

## **Hvilke utfordringer møter frivillige arbeidere og hvordan dette påvirker deres arbeid**

En kvalitativ undersøkelse basert på narrativ analyse av frivillige arbeidere

Johinthan Charles Phromior Croos

VEILEDER

Aleksandar Bozic

**Universitetet i Agder, 2023**

Fakultet for Samfunnsvitenskap

Institutt for Sosiologi og Sosialt arbeid

Master

## **SAMMENDRAG:**

Formålet med denne oppgaven har vært å se på de utfordringene som frivillige arbeidere møter på i utførelsen av deres arbeid og hvordan dette påvirker de og deres arbeid. Oppgaven vinkles fra de frivillige sin side og er basert på narrativ analyse med hjelp av 6 kvalitative intervjuer med personer som enten er eller har vært frivillig arbeider. Kravet for informantene er at de har drevet med frivillig arbeid sammenhengende i minst 6 måneder og kan ha drevet med alle typer frivillighet som i en frivillig organisasjon, frivillig organisert hjelp, frivillige tiltak osv., så lenge det er frivillig og ikke fått betalt. Informantene i denne oppgaven har drevet med ulike former for frivillig arbeid og hver av informantene har også ulik grad av innfang når det kommer til hvor lenge de har holdt på med frivillig arbeid. Dermed ser oppgaven nærmere på de personlige erfaringene til de ulike informantene som frivillig arbeider og hvilke utfordringer de møtte på basert på deres narrativer.

Det er veldig lite av tidligere forskning som ser på de utfordringene frivillige arbeidere møter på og dermed lite forskning å sammenligne dette imot. Derimot viser ferske tall at det er stadig færre som velger å bli frivillig arbeider og dette er alarmerende ettersom den norske velferdsstatsmodellen har blitt veldig avhengig av den frivillige sektoren etter NPM (New Public Managements) sitt inntog. Samtidig er det en god del av teori og tidligere forskning med fokus på profesjonsutøvere av sosialt arbeids utfordringer som ganske aktuelle ettersom mange av oppgavene som tidligere var antatt en del av profesjonsutøvere og statens oppgave, har i større grad falt på de frivilliges skuldre også. Derfor har valget falt på teori som NPM, Lipskys teori om bakkebyråkrater, Abbots jurisdiksjon og ikke minst «Self-determination theory» av psykologene Edward Deci og Richard Ryan som utgangspunkt for teorivalg i denne oppgaven.

Funnene kommer fram i kapittel 4 «Data og funn» og blir diskutert i kapittel 5 «Drøfting». Etter å ha gjennomført intervjuene var mange av de faktorene som ble sagt basert på «Utfordringer knyttet til motivasjon», «Utfordringer knyttet til forhold med ledere og kollegaer», «Utfordringer knyttet til brukere og arbeidsoppgaver» og «hvordan de jobbet med seg selv/ Utfordringer ved det». Funnene som kommer her er blant annet at andre etater sine arbeidsoppgaver som NAV,UDI faller på de frivillige, forlengelse av andre systemer som delvis ikke fungerer som det skal og at frivillig arbeid kan ofte bli et moralsk ansvar og plikt oppfylgende er blant noen av de forklaringene som kommer fram.

## **TAKK!**

Da har mine to lærerike år hos Universitetet i Agder i fagfeltet spesialisering i sosialt arbeid kommet til ende med denne masteroppgaven. Jeg vil begynne med å takke alle mine forelesere, seminarledere og veiledere i de ulike fag løpet av disse to årene for all nyttig kunnskap. Deretter vil jeg også takke alle mine informanter som stolte på meg og takket ja til å delta i denne forskningen. Uten dere ville ikke denne oppgaven hatt noe betydning og ikke vært mulig å gjøre noe forskning. Jeg vil også takke min familie og venner for deres støtte i denne langvarige prosessen.

Sist, men ikke minst vil jeg takke min veileder Aleksandar Bozic som har hjulpet meg hele veien, oppmuntret meg og gitt meg de nødvendige tilbakemeldingene for at denne oppgaven skal være så bra som mulig. Du har vært en veldig stor brikke for meg i denne mastergradsprosessen og er både stolt og takknemlig for å ha hatt en så kunnskapsrik person som min veileder. Jeg har lært mye og tar med meg disse gode erfaringene videre inn i livet også.

God lesning

## INNHALDSFORTEGNELSE

<b>1. Introduksjon</b> .....	<b>6</b>
1.1.Frivillighetssektor i Norge og hvordan er det nå?.....	7
1.2.Historisk bakteppe for framveksten av frivillige organisasjoner.....	9
1.3.Tall og statistikk fra tidligere forskning.....	10
1.4.Posisjonserklæring og min motivasjon for denne problemstillingen.....	11
<b>2. Konseptuell og teoretisk avklaring</b> .....	<b>13</b>
2.1.Frivillig arbeid.....	13
2.2.Frivillig arbeid og sivilsamfunnsorganisasjoner.....	13
2.3.Frivillighet og sosialt arbeid.....	14
2.4.Selvbestemmelsesteorien (Self-Determination theory) .....	16
2.5.Bakkebyråkrater.....	17
2.6. Religiøse verdier/ formål og Sosialt arbeid.....	20
<b>3. Metode</b> .....	<b>23</b>
3.1.Valg av problemstilling og teori.....	24
3.2.Søke om NSD godkjenning.....	25
3.3.Valg av informanter.....	25
3.4.Verktøy og hvordan gjort intervju.....	29
3.5.Anonymitet, gjenkjennelighet, etiske utfordringer.....	30
3.6.Transkribering av data.....	32
3.7.Narrativ analyse og deduktiv metode.....	33
<b>4. Data og funn i intervjuene</b> .....	<b>35</b>
4.1.Motivasjon for frivillig arbeid.....	36
4.01.01. <i>Det er mer en sosial setting og hjelpe dem med å bygge nettverk»</i> - Ferland.....	36
4.01.02. <i>Gi tilbake til samfunnet jeg kommer fra-</i> Erling.....	37
4.01.03. <i>Bygge relevant arbeidserfaring-</i> Julian.....	37
4.01.04. <i>Noen måtte ta ansvar –</i> Sandra.....	38
4.01.05. <i>Gir noe mer enn penger i lønn-</i> Gunnhild.....	40
4.01.06. <i>Planlegging av min karriere-</i> Silje.....	42
4.2.Utfordringer ved motivasjon.....	43
4.02.01. <i>Vanskeligheter med å prioritere ettersom arbeidet ble mer og mer omfattende</i> .....	44
4.02.02. <i>Lurer ingen andre enn meg selv-</i> Erling.....	44
4.02.03. <i>Visse problematikk mellom organisasjon og frivillige kan prege-</i> Julian.....	46
4.02.04. <i>Indre politikk innad i organisasjonen-</i> Sandra.....	47
4.02.05. <i>Ros for å gjøre frivillig arbeid, men gidder ikke å være med selv –</i> Gunnhild.....	48

