

# **BSOBAC- Bacheloroppgave med forskningsmetode**

En kvalitativ studie i frivillig sosialt arbeid



Universitetet  
i Stavanger

**Det samfunnsvitenskapelige fakultet**

**Bachelor i sosialt arbeid**

Universitetet i Stavanger /Mai 2022

**Kandidatnummer 7202**

Antall ord: 12 277

# Innholdsfortegnelse

<b>Innholdsfortegnelse</b> .....	1
<b>1 Innledning</b> .....	3
<b>1.1 Bakgrunn for valg av tema</b> .....	3
<b>1.2 Aktualitet – sosialfaglig relevans</b> .....	4
<b>1.3 Presentasjon av problemstilling og avgrensing</b> .....	6
<i>1.3.1 Avgrensning</i> .....	6
<i>1.3.2 Problemstilling</i> .....	6
<b>1.4 Begrepsavklaring</b> .....	7
<b>1.5 Presentasjon av informantenes organisasjoner</b> .....	8
<b>1.6 Formålet med oppgaven</b> .....	9
<b>2 Tidligere forskning</b> .....	10
<b>2.1 Frivillig arbeid og motivasjon</b> .....	10
<i>2.1.1 En miks av motiver</i> .....	10
<i>2.1.2 Betingelser for frivillig innsats</i> .....	11
<b>2.2 Tidligere forskning på metode i frivillig arbeid</b> .....	12
<i>2.2.1 Aktive sammen</i> .....	12
<i>2.2.2 Aktive Seniornettverk</i> .....	14
<i>2.2.3 Villa Fredrikke</i> .....	15
<b>3 Teoretisk referanseramme</b> .....	18
<b>3.1 Selvbestemmelsesteori</b> .....	18
<b>3.2 Kommunikasjon og relasjoner i sosialt arbeid</b> .....	18
<b>3.3 Empowerment</b> .....	19
<b>4 Metode</b> .....	20
<b>4.1 Valg av metode</b> .....	20
<b>4.2 Forarbeid til datainnsamling</b> .....	21

<b>4.3 Forberedelse, valg av informanter og gjennomføring av intervju</b> .....	22
<b>4.4 Analysemetode</b> .....	23
<b>4.5 Etiske vurderinger</b> .....	25
4.5.1 <i>Validitet</i> .....	25
4.5.2 <i>Reliabilitet</i> .....	26
<b>5 Presentasjon av funn</b> .....	27
<b>5.1 Motivasjon for frivillighet</b> .....	27
<b>5.2 Frivillighetskoordinatorens kompetanse</b> .....	28
<b>5.3 Metode for opplæring av frivillige</b> .....	28
<b>5.4 Metode for organisering av frivillig tjeneste</b> .....	30
<b>5.5 Relasjon mellom frivillig og bruker</b> .....	36
<b>5.6 Samhandling med kommunen</b> .....	37
<b>6 Diskusjon</b> .....	38
<b>6.1 Metode for opplæring og motivasjon</b> .....	38
<b>6.2 Frivillighetskoordinatorens kompetanse</b> .....	40
<b>6.3 Metode for organisering av frivillig tjeneste</b> .....	41
<b>7 Avslutning</b> .....	43
<b>7.1 Oppsummering av funn</b> .....	43
<b>7.2 Avsluttende refleksjoner</b> .....	44
<b>Litteraturliste</b> .....	45
<b>Vedlegg</b> .....	49

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn for valg av tema

Parallelt med min studie i Sosialt Arbeid ved Universitetet i Stavanger har jeg hatt et engasjement som frivillig i organisasjonen Home-Start Familiekontakten. Dette er en organisasjon som arbeider for å gi omsorg og støtte til sårbare barn og familier.

Jeg fikk systematisk opplæring, leverte politiattest og signerte taushetserklæring før jeg kunne starte i mitt oppdrag. Oppdraget var tidsbegrenset, og Empowerment og omsorg var mine viktigste verktøy i oppdraget.

Mitt møte med frivilligheten har vært veldig positivt, og jeg har fått øynene opp for hvor mye godt sosialt arbeid som kan gjøres gjennom ulike frivillige organisasjoner.

I mitt tilfelle har jeg sett hvordan frivilligheten skaper gode og betydningsfulle relasjoner mellom enkeltmennesker i det sivile samfunnet. Jeg har vært vitne til at frivillige hjelperelasjoner kan bety endring i livssituasjon og fremtidstro for barnefamilier i sårbare situasjoner. Samtidig har jeg fått kjenne på den gjensidige gleden og helsemessige gevinsten det er å arbeide som frivillig.

I denne oppgaven har jeg studert hvordan tre ulike frivillige organisasjoner arbeider for å kunne levere frivillig arbeid av god kvalitet til sårbare grupper i samfunnet. De frivillige er organisasjonenes viktigste ressurs, men organiseringen av arbeidet krever også høy faglig og etisk kompetanse i organisasjonene.

Jeg har blitt nysgjerrig på hvilke muligheter det er for at frivillig sosialt arbeid kan være med på å møte dagens og fremtidens helse- og omsorgsbehov, slik det oppfordres til gjennom offentlige styringsdokumenter.

## 1.2 Aktualitet – sosialfaglig relevans

I *Morgendagens omsorg* (Meld. St. 29 (2012–2013), 2013, s. 1–141), ble det lagt frem en oversikt over omsorgsutfordringer Norge vil stå overfor frem mot 2050, som følge av demografiske endringer i befolkningen. Det vil alltid være betydelig usikkerhet knyttet til slike tallmessige framskrivninger, men tallene viser en trend

Befolkningsframskrivningene viser økende antall eldre i befolkningen. Personer i gruppen 67-79 år vil mer enn dobles fra 2000-2050. Personer over 80 år antas å øke i perioden 2020–2035 med opptil sju prosent vekst fra et år til et annet.

Som følge av framskrivningene, forventes det økt etterspørsel etter helse- og omsorgstjenester og spesielt hjemmetjenester. Behovet for helsepersonell fremover vil derfor øke.

Framskrivningen indikerer at antall årsverk i omsorgssektoren kan øke med nærmere 50 prosent frem mot 2030 og mer enn fordobles fram til 2050.

Ser man på aldersbæreevnen, som er et tall som viser antall personer i yrkesaktiv alder (16-66 år) i forhold til antall personer på 67 år og eldre, antas dette tallet vil reduseres fra 4,7 i 2000 til 2,9 i 2050. Ser man i tillegg på FN's familieomsorgskoeffisient, som er et tall som viser antall pårørende i alderen 50-66 år i forhold til personer som er 85 år og eldre, vil denne være sterkt synkende fra 2025-2050.

Et økende kulturelt mangfold både i den eldre befolkningen og i befolkningen generelt, stiller krav til at helse- og omsorgstjenestene i større grad må tilrettelegge for brukernes kulturelle og religiøse bakgrunn.

Oppsummert kan dette praksis bety at vi hverken har nok personer i yrkesaktiv alder (16-66 år), eller pårørende (50-66 år) til å møte fremtidens omsorgsbehov i befolkningen (s.40-43).

Statsmeldingen peker på ulike muligheter for innovasjon for å møte kommende omsorgsbehov i samfunnet. Frivillig sektor nevnes som en viktig aktør i dette innovasjonsarbeidet, i tillegg til pårørende. I meldingen legges det frem at det skal utarbeides *en nasjonal strategi for frivillig arbeid på helse- og omsorgsfeltet* (s.22). Mobilisering av frivillige organisasjoner, samt tilrettelegging for organisering og koordinering av tjenestetilbud, er viktige innholdsmomenter i strategien. Videre er det satt søkelys på nettverksarbeid, der samhandling mellom kommunene og de frivillige aktørene ansees som

viktig. Frivillighet i sykehjem ble satt som et eget viktig moment, samt at økt kunnskap og forskning på frivillighet som fagfelt ble poengtert som nødvendig. I tillegg legges det vekt på at motivasjon for frivillig arbeid må skapes og vedlikeholdes (s. 68-71).

Frivillighet Norge, som er frivillige organisasjoners interessepolitiske fellesorganisasjon, og Kommunenes Fellesforbund, utpekes i meldingen som å ha hovedansvaret for å utarbeide strategien. Strategi for frivillig arbeid på helse- og omsorgsfeltet er nå en del av samarbeidsplattformen mellom KS og Frivillighet Norge (Frivillighet Norge & KS, 2017).

Kulturdepartementet la i 2018 frem *Frivilligheita- sterk, sjølvstendig og mangfoldig* (Meld. St. 10 (2017-2018), 2018). Meldingen bygger videre på *Frivillighet for alle* (Meld. St 39 (2006–2007), 2007). Dokumentet beskriver statens frivillighetspolitiske virkemidler som gjør det mulig å ha en bred og mangfoldig frivillig sektor i Norge. Samarbeid mellom kommunal og frivillig sektor fremheves.

Stavanger Kommune er et eksempel på en kommune som har iverksatt en aktiv frivillighetspolitikk. Kommunen har avgitt et eget frivillighetsløfte (Stavanger Kommune, 2015) og en handlingsplan for frivillighet (Stavanger Kommune, 2021). I dag har kommunen 9 frivillighetssentraler, med kommunalt ansatte frivillighetskoordinatorer som jobber med frivillighet i hver sine geografiske områder i kommunen.

En side ved frivillighet som er blitt fremmet gjennom forskning, er at de som engasjerer seg i frivillig arbeid, selv har positive sosiale og helsemessige effekter av arbeidet (Hillestad & Tessem, 2019, s. 14). Ser man frivilligheten også fra også dette perspektivet, kan man si frivillig arbeid kan ha en tosidig kraft. Totalt sett kan økt bruk av frivillig arbeid ha positive effekter for folkehelsen, både for frivillig og bruker i fremtidens befolkningssammensetning.

## 1.3 Presentasjon av problemstilling og avgrensning

### 1.3.1 Avgrensning

ICPNO, International Classification of Nonprofit Organizations, kategoriserer frivillig sektor inn i ulike formålsområder:

1. Kultur og Fritid, 2. Utdanning og forskning, 3. Helse, 4. Sosiale tjenester, 5. Natur og miljøvern, 6. Bolig og lokalmiljø, 7. Politiske- og interesseorganisasjoner, 8, Legater og fremme av frivillighet, 9. Internasjonale organisasjoner, 10. Tros- og livssynsorganisasjoner, 11. Yrkes-, bransje- og fagforeninger, 12. Andre, 13. Barne- og ungdomsorganisasjoner, 14. Mangfold og inkludering (Brønnøysundregistrene, 2021).

Denne oppgaven er begrenset til kategori 4. Sosiale tjenester.

### 1.3.2 Problemstilling

Jeg har formulert følgende problemstilling:

*«Hvordan kan vi dra større nytte av frivillig sosialt arbeid for å imøtekomme dagens og fremtidens helse- og omsorgsbehov?»*

For å belyse problemstillingen har jeg foretatt dybdeintervjuer med frivillighetskoordinatorer i tre ulike frivillige organisasjoner. Mine informanter arbeider i *lønnede stillinger* i Blå Kors, Home-Start Familiekontakten og Kirkens SOS. Stillingene er stort sett finansiert av statlige og kommunale midler. Dette sier noe som sier noe om både organisasjonenes posisjon i samfunnet, og kvaliteten på arbeidet som gjøres i organisasjonene.

På tross av at organisasjonene arbeider til dels ut mot ulike brukergrupper, har de mye til felles i måten de arbeider på når det gjelder å kvalitetssikre tjenestene sine.

Jeg har sett på hvilken faglig kunnskap og kompetanse som er på plass i disse organisasjonene for å organisere og koordinere arbeidet. Jeg har studert motivasjonen for frivillighet i organisasjonene og studert hvordan de ulike organisasjonene kurser sine frivillige. I tillegg

har jeg studert relasjoner som oppstår mellom frivillig og bruker, og grad av samhandling mellom organisasjonene og kommunen.

## 1.4 Begrepsavklaring

**En frivillig organisasjon** er en medlemsorganisasjon som har frivillige medlemmer og som er organisert uavhengig av det offentlige (Lorentzen & Midtsundstad, 2020, s. 14).

**Frivillig arbeid** kan beskrives som ikke-obligatorisk arbeid, enten organisert gjennom en organisasjon eller direkte, der den som utfører arbeidet, ikke tar betalt for det (Lorentzen & Midtsundstad, 2020, s. 14).

**Et frivillig tjenestetilbud** er en ubetalt tjeneste eller aktivitet, som kommer samfunnet eller lokalsamfunnet til gode. Pårørendearbeid, som gjøres for egen familie, slektninger eller venner, ekskluderes fra denne begrepsforklaringen (Lorentzen & Midtsundstad, 2020, s. 14).

