag I13).

I takt med at flere af de frivillige oplever, at hverdagslivet bliver mere fleksibelt grundet forskellige omstændigheder, åbner det altså op for en reel mulighed for at engagere sig i Vågetjenesten. De frivillige vågere er blevet motiveret ud fra personlige erfaringer med døden, men hverdagslivs-'fittet' viser sig også at være af stor betydning og en afgørende årsag til, at de frivillige engagerer sig i Vågetjenesten.

## **7.3 Del 2 - Vejen ind i Vågetjenesten**

Ud fra ovenstående indblik i vågernes motivation for og engagement i Vågetjenesten, går vi nu i dybden med rekrutteringen af vågerne, hvor vi udfolder hvilke krav, der stilles til vågerne og deres evner, samt det narrativ der hersker om den gode våger. Ydermere udfolder vi selve rekrutteringsprocessen inden for Vågetjenesten - både ud fra vågernes og de frivillige lederes perspektiv.

### **7.3.1 Den "gode" våger**

Ser man nærmere på, hvad der italesættes som en god våger, er der fra Røde Kors' side ikke andre formelle kriterier, end at man skal være fyldt 18 år for at være våger. Det er derfor op til de enkelte frivillige ledere i lokalafdelingerne at opstille kriterier for, hvad det vil sige at være en "god" våger og dermed også dem, der beslutter, hvem der "får lov" til at komme ind i feltet. Som nævnt i afsnittet "Hvad er Vågetjenesten?" lægges der fra Røde Kors' side vægt på, at en våger skal være moden, ansvarsfuld og psykisk robust. Derudover skal man være i stand til at være nærværende og omsorgsfuld og skabe ro for den døende (Bilag F:2). På samme måde fortæller både de frivillige ledere og vågere, at medmenneskelighed, nærvær, ro og trykthed er vigtige egenskaber hos vågere. Der skabes altså et bestemt narrativ omkring,

hvad den gode våger skal besidde af personlige egenskaber, som både italesættes på et organisatorisk niveau af Røde Kors, men også noget de frivillige ledere i lokalafdelingerne og vågerne er med til at opretholde.

Måden hvorpå en mulig frivillig vurderes egnet, er gennem en samtale med en frivillig leder, før den mulige frivillige kan blive ”godkendt” som våger. Her bruger de frivillige ledere deres egne mavefornemmelser for at vurdere det menneske, de sidder over for, hvilket gør, at det kan være meget forskelligt fra leder til leder, hvordan de udvælger de frivillige vågere. Dette italesættes af en frivillig leder; *”Det er jo en fuldstændig subjektiv vurdering af den enkelte teamleder, om den pågældende frivillige har dét, der skal til”* (Bilag I3). Vi reflekterer over, at rekrutteringssamtalerne på den ene side må foregå ud fra subjektive vurderinger, fordi man netop har med mennesker at gøre, hvor personlige egenskaber ikke kan måles og vejes, og fordi det er et atypisk frivilligt felt, hvor praksis bundet i, at man som våger skal kunne sidde på sine hænder og ikke have deciderede faglige kompetencer. På den anden side argumenterer vi for, at der ligger et stort ansvar på ledernes skuldre i forhold til at vurdere, hvorvidt en mulig frivillig er rustet til arbejdet. Vi reflekterer i denne sammenhæng over, om der burde være en fælles standard for, hvordan man vurderer nye frivillige vågere, så det netop ikke alene er op til de frivillige lederes subjektive vurderinger. Men er det overhovedet muligt at sætte en standard for at vurdere, hvorvidt et menneske er nærværende og emotionelt robust, når det netop ikke er fagkompetencer såsom erfaring inden for sygeplejefaget eller det palliative område, der i højere grad kan måles og vejes?

Gennem de individuelle samtaler kan lederen i den frivillige organisation vurdere, hvorvidt den mulige frivillige matcher med organisationen. Sagt på en anden måde, så giver de individuelle samtaler mulighed for, at den frivillige organisation kan sikre sig, at der er et match mellem deres værdier og de frivilliges værdier, så der er et bæredygtigt fit mellem organisationen og den frivillige på længere sigt. Gennem de indledende samtaler sørger de frivillige ledere således for, at de finder mennesker, de selv vurderer, ikke vælger det frivillige arbejde ud fra en pludselig indskydelse, men nogle der faktisk er motiverede for at lave det specifikke og emotionelt krævende omsorgsarbejde. På trods af, at det er meget op til de enkelte frivillige ledere inden for Vågetjenesten, hvilke værdier og kompetencer, der lægges vægt på i rekrutteringen af nye frivillige vågere, så er det alligevel tydeligt, at det er mange af de samme omsorgsrelaterede værdier og egenskaber, der går på tværs af de forskellige lokalafdelinger. Især modenhed og robusthed går igen, og den største forskel i

forhold til kriterier for nye vågere er således, hvornår de frivillige ledere mener, at et menneske er moden og robust nok. Nogle lokalafdelinger har valgt – på trods af Røde Kors' eget kriterium – at man først kan blive våger som 25-årig, fordi:

*”Man skal kunne være i stue med den der sorg eller bekymring eller angst, som de pårørende også har. Det kan ikke nytte, altså det er jo også derfor, jeg synes at sende en 18-19 årige ud, det synes jeg simpelthen ikke er i orden” (Bilag I7).*

Udover at der stilles krav til, at vågerne skal have medmenneskelige kompetencer og værdier, så stilles der også krav til, at de skal have de “rigtige” intentioner for at være våger. Der ses et bestemt narrativ hos hovedparten af de frivillige vågere og ledere om, at man ikke kan tilgå vågearbejdet for selv at få noget ud af det, men at man skal gøre det udelukkende på baggrund af altruistiske intentioner. Eksempelvis fortæller en våger:

*“Jeg har altid været meget empatisk i forhold til andre mennesker (...) Der er mange der har søgt at blive vågekone bare for at få studiepoint. Der sagde vi, at det har vi ikke brug for. Vi har brug for, at du har lyst til at være ude ved den her borger. Ikke bare på papiret, men også i det virkelige liv” (Bilag I5).*

Vi reflekterer over, at der opstår en ambivalens i kravene, der stilles til frivillige vågere inden for vågearbejdet. På den ene side stilles der få krav til vågernes arbejdsfunktion, hvor det forventes, at vågerne blot sidder på deres hænder. På den anden side stilles der enormt mange krav og forventninger til vågernes karakter og menneskelige kompetencer samt hensigter med det frivillige arbejde. Vi reflekterer over, at der er en diskrepans i italesættelsen af den gode våger, hvor det ikke virker til at være foreneligt at både være empatisk som våger og samtidig få noget ud af vågearbejdet, som for eksempel at kunne skrive noget på CV'et. Derudover ser vi også i empirien en diskrepans i forholdet mellem at være robust/moden og samtidig være ung, som heller ikke virker til at være foreneligt. Hertil kan vi reflektere over, om det de næste år med en stigende aldrende befolkning og manglende hænder i sundhedssektoren stadig vil være givende for de lokale afdelinger fortsat at selektere på denne måde, da der højst sandsynligt vil komme til at mangle frivillige vågere i takt med en stigende efterspørgsel. Dette er især relevant at reflektere over, da man ud fra CFSA's frivilligt rapport, som har fokus på velfærdsområdet, kan se, at den gruppe af danskere, der har den højeste procent af frivillige, er de unge mellem 16-29 år (Sørensen et Al. 2021:43,47).



Derudover fortæller flere frivillige ledere i vores empiri, at de oplever en stor interesse fra især unge mennesker i forhold til at engagere sig i Vågetjenesten. Vi kan således argumentere for, at der muligvis er en uudnyttet ressource, som Vågetjenesten i fremtiden kan få brug for. På trods af at der ses en generel tilslutning til, at man ikke skal motiveres af at få instrumentelle belønninger ved vågearbejdet, fortæller én frivillig leder dog, at de i hendes lokalafdeling udnytter potentialet hos de unge frivillige:

*“De unge vil rigtig gerne have det for at få det på CV'et, og det må man gerne hos mig. Man må gerne komme ind og være med i et år for at få det på CV'et og jeg vil rigtig gerne lave anbefalinger og alt det her” (Bilag I4).*

I denne ene lokalafdeling udnyttes den ressource, der kan ses i unge mennesker, fordi der i højere grad er rum for, at de unge kan bruge vågearbejdet til personlige fordele, såsom udvikling af faglige kompetencer og muligheden for at pryde sit CV med det frivillige arbejde.

Overordnet set er der spændingsfelter i, hvordan der opstilles forskellige kriterier for, hvad en god våger er, hvor det bliver en subjektiv vurdering fra de frivillige lederes side i forhold til, hvorvidt den mulige frivillige ‘fitter’ ind i Vågetjenesten. De frivillige skal passe ind i narrativet om den “gode” våger ved udelukkende at være altruistiske i deres intentioner med det frivillige arbejde og ikke have andre formål med arbejdet

### **7.3.2 Match mellem værdier**

Med indblik i vågernes personlige erfaringer med døden som grundlag for deres motivation og engagement i Vågetjenesten argumenterer vi for, at erfaringerne omsættes til et ønske om at gøre en forskel i samfundet, hvilket ræsonnerer med Røde Kors’ motto om, at ingen skal dø alene.

Overordnet ser vi på tværs af vågernes fortællingerne Røde Kors’ motto - ingen skal dø alene - gå igen. En våger fortæller; *“Det har betydet meget for mig det der med at sige, at der ikke er nogen, der skal dø alene” (Bilag I3).* På samme måde fortæller en våger, at hun ikke gjorde nogle særlige tanker om Vågetjenesten, men at; *“Jeg tror det, som Vågetjenesten også siger; ingen skal dø alene” (Bilag I2).* Man kan i denne sammenhæng argumentere, at det højst sandsynligt er fordelagtigt at opstille et motto, der er svært at være imod, når man forsøger at rekruttere frivillige generelt. Når Røde Kors har så konkret et formål, er det

tydeligt for mulige frivillige vågere, at der er kongruens mellem deres egne overbevisninger og værdier og de værdier, Røde Kors fremstiller. Her ser vi altså ligheder med det, der inden for fit-themes kaldes for *mission congruence*, hvor personlige værdier skal stemme overens med organisationens værdier for, at der er match mellem den frivillige og organisationen (Englert et Al. 2020:344-345). Mottoet taler også ind i en form for samfundsmæssigt ansvar for at hjælpe til, der hvor man kan. Dette er også et mønster, som kan ses på tværs af de frivillige vågere, hvor det af flere italesættes i mindre eller større grad, at de føler en form for ansvar for at bruge deres egne ressourcer steder, hvor der er behov for det. Eksempelvis fortæller en våger:

*“Det er lidt hårdt, hvis folk skal dø alene. Det er der jo faktisk ret mange, der kommer til i det nye danske samfund. Og dels så er der mange ensomme og dels har plejehjemmene og sygehusene begrænsede ressourcer, så de har ikke nogen, der kan sidde i flere timer for at være sammen med folk, der er ved at gå herfra. Så dér er der virkelig god glæde og gavn af os, og det har jeg fornemmet, at der var brug for” (Bilag I6).*

En anden våger italesætter også et samfundsmæssigt ansvar:

*“Det var helt klart noget holdningsmæssigt, altså noget etisk, der optog mig, hvor jeg tænkte, at nu har jeg muligheden. Jeg har levet et privilegeret liv. Jeg har ikke så mange forpligtelser, andre end dem jeg selv sætter mig, så det vil sige, at nu har jeg muligheden for at lave en indsats. Jeg har holdningsmæssigt et moralsk kompas om, at dem, der har evnerne og mulighederne, også har pligten” (Bilag I1).*

Ud fra citatet omhandler det samfundsmæssige ansvar i højere grad, at vågeren har levet et privilegeret liv og derfor føler, at hun skal give noget igen. Vi ser ligheder med VFI-funktionen *protective*, hvor frivillige har mulighed for at betale “aflad” gennem frivilligt arbejde (Clary et Al. 1998:1517-1519). I empirien træder det frem, hvordan ønsket om at påtage sig et samfundsmæssigt ansvar kommer til udtryk gennem engagementet som frivillig i Vågetjenesten. Italesættelsen af det samfundsmæssige ansvar ser vi også optræde i Stølen et Al.’s studie, hvor det pointeres, at nogle frivillige vælger at engagere sig i frivilligt arbejde, fordi de ønsker at påtage sig et medmenneskeligt ansvar (Stølen et Al. 2021:6).

Det samfundsmæssige ansvar ser vi især gå igen på tværs af de frivillige vågere og frivillige ledere, som er førtidspensionister. De giver udtryk for at engagere sig i Vågetjenesten, fordi de føler, at de kan give noget igen til samfundet set i lyset af, at de ikke kan varetage et "normalt" arbejde. En våger fortæller: *"Det er en naturlig forlængelse af mit arbejdsliv, som desværre er sluttet alt for tidligt. Så har jeg valgt at sige, at så gør jeg det her i stedet for"* (Bilag I13). En frivillig leder fortæller: *"Man har brug for at finde en plads i stedet for bare at blive kasseret ud på sidelinjen, og det fandt jeg i Vågetjenesten, hvor der er plads til, at jeg kan være"* (Bilag I4). Vi argumenterer for, at der opstår et bæredygtigt match mellem førtidspensionisterne og Vågetjenesten, da førtidspensionisterne gennem det frivillige arbejde føler, at de kan bidrage med noget til samfundet og gøre en forskel, som de ikke har mulighed for gennem et lønnet arbejde grundet mistet arbejdsevne. Vågearbejdet er netop noget, der ikke er fysisk krævende, men hvor man "blot" skal sidde på hænderne, hvilket kan ses som en fordel, hvis man som førtidspensionist har udfordringer, der gør, at man ikke kan varetage et frivilligt arbejde, der er fysisk krævende. Hertil får Vågetjenesten altså rekrutteret frivillige som både har tid og trang til at gøre en forskel i samfundet.

### 7.3.3 De frivillige lederes rolle i rekruttering

Med indblik i narrativet om den gode våger og vågernes vej ind i Vågetjenesten vil nedenstående afsnit påpege de frivillige lederes rolle i forhold til rekruttering af vågerne, da det er dem, der strukturerer og koordinerer rekrutteringen af nye frivillige vågere. Som beskrevet tidligere, er der fra Røde Kors' side meget fleksibilitet i forhold til, hvordan de lokale Vågetjenester vælger at strukturere og organisere deres egen afdeling. Dette afspejler sig også i, hvordan rekruttering i de forskellige afdelinger foregår. Det er forskelligt, hvor mange ressourcer de frivillige ledere bruger på rekruttering af nye frivillige, og det er derfor også forskelligt, i hvilket omfang og gennem hvilke kanaler de frivillige ledere bruger for at rekruttere nye vågere. På trods af dette ses der generelt et mønster i, at alle de frivillige ledere oplever, at der er meget interesse fra mulige frivillige til at blive vågere. En frivillig leder fortæller, at de eksempelvis benytter sig af både af en facebook-side, de tager ud til tema-dage, til festivaler og afholder informationsaftener for at gøre opmærksom på dem selv. Derudover fokuserer de i denne afdeling også meget målrettet på folkepensionister, hvortil den frivillige leder fortæller;

*”Når de har pensionistfest i kommunen, hvor de nye folkepensionister kommer (...) Der er Vågetjenesten altid fordi vi ved, at når de bliver folkepensionister, så vil de rigtig gerne lave noget. Det er en ideel mulighed, fordi det er jo ikke sådan, at de binder sig fast til en dag om ugen. Det gider de ikke (...) De vil gerne være frivillige, når det lige passer dem, og det kan man jo fordi Vågetjenesten er jo så fleksibel” (Bilag I4).*

Her er det således tydeligt, at der i denne lokalafdeling lægges mange kræfter i at rekruttere vågere og gøre Vågetjenesten synlig, hvorimod en frivillig leder i en anden lokalafdeling fortæller:

*“Vi gjorde alt vi kunne for at holde os dem fra livet \*griner\*. Ej det passer ikke, men når vi blev spurgt, om vi ville interviewes til avisen eller radioen, så sagde vi altid nej, fordi vi fik simpelthen så mange henvendelser (..) Lige nu ved jeg, at der er 40 på venteliste. Det er helt vildt!” (Bilag I7).*

På den ene side ses det altså hvordan nogle frivillige ledere målretter deres rekruttering gennem informationsaftener, temadage og lignende, hvorimod andre frivillige ledere blot lader de mulige frivillige selv tage kontakten, fordi interessen for Vågetjenesten i forvejen er stor. Det er altså forskelligt, hvor mange ressourcer, der i de enkelte lokalafdelinger sættes af til rekruttering, og det kan have den konsekvens, at der opstår en uligevægt i forhold til den arbejdsbyrde, som de frivillige ledere i lokalafdelingerne står med, da de er ansvarlige for rekruttering af nye frivillige. Der gives altså et stort ansvar til de frivillige ledere i forhold til, at de skal kunne vurdere, hvordan de bedst muligt strukturerer deres lokalafdeling, og hvordan givne ressourcer udnyttes mest hensigtsmæssigt. Det kræver både, at den frivillige leder kan forholde sig til den konkrete vågepraksis og de frivillige vågere, men også at de rent organisatorisk kan drive lokalafdelingen og har blik for udviklingspotentialer, så afdelingen bliver bæredygtig.