4.02.06. Engasjement rundt meg påvirket min motivasjon- Silje.....	48
<b>4.3. Forhold til kollegaer og ledere.....</b>	<b>49</b>
4.03.01. Forholdet til kollegaene var mye tettere, enn til lederne- Ferland.....	49
4.03.02. Ingen EN stor leder, men ...- Erling.....	51
4.03.03. Target versus realitet- Julian.....	51
4.03.04. Fornyelsesprosess og utakknemlighet – Sandra.....	52
4.03.05. Ganske greit med ledere, noen kolleger kunne forsvinne stille og rolig- Gunnhild.....	52
4.03.06. Det skal ikke komme fra toppen, men fra de som virkelig jobber med det- Silje.....	53
<b>4.4. Forhold til brukere og utfordringer knyttet ved oppgavene med brukere.....</b>	<b>56</b>
4.04.01. Ikke veldig utfordrende med brukere- Ferland.....	56
4.04.02. Forventning om å hjelpe mer ettersom dette er frivillig organisasjon- Julian.....	57
4.04.03. Litt kulturelle forskjeller- Sandra.....	58
4.04.04. Får kjent på hvordan det føles å være på den andre siden- Gunnhild.....	60
4.04.05. Hjelp eller bjørnetjeneste- Silje.....	61
<b>4.5. Hvordan jobbet de med utfordringene og seg selv.....</b>	<b>63</b>
4.05.01. Jeg ville ikke dukke opp der, når jeg kun var halvveis motivert - Ferland.....	63
4.05.02. Ikke føle seg inkludert på grunn av hudfarge, etnisitet- Erling.....	63
4.05.03. Jobbens egenart at man lærer av feil- Julian.....	64
4.05.04. Nysgjerrig på å lære seg noe nytt hele tiden- Sandra.....	65
4.05.05. Se på sluttresultatet av arbeidet- Gunnhild.....	65
4.05.06. Tanken om å hjelpe for mye er en hinder- Silje.....	66
<b>4.6. Personlig liv versus frivillig arbeid.....</b>	<b>67</b>
4.06.01. Ikke noe jeg angrer på – Erling.....	67
4.06.02. Tiden for å stå på egne bein»- Julian.....	67
4.06.03. Det har blitt en vane- Sandra.....	68
4.06.04. En arena for å bli kjent med andre en de man omgås med.....	68
4.06.05. Grunnen til at man har sluttet ligger når noen har ødelagt for engasjementet- Silje ...	69
<b>4.7. Effekten av deres arbeid og andre utfordringer.....</b>	<b>70</b>
4.07.01. Fikk e-post og telefon fra leder om at tiltaket skulle fravikes- Erling.....	70
4.07.02. Forlengelse av andre systemer som ikke fungerer- Julian.....	71
4.07.03. Under samme paraply, men forskjellige utfordringer- Gunnhild.....	72
<b>5. Drøfting.....</b>	<b>73</b>
5.1. Er det den indre eller den ytre som påvirker deres motivasjon.....	73
5.2. Verdibasert ansvar og det moralske ansvaret.....	75
5.3. Økt profesjonalisering, økt krav av frivillige.....	77
5.4. Forlengelse av andre systemer som ikke fungerer.....	79
<b>6. Konklusjon og veien videre.....</b>	<b>81</b>
<b>7. Referanseliste.....</b>	<b>82</b>
<b>8. Vedlegg.....</b>	
Intervjuguide.....	
Informasjonsskriv.....	
Godkjenning fra NSD.....	

## Introduksjon

I en offentlig sektordominert velferdsstat som Norge, har det først og fremst vært staten med hovedansvaret for å gi sine innbyggere velferdstjenester. Disse velferdstjenestene er heller ikke privatisert. Dermed har staten etablert flere offentlige organer som skal ha ansvar for blant annet arbeidsmuligheter, helse, integrering, inkludering, barnevern og mye mer. Selv om det er flere statlige organer som har «hovedansvaret» for mange av disse tjenestene, har frivillighetens sentrale rolle for tjenesteytingen blitt påpekt av myndighetene (Christensen, Ervik, Linden, 2021 s. 137). Frivillige organisasjoners rolle som et supplement til de statlige organene har begynt å bli mer og mer sentralt, tillegg til at det begynner å bli en nøkkelfaktor for at «velferdsstaten» skal kunne holde seg oppegående etter at effektivisering og strategier basert på markedsprinsipper (New Public Management) kom inn i den offentlige sektoren (Ulstein, 1998, s. s.54). Dermed er dette tverrfaglige og tverprofesjonelle samarbeidet mellom offentlig sektor og frivillig sektor blitt enda mer tett.

Til tross for at frivillig sektor har blitt mer og mer sentralt og frivillige arbeideres arbeid blitt essensielt, viser tall og statistikk fra «Frivillighet i Norge» at det er en betydelig nedgang i andelen som har gjort frivillig arbeid de to siste årene fra 2020 (Frivillighets Norge, 2021). Den viser at prosentandelen har gått fra 66% til 55%. Det denne artikkelen beskriver er at hovedårsaken til dette er konsekvensene av koronapandemien. I oppgaven er jeg ute etter om det ligger noe annet enn koronapandemien og fokusere på de utfordringene som frivillige føler at de opplever. Ettersom at jeg selv har vært frivillig i en organisasjon i over 2 år og møtt på både mye lærerikt og nye opplevelser, kunne man til tider også møte ulike former for utfordringer ved å gjøre frivillig arbeid. Derfor har jeg lyst til å forske på utfordringer som de frivillige arbeidere står ovenfor og hvordan det påvirker dem og deres arbeid. Disse utfordringene kan gjelde alt fra rolleavklaringer, mangel på motivasjon, organisatoriske barrierer, utfordringer ved å utføre arbeidet og liknende. Derfor skal denne masteroppgaven ta utgangspunkt i en kvalitativ analyse, hvor det skal bli gjort intervjuer av personer som enten er frivillig eller har vært frivillige arbeidere og intervjuer dem om deres tid som frivillig.

Denne oppgaven er basert på en narrativ analyse med utgangspunkt i de fortellingene som informantene forteller og knytte det opp mot teori og forskning. Motivasjonen for å ha valgt denne problemstillingen og velge å skrive en masteroppgave om dette temaet er basert en god del på personlige erfaringer, men også nysgjerrig på om det er/var slik for andre også.

Samtidig også å se kontrasten med det at frivillig sektor begynner å bli mer og mer sentralt for velferdsstaten og samfunnet, men at man også ser at færre velger å bli frivillige. Dermed er forskningsspørsmålet:

*«Hvilke utfordringer møter frivillige arbeidere og hvordan dette påvirker deres arbeid?»*

Den overordnede problemstillingen er dermed «Hvilke utfordringer møter frivillige arbeidere og hvordan dette påvirker deres arbeid», men som sagt vil det være noen underspørsmål også som jeg tenker vil hjelpe for å få svar på denne problemstillingen. Grunnen til dette er for å få mer dybde i de ulike utfordringene frivillige arbeidere vil møte på og kan være med på å bidra at vi får et helhetlig svar av «hovedproblemstillingen», tenker jeg. Derfor skal det ses på temaer som motivasjon, påvirkning, rolleavklaring, hva som forventes vs hva som er mulig blant annet. Det kan være interessant å se på hvordan frivillige blir involvert i frivillig arbeid, hva motiverer frivillige til å utføre frivillig arbeid, hvilke type utfordringer og hvordan dette påvirker frivilliges arbeid. Siden dette er et semi-strukturert intervju vil jeg være fleksibel til å kunne komme med underspørsmål ut ifra data som informantene gir og dermed bygge mine spørsmål etter det også.

### **1.1 Frivillighets sektor i Norge og hvordan er det nå?:**

I dette kapittelet vil fokuseringen være på den generelle beskrivelsen av frivillighetssektor og forklaringer på aktualiteten i frivillighetssektoren, samtidig også se litt på det historiske bakteppe. Jeg tenker at det er greit å se på hvordan frivillighetssektoren i Norge er og hvor aktuelt det er før jeg går inn i «feltet» og utforsker selv. I kapittel to gis det en mer detaljert forklaring på forståelsen av de analytiske «fenomenene» som frivillig arbeid og frivillige organisasjoner. Dette kan være med på å gi et klarere bilde av hvordan situasjonen er og hva som kan forventes når jeg er ute i feltet. Generelt sett er den skandinaviske velferdsmodellen kjennetegnet som en universell velferdsstat med høy grad av økonomisk og sosial likhet (Enjolras & Strømsnen, 2018, s.1). De skandinaviske landene befinner seg ofte i toppen av statistikker som måler alt fra frihet og demokratisk velstand til økonomisk velstand, individuell lykke og velvære (Enjolras & Strømsnen, 2018, s.3). Et annet område som disse landene «scorer» ganske høyt på sammenlignet med andre land er antall frivillige sammenlignet med innbyggertall og ikke minst frivillige organisasjoners rolle. De frivillige