**Frivillig sosialt arbeid** kan beskrives som den delen av frivillig arbeid som blir gjort innenfor helse- og sosialområdet. Vi kan dermed si at vi har både profesjonelt sosialt arbeid, som er lønnet, og frivillig sosialt arbeid (Habermann, 2007, s. 41,43)

**Sårbare grupper** er et noe vagt begrep i forskningsøyemed. Det er uenighet om man skal definere denne sårbarheten som iboende og uforanderlig, eller som en sårbarhet det er mulig å avhjelpe (Solbakk, 2014). I denne oppgaven definerer jeg at sårbarheten i gruppen kan være både uforanderlig og foranderlig. Med sårbare grupper regnes blant andre barn, minoriteter, personer som lever i vedvarende fattigdom, personer med lav tilknytning til arbeidslivet, personer med demens, personer med psykisk lidelse, eldre og utviklingshemmede.

**En frivillighetskoordinator** har ansvar for rekruttering, tilrettelegging og oppfølging av frivillige, samt å følge opp brukere som mottar frivillig tjeneste. Koordinatoren kan være ansatt både i offentlig eller frivillig sektor, og fungerer som et bindeledd mellom sektorene. Vedkommende tar seg av den formelle og organisatoriske delen av frivillig virksomhet, slik at de frivillige kan sette søkelys på brukeren, og den delen av arbeidet som er givende. Det finnes kun én nasjonal utdanning for frivillighetskoordinatorer. Denne er rettet mot eldreomsorg (Hillestad & Tessem, 2019, s. 16–19).



## 1.5 Presentasjon av informantenes organisasjoner

### *Home-Start familiekontakten*

Home-Start familiekontakten er en internasjonal organisasjon som startet i England i 1973, og som nå finnes i 22 land. Organisasjonen har vært i Norge i 25 år, og har i dag 44 avdelinger. I organisasjonen kalles de frivillige for Familiekontakter. Målgruppen til organisasjonen er småbarnsfamilier, og tjenesten forutsetter at familiene har minst et barn under skolealder. Familiekontaktene tilbyr emosjonell støtte og praktisk hjelp i familienes hjem. HSF arbeider og organiserer arbeidet etter en internasjonal erklæring av prinsipper og metoder. Erklæringen inneholder styrende retningslinjer for konseptet, verdiforankring og målsetning for arbeidet. Det stilles krav til kompetanse hos frivillighetskoordinatoren og det er ulike kriterier som må oppfylles for å bli frivillig. Familiekontaktene må gjennomgå et kurs på minimum 20 timer for å kunne arbeide som frivillig, samt levere politiattest og signere en taushetserklæring (Home-Start Familiekontakten Norge, 2021). Målgruppens utfordringer kan blant annet være knyttet til eneforsørgelse, flerfødsler, familier der barn eller foreldre som er syke, kronisk eller akutt. Det kan være utfordringer i familienes bosituasjon eller økonomi, foreldre som har svak tilknytning til arbeidslivet og det kan være innvandrerfamilier. Alle småbarnsfamilier som befinner seg i en vanskelig situasjon kan søke om å få en Familiekontakt.

### *Kirkens SOS*

Kirkens SOS krisetjenester er utviklet med inspirasjon fra Samaritans i England, som er en av verdens største krisetelefontjenester. I Norge startet det i Oslo med Kirkens Nattjeneste i 1958, og i 1974 ble Kirkens SOS stiftet. I dag tilbyr Kirkens SOS samtaler pr. telefon, chat og meldinger. Organisasjonen har på landsbasis rundt 1150 frivillige fordelt på 11 avdelinger og er en døgnåpen tjeneste med fokus på selvmordsforebygging. Formålet med tjenesten er å tilby medmenneskelige samtaler til mennesker som av ulike årsaker har det vanskelig. Innringer møtes med åpenhet, respekt og retten til full anonymitet (Kirkens SOS, 2022a). Alle frivillige har taushetsplikt. Fjorårets statistikk viser at målgruppens hovedutfordringer er ensomhet, psykiske helseutfordringer, selvmordstanker, relasjonsproblemer og konflikter, angst og depresjon (Kirkens SOS, 2022b, s. 16). Kursplanen for frivillige har et omfang på 40

timer inkludert lytte og prøvevakter. Høsten 2022 blir denne planen standardisert for alle avdelinger i Norge.

### *Blå Kors*

Blå Kors er en tverrkirkelig, diakonal organisasjon som har jobbet for å fremme rusfrihet i Norge i over 100 år. Organisasjonen har blant annet behandlingsinstitusjoner, poliklinisk virksomhet, arbeidstrening og gatenære tiltak. Blå kors har nå rundt 1300 ansatte og 1500 frivillige, og har 54 ulike avdelinger over store deler av landet. De frivillige kalles Tidgivere. Organisasjonen arbeider både forebyggende og med behandling og oppfølging etter endt behandlingsforløp (Blå Kors Norge, 2022a). Et av de strategiske målene for organisasjonen er å øke den frivillige innsatsen i alle sine tilbud, herav arbeide planmessig med rekruttering, opplæring og veiledning av sine Tidgivere. Det er utviklet egne administrative rutiner som sikrer kvalitet i det frivillige arbeidet, og som ivaretar både Tidgivers og brukernes behov (Blå Kors Norge, 2018)). Per i dag har organisasjonen kun en ansatt frivillighetskoordinator på full-tid i Norge. Organisasjonens øvrige avdelinger har ruskonsulenter og andre ansatte som har ansvaret for organiseringen av de frivillige i tillegg til andre arbeidsoppgaver. I Stavanger jobber Blå Kors med konseptet Hverdagskompetanse, der brukere får hjelp til å utvikle sine praktiske og sosiale ferdigheter i et rusfritt liv. Programmet bygges ut ifra den enkeltes brukers hverdagslige mål, og Tidgivere bidrar til at den enkelte skal utvikle og mestre sine mål (Blå Kors Norge, 2022b). Avdelingen har rundt 100 frivillige, som gjennomgår et obligatorisk kurs på 2 timer før de kan starte som frivillige.

## **1.6 Formålet med oppgaven**

Hovedformålet med oppgaven er å studere hvordan frivillig sosialt arbeid er organisert.

Økt kunnskap og forskning på frivillighet som fagfelt er, som nevnt innledningsvis, et uttalt mål i offentlige styringsdokumenter. Dermed bør søkelyset på frivillighet som fagfelt også økes i utdanningsinstitusjoner for sosialfagsstudenter. Sosialarbeidere bør ha god kunnskap om feltet, med tanke på samhandling mellom sektorene, og på å løse morgendagens helse- og omsorgsoppgaver.

## 2 Tidligere forskning

I dette kapitlet presenterer jeg forskning innen frivillig arbeid som jeg mener er relevant for denne oppgaven. Materiale som blir presentert i dette kapitlet vil bli benyttet i oppgavens kapittel 6 for å drøfte studiets funn.

### 2.1 Frivillig arbeid og motivasjon

#### 2.1.1 En miks av motiver

Danske Ulla Habermann forsket på motiver for frivillig sosialt arbeid i Danmark (Habermann, 2007). Hun definerer motiver som drivkraften bak en viljebestemt handling. Disse handlingene er styrt av behov, som kan være bevisste og ubevisste. Hennes forskning omhandler kun de bevisste valg, altså de behov informantene kan gi verbalt uttrykk for. Hun deler motivene inn i normative, selvrelaterende og strukturelle motiver. Eksempel på normative motiver innen frivillighet er solidaritet, altruisme og livssyn. Selvrelaterende motiver kan være egen nytteverdi, læring og belønning som er knyttet til egne følelser. Strukturelle motiver forbindes med sosialpolitikk og demokratiske verdier (s. 47-54).

Hennes forskning forklarer menneskers motivasjon for frivillig arbeid ut fra *en miks av ulike motiver*, som kan være både normative, selvrelatert og strukturelle. Dermed kan en person ha både egoistiske og altruistiske motiver, som ikke er motsetter hverandre, men heller komplimenterer hverandre. Videre viser forskningen at motivene verdsettes i ulik grad, og at hvert menneske har et *motiv-hierarki*. Hun ser også at *motiv-kontekst* er av betydning, med dette menes at det er ulike motiver knyttet til ulike organisasjonstyper (s. 63).

Habermann oppsummerer informantene som arbeidet i ulike organisasjonstyper sine motivuttalelser i en top- ti liste. Oppsummert var det innenfor de sosiale organisasjonene, 4 utsagn som var verdibegrunnet (normativ verdi), 4 som var læringsbegrunnet (selvrelatert verdi) og 2 som var identitetsbegrunnet (selvrelatert + strukturelle verdier) (s.201-203):

1. Jeg synes det er viktig å hjelpe andre
2. Jeg vil gjerne hjelpe de som har det verre enn meg selv

3. Jeg har medfølelse for mennesker som har det vanskelig
4. Som frivillig føler jeg at det er bruk for meg
5. Jeg lærer å omgås forskjellige mennesker
6. Frivillig arbeid gir meg nytt perspektiv på mange ting
7. Jeg får mulighet til å gjøre noe for en sak som interesserer meg
8. Arbeidet gjør meg mere fornøyd med meg selv
9. Jeg får mulighet til å lære noe om den saken jeg jobber for
10. Gjennom frivillig arbeid får jeg lære mer om mine egne sterke og svake sider

### *2.1.2 Betingelser for frivillig innsats*

I en stor forskningsrapport oppsummeres undersøkelser om motivasjon blant frivillige (Wollebæk et al., 2015). Rapporten tar for seg motivasjon for å starte med frivillighet og perspektiver på tilfredshet og vilje til å fortsette frivillig innsats.

Rapporten ser på tre ulike perspektiver knyttet til frivillig innsats, - *subjektive disposisjoner, individuelle utgangsbetingelser, og forhold ved konteksten aktiviteten foregår innenfor*. Enkelt oppsummert kan man si at for å bli frivillig må en ha lyst, ha ressursene til det (f.eks. ledig tid eller kvalifikasjoner), og bli spurt om å delta (s.7-8).

I min studie ser jeg nærmere på de subjektive disposisjonene.

For å analysere motivasjon innenfor frivillighetsforskningen, benyttes ofte en teori om at mennesker tar rasjonelle valg ut fra en kostnads-/nyttevurdering (TRV). Frivillig egeninnsats vurderes opp mot tilgang på belønninger for innsatsen (s.10). Valget er basert på personens holdninger og verdier. Siden belønningene i frivilling innsats ikke er knyttet til penger, knyttes den til opplevelsen av at innstasen har nytteverdi. I følge TRV teorien antar man at nytteverdien oppleves som større enn kostnaden når man er motivert (s.43).

Rapporten viser at tid er den viktigste kostnaden knyttet til frivillig arbeid. De viktigste nytteverdiene for arbeidet er viktig, givende og tilfredsstillende, i tillegg til morsomt, utfordrende og spennende (s.44-46). Kost-/nytte vurderingen var varierende mellom ulike typer organisasjonstyper. Frivillige organisasjoner innen helse, sosial og utdanning, sammen med organisasjoner knyttet til religion og livssyn, viser høyest kostnad, men også høyest nytteverdi. Funnet forklares med at det er krevende, men også givende å arbeide med sårbare

grupper (s.47). Når en sammenlignet omfanget av frivillig arbeid og nytteverdi, viste det seg at nytteverdien flatet ut ved 1-2 timer i uken. Rapporten viste at innsats på mer enn 2 timer i uken ble forbundet med høyere kostnad.

## **2.2 Tidligere forskning på metode i frivillig arbeid**

Etter grundige litteratursøk finner jeg lite forskning på metoder i frivillig arbeid i Norge. Jeg har tatt med forskningsprosjektet Aktive Seniornettverk, som angår metode for organisering av frivillig arbeid. I tillegg har jeg tatt med Villa Fredrikke, som omhandler en metode for opplæring av frivillige.

### *2.2.1 Aktive sammen*

*Aktive sammen* er en metode som kan brukes til å gi retning til et systematisk arbeid for å etablere og opprettholde sosiale nettverk for brukere (Midtsundstad & Midtsundstad, 2020, s. 65–66). Metoden forutsetter samarbeid mellom ansatte i kommunen, en koordinator, frivillige og brukeren. Utgangspunktet for tjenesten er brukerens sosiale ønsker og behov. Metoden er et eksempel på hvordan en kommune, sammen med frivillig sektor, kan supplere velferdstjenestene og samtidig kvalitetssikre arbeidet. Metoden ble først utviklet for voksne og eldre brukere.

Teorigrunnlaget for utviklingen av Aktiv Sammen er basert på ICF- modellen og metodene Fritid med Bistand og Drop-in-metoden (Lorentzen & Midtsundstad, 2020, s. 73–75).

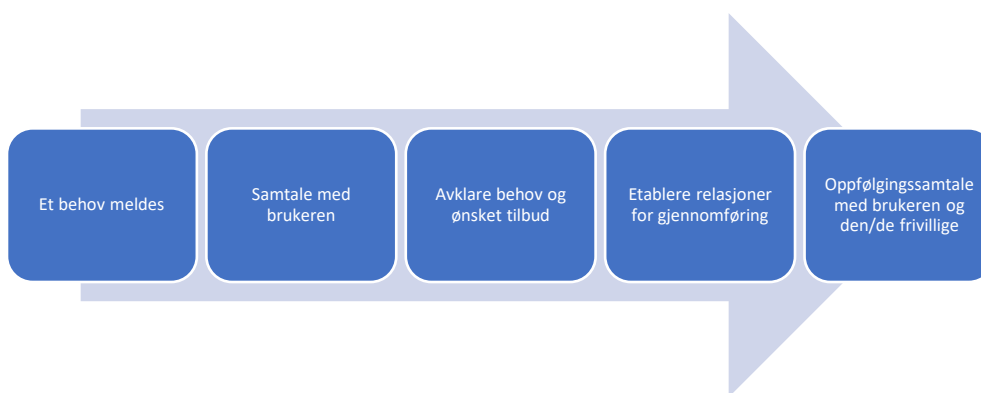
ICF-modellen er en standardisert modell utarbeidet av WHO, for å kartlegge en brukers funksjonsnivå, basert på både biologiske, individuelle og sosiale faktorer. Modellen bygger på et helhetlig menneskesyn og like rettigheter for mennesker med funksjonsnedsettelse (Lorentzen & Midtsundstad, 2020, s. 73).