### **7.3.2 Mødet og modtagelsen**

Modtagelse og indflyvning af frivillige er generelt vigtigt ved rekrutteringsindsatser, hvilket både de frivillige ledere og vågere italesætter. Én våger fortæller, at hun deltog i et intromøde inden opstart: *“Der spørger de (red. de frivillige ledere) lidt ind til ens baggrund, hvad ens motiv er, og så screener de, om man er egnet og robust” (Bilag I1).*

Den frivillige fortæller videre, at der i sin rekrutteringssamtale var fokus på en forventningsafstemning, så hun var klar over, hvad det vil sige at være frivillig i Røde Kors:

*”De (red. frivillige ledere) understreger, at det er frivilligt, og at man til enhver tid kan sige nej til en vagt og hvilke etiske ting vi arbejder ud fra, når vi repræsenterer Røde Kors. Så repræsenterer vi jo ikke nogen - ikke en bestemt religion eller bestemt politisk holdning eller andre ting. Vi er fuldstændig neutrale i det felt” (Bilag I1).*

I rekrutteringssamtalerne forsøger de frivillige ledere at afdække, hvorvidt der er kongruens mellem Røde Kors' værdier og den mulige frivilliges værdier samt gøre det tydeligt, hvad den frivillige skal leve op til ved at være en del af Røde Kors. I vores empiri italesætter alle vågerne, at de har haft en god og tryk opstart; *“Jeg følte mig meget velkommen og taget seriøst. Det var meget fint og ordentligt” (Bilag I14).* En anden våger fortæller ligeledes, hvordan hun havde en god opstart og oplevede den frivillige leder som imødekommende:

*“Vores leder er virkelig god til de der ting. Jeg er imponeret over, hvor meget han overkommer, og hvor meget han egentlig gør. Jeg blev mødt oppe på sygehuset og fik taget billede til mit kort, blev vist rundt på afdelingen og fik forklaret hvor tingene var henne og sådan noget” (Bilag I9).*

Det fremgår, at de frivillige ledere har en vigtig funktion i forhold til vågernes opstart og er medvirkende til, at vågerne får en god indflyvning og modtagelse. En frivillig leder fortæller, at hun ved modtagelsen af nye vågere har fokus på, om det frivillige arbejde matcher med de frivilliges erfaringer og kompetencer, hvorfor hun også er ekstra opmærksom på at henvise til Røde Kors' andre aktiviteter, hvis hun oplever, at der ikke er det rigtige match. Her ses det, at Røde Kors er en stor og erfaren aktør inden for frivillige organisationer, der har fokus på at benytte alle mulige frivillige ressourcer, de bliver tilbudt. I stedet for, at en mulig frivillig går tabt, fordi de ikke nødvendigvis passer til at udføre vågearbejdet, så sørger Røde Kors for, at den frivillige kan henvises til et andet frivilligt tilbud, hvor den kan være til gavn. En frivillig leder fortæller i denne sammenhæng:

*”Så er vi nødt til at sige - “Jeg tænker ikke det er Vågetjenesten du skal være frivillig i, men jeg har nogle andre forslag til dig, hvis du har lyst til at høre mere eller du skal sørme ud og have noget erfaring med at være sammen med ældre mennesker” (...) Det må man jo påtage*

*sig, hvis man er frivillig leder, at passe på de folk, der henvender sig, og sige til dem; "Jeg tror ikke det her ville være godt for dig på nuværende tidspunkt eller måske aldrig, og derfor tænker jeg, vi skal snakke om noget andet - hvad for en aktivitet kunne du forestille dig?" (...)*

*Man skal jo passe på folk når folk henvender sig" (Bilag I3).*

Ovenstående giver indblik i, hvordan Røde Kors og de frivillige ledere fokuserer på grundige rekrutteringssamtaler for at afstemme forventninger med de frivillige og for at afdække den frivilliges motivation for at engagere sig i vågearbejdet, samt for at få indsigt i, hvad der kan motivere på lang og kort sigt. Dette gøres for at sikre at rekrutteringsindsatsen bliver en succes, der ikke kun munder ud i en enkel vågevagt inden den frivilliges engagement for vågearbejdet, dør ud. Det tydeliggør dermed også, hvor tæt forbundet rekrutterings- og fastholdelsesprocesser er, da en succesfuld rekruttering også vil have betydning for, hvorvidt man har lyst til at blive ved med at være våger. De grundige rekrutteringssamtaler giver mulighed for, at Røde Kors kan sikre, at de indfanger den rette type frivillige med bestemte kompetencer og robusthed, der gør, at de kan varetage det emotionelt krævende omsorgsarbejde, der kendetegner praksissen ved vågearbejdet. I rekrutteringssamtalerne forsøger de frivillige ledere også at indfange, om de mulige vågere har erfaring med døden - enten i professionelt og privat regi. En leder fortæller; *"Vi spurgte altid, om de havde erfaringer med døden. Det kunne være nogen havde mistet forældre eller bedsteforældre eller havde arbejdet på plejehjem. Det skal være et menneske, som kan holde ud til at være i den situation"* (Bilag I7). En anden leder fortæller ligeledes: *"Man skal som leder kunne turde spørge folk ind til deres eget forhold til døden"* (Bilag I3). Vi argumenterer for, at erfaringer med døden ses som en måde, hvorpå de frivillige ledere kan screene for, om vågerne er emotionelt robuste nok til at kunne varetage det frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde. Vi ser hertil ligheder med det komplementære fit (Englert et Al. 2020:347-349), der omhandler, at de frivilliges individuelle kompetencer og erfaringer komplementerer den frivillige organisations forventninger og arbejdskriterier i forbindelse med vågearbejdet. Rekrutteringssamtalerne er vigtige og afgørende for, at Røde Kors' vågeopgaver matcher de frivilliges motivation, kompetencer og erfaringer samt giver indblik i, hvordan de frivillige sorteres fra, hvis deres kompetencer, sociale omstændigheder eller personlige erfaringer med døden ikke matcher med Røde Kors' organisatoriske omstændigheder. Derudover fungerer rekrutteringssamtalerne også som et led i at finde ud af, hvorvidt den pågældende mulige frivillige har de rette intentioner, som passer ind i narrativet om at være den "gode" våger. Vi argumenterer for, at en grundig indflyvning i Vågetjenesten og det frivillige emotionelt

krævende omsorgsarbejde skaber en tryk opstart for vågerne, så de føler sig rustede til at tilgå vågearbejdet.

Ud fra ovenstående argumenterer vi for, at opstartsperioden er med til at skabe grobund for et kontinuerligt og bæredygtigt match mellem Vågetjenesten og vågerne. Herigennem sikres det, at det er de rette frivillige, der rekrutteres til at kunne varetage vågearbejdet, samt at de frivillige kan genkende sig selv i vågearbejdet ud fra Røde Kors' værdier og føler sig godt taget imod. Overordnet vil en tryk modtagelse og opstart have betydning for, at fastholdelsesprocessen bliver en succes i Vågetjenesten.

### 7.3.2.1 Oplæring eller ej?

Oplæringen af de nye frivillige vågere kommer til udtryk på forskellig vis i empirien og kan ses ved de tilbud, eller mangel på samme, der er i forbindelse med oplæringen. En frivillig leder italesætter i denne henseende, at hun ikke synes, at man skal tilbyde oplæring og introducerende kurser til nye frivillige, da vågearbejdet ikke er noget man kan lære:

*”Grundlæggende har jeg det sådan, at enten er man frivillig våger eller også er man det ikke. Enten kan man eller også kan man ikke være der (red: i rummet med de døende). Man kan blive klogere, man kan blive mere velreflekteret, man kan få gode idéer. Men man skal kunne det fra start af. Så det er ikke noget man kan lære” (Bilag I3).*

Citatet giver indsigt i de høje krav og forventninger, der er til vågerne fra de frivillige lederes side, hvor de nye vågere skal have de rette kompetencer til at arbejde med døende og besidde omsorgsegenskaber, der gør, at de er i stand til at tilgå vågearbejdet med det samme efter opstart. Nogle frivillige ledere har en forventning om, at vågerne selvstændigt kan tilgå arbejdet uden en praksisnær oplæring, hvorfor det ikke er en mulighed at komme med på en følordning, hvis man er ny våger i deres lokalafdeling. Modsat forklarer en anden frivillig leder, at praksissen ved vågearbejdet er forskellig, alt efter om man våger på et plejehjem, sygehus eller i et privat hjem, hvorfor det er vigtigt, at den frivillige har mulighed for at komme med som føl for at se vågearbejdet udfolde sig i dets forskellige kontekster (Bilag I4). En frivillig leder fortæller dog, at de nyopstartede vågere i sjælden grad benytter sig af følordninger, da de går til vågevagterne med gåpåmod, robusthed og selvtillid. Hun fortæller:

*”Der er nogle (red. frivillige), der spørger til det, og hvis det er et massivt ønske, får vi det også op at køre. (...) Men det er meget sjældent. Altså folk ved jo godt, hvad de er gået ind til, inden de har tænkt på det (red. vågearbejdet)” (Bilag I10).*

Den manglende tilslutning til følordninger og introkurser går også på tværs af vågerne i empirien, som alle udtaler, at de ikke deltog i følordninger i forbindelse med deres opstart, da de følte, at de havde de rette kompetencer til at tilgå vågearbejdet, fordi at alle vågere - som tidligere nævnt - har en eller anden form for erfaring med døende. En våger fortæller: *”Du har strikkesøj med, du har sytøj med, du har en god bog med. Det er ikke noget med, at man skal oplæres i det. Du skal bare være der” (Bilag I9).* En anden våger forklarer, at hun fik tilbuddet om at komme med ud som føl, men fordi vågevagten foregik på et plejehjem, takkede hun nej, da hun havde erfaringer med at arbejde på plejehjem. Hun fortæller:

*”Jeg tror, jeg havde sagt ja til at få en med mig, hvis det var i privat hjem (...) Jeg havde været lidt mere på udebane, men på et plejehjem, det er jo praktisk talt det samme - du ringer på, så er der en, der viser, hvor jeg skal hen, så sætter jeg mig” (Bilag I8).*

Generelt set kan det ud fra de empiriske eksempler udledes, at mange af de frivillige vågere oplever, at det er vigtigt, at der er mulighed for at være med som føl i opstartsperioden selvom de valgte det fra, da de selv startede i Vågetjenesten. De frivillige vågere komplementerer Vågetjenesten med faglige kompetencer og erfaringer, hvorfor de ikke føler behovet for at deltage i følordninger eller introkurser. Her ser vi ligheder med fit-temaet *competence-service matching*, der omhandler, at de frivillige føler, at de kan bidrage med nogle bestemte kompetencer til den frivillige organisation (Englert et Al. 2020:347-349). Vi ser altså, at de frivillige ledere italesætter, at den manglende tilslutning til føl-ordninger skyldes, at vågerne allerede på forhånd er rustet til at tilgå vågearbejdet, og at vågerne også selv italesætter, at de ikke føler behov for at deltage i følordning grundet deres personlige erfaringer med døden. Dette taler ind i en vellykket rekrutteringsproces i den forstand, at det lykkes de frivillige ledere at få fat i vågere, som er emotionelt robuste og erfarne nok til ikke at have behovet for at komme med som føl.

Vi argumenterer ud fra ovenstående, at der i Røde Kors' Vågetjeneste er et tydeligt fokus på rekrutteringsindsatser for at sikre, at rekrutteringen bliver en succes, og at man udvælger de rette frivillige med bestemte kompetencer og erfaringer inden for arbejdet. Dog har den



lokale forankring i Vågetjenestens forskellige afdelinger betydning for hvilke vilkår, der er, og hvilke tilgange, der benyttes i rekrutteringsindsatserne og ved indflyvningen og opstarten af nye vågere. Hvor nogle lokalafdelinger er struktureret med et tydeligt introducerende forløb for nye vågere, er andre lokalafdelinger tilrettelagt efter vågernes egne individuelle behov, hvorfor det også er op til den enkelte frivillige leder i lokalafdelingen at vurdere, om eksempelvis introkurser eller følordninger er noget, som bør etableres i deres afdeling eller ej. Overordnet ser vi, at det er vigtigt i forbindelse med rekrutteringsprocessen, at der er kongruens mellem Vågetjenestens værdier og de mulige frivilliges værdier. Vi ser, at der hersker et bestemt narrativ omkring, hvad en våger skal besidde af omsorgs-egenskaber for at kunne varetage vågearbejdet, hvilket italesættes af Røde Kors, de frivillige ledere og af vågerne selv. Vi argumenterer for, at i denne type af frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde er det essentielt med en god modtagelse og grundig oplæring af frivillige for at skabe en tryk opstart, hvilket har betydning for fastholdelsesprocessen.

## 7.4 Del 3 - Rammesætningen af Vågetjenesten

Ovenstående har kredset om motivation, engagement og rekruttering inden for Vågetjenesten, men vi finder det ud fra empirien relevant også at kigge nærmere på de frivillige ledere og rammesætningen for den frivillige indsats. De frivillige ledere er nemlig et essentielt element i at kunne engagere og fastholde vågerne, da de har ansvaret for koordineringen og rammesætningen af den lokale Vågetjeneste. Som nævnt i afsnittet "Hvad er Vågetjenesten?" er Vågetjenesten organiseret i lokalafdelinger i Danmark, der lokalt strukturerer og koordinerer vågearbejdet ud fra, hvad de selv finder mest hensigtsmæssigt. De frivillige ledere har ansvaret for at koordinere vågevagterne i samarbejde med vågerne, hvorfor de frivillige ledere skal være tilgængelige hele døgnet rundt i tilfælde af, at de modtager opkald angående vågevagter. De frivillige ledere skal både være tilgængelige for det fagprofessionelle personale på syghusene og plejehjemmene og for det fagprofessionelle personale, der er tilknyttet private hjem, i tilfælde af, at det vurderes, at der er en døende, der har behov for en våger. Samtidig skal de også være tilgængelige overfor de frivillige vågere, hvis de har behov for sparring og støtte. En frivillig leder fortæller:

*"En frivillig leder er én, som tager sig af at snakke med nye frivillige, lave samarbejdsaftaler med nye steder og sørger for, at der er vis antal (red. frivillige), som passer telefonen. Samt sørger for at søge om penge til materialer af forskellig slags og få det trykt (...) Så det er*

*meget en lederposition (...) Hvorimod i Røde Kors Hovedstaden, der er vi teamleder for et lokalt team, som dækker et lokalområde. Så står vi i virkeligheden for alt det, der har med det her team at gøre og det er også os, der har telefonen hele tiden. Undtagen når vi har en aftale med vores frivillige om at passe den, fordi vi skal ud og svinge med venstre ben (...) I princippet er vi på hele året, hele tiden på alle de vågeopgaver der kommer. Det er op til os selv at finde nogle, der kan passe telefonen (...) Og så har vi en Facebook side, som vi administrerer” (Bilag I3).*

Ovenstående giver indblik i, hvor meget ansvar der er på de frivillige lederes skuldre i forhold til at håndtere og koordinere vågernes ressourcer, så det bliver attraktivt at engagere sig. De frivillige ledere skal koordinere udbuddet og efterspørgslen fra sygehusene og plejehjemmene, samt sørge for at skabe sammenhæng i samarbejdsaftalerne mellem Røde Kors og andre lokale aktører. De frivillige ledere skal dermed have en bred palette af alsidige kompetencer, herunder inden for ledelse og koordinering, samt personlige egenskaber som at være empatisk og tillidsvækkende, der gør dem i stand til at støtte vågerne og håndtere udfordringer ved vågevagterne. Derudover skal lederne have et kontinuerligt engagement, der gør det muligt for dem at varetage de forskellige opgaver samt være tilgængelige hele tiden, også uden for ”normale” arbejdstider. Dette fordrer et hverdagsliv, som kan ‘fytte’ denne store arbejdsmængde, der ligger i at være frivillig leder, hvorfor nogle frivilligprofiler vil være mere egnede til at passe ind i denne type frivilligt arbejde. I vores empiri ser vi, at de frivillige ledere er mennesker, som har tiden i hverdagen og friheden til at kunne lægge timerne i det frivillige arbejde, såsom pensionister, førtidspensionister og selvstændige erhvervsdrivende. Vi reflekterer over, at det kan være en udfordring at rekruttere kompetente frivillige ledere, fordi der er mange krav og omstændigheder, der skal gå op i en højere enhed. Noget, der kan være med til at påvirke arbejdsmængden for de frivillige ledere, er interaktionen med vågerne. En frivillig leder påpeger, at hun i sin lokalafdeling har fokus på, at vågerne løbende skal give feedback i forhold til, om de har mulighed for at tage en vågevagt eller ej, da det er en stor hjælp i koordineringen af vågevagterne. Hun fortæller:

*“Det er jo frivilligt arbejde, så det, vi kræver, er, at de holder sig aktive. Det vil sige, at de svarer på beskederne, når der kommer besked ud om vågeopgaver, og at de byder til når de kan, og at de holder de aftaler de laver. (...) Så strikker vi det sammen ud fra, hvad de frivillige byder ind med” (Bilag I3).*

Uklarhed i tilbagemelding fra vågerne kan have konsekvenser og besværliggøre ledernes ansvarsopgaver, hvilket i sidste ende kan gå ud over den service Vågetjenesten tilbyder. Dermed er den løbende interaktion mellem de frivillige ledere og vågerne essentiel i forhold til at kunne levere og løse vågeopgaverne og koordineringen heri.