organisasjonene utgjør en stor og viktig del av sivil samfunnet, hvor de har en nøkkelfunksjon som et viktig ledd mellom innbyggere og staten (Enjolras & Strømsnen, 2018, s.5). Men etter NPM introduksjon og kostnadseffektivisering kommet inn i bildet, er vi vitne til at båndene mellom enkeltpersoner og organisasjoner svekkes (Enjolras & Strømsnen, 2018, s.6). Man ser tendenser for at medlemskapets rolle ser ut til å være mindre viktig og sammenhengen mellom medlemskap og frivillighet er «løser» enn den var før. Folk deltar nå ofte i frivillige aktiviteter uten å være medlemmer i organisasjoner. Dette hadde vært lite sannsynlig for 20-30 år siden, imens man nå kan se at det beveger seg mot en mer uformell, ad hoc og korttidsfrivillighet (Enjolras & Strømsnen, 2018, s.5). Samtidig gis det mer individuelle og selvrelaterede motiver for deres engasjement. Ettersom denne artikkelen tar for seg Skandinavia som helhet er dette også gjeldende for slik det er i Norge. Det meste av det frivillige arbeidet utføres lokalt her i Norge (Institutt for samfunnsforskning, 2020). Her er det staten, kommunene og andre aktører som er en sentral del når det kommer til finansiering og tilrettelegging av frivillige organisasjoner (Institutt for samfunnsforskning, 2020).

Ifølge tall fra senter for forskning på sivil samfunn & frivillig sektor etter koronapandemien opplever organisasjoner utfordringer med rekruttering av nye medlemmer og frivillige (Bruun, 2022). Dette er den generelle trenden for hvordan det er i Norge etter pandemien, hvor i denne undersøkelsen finner de ut at 36% av lokale organisasjoner svarer at de, slik situasjonen er i dag, i stor eller svært stor grad opplever utfordringer med rekruttering av nye medlemmer og et flertall av organisasjonene rapporterer at rekrutteringen av medlemmer og frivillige har blitt mer krevende (Bruun, 2022). Dermed viser tallene at det er en nedgang i frivillig arbeid med 5% sammenlignet med hvordan tallene var før pandemien. Den viser at andelen av befolkningen i alderen 16-79 år som hadde utført frivillig arbeid de siste 12 månedene gikk ned fra 57% i 2019 til 52% i 2022 (Bruun, 2022). Tallene fra forskning på sivil samfunn & frivillig sektor viser at av de som var aktive i en eller flere frivillige organisasjoner før koronapandemien, svarte 34% at de hadde redusert sin aktivitet og 10% at de hadde sluttet med det helt (Bruun, 2022). Selvom mye av disse tegnene henger sammen med frykten for å bli smittet og unngå minst som mulig kontakt med andre var også organisasjoner nødt til å ta grep for å opprettholde funksjonen. Det svares blant annet av 29% av organisasjonene i denne undersøkelsen at de har reduserte inntekter og høye utgifter som gjorde det vanskelig (Bruun, 2022). Dette påvirket blant annet reduserte åpningstider, tilgang til mindre ressurser og dermed mindre kapasitet til å utføre oppgaver som påvirket utfallet av deres arbeid.



## **1.2 Historisk bakteppe for framveksten av frivillige organisasjoner:**

For å forklare framveksten av frivillige organisasjoner og hvordan det har endret seg over tid kan det være lurt å ha det historiske bakteppet i tanken. Historien om framveksten av frivillige organisasjoner går 300-400 år tilbake i europeisk historie (Ulstein, 1998, s. s.39). En spennende innfallsvinkel er å se frivillige organisasjoners framvekst i lys av demokratiets historie og framveksten av en offentlighet (Ulstein, 1998 s. 38). I Habermas sin tid påpekes det at det allerede i føydalsamfunnet eksisterte en form for offentlighet, men en offentlighet som kun representerte de som hadde makten som fyrsten, prestene og adelen ( Habermas 1991, s. 4). Her var de «vanlige brogernes» rolle kun å være publikum, dermed lite representativt. Her eksisterte det ikke noe skille mellom offentlige budsjetter og føydalherrens private økonomi og dermed var også forholdet mellom hersker og understått også privat (Ulstein, 1998, s.40). Det var nemlig oppløsningen av føydalesamfunnet som la grunnlaget for offentligheten som skulle være starten på forholdet mellom «Privatsfæren og den moderne staten». Blant annet at avisen kom i offentligheten begynte å få betydning. Selvom leserne i start fasen kun var som «publikum» begynte dette å endre seg når spørsmål og kritikk ble rettet av leserne. På denne bekreftes det at offentligheten er skapt som et selvstendig motstykke til staten, altså en arena for privatfolk samlet som publikum (Ulstein, 1998, s. s.40). Eller kan man også si at «Når myndighet får publisitet, innebærer det at et budskap eller en handling underkastes debatt og publikums dom» (Habermas 1991, s.25). Dermed økte behovet for medier og organisasjoner i takt med at offentligheten fikk en mer sentral rolle i samfunnet og dens utvikling.

For å så spole fra Habermas sin tid til dagens samfunn, har vi sett blant annet måten velferdsstaten opererer på. Etter den såkalte New Public Managements vending har velferdsstaten selv tatt i bruk markedsprinsipper for å nå mest mulig «effektivisering». Dette har fått flere andre organisasjoner og spesielt frivillige organisasjoner inn i bildet for å bidra. Dermed har årene siden 80 tallet blitt svært preget av «Den korporative kanal». Korporativ kanal er en betegnelse hvor både offentlige og «ikke-offentlige» organer jobber samlet eller delvis samlet mot et felles mål (Ulstein, 1998, s. s.58). Etter at denne korporative kanalen ble en viktig bro for samarbeidet mellom statlige organer og frivillig organisasjoner, har det ført til at frivillige organisasjoners «makt» er viet oppmerksomhet og til en viss grad større enn noen gang (Ulstein, 1998, s. 54). Ifølge Trond Nordby (1994, s.36) hevder han at det er

primært fire grunnmotiver for myndighetenes valg av korporative løsninger i form av samarbeid med frivillige organisasjoner. De fire er:

- 1.) Å utnytte den ekspertisen som organisasjonene besitter
- 2.) Å oppnå kontroll innenfor et område
- 3.) Å gjøre interessegrupper medansvarlige for offentlige vedtak og dermed forebygge konflikter
- 4.) Å opprettholde et godt forhold mer generelt

Dermed kan man også spørre om man er i en periode, hvor arbeidet frivillige organisasjoner gjør ikke «bare» bør betegnes som «frivillig arbeid», men om det i større grad bør betegnes med noe større, som «sosialt arbeid»?

### **1.3. Tall og statistikk fra tidligere forskning:**

I lang tid har ofte de som utfører frivillig arbeid blitt kategoriserte som de «privilegerte» med stabil økonomisk, kulturell og sosial kapital. En tankegang om at frivillig arbeid er arbeid av de «mer privilegerte til de mindre privilegerte». Men trenger det nødvendigvis å være slik? Det trengs det nok ikke å være, men hva viser tall og statistikk angående dette? I en forskning gjort av Sveinung Arnesen, Bjarte Folkestad og Steinar Gjerde i 2013 angående «Frivillig deltakelse i Norden» finner de noen trekk som er gjennomgående. (Arnesen, 2013). I den forskningen kommer det frem at av majoriteten av de spurte i Norge oppga mangel på tid som den mest sentrale begrunnelsen for hvorfor de ikke utfører frivillig arbeid (Arnesen et al., 2013). Den finner også pekepinner på at de fleste frivillige er personer mellom 43 og 72 år som oftest er forbi fasen med å etablere «økonomisk stabilitet» i livet deres (Arnesen et al., 2013). Dette forklares med at det er «individuelle ressursvariabler som er de kraftfulle faktorene til å forklare hvem som deltar i samfunnslivet (Arnesen et al., 2013, s.8). Det er faktorer som utdanning, alder, sivilstatus, inntekt, bosted, kjønn, arbeidsstatus og fødested som er eksempler på slike ressursvariabler (Arnesen et al., 2013, s.8). Samtidig handler ikke det hele kun om personlige ferdigheter, men også om hvem man omgås med. Slik Bourdieu beskriver klasse og classeskjema at det er mengden av økonomisk, kulturell og sosial kapital som påvirker ens ståsted i samfunnet er også gjenspeilende for å se hvem som har de nødvendige «ressursene» for å kunne gjøre frivillig arbeid (Bourdieu, 1986). I stor grad er de som utfører frivillig arbeid utdannede og har arbeid. I denne forskningen til Arnesen, Folkestad og Gjerde peker de på tre forklaringer som skiller deltakere og ikke-deltakere. De tre forklaringene er «Individuelle ressurser», «Motivasjon» og «Nettverk» (Arnesen et al., 2013, s.14). Individuelle ressurser går ut på faktorer som tid, penger og medborgerlige