Fritid med Bistand er en metode som er benyttet for å støtte mennesker til å delta i selvvalgte kultur og fritidsaktiviteter (Lorentzen & Midtsundstad, 2020, s. 110). Erfaringene metoden

har hatt med å tilrettelegge miljøfaktorer på ulike arenaer, er brukt for å utvikle Aktive Sammen.

Drop-in-metoden er utviklet for elever i skolen, som ikke finner sin plass og rolle som elev (Lorentzen & Midtsundstad, 2020, s. 74–75). Målet med metoden var å gå fra bekymring til forandring ved hjelp av elevens ønskede rolle på skolen. Metoden har bidratt til bedre psykisk helse, trivsel og læring gjennom metodisk støtte av enkeltpersoner. Denne metodens søkelys på å styrke og mobilisere menneskers egenkraft, er tatt med inn i Aktive sammen.

Metoden deles opp i 5 ulike trinn (Lorentzen & Midtsundstad, 2020, s. 66):



Figur 1: Aktiv Sammen trinn for trinn

\*«Person» og «nettverk» er bevisst byttet ut med «bruker» og «relasjoner» i denne oppgaven (Midtsundstad & Midtsundstad, 2020, s. 66).

Når det gjelder organisering av tjenesten (Lorentzen & Midtsundstad, 2020, s. 68–69), er det viktig at det etableres et samarbeid mellom kommunen og frivilligheten. Dette har kommunen hovedansvaret for. I samarbeidet må ansvarsfordeling og roller tydeliggjøres. *En koordinator* skal ha ansvaret for å koordinere den frivillige og brukeren, samt ha ansvaret for et skjema der alle involvertes kontaktinformasjon er notert. Brukeren må gi sitt samtykke til dette skjemaet. Koordinatoren kan være ansatt i kommunal stilling, for eksempel i en frivillighetssentral eller på et sykehjem, eller i frivillig sektor. *Den frivillige* har ansvar for å utføre tjenesten sammen med bruker. Den frivillige følges opp av koordinator, og får informasjon om samtykkekompetanse og taushetsplikt. *Kontaktpersoner i kommunen* er tilgjengelig for samarbeid, råd og veiledning angående brukeren. God og rask kommunikasjon mellom disse tre er helt avgjørende for at metoden skal fungere.

Viktige prinsipper som metoden er bygget opp på: Brukerens egenkraft (Empowerment), individuelle fleksible tilpasninger etter brukers ønske og behov, taushetsplikt og varsomhet, ivaretagelse av brukerens verdighet og ivaretagelse av de frivillige (Lorentzen & Midtsundstad, 2020, s. 70–72).

### 2.2.2 Aktive Seniornettverk

Forskningsprosjektet *Aktive Seniornettverk*, som er basert på Aktive sammen, ble gjennomført i Vennesla Kommune i tidsrommet fra 2016 – 2018 (Disch, 2018, s. 1–92).

Prosjektet ble finansiert av Helsedirektoratet med *mål om å utvikle en metode som har nasjonal overføringsverdi* (Disch, 2018, s. 43). Professor Jorunn Midtsundstad ved Universitetet i Agder, som selv har utviklet Aktive sammen, var ansvarlig for metodeutvikling og var metodisk veileder for medarbeiderne i prosjektet. Norsk senter for omsorgsforskning var ansvarlig for prosjektet, og frivillighetssentralen i Vennesla var prosjektledere. I prosjektgruppen satt det sammen med forskere og frivillighetssentralen, offentlig ansatte innen helse og omsorg i Vennesla kommune.

Prosjektet gikk ut på å tilrettelegge for å etablere og opprettholde sosiale nettverk for eldre mennesker i kommunen.

Prosjektet ble evaluert til å være veldig vellykket (s.41-42). Prosjektet hadde 37 deltagere og hver av dem hadde 1-3 frivillige i nettverket sitt. Samarbeidet mellom kommunens ansatte i eldreomsorg, Frivillighetssentralen og ulike frivillige organisasjoner fungerte godt som en «grunnmur» for prosjektet (J. S. Olsen, personlig kommunikasjon, 2022).

Prosjektet fikk positiv omtale både i Vennesla og nasjonalt. Mange av innbyggerne i kommunen fikk kjennskap til prosjektet, noe som var viktig både for å rekruttere frivillige, men også for at brukerne selv og deres pårørende fikk tillit til prosjektet. Prosjektet fikk omtale i Meld. St. 15 (2017–2018) *Leve hele livet — En kvalitetsreform for eldre*, noe som bidro til etterspørsel etter metoden i flere andre kommuner (Disch, 2018, s. 43–44).

Et annet positivt moment i prosjektet var at det ble opprettet et samarbeid med videregående skoler. Elever innen helsefag fikk opplæring i metoden og prosjektet, og elevene innen media og kommunikasjon fikk i oppgave å produsere filmer for å presentere prosjektet. Dette resulterte i engasjement blant elevene. Flere unge ble frivillige, samt at dette ble identifisert

som en motivasjonsfaktor med tanke på en videreutdanning innen helse og eldreomsorg i kommunen for noen av elevene (Disch, 2018, s. 44–46).

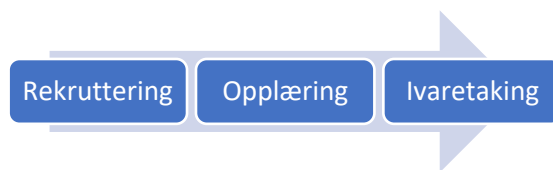
I årene etter forskningsprosjektet ble avsluttet har metoden blitt tatt i bruk overfor flere målgrupper i Vennesla kommune.

I 2021 ble Aktiv Sammen videreutviklet slik at den nå blir beskrevet som en metode som kan tas i bruk med flere målgrupper enn eldre. Aktiv sammen benyttes nå i flere av Norges frivilligsentraler (Norges Frivillighetssentraler, 2021).

### 2.2.3 Villa Fredrikke

Villa Fredrikke er et tiltak for personer med demens og deres pårørende i Drammen (Hillestad & Tessem, 2019, s. 239–246). Tiltaket ble startet i 2010 som et prosjekt i samarbeid mellom Sanitetsforeningen og kommunen. Ved oppstart var målet å bidra med omsorg og støtte til målgruppen og pårørende, i tillegg til å planlegge, gjennomføre og evaluere en modell hvor frivillige medhjelpere er inkludert i omsorgen til hjemmeboende personer med demens (Magerholm & Landmark, 2015). De frivillige jobber sammen med de ansatte i Villa Fredrikke, og har ikke ansvar for brukere en-til-en. Det er de ansatte som har både faglig ansvar og ansvar for gjennomføring av aktiviteter.

Villa Fredrikke jobber etter en enkel modell med tre faser:



Figur 2: Metode for opplæring av frivillige i Villa Fredrikke

#### 1. Rekruttering av frivillige

I oppstarten ble det lagt mye arbeid ned i første fasen.

Prosjektet ble markedsført i ulike kanaler, og det ble trykket opp informasjonsbrosjyrer.

Omtale i media viste seg å være den beste informasjonskanalen også i dette prosjektet. I



tillegg ble det samarbeidet med en gruppe spesialsykepleiere på demens, som var med å introdusere tilbudet til pasienter og pårørende. Rekruttering ble i første omgang gjort via kommunens frivillighetssentraler.

I dag, 12 år etter oppstart er de frivillige selvrekrutterende. Tilfredse medhjelpere fungerer som beste reklame (Magerholm & Landmark, 2015, s. 157–158)

## 2. Opplæring

Det viste seg at kunnskap gir trygghet for de frivillige. Veiledning og opplæring var en forutsetning for at frivillige ønsket å fortsette arbeidet. Det ble prøvd ut ulike opplæringsmetoder i form av omfang og varighet av kurs, alt fra fast kursrekke over flere kvelder, til kortere kurs ukentlig og kurs sammen med kommunalt ansatte om demens. Det viste seg at korte fagsamlinger en gang i måneden og veiledning fra ansatte, var det som syntes å ha best effekt.

Det ble lagt vekt at man ikke skulle profesjonalisere de frivillige. De frivillige skulle få nok kunnskap om arbeidet, mens man samtidig ønsket å bevare det individuelle, spontane og umiddelbare som kjennetegner frivillig arbeid (Magerholm & Landmark, 2015, s. 158–159).

## 3. Ivaretaking av frivillige

Etter hvert som prosjektet utviklet seg, ble denne fasen metodens største og viktigste oppgave. Det ble arbeidet for å motivere de frivillige til å beholde sitt engasjement, fordi dette også var viktig for brukergruppen.

For å best mulig møte de frivilliges behov, ble det gjort en evaluering fra de involverte frivillige. Evalueringen bestod av anonyme spørreskjemaer, samt samtaler og diskusjoner i plenum om hva som fungerte godt, og hva som fungerte mindre godt.

Resultatet av evalueringen viste for det første, at ivaretaking av de frivillige forutsetter at de ansatte er genuint interessert og engasjert i de frivillige medhjelperne.

Det å avklare roller ble fremhevet, samt å avklare hvilke forventninger som er knyttet til de ulike rollene. Medhjelperne ønsket tillit fra de ansatte og utfordringer på de frivilliges egne premisser, i motsetning til for store utfordringer i arbeidet. De ønsket også å bli sett som enkeltmennesker og få konstruktive tilbakemeldinger på arbeidet individuelt. Flexibilitet overfor frivillige ble også fremhevet som viktig. Dersom frivillige blir forhindret til å komme på vakt, skal ansatte gjennomføre tilbudet uten konsekvenser for hverken den frivillige eller brukerne (Magerholm & Landmark, 2015, s. 159–160).

### **3 Teoretisk referanseramme**

I dette kapittelet legger jeg kort frem en teori og noen begreper som er relevante for dette studiets problemstilling. Teorien og begrepene vil bli anvendt for å analysere og drøfte funnene i intervjuene. I kapittelet gjør jeg kort rede for selvbestemmelsesteori og relasjons- og kommunikasjonsteori i sosialt arbeid. Til slutt gjør jeg rede for begrepet Empowerment.

#### **3.1 Selvbestemmelsesteori**

I en nyere selvbestemmelsesteori peker Richard Ryan og Edward Deci på tre grunnleggende psykologiske behov som er relatert til en menneskes indre motivasjon. Gjennom selvbestemmelse, kompetanse og tilhørighet kan man bli indre motivert. Teorien forutsetter at indre motivasjon fører til vekst og tilfredshet, og at fravær av indre motivasjon fører til det motsatte.

Ifølge teorien påvirker selvbestemmelse valgfrihet og lysten til å utføre en oppgave. Ved fravær av selvbestemmelse bli en oppgave forbundet med forpliktelse, press og følelsen av å bli kontrollert. Videre kan man gjennom kompetanse i en oppgave oppleve følelsen av mestring. Behovet for å tilhøre ulike sosiale felleskap er et grunnleggende menneskelig behov som viser seg hos oss allerede fra fødselen (Helgesen, 2017, s. 82,92).

#### **3.2 Kommunikasjon og relasjoner i sosialt arbeid**

Det «sosiale» kan sies å være varemerket for sosialt arbeid. En sosialarbeider må både forstå personen i situasjonen og personen i forhold til omgivelsene og samfunnet. En sosialarbeider må også forstå hvordan han skal samhandle med den enkelte bruker for å utføre godt sosialfaglig arbeid. Sosialarbeiderens kommunikasjonsferdigheter er derfor avgjørende i sosialt arbeid. Sosialarbeiderens relasjon til den eller de som trenger hjelp, er essensielt i sosialt arbeid (Ellingsen et al., 2015, s. 47–63).

### 3.3 Empowerment

Empowerment som tilnærming i sosialt arbeid kan defineres som en antagelse om at individer, grupper eller samfunn kan mobilisere egne ressurser til å håndtere sine utfordringer. En forutsetning for at brukeren skal kunne mobilisere og styrke sin egenkraft, er at brukeren opplever tilstrekkelig kontroll og innflytelse over eget liv. (Sørensen et al., 2002, s. 1–2).

Sosialarbeidere kan benytte Empowerment som en arbeidsmetode for å støtte og legge til rette for denne prosessen.

