

Flødeskumsopgaverne

Et projekt om frivilliges indtræden i ældreplejen med fokus på Nældebjerg Plejecenter

The cherry on top

A project about what consequences does the volunteer's integration have in terms of cooperation, trust and recognition by entering Nældebjerg Plejecenter



Den samfundsvidenskabelige bachelor – Socialvidenskab – Bachelorprojekt

Vejleder: Torben Bech Dyrberg

Anslag: 164.152

Bachelorgruppe: S18-BA-08

Anna Hildorf (58186)

Morten Sejberg (57842)

Reggie Thomsen (57679)

Therese Maria Schantz (58178)

Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Problemfelt.....	3
Velfærdsstaten under pres.....	3
Den frivillige sektor.....	4
Grænsen mellem lønnet og ulønnet arbejde.....	6
Rapportens problematik.....	7
Problemformulering:.....	8
Arbejdsspørgsmål:.....	8
Begrebsafklaring.....	8
Afgrænsning.....	9
Metode.....	10
Den kritiske teori.....	10
Abduktiv fremgangsmåde.....	11
Casestudie.....	11
Det kvalitative metodevalg.....	12
Semistrukturerede interview.....	12
Gruppeinterview og eliteinterview.....	13
Præsentation af respondenterne.....	14
Bearbejdelse af interviewet.....	14
Dokumentanalyse.....	15
Analysestrategi.....	16
Teori.....	18
Valg af teori.....	18
Social kapital.....	19
Samarbejde.....	20
Opsamling.....	23
Tillid.....	23
Opsamling.....	27
Anerkendelse.....	28
Anerkendelsens iboende begreber.....	28
Anerkendelse i en arbejdsrelation.....	29
Projektet og anerkendelse.....	30

Analyse	31
Frivilliges udvikling.....	31
Omfanget af frivillige i Danmark.....	31
Strukturelle og organisatoriske rammer	35
Ledelsesstrategier.....	39
Opsamling.....	42
Social Kapital.....	43
Samarbejde.....	43
Tillid	54
Opsamling.....	57
Anerkendelse.....	57
Opsamling.....	60
Diskussion	61
Konklusion	64
Bibliografi.....	66

Bilag:

Bilag 1, Interviewguide

Bilag 2, Analysestrategi

Bilag 3, Transskribering

Bilag 4, Analyseskema og meningskondensering

Bilag 5, Perspektivering

Bilag 6, Resume

Bilag 7, Abstract

Indledning

Problemfelt

Velfærdsstaten under pres

I Danmark er der kommet flere ældre end unge, et fænomen der bliver betegnet som ældrebyrden i diverse medier og i politisk sammenhæng. Der er derfor opstået en forsørgelsesbyrde, denne byrde er opstået på baggrund af at der er kommet flere ældre som skal forsørges og færre til at forsørge dem (Andersen 1999:15). Den demografiske udvikling udfordrer den offentlige sektor, idet der forekommer et kæmpe pres på de offentlige udgifter. Det bliver derfor svært at opretholde den samme standard af velfærdsydelser, da der er mangel på arbejdskraft (Greve 2016:198). Undersøgelser viser at der forventes en stigning i aldersgruppen 75 år og opefter på fire % fra 2017 til 2018, og derefter en stigning på 41 % fra 2017 til 2025 (KL.dk). Ifølge ældresagen er det særligt gruppen for 65 til 69 årige, der er steget markant siden 2007 med op til 30%. Derudover er aldersgruppen 70 til 74 årige steget med 57% (Ældresagen 2017:1). Folketinget vedtog en lov, som lød på at der fra 2016-2019 skulle være et omprioriteringsbidrag på 1% om året i det kommunale udgiftsloft. I 2017 lå dette på 2,4 mia. kr. (Finansministeriet 2016:11). KL og regeringen blev enige om, at 2,2 mia. kr. af optimeringsbidraget skulle tilbageføres til prioriterede indsatser i kommunerne. I forlængelse af dette er der ligeledes aftalt et flerårigt moderniserings- og effektiviseringsprogram på én mia. kr. som en årlig målsætning fra 2018. Grundet dette har regeringen afgjort at der fra 2018 og frem ikke vil være et optimeringsbidrag på de kommunale udgiftslofter (ibid.:12).

I Danmark er den frivillige sektor blevet et mere udbredt emne på det politiske spektrum, som blev udtrykt bl.a. i 2001, hvor regeringen i samarbejde med kommunerne og frivillige organisationer udformede et *Charter for samspil mellem det frivillige Danmark/Forenings- Danmark og det offentlige*. Dette charter påviser et stærkt fokus på den frivillige sektors betydning og mulighed for løsning af forskellige samfundsmæssige problemer i fremtiden. Dette har resulteret i lovgivninger, der har styrket de frivillige organisationers position samt forøget den offentlige støtte (Boje et al. 2006:145). I 2010 blev de frivillige nævnt i Lars Løkkes åbningstale omkring en national strategi, hvor regeringen ville afsætte 100 millioner til at styrke det frivillige sociale arbejde (Åbningstale, folkettinget 2010).

Senere hen har regeringen, Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti og Radikale Venstre indgået en aftale om lempning og forenkling af reglerne omkring frivilligt ulønnet arbejde i 2017 (Regering.dk 2017).

Den frivillige sektor

Den frivillige sektor har gennem 10 år fået mere fokus, dette kan bemærkes i den stigende interesse indenfor forskning om frivilligt socialt arbejde. Her kan der nævnes Thomas Boje, Anders La Cour og Bjarne Ibsen mm. Endvidere er der udformet flere undersøgelser om omfanget af den frivillige sektor i Danmark, hvor SFI med undersøgelsen; *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012* og en frivillighedsrapport fra 2016 – 2018 af Mette Hjære & Helene Elisabeth Dam Jørgensen fra Center for Frivilligt Socialt Arbejde sætter fokus på velfærdsområdet, igennem forskellige kommunale undersøgelser, befolkningsundersøgelser og foreningsundersøgelser. Frivillighedsrapporten viser bl.a. at en gensidig henvisning af borgere/frivillige mellem kommuner og foreninger er steget fra 56% i 2010 til 87% i 2017. Det vil sige at vidensudveksling, dialog og samarbejdsaktivitet er steget markant mellem kommuner og frivillige organisationer og foreninger (Hjære & Jørgensen 2017:8). Hertil er procenten steget i forhold til kommuners inddragelse af egne frivillige i kommunale aktiviteter, henholdsvis plejehjem og dagcentre steget fra 41% i 2010 til 70% i 2017. Yderligere svarer kommunerne på om de fremadrettet overvejer at hverve flere til at udføre frivilligt arbejde i kommunale aktiviteter, hvor 54% har svaret *ved ikke* og 36% har svaret *ja* samt 10% har svaret *nej* til at inddrage flere frivillige (ibid.:15f). Denne forhøjet interesse kommer fra det politiske ønske og målsætning om, at flere skal engageres og deltage i frivilligt arbejde gennem foreningsarbejde og ulønnede indsatser. Dette kan ses i forlængelse af Bojes tidligere undersøgelser af frivillighed i Danmark (jf. Hermansen & Boje, frivillighedsundersøgelsen 2015) som viser at det er omkring fire ud af ti danskere som udfører regelmæssigt frivilligt arbejde i en organisatorisk tilknytning og mere end halvdelen yder praktisk hjælp til familie, venner og naboer udenfor hjemmet (Boje 2017:307).

Ifølge Bojes tidligere undersøgelser er den danske befolknings civile engagement stadig omfattende indenfor frivilligt arbejde, med et stabilt udvikling heraf. Dog ser det positivt ud og samtidigt afkræfter debatten om, at velfærdsstaten med dens sociale sikkerhedsnet og universelle ydelser skaber en passivitet i borgernes engagement i samfundet (ibid.:307f). Gennem Bojes undersøgelse er det stabile, men stadig omfattende civile engagement indenfor frivilligt arbejde et udtryk for et socialt trykt og

ligestillet velfærdssamfund. Dog er time antallet af danskernes frivillighed over det seneste årti faldende. Et fald fra frivillige arbejdstimer på 126 til 118 timer. Dette fald er størst i gruppen med det største civile engagement, bestående af højtuddannede, børnefamilier og fuldtidsbeskæftigede. Denne gruppes engagement er faldet pga. presset på arbejdsmarkedet af lange arbejdsdage og forhøjet arbejdstempo, som har resulteret i en nedprioritering af frivilligt arbejde (ibid.).

Gennem Lars Skov Henriksen og Torben Fribergs undersøgelse fra SFI har de traditionelle frivillige foreninger skiftet karakter, fra en monopol position indenfor rekruttering og organisering af de frivillige, til at der er opstået nye former for strategisk brug af frivillige, hvor de offentlige institutioner og private virksomheder direkte selv rekrutterer frivillige. Dette ses typisk i kommunernes stigende efterspørgsel af frivilligt arbejde på velfærdsinstitutioner, som børnehaver, skoler og plejehjem. Således går de private og offentlige institutioner uden om de frivillige foreninger (Henriksen 2014:80). Hertil har undersøgelsen vist, at fordelingen for de forskellige frivilligområder er primært indenfor idræt og fritidsområdet, hvor selvejende institutioner står stærkest. Dette er også gældende indenfor boligområdet samt det internationale område, hvor foreninger i kombination med selvejende institutioner er dominerende (ibid.:83). Dog er dette anderledes på social og sundhedsområdet i forhold til medlemsfrivilligheden. På det sociale område udføres omkring halvdelen af det frivillige arbejde i foreninger, hvor det i sundhedsområdet gælder for cirka en fjerdedel. Dvs. der udføres mere end halvdelen af det frivillige arbejde på sundhedsområdet gennem de offentlige instanser. Dette viser, hvor dominerende det offentlige er blevet i forhold til, at igangsætte og organiserer frivilligt arbejde (ibid.). Udviklingen af frivilligt arbejde i foreninger på det sociale området, er steget fra 4% i 2004 til 50% i 2012. Hvor det frivillige arbejde indenfor det offentlige er faldet fra 32% til 23% gennem de samme år (ibid.:84f). Hertil viser deres undersøgelse at det er omkring hver tiende frivillige, som er engageret på et område, hvor der stilles krav om en form for introduktion eller uddannelse for at arbejde som frivillig. Endvidere ses der på to former for læring, den formelle læring og ikke-formel læring. Det er typisk frivillige organisationer som står for, at give bevis og certifikat, som er et krav i forbindelse med særligt frivilligt arbejde (Ibsen 2014:197). Den største betydning for, hvor meget de frivillige deltager i de forskellige kvalificeringsformer, afhænger af den tid, som den frivillige bruger på sit frivillige arbejde (ibid.:200).

Grænsen mellem lønnet og ulønnet arbejde

Efterhånden som interessen for den frivillige sektor er blevet større, har der samtidigt med de kommunale besparelser, været offentlige debatter og kritik vedrørende brugen af frivillige. Denne debat handler om ansvaret og rollerne mellem det offentlige og de frivillige organisationer. Udviklingen indenfor rammerne for det frivillige arbejde har derfor også ændret sig. De frivillige organisationer har bl.a. fået mere fokus på at udvikle de frivillige og hvorledes de motiverer, fastholder samt rekrutterer. Dette sker gennem forskellige kurser, uddannelse og evaluering. Dette er sket på baggrund af de øgede krav til de frivilliges kvalifikationer samt kompetencer. Rammerne er udviklet for den frivillige indsats for derved at gøre det mere tiltalende og tilgængeligt for borgerne (Henriksen 2014:16f).

Debatten lægger op til forskellige spørgsmål omkring de frivilliges rolle i samfundet og spørgsmålet om de frivillige skal professionaliseres samt hvor går grænsen og hvilke opgaver den offentlige sektor kan tillade at overlade til de frivillige. Endvidere skal de frivillige ikke erstatte den lønnede arbejdskraft i den offentlige service og hertil ikke undertrykke de frivilliges krav, regler og forpligtelser (Frivilligcenter, Fredensborg U.å).

Anders La Cour lektor for ledelse, politik og filosofi på CBS har forsket i de frivillige organisationers samspil med staten gennem mange år. Han gør derfor opmærksom på udviklingen indenfor frivilligt socialt arbejde, hvor de frivillige efterhånden er blevet et supplement og endda i retning mod en erstatning i stedet for at være alternativ til det offentlige (Information 2012). Hertil ser La Cour at politikerne har fået øje på de frivillige organisationer og dertil er interesseret i at integrerer frivilligt socialt arbejde i samspil med de eksisterende offentlige velfærdsydelser. Dette kan være et problem da de frivillige organisationer henholdsvis bliver en del af en frivillighedspolitik, og derfor bliver reduceret fra et alternativ til et supplement. Før skiftet var kvaliteten indenfor frivilligt arbejde styret af de frivillige personer eller organisations opfattelse af det rigtige. Efter skiftet fra et alternativ til et supplement er kvaliteten blevet afgrænset til få bestemte opgaver, hvor overskridelse af disse grænser bliver set som et problem (ibid.). Dertil varetager de frivillige opgaver som det offentlige burde varetage, og derved vil der komme et skift fra supplement til erstatning (ibid.). Dette var tilfældet i 2016, hvor fem presset kommuner søgte dispensation for en række regler, som ville gøre det muligt at bruge dagpengemodtagere til at arbejde frivilligt for i kommunen, uden at modtagerne blev trukket i deres

ydelse. Bjarne Ibsen udtalte; at dette ville ødelægge tilliden mellem de frivillige og de kommunale ansatte i fremtiden, hvis arbejdsløse i højere grad arbejdede som frivillige i kommunale institutioner (Jensen 2016). De frivillige vil ikke indtage rollen som én besparelse i kommunen og derfor kan det mindske lysten, idet at de frivillige ikke vil lave serviceopgaver, men derimod vil fremstå som en hjælp (Information 2012, Jensen 2016). I 2017 foreslog regeringen at give ledige og efterlønnere lov til frivilligt arbejde op til 10-15 timer om ugen, hvor det førhen var på fire timer ugentligt. Dette rejste problematikker omkring grænsen mellem, hvad der er frivilligt og lønnet arbejde. På grund af de store besparelser fra regeringen side af, kan de ikke forvente at det frivillige arbejde vil være en løsning, idet at frivilligt arbejde helst skal kunne undværes, hvorimod lønnet arbejde er en nødvendig del af samfundets sammenhængskraft (Kellberg & Suurballe 2017). Samtidigt med at frivilligt arbejde potentielt kan overtage lønnede jobs fra de ledige, så tillader kommunerne det, da de ikke har råd til at betale arbejdskraft grundet store besparelser (ibid.). I forbindelse med dette har FOA udført en undersøgelse i 2016, hvor medlemmerne oplever, at de frivillige forbedrer borgernes hverdag og, at samarbejdet med de frivillige fungerer godt. Dog oplever medlemmerne også en reduktion i deres service eller omsorg, idet at de frivillige i flere tilfælde må dække en del af deres behov, i stedet for vikarerne (FOA 2016:1). Hertil forekommer det at der er flest frivillige i social og sundhedssektoren, hvor 51% af medlemmerne svarer, at der arbejder frivillige på deres arbejdsplads, hvor særligt dette udgør 80% i plejehjem og -centre (ibid:6.). Endvidere har der ikke været en statistisk stigning af frivilligt arbejde fra 2013 til 2016, da tallene svinger mellem 38 og 40%. På området for plejecentre svare 84% at de frivillige hjælper til med socialt samvær, medhjælp til sociale arrangementer, som f.eks. gåture, køreture med borger mm. (ibid.).

Rapportens problematik

De tidligere nævnte faktorer opstiller nye rammer og strukturer ved brugen af frivillige. Offentlige institutioner går udenom de frivillige organisationer og direkte til civilsamfundet, samtidigt med at den offentlige sektor gennemgår store besparelser. Som tidligere nævnt stiller dette kritiske spørgsmål til den frivilliges rolle i den offentlige institution og hvor der skal adskilles fra ift. udførelsen af arbejdsopgaver, som potentielt kan forstås som et lønnet arbejde. Hertil har regeringen støttet op omkring frivilligt arbejde og skabt tiltag for flere frivillige i fremtiden. Dette har skabt nogle ændringer i frivillighedspolitikken, der har lempet en række af de regler, som gør det muligt at arbejde frivilligt flere timer om ugen på overførselsindkomst. Derved har det som sagt vakt nogen interesse for en række kommuner, ift. muligheden i at benytte personer på overførselsindkomst til frivilligt arbejde.

Derved skabes der nogle problematikker på arbejdsmarkedet og i arbejdsmiljøet, hvor den frivilliges nye rolle har ændret karakter fra et alternativ til et supplement og endda i visse sammenhænge en erstatning. En af de større områder, hvor frivilligt arbejde er steget, er indenfor det socialområde med en stigning på 9% fra 2004 til 2012. Dertil er der kommet flere frivillige til i ældreplejen og i plejecentrene, hvor dette bachelorprojekt tager udgangspunkt i socialområdet på Nældebjerg Plejecenter i Greve kommune. Projektet har til formål at undersøge nogle af disse elementer og problematikker, der hhv. omhandler den ændret struktur, og hvordan de frivillige inddrages. Den ændrede struktur gør at den frivillige er blevet en del af den offentlige sektors ressourcer, og hvad dette har af betydning for de forskellige aktører og arbejdsmiljøet. De frivilliges inddrages mere og overtager derved en række arbejdsopgaver fra de fagprofessionelle. Hertil vil der undersøges hvilke ændringer den frivillige har på ledelsens administrationen og dertil deres håndtering af hvordan anerkendelse bliver akkumuleret.

Problemformulering:

Hvordan udfordrer inddragelsen af de frivillige, arbejdsmiljøet på Nældebjerg Plejecenter med henblik på samarbejde, tillid og anerkendelse?

Arbejdsspørgsmål:

- *Hvordan har brugen af frivillige udviklet sig indenfor ældreplejen?*
- *Hvordan påvirker brugen af frivillige tilliden og evnen til at samarbejde i samarbejdsrelationer på Nældebjerg Plejecenter?*
- *Hvordan har udviklingen i tilliden og evnen til at samarbejde, påvirket anerkendelse for de fagprofessionelle i samarbejdsrelationerne på Nældebjerg Plejecenter?*

Begrebsafklaring

Frivillige

Når frivillige bliver nævnt i projektet er det i overensstemmelse med den generelle definition på frivillige. Det vil sige ulønnet arbejde, hvor den frivillige er hverken tvunget fysisk, økonomisk eller retsligt. Hertil bliver frivilligt arbejde betraget og afgrænset fra omsorgs- og husholdningsarbejde over for familiemedlemmer (frivilligraadet.dk U.å.).

Fagprofessionelle

De fagprofessionelle i dette projekt, forstås som værende social- og sundhedsassistenter eller social- og sundhedshjælpere (jf. SOSU). Derved er det givet at disse ansatte har gennemgået en uddannelse indenfor området. På Nældebjerg Plejecenter er det hovedsageligt dem som tager sig af omsorgsopgaverne, som bl.a. pleje og medicinering.

Afgrænsning

Dette bachelorprojekt afgrænser sig fra andre lande og tager udgangspunkt i Danmark, de danske kommuner hvor vi har valgt at afgrænse os til en kommune Greve og taget udgangspunkt i Nældebjerg Plejecenter. Dette er gjort på baggrund af både tids- og ressourcemæssige udfordringer. Med tanke på at sammenligne flere kommuners brug af frivillighed i ældreplejen, ville det være fordelagtig at inddrage forskellige kommuner for at få et klart billede af tendensen. Her ville et fokus på antal, ledelsesstil, initiativer samt forholdene mellem de to faggrupper, i forskellige kommuner, være helt centralt. Således kunne et komparativt studie med mere end én case, havde været interessant og evt. fordret andre problematikker. Dette har desværre ikke været muligt, da flere af de kommuner som vi kontaktede har døjet med tidspres i forbindelse med den aktuelle OK18 konflikt, som ville strejke eller lockoute de fagprofessionelle i de kommuner. Derfor så vi os nødsaget til at fokusere på den ene kommune og plejecenter, som accepterede vores forespørgsel. Samtidig forsøgte vi at fordrer triangulering ved flere interviews på forskellige niveauer i organisationen, men måtte se os udfordret endnu engang ift. at få adgang til feltet. Derfor har vi i stedet valgt at fokusere på vores indsamlede empiri, ved at anvende et ledelses-og organisatorisk perspektiv, for at kunne besvare problemstillingen. Derudover tager vi udgangspunkt i nutidig forskning om det sociale område med henblik på særligt frivillige som en betydelig del af det danske samfund og arbejdsmarked.

Metode

I dette kapitel vil der redegøres for projektets metodiske design, hvilke refleksioner vi har gjort os og den analytiske strategi. En grundig redegørelse af disse refleksioner er en central forudsætning for, at sikre kvaliteten, validiteten og kausaliteten i et problemorienteret projekt. Samtidig sikres den metodiske transparens, som giver læseren indblik i videns- og empiriindsamlings processen (Jensen & Kvist 2016:39fff). I det ovenstående problemfelt reflekteres der over aktualiteten af problemstillingen og hvilke vinkler, som inddrages for at belyse udfordringerne i det danske samfund og særligt i ældreplejen. I dette afsnit vil der tages stilling til spørgsmålet om, hvorledes vidensindsamlingen er foregået og hvilke refleksioner der er gjort i valg af disse. Valget af den metodiske fremgangsmåde og teori er koblet sammen med den videnskabsteoretiske position. Derved vil det metodiske design og analytiske strategi uddybes efter den kritiske teoris indgangsvinkel, da den måde gør sig gældende i valg er teori, metode og analysestrategi (ibid.).