#### 7.4.1 Fleksibilitet på godt og ondt

Ovenstående giver indblik i de frivillige ledes mange ansvarsområder og arbejdsopgaver som en del af Vågetjenestens rammesætning. Vi finder de frivillige ledes arbejdsopgaver essentielle, fordi det medfører, at vågerne får fleksibilitet og frihed i deres eget frivillige arbejde. Meget af den fleksibilitet, som Vågetjenesten tilbyder vågerne, sker på bekostning af de frivillige ledere, som derfor skal være konstant tilgængelige. Fleksibilitet italesættes dog positivt af de frivillige ledere og bliver præsenteret som et attraktivt element for vågerne, da de selv har mulighed for at tilpasse vågearbejdet til deres hverdagsliv og personlige omstændigheder. Fuldtidsjobs, familieliv og andre hobbyer dominerer de fleste individers daglige liv, og det frivillige engagement er således blot én komponent blandt mange, der skal tages højde for. Eksempelvis fortæller en våger: *“Jeg tager jo selv de tider, der kan passe mig. Så derfor er det ikke nogen belastning. Man kan selv frit vælge, hvornår man kan, og hvornår man ikke kan,”* og forklarer yderligere; *“Hvis det er fredag og lørdag aften gider jeg ikke. Der skal jeg sidde og hjemme og drikke rødvin med min mand”* (Bilag I6). En anden våger fortæller ligeledes, hvordan hun udnytter den fleksibilitet, der er i vågearbejdet:

*“Da min datter var hjemmeboende gjorde jeg det kun (red. vågede), når hun var hos sin far fordi hun skal ikke ligge alene. Jeg passer det også ind i forhold til mit helbred, hvordan jeg har det og hvilket overskud jeg har. Så der vil jo også altid være dage, hvor jeg siger; “det her kan jeg slet ikke i dag””* (Bilag I13).

En tredje våger fortæller ligeledes:

*“Jeg synes jo det passer helt vildt godt, fordi jeg ville ikke kunne fylde min uge op med frivilligt arbejde, for eksempel en fast onsdag. Det tror jeg, at jeg ville synes var uoverskueligt og meget at presse ind. Jeg kan sådan set rigtig godt lide, at de bare skriver i løbet af formiddagen; “Vi har brug for det her i aften”. Så kan jeg ligesom tage stilling til det”* (Bilag I8).

Citaterne tydeliggør vigtigheden i, at det frivillige arbejde kan fitte ind og er kompatibelt med vågernes hverdagsliv, hvor de har friheden og fleksibiliteten til selv at planlægge deres engagement, så det frivillige arbejde ikke sker på bekostning af andre forpligtelser og aktiviteter i hverdagslivet. Vi argumenterer for, at det frivillige arbejde skal findes attraktivt for de frivillige, der ønsker at engagere sig, hvor fleksibilitet kan være en forudsætning og motivationsfaktor for netop at engagere sig som våger. Vi ser her ligheder med fit-temaet *compatibility with other spheres of life*, hvor både elementer som autonomi og frihed samt fleksibilitet til at planlægge eget frivilligt engagement er vigtigt i fittet mellem organisationen og den frivillige (Englert et Al. 2020:348-350). Vi argumenterer ud fra vores empiri for vigtigheden i at forholde sig til, hvorvidt det frivillige arbejde er kompatibelt med den frivilliges hverdagsliv, hvor vågearbejdet på skæve tidspunkter af døgnnet muligvis ikke er foreneligt med andre aktiviteter i hverdagen.

Fleksibilitet kommer også til udtryk ved, at vågerne har mulighed for at sætte deres individuelle særpræg på vågevagterne - eksempelvis ved at benytte sang eller højtlesning overfor den døende under vågevagten, hvis det ønskes. Dette kan perspektiveres til fit-teamet; *fulfilled need for autonomy and freedom*, der omhandler vigtigheden i, at frivillige har autonomi og frihed til at tilgå det frivillige arbejde, som de finder mest hensigtsmæssigt (Englert et Al. 2020:348-350). I vågearbejdet kan det komme til udtryk ved en kreativ tilgang til arbejdet:

*“Jeg er en af dem, der bruger mindfulness musik, fordi det har jeg god erfaring med. Jeg begynder ikke at synge for så forsvinder de hurtigere end Vor Herre han vil bede om \*griner\*. Så holder jeg altid i hånden, hvis jeg kan fornemme personen gerne vil det, eller jeg finder ud af, om personen kan lide noget bestemt musik eller sådan noget. Så kører det lige så stille i baggrunden. Det giver en god ro over den, der ligger” (Bilag I5).*

Vi reflekterer over, at friheden og autonomien i vågearbejdet er muliggjort grundet den tillid de frivillige ledere har til, at vågerne udfører arbejdet hensigtsmæssigt ud fra Vågetjenestens retningslinjer og regelsæt. På tværs af vågerne i empirien italesættes det, at et af de mest attraktive elementer i rammesætningen af det frivillige våge arbejde er den fleksibilitet, det frivillige arbejde tilbyder, hvor man kan tilpasse ens vagter i forhold til ens privatliv, samt at vågerne har mulighed for at sætte deres eget præg på vågevagterne. Vi argumenterer for, at der ses et spændingsfelt i, at fleksibiliteten kan siges at være organiseret ud fra en prioritering af vågerne, der sker på bekostning af de frivillige ledere. Hertil kan vi reflektere over, at

Vågetjenesten muligvis ville have sværere ved at hænge sammen, hvis ikke det var for de frivillige leders kontinuerlige engagement og konstante tilgængelighed. Flexibiliteten er en essentiel del af rammesætningen af Vågetjenesten på godt og ondt, da den på den ene side kan føre til frihed og gøre det frivillige vågearbejde attraktivt for vågerne, mens det på den anden side kan medføre stigende intensive arbejdsbyrder og udbændthed blandt de frivillige ledere. Vi ser, at det frivillige arbejde er kompatibelt for vågerne, da arbejdet kan tilrettelægges, så det passer ind i deres hverdagsliv. Hertil reflekterer vi over, at det frivillige arbejde som leder er mere udfordrende at forene med hverdagslivet, da de altid skal være tilgængelige, selv på skæve tidspunkter af døgnet. I vores empiri ser vi dog, at dem, der bliver tiltrukket af det frivillige lederarbejde netop har friheden og tiden i deres hverdagsliv til at kunne forene arbejdet med deres hverdagsliv, fordi de eksempelvis er pensionister eller selvstændige.

Vi har i ovenstående kortlagt, hvordan flexibilitet værdsættes højt og motiverer vågerne i det frivillige arbejde, men at dette sker på bekostning af de frivillige ledere, som skal stå med store ansvarsområder og være konstant tilgængelige. Vi argumenterer for, at flexibilitet kan anses som værende et værktøj de frivillige ledere benytter til at engagere og fastholde vågerne i det frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde.

#### **7.4.2 Kontinuerlig støtte og sparring**

På tværs af alle de frivillige ledere i empirien kan vi udlede, at supervision er vigtig i rammesætningen af Vågetjenesten, og noget som alle de frivillige ledere lægger meget arbejde i. Man har som våger altid mulighed for at modtage støtte og sparring uanset hvor erfaren og selvsikker, man er i sit vågearbejde, hvilket også taler ind i det ansvar, der er i forhold til den kontinuerlige tilgængelighed, som de frivillige ledere påtager sig. Vi ser lignende mønstre med fit-temaet *appropriate supervision*, som pointerer, at supervision er et vigtigt element i forhold til matchet mellem den frivillige og organisationen (Englert et Al. 2020:346). Supervisionen bidrager med assistance og støtte, hvor vågerne kan få råd og vejledning fra deres frivillige ledere. En frivillig leder forklarer, at hun har meget fokus på at oplyse hendes vågere om, at de altid kan ringe, hvis de har brug for at snakke:

*”De (red. vågerne) kan ringe til mig, eller de kan ringe til hinanden. De kan bruge vores fælles Facebook side, så der er mange muligheder. De gør det også, fordi de ved jo godt, at*

*de får mega meget skældud af os alle sammen, hvis de har gået med noget længe, som de kunne have vendt hurtigt med nogle andre, så det ikke havde eskaleret” (Bilag I4).*

Som citatet giver indblik i, er det vigtigt for den frivillige leder, at vågerne i hendes lokalafdeling benytter sig af muligheden for at kontakte hende, hvis de har behov for det. En anden frivillig leder fortæller også, at det for hende er vigtigt, at vågerne er opmærksomme på, at de altid er velkomne til at ringe, såfremt de har et behov for det. Hertil fortæller hun: *“Vi har jo også nogle særprægede opgaver, som ikke er traditionelle vågeopgaver med en gammel dame der dør, ikke? Så den mulighed skal der jo være” (Bilag I3).* Den frivillige leder italesætter også, at man også har mulighed for at kontakte hende, hvis man som våger har været ude for en fantastisk oplevelse og har brug for at få talt med nogen om den;

*”Man har jo tavshedspligt, så man kan ikke lige gå hjem og fortælle det til kæresten. Så er det meget rart lige at kunne få lov til at aflevere, hvad end det er. Eller hvis man er frustreret over et eller andet. Det kan være alt muligt jo” (Bilag I3).*

Derudover ser vi i vågernes fortællinger et mønster i, at de ikke kun engagerer sig på grund af selve vågearbejdet, men også fordi lokalafdelingerne er veldrevet og organiseret af dygtige frivillige ledere. En våger fortæller om vigtigheden i at have en dygtig leder i forhold til at organisere Vågetjenesten og have ansvaret for vågerne:

*“Det er en virkelig hardcore post som frivillig leder. Når de har vagt, så har de altså telefontjeneste 24/7, ikke? De skal svare, og det er et meget stort ansvar og et logistisk stort puslespil. Så det er vigtigt at kunne tiltrække nogle virkelig gode, solide frivillige ledere” (Bilag I1).*

De frivillige lederes rolle består i at sikre de organisatoriske rammer, hvilket i sig selv er et vigtigt element i fastholdelsen af vågerne. På den ene side skal de frivillige ledere være tilgængelige døgnet rundt for henvendelser fra samarbejdspartnerne (sygehuse, plejehjem og hjemmeplejen), og på den anden side også stå til rådighed for vågerne. Vi ser lignende mønstre af, hvad der i fit-themes fremlægges som grundessensen i det gode match mellem den frivillige og organisationen, hvor organisatoriske rammer har betydning for, hvorvidt den frivillige fastholdes i arbejdet (Englert et Al. 2020). Generelt har fit-themes fokus på de organisatoriske rammer og vigtigheden af ledernes supervision i forhold til matchet mellem den frivillige og organisationen. Vi ser hertil i vores empiri, at der også er behov for, at den

frivillige leder besidder bestemte medmenneskelige egenskaber som et ekstra led i forhold til supervision. En våger fortæller om en forhenværende frivillig leder, som netop besidder disse medmenneskelige egenskaber:

*“Han var en utrolig behagelig mand, der havde tid til at snakke med en, og man havde mulighed for at ringe til ham, når der var et eller andet, eller så ringede han til os, når vi havde været ude på en vagt. Han bad os også om ind imellem lige at skrive, hvordan vagten var gået, men han ringede også til os og spurgte “har du det godt nok?” (Bilag I9).*

Yderligere fortæller vågeren, at den nuværende frivillige leder ikke i samme grad formår at yde den samme støtte og sparring som den forhenværende frivillige leder:

*“Jeg kunne godt tænke mig, at hun (red. den frivillige leder) lige slog på tråden på et eller andet tidspunkt. Jeg ved godt, det kan være mange, hun skal ringe til, men hun kunne evt lige skrive til os og sige - “Har du det godt? Har du tid til at snakke? Har du lyst til at snakke?”” (Bilag I9).*

Ud fra ovenstående er det tydeligt, at supervisionen har karakter af en nærværende én-til-én kontakt mellem vågeren og lederen, hvor der er rettet en opmærksomhed på vågerens trivsel. Det er altså ikke kun supervision i forhold til at have en kompetent leder inden for det frivillige område, men i lige så høj grad, at denne leder besidder bestemte personlige og medmenneskelige egenskaber. De frivillige ledere giver en helt essentiel støtte og sparring til vågerne, som bliver et bærende element i, at vågerne fortsat har lyst til at engagere sig i Vågetjenesten. Vi argumenterer for, at vågepraksissen således ikke kun er karakteriseret ved én-til-én kontakt mellem vågeren og modtageren af det frivillige tilbud, men også ved en én-til-én kontakt mellem vågeren og den frivillige leder i lokalafdelingen. Vi argumenterer for, at denne én-til-én kontakt især er vigtig inden for frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde, da praksissen kan være emotionelt krævende og drænende. Dette fordrer robuste vågere, men i lige så høj grad at der står dygtige frivillige ledere klar med støtte i form af eksempelvis debriefing efter vågevagter. Supervision, i form af løbende støtte og sparring kan hjælpe vågerne til ikke at brænde ud i deres arbejde og til at bearbejde og håndtere stressede og emotionelle udfordrende situationer i vågevagterne. Dette kommer derfor også til at spille en væsentlig rolle i forhold til det løbende match mellem organisationen og vågerne og har betydning for deres motivation, engagement og

fastholdelsen. Støtten er altså en essentiel del af fastholdelsen af vågerne - selvom vågerne kan have haft en ubehagelig oplevelse på en vågevagt, så er de fortsat engagerede, fordi der er mulighed for støtte efter sådanne vagter.

### 7.4.3 Fællesskabet som sekundær motivationsfaktor

En anden essentiel del af de frivillige lederes rammesætning for vågearbejdet er, at vågerne skal have mulighed for at indgå i et fællesskab med andre vågere, såfremt de ønsker det. En frivillig leder fortæller;

*”Jeg tror meget af det, det handler om stille og roligt at bygge en følelse op af, at man er en del af et team, hvor der er rigelige muligheder for at holde teammøder og snakke om opgaverne. At vi laver noget en sommer, en fælles middag eller en julefrokost. (...) Det er ikke alle, som byder ind og har lyst til den sociale del af det at være frivillig, men der er rigtig mange, der gør det” (Bilag I3).*

En anden frivillig leder fortæller også om muligheden for at indgå i et fællesskab:

*“Man får en fornemmelse af, at man hører sammen med nogen, det tror jeg altså er rigtig vigtigt for at fastholde frivillige. Vi føler os lidt forpligtede over for hinanden ikke (...) man kan få lov at snakke om ting, man har oplevet, som har været svære eller sjove. Eller føle, at man bliver set, hørt, forstået og taget alvorligt” (Bilag I7).*

Ovenstående giver indsigt i lederens forestilling om, at muligheden for at indgå i et fællesskab kan være et vigtigt led i at fastholde vågerne. Vi kan perspektivere dette til fittemaet *collegial commonalities and complementarity*, der netop fremhæver vigtigheden i, at de frivillige i en organisation har en følelse af samhørighed (Englert et Al. 2020:346). Vi reflekterer over, om de frivillige ledere netop vægter muligheden for, at vågerne kan indgå i et fællesskab højt, da de herigennem kan støtte sig op af hinanden og få sparring med lignende andre.

På trods af, at de frivillige ledere vægter muligheden for at indgå i fællesskab højt, ser vi, at det for vågerne ikke er et primært ønske at skulle deltage i et frivilligt fællesskab. Vågerne i vores empiri adskiller sig fra Stølen et Al.'s fund omkring vigtigheden i, at frivillige har mulighed for at indgå i et sådant fællesskab (Stølen et Al. 2021:7-8).



En våger i vores empiri fortæller: *“Jeg tror helt sikkert, der er et fællesskab, hvis man vil det, men som det er lige nu, så har jeg ikke rigtig prioriteret det”* (Bilag I8). Flere vågere italesætter, at de er klar over at der mulighed for at indgå i et fællesskab, og at de sommetider deltager i sociale arrangementer, men at det ikke er noget, de regelmæssigt benytter sig af. Fællesskabet, argumenterer vi for, bliver en sekundær motivationsfaktor for vågerne, hvor vi i højere grad ser, at det er én-til-én kontakten med den døende, samt én-til-én kontakten med den frivillige ledere, der er den primære motivationsfaktor. Vi reflekterer over, om dette gør sig gældende, fordi det netop er inden for et frivilligt område, som beskæftiger sig med emotionelt krævende omsorgsarbejde, hvor tæt kontakt med frivillige ledere kan anses som værende essentielt i forhold til at fastholde og engagere de frivillige.

Vi ser en interessant diskrepans i ledernes forestilling om vigtigheden af det frivillige fællesskab set i forhold til vågerne, der i vores empiri giver udtryk for, at fællesskabet ikke er den primære motivations- og fastholdelsesfaktor. Som nævnt, ses der også inden for VFI et mønster i, at frivillige motiveres af fællesskabet, når de engagerer sig i frivilligt arbejde, hvilket kan give indblik, hvorfor man i nogle frivillige organisationer fokuserer på, at der er et fællesskab til rådighed for de frivillige. Vi reflekterer over, om Røde Kors tapper ind i forestillingen om, at fællesskabet har betydning for frivilliges engagement og fastholdelse, hvorfor fællesskabet muligvis prioriteres af de frivillige ledere inden for Vågetjenesten.

Ud fra ovenstående argumenterer vi for, at det ved rammesætningen af frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde er essentielt, at der er en kompetent og dygtig frivillig leder til rådighed, som muliggør en fleksibilitet for vågerne. Derudover finder vi, at løbende støtte og sparring gennem én-til-én kontakt med de frivillige ledere er vigtige elementer for engagement og fastholdelse af vågerne - især når man har med frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde at gøre.

## **7.5 Del 4 - Udbytte af vågearbejde**

### **7.5.1 Mødet med døende og pårørende**

Frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde kan opleves som værende krævende for de frivillige, der skal varetage omsorgsopgaverne. Vi ser i vores empiri, at en stor del af praksissen omkring vågearbejdet består i mødet med den døende, man våger ved, hvilket er med til at bekræfte vågerne i, at de har valgt det rigtige frivillige arbejde.