## 4 Metode

I dette kapittelet gjør jeg rede for valg av forskningsmetode. Jeg beskriver hele prosessen fra valg av metode, utarbeidelse av intervjuguide, valg av informanter, gjennomføring av intervjuene og hvordan jeg har valgt å analysere funnene. I siste del av kapittelet går jeg gjennom etiske vurderinger, og belyser metodens og studiets troverdighet.

### 4.1 Valg av metode

I all forskning må forskeren ta metodiske og systematiske beslutninger slik at den valgte problemstilling kan belyses på best mulig måte. I denne oppgaven har jeg valgt kvalitativ metode, med dybdeintervju som datainnsamlingsmetode, for å belyse min problemstilling.

Ved å velge en kvalitativ metode, kan man finne ut mye om hva få mennesker synes om et fenomen. Kvalitativ metode er fortolkning av datamateriale som ikke kan tallfestes.

Metodevalget vil dermed gi en analytisk forståelse av et fenomen. Fenomenet tolkes i lys av den samfunnsmessige kontekst de inngår i. Dette gir forskeren mulighet til å se på om studiets funn har overførbarhet lignende situasjoner i samfunnet. Metoden gir mulighet for fleksibilitet underveis i forskningsprosessen. Det er nærhet mellom forsker og informant, og begge parter påvirker forskningsprosessen (Thagaard, 2011, s. 17–18).

Ifølge Thagaard er intervjusamtaler en god forskningsmetode for få innsikt i enkeltpersoner sin forståelse av et sosialt fenomen (Thagaard, 2011, s. 61). Innenfor samfunnsvitenskapen er kvalitativ metode en akseptert, egnet og mye brukt metode. Informanten kan gi personlig uttrykk for sine synspunkter om fenomenet og reflektere over ulike sider ved fenomenet. Videre skal forskeren fortolke den informasjonen som informanten gir (Thagaard, 2011, s. 11–12).

Forskningsmetoden knyttes til et fenomenologisk vitenskapssyn. Forskerens fortolkning av materialet kan knyttes til flere momenter. Forskerens teoretiske utgangspunkt og den forståelsen forskeren tilegner seg i prosessen, samt forskerens egne erfaringer, danner utgangspunkt for fortolkningen. Videre har interaksjonen mellom dem som samhandler i en

intervjusituasjon, også betydning for fortolkningen. Særlig er forskerens forståelse av informantens livsverden, og hvilke sosiale normer og forventninger som finnes der, av innflytelse for fortolkningen. En fenomenologisk orientert forsker prøver å forstå informantenes fenomenverden, og å forstå en dypere mening med en persons erfaringer. Forskeren bør være bevisst på å se vekk ifra egne erfaringer, for kun å ha søkelys på informantens forståelse. Dette handler om forskerens evne til å leve seg inn i den andres verden, og gjengi dette (Thagaard, 2011, s. 37–38).

Thagaard fremhever også at innlevelse er en viktig del av kvalitativ metode og intervju. Innlevelse kan komplementere den systematiske delen av arbeidet. Forskeren får en nærhet til datamaterialet og informanten, og hvis han er i stand til å være fleksibel og åpen i intervjusituasjonen, påpeker Thagaard at forskeren har mulighet for å oppnå økt forståelse av fenomenet. Denne metoden kan føre til at forskeren får økt evne til refleksjon og teoretisk implementering i studiet, enn ved en mer rigid gjennomføring av intervjuet (Thagaard, 2011, s. 16).

## **4.2 Forarbeid til datainnsamling**

For å gjennomføre intervjuene i studiet, er det en del formaliteter som skal være på plass. Norsk senter for forskningsdata, heretter NSD, skal godkjenne studieprosjektet. I søknaden skal det legges ved et informasjonsskriv, som beskriver forskningsprosjektet, og et samtykkeskjema. I tillegg skal det legges ved en intervjuguide i søknaden, som viser hvilken type spørsmål forskeren ønsker å stille informantene. Når NSD har godkjent søknaden, benyttes informasjonsskriv, samtykkeskjema og intervjuguide i intervjusituasjonen, og samtykket signeres før man kan starte intervjuet.

Jeg sendte min søknad i slutten av februar 2022, og prosjektet ble godkjent av NSD i begynnelsen av mars 2022.

I forkant av søknadsprosessen utarbeidet jeg en intervjuguide.

Jeg valgte en delvis strukturert tilnærming for mitt forskningsintervju. Jeg ønsket størst mulig grad av naturlig flyt i mine intervjuer, og muligheten til å hoppe frem og tilbake mellom valgte temaer. I arbeidet med utformingen av spørsmålene var jeg bevisst at jeg ønsket å gi

informanten mulighet for å gi fyldige svar og rom for refleksjon. Jeg ønsket informantenes konkrete meninger, erfaringer og betraktninger (Stuvøy & Tøndel, 2022, s. 250–251; Thagaard, 2011, s. 91–94).

Informasjonsskriv, samtykkeskjema og intervjuguide er vedlagt oppgaven (Vedlegg 1 og vedlegg 2).

### **4.3 Forberedelse, valg av informanter og gjennomføring av intervju**

Jeg startet tidlig i prosessen med å kontakte mulige informanter til mitt forskningsprosjekt. Det første jeg gjorde, var å rådføre meg med frivillighetskoordinator i HSF som jeg allerede har en relasjon til. Hun ga meg kontaktinformasjon til personer fra hennes nettverk som kunne være nyttig for meg å kontakte. Jeg formulerte en mail der jeg presenterte meg selv og min studie, og sendte det til flere kommunalt ansatte som jobber med frivillighet. Denne mailen sendte jeg også til utvalgte frivillige organisasjoner som jeg visste arbeidet med systematisk opplæring av frivillige ut mot sårbare grupper. Jeg fikk mange positive tilbakemeldinger, og valgte å ha en del uformelle møter tidlig i prosessen med både kommunalt og frivillig ansatte. Gjennom disse samtalene lærte jeg mer om frivillig arbeid generelt, og om hvordan kommunen og frivilligheten samhandler.

Dette var en lærerik prosess som ledet meg frem til oppgavens problemstilling slik den står i dag. Når problemstillingen var satt, ble informantene strategisk valgt (Thagaard, 2011, s. 55). Jeg vurderte at informantene hadde kvalifikasjoner som er strategiske i forhold til problemstillingen min og studiets teoretiske perspektiver.

Jeg besluttet å intervjuje lønnede frivillighetskoordinatorer i ulike frivillige organisasjoner, som arbeidet med ulike brukergrupper. Årsaken til at jeg bevisst valgte ulike brukergrupper, er at jeg ville undersøke likheter og ulikheter i måten organisasjonene arbeidet med sine frivillige, på tvers av brukergrupper. På denne måten ville jeg få en bredere forståelse av frivillig sosialt arbeid. Dette ville også gi meg også muligheten til å se om noen av metodene som ble benyttet, kunne være overførbare til andre organisasjoner og brukergrupper.

Siden jeg allerede hadde opprettet kontakt med aktuelle informanter, sendte jeg en formell invitasjon til intervju til informantene når søknaden til NSD ble godkjent.

Informantene mine ble valgt ut fra det Thagaard kaller et tilgjengelighetsutvalg. Dette var personer som hadde respondert på min henvendelse angående bacheloroppgave. Utvalget mitt på tre informanter er ikke representativt alle for frivillige organisasjoner i Norge. Jeg kan derfor ikke trekke konklusjoner som gjelder hele populasjonen. Tvert imot regnes tilgjengelighetsutvalg som et skjevt utvalg.

I forkant av intervjuene satt jeg meg inn i de ulike organisasjonenes tjenester og brukergrupper. Jeg opplevde at dette ga meg en bedre forståelse for informantenes svar, og at det ble naturlig for meg å stille oppfølgingsspørsmål og kommentere underveis i intervjuene.

Jeg opplevde relasjonen mellom meg som forsker og informantene som god gjennom hele prosessen. I intervjusituasjonen avtalte med samtlige informanter at jeg skulle sende utdrag fra oppgaven hvor jeg gjengir og analyserer data fra intervjuene. På denne måten fikk informantene hver for seg muligheten til å vurdere om jeg fremstilte deres organisasjon og intervjusvar på rett måte. Jeg sendte ut mail til informantene med utdrag fra oppgaven, og fikk positive og konstruktive tilbakemeldinger fra samtlige underveis i prosessen. Thagaard poengterer at det er viktig at forskeren er bevisst på hvordan hun tolker informasjonen fra informantene, og forsøker å bevare informantenes perspektiv i fremstillingen (Thagaard, 2011, s. 110–112).

#### **4.4 Analysemetode**

Metoden jeg har valgt for å analysere innsamlede data er en temasentrert tilnærming. I denne oppgaven prøver jeg å få en bredere forståelse for hvordan frivillig sosialt arbeid fungerer i praksis, på tvers av hvordan de ulike informantene beskriver sitt arbeide, og på tvers av om tjenesten organiseres i samarbeid med kommunen eller selvstendig i organisasjonene. Dermed er jeg ikke opptatt av informantene som individer, men temaer som kan trekkes ut på tvers av intervjuene. (Stuvøy & Tøndel, 2022, s. 250–252). I arbeidet er det viktig at informasjon fra hver enkelt informant ikke tas ut av kontekst, men beholder sin sammenheng og autonomi (Thagaard, 2011, s. 171–172)

Siden jeg selv har gjennomført datainnsamlingen i min studie, hadde jeg førstehåndsinformasjon om dataene. Jeg tok opp intervjuene via lydopptaker, og transkriberte



intervjuene kort tid etter. Denne prosessen tok en del tid, og jeg fikk repetert informantenes svar flere ganger både via lydfil og ved å lese gjennom intervjuene mange ganger. Jeg skrev ut intervjuene og markerte teksten med ulike stikkord:



Figur 3: Stikkord som ble benyttet for å komme frem til tema i oppgaven.

Med dette utgangspunktet kom jeg frem til temaer som jeg synes belyser problemstillingen min. Temaene som jeg har valgt er:

*Motivasjon for frivillighet, frivillighetskoordinatorens kompetanse, metode for opplæring av frivillige, metode for organisering av frivillig tjeneste, relasjoner i frivillig arbeid og samhandling med kommunen.*

Temaene jeg har valgt er hver for seg en analytisk enhet (Thagaard, 2011, s. 172). Jeg satt opp de ulike temaene hver for seg, og la inn svarene fra de ulike informantene under hvert tema. Dette ga meg god oversikt til å sammenligne dataene, og til å knytte temaene til aktuell teori og begreper. Deretter tolket jeg dataene i lys av teori og begreper.

## 4.5 Etiske vurderinger

Forskningsetikk handler om at forskeren må ha et bevisst forhold til etiske dilemma i forskningsprosessen (Stuvøy & Tøndel, 2022, s. 98–101)

Innenfor samfunnsvitenskapelig forskning ser man ofte til retningslinjene gitt av Den nasjonale forskningsetiske komite (NESH) når en skal foreta etiske vurderinger. En overordnet retningslinje i samfunnsforskning er at forskeren alltid skal ha respekt for andre mennesker i valg av tema, overfor sine informanter og når forskningsresultatene presenteres (Stuvøy & Tøndel, 2022, s. 99; Thagaard, 2011, s. 23–30).

Informantenes personvern ble ivaretatt via NSD sin godkjenning av prosjektet mitt. Informasjonsskriv, samtykkeskjema og intervjuguide ble godkjent av NSD og veilederen min.

Informantene mine ble møtt med respekt i form av at informasjonsskrivet ble gjennomgått i begynnelsen av de personlige intervjuene, og samtykkeskjemaet ble signert før intervjuene startet. Videre ble informantene ivaretatt ved at de fikk velge dag, klokkeslett og sted for intervjuet. Jeg gjennomførte to av intervjuene personlig, og et intervju på Teams. Informanten jeg hadde videomøte med, fikk disse tilsendt på mail dagen før møtet, og sendte det tilbake til meg signert før møtet startet. Informantene som valgte fysiske møter, valgte begge sitt eget kontor til intervjusted. Dette kan være en fordel med tanke på at informantene var i sine vanlige omgivelser, og følte seg komfortabel i intervjusituasjonen (Thagaard, 2011, s. 99).

### 4.5.1 Validitet

En del av den etiske vurderingen til en forsker, er å vurdere forskningsresultatets gyldighet, med tanke på om resultatene gjenspeiler den virkeligheten som er studert. Ved vurdering av studiets validitet ser vi på om resultatene kan være overførbare til andre sammenhenger. Som nevnt i kapittel 4.3, er min studie på grunn av utvalgets tørrelse og utvelgelsesmetode, ikke overførbart til hele populasjonen.

Det som forskeren må være spesielt oppmerksom på i kvalitativ metode og intervju, er at forskningsresultatet kan bli *for* preget av de subjektene som deltar i studiet, både forsker og informanter. Derfor er det viktig at forskeren er bevisst og reflekterer kritisk over dette når en skal vurdere studiets gyldighet (Thagaard, 2011, s. 11–14).

Studiets diskusjoner og konklusjoner skal være basert på oppgavens teori og begreper, og det bør finnes dokumentasjon for enhver tolkning og påstand. Det er derfor viktig at forskeren er bevisst på dette, og eventuelt skiller sine egne betraktninger ut fra oppgavens konklusjon (Thagaard, 2011, s. 201–202).