Den kritiske teori

Den kritiske teori forstås som en blanding af en samfundsteori og en videnskabsteori. Dvs. at den handler lige så meget om samfundet, som de normer der fastlægges for videnskabelig aktivitet. Dens formål er at forklare og blotlægge virkeligheden ved, at trænge bag om overflade fænomenerne og samfundets ideologier. Den kritiske teori understreger at kritikken af samfundet er indlejret i en form for normativ grundtanke eller et normativt ideal, som skal forstås som en standard for kritiske analyser (Juul 2015:319). Teorien er opdelt i tre generationer, hvor den første generation består af den kritiske tænkning ved Max Horkheimer og Theodor Adorno, den anden generation sættes i forbindelse med Jürgen Habermas og hans kommunikative og sprogfilosofiske paradigme, den tredje generation er kendetegnet ved Axel Honneth og hans anerkendelsesteoretiske begrebsapparat (ibid.:320).

I dette projekt er det særligt den tredje generation og Honneths forståelse, af en normativ samfundsteori vedrørende et begreb som kan forklare de mest formelle betingelser for, at et menneske kan leve og realisere sig selv, som der tages udgangspunkt i. Således kan det begrunde en kritik som står i vejen for den menneskelige selvrealisering (ibid.:338). Derved har den kritiske samfundsanalyse til opgave at identificere de forhindringer som forekommer i forbindelse med at opnå anerkendelse. Dertil skal det videnskabsteoretiske perspektiv forstås i dette projekts undersøgelse af de fagprofessionelles udfordringer og problematikker i deres arbejdsmiljø, som følge af inddragelsen af frivillige

som supplement til håndtering af kerneopgaver i ældreplejen. Derfor bruges denne form for kritiske teori med udgangspunkt i Honneths forståelse, mere som en analyse af arbejdsmiljøet i en organisation, end en samfundsanalyse af strukturer og mekanismer. Denne indgangsvinkel fordrer andre teorier, som ligeledes forsøger at forstå og blotlægge de sociale praksisser. Dette ses i valg af teorien om social kapital med henblik på frigørelsen og anerkendelse af mennesket på arbejdspladsen samt kritik af magtforholdene gennem teori om ledelsesstruktur.

Abduktiv fremgangsmåde

I projektet arbejder vi ud fra en abduktion, dvs. at vi som forskere formulerer en mulig idé, hypotese eller fortolkning på en problemstilling, og derudfra forsøger løbende at teste denne (Thualagant 2016:327). Denne hypotese er opbygget omkring forhåndsviden om feltet vi gerne vil undersøge, samt forståelse af teorier som kan forklare en række af de problematikker som der opleves i konteksten. Vi har derfor gjort brug af de kvalitative metoder, hvor vi gennem et casestudie har valgt at interviewe ledere fra Nældebjerg Plejecenter og foretage en dokumentanalyse af flere undersøgelser. Dette er gjort ud fra viden fra forskellige rapporter og teori. Nedenfor vil de specifikke metoder uddybes og gennemgås, ift. hvilke metodiske refleksioner vi har gjort os, hvad formålet har været ved valget af disse og hvilke resultater de har givet.

Casestudie

Casestudier bruges i videnskabelige undersøgelser af et fænomen eller ét tilfælde, hvor hensigten eller formålet med denne, ikke kun er at undersøge fænomenet, men også at forstå fænomenet i konteksten (Thualagant 2016:317). I dette projekt bruges casestudie ud fra et sociologisk perspektiv, hvor metoden ansues gennem en fortolkende tilgang til at forstå og forklare fænomenet. Uanset tilgang kan man påpege at der er tale om kontekstuel eller praktisk viden i et casestudie. Det betyder at casestudiet er teorigenerende. Dvs. at der er tale om en tilgang hvor forskeren går fra praksis, i et konkret casestudie, til teori ud fra en overordnet teoretisk ramme. Derved sættes der præmisser for hvad og hvordan casen skal undersøges og observeres (ibid.:319). Casestudiet fordrer den konkrete videnskab, ved at tage afstand fra andre makroorienterede forudsigelige teorier (ibid.). Den kontekstuelle viden, repræsenterer en praktisk viden med en forsøgsvis konklusion, dvs. at denne form for

viden ikke kan tilbyde endegyldige svar på problemstillingerne, men kan i stedet fordrer nye forståelser. Begrundelsen for valg af et enkelt casestudiet lyder på, at vi forsøger at opnå dybdegående viden og forståelse indenfor et specifikt område, med en rumlig variation intern i enheden.

Population og valg af case

Ud fra vores kausalitet og hypotese har vi opstillet nogle kriterier for, at finde et godt casestudie. I den forbindelse gjorde vi gemmen litteratursøgning på internettet brug af en række nøglebegreber såsom; økonomiske besparelser, frivillighed, borgerinddragelse mm. Derigennem fandt vi en række bilag, artikler og besparelsesplaner på en række kommuner på Sjælland, som udgjorde de fem kommuner, Greve, Sorø, Furesø, Slagelse og Gentofte, som vi tog kontakt til. I løbet af de første uger, fik vi kontakt med flere af kommunerne, men grundet tidspres særligt ift. lockouten, som nævnt tidligere i afgrænsningen, resulterede dette i afslag fra de fleste af dem. Til sidst lykkedes det os at komme i kontakt med Greve Kommune, som videresendte os til Nældebjerg Plejecenter, hvor vi fik kontakt til to ledere som indgik i et elite - gruppeinterview. Derved var udvælgelsen af casen og den tilhørende population nøje undersøgt forinden, men grundet udfordringer ift. at få adgang til feltet resulterede dette i at kun Greve Kommune var interesseret i et samarbejde. Nældebjerg Plejecenter og Greve kommune kan forstås som en typiske case, som umiddelbart i høj grad er sammenlignelig med andre kommuner og plejecentre. Dog kan der forekomme en forskel ift. beboersammensætningen, da der på Nældebjerg er 70% af beboerne som lider af demens. Denne faktor var vi ikke klar over forinden interviewet med lederne. Men dette forstår vi som en generel udvikling i sammensætningen af beboere landet over.

Det kvalitative metodevalg

Semistrukturerede interview

Det kvalitative interview er tilrettelagt således at det fordrer dataindsamling og derved muliggør ny viden om feltet. Ud fra en abduktiv metode fremgang har viden om feltet og empiri gennem interviewet været essentielt ift. at forstå hvilke problematikker og udfordringer som de fagprofessionelle og lederne på centret, oplever i deres hverdag i ældreplejen, ift. brugen af frivillige (Poulsen 2016: 75). Dette gøres igennem et indblik i deres dagligdag, hvor et semistruktureret interview giver muligheden for en høj grad af fleksibilitet i undersøgelsen. Det skal forstås ift. at interviewene er åbne, for at give bedst mulig viden og information. Projektets interviews er tilrettelagt således at intervieweren følger en interviewguide med en række pointer, men ikke er låste til denne (Se bilag 1). Dette

fordrer en åben dialog, men med mulighed for fortsat at følge emnet og interviewets formål. Det semistrukturerede interview giver mulighed for nye spørgsmål undervejs som findes interessante og relevante i undersøgelsen (ibid.:76). Derved kan interviewets fokus godt ændre sig undervejs. Under interviewet har vi så vidt muligt forsøgt at forholde os åbne ift. at lade respondenterne, bestemme udviklingen og særligt hvilke problematikker som de gerne vil debattere. Derved forsøger vi at undgå ‘at lægge ord i munden på dem’ og nærmere tillade dem at fastsætte problemet. Forinden interviewet havde vi igennem en litteraturundersøgelse reflekteret over projektets nøglebegreber og hvilke udfordringer vi gennem artikler og medier forventede at møde i feltet. Dermed havde vi forberedt os med en undersøgelse af disse, for at være opdateret og orienteret omkring feltets aktualitet og udvikling. Netop disse er også karakteriseret ved denne form for semistruktureret interviews, hvor interviewerens forbereder en række temaer og forslag, men samtidig er åben overfor ændringer ift. at følge interviewpersonens fortælling (ibid.)

Gruppeinterview og eliteinterview

For at følge projektets abduktive og åbne fremgangsmåde er det essentielt at lade feltet bestemme processens forløb. I Greve kommune sendte de os ud til Nældebjerg Plejecenter hvor vi kom i kontakt med ledelsen indenfor ældreplejen. Her ville de gerne stille op til interview med to personer, så vores interview blev et gruppeinterview med to kvinder fra ledelsen i ældreplejen. Der skelnes derfor mellem fokusgruppeinterview og gruppeinterviews, hvor den førstnævnte har et centralt fokus på de interaktioner som foregår mellem deltagerne og hvor gruppeinterviews er uafhængig af gruppesituationen - svarene ville derfor være de samme uanset om interviewet fandt sted individuelt eller i en gruppe (Damgaard 2016:110). Vores interview er et rent gruppeinterview, hvor gruppens deltagere er fastlagt på baggrund af den relevante viden ift. problemstillingen. Under interviewet støtter og hjælper lederne i højere grad hinanden med at bedst muligt at kunne besvare projektets arbejdsopgaver. Derudover er den sammensatte gruppe af ledere som deltog i interviewet, fastsat uden vores indblanding. Da interviewet bestod af to ledelses figurer er interviewet derfor et eliteinterview, hvor deltagerne er såkaldte elitepersoner, som enten er ledere eller eksperter og som normalt besidder magtfulde stillinger. Disse personer er i højere grad vant til at blive interviewet eller udspurgt omkring deres beskæftigelsesområdet. Samtidig fordrer det ligeledes én interviewer som er velinformeret om emnet, forstår fagterminerne og kender til deltagernes baggrund (Kvale & Brinkmann 2014:201). Igen gennem projektprocessen har vi forsøgt at tilnærme os mest mulig information omkring den pågældende

situation i ældreplejen ift. både besparelser, brugen af frivillige på landsbasis og aktuelle problemstillinger skildret gennem medier og undersøgelser. Derved bestræber vi os på at kende og forstå feltet, inden vi gik ind i det.

Præsentation af respondenterne

Respondenterne fra Nældebjerg er to ledere. Vi har valgt at tale med ledelsen på plejecenteret da vi ønskede at få svar på de overordnede områder indenfor frivilligheds aspektet på Nældebjerg. I analysen skrives S eller M afhængig af hvem af lederne som udtaler citatet.

De to respondenter:

Susanne Ormstrup, (S) er ældrechef i Greve kommune. Hun har ansvaret for plejecentrene og rehabiliteringscentret, og har været ansat i tre et halvt år.

Marianne Jensen, (M) er plejecenterleder på kompetencecenter for demens som omfatter Nældebjerg Plejecenter, Grønlykkeparken og Dahliahuset. Hun har været ansat fire et halvt år.

Bearbejdelse af interviewet

I følgende afsnit vil der blive beskrevet hvordan transskriberingen samt omkodningen er blevet udarbejdet i dette projekt.

Vores interview er blevet skrevet om til skriftsprog, dette er gjort for at gøre det mere læsevenligt for læseren. Da interviewet var et gruppe og derudover et eliteinterview, som indeholder rent faktuelle spørgsmål samt spørgsmål angående ledelsens holdninger og syn på tingene, er der ikke blevet observeret under interviewet. Dette er blevet undladt da det ønskede resultat fra interviewet, var viden fra de to ledere omkring frivillighedsaspektet på Nældebjerg og derimod ikke deres følelser omkring det. For at kunne analysere har vi udarbejdet en grundig meningskondensering, se bilag 4. Først fandt vi relevante citater og vendinger frem, som kunne hjælpe til at besvare projektets arbejdsspørgsmål. Derefter har vi gennemgået alle de relevante citater mm. igen for at stille dem op med vores teorier, og finde ud af hvor de forskellige citater mm. bedst ville passe ind. De blev derfor sat ind i et skema for at danne et overblik over hvor citaterne mm passer bedst. Til sidst er interviewet blevet vendt endnu engang for at se, hvor i analysen og diskussion de forskellige citater mm. bedst bidrog, så det ville give os et bedst muligt resultat.

Dokumentanalyse

I dette projekt har viden og dataindsamlingen været helt essentielt med henblik på både at lære om feltet og forstå hvilke aktuelle problemstillinger som indgår i det danske samfund. Herved har dokumenter i form af undersøgelser og rapporter fra henholdsvis fagforeningen og a-kassen; FOA Socialforskningsinstituttet (SFI); *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012* fra 2014, og rapporten fra Center for Frivilligt socialt arbejde; *Tal om det frivillige Danmark, analyse af befolkningens frivillige engagement 2016-2018*, været helt centrale i forståelsen af vidensområdet. Samtidig forstås det som en del af emnets 'state of the art', dvs. som en del af det nyeste og mest omfangsmæssige litteratur på feltet ift. frivillighed med henblik på socialt arbejde. Med meget litteratur og viden er det vigtigt at kunne anvende dokumenterne og undersøgelserne kritisk og reflekteret. Dokumenter benyttes oftest i videnskabelige undersøgelser som et medium eller et spejl til at give adgang til virkeligheden og samfundets udvikling (Triantafillou 2016:125). Formålet med denne type analyse er at give så præcis en beskrivelse af virkeligheden som muligt ved netop at fokusere på dokumenternes skriftlige indhold. Da man bruger dokumenterne og de informationer som følger herigennem er det afgørende at vurdere, i hvilket omfang dokumenterne eller undersøgelserne, repræsenterer virkeligheden på en sand, gyldig og afdækkende facon. Det kan gøres ved brug af en kvalitetsvurdering af dokumenterne, som forstås som en kildekritik, hvor man kigger nærmere på dokumenternes troværdighed, repræsentativitet og betydning for den problemstilling som undersøges (ibid.:127f). Det er centralt at kigge nærmere på afsenderens metodiske design og problemorienteret fremgangsmåde som kan være præget af egeninteresser. Nedenfor præsenteres rapporterne med udgangspunkt i forfattere, metodiske fremgangsmåde og derved gyldighed.

FOA, frivilligt arbejde, 2016: Rapporten er lavet af FOA Kampagne og Analyse. (Lars Ole Preisler Hansen). Antallet af deltagende medlemmer er over 5000, som har svaret på et eller flere af spørgsmålene om frivilligt arbejde. Der er blev stillet spørgsmål til alle medlemsgrupper. (FOA 2016:1). Indsamlingen af informationer er foregået gennem en spørgeskemaundersøgelse via FOAs elektroniske medlemspanel. Spørgsmålene har været målrettet ansatte i hjemmeplejen, plejehjem eller plejecentre.

SFI, Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012, 2014: Undersøgelsen omhandler udviklingen af danskernes frivillige arbejde fra 2004 til 2012. Den bygger på en repræsentativ survey med danskere i

alderen 16-85 år. Undersøgelsen er baseret på en telefoninterviewundersøgelse med besøgsopfølgning af de respondenter som ikke kunne træffes pr. telefon. Udvalget af population er sket ved tilfældig stikprøve, og udgør derfor et tilfældigt udsnit af befolkningen. Undersøgelsen er gennemført i år 2004, med en identisk anvendelse af metode og fremgangsmåde, tilsvarende en befolkningsundersøgelse lavet igen i slutningen af 2012. Således er den designet som et follow up-studie af den tidligere undersøgelse. Dette gør resultaterne i høj grad sammenlignelige med andre lande. Den er ledet af professor Lars Skov Henriksen, seniorforsker Torben Fridberg fra SFI, i tæt samarbejde med Bjarne Ibsen, professor Thomas P. Boje, Morten Frederiksen, og Adjunkt Rasmus Juul Møberg. Det samlede forskningsprojekt har været støttet af en bevilling fra Socialministeriets pulje til forskning i civilsamfund i frivillighed (Friberg & Henriksen 2014:7,9,14).

Center for Socialt Frivilligt arbejde, Tal om det frivillige Danmark, analyse af befolkningens frivillige engagement 2016-2018, 2017: Denne rapport forstås som en uafhængig fortsættelse af den tidligere rapport over 2004-2012. Rapporten er udarbejdet af Mette Hjære og Helene Elisabeth Dam Jørgensen i oktober 2017, samt finansieret af Frivilligpakken under Børne- og Socialministeriet. Dattainsamlingen er på i alt 6.431 observationer og er derfor et repræsentativt udsnit af danskere i alderen 16-94 år. Rapporten indkludere to versioner, med et fokus på henholdsvis tal om det frivillige i Danmark og tal om kommuner og frivillighed (Hjære & Jørgensen - Danmark:4).

Analysestrategi

I videnskabelige undersøgelser og projekter bruges oftest en analysestrategi som skal forstås som en begrundelse for hvordan man bedst muligt kan besvare en problemstilling (Jensen & Kvist 2016:40ff). I dette projekt tages udgangspunkt i en interaktionistisk strategi, som lægger vægt på at samfundet kendes gennem viden om det. I denne strategi arbejder man med at forstå det der foregår i en interaktiv proces og derved belyse dette fænomen i forskellige perspektiver. Derved arbejder man ud fra at undersøge problematikkerne, som er opstillet igennem projektets problemstilling, der er bygget på tidligere informationssøgning og forforståelse af dilemmaer. I vores tilfælde forekommer dilemmaerne i ældreplejen, som vi får indblik i ved at interviewe personer, som er en del af den daglige proces. Vi får en beskrivelse af et forløb (jf. inddragelsen af frivillige) i den rette kontekst og sammenhæng. Det er i denne proces projektgruppens ansvar at skabe fokus, transparens og både praktisk samt teoretisk sensibilitet. Den nye viden, som projektet forsøger at skabe, er et resultat af et

samspil mellem forklaringer og forståelse af arbejdet i ældreplejen og projektets styring ift. den teoretiske struktur, hvorpå situationerne fortolkes og analyseres (ibid.:142f). Derved er der en konkret relation mellem projektets proces, refleksivitet samt den alsidige metodeanvendelse. Valget af det metodiske design og den teoretiske forståelsesramme er nøje udvalgt på baggrund af at kunne belyse alle nødvendige og relevante udviklinger. Eliteinterviewet med centerets ledere fungerer som en indgang til viden om den daglige struktur og koordinering af de to grupper; de fagprofessionelle og de frivillige på plejecenteret. Derved er der ikke fokus på den enkelte aktør og baggrunden for hvorfor lederne opfatter situationerne som de gør, men i højere grad et fokus på interaktionen og kompleksiteten i samarbejdet, arbejdsfordelingen og relationerne i organisationen. For at følge denne tankegang har vi igennem tematikker og meningskondensering af interviewets transskription formået at udtrække de relevante problematikker, som lederne selv italesætter undervejs. Disse bruges til at strukturere analysen og skabe sammenhæng mellem empiri og teori, således fordres der en rød tråd mellem viden og handling. Strategien lægger derved vægt på at sandheden skal søges i relation til processerne og ikke med udgangspunkt i enkelt aktivitet eller enkelte aktører (ibid.:147). Til sidst fordres et kritisk synspunkt, som lægges til grund for en videnskabsteoretiske vinkel; kritisk teori, som netop fokuserer på at finde problemet i forbindelse med at der forekommer et mismatch eller en problematik i en given sammenhæng, som kan udfordrer frigørelsen eller selvrealiseringen af mennesket. I dette projekt undersøges nærmere, med et kritisk perspektiv, i hvilke sammenhænge at inddragelsen af frivillige i ældreplejen, kan skabe udfordringer ift. samarbejde, tillid, arbejdsmiljø og anerkendelse for særligt de fagprofessionelle i organisationen. Dvs. hvilke problematikker som opstår og i hvilke henseender disse kan forstås. I bilag 2 kan ses et skema, som forsøger at forenkle forståelsen af sammenhængen samt strukturen over projektets analytiske fremgangsmåde og valg af metode, for at besvare arbejdsspørgsmålene bedst muligt.

Teori

I det følgende kapitel vil den relevante teori blive præsenteret. Indledningsvis vil der komme en argumentation for valget af teori. I forlængelse af disse begrundelser vil der komme to afsnit, hvor de valgte teorier vil blive udfoldet og sat i forhold til projektet. De to teorier som vil blive udfoldet er social kapital og anerkendelse.

Valg af teori

Vi har indledt vores teoretiske forståelse af begrebet social kapital hos teoretikere som; Pierre Bourdieu, James Coleman, Robert Putnam og Diego Gambetta. Granskningen af dette felt har været et led i forståelse af de dynamikker og relationer, som måtte fungere på en arbejdsplads. I denne granskning er vi blevet bevidst om afgørende faktorer for at kunne opbygge social kapital på en arbejdsplads, faktorer som; normer, tillid og sanktioner.