ferdigheter. Motivasjon baserer seg på det indre, hvor først og fremst interesse trekkes fram og ikke minst at man har tro på at man kan utgjøre en forskjell. Det siste er nettverk og det baserer seg på å omgå i en omgangskrets som kan rekruttere til deltakelse. Det er på mange måter graden av de ulike faktorene som påvirker om ens mulighet for deltakelse eller ikke (Arnesen et al., s. 15). Angående kjønn finner de ut at det er ganske jevnt fordelt mellom menn og kvinner, hvor i denne undersøkelsen gjort tilbake i 2013 viser at det er ca.3% mer menn enn kvinner som deltok i frivillig arbeid (Arnesen et al., s. 23). For å trekke paralleller for hvordan det var for 20 år siden i 2002 var differansen på 15 % ifølge Arnesen og Co. For å trekke dette i parallell med den nyeste undersøkelsen gjort av frivillig sektor i 2021 viser den at det er en større nedgang i antall frivillige blant både kvinner og menn, men i større grad hos kvinner. Hvor det har synket med 9% blant kvinner og 4% av menn (Arnesen, 2021).

#### **1.4.Posisjonserklæring og min motivasjon for denne problemstillingen:**

For å gjøre oppmerksom ovenfor de som skal lese denne masteroppgaven tenker jeg å fortelle om min motivasjons og posisjonserklæring ovenfor denne problemstillingen. Motivasjonen for å skrive denne problemstillingen er som tidligere nevnt at det er med utgangspunkt av at jeg møtte på noen utfordringer, når jeg holdt på med frivillig arbeid og derfor vært nysgjerrig til å forske på disse utfordringene. Siden problemstillingen er inspirert fra egne opplevelser føler jeg at det er en del temaer på forhånd som jeg tror kommer kanskje til å bli informert også av mine informanter. Dette kan føre til at min posisjon som forsker kanskje vil se «partisk». Partisk iform av at det kanskje blir kun det «negative» ved frivillig arbeid som blir framstilt, selvom dette ikke er min intensjon. Dette kan bli framstilt gjennom for eksempel min intervjuguide, valg av teori, tidligere forskning og de spørsmålene/temaene jeg velger å diskutere med mine informanter. Det kan virke som om det er de temaene og utfordringene som jeg personlig gikk gjennom som blir framstilt. Samtidig er denne partiskheten kun for å få relevant informasjon og data til å besvare denne problemstillingen og ikke for å fremme frivillige organisasjoner i dårlig lys. Partiskheten foretas for å stille denne forskningen opp mot tidligere begrunnelser på hvorfor færre blir frivillig, hvor fokuset ofte har blitt sett fra et organisatorisk perspektiv og ganske lite fra de frivillige sitt perspektiv. Det er i stor grad mye mer positivt enn negativt med frivillig arbeid, men siden i denne oppgaven er fokuset mer på utfordringene de frivillige arbeiderne opplever, vil denne oppgaven ta en slik stilling. Dette kan også bli sett på som en mulighet for å belyse de utfordringene og se hva som kan gjøres bedre og hvordan styrke frivillig sektor. Jeg personlig har også mest positive erfaringer med

frivillig arbeid, men siden denne oppgaven krever å se på utfordringene ved frivillig arbeid, er det dette som vil ha hovedfokus.

## **2.0 Konseptuell og teoretisk avklaring**

Denne delen av oppgaven vil sette søkelys på flere begreper og teorier brukt i teksten. Aller først med å presisere begrepet «frivillig arbeid» og deretter forklare begrepet frivillighetsorganisasjoner, frivillighet og sosialt arbeid ...,

### **2.1. Frivillig arbeid**

Før vi går inn på å se teori og tidligere forskning er det greit å avklare noen sentrale begreper som vil være gjennomgående i denne oppgaven. Aller først kan vi begynne med å avklare begrepet «Frivillig arbeid». I denne masteroppgaven omtales frivillig arbeid/ frivillig innsats som aktiviteter utøvet av frivilje, uten ordinær lønn og gagnar personer utenfor ens egen familie og husstand (Hillestad & Tessem, 2019, s.11). Dette er slik frivillig arbeid blir beskrevet i boka «Frivillighetens kraft» som forteller om organisering og ledelse av frivillig innsats og hvordan frivillige kan bidra. Denne beskrivelsen av frivillig arbeid er veldig sammengående med slik begrepet frivillig arbeid blir brukt i denne oppgaven. Ifølge frivillighetsregisterloven §3 og §4 er frivillig organisasjon en sammenslutning av personer eller virksomheter som driver virksomhet på ikke fortjenestebasert og ikke-offentlig basis (Frivillighetsregisterloven, 2008, §3-4). En frivillig organisasjon kan være en forening som lag, forbund, nettverk eller en paraplyorganisasjon med medlemmer og demokratisk oppbygging (Frivillighetsnorge, 2019). De som utfører tjenester i slike frivillige organisasjoner uten å motta økonomisk gode, kalles for frivillige arbeidere. Tall og statistikk fra frivillig innsats viser at den frivillige arbeidsinnsatsen i de frivillige organisasjonene i Norge tilsvarer 142 000 årsverk (SSBs satellittregnskap for frivillig sektor, 2020), hvor 78% av befolkningen er medlem i minst en organisasjon og 48% av befolkningen er medlem i minst to organisasjoner (SSBs levekårsundersøkelse, 2021).

### **2.2 Frivillig arbeid og sivilsamfunnsorganisasjoner:**

I nyere tid har konteksten av frivillige organisasjoner ofte blitt innlemmet inn i kategorien som sivilsamfunnsorganisasjoner. Sivilsamfunn er en samlebetegnelse på de delene av samfunnet som består av frivillige organisasjoner, ulike pressegrupper og individer som kommer sammen for å fremme en politisk sak eller løse en oppgave i fellesskap på frivillig grunnlag (Thorsen, 2022). Det kan forstås som den delen av samfunnet som verken ligger innenfor offentlig sektor eller privat sektor (Thorsen, 2022). Kommunismens fall på 80 og 90 tallet var en stor årsak til at konseptet sivilsamfunn og sivilsamfunnsorganisasjoner fikk sin fremtreden. I denne perioden øker den politiske og økonomiske reformen mot autoritære

regimer og regimer som bærte preg av kommunistisk tankegang til å støtte de mer sosioøkonomiske tankegang, samtidig som demokratiske verdier ble mer sentralt og viktig. Dette har ført til et styresett som setter søkelys på å skape en tettere forbindelse mellom staten, økonomien og innbyggernes engasjement gjennom sivilsamfunnet, blant annet når det kommer til samfunnsbygging og tjenestetilbud (Banks, Hulme & Edwards, 2015.). I løpet av de siste to tiårene ser man at sivilsamfunnsorganisasjoner har fått en fremtredende plass når det kommer til sosial omsorg og helsepolitikk (Banks, Hulme & Edwards, 2015). En viktig grunn for dette skyldes blant annet endringer i politikken som å diversifisere tjenesteleverandører, øke tverrsektorielle partnerskap og samfunnsengasjement for å «reduere» statens ansvar når det kommer til sosiale utfordringer (Rees & Mullins, 2017; Martinelli, 2017; Rey-Garcia et al., sitert i Bozic, 2022, s.20). Dermed har sivilsamfunnsorganisasjonenes definisjon endret seg fra det som egentlig var formålet med det. I dagens samfunn blir sivilsamfunnsorganisasjoner beskrevet som private, ikke-profitjenede, selvstyrende, institusjonaliserte organisasjoner med frivillig deltakelse slik Salamon og Anheier forteller i boka «Socail Origins of civil society» (Salamon & Anheier, 1998, s.216).