Siden jeg selv har arbeidet som frivillig i Home-start familiekontakten, har jeg vært bevisst på at min egen forforståelse av frivillig sosialt arbeid og at tilknytning til miljøet kan påvirke studiets resultater. Jeg har forsøkt å være så objektiv som mulig i både utforming av spørsmål, i intervjusituasjon, i bearbeiding av data og i presentasjon av funn, diskusjon og konklusjon.

#### *4.5.2 Reliabilitet*

Forskeren kan vise studiets pålitelighet ved å redegjøre godt for fremgangsmåten forskningsprosessen. Ved å gjøre forskningsprosessen mest mulig gjennomiktig, kan forskerens reliabilitet vurderes trinn for trinn (Thagaard, 2011, s. 198–200). Jeg har gjort nøye rede for min forskningsmetode trinn for trinn i dette kapittelet, for å øke reliabiliteten for min oppgave.

Ved utvelgelse av informantene var det bevisst at jeg valgte koordinatører som arbeider i lønnede stillinger som er finansiert av det offentlige. Jeg vil si at dette øker troverdigheten til informantene med tanke på å belyse denne oppgavens problemstilling

## 5 Presentasjon av funn

Metoden jeg har benyttet for å belyse informantene sine svar er tematisk analyse. De temaene jeg har kommet frem til er følgende; *Motivasjon for frivillighet, koordinatorens kompetanse, metode for opplæring av frivillige, metode for organisering av frivillig tjeneste, relasjoner i frivillig arbeid og samhandling med kommunen*. I dette kapittelet presenterer jeg hovedtrekkene i studiets funn tematisk.



Figur 4: Grafisk fremstilling av valgte tema i analysen

### 5.1 Motivasjon for frivillighet

Informantene ble spurt om hva som motiverer de frivillige i sin organisasjon. En informant forteller at de aller fleste i hennes organisasjon, motiveres av å kunne bety noe for andre, å kunne å bruke sin tid til noe verdifullt, og at de selv blir glad av arbeidet. En annen informant

forteller tilsvarende, og legger til at mange av de frivillige selv har hatt behov for hjelp en gang, og gjerne vil «gi litt igjen» til andre.

Den tredje informanten forteller at motivasjonen hos dem som regel er motivert av egen nytte:

*«De som ender opp her hos oss, er veldig ofte de som har valgt det av egne interesser, de har selv lyst til å komme seg ut litt mer, de har selv lyst til å lære en ny aktivitet, de har selv lyst til å fylle dagene sine. Vi har færre av de som liksom vil fikse noen, på grunn av et «sår» i egen fortid, har de behov for å fikse noen andre. Det er jo ofte litt sånn at de sier det rett ut, det er ofte litt sånn egoisme i bunnen, og det kjenner jeg meg veldig igjen i. Jeg ble jo og Tidgiver fordi at jeg hadde et behov sjøl.» (Informant 2)*

## **5.2 Frivillighetskoordinatorens kompetanse**

Informantene ble spurt om deres egen utdanning og erfaringer. Alle informantene hadde minimum bachelor utdanning i ulike retninger, henholdsvis barnevern, diakoni og kriminalpsykologi. De ulike retningene er relevant for de ulike organisasjonenes målgrupper. Flere hadde tilleggsutdannelse innen sin retning. En hadde også, som del av sin utdanning og praksis, et 8 ukers kurs i frivillig arbeid i England, noe hun regner som veldig relevant for sin stilling. På grunn av alder hadde to av informantene over 20 års relevant arbeidserfaring, mens den tredje var relativt nyutdannet. Hun hadde 1 års erfaring som frivillighetskoordinator som eneste sosialfaglige arbeidserfaring. De to øvrige informantene hadde vært 3-4 år i nåværende stilling.

Samtlige informanter hadde selv arbeidet som frivillig i egen eller annen organisasjon.

## **5.3 Metode for opplæring av frivillige**

Informantene ble bedt om å fortelle om opplæringen av de frivillige. Obligatorisk kurs for frivillige varierer fra 2 timer til 40 timer i studiets utvalg. Dermed viser funnene stor variasjon.

Samtidig viser funnene mye likhet i måten de arbeider med sine frivillige på.

Samtlige av informantene har først en samtale med den som melder seg som frivillig, for å bli litt kjent, og for å avklare om den frivilliges forventninger til oppdraget er i tråd med organisasjonens mål for tjenesten.

Utover dette opplyser samtlige informanter om at det skrives en kontrakt med den frivillige som spesifiserer oppdragets innhold og varighet. Samtlige organisasjoner har som krav at den frivillige må signere et taushetsløfte, slik at den frivillige og organisasjonen kan ivareta sensitiv informasjon om brukernes liv og helse på best mulig måte. En slik taushetserklæring er sådan ikke juridisk bindende, men i alle fall etisk bindende, og noe de frivillige må være høyst bevisst på. Samtlige organisasjoner har også etiske retningslinjer for arbeidet som må følges av den frivillige. To av organisasjonene har i tillegg til dette, som krav at den frivillige må fremlegge politiattest for å kunne arbeide som frivillig.

Når det kommer til det faglige innholdet i kursene, er det tilpasset de ulike målgruppene og tjenestene som organisasjonene arbeider med. Det som likevel er felles er at de arbeider ut fra prinsippene hjelp-til selvhjelp og Empowerment.

*«Det er veldig viktig for oss her at vi skal ikke gå veien for mange, de skal få hjelp-til-selvhjelp, det er det vi holder vi på med her. Det å ha noe kjekt å se fram til, det det å få lov å utvikle seg sammen med et annet menneske, det å ha samtaler som handler om ting som ikke er rus eller hvor kjipt ting er, eller alt du har gjort galt i livet. Man fokuserer på hvem du er, ressurser ligger i deg og hva du lyst til. Det ser vi utrolig godt at folk er veldig takknemlige for». (Informant 2)*

*«Det å da kunne få snakke med en voksen, likeverdig person, det gir styrke. Så vi opplever jo det at familien føler seg sett, at de de finner sin egen styrke da, med at de får den frivillige på besøk. Her kommer Empowerment tanken inn da, og den er viktig, den er kjempeviktig. For vi er jo ikke der for å overta, eller ordne, eller å rydde opp eller fikse. Vi er der for å være sammen med, og hjelpe med til å få ting i orden, som de ønsker å få orden på». (Informant 1)*

Alle informantene i forskningsprosjektet påpekte at ivaretagelse av sine frivillige er viktig, både faglig og sosialt. For det første påpeker alle informanter at de er tilgjengelige for samtaler, veiledning og debriefing av sine frivillige underveis i et engasjement. Studiet viste videre at alle organisasjonene er opptatt av faglig påfyll for sine frivillige, med en variasjon i antall fagsamlinger fra 2-6 ganger i året. De frivillige gis innflytelse på det faglige innholdet i flere av organisasjonene. To av organisasjonene hadde i tillegg en årlig nasjonal dagsamling for alle frivillige i Norge.

Det ble i de ulike grad arrangert sosiale samlinger for de frivillige utover de faglige samlingene. En informant forteller at hun arrangerer både sommer- og juleavslutninger for sine frivillige, samt gir julegaver, påsegaver og sommergaver til sine frivillige. De faglige samlingene blir naturligvis også en arena for sosial samhandling mellom de frivillige.

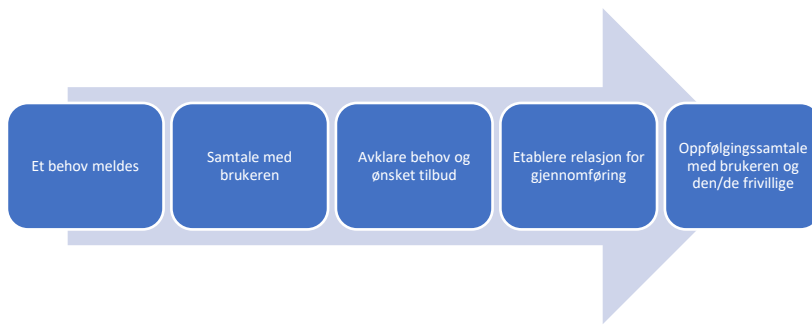
#### **5.4 Metode for organisering av frivillig tjeneste**

For å sammenligne de ulike organisasjonenes arbeidsmetoder, setter jeg funnene opp mot metoden *Aktive Sammen*, som er omtalt i oppgavens kapittel 2. Selv om Aktive Sammen er en metode som brukes i samarbeid med kommunen, og mine informanter er selvstendige organisasjoner, synes jeg det er interessant å se mine data opp mot metoden.

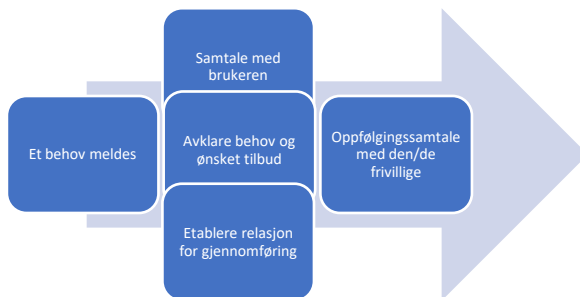
Fellestrekk mellom mine funn og metoden er: samarbeid/samhandling med kommunen, tilrettelegging av tjeneste på brukerens premisser, frivillighetskoordinering, fokus på taushetsplikt og Empowerment, markedsføring, rekruttering og kommunikasjon mellom de involverte partene.

I og med at en av informantene i dette studiet kun driver frivillig tjeneste via telefon, meldinger og chat, avviker funnene fra denne informanten noe fra de øvrige informantene under dette temaet.

Kort oppsummert kan vi si at organisasjonene arbeider slik sammenlignet med Aktive sammen:



Figur 4: Informant 1 og 2 sin metode for frivillig tjeneste kan deles inn i 5 faser.



Figur 5: Informant 3 sin metode for frivillig tjeneste kan deles i 3 faser.

## 1. Fase: Et behov meldes

Et fellestrekk i studiets funn er at brukerne selv tar kontakt med organisasjonene. Organisasjonene når ut til sine brukere med informasjon blant annet gjennom internett. Alle organisasjonene har oversiktlige nettsider, der brukeren lett kan finne informasjon om tjenestene. I tillegg er alle organisasjonene på ulike sosiale medier, der de når ut til sine brukere.

*«I utgangspunktet så er det mange familier som tar kontakt selv, som type litt «desperate foreldre», som er slitne og sitter på nettet, leiter etter hva som finnes av hjelp. Så finner de oss og så tar de kontakt.» (Informant 1)*



En informant forteller om en bevisst informasjons- og markedsføringsstrategi ut mot offentlige tjenester som møter organisasjonens målgruppe. Målet er at sosialarbeidere i kommunen skal kjenne til hjelpetilbudet og anbefale organisasjonen til spesielt sårbare brukere. Dermed identifiseres denne samhandlingen også som en viktig informasjonskanal ut brukerne.

En annen informant nevner også at «jungeltelegraf» er en vanlig informasjonskanal for å nå ut til brukere i hennes organisasjon. Brukeren kjenner gjerne en som allerede er tilknyttet organisasjonen, og tar kontakt fordi det høres interessant ut.

I organisasjonen som kun leverer sine tjenester via digitale flater, tar brukeren naturligvis alltid kontakt selv og forteller om sitt behov for hjelp og støtte. Informanten forteller at markedsføringen av tilbudet rettet mot brukerne er vesentlig i arbeidet til organisasjonen.

## 2. Fase: Samtale med brukeren

Studiets funn viser at alle informantene avklarer brukerens behov i denne fasen, og tilpasser sin frivillige tjeneste etter brukerens behov for hjelp og støtte.

Når det gjelder organisasjonen som tilbyr digitale tjenester, kan man si at selve arbeidet med brukeren foregår i denne fasen. Alle de frivillige i organisasjonen har kompetanse til å ta imot enhver henvendelse, og tjenesten blir tilpasset i øyeblikket.

De øvrige informantene har i denne fasen et fysisk møte med brukeren, for å bli kjent og avdekke behov. Begge informantene setter opp en kontrakt med brukeren i denne fasen.

Den ene informanten påpeker at det for hennes del viktig å informere brukeren godt om ulike sider ved den frivillige tjenesten. Brukeren blir informert om at de frivillige både er kurset, har signert et taushetsløfte, og i dette tilfellet, har levert politiattest. Informanten påpeker at dette i hennes målgruppe er helt nødvendig, slik at brukere i en allerede sårbar situasjon, skal føle at det er trygt å benytte seg av den frivillige tjenesten. Det utarbeides

en kontrakt mellom bruker og organisasjon, der bruker definerer hva hun trenger hjelp til. Det kan for eksempel være hjelp med å hente i barnehage, hjelp til å komme seg ut på aktiviteter sammen med barna med mer.

Den andre informanten forteller at i denne fasen, er ansvaret for brukeren delt opp mellom en veileder som jobber i organisasjonen og koordinator. Veilederen har første samtale med bruker for å avklare behov og mål. Det skrives en kontrakt med brukeren og veilederen i organisasjonen i form av mål-kort, der brukeren definerer sine mål på ulike livsområder, for eksempel økonomi eller bosted. Ut ifra brukerens målsetninger kartlegges det hvilke hjelpebehov brukeren har knyttet til de ulike målene. Kort tid etter avholdes det et møte med både bruker, veileder og koordinator, der koordinator får informasjon om mål og hjelpebehov.