Til at beskrive begrebet social kapital har vi valgt at lægge os fast på James Coleman, som hovedteoretiker. Valget af Coleman og fravalget af Bourdieu og Putnam, er sket ud fra deres forskellige betragtninger. Da det for os var vigtigt at se på de dynamikker, som måtte eksistere mellem individer på en arbejdsplads, var den sociale kapital, som måtte opstå i individet, derfor mindre væsentlig. Af samme grund blev Bourdieu fravalgt, da han i sin anskuelse af social kapital, er meget fokuseret på individet.

Fravalget af Putnam er sket ud fra den argumentation, at Putnam i sit arbejde med social kapital har arbejdet meget med kvantificerbar empiri og har arbejdet meget kvantitativt i sit arbejde med social kapital. Da det i dette projekt har været til hensigt at sætte social kapital og anerkendelse i forhold til hinanden, har Coleman derfor virket mere tiltalende. I vores gennemlæsning af Colemans betragtninger har vi dog følt et behov for at underbygge hans betragtninger omkring sammenhængen mellem samarbejde og tillid. Vi har valgt at supplere hans betragtninger med Gambettas betragtninger, som vi vil argumentere for, giver tillidsbegrebet et ekstra aspekt. Coleman er af den mening, at tillid er noget, der opstår af samarbejde, altså et resultat af samarbejde. Hvorimod Gambetta mener, at autentisk tillid ganske rigtigt er et resultat af samarbejde, så er tillid også noget man kan simulere som et led forud for samarbejde.

I forhold til hensigten med at vise en sammenhæng mellem de sociale strukturer og anerkendelse, har vi valgt at benytte os af Axel Honneth og hans tre anerkendelsessfærer. Da der for projektet her er tale om undersøgelse af samarbejdsrelationer i en arbejdsmæssig kontekst, er det hovedsageligt Honneths tredje sfære som er relevant. Vi ser et sammenspil mellem disse teorier, da der i den sociale kapital lægges meget op til de handlemuligheder, som der opleves i en samarbejdsrelation. Her kan man se, hvordan den sociale kapital belyser, hvordan normer, sanktioner og recipitet er med til at styre og begrænse individets handlemuligheder. Dette står i relation til Honneths videnskabssteoretiske forankring, som er funderet i den intersubjektive anerkendelseskamp. Individets måde at opfatte og relatere til hinanden på, er derfor af central betydning for, hvordan vi opfatter samarbejde og tillid, dele som alle er vigtige for individets kamp for anerkendelse.

Social kapital

Som tidligere nævnt har vi valgt at lade James Colemans forståelse af social kapital danne grundlag for vores egen forståelse af social kapital i ældreplejen og dens aktører. Social kapital skal ifølge Coleman defineres ud fra dens funktion og består ikke af en enkelt entitet men af flere varierende entiteter, som alle har to hovedelementer til fælles: Alle entiteter er i nogen grad en del af de sociale strukturer, og de faciliterer alle bestemte handlinger hos aktører indenfor disse strukturer. Entitet skal her forstås som en selvstændigt fungerende del af en enhed. Som med andre former for kapital skal den sociale kapital også betragtes som produktiv, da den gør det muligt at opnå visse ting, som uden den sociale kapital ellers ville være uopnåelige (Coleman 2003:162). Altså skal den sociale kapital betragtes som en række produktivt udslagsgivende kollektive faktorer, hvor der gennem fælles handling opnås fælles mål. Det er i relationerne individer imellem, at den sociale kapital er den produktive faktor. På den måde skal social kapital altså ikke opfattes som noget der eksisterer i det enkelte individ, men noget som opstår mellem individer i en social struktur, hvor det at opnå et bestemt mål er det retningsgivende, hvad enten det foregår inden- eller udenfor en virksomheds- eller organisationsramme.

På trods af at Coleman benytter meget tid på at gøre rede for de fælles formålsnyttige relationers sociale kapital, så retter han også sin interesse mod de sociale interaktionsformer, der er tilknyttet den sociale kapital, når disse opfattes som ressourcer for det enkelte individ (ibid.). Coleman er derfor bevidst om i sin teoretiske tilgang til social kapital, at den sociale kapital ikke udelukkende er noget,

som er eksisterende mellem individer ud fra et fælles gode, men at den også kan forstås i et mere individuelt perspektiv.

Coleman gør det derfor muligt at kunne danne en forståelse af, hvordan social kapital både kan være med til at bidrage til individuelle handlinger, men også være med til at begrænse dem (ibid.). Når handlinger både er fordret og hæmmet af social kapital, vil sociale strukturer også tilsvarende kunne imødekomme og begrænse individers behov for anerkendelse. I forsøget på at forstå de intersubjektive processer, som ligger til grund for den sociale kapital, både som anledning til anerkendelse og begrænsning til anerkendelse, vil der i projektet blive sat fokus på samarbejde og tillid. Det vil der, da der er en række forståelser af social kapital som er af den opfattelse, at social kapital giver anledning til anerkendelse, når komponenterne samarbejde og tillid er til stede.

Samarbejde

Der vil i dette afsnit omhandlende samarbejde blive redegjort for, hvordan social kapital kan sætte rammer for individets handlemuligheder, samt hvordan social kapital kan ses som en ressource for det enkelte individ. Ud fra James Colemans teori om social kapital, vil der derfor blive sat fokus på de kollektive og individuelle handlemuligheder og de sociale strukturer, som er eksisterende i en samarbejdsrelation. De elementer som Coleman identificerer i en samarbejdsrelation, er elementer som normer, sanktioner, motivation, forventninger og pligter, og det er disse elementer som vil blive forsøgt udfoldet i dette afsnit.

Normer

Coleman er af den opfattelse, at normer fungerer som retningsgivende social orientering i relationer og er derved også en vigtig del i den sociale kapital. En norm kunne eksempelvis være, at solidaritet er en god ting, og et eksempel til følge. Ifølge Coleman er normer i sig selv hverken gode eller dårlige. Eksempelvis kan normer på den ene side være vigtige for samfundsopbyggende sociale handlinger, men på den anden side kan selv samme norm også virke ekskluderende, når den eftertragtede sociale accept og status, som knytter sig til denne norm, er uopnåelig (Coleman 2003:168f). I forhold til ældreplejen betyder det, at de forskellige aktører må påtage sig de fremherskende normer, som eksisterer i de forskellige situationer, og særlig vigtig er det for de frivillige, som bliver benyttet i nye arbejdsopgaver og i et større omfang, da de skal indgå i et fasttømret arbejdsfællesskab med allerede klare normer.

Coleman forsøger at beskrive, hvordan normer er årsagen til social organisering, men understreger også at normer ikke er en social intelligens, som styrer individer ubevidst rundt som brikkerne på et skakbræt (ibid.:137). Derved manøvrerer individerne i en social organisering sig ved hjælp af guidende normer. Normer kan altså være med til at begrænse, hvilke valg der kan tages, da de er med til at anvise nytteværdien af bestemte handlinger. Det er på den måde op til individet at vurdere i hver enkelt situation, hvilke værdier og omkostninger, der er ved hver handlen. Normer fremfører derved bestemte handlemønstre, som vi bør følge, men mange gange er der flere normer i konflikt med hinanden, og derfor er der også langt flere handlemuligheder end bare den ene. Det at der er flere handlemuligheder gør også, at normer ikke kan styre individer til udelukkende at handle på en forudsigelig normbestemt måde (ibid.).

Sanktioner

En indgroet del hos individet er ideen om sanktioner – også i samarbejdsrelationer. Modsat normer, som kan efterlade en form for frirum for til- og fravalg, så fungerer internaliserede sanktioner mere styrende for social adfærd. Hele ideen om sanktioner er noget, som opbygges gennem hele ens opvækst, men er stadig noget som foregår gennem hele livet i den socialisering som individer oplever i samspillet med sine omgivelser (Coleman 2003:152f). Internaliserede sanktioner kan opstå i forestillingen om, hvad andre individer forventer eller ønsker af den enkelte. Det at individer, i bestemte fællesskaber, vælger at bidrage på bestemte måder, kan være motiveret af frygten for at miste identifikation med forestillingen om, hvad det andet individ forventer. Individets arbejdsfællesskab kan på den måde være påvirket af internaliserede sanktioner, som kan styre arbejdet de foretager sig, i kraft af ønsket om at leve op til forestillingerne om, hvad deres samarbejdspartnere forventer.

Sanktioner kan også manifestere sig i form af ydre konsekvenser, som er vakt til live af en kultur, der er kendetegnet ved bestemte fælles normer. I en sådan kultur er det fraværet af belønning, der kan opleves som en sanktion, der er med til at styre individet i retning af en mere accepteret opførsel. Sanktioner formet af fraværet af belønning eller anerkendelse kan således medføre, at individet udviser nogle helt bestemte karaktertræk og måder at agere på i bestemte kollektive fællesskaber, mens disse sanktioner ydermere er med til at udelukke andre former for karaktertræk og ageren (ibid.:168f). Således kan forventningerne til, hvilken ageren modparten forventer af en, være styrende for individets adfærd, både som internaliseret sanktion eller i form af fraværet af belønning som en ydre sanktion.

En af følgevirkningerne ved begge typer af sanktioner er, at eksempelvis graden af nytænkning bliver reduceret i de begrænsninger, som sanktionerne sætter op for individets ageren (ibid.:169f). Sanktionerne kan altså på den måde være med til at begrænse en arbejders faglige udfoldelsesmuligheder og ønsket om at fremlægge kreative løsninger, af den simple grund at de ikke passer ind i de sanktioner, retningslinjer og guidende normer, som der måtte eksistere i et givent arbejdsfællesskab. På den måde argumenterer Coleman altså også for, at det at bryde normerne ikke altid behøver at være udelukkende destruktivt, men at det også kan fungere konstruktivt, på trods af at det umiddelbart er med til at ødelægge arbejdsfællesskabets sociale kapital.

Informationsdeling

Information er endnu en faktor som kan ligge til grund for individets handlinger, men det at erhverve sig viden kan kræve meget af den enkelte. Nutidens samfund indeholder nærmest uanede mængder af information, og individet er derfor, i denne sammenhæng, hele tiden nødt til at reflektere over og prioritere sin tid. Information kræver den enkeltes opmærksomhed, og det kan på mange måder være en sparsom ressource. På den måde kan det være fordelagtigt at indgå i relationer, hvor vidensdeling er en vigtig del af selve relationen. Coleman bringer selv eksemplet med forskere, som er interesseret i at være opdateret på sit felt, og som derfor taler med andre forskere og derved er med til at holde hinanden opdateret. Her er det altså ikke troværdighed eller udestående kredit som er med til at opretholde relationerne, men derimod selve vidensdelingen (Coleman 2003:168f). I arbejdsfællesskaber baseret på informationer, eksisterer individerne altså i et gensidigt afhængighedsforhold, hvor viden er det, man bidrager med. Hvis dette bidrag af den ene part ikke er gengældt, vil disse relationer ikke længere forblive interessante for modparten. I sådanne tilfælde, hvor den individuelle indsats til den sociale kapital er svækket, kan det føre til sanktioner mellem parterne, svække det samlede arbejdsfællesskab eller direkte bringe det til et ophør.

Reciprok

Da relationer ofte bygger på gensidighed, er resultatet derfor også, at relationer sjældent er jævnbyrdige. Individet står stærkt i en relation, når denne har ydet en indsats, og omvendt står individet svagere, når denne har negligeret den indsats relationen kræver (Coleman 2003:166f). Et udestående i indsats forventes betalt tilbage på et givent tidspunkt eller over tid, som en form for forpligtigelse hos modparten. Desto mere det enkelte individ har ydet, desto stærkere står denne også i relationen, og modsat står individet som har negligeret at bidrage i en form for gæld. Man kan derfor forstå, ud fra Colemans redegørelse, at en given arbejdsrelation er en reciprok relation, da individet som indgår i

samarbejdsrelationen forventer, at modparten vil gengælde en given indsats med en tilsvarende indsats. Den sociale kapital anskues af Coleman som en ressource for individet, som kan bruges til egen vindings skyld gennem reciprokke relationer – dog vedkender Coleman sig også, at social kapital også kan anskues som andre måder, som eksempelvis finansielt (ibid.). Således kan det i et samarbejde for det enkelte individ udnyttes til egen fordel at yde en indsats, da det er med til at skabe en form for kredit af udestående tjenester, men kan også anvendes strategisk for at akkumulere kapital til fremtidig brug.

Opsamling

Samarbejde kan være en stor og kompliceret størrelse, men også en størrelse som kan forenkles. Normer er noget af det, som kan være med til at forenkles et samarbejde, da de er med til at begrænse antallet af valg som kan tages, da de er med til at fastlægge værdien af bestemte handlinger. Derved er normerne i den sociale kapital med til at definere, hvilke valg der bør tages. Eksistensen af modstridende normer i et givent samarbejde er dog muligt, hvilket også er med til at åbne op for andre handlemuligheder. Sanktioner kan i en samarbejdsrelation derfor være mere styrende for handlinger end normer, da disse kan manifestere sig som en internaliseret forestilling om, hvad ens samarbejdspartner forventer eller ønsker af en. I relationer hvor vidensdeling er en vigtighed, kan udvekslingen af viden være motiverende for, at en samarbejdsrelation består – magt kan dog også være udslagsgivende for, at et samarbejde består. Relationen mellem samarbejde og magt i social kapital opstår gennem reciprokke relationer, hvor der her forventes at ens bidrag i et samarbejde, bliver mødt af et bidrag af samme værdi. De reciprokke relationer er derved ikke kun styrende for det enkelte individ, men kan også fungere som et styrende værktøj for andre. Social kapital som grundpillen i et samarbejde åbner derfor også op for nogle negative konsekvenser, hvor magt, sanktioner og normer kan fungere hæmmende for individuelle normsættende handlinger og kreative udtryk opstået af behovet for anerkendelse.

Tillid

Der vil i afsnittet omhandlerende tillid blive redegjort for, hvordan tillid kan fordre et velfungerende samarbejde, og om hvordan tillid opbygges i en samarbejdsrelation. Til at beskrive tillid i en social kapitalistisk forståelsesramme, har vi valgt at benytte Diego Gambetta og hans betragtninger i forholdet mellem tillid, samarbejde og social kapital. I Gambettas arbejde med social kapital og tillid er

begreber som forpligtigelse, tillidsageren og erfaringer centrale elementer, og det er disse der vil blive forsøgt udfoldet i dette afsnit.

Tillid: En produktiv faktor

Tillid er en essentiel og specifik forventning, som det enkelte individ har i forhold til sin samarbejdspartners sandsynlige ageren (Gambetta 2003:277f). Det er ved hjælp af netop tillid, at to individer kan udelukke visse udviklingsmuligheder i samarbejdet mellem dem. På trods af at der kan eksistere motiver eller reaktioner, som af natur er destruktive, så vil tillid som forventning altid forenkle samarbejdet mellem dem, så der nemmere kan handles. På selv samme måde kan man også sige, at troværdighed individerne imellem også er med til at forenkle samarbejdet. Netop troværdighed kan på mange måder betragtes som udgangspunktet for reciprokke relationer, og derved også for samarbejdsrelationer, da troværdighed er hele fundamentet for, at de som yder en indsats, tør have tillid til, at de ved denne ydede indsats også opnår en form for kredit hos modparten (Coleman 2003:166f).

Tillid og troværdighed er altså på mange måder præmissen for produktive sociale strukturer. Dermed kan tillid og troværdighed også betragtes som grundlaget for påbegyndelsen af nye samarbejder, da troværdighed og tillid er med til at stille attraktive udsigter i vente for begge parter i forhold til det forestående samarbejde. Det kan derfor også være en motiverende faktor for et samarbejde, hvis ens samarbejdspartner har tillid og troværdighed med sig i form af et omdømme fra tidligere succesfulde handlinger (Gambetta 2003:287f). Tillid og troværdighed er altså med til at gøre kollektiver i stand til at opnå fælles mål. Gambetta betragter derfor tillid og troværdighed som en slags social forventning, som i et samarbejde er med til at frigive ressourcer eller kapital, hvis sum er større end det, de enkelte individer ville kunne bidrage med.

Erfaret tillid eller imiteret tillid

Tillid og troværdighed er noget som skabes gennem resultatet af individers tidligere succesfulde praksisser sammen, når det viser sig, at disse tidligere succesfulde praksisser kan gentages og udvikles med samme fordelagtige resultat (Gambetta 2003:282ff). Det vil altså sige, at der opstår et tillidsgrundlag for, at et samarbejde kan fortsætte, hvis tidligere samarbejde har vist sig givtigt for begge parter. Dette synspunkt åbner også op for, at tillid og troværdighed kan være et resultat af et samarbejde og ikke en nødvendighed for et samarbejde.

Tillid kan betragtes som et enten eller, dvs. at enten er det der eller også er det ikke. Individer kan som udgangspunkt ikke tvinge tillid frem, men det er noget, der opstår gennem en proces. Individer

kan altså ikke bare bestemme sig for at have tillid til andre, hvis de i grunden ikke føler denne tillid. Tillid er derimod et resultat af relationelle handlinger og praksisser, som hverken intelligens eller vilje kan tilvejebringe. Det i sig selv at forsøge at fremtvinge tillid med kraft, kan vise sig at være en hindring for, at tillid nogensinde kan opnås. Hvis tillid mellem individer bare kunne vedtages som grundlaget for relationer uden tilknytning mellem dem, ville tilknytning miste sin værdi og betydning (ibid.:277f).

Tillidsageren

På trods af at tillid som udgangspunkt ikke kan fremtvinges, er det dog stadig muligt at agere som var der tillid tilstede i relationen (Gambetta 2003:287f). Tillid kan altså fingers via praksisser og ageren, uden at den reelle tillid opleves. I hele denne tillidsageren er der for individerne opmærksomhed på at der godt kan forekomme svigt, men at alle parter som udgangspunkt agere som eksisterede der reel tillid, da dette er med til at muliggøre bestemte handlinger.

Tillid er altså med til at give følelsen af, at arbejdsdagen forløber gnidningsfrit, og at man ved at udvise eller fingere tillid, kan få samarbejdet til at fremstå mindre komplekst, da det kræver færre fælles overvejelser. I samme henseende argumenterer Gambetta derved også for, at tillid er særligt vigtig i situationer, hvor der er manglende viden eller sikkerhed for andres handlinger (ibid.:277f). Eksempelvis er det ikke altid muligt for ledelsen eller ens samarbejdspartnere at vide, om ens medarbejdere lever op til de forventede forpligtelser. Af samme grund kan man også se frihed hos ens medarbejdere som en risiko, når man snakker samarbejdsrelationer (ibid.). For desto mere frihed i sin arbejdspraksis en samarbejdspartner har, desto mere er tillidsageren en vigtighed for at kunne administrere beslutninger, som omfatter den involverede part, da individet kan have råderum til at trække sig ud af samarbejdet (ibid.).

Tillid: En grundpille for samarbejde

Det at succes og tillid er blevet forbundet med hinanden, kommer gennem erkendelsen af, at det kan være omkostningsfuldt og ressourcekrævende at skabe de rette betingelser for arbejdet, samt det at benytte sig af alternativer til tillid i skabelsen af samarbejdsrelationer (Gambetta 2003:285). Det er derfor ikke opsigtsvækkende, at tillid er blevet et vigtigt værktøj i jagten på økonomisk afkast gennem samarbejdsrelationer. Af samme grund er det også naturligt, at tillid er blevet brugt i en omvendt rækkefølge, hvor tillid ikke længere er resultatet af samarbejde, men mere forstås som en forudsætning for tillid (ibid.:281).

I forhold til den markedsorienterede tillid og troværdighed, siger Gambetta, at denne er en ulempe, da denne bygger på en imiteret tillidsageren frem for oprigtig tillid. Af samme grund kan tillid, som tidligere nævnt være en grundpille for at nå økonomiske målsætninger, men også en hæmsko for et samarbejdes udvikling. Gambetta er derfor også af den overbevisning, at et samarbejde ikke kan eksistere, hvis der er mistillid, men at det omvendt ikke nødvendigvis betyder, at mistillid ikke kan have en gavnlig funktion. Dette argument understøtter Gambetta med at gradbøje tillid mellem uforbeholden tillid til komplet mistillid og alt derimellem (ibid.:274).

Gennemsigtige grundlag for samarbejde kontra tillid

I et økonomisk system er tillid omkring et samarbejde en helt naturlig del, men betingelserne, i en samarbejdsrelation, bør ifølge Gambetta, vægtes højere end tilliden selv. Det er hans overbevisning, at det er vigtigt, at tilliden ikke bliver det dominerende for på den måde at blive en måde at overse, hvilke forpligtelser der måtte eksistere, samt hvilke forventninger, der måtte ligge til grund for arbejdet. Det er derfor essentielt for individerne i et samarbejde, baseret på tillid, at granske hvilke yderligere elementer som kan fremelske et samarbejde, og derved holde tilliden op imod den givne struktur (Gambetta 2003:284ff).

Ifølge Gambetta er det altså lige så meget de forhold, som arbejdet bliver udført under, som er vigtige forudsætninger for et samarbejde, og at interesser og begrænsninger er helt centrale faktorer for et velfungerende samarbejde. Når Gambetta nævner begrænsninger, taler han bl.a. om eksempelvis teknologiske systemer, som kan være med til at lette kompleksiteten i arbejdet. I forhold til interesser mener han, at et samarbejde skal funderes på de fælles forpligtelser, som for de involverede parter følger med interessevaretagelsen (ibid.:283f).