### **2.3 Frivillighet og sosialt arbeid**

I siste avsnittet i delen «Historisk bakteppe» i denne oppgaven nevner jeg dette med om arbeidet frivillige gjør bør bli anerkjent mer enn «frivillig arbeid» og i retning sosialt arbeid? Dermed kan man spørre spørsmålet om hva som menes med det og om begge ikke er det samme? Den globale beskrivelsen av sosialt arbeid ifølge «International Federation of Social Workers» er at «Sosial arbeid er et praksisbasert yrke og en akademisk disiplin som fremmer sosial endring og utvikling, sosial samhörighet og styrking og frigjøring av mennesker. Prinsipper om sosial rettferdighet, menneskerettigheter, kollektivt ansvar og respekt for mangfold står sentralt i sosialt arbeid. Understøttet av teorier om sosialt arbeid, samfunnsvitenskap, humaniora og urfolkskunnskap, engasjerer sosialt arbeid mennesker og strukturer for å møte livsutfordringer og forbedre velvære. Definisjonen kan forsterkes på nasjonalt og/eller på et regionalt nivå» (International Federation of Social Workers, 2014). I et intervju gjort av samfunnsforskningssenteret av analytiker og senterforsker Kari Steen-Johnsen snakker hun om hvordan samfunnsproblemene blir håndtert av frivillige organisasjoner og om deres samfunnsrolle (Samfunnsforskning, 2011). Der forteller hun om aktualiteten til frivillig sektor, der man både i Norge og internasjonalt ser at det offentlige vender seg stadig oftere mot de frivillige organisasjonene for å finne løsninger på

samfunnsproblemer (Samfunnsforskning, 2011). Dette er noe jeg opplevde å se at ble mer og mer vanlig i den organisasjonen jeg var frivillig i, hvor dem gradvis beveget seg fra som et «informasjonssenter» til et mer «sosial service senter».

Det jeg er ute etter å se er om rollen til sosialt arbeid i frivillig form har fått mer autonomi. I lange perioder mente man at arbeidet frivillige gjorde var kun et «supplement» til staten og arbeidet av de «statlige sosial arbeidere». Spørsmålet blir om frivillig arbeid er fortsatt på skalaen som kun et supplement til staten? Det er nettopp dette som har endret seg, hvor i stor grad man skal kalle «det frivillige arbeidet» for sosialt arbeid. Økt myndighet og innflytelse har ført til at arbeidet til frivillige organisasjoner også er mer betydningsfull og ikke minst nødvendig. Selv frivillige organisasjoner er opptatt av standardisering av deres tjenester for å være en profesjonell aktør når det kommer til sosialt arbeid (Nakken, 2022). Det kom også fram i regjeringen sin statsbudsjett om å gi 20 millioner kroner ekstra til frivillige organisasjoner, som følge av inflasjon, høye strømpriser, fattigdom som er økende og bekymringsverdig (Regjeringen, 2022). Dermed er det ikke tvil om viktigheten av arbeidet de frivillige organisasjonene gjør. Samtidig skal man ikke legge skjul på at de utfordringene organisasjonene står overfor gjør at det er nye krav og viktigheten av å belyse hvordan markedsgjøring og profesjonalisering forandrer tradisjonelle styringsmåter (Samfunnsforskning, 2011). Slik som Bergheim og Rugkåsa forteller i sin artikkel om at sosialt arbeids praksis har i økende grad blitt definert og regulert av politiske og administrative krav enn av profesjonelle verdier, sosialfaglige teorier og metoder (Bergheim & Rugkåsa, 2022, s. 5). Denne påvirkningen av «New-Public Management» begynner å «røre på seg» hos de frivillige organisasjonene også (Bergheim & Rugkåsa, 2022, s. 8). Endringer i offentlig politikk har påvirkning for organisasjonene enn noen gang og derfor ser på økende profesjonalisering som aktuelt. Hun forteller videre at dersom organisasjonene skal bevege seg i takt med endringene i offentlig politikk, må frivillige organisasjoner vite på hvilke premisser og hvilke krav det stiller den interne ledelsen hos disse organisasjonene (Samfunnsforskning, 2011). Samtidig kommer det også fram eventuelle ulemper som forekommer på grunn av økt profesjonalisering hos de frivillige organisasjonene. Hun forteller at økt profesjonalisering i en frivillig organisasjon kan føre til brudd på den «psykologiske kontrakten» mellom organisasjon og frivillige, med tap av motivasjon som konsekvens (Samfunnsforskning, 2011).

## 2.4. Selvbestemmelsesteorien (Self-Determination theory):

For å kunne få svar på utfordringer som de frivillig møter på, kan være lurt å spørre om hva som fikk dem til å bli frivillige. Blant annet om årsaken(e) bak det å bli frivillig og motivasjonsfaktorer bak grunnen til å drive med frivillig arbeid. Det vil være det første steget for å få en helhetlig sammenfatning fra en persons motivasjon før han ble frivillig helt til utfordringer med frivillig arbeid. Angående tidligere forskning eller teori om spesifikt motivasjon for at en velger å gjøre frivillig arbeid er veldig lite, nærmest ingenting. Derimot har det blitt forsket og etablert en teori som tar for seg menneskers indre motivasjon for hvorfor en person gjør en spesifikk handling som henger i tråd med autonomi. Denne teorien blir på engelsk kalt for «Self-Determination theory» eller på norsk «Selvbestemmelsesteorien». Dette er en teori utviklet av psykologene Edward Deci og Richard Ryan som hevder at motivasjon ikke er noe en person har eller ikke har, men at det finnes to former for motivasjon (Marylene Gagnè, 2005). Disse to formene kaller dem for ytre motivasjon og som autonom motivasjon, hvor ytre motivasjon går ut på en motivasjon som følge av press skaper en frykt blant oss. På denne måten vil vår motivasjon være kontrollert av frykt som ofte fører til at mennesker vil velge den «letteste» veien til ønsket resultat. Den andre formen for motivasjon som blir snakket av Deci og Ryan er det vi er mest opptatt av i denne oppgaven. Det er motivasjon som er basert på sammenhengen mellom selvbestemmelse og indre motivasjon (Stai, 2021). Her går det ut på at når mennesket har en indre lyst/glede av en viss type arbeid vil motivasjonen være der. Dermed er det lysten og gleden som motiverer en persons handling og ikke noe form for tvang, vil det gi en følelse av at en person er «selvbestemmende». Denne følelsen av at en bestemmer over seg selv og i stand til å ta valg på egen hånd vil det gi en mestringfølelse og føle seg styrt av sine egne verdier og interesser, uten at noe form for tvang/press ligger i motivasjonen (Marylene Gagnè, 2005). For å oppleve denne «selvbestemmelsesfølelsen» må det være tre psykologiske behov til stede. Disse tre egenskapene er opplevelse av tilhørighet, opplevelse av kompetanse og opplevelse av å ha autonomi (Stai, 2021). Med opplevelse av tilhørighet menes det at individet føler seg respektert, anerkjent og verdsatt og på denne måten gjør det «lettere» å nå et verdsatt mål. Opplevelse av kompetanse baserer alt fra respons til resultat av et arbeid som blir gjort. Jo større grad av positiv respons og suksess i arbeidet/målet gir en større grad av anerkjennelse og dermed øker selvtilliten som er en del av indre motivasjon. Den siste om å føle grad av autonomi baserer seg på selvstendighet og at det er rom for at en utøver handlinger basert på egen vilje uten noe form av begrensninger. Denne tilfredsstilheten av behov fører til at mennesker er preget av en indre motivasjon og glede. (Stai, 2021). Derfor er



denne metoden ofte brukt for å forske på barn og kartlegge deres evner allerede på barnehagen blant pedagoger.