### 3. Fase: Avklare behov og ønsket tilbud

I denne fasen starter koordinatoren arbeidet med å koble brukeren med en frivillig. Her handler det mange ganger om å finne et felles referansepunkt mellom bruker og frivillig, som kan danne en god relasjon, som er grunnlaget for at den frivillige tjenesten kan bli vellykket.

En informant forteller om en ung frivillig som likte å skrive dikt. Denne frivillige ble koblet opp mot en bruker som likte å lage Rap (en tekstbasert musikkgenre), som hadde behov for en besøksvenn. En annen informant forteller at hun koblet en frivillig som var alenemor sammen med en bruker i samme situasjon.

Informantene anser koordineringen mellom frivillig og bruker som essensiell i den frivillige tjenesten. Det handler om den mellommenneskelige kontakten som må være til stede for at arbeidet skal lykkes.

*«Det er mye som skal klaffe, kjemien er ikke noe du kan lyge på her.» (Informant 2)*

Denne fasen er ikke aktuell i den digitale tjenesten. Kobling mellom bruker og frivillig skjer tilfeldig i fase 2, alt ettersom hvem som er på vakt og hvem som ringer.

#### 4. Fase: Etablere relasjon for gjennomføring

I denne fasen møtes frivillig og bruker.

Informantene som arbeider med fysiske menneskemøter, forteller at koordinatoren alltid er med på dette første møtet. Koordinator hjelper frivillig og bruker i gang med samtalen og relasjonen, og samtidig avklares detaljene rundt innhold og tid for den frivillige tjenesten.

Den ene informanten forteller at hun i møtet også avklarer varighet og detaljer for oppdraget, slik at alle parter vet at tjenesten er tidsbegrenset. Organisasjonen tidsbegrenser i utgangspunktet sine tjenester til en varighet på 6 måneder, men med mulig forlengelse. Innholdsmessig skal bruker og hjelper møtes en fast dag i uken, i rundt 3 timer. Denne avtalen skrives ned, men hun påpeker at avtalen kan endres underveis, dersom det skulle vise seg at tjenestemottaker ser at innhold eller dag med fordel kan endres eller justeres.

Den andre informanten forteller at det som avtales i dette koblingsmøtet blir en muntlig kontrakt mellom hjelper og bruker. Det vanligste i denne organisasjonen er at hjelper og bruker møtes annenhver uke, i 1-2 timer, alt ettersom hva brukeren ønsker hjelp til. Det som er viktig i dette møtet er at det avklares hvem av partene som har ansvaret for å ta kontakt på telefon eller tekstmelding.

#### 5. Fase: Oppfølgingssamtaler med bruker og den/de frivillige

Etter at tjenesten er satt i gang, forteller informant 1 og 2 at arbeidet består i å ha oppfølgingssamtaler med både bruker og frivillig.

Her ser koordinatorene på om brukerens oppsatte mål fortsatt er gjeldende, eller om noe i tjenesten skal endres. I tillegg gjøres det en sosialfaglig vurdering om brukeren har behov for mer støtte og hjelp utover avtalt oppdragsinnhold og tidsperspektiv.

En informant forteller at de noen ganger utvider oppdraget i inntil ett år, dersom den frivillige har anledning til det. I noen tilfeller oppfordrer informanten familien til å ta kontakt med andre tilgjengelig hjelpetjenester.

Dersom det skulle oppstå utfordringer eller spørsmål underveis i oppdrag, er det koordinator som skal løse dette sammen med de involverte i begge organisasjonene.

Når det gjelder den digitale tjenesten, er det i denne fasen kun aktuelt med oppfølgingssamtaler med den frivillige. Tjenesten opererer med full anonymitet og taushetsplikt overfor brukeren, det skrives ingen rapporter, og personopplysninger er ukjent. Bruker inviteres likevel alltid til å ringe tilbake dersom de har behov for flere samtaler, men det vil alltid være tilfeldig hvilken frivillig vedkommende treffer på.

I forhold til ivaretagelse av de frivillige i den digitale tjenesten, er denne fasen veldig viktig for organisasjonen. Hver vakt er på 5 timer, og det er alltid rom for å samtale med de andre på vakt, dersom den frivillige har behov for å snakke med noen etter en vanskelig samtale. De frivillige sitter alltid i kontorlandskap sammen på vakt. Gjennom opplæringen av de frivillige, var dette med å kjenne sine egne følelser i forhold til arbeidet, og eventuelt bearbeide disse underveis, et viktig tema.

*«Inntrykk som ikke får komme til uttrykk, skaper nedtrykk» altså, alltid etter at du sitter på vekten i 4- 5 timer, så vil du høre bare veldig mye tøft, og det er viktig med en kanal der du kan bearbeide dette, om du trenger det. I denne tjenesten så er dette med samtale og veiledning etter en vakt helt obligatorisk.» (Informant 3)*

## 5.5 Relasjon mellom frivillig og bruker

Informantene ble spurt om de hadde noen refleksjoner rundt relasjonen mellom frivillig og bruker i frivillige tjenester, gjerne i forhold til relasjoner i offentlige tjenester.

En informanter peker på at det er av stor betydning at begge partene i en frivillig relasjon, er frivillige. Hun mener at dette kan være et bedre utgangspunkt for en god relasjon, enn hva man kanskje vil få til i en offentlig relasjon, der partene er en ansatt og en bruker i velferdssystemet. Det at en frivillig møter brukeren i kraft av å være seg selv, som privatperson, og ikke i kraft av sin stilling, gjør at maktfordelingen i de frivillige relasjonene blir jevnere enn i de offentlige relasjonene.

En annen informant forteller at hun stort sett er vitne til gode relasjoner mellom frivillig og bruker. Organisasjonen har en flat struktur blant både ansatte, frivillige og brukere, og dermed blir relasjonene preget av tillit, likeverdighet og trygghet. Når et frivillig oppdrag er ferdig, går noen hver til sitt, mens andre blir venner og fortsetter å møtes privat.

Informantene ble spurt om de synes de offentlige velferdstjenestene har noe å lære av arbeidet i sin organisasjon.

Hovedfunnet i denne forbindelse viser at alle informantene mener at brukermedvirkningen er sterkere i frivillig sektor enn i offentlig sektor. Som vi har sett i dette studiet, setter brukeren selv målet og premissene for de frivillige tjenestene, og organisasjonene forsøker å tilrettelegge tjenesten for å nå målene. En informant tenker at brukerne får følelsen av å være «medarbeidere» i sitt eget livsprosjekt, og ikke bare brukere som prøver å passe inn i et system, på systemets premisser.

*«Det at det er individuelle tilpasninger tenker jeg er viktig, vi er alle forskjellige mennesker, og det er 1000 veier til Rom, ikke sant, det det er ikke en reise det er min reise.» (Informant 2)*

## 5.6 Samhandling med kommunen

Studiet viser at samhandlingen mellom informantenes organisasjoner og kommunen er veldig god. God samhandling ble understreket flere ganger i alle intervjuene.

Det ble for det første trukket frem i forbindelse med hvordan brukerne kommer i kontakt med de ulike organisasjonene. Informantene opplever at både spesialisthelsetjenesten, helsestasjon, barnevern, rusenhet og NAV opplyser brukerne om de ulike frivillige tjenestene.

Videre forteller en informant at organisasjonen har etablert en ressursgruppe der ulike instanser fra kommunen er representert. Hun opplever derfor at informasjonsflyten mellom henne og det offentlige går trygt og raskt. Dersom det er behov for å melde inn en sak, eller det er behov for veiledning i en sak, får hun raskt kontakt med den aktuelle instansen, uten å stå i lange telefonkøer.

En annen informant opplyser om ukentlige møter med enhet for sin målgruppe i kommunen. Organisasjonen gir ofte tjenester parallelt med ulike typer behandling eller oppfølging i det offentlige. Noen ganger ønsker bruker å involvere organisasjonen i behandlingsprosessen. På denne måten kan brukeren oppleve en helhetlig oppfølging.

Til slutt ble informantene spurt vi kan dra større nytte av frivilligheten, for å ivareta sårbare grupper i samfunnet, og eventuelt på hvilken måte.

En informant mener at mer samhandling også mellom de frivillige organisasjonene kan være en god innovasjons-idé. Her er det mange som jobber parallelt, men mot det samme målet.

En annen informant mener at kommunens frivillighetskoordinatorer kunne hatt enda bedre kjennskap til tilbudene til de ulike sårbare målgruppene, både de offentlige og de frivillige tjenestetilbudene.

## 6 Diskusjon

I dette kapittelet vil jeg drøfte noen av funnene i oppgaven. I lys av momentene som er lagt frem i innledende kapittel, tidligere forskning og teori, vil funnene bli diskutert opp mot problemstillingen. Som nevnt i kapittel 4 er mine funn ikke representative for hele populasjonen, som i dette tilfellet er alle frivillige organisasjoner som arbeider med frivillig sosialt arbeid i Norge. Diskusjonen er inndelt i følgende tema: *Metode for opplæring og motivasjon, frivillighetskoordinatorens kompetanse og metode for organisering av frivillig tjeneste.*

### 6.1 Metode for opplæring og motivasjon

I og med at det er informantene som har oppgitt motivasjonsfaktorer på vegne av sine frivillige, er mine funn ikke sammenlignbare med forskningsresultater som legges frem i denne oppgavens kapittel 2. Disse studiene er basert på spørreundersøkelser der frivillige selv er informanter (Habermann, 2007; Wollebæk et al., 2015). Ut ifra studiets funn har jeg likevel gjort meg noen betraktninger angående motivasjon for frivillighet.

For det første ser jeg at motivene som er oppgitt i min studie har mye til felles med Habermanns topp-ti motivliste. Informantene oppgir en miks av motiver av egennyttig og allmennyttige motiver. Dette funnet harmonerer med forskningsresultatene i Habermann sin forskning (Habermann, 2007).

For det andre ser jeg en sammenheng med metode for opplæring av de frivillige og motivasjon i mine funn. Studiet viser varierende sammenheng mellom antall timer opplæring og antall frivillige i organisasjonene. Som vi har sett i kapittel 2, har Villa Fredrikke en opplæringsmetode for frivillige som er velfungerende og selvrekrutterende. Jeg har satt opp detaljer rundt selve opplæringen i mine funn og i Villa Fredrikke for å sammenligne detaljene. Dette ga meg følgende oversikt:

	Informant 1	Informant 2	Informant 3	Villa Fredrikke
Antall timer opplæring	20	2	40	0**
Antall frivillige	19	100	100	14
Antall nybegynner kurs i året	2	Løpende	2*	0**

Tabell 1: Sammenheng mellom antall timer opplæring, frivillige og kurs.

\* Informant 3 opplyser om at de frivillige kan melde seg på digitale kurs tilknyttet andre senter i landet utover de 2 kursene som holdes lokalt.

\*\* Villa Fredrikke har ikke krav til opplæringskurs før man kan starte som frivillig, men de frivillige har tilbud om å bli med på kommunale kurs med faglig innhold.

Sammenhengen kan indikere at motivasjonen for å gå inn i frivillig arbeid er synkende i takt med omfanget av opplæringen. Informantene som har krav til 20 og 40 timers opplæring for sine frivillige, forteller begge at det er vanskelig å få tak i frivillige. Informanten som har krav til 2 timers kurs, opplever god tilgang på frivillige.

Funnet mitt kan sees i sammenheng med at frivillige gjør en kost-/ nytte vurdering når de skal gå inn i frivillig arbeid (Wollebæk et al., 2015). Dersom kostanden knyttet til tid er for stor, kan dette føre til at den frivillige mister sin motivasjon. Likevel ser vi ut av rapporten at organisasjoner innen helse- og sosial tåler en høyere kostnad enn for eksempel organisasjoner innen idrett og kultur, fordi respondentene også oppgir den høyeste scoren av nytteverdi. Når en sammenlignet omfanget av frivillig arbeid og nytteverdi, viste det seg at nytteverdien flatet ut ved 1-2 timer i uken. Rapporten viste at innsats på mer enn 2 timer i uken ble forbundet med høyere kostnad (s.47). Dette funnet kan relateres både til rekruttering av frivillige og ivaretagelse av frivillige. I forhold til omfang av frivillig oppdrag, opplyser mine informanter om forpliktelser fra 1-2 timer annenhver uke til 5 timer 2 ganger i måneden.

Hvis vi overfører selvbestemmelsesteori til frivillig arbeid og motivasjon (Helgesen, 2017), kan vi si at de frivillige bør få en viss av autonomi i forhold til hvordan det frivillige arbeidet skal organiseres og gjennomføres. Samtidig er det av helsefaglige hensyn, nødvendig at



organisasjoner som jobber ut mot sårbare grupper en-til-en, må stille en del formelle krav til de frivillige i form av kurs, kontrakter og erklæringer. Denne kombinasjonen av frivillighet og faste rammer kan, ifølge teorien, redusere den frivilliges motivasjon. På den annen side kan forberedelseskurs øke den frivilliges mestring i arbeidet.