Dette da vågerne virkelig kan mærke, at de har gjort en forskel og har været med til at gøre den sidste tid tryk for den døende. Eksempelvis fortæller en våger:

*”Altså der var hende den rigtig søde (red. den døende), hvor jeg simpelthen blev siddende, fordi jeg synes, det var synd for hende. Hun turde ikke være alene, og vi sad og holdt i hånd det meste af natten, og jeg sad sgu også i stolen på et tidspunkt og sov. Det gav virkelig mening for mig, og jeg ville også gerne have været tilbage til hende” (Bilag I2).*

En anden våger fortæller om en oplevelse med en dement kvinde, der gjorde stort indtryk på hende:

*“Så kommer der simpelthen alverdens eder og forbandelser ud af den her mund her. Så grinte hun simpelthen og sagde "Ja, det troede du ikke jeg kunne sige" (...) Så gik der lidt tid. Så tager hun min hånd, og så siger hun "Kan du ikke komme her op og putte dig ved mig? Det er så træls at ligge her alene". Så siger jeg "Nej, men jeg kan sætte mig tættere på", og da jeg så gør det, så ånder hun ud. Så hun skulle bare vide, at man var der. Det synes jeg var så smukt” (Bilag I5).*

I mødet med den døende ses i vores empiri opstår et rum med stor ro og tryghed, hvor en lille ting som at holde den døende i hånden bliver et afgørende element i, at den døende får en god afslutning på livet. Én-til-én relationen kommer til at foregå på nærværets præmisser, hvor vågeren fra gang til gang skal vurdere det menneske, de sidder over for og tage stilling til, hvad der giver mening i relationen. Mødet med de døende og især positive oplevelser med disse, er et vigtigt aspekt i forhold til, at arbejdet føles meningsfuldt for vågerne, fordi vågerne på egen krop kan mærke, at der er nogle, der har gavn af det frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde, de udfører. Det er dog ikke altid tilfældet, at vågerne går fra en vågevagt med en behagelig følelse. Flere vågere kan berette om ubehagelige oplevelser med vågevagter, som også har gjort stort indtryk på dem:

*”Jeg har haft en vågevagt hos en dame, som fik mere og mere delirium. Det var godt nok hårdt. Hold da op. Det var altså næsten lige ved at tage modet fra mig. Det var også min egen fejl, for jeg tog så mange vagter, så det gør jeg altså aldrig mere. Jeg tog 36 timer på 8 dage, og det var så hårdt, fordi hun blev sindssyg, og hun rev sig til blods og smed dynen på gulvet. Så lå hun bare der med en ble, som jeg bandt knude på, så hun ikke skulle tage den af. Hun bandede og svovlede og hev håret af sig selv, så det lå i store totter” (Bilag I6).*

Som det fremstår i citatet, fortæller vågeren, at oplevelsen med den døende næsten tog modet fra hende. Vi kan i denne sammenhæng argumentere for, at hvis en våger kontinuerligt har emotionelt udfordrende vågevagter, så kan det i sidste ende have betydning for, hvorvidt vågerne fastholdes i vågearbejdet. Mødet med den døende fremstår således i vores empiri som et møde, der enten kan være med til at bekræfte vågeren i, at de har taget det rigtige valg i forhold til at engagere sig som frivillig. Det har dog også den risiko, at vågeren kan blive ”slået ud” af arbejdet, hvorfor der er behov for sikre, at vågeren oplever at kunne få støtte fra andre vågere og deres frivillige leder i en tæt én-til-én kontakt. Dog skal det pointeres, at der overordnet set er en overvægt af positive historier fra vågerne i vores empiri på trods af, at de italesætter emotionelt udfordrende oplevelser.

Det er ikke kun de døende, vågerne skal forholde sig til, men mange gange også de pårørende. Alle vågere i vores empiri har på et tidspunkt været i kontakt med pårørende og på tværs af alle vågernes fortællinger, står det tydeligt frem, at de pårørende er taknemlige for, at vågerne kommer og aflaster dem. Claxton-Oldfield pointerer på samme måde, hvordan frivillige i palliativt omsorgsarbejde er med til at støtte pårørende i form af at yde omsorg over for dem og give de pårørende et pusterum (Claxton-Oldfield 2014:809, 811). Dog ser vi i vores empiri at det ikke altid er lige til for vågerne at skulle møde de pårørende, og flere vågere fortæller om, hvordan mødet ofte handler om at kunne fornemme, hvad de pårørende har brug for, og at det kræver meget empati at skulle håndtere deres sorg. En våger fortæller:

*”Det er specielt første gang, man sidder overfor de her mennesker (red. pårørende), fordi der er jo en kæmpe sorg ved nogen, og så er der andre der bliver frustrerede, og det skal man agere i forhold til. Der skal man nok lige være lidt menneske-kender og lige finde ud af, hvordan man skal håndtere det. Det er lidt specielt, men det er også fantastisk, at man kan få lov til at snakke det igennem med dem” (Bilag I5).*

Der tilføjes altså et ekstra lag til det stykke frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde, vågerne som udgangspunkt udfører, fordi omsorgen ikke alene skal udvises over for den døende, men ofte også over for de pårørende. Dette bliver således et ekstra krav til og en ekstra forventning om, at vågerne også kan håndtere de pårørende på en hensigtsmæssig måde, da de i høj grad er med til at aflaste dem. En våger fortæller:

*“Jeg har ikke energi til og behov for også at skulle være i nærheden af folk, der er meget kede af det. Jeg har jo ikke noget forhold til den døende. Jeg kender ikke vedkommende.*

*Jeg kan godt have omsorg, men det påvirker mig ikke som sådan, når vedkommende dør. Men det ville det nok komme til, hvis jeg skulle være omgivet af mennesker, som sørgede (...) I de tilfælde, hvor der har været nogle pårørende, så har jeg bare forladt stuen” (Bilag I15).*

Der ses en ambivalens i, at de frivillige kan motiveres af vågearbejdet grundet én-til-én kontakten til den døende, men også i praksis mødes af pårørende, som står med en sorg, vågerne bliver nødt til at forholde sig til. Vågerne er altså ikke gået ind til vågearbejdet på præmissen om også at skulle yde omsorg over for de pårørende. Der bliver derfor tilføjet et ekstra ansvar på de frivilliges skuldre, da de udover at skulle varetage det emotionelt krævende omsorgsarbejde ved den døende, også skal håndtere de pårørende og deres sorg. Dette fordrer, at vågerne har evnen til at imødekomme de pårørendes behov.

### **7.5.1 Anerkendelse som udbytte**

For at engagere og fastholde frivillige, er det nødvendigt, at der er et meningsfuldt udbytte af det arbejde, man udfører. Udbyttet af frivilligt arbejde kan eksempelvis bestå i at indgå i fællesskaber, udvikling af kompetencer eller at have muligheden for at udleve altruistiske værdier. Vi argumenterer for, at der er nogle særlige betingelser ved vågearbejdet, som gør, at der er andre ting på spil i forhold til, hvad vågerne føler, de får ud af være våger. Vi ser, at meningen og attraktionen ved det frivillige arbejde for vågerne i høj grad ligger i én-til-én interaktionen med de døende eller pårørende. Som nævnt tidligere er det for vågerne ikke et primært udbytte at indgå i et frivilligt fællesskab. Vi ser i vores empiri, at det yderligere ikke er muligheden for instrumentelt udbytte i form af for eksempel kompetenceudvikling, der er vigtigt for vågerne i forhold til at engagere sig i vågearbejdet - så hvad er det helt præcist for et udbytte, der kan siges at være på spil i forbindelse med vågearbejdet?

I vores empiri er anerkendelse noget, der bliver italesat af alle vågere i forbindelse med, hvad de får ud af at være våger, og hvad der skaber mening for dem i vågearbejdet. Alle vågerne har på den ene eller anden måde oplevet at blive anerkendt for deres arbejde i interaktioner med enten fagprofessionelt personale, pårørende, frivillige ledere eller døende. Vi ser ligheder med fit-temaet *fulfilled need for recognition and appreciation*, hvor frivillige skal anerkendes og opleve, at arbejdet er meningsfuldt og betydningsfuldt for at kunne fastholdes (Englert et Al. 2020:347-349). I vores empiri ser vi dog en ekstra dimension i anerkendelse, hvor anerkendelse udformer sig på to forskellige måder i de interaktioner, som vågerne indgår i. Vi har derfor valgt at begrebsliggøre anerkendelse og lave en distinktion mellem to

former for anerkendelse, som vi kalder *symbolsk anerkendelse* og *emotionel anerkendelse*. Formerne skal ikke forstås som to adskilte størrelser, fordi anerkendelse både kan optræde på et symbolsk og emotionelt niveau på en og samme tid. Vi argumenterer for, at det er forskellige midler, der benyttes til at opnå samme mål - som er at udvise anerkendelse over for vågerne. Vi har dog valgt denne inddeling, da vi gerne vil understrege bestemte elementer, der er særlige ved henholdsvis symbolsk og emotionel anerkendelse.

### 7.5.1.1 Symbolsk anerkendelse

Symbolsk anerkendelse skal forstås som en anerkendelse, frivillige får gennem eksempelvis materielle goder og sociale arrangementer, hvorigennem den frivillige får en oplevelse af at være betydningsfuld i det frivillige arbejde og i organisationen. Røde Kors benytter sig af symbolsk anerkendelse på flere forskellige måder; eksempelvis afholdes der julefrokoster, uddeles julegaver, gives økonomisk støtte til sociale arrangementer, og i flere lokalafdelinger får vågerne en årsnål, når de har været frivillige i Røde Kors i et bestemt antal år. Den symbolske anerkendelse udformer sig også i de konkrete vågevagter ved, at der er forplejning, når vågerne tager ud på vågevagter. En våger fortæller om hendes oplevelser med det fagprofessionelle personale:

*“De er simpelthen altid så taknemmelige, fordi det er jo dét, plejepersonalet ville ønske, de kunne gøre (red. sidde ved den døende). Jeg er blevet mødt virkelig godt og positivt og bliver altid tilbudt the, kaffe, kage, noget frugt eller nogen kiks. De varter godt op, og jeg tror virkelig de er glade for, at der er nogen, der sidder der, som varetager noget andet end plejedelen af det” (Bilag I8).*

I og med, at vågerne har mulighed for at få en kop kaffe eller et stykke kage, så er der en anerkendelse fra plejepersonalets side ved at vise, at de værdsætter, at vågerne hjælper med at aflaste dem. De forskellige materielle goder giver ikke blot praktisk støtte til at kunne udføre det frivillige arbejde hensigtsmæssigt, men er også med til at anerkende de frivillige, hvilket fungerer som et udbytte af vågearbejdet. Anerkendelsen består dermed ikke i selve kaffen eller kagen, men i symbolikken som disse materielle goder repræsenterer. Goderne, der gives fra det fagprofessionelle personale, bliver dermed et symbol på anerkendelsen af vågerne. Ikke alene giver vågerne udtryk for at opleve symbolsk anerkendelse fra det fagprofessionelle personale, men også de frivillige ledere gør en indsats for at udvise denne form for anerkendelse:

*“Vi husker fødselsdage og at give dem årsnåle, når de har været med i to og fem år. Vi har også to sociale arrangementer - både sommer og vinter, hvor de faktisk er hjemme hos mig (...) de får fin middag. Vi har på hver vores møder hjemmelavet kage. De får julegaver, som jeg har søgt sponsorer til” (Bilag I4).*

De frivillige ledere faciliterer eksempelvis sociale arrangementer og give vågerne julegaver, hvilket vi argumenterer for er symboler på en anerkendelse af vågerne og deres frivillige indsats. Vigtigheden af den symbolske anerkendelse skal ikke underkendes, da en opmærksomhed fra de frivillige ledere og det fagprofessionelle personale giver vågerne en følelse af at blive set, hørt og værdsat for det stykke frivillige arbejde, de udfører. Det er især vigtigt i denne frivillige sammenhæng, da arbejdet kan være både emotionelt krævende og foregå på skæve tidspunkter af døgnet, hvor en lille ting som en kop kaffe og et stykke kage kan være med til at “bløde” vågevagten op.

### **7.5.1.2 Emotionel anerkendelse**

Emotionel anerkendelse skal forstås som en anerkendelse, frivillige får gennem diverse positive tilkendegivelser, hvor den frivillige oplever at være betydningsfuld i det frivillige arbejde og i organisationen. Den emotionelle anerkendelse i vores empiri er relateret til den måde, hvorpå det fagprofessionelle personale, frivillige ledere, de døende og pårørende reagerer på den frivilliges engagement i vågearbejdet. Flere vågere har oplevet, at det fagprofessionelle personale er taknemlige over, at de kommer og aflaster dem. En våger fortæller: *”Jeg har gjort en god gerning og det er jo ikke kun for den døende. Jeg har også gjort det for både personalet, som også er glade for, at vi kommer, men også for de pårørende”* (Bilag I9). Citatet er med til at pointere vigtigheden i, at vågerne føler, at de gør en forskel – ikke bare i forhold til at kunne aflaste fagprofessionelt personale og udfylde et samfundsmæssigt ansvar – men også i forhold til at hjælpe de pårørende, der står i en svær situation. Især de pårørende er i fokus i forbindelse med den emotionelle anerkendelse, hvor flere vågere i mødet har oplevet taknemlighed fra de pårørendes side. Denne taknemlighed udformer sig eksempelvis som et kram eller gode snakke med de pårørende, hvor vågerne virkelig har kunne mærke, at de har gjort en forskel. Eksempelvis fortæller en våger om en samtale, hun havde med en pårørende: *”Der var vi inde og snakke og han fortalte, hvor angst han var. Det synes jeg er givende. Jeg gør det jo selvfølgelig ikke for min skyld, men det giver alligevel noget tilfredsstillelse”* (Bilag I11). Samtalerne med de pårørende synes altså at være noget af det, der virkelig skaber mening i udførelsen af vågearbejdet og bliver på denne måde

også et vigtigt element i forhold til vågernes motivation og videre engagement for vågearbejdet. Når man som frivillig ikke bliver betalt for at udføre arbejdet, så kan sådan noget som et klap på skulderen fra det fagprofessionelle personale eller et kram fra en pårørende være med til at understrege vigtigheden i det arbejde, man udfører. En våger fortæller:

*“Når vi er kaldt ud for at våge, så får vi at vide både af pårørende og af plejepersonalet, at det letter deres dårlige samvittighed, at vi kan sidde og holde i hånden, og at vi også godt kan tage en våd klud på panden. De ting i sig selv er en stor bonus at få ved at være våger”*

(Bilag I6).

Der opstår en anerkendende kultur i mødet med det fagprofessionelle personale og de pårørende, hvor vågerne oplever at kunne gøre en forskel for andre end “blot” den døende, hvilket også bidrager til at gøre deres frivillige arbejde meningsfuldt. Den emotionelle anerkendelse kommer også til udtryk i den måde de frivillige ledere interagerer med vågerne, hvor der er et fokus på at vågerne skal føle sig hørt og set i det frivillige arbejde. En frivillig leder fortæller:

*“Jeg gør mig meget umage med at være opmærksom på de enkelte frivillige. Jeg svarer altid, når de melder tilbage (red. på en vågevagt), også selvom det er folk, der bare skriver, “desværre kan ikke”, så kvitterer jeg altid med en henvendelse og gør opmærksom på, at jeg har set dig og tak for svaret. Det kan bare være en thumbs up, emoji eller sådan noget. Jeg tror det betyder noget for de frivillige”* (Bilag I10).

En anden frivillig leder fortæller:

*“Hvis jeg ved, at der er nogen der har det skidt, så bliver der skrevet til dem og tjekket op på dem. Og er de nu ved at blive skilt, så ryger de ud af sms- kæden, men bliver jo ikke smidt ud af Vågetjenesten. Det gør jo, at vi fastholder dem mere”* (Bilag I4).

Ovenstående er eksempler på, hvordan de frivillige ledere lægger et stort stykke arbejde i at skabe en anerkendende kultur, hvor vågerne værdsættes og påskønnes for deres indsats inden for Vågetjenesten. Det emotionelle består i, at lederne er opmærksomme på vågerne og deres personlige omstændigheder og tager hensyn hertil.

Vi kan ud fra empirien argumentere for, at de frivillige ledere benytter sig af emotionel anerkendelse som et led i at fastholde deres vågere. Vi reflekterer over, at vågerne kan føle sig bekræftet i den type af frivilligt arbejde, de beskæftiger sig med, hvis de oplever, at få den rette emotionelle anerkendelse fra frivillige ledere. Denne anerkendelse kan være medvirkende til at bekræfte vågeren i, at det de bruger deres tid på, er meningsfuldt. Anerkendelse fra de frivillige ledere kan derudover også medføre, at vågerne får et stærkere tilhørsforhold til Vågetjenesten og føler sig endnu tættere knyttet til organisationen og det frivillige arbejde.

I del 4 af analysen har vi fremhævet, hvordan en stor del af vågepraksissen omhandler én-til-én kontakten med den døende, samtidig med, at der tilføjes et ekstra lag til vågepraksissen, fordi vågerne også skal indgå i én-til-én interaktion med eventuelle pårørende. Møderne er meningsskabende for vågerne, fordi de herigennem har oplevelsen af, at de gør en forskel for andre. Overordnet set argumenterer vi for, at et udbytte af vågearbejdet ses i form af en anerkendende kultur, der opretholdes af de frivillige ledere, det fagprofessionelle personale, de døende og pårørende. Anerkendelse - både i form af den symbolske og emotionelle - bliver således et afgørende led i at gøre vågearbejdet meningsfuldt for den enkelte våger, hvor de individuelle oplevelser på vågevagterne skaber en form for grobund til at fastholde vågerne.