Et interessant poeng som forsterker argumentet om å ha en indre motivasjon for å utføre en oppgave kommer fram i boka «Omsorgsforståelse: Mellom poesi, profesjon og politikk» av Randi Kroken. Der nevner hun at «Dersom den profesjonelle utøveren skal kunne hjelpe andre, må vedkommende kjenne at det er noe hos den andre som vekker en klangbunn hos ham (Kroken, 2018, s. 27). Det må foreligge en indre lyst for å hjelpe andre mennesker og uten den lysten vil det være vanskelig å gjøre sosialt arbeid, uten at man forventer noe tilbake. Det er nettopp viktigheten av emosjonell erkjennelse som er avgjørende for våre handlinger og det å kunne handle moralsk overfor andre (Kroken, 2018, s.27). Derfor tenker jeg at dette forsterker teorien om indre motivasjon og dermed verdsetter «Self-determination teori» som ganske aktuell og relevant teori for problemstillingen som skal besvares i denne masteroppgaven.

## **2.5. Bakkebyråkrater:**

Like viktig som det er å vise tall og statistikk fra tidligere forskning er det lurt å henvise til noen teoretikere når vi skal prøve å finne svar på denne problemstillingen. Den første er Andrew Abbott. Det som anses sentralt hos Andrew Abbott til denne oppgaven er profesjoners betydning og utfordringene som profesjoner kan møte på når det kommer til utførelsen av oppgaven(e). Han forklarer profesjoner som noen spesielle grupper individer som benytter en abstrakt kunnskap på konkrete oppgaver (Abbott, 1998). Abbotts definisjon av jurisdiksjon er også aktuell, hvor han beskriver jurisdiksjon som myndighetsområde som innebærer å ha kontroll over en viss type kunnskap (Abbott, 1998). Blant annet spør han om hvilken rett ulike profesjoner har til å utføre visse arbeidsoppgaver? Dette tenker jeg å koble opp mot hvordan og i hvor stor grad de frivillige arbeiderne følte at de hadde autonomi og myndighet over sitt arbeid. Det kan dermed bli interessant å undersøke om de følte at de fikk gjøre sitt arbeid uten at de ble påvirket av hverken ledere, tidspress, kostnadseffektivt osv. Hvis de mener at noen faktorer kunne påvirke deres arbeid ville det ha vært ganske relevant å undersøke de faktorene.

Den neste teoretikeren som skal bli tatt i betraktningen i denne oppgaven er Lipsky. Lipsky forteller om bakkebyråkratens rolle og hvor sentralt det å ta skjønn i betraktning er for disse bakkebyråkraterne som kan påvirke hva utfallet blir (Lipsky, 1980). Bakkebyråkraterne har

rollen som både døråpnere og portvakter, på denne måten en form for statens forlengede arm (Lipsky, 1980). I rollen som både «døråpner» og «portvakter» innebærer dette at bakkebyråkratenes arbeid i stor grad er preget av skjønn. Dette innebærer at mange av beslutningene tas der og da, hvor deres beslutninger preger menneskers livssjanser (Lipsky, 1980). Dermed er de statens ansikt utad og handler på vegne av de. For at disse bakkebyråkratene beslutninger skal bli «akseptert» må det foreligge en tillitt mellom borger og stat. Disse bakkebyråkraterne står i en situasjon hvor de i den ene hånden er omfattet av regler og prosedyrer, imens i den andre hånden er omstyrt av faktorer innad i organisasjonskulturen som regler og etiske retningslinjer om hva som er rett og galt (Buvik, 2021). Lipsky nevner bakkebyråkrater som de ansatte i offentlig sektor som blant annet lærere, sosial arbeidere, politet osv. Dette åpner opp for et vanskelig valg for disse bakkebyråkraterne ovenfor deres handlinger og kan stille spørsmålet om det ikke bare er bakkebyråkraterne som kan belastes for manglende måloppnåelse, men også kanskje systemet?

Det er i slike tilfeller begrepet skjønn kommer. Når de står ovenfor denne problematikken mellom regler og styringsverktøy, men samtidig verdier og etiske hensyn, må det tas i bruk skjønn. Denne problematikken kalles også for et «Janusansikt». Ofte omtales bakkebyråkraterne som at de har et janusansikt, hvor de operer mellom myndighetene og folket (Buvik, 2021). Dermed forholder disse bakkebyråkraterne seg til et komplekst bilde og skjønn står ganske sentralt (Buvik, 2021). Det foreligger derfor store rom for individuelle valg, spesielt fordi målene kan være tvetydige og ikke alltid er tydelig uttalt (Buvik, 2021). Denne skjønnsutøvelsen som bakkebyråkraterne gjør er formet av de sosiale relasjonene de omgås med, altså både folket, men også gjennom sine medarbeidere og kulturen innad. Samtidig kan det sies at ved å fokusere på bakkebyråkratene bruk av skjønn kan man få frem en forståelse av hva som er strukturerte praksiser (Buvik, 2021). Problematikken med skjønnsutøvelsen er at den kan både bli betraktet som en byrde og som en mulighet (Buvik, 2021). Derfor er det fortsatt motsetning om i hvor stor grad skjønn bør være aktuelt, men siden arbeidets natur krever at skjønn må være til stedet, har man mer eller mindre «akseptert» at det foreligger skjønn i bakkebyråkratene vurdering. På en annen måte kan man si at makt og tillitt er to fenomener som klinger med hverandre. Makten som profesjonene har henger sammen med den tilliten profesjonene føler at de får fra sine omgivelser (Slagstad, 2014). Som oftest er det tilliten folket har gitt og dersom tilliten svekkes, vil profesjonene også «miste» makten til at folket godtar deres beslutninger (Slagstad, 2014). Samtidig åpner også dette med bakkebyråkratiet og utfordringene de står ovenfor en forståelse av at

problemer med måloppnåelse ikke nødvendigvis kan skyldes kun på bakkebyråkratene, men også de strukturelle vilkårene som de er «omringet av (Brodkin, 2012).

#### NGO-Byråkrater:

Teorien til Lipsky om byråkrater ble opprettet i 1980 og handler for det meste om hvordan situasjoner var da og beskrev forholdene/ utfordringene som bakkebyråkrater inntraff på den tiden. Slik som det ble nevnt tidligere forteller han om byråkrater som de ansatte i offentlig sektoren og det kan gjelde alt fra lærere, politifolk, sosial arbeidere osv. Slik som alt ellers i verden endrer forhold og faktorer seg i takt med tiden og Lipsky sin teori er ingen unntak heller. Lipsky beskriver de offentlige ansatte som bakkebyråkrater, men det er en ny gruppe som utfører form for sosialt arbeid som også kanskje bør bli vurdert innenfor kategorien som bakkebyråkrater. Dette er «NGO-Byråkrater» også kalt non-governmental organization som er en samlebetegnelse for «ikke-statlige organisasjoner som utfører frivillig arbeid (SNL, 2022). Slik som bakkebyråkrater står ovenfor et dilemma som både portåpnere og portvokter, står disse NGO-Byråkratene ovenfor et etisk og praktisk dilemma når de skal støtte brukere i offentlige saker som involverer disse bakkebyråkratene. I verket til Dominika Michalak ved «Institute of Slavic Studies» tar hun for seg de dilemmaene som NGO byråkrater møter på for å øke til en migrants juridiske forvaltningssak for å påvirke en «byråkratisk beslutning» i Polen (Michalak, 2015). I verket hennes fokuserer hun på hvordan NGO byråkrater som immigranternes representativer håndterer etiske plikter ovenfor deres klienter, samtidig ivareta offentligheten/ folkets meninger og byråkratiske institusjoner? Høsten 2015 var Europa vitne til en enorm «migranterkrise», hvor Polen var en av de fremste landene som sterkest imot innvandring og en sterk «Polen først» kampanje som var drevet av regjeringen på den tid, var befolkningens omdømme til innvandring av folk utenfra Europa veldig imot (Brekke, 2019). For å få et innblikk i dette ser hun på offentlige begjæringer («petitions») mot deportasjon som rekonstruerer den sosiale konteksten og analyserer deres form og innhold i av den dominerende diskursen om migrasjon i Polen (Michalak, 2015). Hun foretar seg en 6 måneder lang deltakerobservasjon ved de polske NGO (frivillige organisasjonene) som tilbyr hjelp til migranter iforhold til hvordan det er når majoriteten av befolkning og staten har et veldig kritisk blikk til migrantene. Hun forteller blant annet om at en av de største utfordringene for aktivistene er å beskytte migranters privatliv ettersom både «logikken» i byråkratiske prosedyrer og den nyliberale diskursen gjør migranters intimitet til sentrale argumenter i tvister om deres rett til å bli (Michalak, 2015).