Førland mener at for å lykkes med dette må de frivillige få utvikle og utføre oppgaver som er i samsvar med deres erfaring, motivasjon og interesse (Førland, 2019, s. 37).

Dette støttes av Magerholm og Landmark i artikkelen om Villa Fredrikke (Magerholm & Landmark, 2015). Her hevdes det at en må passe på å ikke «profesjonalisere» de frivillige. Det trengs kunnskap om den aktuelle målgruppen, men samtidig må en bevare det individuelle og spontane i arbeidet. I Villa Fredrikke ble ulike opplæringsmetoder utprøvd. Sammen med de frivillige ble det evaluert at korte fagkurs hver måned i tillegg til faglig veiledning fra ansatte ved behov, hadde god effekt. Dermed får de frivillige en stigende læringskurve underveis i oppdraget, kombinert med praksis

Sammenlignet med funn fra mine informanter, ser vi at informant 2 med løpende, korte kurs for de frivillige, har mest til felles med metoden ved Villa Fredrikke.

Organisasjonene på sin side, må vise til faglig kunnskap og kompetanse ut mot offentlig og privat sektor. Dette for å motta finansieringsmidler, og for å kunne være en reel aktør innen frivillig sosialt arbeid.

For å opprettholde god kvalitet på frivillig tjeneste og samtidig opprettholde staben av motiverte frivillige, indikerer mine funn og tidligere forskning at hver av organisasjonene må balansere krav og forpliktelser på den ene siden opp mot de frivilliges motivasjon på den andre siden.

## **6.2 Frivillighetskoordinatorens kompetanse**

Studiets finn viste stor variasjon i informantenes kompetanse. Dette funnet er ikke overraskende da det, som nevnt, finnes bare et utdanningstilbud rettet mot frivillighetskoordinering i Norge. Dermed er det opp til hver enkelt organisasjon å definere kompetansebehov tilpasset organisasjonens målgruppe.

I *Morgendagens omsorg* (Meld. St. 29 (2012–2013), 2013, s. 66), påpekes det at det er nødvendig med god styring og ledelse i frivillige organisasjoner som skal bidra til morgendagens omsorgsutfordringer. Kompetansebehovet som beskrives er gode kommunikasjonsferdigheter, utholdenhet og høy sosial kompetanse. I tillegg kreves systematisk nettverksarbeid med tanke på å rekruttere og beholde frivillige på den ene siden, og kartlegging av brukeres behov og utfordringer på den andre siden, for så å koble disse sammen. I tillegg skal en drive veiledning og undervisning.

Behovet for økt forskning og kunnskap på frivillig arbeid (Meld. St. 29 (2012–2013), 2013, s. 66), kan her gjenspeiles i eksisterende utdanningstilbud på feltet, og behovet for utvikling av nye utdanningstilbud rettet mot denne type stillinger.

En sosialarbeider jobber i, med og gjennom relasjoner (Ellingsen et al., 2015, s. 112–123). Relasjonen mellom koordinator og frivillig og koordinator og brukeren, er av stor betydning for det frivillige tjenesten. I dette perspektivet kan vi si at koordinatorens sosiale kompetanse også er en vesentlig del av arbeidet (Ellingsen et al., 2015, s. 47–63)

### **6.3 Metode for organisering av frivillig tjeneste**

Til tross for at informantene i min studie ikke samarbeider direkte med kommunen i arbeidet med brukerne, indikerer mine funn at en modifisert utgave av metoden Aktive Sammen kan ha overføringsverdi til selvstendige frivillige organisasjoner.

Av likhetstrekk kan vi se klare rolle- og ansvarsfordelinger i studiets utvalg, og samtlige organisasjonen uformer arbeidet basert på brukerens ønsker og behov. Organisasjonene arbeider etter prinsippet Empowerment, og koordinatorene gjør en stor og omfattende jobb med å ivareta både brukerne og de frivillige. Samtlige organisasjoner har høy etisk standard for arbeidet sitt, og ivaretar taushetsplikt overfor sine brukere.

Når kommunen er en samarbeidspartner i en frivillig tjeneste, er ansvaret for brukeren er forankret i lovverket. Et eksempel på dette er Helse- og Omsorgstjenestelovens formålsparagraf. Dette fører til mindre utfordringer knyttet til formaliteter rundt taushetsplikt og samtykke, sammenlignet med mine informanters tjenester.

Når organisasjonene jobber uavhengig av kommunen, noe som er tilfelle i mitt datautvalg, legges ansvaret for brukeren over i organisasjonene. I tillegg stilles krav til de frivillige i form av erklæringer om etikk og taushetsplikt. Studiet viser at to av informantene lager skriftlig kontrakt med brukerne, og at samtlige informanter har krav til at de frivillige må signere taushetserklæringer og etiske retningslinjer.

I de tilfeller der de frivillige fremlegger politiattest, vil dette også være en kvalitetssikring av at tjenesten drives forsvarlig, spesielt når de frivillige har en-til-en kontakt med sårbare brukere. To av organisasjonene i min studie stiller krav til å fremlegge politiattest.

I lys av disse betraktningene kan vi si at et større ansvar for brukerne også hviler på de frivillige i de fristilte organisasjonene, selv om de følges nøye opp av sine frivillighetskoordinatorer. Samtlige av mine informanter forteller har tjenester der de frivillige jobber en-til-en med brukerne.

Informantene viser til svært få utfordringer mellom frivillig og bruker i sine organisasjoner. En informant forteller om en relasjon mellom frivillig og bruker som ikke fungerte. De involverte partene ble kort tid etter koblet på nytt. Årsaken til «feilkoblingen» var at en av partene hadde holdt tilbake informasjon overfor frivillighetskoordinator. Dette viser igjen viktigheten av kommunikasjon i sosialt arbeid, og hvor viktig relasjonene er for å kunne utføre godt sosialt arbeid (Ellingsen & Levin, 2015)

## 7 Avslutning

I dette forskningsprosjektet har jeg undersøkt hvordan 3 frivillige organisasjoner organiserer frivillig sosialt arbeid rettet mot sårbare barnefamilier, mennesker med rusproblematikk og som selvmordsforebyggende samtalepartner. Jeg begynte med å orientere meg om hvordan kommunen arbeider mot frivilligheten, og hvordan ulike frivillige organisasjoner samhandler med kommunen. Parallelt leste jeg relevant litteratur og tidligere forskning, for å finne teoretisk referanseramme for studiet. Jeg har intervjuet tre frivillighetskoordinatorer i lønnete stillinger i ulike organisasjoner. Intervjuene er transkribert og analysert for å kunne besvare min problemstilling som er:

*«Hvordan kan vi dra større nytte av frivillig sosialt arbeid for å imøtekomme dagens og fremtidens helse- og omsorgsbehov?»*

### 7.1 Oppsummering av funn

I *Morgendagens omsorg* ble vi kjent med at demografiske endringer i befolkningen kan føre til utfordringer for tjenester innen helse- og omsorg frem mot 2050. Frivillig sektor ble pekt ut som en viktig aktør i samfunnet for å være med å løse morgendagens omsorgsutfordringer. Siden meldingen ble skrevet i 2013 har vi sett økende tjenestetilbud for eldre innen frivillig sektor spesielt.

Studiet mitt viser at dersom vi skal kunne dra større nytte av frivillig sosialt arbeid i årene fremover innen helse- og omsorgsfeltet, er det behov for både metode og struktur i arbeidet og god samhandling med kommunen. Metode for frivillig arbeid er en stor del av denne studien. For at organisasjonene skal kunne levere kvalitativt gode tjenester er dette er to forutsetninger som må være til stede.

God frivillighetspolitikk i kommunene og god samhandling mellom partene kan indikere at det er økonomiske muligheter for å dra større nytte av samarbeidet utover det arbeidet som gjøres i dag. Det finnes gode finansieringsmuligheter i det offentlige for å drive flere

organisasjoner og prosjekter som inkluderer frivillige ressurser (Meld. St. 10 (2017-2018), 2018).

Likevel kreves det mer forskning og kunnskap om frivillig sektor for å kunne besvare oppgavens problemstilling fullt ut, både med tanke på metode i frivillig arbeid og med tanke på videre og økt samhandling.

En vesentlig del av frivillig arbeid generelt er motivasjonen for frivillighet. I denne studien har vi fått en indikasjon på hva som er motivasjonsfaktorer innen frivillig sosialt arbeid.

Dersom en skal øke omfanget av frivillig sosialt arbeid i samfunnet, er motivasjon og ivaretagelse av de frivillige også en forutsetning for å lykkes i arbeidet.

Funn fra denne studien indikerer at relasjoner i frivillig arbeid er gode og preget av likeverdighet og medmenneskelighet. Informantene i studien la også stor vekt og at brukermedvirkningen er sterk i sine tjenester. Dette kan samlet indikere at en kombinasjon av offentlige og frivillige tjenestetilbud totalt sett kan øke brukernes følelse av medvirkning i eget liv.

Likeledes kan økt bruk av Empowerment som arbeidsmetode totalt sett kan føre til at flere sårbare brukere kan mobilisere egne krefter og få større handlingskompetanse til selv å mestre sin hverdag og sine utfordringer.

Tidligere forskning viser at frivillig arbeid gir bedre helse for både bruker og frivillig. Ved å dra større nytte av frivillig sosialt arbeid, kan dette på sikt bidra til bedre folkehelse for større deler av befolkningen.

## **7.2 Avsluttende refleksjoner**

Til slutt vil jeg komme med mine egne refleksjoner rundt oppgaven.

Jeg vil antyde at det er behov for en standardisert metode for opplæring av frivillige som skal arbeide med frivillig sosialt arbeid. Metoden bør ha som mål å styrke og vedlikeholde motivasjon for frivillig arbeid, og samtidig ivareta behovet for kunnskap og kompetanse rundt sårbare målgrupper. Samtidig må metoden ivareta de formaliteter som et frivillig engasjement krever.

Metoden kan mulig implementeres allerede gjennom videregående skoler og høyere utdanning. Dette vil kunne øke ressursene i sivilsamfunnet som er tilgjengelig som frivillige i årene som kommer, og de som gjennomgår kurset vil trenge mindre opplæring dersom de ønsker å arbeide som frivillig. Metoden kan mulig også implementeres i ulike arbeidsinkluderingsarenaer.

## Litteraturliste

Blå Kors Norge. (2018). *Strategisk plan for Blå Kors Norge 2018-2022*.

<https://www.blakors.no/app/uploads/2020/01/Strategisk-plan-2018-2022-WEB.pdf>

Blå Kors Norge. (2022a). *Om Blå Kors*. Blå Kors. <https://www.blakors.no/om-oss/>

Blå Kors Norge. (2022b). *Stavanger Archives*. Blå Kors.

<https://www.blakors.no/steder/stavanger/>

Brønnøysundregistrene. (2021). *Tilgjengelige kategorier for aktiviteten*.

<https://www.brreg.no/lag-og-foreninger/registrering-i-frivillighetsregisteret/tilgjengelige-kategorier-for-aktiviteten/>

Disch, P. G. (2018). *Med hverandre for hverandre. Evaluering av prosjektet Aktive seniornettverk i Vennesla kommune*. (s. 1–92). [https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/2576710/rapport\\_03\\_2018\\_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/2576710/rapport_03_2018_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ellingsen, I. T., & Levin, I. (2015). Det sosiale i sosialt arbeid. I *Sosialt arbeid en grunnbok* (2015. utg., s. 47–63). Universitetsforlaget.

Ellingsen, I. T., Levin, I., & Berg, B. (2015). *Sosialt arbeid: En grunnbok* (L. cecilie Kleppe, Red.). Universitetsforl.

Frivillighet Norge & KS. (2017). *Samarbeidsplattform mellom KS og Frivillighet Norge*.

<https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/frivillighet->

norge/pdf/Plattformforsamspillogsamarbeidmellomfrivilligogkommunalsektor.pdf?mti  
me=20191217083005

- Førland, O. (2019). Kommuner i dans med frivillig innsats. I *Frivillighetens kraft. Organisering av frivillig innsats i eldreomsorgen* (s. 27–38). Fagbokforlaget.
- Habermann, U. (2007). *En postmoderne helgen? Om motiver til frivillighed*. Museum Tusulanums Forlag.
- Helgesen, L. A. (2017). Om emosjoner og motivasjon. I *Menneskets dimensjoner Lærebok i psykologi* (s. 68–97). Cappelen Damm AS.
- Hillestad, E., & Tessem, J. (Red.). (2019). *Frivillighetens kraft. Organisering av frivillig innsats i eldreomsorgen*. Fagbokforlaget.
- Home-Start Familiekontakten Norge. (2021). *Home-Start Familiekontakten Norge*.  
<https://homestartnorge.no/>
- Kirkens SOS. (2022a). *Om Kirkens SOS*. Kirkens-SOS. <https://www.kirkens-sos.no/om-kirkens-sos>
- Kirkens SOS. (2022b). *Årsmelding for Kirkens SOS 2021*. <https://www.kirkens-sos.no/assets/images/Kirkens-SOS-%C3%85rsmelding-for-2021.pdf>
- Lorentzen, G., & Midtsundstad, A. (2020). *Frivillighet—Nye Former for frivillig arbeid i norske kommuner*. Fagbokforlaget.
- Magerholm, B., & Landmark, B. Th. (2015). «Villa Fredrikke»: Et eksempel på en modell for frivillig innsats i demensomsorgen. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, 1(2), 156–161.  
<https://doi.org/10.18261/ISSN2387-5984-2015-02-12>
- Meld. St. 10 (2017-2018). (2018). *Frivilligheita – sterk, sjølvstendig, mangfaldig*. Kulturdepartementet.