## 7.6 Del 5 - Spændingsfelter i vågearbejdets kontekster

Frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde er et fænomen som udspiller sig i forskellige kontekster i det danske samfund. Overordnet set vil emotionelt krævende omsorgsarbejde praktiseres og opretholdes på forskellig vis, alt efter hvilken kontekst arbejdet belyses i. Vores kritiske case, hvor vi undersøger, hvad der motiverer, engagerer og fastholder frivillige inden for Vågetjenesten, kalder på, at vi forholder os til de forskellige kontekster, som fænomenet frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde opleves sig i. Vågetjenesten er et tilbud, som tilbydes i en del kontekster, hvoraf vi i vores speciale har fokus på sygehus, plejehjem og private hjem, fordi størstedelen af vågearbejdet i vores empiri udspiller sig her. Som udgangspunkt ser vi i empirien, at selve praksissen for vågearbejdet ligner hinanden uafhængigt af, hvorvidt der våges på sygehus, plejehjem eller i private hjem. Vågerne fortæller, at uanfægtet hvor vågevagterne foregår, så indebærer arbejdet, at de er nærværende, sidder tæt ved den døende, aflæser signaler og egentlig ”blot” er til stede som et beroligende



element i den døendes sidste timer, hvorfor arbejdet i sin grundform er forholdsvist afgrænset. Vores empiri viser, at det i højere grad er omstændighederne ved vågevagten, som er forskellig fra kontekst til kontekst. Generelt set ses der flere ligheder mellem omstændighederne ved vågearbejdet i de institutionelle kontekster; sygehuse og plejehjem, hvor omstændighederne på nogle punkter afviger, når vi ser på vågearbejdet i de private hjem. Vågerne i empirien giver udtryk for, at både modtagelsen til en vågevagt og støtten under vågevagten er anderledes i de private hjem end på sygehuse og plejehjem. Først og fremmest handler det for vågerne om, hvordan man som frivillig bliver modtaget på vågevagten, hvor vågeren kort bliver briefet. Her italesætter flere vågere, at modtagelse og briefing i højere grad forekommer på plejehjem og på sygehuse, fordi der er fagprofessionelt personale til stede, som har mulighed for at byde vågerne velkommen og briefe omkring den døende. En våger fortæller: *”Man bliver modtaget på plejehjemmene, og der bliver lige fortalt ganske kort ”Dén og dén ligger dér og dér. Vedkommende sover godt eller vedkommende er urolig eller... så bare ring, ikke?”* (Bilag I9). Det handler for mange af vågerne i empirien om, at de ønsker at føle sig klædt ordentligt på til den pågældende vågevagt, når de møder ind, så de har de bedste forudsætninger for at kunne tilrettelægge vågevagten bedst muligt for den døende. Hertil er der også aspektet i, at når vågevagterne foregår i institutionelle kontekster, så har vågerne også muligheden for at kunne få støtte fra det fagprofessionelle personale undervejs på vågevagten. I de private hjem er det ikke på samme måde en mulighed, da der kan gå længe fra, at en våger ringer efter hjemmeplejen til, at hjælpen reelt når frem. En våger fortæller:

*”De tør ikke (red: våge i private hjem), fordi de ved, at hvis man ringer efter hjælp, så kan der gå en halv time eller en time, inden der kommer hjælp, fordi her i området er der lange stræk, hvor hjemmehjælperne kører. Det tør de ikke tage ansvaret for. Det forstår jeg godt, jeg har også været ude for noget, der ikke var særligt behageligt”* (Bilag I9).

Som det også fremgår af citatet, kan den manglende mulighed for at få hurtig hjælp og støtte fra fagprofessionelt personale betyde, at vågerne fravælger at våge i private hjem, fordi de ikke føler sig trygge ved at være overladt meget til dem selv. Dette, reflekterer vi over, kan have en sammenhæng med vågernes meget afgrænsede funktion eller arbejdsområde, som er klart defineret, hvorfor vågerne i private hjem muligvis kan komme til at overskride, hvad de må som frivillige, fordi de netop ikke har muligheden for at få hurtig hjælp fra fagprofessionelt personale.

På trods af den manglende støtte fra fagprofessionelt personale under vågevagterne ude i de private hjem, ser vi i empirien også flere vågere påpege bestemte fordele ved netop at våge i hjemmet. Selvom vågerne i mindre grad oplever at blive modtaget og briefet om den døende i private hjem, så fortæller de samtidig også, at det er nemmere at få en fornemmelse af, hvem den døende er som person, fordi man sidder omgivet af den døendes personlige ejendele, som fortæller en historie om den døende. At få en fornemmelse af den døende er et betydningsfuldt element i at kunne tilrettelægge vågevagten, så den døende er i centrum. En våger fortæller:

*”På plejehjem, men mest privat hjem, går man rundt og får en fornemmelse af, hvad det er for en person. Det kan man ikke på sygehuset, der er jo ikke nogle private ting, og nogle gange er der heller ikke på plejehjemmet, hvis folk bare lige er kommet ind. Hvor der ofte ikke er private ting, kan man heller ikke finde ud af, hvad det er for en person. Ellers kan det være rart nok at have lidt fornemmelse af, hvad man kan synge for dem eller om der er noget man kan sige eller snakke med dem om” (Bilag I6).*

Det private hjem (og til dels på plejehjem) er altså en kontekst, hvori vågerne oplever at kunne personliggøre vågevagterne og tilrettelægge vågevagterne ud fra den døendes livshistorie. Vi ser i vores empiri, at omsorgshandlingerne omkring den døende er karakteriseret ved en kreativ og fleksibel tilgang til arbejdet, hvor vågernes sanser bliver et vigtigt værktøj i at give den døende ro i den sidste tid. Vi reflekterer over, at der kan være en anden fordel i at våge i private hjem, da der i højere grad er en ro omkring den døende. På tværs af vågernes fortællinger ser vi et mønster i, at vågevagterne på sygehuse og på plejehjem opleves mere hektiske og stressende end vagterne i private hjem. Det træder tydeligt frem, at når det frivillige vågearbejde foregår i institutionelle kontekster, så må praksissen for vågearbejdet indordne sig de institutionelle præmisser. Det får også nogle af vågerne i empirien til at vælge nattevagter til fremfor dagvagter på sygehuse og på plejehjem, fordi der her er en større ro:

*”Det er også fordi der er en ro der (red: på nattevagter). Du har ikke det kaos, der suser omkring dem, der ligger. Her har du en anden ro, det lyder lidt forkert at sige, men man har mere ro til at koncentrere sig om den, der ligger. I dagtimerne er der jo tit alle mulige mennesker, der kommer susende ind og ud og har glemt, at man sidder der som våger. Det er der ikke om natten, der er personalet mere opmærksom på, at du sidder der.*

*Så passer de deres arbejde og så passer jeg mit, som jeg plejer at sige. Uden at det skal lyde forkert” (Bilag I5).*

Denne ro i arbejdet fremstår i vores empiri som noget essentielt og vigtigt for at føle sig tryk i det arbejde, man laver som våger, og det kan variere meget, hvordan travlhed på henholdsvis sygehus og plejehjem fylder kontra i det private hjem. En anden våger fortæller i denne sammenhæng:

*”På de store plejehjem kan der om natten være kun én (red. plejepersonale) på vagt. Nogle gange har de op til 80 borgere, og det personale, der er på om natten er ikke sygeplejeuddannet. De er sosuer eller måske ikke engang uddannet sosuer. De er måske sosu-assistenten eller vikarer (...), så de har ingen medicinforstand, og de må heller ikke give smertestillende medicin. (...) Men sådan er det jo ikke på palliativ afdeling. Der er der jo altid en sygeplejerske til stede, så det vil sige, at de bliver smertedækket på den rigtige måde konstant, og der er også mere personale på” (Bilag I1).*

Det står altså tydeligt frem i empirien, at de forskellige kontekster, og dertilhørende rammer, vågearbejdet foregår i, har betydning for, hvordan vågerne oplever og engagerer sig i vågearbejdet. Vi argumenterer for, at de forskellige kontekster som vågearbejdet foregår i medfører bestemte trade-off mekanismer for den frivillige våger. På den ene side kan det ses som en fordel at våge i private hjem, fordi der her er en større ro omkring den døende og mulighed for at aflæse omgivelserne for at kunne tilrettelægge vågevagten bedst muligt. Trade-offet bliver i denne kontekst dog, at vågeren ikke i lige så høj grad har mulighed for at få støtte fra fagprofessionelt personale som i de institutionelle kontekster. I de institutionelle kontekster på sygehuse og plejehjem, er der netop mulighed for at få støtte, fordi personalet alt andet lige er mere tilgængelige. Selvom vågerne i de institutionelle kontekster i højere grad har mulighed for at modtage støtte, så ses der også et trade-off i disse kontekster, da vågearbejdet opleves langt mere hektisk og travlt og derudover foregår i mere anonyme settings, hvor det ikke på samme måde er muligt at aflæse, hvem den døende er. Vi argumenterer for, at de trade-offs, vi ser optræde i henholdsvis institutionelle og private kontekster, vil have betydning for, hvordan den samme form for frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde vil udfolde sig.

Udover de ovenstående omstændigheder der rammesætter vågearbejdet i de forskellige kontekster, har samarbejdet med det fagprofessionelle personale stor betydning for vågernes praksis. Vi argumenterer for, at der er nogle særlige opmærksomhedspunkter den frivillige leder skal tage højde for, når vågearbejdet skal organiseres, fordi der kan være forskel på, hvor travlt der er i forskellige kontekster og på forskellige tidspunkter på dagen. Vi argumenterer for vigtigheden i at målrette den støtte vågerne tilbydes i de forskellige kontekster, hvori vågearbejdet foregår – altså at der er mere fokus på, hvorvidt en våger bliver sendt ud på plejehjem, sygehus eller privat hjem. I private hjem kan der være behov for, at støtten målrettes ved at have større fokus på debriefing, fordi vi kan se i vores empiri, at mange vågere oplever vågevagten mere intens, når det foregår i private hjem, hvor der ikke er fagprofessionelt personale, man kan trække på. I forhold til at målrette støtten på sygehuse og plejehjem, kan vi fremhæve følgende citat fra en våger:

*”Der vender vi også samarbejdet med det konkrete sted, vi er, og det er også meget forskelligt. Nogen har haft samarbejde med Vågetjenesten i mange år og har fuldstændig tjek på det og kender procedurerne. Andre steder ved de faktisk ikke helt, hvorfor vi er der, og hvad vi må, og hvad vi ikke må og hvad de kan bede os om, for på de steder er der jo også utrolig meget udskiftning af personale” (Bilag I1).*

Citatet er sigende i forhold til, at der er behov for at rette fokus på bedre samarbejde med de institutioner, hvori vågearbejdet foregår. Som vågeren fortæller, så opleves det, at det kan være meget forskelligt, hvorvidt det fagprofessionelle personale selv er klædt på til at modtage vågerne, og om de er sat ind i vågernes funktion. I og med, at der kan være enormt meget udskiftning af personale, argumenterer vi for, at det kan være problematisk, fordi det nye personale ikke nødvendigvis bliver introduceret til vågerne og samarbejdet med Vågetjenesten. Disse problematikker, reflekterer vi over, kan få stor betydning for, hvordan det frivillige arbejde kan udnyttes som en ressource i især institutionelle sammenhænge. På den ene side kan uvidenhed fra fagprofessionelles side om vågearbejdet betyde, at vågerne bliver sat til at skulle udføre grænseoverskridende opgaver, fordi personalet ikke ved, hvad vågerne må og ikke må. På den anden side kan det have den konsekvens, at vågerne ikke oplever at blive værdsat for deres funktion, fordi personalet ikke ved, hvorfor vågerne i grunden er der. Ansvar for at sikre samarbejdet med de forskellige institutioner falder tilbage på de frivillige lederes skuldre, fordi det er deres opgave at sørge for, at personalet i de givne kontekster er klædt ordentligt på til at modtage vågerne.

Dette kræver altså et kontinuerligt fokus fra de frivillige lederes side i forhold til at skulle udbrede viden omkring vågernes funktion og Vågetjenestens formål i de forskellige kontekster.

### 7.6.1 Grænseproblematikker i vågearbejdet

Da vågearbejdet netop foregår i forskellige institutionelle kontekster, så fordrer det, at frivillige vågere må finde ind i de ordener, der allerede eksisterer inden for disse kontekster. Det frivillige vågearbejde er et stykke frivilligt arbejde, som i vores empiri viser sig som et slags grænsearbejde, der på mange punkter er beslægtet med det omsorgsarbejde, som udføres på sygehuse og plejehjem, såvel som i hjemmeplejen. I en artikel af forsker Marianne van Bochove et Al. undersøges spændingsfeltene i omsorgsarbejde mellem frivilligt og professionelt arbejde (Bochove et Al. 2016). Her fremlægges det, hvordan tidligere undersøgelser viser, at der ofte er modstridende forventninger til frivillige. På den ene side forventes det af frivillige at ligne det professionelle personale og udstråle en vis professionalisme, samtidig med at frivillige ofte værdsættes for at agere på anden vis end professionelt personale ved at yde en varm omsorg, frem for en fjern og upersonlig omsorg (Bochove et Al. 2016:2). I begrebet grænsearbejde (*boundary work*), formuleret af sociolog Thomas F. Gieryn, lægges der stor vægt på *arbejde*, i stedet for ”blot” at tale om grænser. Qua vores interaktionistiske erkendelsesinteresse finder vi det relevant at inddrage begrebet *boundary work*, som udspringer fra den symbolske interaktionistiske tradition, hvor grænser ikke blot er ”derude” et sted, men konstant skabes, opretholdes og udvikles i praksis (Bochove et Al. 2016:4). Bochove et Al. argumenterer for, at grænsearbejde ofte forstås som et slags afgrænsningsarbejde og omfatter bestræbelser på at opstille og vedligeholde visse grænser i arbejde. En vigtig pointe er dog også, at grænsearbejde også handler om dét at bygge bro og krydse grænser mellem forskellige arbejdsområder (Bochove et Al. 2016:4). I vores interviews med både vågere og frivillige ledere står det klart, at vågearbejdet taler ind i flere af aspekterne, der ses ved grænsearbejde. For det første er vågearbejdet fra Røde Kors’ og de frivillige lederes side meget skarpt og præcist defineret i forhold til, hvilke arbejdsopgaver man som våger varetager og ikke mindst *ikke* varetager. Samtlige vågere i empirien nævner alle, hvad de må og ikke må, når de våger, og de fortæller alle om, at der er klare grænser mellem deres frivillige arbejde, og hvad det fagprofessionelle personale varetager af opgaver. En våger forklarer:

*”Vi må jo overhovedet ikke udføre nogen former for pleje. Vi må kun tilbyde medmenneskelig omsorg og tilstedeværelse. Dvs. vi må ikke lave mundhygiejne eller tilbyde dem noget at drikke. Hvis de selv kan tage en kop eller et glas, så må man gerne støtte en hånd, men jeg må ikke tage en kop og give dem noget at drikke (...) Når personalet kommer for at give personlig pleje, så går vi ud, så de har deres arbejdsrum. Hvis vi vurderer, at der sker væsentlige forandringer, hvor det virker som om de har pludselige smerter, så tilkalder vi personalet, og så giver de dem yderligere smertedækning” (Bilag I1).*

Det står tydeligt frem, hvordan det bliver i afgrænsningen af, hvad man som våger ikke må, at definitionen af vågearbejdsopgaverne opstår. Alle vågernes arbejdsopgaver bliver altså set i relation til, hvad det fagprofessionelle personale varetager, som netop også giver et indblik i, hvor tæt beslægtede arbejdsområderne reelt er, og hvorfor der derfor kan opstå problematikker i grænsearbejdet. Vi ser i vores empiri, at grænseproblematikkerne opstår som et udtryk for et samfundsmæssigt ansvar, hvor vågerne gerne vil hjælpe og aflaste det fagprofessionelle personale, fordi der mangler hænder i sundhedssektoren. En våger fortæller i denne henseende: *”Vi gør, hvad vi bliver bedt om, og så måske lidt ekstra”* (Bilag I2). Vågerne kan under deres vågevagter se, hvor travlt personalet har, og hvor hurtigt der bliver løbet ude på gangene, alt imens vågerne “kun” må sidde hos den døende og udvise denne førømtalte varme omsorg, som frivillige udviser (Bochove et Al. 2016:2). I empirien ser vi hertil, at der opstår spændingsfelter i grænsearbejdet, når vågerne står i situationer med den døende, hvor der er behov for hjælp fra det fagprofessionelle personale, men personalet er for travlt optaget med andre opgaver til at kunne træde til. I følgende citat italesætter en våger, hvordan hun i en bestemt vågesituation overskrider grænserne for, hvad vågearbejdet må indebære, og hvordan hun bevæger sig ind på det fagprofessionelle personales arbejdsområde:

*“Vi har jo ikke noget ansvar, fordi vi er frivillige, og det er ikke vores opgave at være sygeplejerske. Min forfærdelige tur (red. vågevagt), der var jeg nærmest en ekstra hånd for den enkelte nattevagt der var. Der sagde jeg heller ikke fra. Jeg vidste ikke, om man måtte gøre noget, men igen det ikke er min opgave, men jeg skal jo hjælpe hende, ikke? Min borger ville ikke i seng, og han sad i sin rullestol. Så ville han op og stå, men han kunne ikke. Så fik jeg af vide, at jeg gerne måtte køre op og ned ad gangen med ham. Det stod på i de timer, jeg var der, og til sidst begyndte han at strippe og fik alt tøjet af. Det var ikke særlig sjovt (...)*

*Men jeg blev ved med at hive i den der snor for, at hun skulle komme og hjælpe, ikke?"*

(Bilag I2).