For å trekke dette i parallell med Norge er debattene om innvandring, økende kulturelt mangfold og behov for integrering opphetet og polarisert til den dag idag, som ellers i Europa (Hagelund, 2009). For velferdsstatsarbeidere og institusjoner har utfordringer i stor grad vært å både gi rom for kulturelt mangfold og å fremme sosial likhet gjennom deltakelse i arbeidsmarkedet, utdanning og sivilsamfunn. Samtidig er det ikke vært like lett for både migranter, men også velferdsstatsarbeidere å ha «tett kontakt» med hverandre for å tilegne seg de «ressursene» som åpner dørene til arbeidsmarkedet og utdanning blant annet. På vei til å styrke integreringen og hjelpe de som sliter med deltakelse i samfunnet kommer frivillighetssektoren inn og spiller en sentral rolle. Frivillig sektor står for en stor del av ulike integrerings og sosiale arrangementer som språkkafe, norskkurs, leksehjelp osv. At frivillig sektor operer som en bro mellom integrering og nå ressursene for å bli «sosialt akseptert» i samfunnet spiller frivillig sektor sin innsats en stor rolle. Der offentlige velferdsstatsarbeidere ikke klarte å være en del av denne prosessen, bidrar frivillig innsats at færre faller helt ut av de «offentlige systemene». Man lever i en periode der man er vitne til at det tverr-sektorielle samarbeidet blir bare mer og mer essensielt og viktigheten av å forsterke den frivillige sektoren øker også for årene.

## **2.6. Religiøse verdier/ formål og Sosialt arbeid**

Denne oppgavens formål er ikke å fremme en religion eller dens verdier, men siden kristne trosbaserte organisasjoner har også hatt innflytelse på sosialt arbeid tar jeg med dette kapitelet i denne oppgaven, samtidig ser man blant annet organisasjoner som Kirkens nødhjelp og andre religiøse organisasjoner som fortsatt er «store aktører» i frivillige sektoren knyttet til sosialt arbeid. Samtidig har man også muslimske frivillige organisasjoner i Norge som er basert på islamske verdier som for eksempel «Islamsk kvinneforening» som en brobygging mellom medlemmene og samfunnet og andre lokale frivillige organisasjoner. Her er poenget mitt å få frem hvordan de religiøse verdiene kan påvirke en til å drive med noe form for «sosialt arbeid» og kan ses på som en drivkraft for å gjøre sosialt arbeid. Samtidig er det også viktig å nevne at mange av organisasjonene som ble etablert etter religiøse verdier, ikke nødvendigvis er like tilknyttet religion lenger. Det man så på som spesifikt kristelige verdier engang i tid, er ikke nødvendigvis lenger kun kristelige verdier lenger. Blant annet de verdiene som hjelpe andre i nød, barmhjertighet og medfølelse trenger ikke å bli assosiert

med kristendommen lenger som det lenge var blitt gjort, men heller som «menneskelige» verdier vi assosieres med i vår hverdagslige liv uavhengig av tro.

Ofte når vi snakker om religion/ spiritualitet forbinder vi oss med noe åndelig eller en form for ytre kraft. Samtidig er det også en annen side med religion som tar for seg sentrale verdier for hva som regnes som et «godt liv og godt mennesket». Det kan være verdier som barmhjertighet, hjelpe andre i nød, kjærlighet, veldedighet, nåde, medfølelse osv. Hvorfor jeg tar opp dette temaet skyldes at disse religiøse verdiene har et tett samband med etiske verdier om hva som anses som «sosialt riktige» i samfunnet. I boka «Faith-Based Organizations in Development Discourses and Practice» av Jens Koehrsen og Andreas Heuser (Koehrsen & Heuser, 2009) tar de utgangspunkt i kristendommen og presenterer et utvalg av empiriske dybde-studier av kristne trosorganisasjoner og vurderer viktigheten av dens rolle for arbeidet til disse organisasjonene. Her undersøker de blant annet engasjementene til disse trosbaserte organisasjonene og hvordan det preger utviklingspolitikken både lokalt og globalt (Koehrsen & Heuser, 2009, s. 30). Dem tar for seg problematikken når disse trosbaserte organisasjonene med «kristne verdier» imøtekommer med andre former for tro og religion i utviklingsland rundt omkring i verden. Blant annet er trosbaserte organisasjoner ofte anklaget for å opptre «alene og isolert», ikke villige til å samarbeide med andre trosbaserte organisasjoner eller sekulære organisasjoner som ofte kan bidra til å skape spenninger og konflikter (Koehrsen & Heuser, 2009, s. 35). Videre forteller dette ikke bare er trosbaserte organisasjonene som har vært et omstridt tema i denne diskursen, men når religion/spiritualitet imøtekommer med sosialt arbeid at det i moderne alltid vil komme diskusjoner bak tanken etter hva som er intensjonen (Koehrsen & Heuser, 2009, s. 35). Sosiologen Kurt Alleen Ver Beek forteller om mulige fire grunner for dette blant annet frykten for at fremmede perspektiver blir implenert, dikotomiserende vestlig perspektiv, frykt for konflikt og mangel på presedens (Beek, 2000, s.40). Hvor Beek ser på viktigheten av spiritualitetens rolle i utviklingsspørsmålet, understreker andre forfattere skillet mellom trosbaserte organisasjoner og ikke-statlige organisasjoner (NGO), samt betydningen av bidraget til trosbaserte organisasjoner angående utviklingsarbeid (Koehrsen & Heuser, 2009, s.37). De forteller også om hvordan i løpet av de siste 15 årene hvordan spiritualitet, religion og trosbaserte organisasjoner har spilt en stadig viktigere rolle i utviklingen og påvirkning av religion og spiritualitet for utviklingsarbeid.

### 3.0 Metode

Denne oppgaven er som sagt ute etter å se på de utfordringene som frivillige arbeidere møter på og derfor har jeg tatt i bruk «redskapet» narrativ analyse. Etersom jeg er ute etter å se på deres fortellinger og ta i betraktning basert på dette, har jeg valgt narrativ analyse som min «hovedmetode». På veien til å finne disse narrativene og dataene har jeg måtte gått gjennom flere prosesser og tatt i bruk ulike metoder og verktøy. Så i denne delen av kapittelet skal det ses på «veien til analysen» og hvordan analysen ble gjort, altså metoden.