- <https://www.regjeringen.no/contentassets/82a9eff104b3441d92c04198370a0724/nno/pdfs/stm201820190010000dddpdfs.pdf>
- Meld. St. 29 (2012–2013). (2013). *Morgendagens Omsorg*. Helse- og omsorgsdepartementet.  
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-29-20122013/id723252/?ch=1>
- Meld. St 39 (2006–2007). (2007). *Frivillighet for alle*.  
<https://www.regjeringen.no/contentassets/68b20a00c377479c98d8bac4c4e38cf6/no/pdfs/stm200620070039000dddpdfs.pdf>
- Midtsundstad, A., & Midtsundstad, J. H. (2020). Aktive Sammen. I *Frivillighet—Nye former for frivillig arbeid i Norske Kommuner* (s. 65–78).
- Norges Frivillighetssentraler. (2021). *Norges Frivilligsentraler og Aktive sammen*.  
<https://aktivesammen.no/>
- Olsen, J. S. (2022). *Aktive Seniornettverk* [Personlig kommunikasjon].
- Solbakk, J. H. (2014). *Sårbare grupper*. [Forskningsetikk.no](https://www.forskningsetikk.no).  
<https://www.forskningsetikk.no/ressurser/fbib/bestemte-grupper/sarbare-grupper/>
- Stavanger Kommune. (2015). *Strategiplan for samhandling mellom frivillige og Stavanger kommune 2015-2018*.  
<https://www.stavanger.kommune.no/siteassets/samfunnsutvikling/planer/strategier/samhandlingsstrategien.pdf>
- Stavanger Kommune. (2021). *Handlingsplan frivillighet*.  
<https://www.stavanger.kommune.no/kultur-og-fritid/frivillighet-i-Stavanger/handlingsplan-frivillighet/>
- Stuvøy, I., & Tøndel, G. (2022). *En smak av forskning* (A. Tjora, Red.). Cappelen Damm AS.
- Sørensen, M., Graff-Iversen, S., Haugstvedt, K.-T., Enger-Karlsen, T., Narum, I. G., & Nybø, A. (2002). «Empowerment» i helsefremmende arbeid. *Tidsskrift for Den norske*



*legeforening*. <https://tidsskriftet.no/2002/10/kronikk/empowerment-i-helsefremmende-arbeid>

Thagaard, T. (2011). *Systematikk og innlevelse en innføring i kvalitativ metode* (3. utgave).

Fagbokforlaget.

Wollebæk, D., Sætrang, S., & Fladmoe, A. (2015). Betingelser for frivillig innsats:

Motivasjon og kontekst. I *181*. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.

[https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-](https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/handle/11250/2442819)

[xmlui/handle/11250/2442819](https://samfunnsforskning.brage.unit.no/samfunnsforskning-xmlui/handle/11250/2442819)

## **Vedlegg**

Vedlegg 1: Informasjonsskriv og samtykkeskjema

Vedlegg 2: Intervjuguide

## **Vil du delta i forskningsprosjektet**

### **Frivillig sosialt arbeid. Der frivilligheten møter sosialt arbeid.**

Dette er et spørsmål til deg om du ønsker å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å studere utvalgte frivillige organisasjoner som supplerer velferdstjenestene. I dette skrevet gir jeg deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

*Formålet med studiet mitt er å se på likheter og ulikheter mellom frivillig arbeid og sosialt arbeid. Hva kan offentlig sektor lære av frivillig sektor i møte med mennesker som befinner seg i en sårbar livssituasjon?*

*Hvordan kan vi dra større nytte av frivilligheten for å løse sosiale problemer?*

Frivillig sektor er stor og favner bredt i nedslagsfelt.

I denne oppgaven vil jeg skrive om frivillige foretak som supplerer velferdstjenestene, og som baserer sin virksomhet på sosialfaglig kompetanse.

Det som skiller disse virksomhetene fra frivilligheten ellers, er at arbeidet og aktiviteten som tilbyes, blir kvalitetssikret og er faglig forsvarlige tjenester. De frivillige som er i oppdrag for denne type virksomhet må levere politiattest og gjennomgå faglige samlinger og refleksjonskurs før de er kvalifiserte til å arbeide for foretaket.

Forskningsprosjektet er min avsluttende bacheloroppgave i Sosialt Arbeid ved Universitetet i Stavanger.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Institutt for sosialfag ved Universitetet i Stavanger og min veileder Kim Iren Kroken er ansvarlig for prosjektet.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Jeg ønsker å intervju frivillighetskoordinatorer og fagansvarlige som jobber i ulike frivillige organisasjoner, som oppfyller kriteriet om faglig opplæring av de frivillige og levering av politiattest.

Ulike tema i intervjuet vil være: hjelp til selvhjelp, likeverdighet, roller, faglig forankring, etiske dilemmaer, balansegangen mellom makt og avmakt i relasjonen, verdier, normer og holdninger, motivasjon mm.

Jeg ønsker at intervjuet, så langt det er mulig, skal ha en fri form der vi sammen reflekterer over de ulike temaene.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Metoden som benyttes i studiet er et kvalitativt intervju.

Intervjuet vil gjennomføres av meg og ta opptil en time. Det er ønskelig at intervjuet gjennomføres fysisk, men digital gjennomføring kan være en mulighet.

Opplysningene som kommer frem i intervjuet vil lagres i notater og på lydfil, og oppbevares sikkert på Universitetet sine lagringssystemer, som er godkjent som lagring for å ivareta informantens informasjonssikkerhet.

Prosjektet er godkjent av NSD, Norsk senter for datainnsamling, og gjennomføres i henhold til regelverk.

Opplysningene vil bli transkribert og bearbeidet og sendt tilbake til informanten(deg), slik at både forsker og informant er enige om opplysningene som kom frem i intervjuet.

Informanten vil også ha mulighet til å lese hvordan opplysninger fra intervjuet presenteres i den ferdige oppgaven.

Etter at oppgaven er levert inn og godkjent, slettes alle data som er samlet inn i forbindelse med intervjuet og prosjektet. Informanten vil bli varslet når dette er gjennomført.

### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Ved Universitetet i Stavanger er det kun min veileder som har tilgang på informasjonsmaterialet.

Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data. Jeg vil lage fiktivt navn på deg og anonymisere eventuelle brukerhistorier som blir presentert i intervjuet. Datamaterialet blir lagret på UIS sin lagringsserver og prosjektets dokumenter blir kategorisert som sensitiv informasjon.

Av hensyn til ditt personvern vil din deltagelse ikke kunne gjenkjennes i ferdig Bacheloroppgave. Kun opplysninger som er knyttet til virksomheten du arbeider for vil publiseres.

### **Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?**

Prosjektet skal etter planen avsluttes. Dine personopplysninger, deltagelsesdokumenter og opptak slettes ved prosjektslutt i henhold til prosjektet godkjennelse i NSD.

20. juni 2022

### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,

- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet)
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

## **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Stavanger har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

## **Hvor kan du finne ut mer?**

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Universitetet i Stavanger, ved Universitetslektor Kim Iren Kroken, [kim.i.kroken@uis.no](mailto:kim.i.kroken@uis.no), tlf 51 83 42 24.
- Forsker og bachelorstudent ved Universitetet i Stavanger, Kristine Alvær Heggernes, [ka.heggernes@stud.uis.no](mailto:ka.heggernes@stud.uis.no), tlf 975 98 008
- Personvernombud Rolf Jegervatn ved Universitetet i Stavanger kan nåes på epost: [rolf.jegervatn@uis.no](mailto:rolf.jegervatn@uis.no)
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på epost [personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig  
(Forsker/veileder)

*Kristine A. Heggernes*

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet

**En studie om frivillig sosialt arbeid. Der sosialt arbeid møter frivilligheten,**  
og har fått anledning til å stille spørsmål.

Jeg samtykker til:

- å delta i kvantitativt intervju, som blir tatt opp på lydbånd.

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, 20. juni  
2022

-----  
(Prosjektdeltakers navn med blokkbokstaver)

-----/-----/-----  
(Sted

/dato

/prosjektdeltakers signatur)

## Vedlegg 2: Intervjuguide

### Intervjuguide –

Fase 1 Innledning	Løs prat 5-10 min, fase 1 og 2 Takk, gjennomgang av informasjonsskriv, formål, innhold, tid, personvern og samtykke. Bli kjent, skape trygghet.
Fase 2 Overgangsspørsmål (Ønskelig at jeg har sett nærmere på organisasjonen og kursplan for frivillige på forhånd)	-Fortell om erfaringer, utdanning, tidligere arbeidserfaring, hvor lenge du har vært i jobben, fortell om opplæringen du fikk, fortell om jobben i organisasjonen, oppgaver osv. Stille åpne spørsmål, oppfølgingsspørsmål og undringsspørsmål gjennom hele intervjuet.
Fase 3 Hoveddel, nøkkelspørsmål	Varighet 30 min <b>Fokus på den frivillige:</b> - Fortell om opplæringen av den frivillige, kurs, taushetserklæring osv. -Hvilke egenskaper mener du en god frivillig har? Verdier (likeverdighet, medmenneskelighet, ikke dømmende mm.) holdninger, menneskesyn, livssyn, ideologi, politikk osv.) -Hva motiverer de frivillige i denne organisasjonen? Refleksjoner rundt hva engasjementet gir tilbake til den frivillige? -Hvordan beskriver den frivillige relasjonen med brukeren? Den frivilliges rolle. Er dette emosjonelt arbeid for den frivillige, hvordan virker jobben inn på den frivillige? Kan du si noe som beskriver relasjonen mellom den frivillige og brukeren? Gjerne i forhold til hjelp fra det offentlige/egne erfaringer med det offentlige hjelpeapparatet som ansatt eller bruker? Har du noen refleksjoner om maktbalansen i relasjonen mellom frivillig og bruker? Maktperspektivet. -Får du bekreftet at den faglige opplæringen i organisasjonen viser igjen i det frivillige arbeidet? Er det mulighet for faglig refleksjon i organisasjonen om man er i tvil, møter på utfordringer og muligheter i jobben? De-brief -Reflekterer dere rundt den frivilliges forutinntatte holdninger i møte med brukere? <b>Fokus på brukeren:</b>

	<p>-Vil du si noe generelt om brukergruppens problemer, utfordringer og muligheter?</p> <p>-Hvordan er brukeren i møte med den frivillige (etter din oppfatning)?</p> <p>-Hvilke forventninger tror du brukeren har til den frivillige og organisasjonen?</p> <p>-Hvordan tror du brukeren oppfatter relasjonen til den frivillige? Og til organisasjonen?</p> <p>-Opplever dere at brukere er åpne om sine utfordringer i dialog med dere eller er de lukket/vanskelig å komme inn på/vanskelig å støtte/omsorg/råd/hjelp/positiv tilbakemelding?</p> <p>-Har du inntrykk av at brukeren får hjelp og støtte hos dere, føler seg møtt og ivaretatt, og får hjelp til sine utfordringer?</p> <p>-Kan du komme på etiske dilemma som har oppstått i brukermøter, som har utfordret organisasjonen sine verdier og holdninger?</p> <p>-I hvilken grad har dere fokus på hjelp til selvhjelp og Empowerment i arbeidet?</p> <p><b>*Fokus på samfunnet:</b></p> <p>-Tror du/mener du din organisasjon supplerer velferdstjenestene til din brukergruppe?</p> <p>-Hva mener du de offentlige velferdstjenestene kan lære av arbeidet i din organisasjon?</p> <p>-Opplever du at brukergruppen din totalt sett blir ivaretatt i sin situasjon med eksisterende velferdstjenestene? Evt. Hva mener du er bra, og hva kan evt. bli bedre?</p> <p>-Hvordan tror du at folk flest oppfatter frivillig arbeid? Stemmer dette med din oppfatning?</p> <p>-Etter din mening, hvilken rolle spiller frivilligheten for folkehelsen? Både for brukere og de frivillige?</p> <p>-Har du noen sosialpolitiske synspunkter på frivillighetens plass i samfunnet?</p> <p>Kjenner du til hvordan din organisasjon finansieres? Driftskostnader, tilskudd, sponsorer, stiftelser og legater.</p>
<p>Fase 4 Avslutning</p>	<p>Oppsummering funn, tilbakeblikk sammen, har jeg forstått deg riktig? Har du noen tanker som du vil legge til?</p> <p>Tusen takk!</p> <p>Informasjon om videre arbeid i prosessen, kontakt mellom forsker og informant (jfr. Informasjonsskrivet).</p>