Vi ser på tværs af empirien lignende historier om, hvordan vågerne har befundet sig i grænseoverskridende vågesituationer, hvor det fagprofessionelle personale har haft for travlt til at kunne hjælpe til. En anden våger fortæller om, hvordan hun overskred grænserne for vågearbejdet, fordi hun oplevede at blive set som en del af det fagprofessionelle personale:

*"Jeg har nogle gange oplevet, når man kommer ud på et plejecenter, så virker det som om de mere ser en som en fast vagt (red. professionelt personale) end en våger (..) Vi skal sidestilles med en pårørende. Jeg kom ud til en vågevagt, hvor det egentlig var en fast vagt, de skulle have haft" (Bilag I13).*

Som konsekvens opstår derfor moralske og etiske dilemmaer for vågerne – skal de overholde reglerne for deres frivillige arbejde og være tro med Vågetjenestens service eller skal de hjælpe den døende, som har et behov, som de i princippet godt kunne hjælpe med? Hertil kommer dilemmaet også til at handle om, hvor meget vågerne vil gå på kompromis med de værdier, som de er trådt ind i det frivillige arbejde med. I denne sammenhæng har Stølen et Al. fremhævet i deres studie, hvordan man som frivillig inden for frivilligt palliativt omsorgsarbejde kan komme til at stå i visse moralske og etiske dilemmaer, fordi man som frivillig agerer stedfortræder for det fagprofessionelle personale (Stølen et Al. 2019:59). Vi argumenterer ud fra vores empiri for, at matchet mellem Vågetjenestens og den frivilliges værdier bliver sat på prøve, når vågeren står i situationer med grænseoverskridende vågearbejde. Selvom der i udgangspunktet er kongruens mellem Vågetjenestens og vågerens værdier, så argumenterer vi for, at der kan opstå problematikker i forhold til matchet mellem organisation og frivillig, når vågeren i praksis oplever, hvordan det frivillige arbejde kan overskride egne grænser og værdier. Det bliver således ikke et mismatch mellem selve organisationens værdier og den frivilliges værdier, men i højere grad hvordan selve det frivillige arbejde udspiller sig i praksis, som ikke stemmer overens med det værdisæt, vågeren ønsker at efterleve. Samme våger som i ovenstående citat italesætter i det følgende, hvor dilemmafyldt grænsearbejdet kan opleves, og hvordan hendes værdier udfordres i praksis:

*"Det er slet ikke vores opgave, men hvordan siger du fra? Jeg kan jo ikke bare gå. Jeg skulle måske have ringet til vores supervisor, men hvis hun så havde sagt "så går du bare".*

*Jamen, det kan jeg jo ikke. Nogen kan, men jeg kan ikke - der kommer min empati også ind. Så kynisk er jeg ikke, for jeg synes også, det var synd for hende nattevagten, og jeg havde en frygt om, at han (red. den døende) kommer til skade, ikke?" (Bilag I2).*

Vi argumenterer for, at grænsearbejdet som en del af den frivillige praksis i sidste ende kan få en betydning for, at det bliver sværere at skabe et bæredygtigt fit, hvor vågerne fastholdes i det frivillige arbejde. Dog er det her vigtigt at pointere, at grænsearbejdet ikke udelukkende ses som noget problemfyldt, men at det også indeholder aspekter af taknemmelighed og påskønnelse af frivillige fra personalets side. Vi ser i vores empiri ligheder med, hvad Bochove et Al. betegner som imødekommende arbejde (*welcoming work*) indenfor grænsearbejde (Bochove et Al. 2016:11). Imødekommende arbejde handler i korte træk om, at det professionelle personale imødekommer de frivillige, og de bliver inviteret ind i, hvad man traditionelt set ser som den professionelles opgaver og ansvar, herunder eksempelvis omsorg for døende. Det imødekommende arbejde involverer en form for nedbrydning af grænser og kan kun udføres af det professionelle personale, hvor afgrænsningsarbejde (*demarcation work*) handler om at konstruere og vedligeholde grænserne, som både professionelle og frivillige er med til at skabe og opretholde (Bochove et Al. 2016:11). Det imødekommende arbejde kommer eksempelvis til udtryk i vores empiri på følgende måde:

*"Jeg ser, at det også er en aflastning på sygehuset, fordi de (red. personalet) også er enormt påvirkede af, at der ligger en døende. Det kan være svært, tænker jeg, at skulle balancere det med, at de har nogle arbejdsopgaver og ikke har ressourcerne til at sidde. Der er en taknemmelighed over, at de ved, at der er nogen der. Så tager de sig af plejeopgaverne, og de kan hjælpe med at ændre ligge- og sengeleje og de der ting, mens dét med at sidde og holde i hånden eller bare være der, det er så det, vi tager os af" (Bilag I15).*

Det bliver af vågeren italesat, hvordan vågearbejdet for det fagprofessionelle personale bliver en hjælpende hånd i forhold til at yde omsorg for den døende. Det fagprofessionelle personale inviterer vågerne ind i deres felt med en taknemmelighed, fordi personalet med hjælpen fra vågerne kan fokusere på plejeopgaverne og lade flere ressourcer gå til andre borgere, som også har behov for hjælp.

På baggrund af Bochove et Al.'s observationer på forskellige plejehjem fremhæves det, at grunden til at fagfolk byder frivillige velkommen til at overtage visse "professionelle" opgaver hænger sammen med arbejdspress og stramme tidsplaner (Bochove et Al. 2016:13).



Ud fra observationerne tydeliggøres det, at fagfolk på plejehjem ofte har travlt, fordi de skal kombinere forskellige pleje-, koordinerende- og administrative opgaver på for kort tid. Det blev på disse plejehjem opfattet som en stor støtte frem for en trussel at have frivillige til at hjælpe dem. Bochove et Al. fremhæver, at det giver det professionelle personale mulighed for at øge kvaliteten af deres arbejde og forbedre borgernes generelle velvære (Bochove et Al. 2016:13). I lighed hermed finder vi, at vågernes funktion bliver opfattet som en støtte og ikke en trussel af det fagprofessionelle personale, og at vågerne udfylder en vigtig rolle i de personalets travle arbejdsdag. Her skal det dog pointeres, at vi i empiriindsamlingen ikke har snakket med det fagprofessionelle personale, men blot vågere og de frivillige ledere. Den praksis, vi får indblik i er altså de frivilliges subjektive virkelighed - ikke de fagprofessionelles virkelighed. I undersøgelsen af hvordan praksis skabes og opretholdes, får vi indsigt i vågernes perspektiv, da de udfører vågepraksissen og ledernes perspektiv, da de er med til at udstikke retningslinjer for vågepraksissen. Mønstrene, vi ser i forhold til grænsearbejde, er derfor blot set fra de frivilliges perspektiv og ikke personalets, hvilket betyder, at vi kun får indblik i én side af interaktionerne, der er med til at skabe og opretholde praksis.

På trods af, at det imødekommende arbejde kan ses som en vigtig og betydningsfuld ressource for det fagprofessionelle personale, så er det her vigtigt fremhæve, at det igen stiller de frivillige i bestemte moralske og etiske dilemmaer i forhold til deres arbejdsopgaver. En våger i vores empiri fortæller:

*”Når vi har nogle møder, er hun (red. den frivillige leder) meget bestemt med at sige: ”Husk det der, det må I ikke”. Det er, fordi der er mange, der spørger, om vi må væde deres læber med de her svaps og det får vi at vide, at det må vi ikke... men når sygeplejersken så kommer og siger ”I må godt” - så står vi altså i et dilemma, ikke?” (Bilag I9).*

Der ligger således et spændingsfelt i, at det fagprofessionelle personale på den ene side åbner op for det imødekommende arbejde med de frivillige vågere, hvor der på den anden side er Røde Kors som organisation og Vågetjenesten som frivilligt tilbud, der sætter klare rammer og regler for vågernes arbejdsområde. Overordnet set ses det altså, hvordan et frivilligt arbejde som våger rummer mange elementer af grænsearbejde med konflikter og spændinger i mødet med det fagprofessionelle personale. Vi argumenterer for, at det vil være et vilkår, når man som organisation og herunder som frivillig vælger at indgå i kontekster, hvori der udføres forskellige former for professionelt omsorgsarbejde.

Vågepraksissen er kontekstafhængig, hvilket betyder at de frivillige vågere oplever praksis forskelligt, alt efter om arbejdet foregår i en privat kontekst eller i en institutionel kontekst.

I ovenstående analyse har vi belyst vågernes motivation og engagement, rekrutteringsprocesser samt udfoldet rammesætningen og praksis for vågearbejdet. I disse tematikker har vi identificeret forskellige spændingsfelter, hvilket, vi argumenterer for, har betydning for, hvordan og hvorvidt det er muligt at fastholde frivillige inden for Vågetjenesten.

## 8.0 Forskningskriterier

Vi finder det relevant at diskutere udvalgte forskningskriterier for at tydeliggøre kvaliteten af indeværende speciale. Qua vores interaktionistiske erkendelsesinteresse vedkender vi, at mening skabes i interaktioner, hvorfor det ikke er muligt at kunne gentage vores undersøgelse og nå frem til samme resultater. Vi forsøger i indeværende speciale at være gennemsigtige i vores metodiske refleksioner, så andre kan vurdere, hvorvidt de kan følge vores argumentationer og resultater (Brinkmann & Tanggaard 2015:523). Vi har forsøgt at sikre gennemsigtigheden i specialet ved at præsentere vores forskningsdesign, tydeliggjort vores sample og rekruttering heraf og derudover fremlagt vores specialesamarbejde med henholdsvis Røde Kors og forskningsprojektet MATCH. Derudover har vi forsøgt at sikre gennemsigtigheden ved at inddrage empiriske eksempler i analysen til at støtte op om de mønstre og tematikker, som, vi argumenterer for, er relevante for problemformuleringen og konklusionerne, vi når frem til (Brinkmann & Tanggaard 2015:525). Vores mål har været at lade empirien være styrende for retningen på specialet og de konklusioner, vi i sidste ende drager. Gennem analysen har vi fremlagt bestemte temaer, som relaterer sig til frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde for at tydeliggøre de analytiske pointer og mønstre, vi har set optræde i empirien.

Vi forholder os til, at der i specialet kan være mulige begrænsninger, som kan have betydning for kvaliteten af undersøgelsen. Vi argumenterer for, at det kunne have været givende for specialet at udvide vores sample. Først og fremmest fandt vi undervejs i vores undersøgelse ud af de frivillige lederes vigtige funktion i forhold til koordineringen af Vågetjenesten samt fastholdelsen af vågerne, hvorfor det kunne have været hensigtsmæssigt at inddrage flere frivillige ledere i vores sample. Dette kunne have været med til at nuancere vores analytiske pointer, sådan at de frivillige lederes egne perspektiver var kommet mere i fokus, og vi

dermed havde et bedre grundlag for at fremhæve mønstre på tværs af de frivillige ledere. I udgangspunktet var vores sigte for specialet at undersøge frivillige vågere, hvorfor vi valgte at vores sample i overvejende grad skulle bestå af vågere. Vi havde i princippet mulighed for at forfølge tematikken om vigtigheden af de frivillige ledere grundet vores adaptive tilgang, der netop lægger op til en vekselvirkende proces mellem empiriindsamling og analyse.

En anden tematik, som vi undervejs fandt interessant, var de grænseproblematikker, der kan opstå i vågepraksissen. Problematikkerne kan have betydning for fastholdelsen af vågerne, hvorfor man kunne have inddraget de fagprofessionelles perspektiv for at få en ekstra dimension på problematikkerne. Grundet specialets tidsbegrænsning valgte vi dog ikke at udvide vores sample i forhold til de frivillige ledere og det fagprofessionelle personale, men reflekterer over at dette kunne have været givende for vores analytiske pointer.

Da vi i specialet blandt andet har fokus på, hvordan frivillige vågere fastholdes i

Vågetjenesten reflekterer vi over, at det muligvis er en begrænsning, at vi ikke har medtaget tidligere frivillige vågere i vores sample i forhold til at kunne undersøge fastholdelse.

Tidligere frivillige vågere kunne have givet os et relevant indblik i, hvad der får frivillige inden for dette felt til at stoppe med at engagere sig som vågere og dermed et indblik i, hvad der er vigtigt i forhold til fastholdelse. Vi forholder os til, at vi udelukkende har interviewet aktive frivillige vågere, som muligvis i højere grad vil være positivt stemte over for Vågetjenesten generelt, da de stadigvæk er investerede i og forbundet med organisationen, hvorfor der kan opstå bias.

Selvom ovenstående giver indblik i de begrænsninger der kan være i specialet, så argumenterer vi for, at vi har mulighed for at lave en analytisk generalisering ud fra specialets fund (Antoft & Salomonsen 2007:49). Vi har et omfattende sample bestående af 15 frivillige, som alle er frivillige inden for den samme organisation fordelt i forskellige lokalafdelinger i Danmark. Vi har derfor fået et unikt indblik i, hvad der motiverer, engagerer og fastholder frivillige inden for Vågetjenesten og set mønstre gå på tværs af vores informanter i de forskellige lokalafdelinger. Vores sample består udelukkende af kvinder, hvorfor vi forholder os til, at der kan være bias i forhold til de mønstre og tematikker, vi er endt ud med at identificere i fra empirien. Vi reflekterer over, at vores empiri muligvis ville have set anderledes ud, såfremt vores sample både bestod af mænd og kvinder inden for Vågetjenesten. Vi argumenterer dog, som nævnt tidligere, for, at vores sample afspejler et virkelighedsbillede af de frivillige i Vågetjenesten, fordi fordelingen netop er 90% kvinder (se afsnit "Kontakt til feltet og rekruttering af informanter). Netop fordi vores sample udelukkende består af kvinder, kan det give et billede af, at denne type af frivilligt emotionelt

krævende omsorgsarbejde er et mere kvindedomineret felt og muligvis at omsorgsarbejde tiltrækker flere kvinder end mænd.

Vores sample består dog af en bred repræsentation af kvindelige vågere med forskellige sociale baggrunde, men på trods af dette har vi alligevel gennem analysen vist, at der er mønstre, der går på tværs i deres fortællinger omkring motivation, engagement, fastholdelse og udfordringer i vågearbejdet. Vi pointerer i denne sammenhæng, at trods de forskellige sociale baggrunde så ser vi alligevel, at informanterne ligner hinanden på andre parametre i forhold til erfaringer med døden, som har gjort dem emotionelt robuste. Vi argumenterer for, at det viser en generel pointe om den type af mennesker, som tiltrækkes af frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde. Derudover kan vi også se ligheder med studierne inddraget i state of the art, der også undersøger frivillige inden for palliativt omsorgsarbejde, hvor vi ser lignende mønstre i, hvad der motiverer frivillige, og hvilket udbytte de kan få gennem det frivillige arbejde. Netop fordi vi kan se mønstre gå på tværs af vores egne informanter, og fordi vi kan se ligheder med andre studier, så argumenterer vi for, at vi har mulighed for at generalisere analytisk og vise en generel pointe om, hvad der motiverer, engagerer og fastholder frivillige inden for emotionelt krævende omsorgsarbejde.

## 9.0 Diskussion og konklusion

Vi har i indeværende speciale belyst fænomenet frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde i en specifik case af Vågetjenesten og har undersøgt følgende problemformulering;

*Hvad motiverer, engagerer og fastholder frivillige inden for Vågetjenesten, og er der spændingsfelter i dette frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde, der får betydning for rekruttering og fastholdelse af de frivillige?*

Som udgangspunkt forestillede vi os, at vi gennem casen ville kunne påpege en generel pointe om, hvad der motiverer, engagerer og fastholder frivillige inden for et frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde, der er karakteriseret ved, at den frivillige har en én-til-én kontakt med modtageren af det frivillige tilbud i tidsafgrænset rum. Men hvad er vores case rent faktisk en case på?

Et gennemgående mønster i forhold til, hvad der motiverer frivillige inden for Vågetjenesten er personlige erfaringer med døden. Ud fra tre opstillede tematikker konkluderer vi, at *skyldfølelse* over ikke at have været der ved en døende, at have de *rette kompetencer* til at yde omsorg for døende og at have en *interesse i døden* alt sammen er motivationsfaktorer, der har betydning for, at de frivillige engagerer sig i vågearbejdet. Vi argumenterer ud fra vores case for, at personlige erfaringer med dét, man som frivillig ønsker at engagere sig i, vil være en generel motivationsfaktor inden for frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde. I og med, at mulige frivillige har personlige erfaringer med dét, de ønsker at beskæftige sig frivilligt med, gør det dem bedre rustet til at varetage det emotionelt krævende frivillige omsorgsarbejde. Forskningen fra vores state of the art påpeger, at personlige værdier og overbevisninger har betydning for, hvorvidt frivillige engagerer sig i frivilligt arbejde og matcher den frivillige organisation (Clary et Al. 1998:1517-1519; Englert et Al. 2020:344-345). Dog viser dette speciale, at motivation også skal forstås ud fra mere dybereliggende faktorer - hvor personlige erfaringer med målgruppen og feltet er essentielt for frivilliges motivation. Vi bidrager til frivilligforskningen med en forståelse af, at frivillige motiveres i emotionelt krævende omsorgsarbejde af dybereliggende faktorer forment af personlige erfaringer og ikke blot ud fra mere personlige værdier på overfladen, som eksempelvis altruistiske og humanistiske værdier, som allerede eksisterende frivillig forskning har pointeret.

Opstarten, mødet og modtagelsen er vigtige elementer i rekrutteringen af vågere til Vågetjenesten, da det har betydning for, at vågerne kan føle sig trygge i vågearbejdet, hvilket vi argumenterer for også generelt vil være vigtigt i andre sammenhænge inden for frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde. Vi konkluderer, at de frivillige ledere har en essentiel funktion i Vågetjenesten, da de med deres konstante tilgængelighed i form af kontinuerlig støtte og sparring er med til at fastholde de frivillige vågere. De frivillige lederes konstante tilgængelighed skaber fleksibilitet for vågerne i forbindelse med vågearbejdet, hvilket gør arbejdet attraktivt for vågerne, men på samme tid medfører en stigende arbejdsbyrde for de frivillige ledere. Netop fordi vågearbejdet kan være emotionelt krævende, er det fordelagtigt, at der både er fleksibilitet og en løbende en-til-en kontakt med de frivillige ledere, hvor vågerne har mulighed for støtte og sparring - eksempelvis i form af debriefing efter vågevagter. I rammen af forskningsprojektet MATCH kan vi perspektivere til en frivillig social hjælpeorganisation for vanskeligt stillede familier, der er karakteriseret ved en én-til-én kontakt med modtageren af det frivillige tilbud (MATCH-projektet 2022). Her italesættes fleksibilitet som værende en vigtig motivationsfaktor for det frivillige arbejde.