Forpligtigelse

For Gambetta spiller forpligtelser også en vigtig rolle i forhold til forståelsen af vilkår for samarbejde. Forståelsen af en forpligtigelse er en aftale som ligger forud for et arbejde. Formålet med en sådanne aftale er at gøre det nemmere for individet at indgå i en samarbejdsrelation, da kompleksiteterne på den måde bliver reduceret. Forpligtigelse er altså en måde, hvorpå man kan undgå uvisheden i andre individers motiver og reaktioner, men i samme ombæring også at lægge en begrænsning på sig selv (Gambetta 2003:279). Når individet eksempelvis indgår i en aftale omkring ansvarsforholdene i en arbejdsopgave, så bliver tilliden til i form af en internaliserende forventning til at skulle leve op til dette fastlagte ansvar. Samtidig opstår der også en forventning til, at arbejdsgiveren vil give individet frihed til at udføre opgaven uden at tilliden, i hele processen, vil blive sat over styr. Forpligtigelse er

altså en måde, hvorpå man kan begrænse eventuelle tillidsproblemer (ibid.:279f). En arbejdsproces bygget op omkring forpligtigelse vil altså nemmere kunne blive vurderet og korrigeret løbende, end hvis denne udelukkende var bygget op omkring tillid. Det, at man i en opgave fastsætter nogle rammeforhold, gør også, at opgaven kan blive løst mere eller mindre tilfredsstillende i forhold til den standard, som er blevet fastlagt. Meget forenklet kan man altså betragte en forpligtigelse som en afart af tvang, da denne er med til at bryde tillidsproblemet op i mindre muligheder for, hvorvidt der leves op til det, der er blevet aftalt, samt hvad der i fremtiden kan forventes. For når individet påtager sig en forpligtelse og lever op til ansvaret af denne, så er dette efterfølgende med til at sætte en standard for forpligtelsen, en standard som forpligter moralsk og er med til at skabe nye ansvar, der skal leves op til (ibid.). Ifølge Gambetta er forpligtigelse altså et mere gennemsigtigt fundament for et samarbejde end tillid. Dog er forpligtigelse af en mere tvingende karakter mindre eftertragtet end tillid, da disse er mindre effektive og mere omkostningsfulde. Dette forhold opstår, da åbenlys tvang fører til magt og foragt, hvorimod tillid fører til forskellige grader af legitimitet, gensidighed og succes (ibid.:278f).

Opsamling

Tillid kan opstå som et resultat af samarbejde, gennem positive forventninger til et samarbejde, eller i form af et værktøj til samarbejde. Det er ved hjælp af troværdighed og tillid, at man kan se bort fra bestemte udviklingsmuligheder i et samarbejde mellem to individer. Det er for det produktive element ved tillid underordnet, om tilliden er opstået via erfaringer fra tidligere samarbejde eller via forventninger.

Tillid kan ikke tilvejebringes ved tvang, enten er den der, eller også er den der ikke. Det er dog ikke udelukket, at tillid kan opstå gennem en tillidsageren, som er med til at få hverdagen til at glide lidt nemmere. Her vil tilliden mere sidestilles som en styringsform end som tvang, da individet her bliver givet følelsen af frihed. Som redskab i tillidsageren opstår forpligtigelse, som er mere formel og gennemskuelig end tillid, da der her bliver defineret klare mål og forventninger, hvilket gør, at der er mere tale om pligt end om forventninger. Der er i tillid flere grader af underfundighed, og det er derfor vigtigt at have for øje alle de nuancer som eksisterer i tillidsproblematikken, nuancer som kan have indflydelse på individets anerkendelse.

Anerkendelse

Anerkendelse spiller for individet en ganske central rolle i dets liv, og dette gælder også i arbejdslivet. I det følgende afsnit vil de forskellige anerkendelsestyper af Honneth blive udfoldet og sat i forhold til projektet og social kapital. Honneths betragtninger af anerkendelse skal i dette projekt bidrage til forståelsen af, om der for de fagprofessionelle kan siges at opleve et tab af anerkendelse i forbindelse med den ændrede tilgang til brugen af frivillige, og disses indtog på de fagprofessionelles arbejdspladser. Der vil indledningsvis blive redegjort for selve teorien, hvor denne derefter vil blive sat i forhold til arbejde og senere social kapital.

Anerkendelsens iboende begreber

Honneth opererer i sine anerkendelsesbetragtninger med tre anerkendelsessfærer. De tre sfærer, han har valgt at opdele anerkendelse op i, er: Den private sfære, den retslige sfære og den solidariske sfære. I den private sfære er det gennem følelsesmæssig opmærksomhed fra sine primærrelationer, som består af nære venner og familie, at man opnår anerkendelse. Anerkendelsen i denne sfære er derfor også særligt kendetegnet ved at være kontinuerlig, og altså ikke bygge på særlige kundskaber eller præmisser ud over det følelsesmæssige bånd, som måtte eksistere mellem individerne i denne sfære. Typen af anerkendelse som eksisterer i denne sfære, er ifølge Honneth med til at styrke individets selvtillid (Honneth 2003:15). Anerkendelse i den retslige sfære opnås gennem lige rettigheder som alle andre i samfundet. Her er det altså det, at man bliver opfattet som et autonomt og respekteret individ. Typen af anerkendelse som individet kan opnå i denne sfære, er en anerkendelse, som er med til at styrke individets følelse af ligeværd (ibid.). Honneths tredje sfære, og den sfære som er mest relevant i forhold til projektet, er den solidariske sfære. Måden hvorved man opnår anerkendelse i den solidariske sfære, er ved at blive værdsat i et socialt fællesskab. Det at blive værdsat i et socialt fællesskab vil føre til, at individet, i kraft af sine særegenheder og personlige præstationer, kan føle sig værdifuld for fællesskabet (ibid.:16). På et helt centralt punkt adskiller den solidariske sfære sig fra de to andre sfærer, da denne sfære afhænger af individets egenskaber i at kunne bidrage til et fællesskab, og ikke som de to andre, der er funderet på mere ubetingede og universelle faktorer. Det at denne type af anerkendelse bygger på individets evne til at bidrage til et socialt fællesskab, gennem det at kunne udføre et stykke meningsfyldt arbejde, er også det, som gør denne sfære særligt relevant for projektet.

Honneth har i sin forståelse af de tre anerkendelsestyper tilknyttet en krænkelsestype, som har en række negative konsekvenser for individet, der bliver udsat for disse. I den private sfære består disse krænkelse af fysisk og/eller psykisk mishandling påført af de primærrelationer. Krænkelser påført i denne sfære, kan have negative følger for individets fysiske integritet og dermed også individets selvtillid (ibid.:84f). I den retslige sfære har krænkelse karakter af fratagelse af rettigheder og eksklusion. Disse krænkelse kan medføre, at individet mister sin sociale integritet og derved også sin selvrespekt (ibid.). I den solidariske sfære er krænkelse fra andre i fællesskabet af en nedværdigende eller fornærmende karakter og er med til at true det enkelte individs værdighed og ære. Krænkelser af denne art har dermed en negativ konsekvens for individets selvværd (ibid.). Karakteren af disse krænkelse behøver nødvendigvis ikke at være af verbal karakter, men kan også opstå, hvis individets særegne kvaliteter ikke anerkendes, og at de på den måde ikke anerkendes for, på en positiv måde, at bidrage til fællesskabet (ibid.).

Da der bag Honneths anerkendelsesbegreb er en grundlæggende normativ forståelse af det gode liv, er det også nødvendigt med anerkendelse i alle tre sfærer for at kunne opnå det gode liv. På den måde betyder det også, at manglende anerkendelse eller krænkelse i bare en af disse sfærer, vil have negative konsekvenser for individet og dets selvtillid, selvrespekt og/eller dets selvværd (Honneth 2006:174).

Anerkendelse i en arbejdsrelation

Som nævnt tidligere, er det særligt anerkendelsen i de fagprofessionelles arbejdsrelation, der er interessant for dette projekt – af samme grund er det derfor også den sociale værdsættelse i den solidariske sfære, som dette projekt vil tage fat i. Anerkendelsen i den solidariske sfære, som også omtales social værdsættelse, kan betragtes på to niveauer, henholdsvis på samfundsniveau og på individniveau.

På samfundsniveau opnår man anerkendelse gennem den status, ens arbejde har i samfundet, samt det at man gennem sin egen form for selvrealisering formår at bidrage til den praktiske realisering af samfundet (Honneth 2006:169). I forlængelse af disse betragtninger bliver der set nærmere på, om de forandringer de fagprofessionelle har oplevet i forbindelse med brugen af de frivillige, har haft indflydelse på formen af anerkendelse, som de fagprofessionelle kan opnå.

På individniveau er det følelsen af at være værdifuld, når man føler sig anerkendt med hensyn til de præstationer, man deler med andre (ibid.:168). Denne anerkendelse er også en type af anerkendelse, som gør sig gældende i en arbejdsplads. Her er det i relationerne mellem kollegaerne, de frivillige og ledelsen, som man kan se gøre sig gældende. Anerkendelse her opfattes dog langt mindre kollektiv og langt mere individuel end på det samfundsmæssige niveau (ibid.:172). Det skal dog understreges, at anerkendelsen i den solidariske sfære altid vil være afhængig af, at det som tilbydes af det enkelte individ, på en eller anden måde kan opfattes som værdifuldt for fællesskabet (ibid.). Særligt dette forhold gør anerkendelsen på dette niveau interessant, da man kan opnå denne i de sociale fællesskaber på en arbejdsplads, da der her er tale om et arbejde, som kan opfattes værdifuldt i et samfundsmæssigt perspektiv.

Projektet og anerkendelse

Anerkendelse er i dette projekt med til at danne en forståelse for de eventuelle konsekvenser, som den mere omfattende brug af frivillige kan medføre for de fagprofessionelle. Som det vil blive gennemgået senere i projektet, så eksisterer der på Nældebjerg en meget stringent opdeling af de fagprofessionelle og frivillige – en opdeling som er opstået på baggrund af divergerende normsæt, kompetencer og ledelsesstrukturer. Formålet med at inddrage Honneths anerkendelsesbegreb er derved, at belyse de øjensynlige konsekvenser som forandringerne i den sociale kapital har for de fagprofessionelles følelse af anerkendelse. Da det for dette projekt er arbejdsrelationerne på Nældebjerg som er i fokus, er det særligt den solidariske sfære som inddrages i projektet. Her ser man hvordan inddragelsen af frivillige, både på individ- og samfundsniveau, har haft indflydelse på de fagprofessionelles følelse af anerkendelse.

Analyse

I kommende kapitel vil der blive analyseret ud fra vores tre arbejdsspørgsmål. Først vil der blive beskrevet hvordan frivillige bliver brugt i samfundet og på Nældebjerg Plejecenter. Herefter vil der blive stillet skarpt på, hvordan brugen af frivillige har påvirket den sociale kapital på Nældebjerg, og hvordan dette i forlængelse har påvirket de fagprofessionelles anerkendelse.

Frivilliges udvikling

Interessen for det frivillige arbejde og de værdier og potentialer som følger med befolkningens ulønnede indsatser, har været stigende siden de første politiske initiativer i begyndelsen af 1980'erne. Her så man muligheden for at mobilisere frivillige til at indgå i løsningen af de samfundsmæssige opgaver (Friberg & Henriksen 2014:13). Frivillighed bidrager til at producere kollektive goder, som kommer både samfundet og samfundets medlemmer til gode. Samtidig er det i det frivillige arbejde, f.eks. i foreninger og organisationer, at borgerne kan organisere og varetage de kollektive interesser. Derudover er frivillighed et udtryk for umiddelbar solidaritet og ansvarlighed, hvor den enkelte borger påtager sig en opgave, som en del af dets samfundsansvar, uden nogen direkte belønning for arbejdet (ibid.:15f). I takt med udviklingen af både de strukturelle og organisatoriske rammer, er der grund til at forvente en omfattende ændring på flere niveauer i den frivillige sektor. Dette ses i forbindelse med den frivillige arbejdsstyrke, foreningernes og organisationernes strukturelle forhold, samt ledelsesparadigmet som behandler konteksten som de frivillige indgår i. Disse tre centrale dele vil i dette afsnit blive redegjort for, analyseret samt sat i forlængelse af de strukturelle rammer og arbejdsfunktioner på Nældebjerg.

Omfanget af frivillige i Danmark

Frivillighed er i de seneste årtier blevet en samfundsmæssig interesse, hvor der både blandt regeringen, den offentlige sektor og den private sektor forekommer en bred enighed om at befolkningens engagement i både foreninger og organisationer forudsætter et levende og deltagende civilsamfund. Særligt i de seneste 20 år ses et markant politisk ønske om, at større dele af den danske befolkning skal indgå i frivilligt arbejde. Fra begyndelsen af 00'erne og fremefter har alle siddende regeringer betonet den essentielle værdi ved frivilligt arbejde, både i regeringsgrundlaget men også i form af

politiske initiativer. Dermed er der forekommet større forventninger til henholdsvis de frivillige organisationer og samtidig hvordan de frivilliges rolle i samfundslivet forøges (Fridberg & Henriksen 2014:9). Men hvordan skal dette øget fokus på frivillighed og inddragelsen af civilsamfundet forstås, når undersøgelser af mængden af frivillige i Danmark, viser at siden 2013 er antallet af frivillige stagneret (FOA 2016:1)? Man kan kigge på hvem den typiske frivillige er, hvor mange timer de henholdsvis anvender på det frivillige arbejde i Danmark og på hvilke fagområder de frivillige i højeste grad gør sig gældende. Til sidst kan omfanget og brugen af de frivillige på Nældebjerg undersøges nærmere.

I Danmark anslås det at ca. en tredjedel af befolkningen i alderen 16 år og ældre, har udført frivilligt arbejde indenfor det seneste år (Fridberg & Henriksen 2014:10), i mindst ét af de 14 områder, som følger den såkaldte ICNPO-klassifikation (International Classification of Nonprofit Organizations). Derved opdeles det frivillige arbejde indenfor 14 forskellige fagområder, som f.eks. kulturområdet, idrætsområdet, fritidsområdet, sundheds-og sygdomsområdet eller det sociale område (Fridberg 2014:30f). Det er det sidstnævnte område som denne del af analysen særligt vil koncentrere sig om, hvor de selvejende institutioner som ældrepleje, plejehjem og plejecentre klassificeres under. I 2012 svarede de deltagende i frivillighedsundersøgelsen, fra 2004-2012, at 38% arbejdede frivilligt. Dette var det samme resultat, som undersøgelsen viste i 2004 (Fridberg & Henriksen 2014:10). I en videregående undersøgelse af udviklingen af frivillighed fra 2016-2018, viste det at 39% af danskerne i marts 2017 har deltaget i frivilligt arbejde indenfor de seneste 12 måneder. Hvis man inkluderer de danskere som tidligere har arbejdet frivilligt, så er det i alt 63% af den danske befolkning som har været frivillige (Hjære & Jørgensen - Danmark 2016:4). Derved kan man udlede at frivilligt arbejde er en central del af det danske samfund, men på trods af det øgede fokus på at inddrage civilsamfundet i både foreningsregi og i den offentlige sektor, så har udviklingen i antallet af frivillige ikke ændret sig. Ved at se bort fra den overordnede stabilitet i befolkningens deltagelse, kan man undersøge nærmere hvilke dynamikker og tendenser som forekommer i ændringen af sammensætningen af de frivillige. Ud fra undersøgelser kan man se at der er forekommet et større skift internt i gruppen af frivillige. Dvs. at andelen af de yngre frivillige i aldersgruppen 36-40 år er blevet mindre, hvorimod andelen af de ældre frivillige fra 70 år og opefter, er steget markant (Fridberg 2014 :58). Derved kan man udlede at den typiske frivillige i gennemsnit er 49 år og det særligt er gruppen af unge samt gruppen af seniorer over 70 år, som dominerer den frivillige sektor (Hjære & Jørgensen - Danmark 2016:7).

I undersøgelsen forekommer meget markante forskelle i forhold til mængden af timer som borgerne bruger på frivilligt arbejde. I gennemsnit bruger danskerne 16 timer om måneden på diverse frivillige indsatser. Det svarer til ca. fire timer om ugen pr. borger. Dermed er gennemsnittet faldet med en time siden 2004 (Fridberg 2014:43). Dog ses en større forskel med udgangspunkt i alder og brugen af timer. Den ældste målgruppe bruger i gennemsnit 22 timer om måneden på frivilligt arbejde. Dette kan forklares med at de har mere tid til rådighed end de yngre aldersgrupper, som i højere grad er tilknyttet arbejdsmarkedet. Det kan også forklare at frivillige i aldersgruppen 30-49 år, bruger mindst tid på frivilligt arbejde, nemlig 12 timer om måneden (Fridberg 2014:58). I forlængelse af dette kan man kigge på forskellen mellem mænd og kvinder og deres deltagelse i frivilligt arbejde. Traditionelt set har der været flere mænd end kvinder i den frivillige sektor. Men i de seneste år er skellet langsomt begyndt at udligne sig. I den seneste undersøgelse fremgår det at der er 39,3% mænd og 38,6% kvinder som er frivillige. Særligt dominerer mændene på idrætsområdet, hvorimod kvinderne er betydelig flere på det sociale og humanitære område (Hjære & Jørgensen 2016: 4f). Derudover forekommer ligeledes en forskel i familier med børn under 18 år ift. familier med børn over 18 år. I børnefamilier er det op til 42% som har været frivillige indenfor det seneste år. Det kan forklares ved at familier med børn i højere grad er medlemmer eller aktive i børnenes daginstitutioner eller sportsklubber og derved har lettere adgang til at deltage i frivilligt arbejde, som f.eks. en del af bestyrelsen, hjælpetræner i fodboldklubben eller lektiecafe-medhjælper på fritidshjemmet. Omvendt er det kun 32% af familier uden hjemmeboende børn som deltager i det frivillige arbejde. Til gengæld ses et skel mellem mængden af tid som de to grupper afsætter til arbejdet. Familier med børn under 18 år bruger i gennemsnit 11 timer på frivilligt arbejde, mens familier med børn over 18 år bruger helt op til 19 timer om måneden (Fridberg 2014.:53).

Samtidig kan man se en tydelig sammenhæng mellem længden af uddannelse og deltagelse i frivilligt arbejde, hvor tendensen er steget siden 2004. Flere borgere med enten kort, mellem eller lang videregående uddannelse ses i højere grad som en del af frivilligsektoren. Omvendt er der forskel ift. tidsperspektivet mellem dem med en videregående uddannelse og dem uden. Frivillige uden en videregående uddannelse bruger i gennemsnit 23 timer om måneden, hvorimod borgere med en lang videregående uddannelse bruger 13 timer i gennemsnit (ibid.:51). Dette kan have noget at gøre med hvor meget tid borgerne har til rådighed i deres hverdag. Derudover kan man kigge på mængden af

tid brugt på frivillige indsatser på de forskellige fagområder. På det sociale område bruges der i gennemsnit 14 timer om måneden. Spredningen er til gengæld meget stor, hvor størstedelen bruger mellem 1-4 timer, men samtidig ses også en større tendens til at bruge mere og mere tid, hvor en del anvender fra ti timer og helt op til over 20 (Fridberg 2014:43).

For at samle op på den typiske frivillige på socialområdet, så er det primært den ældre aldersgruppe i alderen 66 år eller derover, som har deltaget i frivillige aktiviteter indenfor det seneste år (Fridberg 2014:60). Samtidig er det ofte kvinder, uden nogen særlig uddannelsesbaggrund, da det i højere grad er lavtuddannede som fylder på dette område (ibid.). Det kan forklares med at de i højere grad skal varetage omsorgs og sociale opgaver som ikke nødvendigvis fordrer nogen specifik uddannelse. Omvendt forekommer en tendens til at netop læring og introduktion bliver vægtet væsentligt højere i denne branche i modsætning til andre, som vil blive analyseret længere henne i opgaven. Undersøgelser viser at 3% af befolkningen har arbejdet som frivillige indenfor det sociale område det seneste år. Det svarer til ca. 135.000 personer over 16 år. Disse tal har været præget af stabilitet siden 2004 og frem til i dag (Fridberg 2014:38).

I FOAs undersøgelse blandt deres medlemmer, fremgår det at 80% af dem har oplevet frivilligt arbejde på deres arbejdsplads på plejehjem og -centre. Derudover oplever 84% af medlemmerne at de frivilliges inddragelse og arbejde, i nogen eller høj grad er med til forbedrer borgernes hverdag (FOA 2016:1). Samtidig påpeger 29% af dem, at de ser en tendens til at flere af opgaverne på deres arbejdsplads i højere grad løses af frivillige i dag, sammenlignet med for to år siden (ibid.:2). Således ser man en udvikling i brugen af frivillige særligt på det sociale område, hvor mange af de sociale opgaver i større forstand er udliciteret til de frivillige. Denne tendens forekommer ligeledes på Nældebjerg Plejecenter i Greve, hvor antallet af frivillige tilknyttet Nældebjergs Venner er omkring 120 personer. Plejecenteret gør brug af tre forskellige former for frivillige. Den mest omfattende er den tilhørende forening Nældebjergs Venner, som består af en selvstyrende bestyrelse som til daglig udøver frivilligt arbejde på Nældebjerg. Derudover gøres der brug af Ældresagen, hvor bl.a. *cykelpiloterne* hjælper til med at tage de ældre ud at cykle. Til sidst forekommer en række løse og uorganiseret frivillige som hjælper til ved arrangementer og aktiviteter (Bilag 3:1f). Som også set i den generelle udvikling, så varetager Nældebjergs frivillige kun de sociale opgaver, hvorimod omsorgs- og sundhedsopgaverne varetages af de fagprofessionelle på plejecenteret.