De frivillige giver udtryk for at kunne tilrettelægge deres eget frivillige arbejde, så det passer deres individuelle hverdagsliv og personlige omstændigheder (MATCH-projektet 2022). Vi argumenterer for, at fleksibilitet er et vigtigt element i frivilligt emotionelt krævende arbejde med en én-til-én kontakt med modtageren af det frivillige tilbud. Dette da arbejdet med målgrupperne er krævende, hvorfor fleksibilitet er vigtig for, at den frivillige kan få arbejdet til at gå op i hverdagen og kan holde til at blive i denne type af emotionelt krævende arbejde.

Vi har i analysen argumenteret for, at det frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde ikke kun er karakteriseret ved en én-til-én kontakt med modtageren af det frivillige tilbud, men også ved en én-til-én kontakt til den frivillige leder. I vores case ser vi, at fællesskab med andre frivillige vågere ikke er det udslagsgivende i forhold til at engagere vågerne, men i stedet muligheden for løbende interaktion med den frivillige leder. Tidligere forskning viser, at muligheden for at indgå i et frivilligt socialt fællesskab i frivillige organisationer er et vigtigt element i forhold til frivilliges motivation og engagement (Clary et Al. 1998:1517-1519; Englert et Al. 2020:346; Stølen et Al. 2021:7-8). Vores speciale tilføjer dog et andet perspektiv på fællesskabet i forbindelse med frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde, da det ikke er fællesskabet med de andre frivillige, der er essentielt, men i højere grad muligheden for at have en tæt én-til-én kontakt med den frivillige leder i organisationen, der er det vigtige. Vi argumenterer for, at de mønstre, vi har set optræde i forhold til vigtigheden af én-til-én kontakten til en frivillig leder, kan overføres til andre frivillige kontekster, hvor den frivillige aktivitet er i fokus og ikke det omkringliggende sociale fællesskab ved det frivillige arbejde. Vores case viste sig altså at rumme et ekstra element i forhold til, hvad der er betydningsfuldt for at kunne fastholde frivillige i frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde. Vi ser lignende mønstre i førnævnte organisation, som indgår i forskningsprojektet MATCH, hvor det er selve aktiviteten og én-til-én kontakten med modtageren af det frivillige tilbud, som er i fokus, når de frivillige italesætter, hvad der motiverer og engagerer dem i det frivillige arbejde (MATCH-projektet 2022). Meningsfuldheden i det frivillige arbejde opstår i den tætte én-til-én relation den frivillige har til modtageren og i mindre grad grundet det sociale fællesskab der tilbydes i organisationen samt kontakt til den frivillige leder. Fællesskabet bliver i det frivillige emotionelt krævende arbejde ikke en primær motivationsfaktor, men én-til-én relationen med modtageren af det frivillige tilbud (MATCH-projektet 2022). Der hvor Vågetjenesten adskiller sig fra organisationen, der indgår i forskningsprojektet MATCH er i forhold til, hvorvidt man har en kontinuerlig kontakt til organisationen, hvor de frivillige vågere har en kontinuerligt tæt

kontakt til deres frivillige leder i lokalafdelingen. Vores empiri bidrager således med et ekstra element i forhold til vigtigheden af én-til-én kontakten med en frivillig leder.

Vi konkluderer at et fremtrædende udbytte af vågearbejdet ses i form af en anerkendende kultur, der opretholdes af de frivillige ledere, det fagprofessionelle personale, de døende og pårørende. Andet frivillig forskning har påpeget vigtigheden i, at frivillige bliver anerkendt for deres indsats (Englert et Al. 2020:347-349; Claxton-Oldfield 2014:809, 811), hvor vi bidrager med en udvidet begrebsliggørelse af anerkendelse i frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde med en skelnen mellem symbolsk og emotionel anerkendelse. Vores speciale bidrager til en udvidet forståelse af, hvordan anerkendelse kan udvises inden for frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde, samt hvilken betydning disse former for anerkendelse har for frivillige. Det er ikke nok blot at udvise en symbolsk anerkendelse, hvor der eksempelvis bliver tilbudt en kop kaffe under en frivillig vagt, ligesom det heller ikke er nok blot at tilbyde en emotionel støtte og opmærksomhed på de frivillige. Anerkendelserne i samspil med hinanden er med til at gøre det frivillige arbejde meningsfuldt for den frivillige og er med til at skabe grobund for fastholdelse og er især vigtigt inden for frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde.

Praksissen ved vågearbejdet er kontekstafhængig, og der vil være forskellige forudsætninger for at udføre arbejdet i de forskellige kontekster. Det frivillige emotionelt krævende omsorgsarbejde udspiller sig både i institutionelle kontekster og private kontekster - og i disse kontekster er der forskellige spændingsfelter, som har afgørende betydning for, hvordan vågerne tilgår og oplever vågepraksissen. Et spændingsfelt, vi ser i forbindelse med vågepraksissen, er mødet med de pårørende, som ligger ud over den én-til-én kontakt, det forventes, at vågeren har til den døende. Her bliver der tilføjet et ekstra element til vågearbejdet, som i udgangspunktet ligger ud over dét at våge ved en døende, hvorfor den frivillige kan opleve dette som værende grænseoverskridende, hvis man som frivillig ikke er blevet gjort opmærksom på, at det frivillige arbejde også indebærer dette element. Et andet spændingsfelt ses i både institutionelle og private kontekster i forhold til grænseproblematikker, hvor vågernes frivillige arbejde foregår i de fagprofessionelles domæne. Her kan vågerne komme til at overskride Røde Kors' retningslinjer, de fagprofessionelles grænser og i visse tilfælde også deres egne personlige grænser, fordi der kan opstå dilemmafyldte situationer, der kan skabe en usikkerhed omkring praksis, hvilket kan påvirke vågernes engagement for det videre vågearbejde.

Overordnet set konkluderer vi, at et grundlæggende og essentielt element inden for frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde er de frivillige ledere og deres funktion. De skaber grobund for en anerkendende kultur, tilbyder løbende støtte og sparring samt muliggør den fleksibilitet, som er helt grundlæggende for at motivere, engagere og fastholde frivillige i emotionelt krævende omsorgsarbejde. I takt med den stigende aldrende befolkning og manglende hænder i sundhedssektoren reflekterer vi over, at der med al sandsynlighed vil være et større behov for at inddrage flere frivillige som en tredje ressource i emotionelt krævende omsorgsarbejde over den næste årrække, og grænseproblematikker vil muligvis blive et endnu mere udbredt fænomen i den danske sundhedssektor. Dette er med til at tydeliggøre behovet for viden omkring, hvad der motiverer, engagerer og fastholder frivillige i emotionelt krævende omsorgsarbejde og hvilke spændingsfelter der kan opstå, når frivillige træder ind i fagprofessionelles domæne, hvilket vi i indeværende speciale har bidraget til.



## 10.0 Litteraturliste

- Antoft, Rasmus et Al. (2007): "Det kvalitative casestudium - introduktion til en forskningsstrategi" i Antoft, Rasmus et Al.: "Håndværk & Horisonter - tradition og nytænkning i kvalitativ metode". Odense: Syddansk Universitetsforlag
- Baugher, John Eric (2015): "Pathways Through Grief to Hospice Volunteering". *Qual Sociol*, 38:306-326. New York: Springer
- Bochove, Marianne Van et Al. (2016): Reconstructing the professional domain: Boundary work of professionals and volunteers in the context of social service reform". *Current Sociology*, 1-20.
- Brinkmann, Svend & Tanggaard, Lene (2015): "Kvalitet i kvalitative studier" i Brinkmann, Svend & Tanggaard, Lene: "Kvalitative metoder - en grundbog". 2. udgave, København: Hans Reitzels Forlag
- CFSA (2021): "Fakta og tal om danskernes frivillige engagement". *Center for frivilligt socialt arbejde*. Tilgængelig via: <https://frivillighed.dk/guides/fakta-og-tal-om-danskernes-frivillige-engagement>. Sidst besøgt 28/05 2022
- Clary, E. Gil. et Al. (1998): Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology* (1998-06), Vol. 74 (6), 1516-1530.
- Claxton-Oldfield, Stephen (2014): "Hospice palliative care volunteers: The benefits for patients, family caregivers, and the volunteers". *Palliative and Supportive Care* (2015), Vol. 13, 809–813. Cambridge University Press.
- Claxton-Oldfield, Stephen & Claxton-Oldfield, Jane (2007): "The Impact of Volunteering in Hospice Palliative Care". *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, Vol. 24, No. 4:259-263. Sage Publications.
- Danmarks statistik (2020): "59 pct. flere over 80 år i 2030". *Danmarks Statistik*. Tilgængelig via: <https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyser-publ/nyt/NytHtml?cid=30674>. Sidst besøgt d. 28/05/2022
- Den danske ordbog: "Delirium". Tilgængelig via: <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=delirium>. Sidst besøgt d. 28/05/2022
- Englert, Benedikt et Al. (2020): "Fit Themes in Volunteering: How Do Volunteers Perceive Person–Environment Fit?". *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol. 49(2) 336-356.

- Espersen, Helle Hygum et Al. (2018): "Understøttelse og udvikling af det frivillige sociale arbejde". *Roskilde Universitet & Vive*, tilgængelig via <https://www.vive.dk/media/pure/10833/2305406>. Sidst besøgt d. 28/05/2022
- Finansministeriet (2018): "Satspuljen – håndbog for brugere". *Finansministeriet*. Tilgængelig via: [Satspuljen - håndbog for brugere - September 2018.pdf \(modst.dk\)](#). Sidst besøgt 07/02/2022
- Finansministeriet (2020): "Veje til flere hænder - task force om sundhedsmedarbejdere". Tilgængelig via: [https://www.kl.dk/media/24385/veje-til-flere-haender-task-force-om-social-og-sundhedsmedarbejdere\\_web.pdf](https://www.kl.dk/media/24385/veje-til-flere-haender-task-force-om-social-og-sundhedsmedarbejdere_web.pdf). Sidst besøgt d. 28/05/2022
- Forsideillustration: Charlotte Chauvin
- Jacobsen, Michael Hviid (2007): "Adaptiv teori - den tredje vej til viden" i Antoft, Rasmus et Al.: "Håndværk & Horisoner - tradition og nytænkning i kvalitativ metode". Odense: Syddansk Universitetsforlag
- Jacobsen, Michael Hviid (2012): "Dødsbevidsthed, dødsangst og dødsdepression – tre postmoderne 'plager'". *Omsorg: Nordisk Tidsskrift for Palliativ Medisin*
- Jacobsen, Michael Hviid & Jan Brødslev Olsen (2014): "Dødens socialpsykologi – perspektiver på døden i samspillet mellem individ og samfund". *Sociologi i dag*, 44. Tilgængelig via: <https://vbn.aau.dk/da/publications/d%C3%B8dens-socialpsykologi-perspektiver-p%C3%A5-d%C3%B8den-i-samspillet-mellem>. Sidst besøgt 26/01/2022
- Jacobsen, Michael Hviid & Petersen, Anders (2020): "Dødens nye nærvær - skitse til en samtidsdiagnose". *Landsforeningen Liv&Død*. Tilgængelig via: <https://livogdoed.dk/wp-content/uploads/D%C3%B8dens-nye-n%C3%A6rv%C3%A6r-skitse-til-en-samfundsdiagnose.pdf>. Sidst besøgt 26/01/2022
- Järvinen, Margaretha (2017): "Symbolsk interaktionisme" i Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna: "Kvalitativ analyse - syv traditioner". 1. udgave, 1. oplag. København: Hans Reitzels Forlag
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2015): "Interview - det kvalitative forskningsinterview som håndværk". 3. udgave, 1. oplag. København: Hans Reitzels Forlag
- Løppenthin, Rasmus Dahl (2015): "Forsker angriber satspuljen". *Altinget*. Tilgængelig via: <https://www.altinget.dk/artikel/raad-og-forsker-i-haard-kritik-af-satspuljen>. Sidst besøgt 07/02/2022

- MATCH PROJEKTET (2022): "Upubliceret forskningsnotat". Tilgængelig via: <https://www.soc.aau.dk/forskning/projekter/match-frivillighed>
- MATCH AAU: <https://www.soc.aau.dk/forskning/projekter/match-frivillighed>
- Ordbog over det danske sprog: "Vaage-kone". Tilgængelig via: <https://ordnet.dk/ods/ordbog?query=Vaagekone>. Sidst besøgt: 28/05-2022
- Planalp, Sally & Trost, Melanie (2009): "Motivations of Hospice Volunteers". *American journal of hospice & palliative medicine*, Volume 26 Number 3. Tilgængelig via: [Motivations of Hospice Volunteers \(aau.dk\)](#). Sidst besøgt 19/01 2022
- Regeringen (2018): "Aftale om satspuljen på ældreområdet for 2019-2022". *Regeringen*. Tilgængelig via: [aftaletekst\\_satspuljen\\_2018\\_aeldre.pdf \(regeringen.dk\)](#)
- Røde Kors 2: "Vores arbejde". *Røde Kors*. Tilgængelig via: <https://www.rodekors.dk/vores-arbejde>. Sidst besøgt 30/01 2022
- Røde Kors 3: "Røde Kors i verden" *Røde Kors*. Tilgængelig via: <https://www.rodekors.dk/vores-arbejde/verden>. Sidst besøgt 30/01 2022
- Røde Kors 4: "Vores arbejde i Danmark" *Røde Kors*. Tilgængelig via: <https://www.rodekors.dk/vores-arbejde/danmark>. Sidst besøgt 30/01 2022
- Røde Kors 5: "Ingen skal dø alene" *Røde Kors*. Tilgængelig via: <https://www.rodekors.dk/ingen-skal-doe-alene-skriv-under>. Sidst besøgt 30/01 2022
- Røde Kors Aalborg: "Vågetjenesten". *Røde Kors*. Tilgængelig via: <https://aalborg.drk.dk/forside/om-os/aktiviteter/vaagetjenesten/>. Sidst besøgt 30/01 2022
- Røde Kors: "Ingen skal dø alene!". *Røde Kors*. Tilgængelig via: <https://www.rodekors.dk/ingen-skal-doe-alene-vis-du-bakker-op>. Sidst besøgt 30/01 2022
- Small, Mario L. & Cook, Jenna M. (2021): "Using Interviews to Understand Why: Challenges and Strategies in the Study of Motivated Action". *Sociological Methods & Research*, 1-41.
- Stølen, Karen Marie Sangild et Al. (2019): "Frivillige vågeres ulønnede arbejde hos døende – stedfortrædende omsorgsarbejde på nærværets betingelser". *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 21. årgang, nr. 4
- Stølen, Karen Marie Sangild et Al. (2021): "Palliative care volunteer roles in Nordic countries: qualitative studies - systematic review and thematic synthesis". *Faculty of Health, Research and Development, Department of Nursing and Nutrition, Denmark*

- Svensmark, Gunilla (2020): "Kald og profession – sygeplejens historie 1863-2011". 1. udgave, 1. oplag. Roskilde: FADL's Forlag.
- Sørensen et Al. (2021): "Det frivillige sociale engagement i Danmark. Frivilligrapport 2019-2021". *Center for Frivilligt Socialt Arbejde*. Forlaget CFSA. Tilgængelig via: <https://frivillighed.dk/publikationer/det-frivillige-sociale-engagement-i-danmark-frivilligrapport-2019-2021>. Sidst besøgt 28/05 2022
- Tanggaard, Lene & Brinkmann, Svend (2015): "Interviewet: samtalen som forskningsmetode" i Brinkmann, Svend & Tanggaard, Lene: "Kvalitative metoder - en grundbog". 2. udgave, København: Hans Reitzels Forlag
- Toft, Tine (2017): "Tag ikke fejl. Ældre Sagen er en supermagt". *Information*. Tilgængelig via: <https://www.information.dk/moti/2017/05/tag-fejl-aeldre-sagen-supermagt>. Sidst besøgt d. 30/01/2022
- Ældre Sagen (2022): "Organisation. Sådan er Ældre Sagen bygget op". Tilgængelig via: <https://www.aeldresagen.dk/om-aeldresagen/aeldresagen/organisation> Sidst besøgt d. 30/01 2022