Med udgangspunkt i FOA's rapport mener tre fjerdedele af deres medlemmer, at ældreplejens kerneopgaver kan løses uden hjælp fra de frivillige. Dog mener hver tiende at de derimod ikke kan sikre kerneopgavernes kvalitet, uden hjælp fra de frivillige (FOA 2016:2). Det samme dilemma opstår i Nældebjergs behov af de frivillige, ift. at de først og fremmest er afhængige af de frivilliges hjælp og funktion i at tage hånd om de sociale opgaver (Bilag 3:7), men samtidig forklarer centrets ledere, at ældreplejen fortsat vil bestå uden de frivillige, men at visse ting ved de sociale aspekter i sidste ende vil mangle pga. manglende ressourcer (ibid.:14).

Hermed er der redegjort for den generelle frivillighedstendens i det danske samfund, med særligt henblik på det sociale område som ældreplejen er en del af. I forlængelse af dette vil en undersøgelse og forståelse af de generelle strukturelle og organisatoriske rammer i den frivillige sektor påbegyndes og med et centralt fokus på den udvikling som den har gennemgået.

Strukturelle og organisatoriske rammer

Samarbejdet mellem kommunerne og civilsamfundet er voksende. Kommunerne vælger at søge ud til civilsamfundet og de mange foreninger for at skabe de bedste muligheder for borgerens trivsel (Hjære & Jørgensen – kommuner 2017:6). I 2017 har alle kommuner et samarbejde med forskellige frivillige organisationer på social- og sundhedsområdet og det humanitære arbejde. Størstedelen af kommunerne henviser de frivillige til de forskellige frivilligorganisationer (ibid.). Kommunerne samarbejder også med andre dele af civilsamfundet, som frivillige og borgere der ikke er organiseret gennem en organisation (ibid.:14). Indenfor frivillighed har den klassiske medlemsmodel ændret sig. Tidligere var langt de fleste frivillige også medlem af organisationen som de arbejdede i. Men den samlede medlemsfrivillighed er faldet fra 79% i 2004 til 70% i 2012. Dvs. at de frivillige i højere grad har en løsere tilknytning til foreninger i dag end tidligere (Fridberg & Henriksen 2014:12). Når kommunerne selv inddrager civilsamfundet, bruger de de frivillige primært i ældreplejen (Hjære & Jørgensen – kommuner 2017:15) Som det ovenfor er beskrevet, er der to grupper af frivillige, dem der er medlem af en forening, og dem som ikke er. Dette er også tilfældet på Nældebjerg, hvor de har frivillige der kommer fra Ældresagen, Nældebjergs Venner og nogen som kommer løst.

”M: (...) vi har nogle frivillige der er med i Nældebjergs Venner. Nældebjergs Venner er en forening, bestående af frivillige der har lavet sig en bestyrelse, (...) der er 120 medlemmer eller lidt

mere i den forening. Derudover har vi nogle frivillige der kommer her som hjælper til med forskellige aktiviteter. De er ikke på den måde organiseret. (...) S: Vi har også frivillige der er organiseret under ældre sagen (...)” (Bilag 3:1f)

Som der bliver nævnt fra lederne på Nældebjerg, så er der blevet organiseret en forening på plejecenteret. De har både frivillige der ønsker at være en del af organisationen, og andre der ønsker mere frirum og som kommer efter behov, og uden tilknytning. Nældebjergs Venner er vokset de seneste fire år, fra 30-50 medlemmer til 120 (Bilag 3:4), hvilket er lidt modstridigt det generelle billede som ses i Danmark.

Frivilligt arbejde er karakteriseret ved en lav formaliseringsgrad, dvs. at de frivillige i de fleste tilfælde ikke har en skriftlig aftale angående de opgaver de udfører, og en form for uddannelse eller introduktion som et krav. Dog er formaliseringsgraden højere indenfor sundhed- og socialområdet, da der er andre krav til de frivilliges kompetencer indenfor dette område. Det kan f.eks. være regler ift. hvilken opgaver de må varetage med borgerne eller en introduktion til særlige forhold som demens eller sygdom. Undersøgelsen viser at mange frivillige deltager i forskellige kurser, møder mm. for at opkvalificere sig til det frivillige arbejde (Fridberg & Henriksen 2014:12). Formaliseringsgraden ude på Nældebjerg er til stede i nogen grad, da den afhænger af den specifikke frivilliges opgave. De har ikke særlige forventninger til en speciel uddannelse eller kunnen, men de kompetencer de frivillige har, udnytter de.

”M: Det kan tit være nogle kompetencer de har tillært sig, vi har en der kommer som kan (...) noget IT, som hjælper hvis der er nogle der vil have lidt PC hjælp. Så har vi nogle frivillige der kommer og laver stolegymnastik (...). Der er frivillige der kommer (...) og synger. ” (Bilag 3:3)

Der hvor der specielt ses en formaliseringsgrad er hos de frivillige som kommer og cykler med de ældre. Her bliver der udarbejdet et *skriv* for hvordan en sæson skal køres, samt de sidder til et møde hvor de gennemgår beboerne og hvilke krav der her stilles til de frivillige.

”S: Men når vi f.eks. planlægger den her sæson (...), så møder Marianne, en aktivitetsmedarbejder og de frivillige op, og sidder og planlægger den her sæson for hvordan de skal gøre det(...) der er

(...) et klart udarbejdet skriv for hvordan det her skal køre (...) Det er sådan vi gør klar til en sæson, den bliver også rundet af. ” (Bilag 3:5)

En undersøgelse udarbejdet af SFI viser at de frivilliges tilfredshed og deres lyst til at fortsætte med at arbejde afhænger af: Hvor godt arbejdet er tilrettelagt; at den frivillige har autonomi; at der gives fleksible muligheder for arbejdet; at indsatsen anerkendes; at arbejdet opfylder sociale behov; at der er mulighed for supervision og uddannelse (Ibsen 2014:183). Som nævnt tidligere, organiserer lederne og aktivitetsmedarbejderne de frivillige som ønsker det. De koordinerer forskellige aktiviteter, da der er nogen aktiviteter der er vigtige at få koordineret, så den frivillige og beboerens behov bliver opfyldt. De arbejder også ud fra den fleksible tilgang, og tanken omkring at de frivillige ikke har mødepligt. De nævner at ”M: (...) der har vi gerne noget backup. ” (Bilag 3:6), som udtryk for at aktiviteterne kan køre selvom en frivillig skulle gå hen og blive syg eller ikke møder op. Hellere at de har for mange frivillige til at varetage en opgave, end at opgaven ikke bliver udført. Dette er også en sikkerhed for den frivillige, at de ikke føler sig tvunget til at komme, men at de har den fleksibilitet som søges. Lederne går også meget op i at anerkende det arbejde de frivillige foretager sig, ”M: Vi skal også virkelig anerkende at de er her, de får jo ikke løn eller noget for det. Men det her med hele tiden at ’nurse’ dem for at de er her, det er en rigtig vigtig ting. ” (Bilag 3:6). De holder møder med morgenbrød og kaffe, hvor de også sidder og hygger omkring de frivillige og derudover afholdes en frivillighedsfest.

I og med at hovedparten af de frivillige trækkes ind i frivilligt arbejde gennem foreninger og organisationer som de er medlem af, så vil fordelingen og mængden af frivillige forblive stabil (Fridberg & Henriksen 2014:13f). Bag engagementet for kommunernes inddragelse af civilsamfundet er der en masse strukturer, rammer og ressourcer der er med til at få det hele til at køre. En del af det er at kommunen skal kende de forskellige foreninger og organisationer der finder sted i civilsamfundet. Sådan et overblik har 81% af kommunerne gennem en foreningsoversigt (Hjære & Jørgensen – kommuner 2017:17). Man kunne evt. overveje hvilke rammevilkår, lovgivninger og økonomiske initiativer som kan gøre det nemmere for foreninger og organisationer at rekruttere og fastholde frivillige (Fridberg & Henriksen 2014:13f). Kommunerne laver forskellige medborgerskabspolitikker for at dække over alle typer af frivillige, og få indsigt i medborgerskabet (Hjære & Jørgensen – kommuner 2017:17). Selvom der er fokus på det frivillige arbejde fra et politisk synspunkt, forekommer der i mange kommuner en nedgang i de lokale frivilligråd eller lignende. Hvad nedgangen skyldes er svært

at sige, men hvis der kigges på kommunernes engagement til de frivillige, udviklingen af politikker, samarbejdet med organisationer og selvinddragelse af frivillige, opleves det modsigende (ibid.:18). Nældebjerg søger ikke efter frivillige, da de har nok i de frivillige der selv vælger at komme og være hos dem. De rekrutterer ikke og arrangerer sig ikke stort i de frivilligcentre der er i Greve Kommune. ”M: Nej, vi har et samarbejde (...) ja, men dem der kommer her er fordi de gerne vil være her.” (Bilag 3:2). De havde tidligere en frivilligkoordinator ansat på plejecenteret, men ikke længere. Ligesom kommunerne, så er den frivillige indsats mere i fokus på Nældebjerg. Det kan ses ved at Nældebjergs Venner er markant voksende. Selvom der er større fokus på frivillighed, vælger Nældebjerg alligevel at nedlægge frivillighedskoordinatoren, som det også ses i kommunerne.

Frivilligt arbejde adskiller sig på mange områder fra det lønnede arbejde, da de lønnede i højere grad bliver ansat på baggrund af uddannelse eller særlige kvalifikationer. Den frivillige får som regel heller ikke en kontrakt med henblik på ansættelsesvilkår og arbejdsopgaver. Der er sket en tilpasning i den frivillige sektor til at omhandle mere formelle ansættelsesformer, som tidligere kun har gældt i det professionelle arbejdsliv og arbejdsmarked. Undersøgelsen viser at hver tiende frivillig har en skriftlig aftale på det frivillige arbejde som de udfører. Samtidig siger hver tiende at det er et krav for at arbejde frivilligt på det pågældende sted, at den frivillige har fået undervisning eller introduktion til arbejdsopgaverne. Derudover svarer hver fjerde at der er en eller flere ansatte på stedet til at lede det frivillige arbejde. Det kunne være en frivilligkoordinator eller en leder. Til sidst viser undersøgelsen at to ud af fem af de frivilliges indsats bliver evalueret eller vurderet (Ibsen 2014:188ff). Dette stemmer ikke overens med ønsket fra den frivillige - arbejdet skal fremstå fleksibelt, men gerne struktureret. De skal ikke have en kontrakt eller for store forpligtelser, for så ryger funktionen af at være frivillig. En frivillig er oftest frivillig efter eget behov. De frivillige ude på Nældebjerg kommer efter eget ønske, og kan melde fra. Det kan derfor antages at denne formaliseringstendens ikke er tilfældet på Nældebjerg, da de ingen frivilligkoordinator har, eller fører kontrakter med deres frivillige.

Teoretisk set kan der skelnes mellem to former for kvalificering eller læring. *Formel læring* foregår i det formelle uddannelsessystem, dvs. på uddannelser som er godkendt af det offentlige. Her forekommer et bevidst mål om at lære. Der findes som sådan ingen formelle uddannelser som har til formål at kvalificere de studerende til at varetage bestemte frivillige opgaver. Dog findes der uddannelser gennem frivillige organisationer som giver deltageren et bevis for at kunne varetage særlige opgaver. *Ikke-formel læring* skal forstås som uddannelser og kurser som har et bevidst mål om at

kvalificere de frivillige. Dog er disse ikke godkendt af uddannelsessystemet. Det er ofte de frivillige organisationer som tilbyder disse til både lønnede medarbejder og frivillige. *Ikke-formel læring* kan udover den intentionelle læring, forstås i den læring som forekommer uformelt og indirekte i f.eks. læring gennem at være hjælpetræner, eller en rutineret frivillig besøgsven som videregiver sin erfaring til nye frivillige. Dvs. at dette forstås som en underkategori, kaldet *uformel læring*. I denne form ses også en udvikling til en mere struktureret og intentionel form med henblik på interne evalueringer, møder eller mentorer og vejledere til at guide de nye frivillige igennem læringen. Halvdelen af de frivillige indgår i møder i den specifikke organisation for at forbedre det frivillige arbejde (Ibsen 2014:197f). På Nældebjerg forekommer den uformelle læring. De frivillige indgår i møder, hvor de her tilegner sig viden omkring beboerne samt hvordan ledelsen ønsker tingene struktureret. Indbyrdes blandt de frivillige ses også en uformel læring, hvor ledelsen fortæller at; “M: *De frivillige tager sig meget af de frivillige, de introducerer hinanden.* “ (Bilag 3:5). Som ledelsen beskriver det, lærer de frivillige hinanden op, og videregiver derfor læring omkring Nældebjerg og hvordan tingene foregår på stedet.

Ledelsesstrategier

I forlængelse af forståelsen af de strukturelle rammer i den frivillige sektor, samt de organisatoriske faktorer som spiller ind, er det helt centralt at redegøre for hvilke ledelsesstrategier og tiltag som gør sig gældende indenfor et ledelsesperspektiv i organisationerne.

I takt med at de strukturelle forhold, i organiseringen af frivilligt arbejde, har ændret sig, har det skabt et yderligere pres på ledere i organisationerne med henblik på en ny sammensætning af ansatte og frivillige. Der er kommet et højere krav til hhv. uddannelse og introduktion af arbejdsopgaverne, samt hvorledes man skaber et godt og velfungerende arbejdsmiljø som alle grupper kan indgå i. Ud fra FOAs undersøgelse svarer seks ud af ti af de deltagende tillidsrepræsentanter, fællestillidsrepræsentanter og arbejdsmiljørepræsentanter at der forekommer aftaler eller retningslinjer i forbindelse med at bruge frivillige på deres arbejdspladser (FOA 2016:2). Derved er den frivillige sektor i højere grad ved at omstrukturere sig til fastlagte rammer eller regler, som i de fleste tilfælde bliver tilrettelagt af ledelsen i organisationen. Den markante brug af frivillige der varetager offentlige opgaver, på det sociale område, har ligeledes fordret nye styringssystemer samt et tydeligere fokus på at markedsføre

koordineringen af den fremtrædende gruppe. Som lederne på Nældebjerg ligeledes pointerer, så er det vigtigt at lede og guide de frivillige;

''M: Der kommer en masse opgaver i forbindelse med frivillige. Frivillige har en interesse i at komme, de får noget ud at komme (...) Men det kræver der er nogen inde over. (...) der er en del administrativt arbejde, til at hjælpe dem med strukturering, og så det at lede de frivillige'' (Bilag 3:2)

I den kontekst er det essentielt at kigge nærmere på hvilke ledelsesstrategier der finder sted i organisationen. Alle virksomheder og organisationer, private som offentlige, kan have forskellige ledelsesstrategier, f.eks. en *vertikal* eller *horisontal* ledelsesstruktur. En vertikal ledelsesstruktur er kendetegnet ved en hierarkisk styringsform med beslutningstagning og kontrol lokeret i toppen af organisationen ved lederne. Det praktiske arbejde som omsorg, håndtering af kerneopgaver mm., finder sted længere nede ved de ansatte og de frivillige (Daft, et al. 2017:100). Ud fra vores forståelse er Nældebjerg i høj grad struktureret ved denne måde. Lederne på plejecenteret fastlægger, i fællesskab med retningslinjer fra Greve kommune, hvilke tiltag og opgaver de fagprofessionelle i ældreplejen skal varetage. Der ses i forbindelse med manglen på tid og ressourcer i centeret, at der er kommet en tydelig opdeling af varetagelsen af de sociale og de praktiske arbejdsopgaver. Lederne på centeret opdeler arbejdsopgaverne i *kan* og *skal* opgaver, hvor de frivillige tager sig af de sociale opgaver, som f.eks. socialisering, aktivering, dans eller cykelture, dvs. *kan* opgaver. Omvendt fokuserer de fagprofessionelle på de praktiske og omsorgsopgaverne, som f.eks. hygiejne, medicinering mm., dvs. opgaver som de er uddannet til at varetage, og som er centrale for beboerens ve og vel og derved *skal* gøres. De forklarer; *''S: Der hvor man kan sige udfordringen ligger, (...) det er jo tit noget vi skal og noget vi kan. Der er det på nogen af de her opgaver med at de 'kan', hvor vi bruger de frivillige. '' (Bilag 3:3)*. Lederne bruger i flere tilfælde begrebet *flødeskumsopgaver*, som en præcisering af de sociale og ekstra opgaver, som de frivillige varetager; *'S: Vi vil gerne have at beboerne har en så høj livskvalitet som muligt. Så prioriterer vi også at de faguddannede passer det faglige og dem der er frivillige så tager sig af flødeskumsopgaverne. '' (Bilag 3:4)*

Dette sker på trods af et udsagt ønske, fra de fagprofessionelles side af, at de gerne vil inddrages i de sociale opgaver, som det tidligere har været muligt. Dog fastlægger ledelsen dette meget faste og

opdelte skel mellem opgaverne og hvem der kan varetage dem. Selvfølgelig er der specifikke retningsregler ift. hvad en frivillig må varetage uden uddannelse, men fra de fagprofessionelles side, bliver flødeskumsopgaverne frasortet i manglen på tid. Herved udtales der;

‘‘S: Jeg har hørt en anden problematik (...), hvor medarbejderne siger, at de ting de frivillige laver ville de også gerne selv lave. De ville ønske der var tid og rum til det, at det var dem der kunne tage ud og cykle, men sådan er hverdagen bare ikke mere’’ (Bilag 3:8).

Et andet alternativ til en ledelsesstrategi, er det modsatte af vertikal, nemlig horisontal ledelsesstrategi, som i højere grad er kendetegnet ved en ledelsesstruktur som strækker sig over afdelinger og faggrupper, for så derved at skabe et fælles forum til håndtering af interne problematikker og udfordringer (Daft, et al. 2017:102). I den forstand kunne Nældebjerg fordelagtigt inddrage en *task-force*, som er med til både at løse interne problemer, men særligt at koordinere opgaver med inddragelse af både ledere, fagprofessionelle og de frivillige. Således fordrer dette forhåbentligt det bedste udgangspunkt for omsorgen af de ældre beboere og samtidig lægger op til viden- og erfaringsdeling på tværs af afdelinger og faggrupper.

Det skal tages i mente at Nældebjerg i høj grad er påvirket af at 70% af deres beboer lider af demens, dette stiller højere krav til både de fagprofessionelle og de frivilliges håndtering af de ældre. Samtidig ses dog en tendens til at denne beboerfordeling er under udvikling, da danskerne bliver ældre og samtidig holder sig sunde og raske, så det er derfor mere komplekse eller syge borgere som kommer på plejehjem (Bilag 3:10).

I forlængelse af dette, er introduktionen til de frivillige om feltet de indgår i vigtig, da de i højere grad skal være med til varetage mere komplekse opgaver i deres frivillige erhverv. I flere institutioner og organisationer ser man i nyere tid en tendens til at inddrage HR tiltag (jf. Human Resources) i arbejdsfunktionen. Idéen om et fokus på de menneskelige ressourcer har tidligere været tiltænkt professionelle i kommercielle organisationer, men har vundet indpas ift. frivillige i offentligt regi. Det omhandler mest ledelse, uddannelse og vejledning af den enkelte frivilliges indsats. Det ses i flere af de store idrætsorganisationer som f.eks. DGI (jf. Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger), med særlige programmer og koncepter for at få forretningsudviklingen og rekruttering af frivillige udviklet.

Det kan også ses i forlængelse af at det frivillige arbejde bliver karakteriseret som en funktion der overvejende er bygget på erfaringsbaseret viden til forskel fra lønnet arbejde, som bygger på faglig viden (Ibsen 2014:184). Erfaringsbaseret viden er i højere grad opbygget over tid i en praktisk og afgrænset kontekst. Dog kan der hævdes, at dette forudsætter en udvikling som på mange måder truer den traditionelle frivillighed. I takt med at forventningerne til civilsamfundet stiger fra både borgernes og den offentlige sektors synspunkt, så øges kravene til de frivilliges kundskaber og kompetencer. Undersøgelser viser at hver tredje af de frivillige oplever at kravene til de frivillige er steget i form af krav til uddannelse, faglighed og viden indenfor deres respektive felt (ibid.:185).

Afholdelse af kurser og uddannelsesforløb har i mange år været en central del af frivilligorganisationers legitimitet, og mange kommuner har ligeledes støttet denne opkvalificering af de frivillige. Størstedelen af disse kurser finder sted på de såkaldte frivilligcentre, som findes i halvdelen af kommunerne, men også Center for Frivilligt Socialt Arbejde har i flere år haft ansvaret for kursus- og uddannelsesdelen indenfor dette område. Således kan det antages at varigheden af et frivilligt engagement hænger sammen med, hvor godt den frivillige føler evnen til at klare de frivillige opgaver samt hvor stor muligheden er for at udvikle sig. Hermed forstås at muligheden for at opkvalificere sig på kurser og andre kompetence tiltag, har betydning for den frivilliges evne til at varetage opgaverne og derved lysten til at fortsætte som frivillig (ibid.). På Nældebjerg foregår uddannelse eller introduktion til de frivillige gennem ledelsen, som står for at koordinere indsatsen sammen med andre frivillige, som har stor kendskab til opgaverne. I den forbindelse forstås foreningen Nældebjergs Venner ligeledes som et forum for fælles sparring og til at hjælpe og guide hinanden i det frivillige arbejde. Dette skaber ligeledes en forudsætning for et godt socialt miljø blandt de frivillige. Derudover nævner lederne, at plejecenteret i høj grad udvikler viden og erfaring om demens ved nationale konferencer og kompetenceforløb, da det netop er størstedelen af beboerne som lider af dette (Bilag 3:8,11f).

Opsamling

Ud fra den generelle tendens af frivillighed i Danmark, forstås Nældebjerg på visse måder sammenlignelige. Særligt dette kommer til udtryk i udviklingen af de typiske frivillige på det sociale område, som kategoriseres i den ældre andel, oftest efter pensionsalderen, og som kvinder. Der forekommer også en naturlig introduktion til frivillige omkring den komplekse beboere. De lærer omkring kompleksiteten i beboeren, men ikke hvordan beboeren skal håndteres, da der på Nældebjerg er et klart

skel mellem de faglige og sociale opgaver. Omvendt adskiller Nældebjerg sig ved den stigende tendens til formaliteter som f.eks. kontrakter eller koordineringen af de frivillige blandt de ansatte, hvor det på Nældebjerg udelukkende finder sted hos ledelsen. Til sidst kan der konkluderes at den frivillige sektor på mange måder undergår, og i en vis forstand fortsat står overfor, en omfattende udvikling og omvæltning af de strukturelle rammer indenfor frivillighed. Dette sker pga. et politisk og kommunalt pres, hvor civilsamfundet i højere grad skal tage del i varetagelsen af velfærdsopgaverne, gennem deltagelse i frivilligt arbejde. Samtidig ses udfordringer ift. de økonomiske og ressourcemæssige aspekter, som kan resultere i et krav til udlicitering af en række offentlige opgaver. Med udgangspunkt i ældreplejen vil dette særligt problematisere opdelingen mellem arbejdsopgaver, hvor de frivillige fastlægges til at varetage socialområdet og de fagprofessionelle udelukkende skal tage sig af sundhedsopgaverne. Denne rammesatte opdeling kan på mange måder føre til udfordringer og problemstillinger i arbejdsmiljøet og i de interne arbejdsrelationer.

Social Kapital

Social kapital er opbygget gennem relationer, hvor samarbejde og tillid er det essentielle. I det følgende afsnit vil der blive sat fokus på elementer som: Normer; sanktioner og tillid.

Samarbejde

Normer

Normer skal, som beskrevet tidligere, opfattes som en retningsgivende social orientering, som er herskende i en social relation. Normer er derved også særligt interessant når man snakker brugen af frivillige i ældreplejen. Som det er blevet beskrevet, har man i ældreplejen set en række forandringer, både i omfanget af brugen af de frivillige, samt benyttelsen i omsorgsarbejdet – men hvad gør disse forandringer ved de herskende normsæt, som måtte eksistere på Nældebjerg, det er det som følgende afsnit vil stille skarpt på.

Det at normer opstår i fællesskaber er vigtigt at understrege, da dette giver os anledning til at kigge på de fællesskaber, som måtte have indflydelse på den herskende norm som burde styre den sociale struktur på Nældebjerg. Her er det relevant at kigge på de to grupper som indgår i omsorgen af de ældre: de fagprofessionelle og de frivillige. Opdelingen i disse to grupper er relevant i forhold til de

meget forskellige normsæt som er herskende. At der er forskel på de to grupper understreges bl.a. af de opgaver som de hver især varetager. Forskellen i arbejdsopgaverne er synliggjort i følgende citat:

”S:(...) noget vi skal og noget vi kan. (...) de her opgaver med vi 'kan', hvor vi bruger de frivillige (...) tiden for FOA-medarbejdere i dag er blevet meget stram. (...) vi bliver jo kørt meget på tid. 'Så og så' lang tid til at hjælpe en borger i bad, 'så og så' lang tid til at hjælpe en borger med at spise, så tit når de ikke alle de her sjove ting som der er flødeskummet ovenpå det hele. Der er det så de frivillige der får de her gode oplevelser sammen med beboerne” (Bilag 3:3)

Man kan her se hvordan ledelsen deler arbejdsopgaverne op i skal og kan opgaver, og at der for hver af arbejdsopgaverne er forbundet forskellige struktureringer. Ved skal opgaverne er der forbundet en stor grad af tidseffektivisering, en effektivisering som skal være med til at åbne op for muligheden for kan opgaverne – opgaver som varetages af de frivillige, og som skal give borgerne gode oplevelser.

At der er tale om to forskellige grupper, med vidt forskellige opgaver og dertil tilhørende ledelse er klart. Kan der også tales om forskellige sæt af normer, som er med til at dele disse to grupper yderligere op? I forhold til de to gruppers tilgange til deres arbejdsopgaver virker det til, at der er stor forskel. Her ser man hvordan deres formål og motiver er meget varierende.

Der er for de fagprofessionelle en klar karakter af, at de er til for beboerne på plejecentret. Som det udtrykkes: *”M: Personalet har det godt, når beboerne har det godt. ”* (Bilag 3:15). Altså en klar forestilling af, at de fagprofessionelle er til for beboerne, et forhold som underbygges af nedenstående citat.

”S:(...) det kan give medarbejderen ro på den måde at 'Hella passer Anna, og Anna har været i bad og har det godt, og nu skulle Anna sidde på sin stue igen, eller ud og sidde i fællesrummet', så gør det noget godt ved Hella at vide at hendes beboer får en god oplevelse (...) ” (Bilag 3:9)

Formålet med de fagprofessionelles arbejde er klart, at det er beboernes velbefindende som er det centrale, og det er de fagprofessionelles opgave at muliggøre dette – hvad enten de er direkte involveret i de gode stunder, eller ej.

”M: (...) der skal lidt mere substans i forhold til de fagprofessionelle, altså i forhold til de frivillige. Mange af de frivillige får noget ud af det, i at være her (...) det er her de har deres liv og hverdag. Det skal man ikke underkende, hvor at medarbejderne er her også, men de får jo løn for det” (Bilag 3:7)

De fagprofessionelles arbejdsopgaver kan altså tilskrives en karakter af direkte arbejde, hvilket understreges af ovenstående citat. Her pointeres det, at der for de fagprofessionelle er et større behov for, at der i arbejdsopgaverne er langt mere substans end hos de frivillige. Der kan i samme ombæring understreges at de fagprofessionelle er lønnet arbejdere. Motiverne for de fagprofessionelle kan derfor tilskrives en karakter af pligt og ansvar. I samme citat ses det også, at motiverne er nogle ganske andre for de frivillige, som styres af noget andet.

De divergerende motiver for de to grupper understreges af nedenstående citat, hvor ledelsen italesætter de frivilliges motiver for frivilligt arbejde. Her påpeger de, at de frivillige ikke udelukkende tager del i det frivillige arbejde grundet beboerne, men at de også gør det, fordi de selv får noget ud af det – her nævnes der det sociale samvær, samtalerne og behovet for ikke at være ensom.

”S :De frivillige gør det også fordi det giver mening for dem (...) de får dækket nogle behov ved at gå ud og være frivillig (...) Det er samværet blandt andre frivillige, det er dialog, selskab, det at der er noget, i stedet for at sidde derhjemme og være alene. ” (Bilag 3:3)

De frivillige benytter samtidig det at være frivillig for at værne om egne interesser. Derved ser de ikke som et arbejde, men mere som en fritidsbeskæftigelse. At det for dem ikke opfattes som et arbejde, gør at de har et mere lemfældigt forhold til pligt og ansvar, som var det styrende for de fagprofessionelle. Her ser man bl.a. hvordan de frivillige i større omfang lader sig styre af egne interesser,

bl.a. i forhold til mødetider: ”M: Det er bl.a. et af dilemmaerne, de ønsker ikke at have faste mødetider, de vil ikke være bundet i at have et fast fremmøde. ” (Bilag 3:4). Det er for ledelsen vigtigt at pointere, at der for de frivillige er flere motiver til at de kommer. Dels fordi de vil hjælpe til og vil give beboerne oplevelser, men at de lige så meget får dækket deres egne behov: ”S: Men igen så det også hvor den frivillige får dækket sit behov (...) ” (Bilag 3:15).

Det er ikke kun i motiverne for de to grupper, at man observerer en forskellighed. For ser man på de to gruppers arbejdsopgaver, er der også en klar opdeling. At der er forskel på arbejdsopgaverne understreges i følgende citat: ”M: (...) de fagprofessionelle gør mere beboerne klar” (Bilag 3:5). Her illustreres det bl.a., hvordan arbejdsopgaverne for de fagprofessionelle er af en mere praktisk karakter, hvor de skal gøre borgerne klar til at de frivillige kan overtage dem. Det er de fagprofessionelles opgave at få borgerne i bad, i tøjet og helt overordnet gjort dem klar til, at komme ud og deltage i de sociale aktiviteter, som de frivillige står for. Forholdet mellem de fagprofessionelle og de frivillige, samt skellet mellem det praktiske og sociale, ses i følgende citat: ”S: Vi vil gerne have at beboerne har en så høj livskvalitet som muligt. Så prioriterer vi også at de faguddannede passer det faglige og den frivillig så tager sig af flødeskumsopgaverne. ” (Bilag 3:4). Her ses hvordan ledelsens opfattelse af de to gruppers kompetencer er forskellige, og hvordan de vælger at dele arbejdsopgaverne op. Her giver de udtryk for, at fagprofessionelles kompetencer bedst udnyttes i en praktisk henseende, hvorimod de frivilliges bedst bruges i en social kapacitet.

Denne opdeling mellem de praktiske og sociale opgaver sker ud fra et ledelsesmæssigt perspektiv, hvor de ser på, hvordan de to gruppers kompetencer falder i hak med hinanden. Her er der, som beskrevet tidligere, en klar bevidsthed om, at der for de frivillige er en interesse i de sociale aktiviteter, og de vælger derfor at fordele opgaverne ud fra dette. Af følgende citat kan man se, at denne fordeling ikke sker i overensstemmelse med de fagprofessionelle.

”M: (...) personalet der ønsker at have den oplevelse med dem, og have den stjernestund som det nu er. For beboeren kan de ikke genkende om det er dig eller dig der er der, de kan genkende om det er en god oplevelse. Personalet går med ned og leverer borgeren (...) ” (Bilag 3:8f)

Man kan af ovenstående se, at der for de fagprofessionelle er et klart ønske om også at tage del i de sociale aktiviteter, og dele beboernes stjernestunder med dem. Det forhold at man strukturelt set vælger at dele opgaverne op i de praktiske og sociale, og ikke ser dem som en helhed, gør at man underkender de fagprofessionelles evner indenfor det sociale område.

”S:(...) i FOA-regi, vil de nok sige at det (...) der kan gøre arbejdet lidt hård en gang imellem. Det er jo meget deres faglighed vi bruger (...) det at komme på besøg med en hund eller at danse ikke kræver den faglighed man har som social og sundhedsassistent. Det kan andre gøre” (Bilag 3:4)

Af ovenstående citat kan man se, hvordan denne klare opdeling påvirker de fagprofessionelle. Her er der et udtryk for, at deres arbejde godt kan blive hårdere som følge af, at der i deres arbejdsgang ikke er plads til det sociale, og det hovedsageligt er deres faglighed, som der bliver lagt vægt på. Det understreges samtidig, at det praktiske bliver vægtet højere end det sociale, og at det er det praktiske som de fokuserer på – for de sociale aktiviteter kan varetages af andre.

Det at man strukturelt vælger at lægge sin energi i det mere praktiske, da de sociale aktiviteter kan varetages af frivillige, opstår nogle problemer. Som det understreges i følgende citat, så er forsynings-sikkerheden en problematik: *”M: Det er bl.a. et af dilemmaerne, de ønsker ikke at have faste mødetider” (Bilag 3:4)*. Her kan man se, at ved at tillægge de frivillige dette ansvar, er de sociale aktiviteter forbundet med en usikkerhed, om de kan muliggøres. Her ser man hvordan disse opgaver varetages af en gruppe, som lige så meget styres af egne interesser, og derved ikke samme grad af pligt og ansvar. Hvor der for de praktiske opgaver er en sikkerhed i at de bliver udført, da disse varetages af en gruppe som ikke alene er lønnet, men også er styret af pligt og ansvar. I forhold til de sociale aktiviteter, har strukturen på plejehjemmet derfor åbnet op for den udfordring, at de er afhængige af, at de frivillige ønsker at komme, hvilket også understreges i følgende citat: *”M: (...) det er helt klart en udfordring at de frivillige ikke kan hele tiden. Vi er dybt afhængige af de har lyst til at komme.” (Bilag 3:7)*.

Bevidstheden af, at der i karakteren af arbejdsopgaverne er en klar forskellighed, forudsætter at man er nødt til at se nærmere på de kompetencer de to grupper skal have for at kunne varetage dem. Som det er blevet udtrykt, så er der for de fagprofessionelle et klart fokus på faglighed og evnen til at

kunne varetage de praktiske opgaver. I følgende citat kan man se, at der for de fagprofessionelle er en arbejdsdag, som stiller store krav til netop deres faglighed.

”S:(...) de borgere der flytter ind på plejecentrene i dag, er betydeligt dårligere end for bare fire år siden (...) I dag er borgerne blevet mere komplekse, så derfor arbejder personalet på en anden måde (...) ” (Bilag 3:9f)

Man kan her se, at den pleje som de ældre i dag kræver, er langt større og mere kompleks end tidligere. I takt med denne udvikling er kravene til de fagprofessionelle steget, og man kan se hvordan deres arbejdsgang er blevet mere omfattende. At kompleksiteten af de fagprofessionelles arbejdsopgaver er steget, gør at kravene til de fagprofessionelles kompetencer og evner er forøget, hvilket understreges følgende citat: *”M:(...) det stiller store krav til at medarbejderne virkelig yder og har en stor viden omkring tingene (...) Da kravene bliver højere, så kræver det at du kan noget mere (...) ” (Bilag 3:10f)*. Hverdagen for de fagprofessionelle kræver nu, at de har viden indenfor ernæring, motion, diverse lidelser forbundet med alderdom, medicin mm. (Bilag 3:11). Disse forhold har medført en længere uddannelse for de fagprofessionelle, for at de kan følge med de større krav til deres faglighed. Ydermere kræver det også en konstant opkvalificering og fornyelse af deres faglighed.

Denne formelle uddannelse af de fagprofessionelle gør, at de kommer ind i feltet med nogle normsæt, som er opstået gennem uddannelsen – nogle normsæt der ikke er eksisterende hos de frivillige, da der for dem er tale om en langt mere uformel uddannelse. Af følgende citat kan man også se, hvordan ledelsen er bevidst om forholdet mellem den mere formelle uddannelse af de fagprofessionelle, og den mere uformelle af de frivillige.

”S:(...) Så prøver vi også ledelsesvis at klæde medarbejderne på, til mere komplekse borgere. Den undervisning spredt sig ikke bare i personalegruppen, men det gør også at vi skal klæde de frivillige lidt på (...) ” (Bilag 3:10)

Som man kan se, så er det klart at tilgangen til feltet sker ud fra to forskellige forudsætninger, hvor den ene er fra faglige kundskaber, og den anden er fra interesser. Som de siger om de frivillige, så

kommer de ind i ældreplejen med de kompetencer, som de har tillært sig fra det civile liv, nogle kompetencer som er styrende for de interesser de har i deres frivillige virke: *"M:(...) det kan tit være nogle kompetencer de har tillært sig (...)"* (Bilag 3:3). Dannelsen af de to normsæt i forhold til kundskaber og kompetencer understreges også i følgende citat: *"M: De frivillige tager sig meget af de frivillige (...)"* (Bilag 3:5). Hvor de fagprofessionelle især danner nogle normsæt ud fra deres formelle uddannelse, både gennem hele forløbet af SOSU-uddannelsen, men også gennem de kurser som ledelsen sender dem på. Så er der for de frivillige tale om en uformel dannelse, hvor de skaber nogle normsæt ud fra interesser og i fællesskabet med de andre frivillige. De to forskellige normsæt i forhold til kompetencer ses også i følgende citat: *"M:(...) vi har arbejdet med den gensidige forståelse, nye frivillige kan have lidt svært ved at forstå (...). Når vi får arbejdet lidt med dem og de kender til det, så er det jo en enorm gevinst (...)"* (Bilag 3:8). Her kan man se, at der er en bevidsthed omkring normsættende kompetencer, og at man er nødt til at oplære de frivillige i de gældende kompetencer og normer, før de frivillige for alvor bliver en gevinst.

I dette afsnit om normer er det klart, at der på Nældebjerg er to herskende normsæt. Man kan her se, hvordan de to grupper har forskellige formål og motiver for tilgangen til deres arbejdsopgaver. Man kan også se, at vigtigheden og udformningen af arbejdsopgaverne er af meget forskellige karakter, og at de derfor også uddannes eller oplæres på meget forskellig vis. Tilgangen til udviklingen af de to gruppers kompetencer er også med til at danne forskellige normsæt, som de begge indledningsvis tager med sig ind i feltet. Det understreges at disse forskellige normer vedrørende kompetencer udliges over tid. De indledningsvise normer vedrørende kompetencer lægger dog også op til det spørgsmål, om disse forskellige normer er et udtryk for, at uddannelsen af de fagprofessionelle ikke er tidsvarende med udviklingen i brugen af frivillige.

Sanktioner

På Nældebjerg kan der udledes, at de sanktioner der er til stede, er med til at skabe en struktur af ageren og social adfærd mellem ledelse, fagprofessionelle og frivillige. Sanktionsbegrebet vil være med til at belyse de forskellige samarbejdsrelationer, der måtte være mellem de forskellige aktører på Nældebjerg. Ud fra Colemans betragtninger indgår der forskellige sanktioner for de aktører som indgår i Nældebjergs struktur. Hertil er begrebet en faktor for, hvordan aktørerne indgår i feltets arbejdsrelationer gennem den opsatte struktur af sanktioner.

Det forekommer på Nældebjerg at de frivillige har større frihed end de fagprofessionelle. De fagprofessionelle har klare retningslinjer for hvilke arbejdsopgaver de skal varetage, og krav til fast fremmøde. Hvorimod den frivillige er en hjælpende del af arbejdsindsatsen, og kommer efter eget ønske. Dette udtrykker en vis form for konsekvensfri ageren, som de frivillige besidder. Herved er de frivillige ikke underlagt den samme arbejdsstruktur som de fagprofessionelle og har derfor en mere substituerende rolle (Bilag 3:4). Som tidligere nævnt i analysen har Nældebjerg opsat nogle klare krav til håndteringen af de arbejdsopgaver som der bliver stillet, hvor de frivillige har den mulighed at sige fra. Grundet de forskellige arbejdsstrukturer, eksisterer der også en variation af sanktioner for de to grupper. Her ses det, at de frivillige bliver mere direkte belønnet, og de fagprofessionelle bliver værdsat mere indirekte.

Det at de frivillige er blevet en integreret del af Nældebjerg, men som tidligere nævnt er styret af andre motiver i forhold til deres arbejdsopgaver, åbner op for en række problemstillinger. Af følgende citat kan man se hvordan der ledelsesmæssigt på Nældebjerg tages hånd om de to grupper: *"M: (...) Vi skal også virkelig meget anerkende at de er her, de får jo ikke løn. (...) (Bilag 3:6f) Vi er dybt afhængige af de har lyst til at komme. "* (Bilag 3:7)

"S: (...) Så prioriterer vi også at de faguddannede passer det faglige og den (...) frivillige tager sig af flødeskumsopgaverne. (...) (...) vi er heldige at have de frivillige ellers fandt flødeskumsopgaverne måske ikke sted. (...)" (Bilag 3:4)

Ovenstående citat udtrykker hvilke opgaver de frivillige foretager, samt ønsket om at have de frivillige på Nældebjerg så flødeskumsopgaverne kan varetages. Disse opgaver er en vigtig del i forholdet til den sociale kvalitet og samværet for beboerne. Hertil er arbejdsforholdene skarpt stillet op mellem de frivillige og fagprofessionelle i social- og fagligkompetence. Denne skarpe opdeling har derfor skabt nogle ændringer i forhold til arbejdspladsens sanktioner. Der forekommer en ubalance i værdsættelsen af de to grupper. De fagprofessionelle oplever sanktioner efter de frivilliges indtræden i feltet.