# 11.0 Bilag

## Bilag A

### Frivillig interviewguide

<b>Intro</b>	<p>Hej - (Introduktion af os der sidder + formalia)</p> <p>Har du nogen spørgsmål inden vi går i gang?</p> <p>Så vil jeg starte optagelsen nu, hvis det er ok med dig?</p>
<b>Til en start tænkte vi på lige at komme ind på din baggrund for at blive lidt klogere på dig...</b>	
<b>Baggrund</b>  Orienterende begreber:  - Compatibility with other spheres of life (fit)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alder, har du en uddannelse?, geografisk placering (født/opvokset)</li> <li>- Hvad laver du til daglig?</li> <li>- Har du været frivillig før?</li> <li>- Hvor længe har du været våger? Hvor mange vågevagter har du ca. haft? Hvor ofte våger du? (er det en gang om måneden, et par gange om året etc)</li> </ul>
<b>Så tænkte jeg at vi kunne komme lidt ind på din vej ind i Vågetjenesten og dine tanker om at blive våger...</b>	
<b>Rekruttering</b>  Orienterende begreber:  - Giving back - Value (VFI) - Career (VFI) - Social (VFI) -Protective (VFI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvordan blev du opmærksom på Vågetjenesten, og at man kan være frivillig der? Tog du selv kontakt?</li> <li>- Hvilke tanker gjorde du dig omkring det at blive våger inden? Kan du huske, hvilke forventninger du havde til at blive våger ved Røde Kors?</li> </ul> <p>Hvordan kan det være, at du blev våger?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En del vågere har selv haft nogle personlige oplevelser med døden, som har gjort, at de har valgt at blive vågere - har du selv haft nogle oplevelser med døden tæt på, som har haft betydning for, at du har valgt netop det her frivillige job? (eller arb. i sundhedsvæsenet)</li> </ul> <p>En del frivillige fortæller at de i forbindelse med deres frivillige arbejde lærer mere om det, de arbejder med i deres daglige lønnede</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>-Understanding (VFI)</li> <li>- Fulfilled need for organizational support (<i>fit</i>)</li> <li>- Appropriate supervision (<i>fit</i>)</li> <li>- Fulfilled need for recognition and appreciation (<i>fit</i>)</li> <li>- Mission congruence (<i>fit</i>)</li> </ul>	<p>arbejde eller på deres uddannelse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Andre nævner at de kan få kontakter, som kan hjælpe dem senere i deres arbejdsliv og at de tillærer sig erfaringer og kompetencer i deres frivillige arbejde, som kan hjælpe dem i deres sit betalte job</li> <li>- Er der nogen af de her ting som har spillet ind i forhold til at du valgte at blive våger?</li> </ul> <p>Hvordan var din opstart som våger?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvordan blev du modtaget, da du startede? (Hvad var dit første indtryk)</li> <li>- Har du deltaget i intro-arrangementer/kurser? Hvis ja, hvordan var det?</li> <li>- Har der været en prøveperiode?</li> <li>- Har der været noget oplæring? (sidemandsoplæring)</li> <li>- (Har du snakket med andre vågere, om hvorfor de er blevet vågere?)</li> </ul> <p>Hvad siger din omkreds til at du er våger?</p>
<p><b>Nu vil jeg gerne snakke lidt mere konkret med dig om, hvordan dit vågearbejde egentlig foregår...</b></p>	

<p><b>Praksis ved vågearbejdet</b></p> <p>(for at indfange de frivilliges motiver)</p> <p>Orienterende begreber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enhancement (VFI)</li> <li>- Fulfilled need for autonomy and freedom (fit)</li> <li>- Compatibility with other spheres of life (fit)</li> </ul>	<p>Kan du starte med at fortælle om hvordan en typisk vågevagt ser ud?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gør du noget bestemt, som gør arbejdet til dit "eget"? (kreativitet → sætte musik, højtlesning eller lign. på under vagten)</li> <li>- Har du i forbindelse med en vågevagt været i kontakt med pårørende? Hvis ja, hvordan synes du det er at møde de pårørende?</li> </ul> <p>Hvor længe plejer vagten at være?</p> <p>Ved du hvad dine ansvarsområder er? Er det tydeligt nok for dig? Er du klar over, hvad du må/ikke må?</p> <p>Hvordan passer vågearbejdet ind i din typiske hverdag? Kan det gå op rent tidsmæssigt i din hverdag?</p> <p>Hvornår foregår vagterne typisk? Hvorhenne plejer du at våge? (hospital, plejehjem, private hjem, hospice)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Har der været forskel på dine vagter alt efter hvor du har våget henne?</li> </ul> <p>Er der nogen vågevagter, du kunne finde på at takke nej til pga. omstændigheder ved vagten?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (ikke-kontaktbare, alder på den døende, køn, placering)</li> </ul> <p>Vil du dele en oplevelse med en vågevagt, som du husker særdeles godt? Noget som har gjort indtryk på dig?</p> <p>Hvis nej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kan du beskrive din seneste vågevagt?</li> </ul>
<p><b>Nu når du har fortalt om praksissen ved dit vågearbejdet, så vil jeg gerne høre lidt om rammerne for dit vågearbejde...</b></p>	

<p><b>Fastholdelse</b></p> <p>Orienterende begreber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fulfilled need for organizational support (fit)</li> <li>- Appropriate supervision (fit)</li> <li>- Social (VFI)</li> <li>- Career (VFI)</li> <li>- Collegial commonalities and complementarity (fit)</li> <li>- Competence service matching (fit)</li> </ul>	<p>Er der et fællesskab blandt jer vågere? Kender du de andre, der er vågere?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oplever du at kunne støtte dig op af de andre vågere?</li> </ul> <p>Oplever du at få støtte fra Røde Kors ifb. vågevagter? Eventuelt hvis der har været vagter, som har været "særlig" krævende, er der muligvis for at tale med nogen? Er du i løbende kontakt med lederne/koordinatorerne?</p> <p>Har du været på opkvalificerende kurser i Vågetjenesten? Hvis ja, har det været givende?</p> <p>Hvad føler du, at du får ud af at være våger?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Har du fået nogle kompetencer ifm. vågearbejdet, du kan bruge i din hverdag? Ift. uddannelse og arbejde</li> <li>- Hvad med i forhold til dit personlige liv og i hverdagen, har vågearbejdet bidraget med noget til det? (anerkendelse, mening, et andet syn på livet)</li> </ul> <p>Har du gjort dig nogle tanker om du har lyst til at blive ved med at være våger?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvordan kan det være, at du bliver ved med at være våger?</li> <li>- (Hvis personen har holdt pause) Hvis du har haft pauser som våger, hvad har gjort, at du holdt pausen? Og hvad gjorde, at du kom tilbage igen?</li> <li>- Har du overvejet at stoppe? Hvad kunne få dig til at stoppe?</li> </ul>
<p><b>Her til sidst vil jeg gerne komme med nogle afsluttende og opfølgende spørgsmål...</b></p>	
<p><b>Afslutning</b></p> <p>Orienterende begreber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dødsmentalitet</li> <li>- Exploring and learning from grief</li> </ul>	<p>Vi har læst at folk der arbejder frivilligt med døende mennesker, ofte fortæller om, at arbejdet har ændret deres syn på livet og døden. Er det noget du kan genkende ifm. dit frivillige vågearbejde?</p> <p>Afslutningsvis kunne vi rigtig godt tænke os at høre om du har nogle tanker/ idéer om hvad der fungerer godt i Vågetjenesten og for jer frivillige og hvad kan der forbedres?</p> <p>Er der noget, som du synes vi mangler at snakke om?</p>



## Bilag B

### De frivillige ledere interviewguide

<b>Intro</b>	<p>Hej - (Introduktion af os der sidder + formalia)</p> <p>Har du nogen spørgsmål inden vi går i gang?</p> <p>Så vil jeg starte optagelsen nu, hvis det er ok med dig?</p>
<p><b>Til en start tænkte vi på lige at komme ind på din baggrund for at blive lidt klogere på dig...</b></p>	
<b>Baggrund</b>  Orienterende begreber:  - Compatibility with other spheres of life (fit)	<p>Alder, uddannelse, geografisk placering (født/opvokset)</p> <p>Hvad laver du til daglig?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tror du, at dit arbejde eller tidligere arbejde har haft en betydning for, at du har valgt at engagere dig i sådan en type frivilligt arbejde?</li> <li>- Hvorfor blev du tiltrukket af at arbejde i Vågetjenesten?</li> </ul> <p>Hvor længe har du været koordinator/leder/vågeleder?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Har du været frivillig før? Var du våger inden du blev leder/koordinator?</li> </ul>
<p><b>Nu vil vi gerne tale lidt med dig om rekruttering af de frivillige vågere...</b></p>	
<b>Rekruttering</b>  Orienterende begreber:  - Competence service matching (fit)	<p>Oplever du, at der er interesse for Vågetjenesten fra folk som gerne vil være frivillige?</p> <p>Hvordan foregår jeres rekrutteringsproces i forhold til frivillige vågere? Og hvor rekrutterer I frivillige? (internettet, netværk, tidligere røde kors frivillige)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Får I mange henvendelser fra folk, der gerne vil være frivillige vågere? Hvad er det for en type mennesker?</li> </ul> <p>Når I har fået en henvendelse fra en frivillig, hvordan er processen så? Hvordan foregår samtalen med den frivillige?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Har i fokus på specifikke kompetencer hos den mulige frivillige? (fx alder, uddannelse, erfaring)</li> <li>- Er der visse krav de skal opfylde?             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvis der er alderskrav - hvordan kan det være?</li> </ul> </li> <li>- Hvad lægger I vægt på når I rekrutterer? Er der nogle som ønsker at blive frivillige hos jer, som I er mere påpasselige med at få ind i vågetjenesten?</li> </ul>

	<p>(robusthed, alder, modenhed)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er der nogen grupper, som er sværere at rekruttere end andre? Hvilke grupper?</li> </ul> <p>Hvordan vil du beskrive de frivillige hos jer?</p>
<p><b>Nu har vi snakket lidt om at rekruttere frivillige og nu vil jeg gerne snakke med dig omkring praksissen ved vågearbejde og ved Vågetjenesten...</b></p>	
<p><b>Praksis</b></p> <p><b>Orienterende begreber:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fullfilled need for organizational support (fit)</li> </ul>	<p>Hvor mange frivillige vågere og ledere har I i jeres afdeling?</p> <p>På en gennemsnitlig uge, hvor tit bliver I så bedt om at sende vågere ud til borgere?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kan I dække behovet hos jer?</li> </ul> <p>Hvad gør I når I bliver kontaktet af pårørende/hospital/plejehjem og skal videreformidle det til vågeren?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvilke rammer er der sat op for de frivillige på vågevagten? Er der specifikke krav til hvad de frivillige vågere må og ikke må under en vågevagt?</li> <li>- Når der er en ny frivillig, har personen så mulighed for at komme med på en vågevagt for at se hvordan det foregår?</li> <li>- Er der nogle regler for vågevagter? Er der nogle regler for hvor tit de frivillige må våge og hvor længe?</li> <li>- Hvor foregår vågevagterne typisk? Er det mest på sygehuset eller på plejehjem - eller private hjem?</li> </ul> <p>Har de frivillige mulighed for at få praktisk støtte i form af fx transport til vågearbejdet og mad/ drikke under vågevagterne?</p>
<p><b>Inden vi slutter vil jeg gerne høre lidt om dine tanker ift. fastholdelse af jeres vågere..</b></p>	
<p><b>Fastholdelse</b></p> <p>Orienterende begreber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Social and collegial commonalities and complementarity (fit)</li> <li>- Fullfilled need for organizational support (fit)</li> </ul>	<p>Hvordan ser det ud i forhold til fastholdelse af jeres vågere?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lykkes I med at fastholde dem eller er det udfordrende?</li> </ul> <p>Gør I noget specifikt for at fastholde jeres frivillige vågere?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er der nogle sociale arrangementer I laver for de frivillige vågere?</li> <li>- Tilbyder I opkvalificerende kurser/ kompetenceudvikling for de frivillige?</li> <li>- Har de frivillige mulighed for at tale med nogen efter vågevagter? (emotionel støtte/debriefing)</li> </ul>
<p><b>Her til sidst vil jeg gerne komme med nogle afsluttende og opfølgende spørgsmål...</b></p>	

<b>Afslutning</b>	<p>Er der erfaringsdeling/kontakt med andre leder/koordinatorer i DK? Hvis ja, hvordan fungerer det? Hvis nej, var det noget som du tænkte var en god idé at indføre?</p> <p>Afslutningsvis kunne vi rigtig godt tænke os at høre om du har nogle tanker/ idéer om hvad der fungerer godt i Vågetjenesten og for jer frivillige og hvad kan der forbedres?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- (Kræver det mere fokus på rekruttering, fastholdelse af frivillige eller mere opmærksomhed fra samfundet?)</li></ul> <p>Er der noget, som du synes vi mangler at snakke om?</p> <p>Har I et Excel ark med information om de frivillige vågere, som du kunne have lyst til at dele med os? (Vi har modtaget et fra afdelingerne i Kbh (Mette+Ida)</p>
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Bilag C

### Codebook vågere

#### 1.0 Baggrundsviden om informanten (hvornår de startede vågearbejdet og hvor tit de våger)

- 1.1 Alder
- 1.2 Uddannelse/job (alt uddannelse/job relateret)
- 1.3 Geografisk placering
- 1.4 Familieforhold
- 1.5 Andet frivilligt arbejde
- 1.6 Selvbeskrivelse
- 1.7 Forhold til døden

#### 2.0 Motivation for engagement for vågearbejdet

- 2.1 Muligheden for at opnå kompetencer eller erfaring
- 2.2 Det samfundsmæssige ansvar (overfor fagprofessionelle og samfundet)
- 2.3 Kompensation for professionelt omsorgsarbejde
- 2.4 Personlige oplevelser med døden:
  - 2.4.1 Skyldfølelse over ikke at have været der ved en døende
  - 2.4.2 Rette kompetencer til arbejdet
  - 2.4.3 Personlig oplevelse med vågere
  - 2.4.4 Fascination af døden

#### 3.0 Vejen ind i organisationen

- 3.1 Interesse for organisationen (Røde Kors og Vågetjenesten)
- 3.2 Rekrutteringsveje ind (kanaler, platforme, netværk)
- 3.3 Røde Kors' værdier/den frivilliges egne værdier

#### 4.0 Mødet og modtagelsen

- 4.1 Første møde/oplevelser med Vågetjenesten
- 4.2 Forventningsafstemning (er forventningen klar eller tydelig, fitter arbejdet med den frivilliges livsløb og ambitioner, hvilke forventninger har den frivillige gået ind i arbejdet med)
- 4.3 Oplæring (føl, kurser, peer learning)

#### 5.0 Praksis ved vågearbejdet (det konkrete vågearbejde)

- 5.1 Støtte, løbende sparring og supervision fra de frivillige ledere (den konkrete leder. Ringe, sms mm) (vigtigheden af en god frivillig leder)
- 5.2 Støtte fra andre vågere
- 5.3 Historier fra vågearbejdet,
  - 5.3.1 Mødet med pårørende
  - 5.3.2 Mødet med fagprofessionelle
  - 5.3.3 Mødet med den døende
- 5.4 Den "idealtypiske" våger (den gode/rigtige våger - alder, modenhed, kompetencer)
- 5.5 Fællesskab (eller mangel på samme)
- 5.6 Boundary work (grænserne mellem det prof. og frivillige arbejde)
  - 5.6.1 Dårlig samvittighed (det fagprofessionelle personale mangler hænder, den frivillige føler skyldfølelse og må hjælpe)
- 5.7 Praktiske omstændigheder

## **6.0 Fastholdelse**

- 6.1 Hvad skaber mening for den frivillige våger?
- 6.2 Anerkendelse (fra pårørende, fagpersonale og private omgangskreds)
  - 6.2.1 Materialistisk anerkendelse (årspin, uniform, gaver, julefrokoster, CV osv)
  - 6.2.2 Emotionel anerkendelse
- 6.3 Udvidet horisont (liv og død)
- 6.4 Kompetencer (konkret lært noget af arbejdet)
- 6.5 Fleksibilitet ved vågearbejdet (omstændigheder ved vågevagten, den frivilliges livsløb, kompetencer og ambitioner)
- 6.6 Udviklings-og læringsrum (eller mangel på samme - også ift hvordan Røde Kors/Vågetjenesten kan udvikle sig)
  - 6.6.1 Det Røde Kors tilbyder (kursus)
  - 6.6.2 Vågenes udvikling eller mangel på udvikling

## **7.0 Interessante citater**

## Bilag D

### Codebook frivillige ledere

#### 1.0 Baggrundsviden om informanten (hvornår de startede som frivillig leder)

- 1.1 Alder
- 1.2 Uddannelse/job (alt uddannelse/job relateret/hverdagslivsrelateret)
- 1.3 Geografisk placering
- 1.4 Familieforhold
- 1.5 Andet frivilligt arbejde
- 1.6 Selvbeskrivelse
- 1.7 Forhold til døden
- 1.8 Kompetencer (egne kompetencer)

#### 2.0 Rekruttering

- 2.1 Interesse for organisationen fra mulige friv. (Røde Kors og Vågetjenesten)
- 2.2 Hvor rekrutteres der (kanaler, platforme, netværk)
- 2.3 Røde Kors' værdier/de frivilliges egne værdier
- 2.4 Kriterier for nye frivillige (aldersgrænser, modenhed etc)
- 2.5 Rekrutterings (Hvordan foregår rekrutteringssamtalen?)
- 2.6 Forventningsafstemning (fitter arbejdet med den frivilliges livsløb og ambitioner, ansvarsområder)
- 2.7 Oplæring for vågerne (føl, kurser, peer learning)
- 2.8 Rekrutteringsproblemer/succeser

#### 3.0 Rammer for vågearbejdet

- 3.1 Støtte, løbende sparring og supervision fra de frivillige ledere (den konkrete leder. Ringe, sms mm) (vigtigheden af en god frivillig leder)
- 3.2 Støtter vågerne hinanden?
- 3.3 Koordinering af vågevagter (selve processen bag)
- 3.4 Den "idealtypiske" våger (den gode/rigtige våger - alder, modenhed, kompetencer)
  - 3.4.1 Karakteristik af deres vågere (hvem er de)
- 3.5 Fællesskab (eller mangel på samme) (føler de, at der er et fællesskab blandt vågerne)
- 3.6 Boundary work (grænserne mellem det prof. og frivillige arbejde)

- 3.7 Erfaringsdeling/vidensdeling (med andre frivillige ledere, både lokalt, men også på tværs af landet)
- 3.8 Udbud/efterspørgsel - kan behovet dækkes?

#### **4.0 Fastholdelse**

- 4.1 Status ift fastholdelse?
- 4.2 Strategier for fastholdelse
  - 4.2.1 Anerkendelse af vågerne (fra pårørende, fagpersonale og private omgangskreds)
- 4.3 Flexibilitet ved vågearbejdet (omstændigheder ved vågevagten, den frivilliges livsløb, kompetencer og ambitioner)
- 4.4 Udviklings- og læringsrum (eller mangel på samme) - Det Røde Kors tilbyder (kursus)

#### **5.0 Fremtiden for Vågetjenesten**

#### **6.0 Interessante citater**