De fagprofessionelle oplever her, hvordan deres tidligere arbejdsopgaver nu er blevet opdelt i en faglig og social karakter. Det ses nu, at de sociale opgaver varetages af en gruppe, som er drevet mindre af ansvar og pligt, og derfor har et mere lemfældigt forhold til denne arbejdsopgave - en

arbejdsopgave som tidligere blev håndteret mere professionelt. Dertil ser man at den direkte værdsættelse af håndteringen af de sociale arbejdsopgaver er blevet mere markant.

”S: (...) så bliver der holdt en frivillighedsfest en gang om året hvor vi inviterer alle de frivillige, får lidt mad, de frivillige fejrer årets frivillige, (...) De frivillige fik en check på 10.000 i år. ” (Bilag 3:16). ”

De frivillige bliver belønnet i form af en årlig fest, som tak for deres hjælp. Idet at plejecentret har ulønnet frivillige i arbejdsprocessen, vælger de at anerkende og fejre de frivillige, for at beholde dem. Som sagt er plejecentret afhængige af de frivilliges indsats, der har en betydning for beboerens livskvalitet. De frivillige har en større frihed og er derfor ikke underlagt plejecentrets struktur, som de fagprofessionelle. Herved vælger ledelsen, at fejre anerkende de frivillige for at bibeholde deres arbejdsindsats. Dette kan også være i forhold til at styrke relationen mellem plejecentret og de frivilliges lyst til, at være der. Man kan derfor kigge på relation- og strukturforholdet for de fagprofessionelle på plejecentret.

”M:(...) hvor at medarbejderne er her, men de får løn for det, de er her ikke 24 timer fordi de synes vi er søde. ” (Bilag 3:7) ”M: Personalet har det godt, når beboerne har det godt. Men beboerne kan ikke gå og være glade hele tiden, men jo flere stjernestunder de her jo bedre er det også at være i (...) ” (Bilag 3:15)

Ledelsen mener at de fagprofessionelles arbejde er i overensstemmelse med deres løn. Herved er lønnen og beboernes livskvalitet ifølge ledelsen den centrale belønning for de fagprofessionelle, i det de indgår i en arbejdsstruktur hvor lønnen er det værdisættende. Beboernes livskvalitet er derfor blevet en del af deres belønning. Det at beboerne er glade, gør arbejdspladsen lettere medgørligt, dette mener ledelsen er en belønning i sig selv. Ledelsen argumentere for at de fagprofessionelle får løn for deres arbejde og dermed ikke har krav på at blive belønnet på anden vis.

Strukturændringen har derfor ændret både arbejdsopgaverne og skabt en sanktion af de fagprofessionelle. Hvor ledelsens anerkende belønninger er mere fokuseret på den frivilliges indsats, er den fagprofessionelles belønninger gennem beboerens livskvalitet og deres løn. Man kan argumentere for, at den frivilliges integration på plejecentret, sætter nogle klare kontraster mellem de to grupper. Den

fagprofessionelles arbejdsindsats er alt det praktiske, hvor de frivillige varetager flødeskumsopgaverne. Denne ændring skaber nogle ubalancerede relationer, hvor de frivillige bliver mere belønnet i deres arbejdsindsats. Dette skaber nogle komplekse udfordringer i relations forholdet mellem de fagprofessionelle og ledelsen, i det at strukturen har forandret sig, som kan skabe konsekvenser for arbejdsmiljøet. Dette kan skabe nogle mismatch i de forskellige former for relationer, som bliver belyst i de andre dele af analysen.

Informationsdeling

Informationsdeling ifølge Coleman er en motivation til at samarbejde, ved at dele erfaringer og viden mellem sig. Herved er det op til individet at erhverve sig og dele viden og information. Dette sker ved at indgå i relationer, som er med til at skabe rammerne for informationsdeling. Borgere kommer i dag senere på plejehjem, derfor er beboerne mere svækket og kræver flere forskellige ydelser (Bilag 3:11). Dette kræver en stor viden og informationsdeling i feltet. Som nævnt er det i relationer og samarbejde, at videns- og informationsdeling forekommer, dette vil der blive fokuseret på i denne del af analysen.

”M: Men jeg tror da klart, at det at vores borgere er så komplekse og kommer senere på plejehjem, det stiller store krav til at medarbejderne virkelig yder og har en stor viden omkring tingene, for ellers falder du igennem, også kan du ikke følge med. (...) ” (Bilag 3:11)

Citatet udtrykker at medarbejderne skal have en stor viden indenfor feltet for at kunne yde optimalt. Uden denne viden kan de ikke udføre arbejdet på et tilfredsstillende niveau, hermed er det vigtigt fra ledelsen at bruge ressourcer på diverse workshop og kurser, men samtidig vigtigt at de fagprofessionelle indbyrdes videregiver den læring de har fået. Det er derfor vigtigt for medarbejderne at samarbejde og dele information med hinanden, især nu hvor feltet er blevet mere kompleks og der er en større sammensætning af forskellige faggrupper. Vidensdelingen af erfaringer og information mellem de forskellige medarbejdere, har en central rolle i de fagprofessionelles hverdagsrelationer og samarbejde, hvor dette kan anses som en naturlig del af erhvervet.

”S:(...) Så prøver vi ledere også, at klæde medarbejderne på, til mere komplekse borgere. Den undervisning spredt sig ikke bare i personalegruppen, men det gør også at vi skal klæde de frivillige lidt på, ikke at de skal være fag-faglignende, som de andre, men har en viden. ” (Bilag 3:11)

Den frivilliges indtrædelse i feltet har derfor også skabt nogle nye tiltag ift. plejecentrets arbejdsstruktur i relationerne og samarbejdet mellem de forskellige aktører. Ledelsen har i sammenhæng med den stigende kompleksitet på området, forsøgt at akkumulere viden, ikke blot hos de fagprofessionelle, men også hos de frivillige. Informationsdelingen sker ikke i lige så høj grad mellem den frivillige og de fagprofessionelle. *”M: De frivillige tager sig meget af de frivillige, de introducere til hinanden.”* (Bilag 3:5). Det er godt og motiverende for de frivillige at dele viden mellem sig.

Vidensdelingen er en vigtig faktor for at de to grupper kan udføre sit arbejde, dog foregår kommunikationen mellem de fagprofessionelle og frivillige i fasen fra, at gøre borgeren klar og til aktiviteten starter (Bilag 3:8). Hvorimod vidensdelingen mellem ledelsen og de frivillige foregår til møder og er mere omfattende ift. planlægning af aktiviteter. De frivillige og de fagprofessionelles interne kommunikation kan forstås som overfladisk og ikke særlig givende. For at de fagprofessionelle kan varetage deres arbejdsfunktioner, er de nødsaget til at dele viden og erfaringer i henhold til de specifikke beboere. Derimod er de frivillige ikke forpligtet til at dele information, med hverken hinanden eller med de ansatte, derved kan dette blive demotiverende, i samarbejdsrelationerne på Nældebjerg. Dette skaber endnu en ubalance i arbejdsforholdet mellem de to grupper, ift. deres forskellige motivation og formål i arbejdet.

De frivillige har i forhold til de fagprofessionelle en helt anden motivation til arbejdsindsatsen, hvor den frivillige vil have dækket sine behov, gennem fællesskabet mellem de frivillige. De fagprofessionelle er derimod til stede for beboerne. Dette illustreres i citatet: *”M: Det kan også være svært nogen gange at forstå for de frivillige at det ikke er deres behov der skal dækkes, men dem de hjælper. Den arbejder vi tit med.”* (Bilag 3:17). Der kan derfor opstå en problematik i vidensdelingen mellem de to grupper, i og med at de frivilliges arbejdsindsatser kan være mere fokuseret på deres eget behov end beboernes. Dette kan derfor have en negativ effekt ift. den fagprofessionelles motivation og lyst i at ville samarbejde og dele information med de frivillige.

Reciprocitet

Reciprok begrebet er ifølge Coleman en relation i form af gensidig indsats eller forpligtelse over for en modpart. Hermed er det individets relation som er bygget op omkring arbejdsindsatser og forventninger på arbejdspladsen, over for de forskellige kollegaer. Endvidere kan relationerne opfattes, som en bankboks, hvor arbejdsindsatsen er en valuta, der bliver gemt i bankboksen. Jo mere individet udfører en vis form for indsats, desto mere står individet i en stærkere relations-position. Ydermere

er reciprok begrebet et udtryk for en gensidig forventning, om at den enkeltes høje arbejdsindsats forpligter modpartens arbejdsindsats i samme grad.

På Nældebjerg er arbejdsopgaverne mellem de fagprofessionelle og frivillige skarpt opdelt. Selvom der er denne skarpe opdeling, skal de fagprofessionelle stadig fungere som et sikkerhedsnet for de frivillige, hvis opstår situationer som de frivillige ikke selv kan håndtere. Dette forhold er illustreret ved citatet nedenunder.

”M:(...) De frivillige kan ikke tage den her alene, de har brug for at personalet er i periferien, så de kan tilkalde dem ved enhver tvivl. Det tror jeg er sikkerhedsnettet hos de frivillige, at de altid kan tilkalde personalet. ” (Bilag 3:9)

Hertil kan man se et klart billede af de forventninger plejecentret har til de to grupper, hvor de fagprofessionelle har fået reduceret deres arbejde til det faglige og praktiske, hvilket har givet den frivillige de sociale stunder med beboerne. Endvidere har de fagprofessionelle stadig en vis tilknytning til de aktiviteter, som de frivillige udfører. Ved at de skal fungerer som et sikkerhedsnet for de frivillige, skal den fagprofessionelle både varetage sit eget arbejde, men samtidigt være tilgængelig for de frivillige. I forhold til reciprok begrebet har de fagprofessionelle derfor en forventning til de frivillige om, at skabe stjernestunder med beboerne. Som tidligere nævnt i afsnittet om sanktioner, får de fagprofessionelle en lettere arbejdstilgang med beboerne når de er i godt humør. Hertil forventer de frivillige at de fagprofessionelle er tilgængelige, når de har brug for det. Dette skaber derfor et gensidigt afhængighedsforhold, hvor de to grupper er afhængig af hinandens indsatser.

Tillid

Som det er blevet gennemgået i teoriafsnittet, så er tillid en vigtig faktor i forhold til samarbejde og den generelle sociale kapital. Noget af det som er med til at danne grundlag for tillid er troværdighed. Helt indledningsvis kan man her se på de grundlæggende forhold, som gør sig gældende for henholdsvis de frivillige og de fagprofessionelle. Her har man med to grupper at gøre, der er styret af henholdsvis ansvar og pligt, samt interesser og lyst. Dette forhold gør også, at man ved de fagprofessionelle har en relativt god sikkerhed for, at de møder op, hvorimod der ved de frivillige kan forekomme en større usikkerhed. Denne problematik understreges af ledelsen (Bilag 3:4). Usikkerheden er indledningsvis med til at skabe en ubalance i troværdigheden af de to grupper.

De to gruppers divergente kompetencer giver grund til forskelligt syn på deres troværdighed. De fagprofessionelle kommer, som tidligere nævnt i analysen, ind i feltet med nogle faglige kompetencer, som er forædlet gennem grundlæggende uddannelser og kurser, noget som er med til at danne grund for en indledningsvis troværdighed på området. For de frivillige er der omvendt tale om kompetencer, som de har skabt sig gennem deres erfaringer fra det civile liv, noget der taler imod en indledningsvis troværdighed.

Autentisk tillid skabes gennem erfaret samarbejde. På Nældebjerg er der, for de fagprofessionelle, tale om både et dybt og bredt erfaret samarbejde i forhold til hinanden og ledelsen. Der er her tale om et fast arbejde, hvor den fagprofessionelle er ansat på baggrund af deres erfaringer og meritter inden for deres felt. For de frivillige er der tale om en heterogen masse, hvor de frivillige kommer fra mange forskellige baggrunde, og har meget varierende kompetencer. Der er derfor ingen forudsætninger for at kunne vide, om de frivillige vil passe ind på plejehjemmet, og om de vil være i stand til at kunne varetage de arbejdsopgaver, som det forventes af dem. De frivillige skal altså i større grad, end de fagprofessionelle, gennemgå en vis mængde uformel læring for at kunne indgå i samarbejdet på plejecentret.

Den varierende tillid til de frivillige nedtones gennem de organisationer som de er tilknyttet. Gennem analysen ser man at plejecentret har tættere bånd med nogle organisationer, end de har med andre. En af de mere velintegrerede organisationer er Nældebjergs Venner, en forening som Nældebjerg har opbygget et tæt og erfaret samarbejde med. Disse erfaringer med denne forening må også formodes at smitte af på medlemmerne af denne.

Som det er blevet beskrevet tidligere i teori afsnittet, kan den autentiske tillid dog erstattes af en tillidsageren. Her er det særligt strukturerne og aftalerne for arbejdsopgaverne som er det skelsættende. For de fagprofessionelle ser man, at disse er styret meget af mål. Her er det konkrete praktiske arbejdsopgaver som er styrende for deres hverdag (Bilag 3:3). Her har de fagprofessionelle frihed til at udføre deres arbejde i en sådan grad, at de i processen frem til målet kan udfolde deres faglighed. For de frivillige er det i større grad rammerne som er det styrende. Overordnet set er det, som beskrevet tidligere i analysen, de frivilliges interesser som bestemmer mange af de sociale aktiviteter. Selve

planlægningen af de sociale aktiviteter er dog bestemt ud fra fastsættelsen og indskrænkningen af rammerne.

”S:(...) når vi f.eks. planlægger den her sæson(...), så møder Marianne op, en aktivitetsmedarbejder og de frivillige (...) hvilke dage det er, hvornår skal beboerne være klar, osv. Så der er sådan et klar udarbejdet skriv for hvordan det her skal køre. ” (Bilag 3:5f)

For de frivillige er det altså ikke en masse konkrete praktiske opgaver som er det styrende, men i langt højere grad selve aktiviteten og rammerne. Friheden til at vælge sine opgaver er altså større, men udfoldelsen af dem er mindre. Der er for de fagprofessionelle lagt op til, at, de i løsningen af deres arbejdsopgaver, skal have frihed til at udfolde deres faglighed. De frivillige har fået friheden til at vælge deres arbejdsopgaver, som efterfølgende bliver indskrænket. Man kan på den måde se, at der i selve udførelsen af arbejdsopgaverne er større tillid til de fagprofessionelle end til de frivillige. Dette understreges også af, at der ved de fleste af de sociale aktiviteter er en fagprofessionel til stede som et sikkerhedsnet, både for de frivillige, men også for beboerne (Bilag 3:9).

Når man ser nærmere på de to grupper i forhold til tillid, kan man se en række forskelligheder. Troværdigheden til de fagprofessionelle er indledningsvis større end til de frivillige, da der er større sikkerhed til, at de kompetencer de fagprofessionelle kommer med passer til deres opgaver. Yderligere spiller deres motiver ind på troværdigheden af dem, da der er en uligevægt mellem de to grupper, når det kommer til pligt- og ansvarsfølelse. Omkring den autentiske tillid kan man her se at plejecenteret ikke kun har tætte bånd til uddannelsesinstitutionerne bag de fagprofessionelle, men ligeledes også til organisationerne bag de frivillige. Det er noget som er med til at udligne det mere flygtige samarbejde, som de har med mange af de frivillige. Til sidst kan man se, at der rent styrings- og ledelsesmæssigt er en klar kontrast i, hvordan ledelsen håndterer de to grupper. De fagprofessionelle er mere målstyret, noget som tillader de fagprofessionelle mere frihed i løsningen af opgaverne. De frivillige er derimod langt mere rammestyret, hvilket efterlader dem med mere frihed til at bestemme opgavernes karakter, men mindre frihed i udførelsen. Det er med til at understrege den tillid der er til de fagprofessionelles faglighed.

Opsamling

Social kapitalen er opbygget gennem relationer, hvor samarbejde og tillid er det essentielle. Arbejdsopgaverne mellem de fagprofessionelle og de frivillige er skarpt opdelt på Nældebjerg. Hertil har ledelsen identificeret dette gennem skal og kan opgaver, hvor skellet ligger mellem det praktiske og det sociale. Endvidere ligger der en forskel i de to gruppers kompetence indenfor arbejdsopgaver. Hertil kan man tale om to forskellige normsæt for de to grupper. Det normsættende for de to grupper er forventning af udførelsen af de opdeltede arbejdsopgaver.

Ifølge ledelsen er relationen mellem de to grupper, ud fra reciprocitetsbegrebet, den gensidige afhængighed, ift. at de fagprofessionelle tilgodeses ved beboernes glade humør på baggrund af de frivilliges arbejdsindsats. De frivilliges indtræden på Nældebjerg har tydeliggjort en række sanktioner i mangel på belønning og værdsættelse af de fagprofessionelles arbejdsindsats, som i højere grad er reduceret til det praktiske. Herved er ledelsen begyndt at fejre og anerkende de frivillige med en årlig fest for deres frivillige indsats, hvorimod de fagprofessionelles belønning, udover lønnen, afhænger af beboernes livsglæde, som skabes gennem de frivilliges indsats. I takt med at feltet er blevet mere kompliceret er det nødvendigt, at medarbejderne holder sig opdateret i det givne felt, men også vidergiver information indbyrdes. Vidensdelingen mellem de fagprofessionelle er en naturlig del af arbejdspladsen, hvor vidensdelingen for de frivillige ikke er obligatorisk. Tilliden til de to grupper er vidt forskellige, hvor den fagprofessionelle har erhvervet en større troværdighed på baggrund af forsyningsikkerhed og uddannelse, har den frivillige ingen faste mødetider og er derfor usikkerhed i sin forsyning. Derudover er viden og kompetencer indenfor feltet ikke påkrævet for den frivillige. Motivationen har dermed også en indflydelse på tilliden, hvor den frivillige har egne motiver og behov. Dette skaber derfor et uligevægt mellem de to grupper i forhold til pligt og ansvar.

Anerkendelse

Som beskrevet i analysen omhandlende social kapital, er det blevet belyst at den mere omfattende brug af frivillige har haft stor indflydelse på de eksisterende strukturer på Nældebjerg. Rent strukturelt ser man at der er sket en klar opdeling mellem de frivillige og de fagprofessionelle. Der vil i følgende

afsnit omhandlende anerkendelse blive set nærmere på, hvilke konsekvenser disse strukturelle ændringer har medført for de fagprofessionelle, når der snakkes anerkendelse af deres faglige bidrag til ældreplejen på Nældebjerg.

Det er tidligere i analysen blevet beskrevet, at der i udformningen af arbejdsopgaverne for de to grupper, er en opdeling mellem det praktiske og det sociale. I forhold til værdsættelse af udførelsen af arbejdsopgaverne er der også en stor forskel. For de frivillige er værdsættelsen meget direkte. I det følgende citat kan man se, at der fra ledelsens side af, er en forståelse af hvorvidt de er nødsaget til at håndtere dette mere synligt og direkte: *"S:(...) da vi startede den her cykelsæson op, der var der brunch til dem, der rejste vi os også op og sagde tak, for cyklerne er ikke noget værd i sig selv (...)"* (Bilag 3:6). Allerede fra første møde gør ledelsen noget ud af, at de frivillige skal se, at de er værdsat. Af følgende citat kan man også se, at ledelsen bevidst gør noget ud af denne form for anerkendelse: *"M: Vi skal også virkelig meget anerkende at de er her, de får jo ikke løn eller noget for det. Men det her med hele tiden at 'nurse' dem for at de er her, det er en rigtig vigtig ting."* (Bilag 3:6). Som det bliver fortalt, så har man ikke løn som incitament til, at de frivillige kommer, og man er derfor nødt til at "nurse" dem og anerkende dem mere direkte. Et centralt element i denne direkte anerkendelse af de frivillige er den årlige frivillighedsfest: *"S: Så bliver der holdt en frivillighedsfest en gang om året, hvor vi inviterer alle de frivillige (...) så bliver de fejret."* (Bilag 3:15). Her beskrives det hvordan ledelsen og de frivillige i fællesskab er med til at hylde og fejre de frivillige.

I kontrast til den meget direkte værdsættelse af de frivillige, står værdsættelsen af de fagprofessionelle. Denne kontrast er illustreret ved følgende citat: *"S: De får jo løn for det kan man sige, men vi håber da med vores ledelsesstil at den har en anerkendende tilgang og viser, at vi værdsætter dem og det store arbejde de gør (...)"* (Bilag 3:7). Det bliver her fortalt hvordan den mest direkte værdsættelse af de fagprofessionelles arbejde er selve lønnen. Dertil bliver det fortalt hvordan ledelsen i deres ledelsesstil håber at give de ansatte en ekstra følelse af anerkendelse. Ledelsesstilen som skal være med til at værdsætte de fagprofessionelle er her substansen af arbejdsopgaverne: *"M: Det er en lidt anden tilgang til det, der skal lidt mere substans i forhold til de fagprofessionelle, altså i forhold til de frivillige."* (Bilag 3:7). Det er altså ledelsens betragtning, at de fagprofessionelle ikke er tjent med en direkte værdsættelse, men at det er gennem mere substans og fagligt indhold, at de opnår følelsen af anerkendelse. Som ledelsen beskriver det: *"S:(...) vi som ledere skal skabe en mening og værdi i at gå på arbejde. Det der med at gøre en forskel, at man er dygtig til det, at man gør det godt."*

” (Bilag 3:10). For de fagprofessionelle skal følelsen af anerkendelse på det individuelle niveau altså opnås via dygtiggørelsen i deres faglige felt, og i følelsen af at man gør det godt. Opdelingen af omsorgsopgaverne i en praktisk del og en social del, og den stigende kompleksitet i de praktiske arbejdsopgaver, er på den måde med til at give de fagprofessionelle en større grad af anerkendelse. Her er det især de stigende krav til medarbejderne som medfører en større værdsættelse af deres bidrag. Dog fortæller ledelsen også, at der desværre er mange medarbejdere som bukker under for disse skærpede krav: ”M: *Det kræver noget af medarbejderne, men samtidigt har det også den gevinst af at man kan være stolt af det, man ved man kan honorere det.* ” (Bilag 3:10f).

Grundet de ældres tilstand når de ankommer til plejehjemmet, er der for de fagprofessionelles vedkommende tale om mere komplekse arbejdsopgaver. Af følgende citat kan man se nogle af de konsekvenser, som de ældres tilstand har medført i forhold til håndteringen af arbejdsopgaverne.

”M: *Fagsammensætningen har også ændret sig, før havde vi en sygeplejerske på deltid til i dag at have seks sygeplejersker ansat, man havde to tredjedele hjælpere, hvor nu er vi nede på under en tredjedel, (...) nu er det assistenter. Sammensætningen af medarbejdere bliver også anderledes, der er andre faggrupper der bliver ansat, man har ernæringsassistenter, fysioterapeuter. Man har fået en anden sammensætning af personale, de her steder, fordi at borgerne er blevet så meget mere komplekse end de var før.* ” (Bilag 3:11)

Man kan her se hvordan det i takt med den stigende kompleksitet i arbejdsopgaver, har været nødvendigt for ledelsen at inddrage flere specialister for at kunne løse dem. Dette står i modsætning til ledelsens fortælling om, at de fagprofessionelle gennem de øgede krav, er med til at anerkende dem. Modsætningsforholdet opstår da ledelsen ikke mener at de kan håndtere den øget kompleksitet, andet end ved at ændre på personalesammensætningen, hvor de får tilført flere specialister. Dette kan tolkes som at de ikke mener, at de fagprofessionelle kan varetage den øget kompleksitet, medmindre de får støtte fra andre faggrupper.

Anerkendelsen på individniveau står dog ikke alene. Anerkendelsen på samfundsniveau bliver også påvirket for de fagprofessionelle. Som ledelsen beskriver det, så har tilgangen til de fagprofessionelles kompetencer ændret sig, en forandring som de også har været med til at skabe.

”S:(...) social og sundhedsassistent, den status og den omtale det job har ude i samfundet, synes jeg vi er med til at påvirke ved at anerkende vores medarbejder (...) det er med stolthed de fortæller at de er ansat på Nældebjerg (...) ” (Bilag 3:11)

Her fortæller de hvordan de fagprofessionelle med stolthed i stemmen fortæller om deres arbejde på Nældebjerg. I samme moment beskriver de også, hvordan der for de fagprofessionelle også er kommet skærpet krav til at komme i betragtning som fagprofessionel (Bilag 3:11). Disse krav vidner om de øget forventninger som der bliver sat til de fagprofessionelle, og fungerer som et billede udadtil, hvor samfundet og dets beboere også er mere tilbøjelige til at værdsætte det arbejde som bliver foretaget.

Opsamling

Om anerkendelse kan det siges, at der for de fagprofessionelle, ved inddragelsen af de frivillige i arbejdet på Nældebjerg, er sket nogle påvirkninger. Det er tydeligt at ledelsen har to forskellige tilgange til værdsættelsen af henholdsvis de frivillige og de fagprofessionelle. For de frivillige er der tale om en mere direkte værdsættelse af det arbejde de udfører, hvor der for de fagprofessionelle er tale om en mere indirekte værdsættelse. Den mere direkte værdsættelse af de frivillige gør, at der for de fagprofessionelle er et tab af anerkendelse. Dog får de fagprofessionelle en større følelse af anerkendelse gennem den indirekte værdsættelse, som de hovedsageligt møder i deres hverdag. Denne indirekte anerkendelse gør, at de fagprofessionelle ligeledes på samfundsniveau møder en større værdsættelse af det arbejde de udfører.

Diskussion

I dette afsnit vil projektet vende tilbage til en række af de kritikpunkter, som er opstået undervejs i analysen. Dette er med henblik på brugen af de frivillige samt deres betydning ift. både de fagprofessionelles hverdag og funktion, ledelsesparadigmet, samt hvilke udfordringer denne gruppe står overfor.

I forlængelse af præsentationen af udviklingen af frivillige i det danske samfund, har vi gjort os kritiske refleksioner over sammenhængen af brugen af frivillige på det sociale område og hvorvidt inddragelsen frigiver tid og ressourcer til andre kerneopgaver i ældreplejen. Er de frivillige til nogen gavn, eller er de i højere grad en belastning både ledelses- og ressourcemæssigt? I den forstand kan der opstilles to modsigende aspekter ud fra brugen af frivillige. Først og fremmest kan man ud fra FOA's rapport, konstatere at størstedelen (84%) af medlemmerne, som oplever frivillighed på arbejdspladsen, mener, at de frivillige i høj eller nogen grad går ind og forbedrer borgernes hverdag (FOA 2016:1). Dette gør sig ligeledes gældende på Nældebjerg, hvor de frivillige i høj grad står for at skabe stjernestunderne, gennem sociale aktiviteter for beboerne. Som lederne på centeret udtaler, så ville disse stjernestunder ikke være mulige i samme grad, uden de frivilliges hjælp (Bilag 3:14). Omvendt viser FOA's rapport samtidig at hver tiende medlem oplever at borgerne får reduceret deres hjælp, med udgangspunkt i at de frivillige i større grad afløser vikarer i arbejdsmiljøet. På social- og sundhedsområdet mener 11% af dette forekommer i forbindelse med at de frivillige i højere grad skal dække borgernes behov (FOA 2016:1).

Så hvordan skal de frivilliges rolle i social- og sundhedssektoren forstås? De går i en vis forstand ind som en hjælpende hånd og supplerer i f.eks. ældreplejen, som et resultat af det stigende pres på de offentlige økonomier. Samtidig forstås denne hjælp som noget der kan medføre et fald i kvaliteten af plejen. Idéen om at inddragelsen af frivillige skal benyttes som et tilvalg eller et supplement til de offentlige opgaver, er i højere grad omdannet til en nødvendig del af håndteringen af de sociale opgaver. Dette er organisationer i stor forstand afhængige af ift. at sikre livskvaliteten for borgerne. FOA rapporten viser at tre fjerdedele af medlemmerne mener at kerneopgaverne på det sociale område kan foregå uden hjælp fra de frivillige. Omvendt er hver tiende uenig, og oplever at uden hjælp fra de frivillige, ville kvaliteten af arbejdsopgaverne ikke kunne sikres (ibid.). I den forstand er det vigtigt at reflektere over, hvorvidt kerneopgaverne på dette område ligeledes omhandler den sociale

relation, og derved det sociale indhold for borgeren i det daglige liv. Hvordan skal den opgørelse forstås i praktisk forstand? På Nældebjerg forekommer det, at de i høj grad er afhængige af, hvorvidt de frivillige har lyst til at komme. Uden dem er der hverken tid eller ressourcer til "hyggen", som tydeligvis er en central del af beboernes livskvalitet. Lederne på centeret udtaler direkte at de fagprofessionelle er glade når beboerne er glade (Bilag 3:15). Men beboernes glæde afhænger af deres oplevelser af stjernestunder, som de frivillige står for at skabe. Så skal dette forstås som, at glæden og livskvaliteten af beboerne i høj grad afhænger af en frivillig gruppe, som i realiteten kun burde fungere som et supplement og ikke et bærende element i ældreplejen?

I forlængelse af dette kan man kigge på, hvorvidt hjælpen fra de frivillige og deres opgaver, i nogen grad frigiver ressourcer til de fagprofessionelle, til at varetage andre opgaver. Dette burde forstås som værende en naturlig tilføjelse af tid og ressourcer, at de frivillige overtager visse opgaver, men på Nældebjerg ses den omvendte effekt. Lederne uddyber af flere omgange, hvor omkostningsfuldt og tidskrævende det er at organisere og lede de frivillige i arbejdsfunktioner. Samtidig ses en konflikt i at de frivillige burde overtage de sociale opgaver, men på grund af de komplekse borgere, så foretrækker de at have en eller flere fagprofessionelle i baggrunden, hvis der måtte opstå behov for hjælp (Bilag 3:9). Derved frigiver det ikke den fagprofessionelle i denne opgave, men tværtimod tilsidesætter dem som et sikkerhedsnet for de frivillige. Hertil kan der konkluderes at inddragelse af de frivillige i høj grad er både tids- og ressourcekrævende i både en ledelses og fagprofessionel forstand.

Ud fra dette forstår vi frivillige på Nældebjerg som en central og vigtig aktør, der skal indgå i den daglige arbejdsrelation i samspil med ledere og fagprofessionelle. Men hvordan skabes et godt arbejdsmiljø, hvor to grupper med forskellige normer og formål skal indgå i et dagligt samarbejde om at varetage beboernes behov og interesser. Ledelsen er afhængige af dem begge, og derved fordrer det en ledelsesstil som tager højde for deres forskelle. Ifølge FOA's rapport oplever 76% af medlemmerne, at samarbejdet fungerer godt eller meget godt mellem de to grupper (FOA 2016:1), men omvendt forekommer der problemer med opdelingen af arbejdsopgaver og interne gnidninger i sammensætningen mellem de fagprofessionelle og de frivillige i arbejdsrelationerne på Nældebjerg. Samtidig ses en direkte forskel ift. ledelsens fokus på værdiskabelse for beboerne. De frivillige skaber stjernestunder og derved modtager de i høj grad den direkte anerkendelse i form af belønning og opmærksomhed. Modsat er de fagprofessionelles værdi skabt i den samfundsmæssige anerkendelse ift. til

deres felt og de mere komplekse opgaver. Men er det muligt at skabe et godt arbejdsmiljø for de fagprofessionelle, udelukkende baseret på individuel og indirekte anerkendelse? Ledelsesparadigmet på plejecenteret forstås som to sporadiske ledelse strategier, som på mange områder adskiller grupperne på arbejdspladsen fra hinanden. Her burde en mere fælles forståelse af nødvendigheden af de frivilliges arbejde, samt anerkendelse af de fagprofessionelles kerneopgaver, være i højsædet. Det er centralt at tilrettelægge ledelsesstilen efter, hvilke aktører der indgår i arbejdsmiljøet. I den forbindelse kan Gentofte kommune nævnes, som i de sidste år har haft fokus på at uddanne ledere, i både privat og offentlig regi, i at strukturere og koordinere denne udvikling i brugen af frivillige. Dermed kan dette forstås som en udvikling i at varetage den ekstra arbejdskraft som de frivillige bidrager med (Nørregaard 2016).

Konklusion

Hensigten med projektet har været at beskrive hvordan inddragelsen af frivillige på Nældebjerg Plejecenter har påvirket samarbejdet mellem de frivillige, hvordan tilliden til de to grupper har ændret sig, og om anerkendelsen af de fagprofessionelle har forandret sig i forlængelse heraf.

Som resultat af inddragelsen af de frivillige på Nældebjerg er der opstået to herskende normsæt. Disse normsæt er opstået ud fra de forskellige motiver som de to grupper er gået ind til deres arbejdsopgaver med. Her kan det konkluderes at de fagprofessionelle styres mere af motiver som ansvar og pligt, hvorimod de frivillige styres af interesser og lyst. Ydermere kan man se, at der i de konkrete arbejdsfordelinger er en klar opdeling, hvor de fagprofessionelle står for de praktiske opgaver, og de frivillige de sociale opgaver. Denne arbejdsfordeling ses også i de to gruppernes meget forskellige kompetencer, hvor de fagprofessionelles kompetencer er et resultat af en formel uddannelse, og de frivilliges er et resultat af en mere uformel uddannelse.

Det kan også konkluderes at ledelsen på Nældebjerg har valgt at håndtere disse to grupper forskelligt. Da de sociale opgaver og deres varetagelse afhænger meget af de frivillige, har ledelsen valgt at værdsætte denne gruppe mere direkte. Resultatet af den direkte værdsættelse af de frivillige er en sanktionering af de fagprofessionelle.

Det må derfor konkluderes at den klare opdeling i to grupper ikke fordre et samarbejde de frivillige og fagprofessionelle imellem. En medvirkende faktor til samarbejde kunne dog være informationsdelingen. Dog ses det ikke, at informationsdelingen fordre et samarbejde mellem de to grupper, men nærmere et tættere samarbejde internt i grupperne. Den tydelige opdeling mellem grupperne har dog resulteret i et gensidigt afhængighedsforhold mellem dem, i deres forsøg på at opnå deres fælles mål - beboernes velbefindende.

Det må konkluderes at den indledningsvise troværdighed for de to grupper er forskellige. For de fagprofessionelle er den høj, grundet deres kompetencer og sikkerhed for fremmøde. For de frivillige er den lav, grundet deres manglende faglige kompetencer og usikkerhed for fremmøde. Det kan også konkluderes at den autentiske tillid til de fagprofessionelle er større end hos de frivillige. Dog

ses det også, at denne lave tillid udlignes gennem Nældebjergs samarbejde med de frivillige organisationer. Den lave tillid til de frivillige håndterer ledelsen ved at sætte rammerne for de frivilliges udfoldelsesmuligheder.

Det må konkluderes at de fagprofessionelles anerkendelse har forandret sig. Grundet de ledelsesmæssige strukturer ser man, at de fagprofessionelle bliver anerkendt mere indirekte gennem større krav til deres kompetencer. De fagprofessionelle oplever dog på samfundsniveau en større anerkendelse.

Vi forstår de frivilliges rolle, ved at være med til at varetage de offentlige opgaver, som en del af en essentiel udvikling i inddragelsen af civilsamfundet. Gennem et hhv. politisk og økonomisk pres, skal strukturering af de nye former for arbejdskraft koordineres gennem ledelsesstrategier, som tager højde for flere grupper af aktører i arbejdsmiljøet. Uden en ændring i organiseringen af samarbejdet og arbejdsstrukturen, vil dette utvivlsomt påvirke de interne arbejdsrelationer, følelsen af anerkendelse af de ansatte og i sidste ende kvaliteten af opgaver og ydelser, særligt med henblik på social- og omsorgsområdet.

Bibliografi

- Andersen, B. (1999). *Ældrepolitik på afveje*. Fremad A/S.
- Boje, T. (2017). *Civilsamfund, medborgerskab og deltagelse*. Hans Reitzels Forlag.
- Boje, T., Ibsen, B., & Friberg. (2006). *Den frivillige sektor i Danmark – omfang og betydning*. Social Forskningsinstituttet.
- Coleman, J. (2003). Norms as Social Capital. I E. Ostrom, *Foundations of Social Capital*. Edward Elgar Publishing Limited.
- Coleman, J. (2003). Social Capital in the Creation of Human Capital. I E. Ostrom, *Foundations of Social Capital*. Edward Elgar Publishing Limited.
- Daft, R. L., Murphy, J., & Willmott, H. (2017). *Organization, theory and design - an international perspective* (3 udg.). Annabel Ainscow.
- Damgaard, B. (2016). Fokusgrupper. I C. J. Kristensen, & M. A. Hussain, *Metoder i samfundsvidenskaberne*. Samfundslitteratur.
- Finansministeriet. (2016). *Aftaler om den kommunale og regionale økonomi 2017*. Hentet fra <https://oim.dk/media/17416/aftaler-om-den-kommunale-og-regionale-oekonomi-for-2017.pdf>
- FOA. (2016). *Frivilligt arbejde. Medlemsrapport*. FOA Kampagne og Analyse.
- Fridberg, T. (2014). Hvem er de frivillige?, Kapitel 4, s. 47-68 I T. Fridberg, & L. Henriksen, *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004 – 2012*. København: Socialforskningsinstituttet. Danmark. Socialforskningsinstituttet.
- Fridberg, T. (2014). Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012, Kapitel 3, s. 29-46. I T. Fridberg, & L. Henriksen, *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012*. København: Socialforskningsinstituttet. Danmark. Socialforskningsinstituttet.

- Fridberg, T., & Henriksen, L. (2004). Resume. I T. Fridberg, & L. Henriksen, *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012*. København: Socialforskningsinstituttet. Danmark.
Socialforskningsinstituttet.
- Frivilligcenter, F. (. (2018). *Hvilke problemer ser forskerne med den frivillige arbejdskraft?* Hentet fra Frivilligcenter Fredensborg: <https://www.frivilligcenterfredensborg.dk/om-os/viden-og-info/artikler-forskning/2-uncategorised/325-frivillig-arbejdskraft>
- Gambetta, D. (2003). "Can we Trust Trust" . I E. Ostrom. Edward Elgar Publishing Limited .
- Greve, B. (2016). *Velfærdssamfund - en grundbog* (4 udg.). Hans Reitzels Forlag.
- Henriksen, L. (2014). Baggrund og introduktion. I I. Fridberg, & L. Henriksen, *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004 – 2012*. Socialforskningsinstituttet. Danmark.
Socialforskningsinstituttet.
- Hermansen, J., & Boje, T. (2015). *Formel frivillighed og uformel hjælp - To forskellige former for civilt engagement?* Dansk sociologi.
- Hjære, M., & Jørgensen, H. E. (2017). *Tal om kommuner og frivillighed - Analyse af kommunernes engagement og samarbejde på det frivillige velfærdsområde*. Center for Frivilligt Socialt Arbejde.
- Honneth, A. (2003). *Behovet for Anerkendelse*. Hans Reitzels Forlag.
- Honneth, A. (2006). *Kamp om Anerkendelse* . Hens Reitzels Forlag .
- Ibsen, B. (2014). Uddannelse og anden form for kvalificering. I T. Fridberg, & L. Henriksen, *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004 – 2012*. Socialforskningsinstituttet. Danmark.
Socialforskningsinstituttet.
- Ibsen, B., & Habermann, U. (2006). Definition af den frivillige sektor i Danmark. I T. Boje, T. Fridberg, & B. Ibsen, *Den Frivillige sektor i Danmark - Omfang og Betydning*. Social Forskningsinstituttet.
- Information. (2012). *Staten begærer de frivillige*. Hentet fra <https://www.information.dk/debat/2012/04/staten-begaerer-frivillige>

- Jensen, C. N. (2016). *Eskperter: Brug af arbejdsløse som frivillige er ulønnet arbejde?* Hentet fra Dr.dk: <https://www.dr.dk/nyheder/indland/eksperter-brug-af-arbejdsloese-som-frivillige-er-uloennet-arbejdskraft>
- Jensen, M. B., & Kvist, J. (2016). Analysestrategi. I C. J. Kristensen, & A. M. Hussain, *Metoder i samfundsvidenskaberne*. Samfundslitteratur.
- Juul, S. (2012). Kritisk teori. I S. Juul, & K. B. Pedersen, *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori, en indføring*". Hans Reitzels Forlag.
- Kellberg, H., & Suurballe, M. H. (2017). *Kritik: Frivilligt arbejde forlænger ledigheden og lønnet arbejde fra de arbejdsløse*. Dr.dk.
- KL.dk. (2017). *Flere ældre udfordrer kommunernes økonomi*. Hentet fra KL: <http://www.kl.dk/Momentum/Flere-aldre-udfordrer-kommunernes-okonomi-id222648>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Interview. Det kvalitative forskningsinterview soom håndværk*. Hans Reitzels Forlag.
- Larsen, U. L. (2018). *Befolkningsprognose 2018*. Greve Kommune.
- Nørregaard, D. (2016). *7 Erfaringer med samarbejde og samskabelse*. Hentet fra Frivillighed.dk, Center for Frivilligt Socialt Arbejde: <https://frivillighed.dk/viden-og-fakta/artikler/7-erfaringer-med-samarbejde-og-samskabelse>
- Poulsen, B. (2016). Semistrukturerede interviews. I C. J. Kristensen, & M. A. Hussain, *Metoder i samfundsvidenskaberne*. Samfundslitteratur.
- Regeringen. (2010). *National civilsamfundsstrategi - En styrket inddragelse af civilsamfundet og frivillige organisationer i den sociale indsats*. Hentet fra Regeringens officielle hjemmeside: <http://socialministeriet.dk/media/15039/national-civilsamfundsstrategi-en-styrket-inddragelse-af-civilsamfundet-og-frivillige-organisationer-i-den-sociale-indsats.pdf>
- Thualgant, N. (2016). Kontekstualiserede casestudier. I C. J. Kristensen, & M. B. Hussain, *Metoder i samfundsvidenskaberne*. Samfundslitteratur.
- Triantafillou, P. (2016). Analyse af dokumenter og dokumentation. I C. J. Kristensen, & M. A. Hussain, *Metoder i samfundsvidenskaberne*. Samfundslitteratur.

Ældresagen. (2017). *Antal ældre - 2017*. Hentet fra Ældresagen: <https://www.aeldresagen.dk/-/media/aeldresagen-dk/delte/dokumentation/aeldre-i-tal/2017-aeldre-i-tal-antal-aeldre.pdf>