#### *Kvalitativ metode og narrativ analyse:*

Kvalitativ forskning er den typen forskning som fokuserer på folks erfaringer og den hjelper oss å forstå hva som er viktig for folk (Silverman, 2021, s.3). Silverman forteller at det er «evnen til å komme inn i folks hoder er det som kjennetegner arbeidet til de som tar i bruk kvalitativ forskning som metode» (Silverman, 2021, s.3). Derfor er det slik at kvalitativ forskning er opptatt av subjektive meninger og svært forskjellig fra kvantitativ forskning som søker objektive fakta. Etersom denne oppgaven er ute etter subjektive erfaringer og meninger valgte jeg å gå for kvalitativ. Narrativ analyse er en analyse basert på subjektive fortellinger og er et sett med hendelser eller handlinger satt sammen i kronologisk rekkefølge (Silverman, 2021, s.397). I en intervjusituasjon kan det lett bli et «micro-site»/ et sted for produksjon av fortellinger, eller bare en mulighet til å sirkulere dem og i mange tilfeller blir svarene som gis i et intervju, spontant formet til historier (Silverman, 2021, s.399). Dette er vanligvis tilfelle i intervjuer som tar sikte på livshistorier, der det eksplisitt blir bedt om og levert en fortelling. I narrativ analyse er man opptatt av hendelser som utfolder seg i tid og derfor ikke uvanlig i å formulere et spørsmål som ber om en fortelling til en spesifikk problemstilling (Silverman, 2021, s.400) og derfor har semi-strukturert intervju også vært det mest aktuelle. Kort fortalt har jeg tatt i bruk kvalitativ metode og narrativ analyse for å få innblikk i subjektive erfaringer med hjelp av narrativene som informantene forteller.

### 3.1 Valg av problemstilling og teori:

Den aller første prosessen som ble gjort etter å ha valgt problemstilling var å se på valg av relevante teorier og teoretikere. Det aller første som opplevdes når jeg søkte på nettet om teori som tok i utgangspunkt «Utfordringer de frivillige møter på» var meste av teorien vinklet på et organisatorisk nivå. Det var mye som handlet om de utfordringene frivillige organisasjonene står ovenfor, tversektorielt utfordringer, makt og myndighetsområde og liknende. Dette var også aktuelt for min problemstilling og tok i bruk det, men det jeg følte det ikke var så mye om vinklingen fra de frivillige sine perspektiver, altså utfordringene på individuelt nivå som preger deres arbeid. Dette motiverte meg ekstra til å forske på dette, siden vinklingen ofte har vært motsatt, men til tider også gjort meg usikker når jeg stod fast. Med god veiledning fra min veileder og lest meg opp i de problemene som de frivillige organisasjonene står ovenfor valgte jeg å stå for mitt valg og fortsatte videre på denne problemstillingen. Som det nevnes tidligere var det mye som handlet om maktforhold, tversektorielt samarbeid, utfordringer ved et slikt samarbeid, myndighetsområde osv. Deretter på teoretikerne som fokuserte på dette og de temaene som blir diskutert av dem, men også å tenke tanken om å se hvordan disse utfordringene på organisatorisk nivå påvirker «den enkelte frivillige» og hans/hennes arbeid. Med utgangspunkt for det meste i organisatoriske utfordringer, formet mitt analysespørsmål og analyse til den enkelte frivillige. Dermed så jeg muligheten for teorier som snakker om «enkeltindividets motivasjon» og hva er det som bestemmer/ påvirker den enkeltes motivasjon? Det gjorde at jeg fikk en god blanding av teori som snakker om utfordringer frivillige organisasjoner står ovenfor på et organisatorisk nivå, samtidig teori som tar for seg enkelt individets motivasjon og vilje, samt hva som er med på påvirke enkelt individets motivasjon. Å kombinere begge teoriene, følte jeg åpnet opp en god del for hvordan mitt teoretiske grunnlag og gjorde det bredt. Dette formet også senere min intervjuguide med spørsmål som så på både organisatoriske utfordringer og hvordan det påvirket de frivillige, men samtidig var jeg ikke veldig «trofast» til å følge min intervjuguide til punkt og prikke etter tidligere erfaring med intervju som verktøy, siden ofte kunne informantene komme med interessante og viktige poenger som ikke var fra intervjuguidet mitt. Dermed fulgte intervjuene et semi-strukturert intervjuguide og med tidligere erfaring fra å ha gjennomført kvalitative intervjuer, har jeg følt på at semi-strukturerte intervjuer er det jeg syntes får mest utbytte av. Samtidig kan det virke som at ikke jeg tar oversnakker, men heller la dem også komme inn med innspill og ofte er innspillene de kommer med faktorer jeg ikke hadde forutsett.

### **3.2. Søke om NSD godkjenning**

Den neste prosessen etter å ha både funnet problemstilling og lest meg opp på teori var det å søke NSD «Norsk senter for forskningsdata» om godkjenning av forskningsprosjektet. Dette innebærte å sende alt fra forskningsspørsmål, detaljer om informantvalg, hvordan skal gjennomføre det og de etiske hensynene som det skal tas betraktning i denne oppgaven. Dette ble gjort allerede i september, men det tok nesten 4 måneder før jeg fikk svar som gjorde meg både nervøs og usikker på min problemstilling. Jeg fikk en e-post fra NSD om at oppgaven kunne inneha etiske utfordringer, hvor forskningen kan gå «utover den enkelte persons personlige liv og forhold» og at det derfor tok så lang tid å få den godkjent. Dette var noe jeg ikke skulle hverken forske eller fokusere på som gjorde meg usikker. Dette var en periode jeg følte på stress ettersom halve året var gått og jeg ikke kunne finne informanter og starte intervjuene. Dermed vurderte jeg å se på andre problemstillinger, selvom jeg ikke helt skjønnte hvorfor denne problemstillingen skulle være så problematisk. Heldigvis fikk jeg en ny mail fra NSD den 23. Desember 2022 og der kom det fram at min søknad for dette forskningsspørsmålet var blitt godkjent, men etter visse betingelser. Blant annet at det ikke skulle gås i dybden på deres personlige liv og fokuseres utfordringene i deres personlige liv. Det skulle jeg heller ikke og min oppgaves formål var heller ikke det, så når den beskjeden kom følte jeg meg veldig lettet. For meg så var søknadsprosessen til NSD den mest stressfulle og krev somme, ettersom når jeg så at medstudentene fikk godkjent etter ca. 1 måned, imens det tok lang tid for meg følte jeg på at jeg hang ganske bak andre i prosessen på den tiden. Samtidig er det en prosess alle må gå gjennom, for å forske på noe. Deretter følte jeg det endelig på fullt kunne rette mitt fokus på å finne informanter og starte intervjuene.

### **3.3. Valg av informanter**

*Mitt utvalg og utfordringer ved utvalgsmetoden:*

Til dette utvalget i denne oppgaven har jeg fått variert med informanter som har drevet med ulike type former for frivillig arbeid. Utvalget mitt er basert på et «ikke-sannsynlighetsutvalg»/ non-probability med totalt 6 informanter i denne oppgaven. «Non-probability» utvalg er en framgangsmåte som bruker ikke-tilfeldige måter å velge en gruppe mennesker til å delta i forskningen (Nikolopoulou, 2021). Utvalget er basert på personer som driver/ har drevet med frivillig arbeid, dermed er det de som er målgruppen og de som jeg helst vil komme i kontakt med. Utvalget er derfor basert på et hensiktsmessig utvalg, hvor utvalget er valgt ut etter de som henger i tråd med problemstillingen (Gall et al., 2007; Hoyle



et al., 2002) som er et typisk trekk ved «ikke-sannsynlighetsutvalg». Under et ikke-sannsynlighetsutvalg er det 3 former for slik utvalget kan bli valgt. Det ene er «snøballmetoden/ nettverksmetoden, hvor dette går ut på at en tar kontakt med personer med aktuelle bekjentskap som en kan bli introdusert for (Larsen, 2007, s.78). Den neste formen kan være «convenience sampling» der utvalget er valgt som følge av at de var de enkleste for forskeren å få tilgang til (Nikolopoulou, 2021). Dette kan skyldes geografisk nærhet, tilgjengelighet på et gitt tidspunkt eller vilje til å delta i forskningen (Nikolopoulou, 2021). Den tredje formen er «purposive» (judgemental) som går ut på at utvalget har blitt valgt ettersom informantene har egenskaper som er nyttig for problemstillingen og oppfyller kravene til oppgavens formål (Nikolopoulou, 2021). I mitt tilfelle vil jeg si det er vanskelig å si hvilken av disse formene som jeg har tatt i bruk. Jeg vil nok si at utvalget mitt er basert på alle tre faktorene. Utvalget mitt er basert på at de oppfyller kriteriet «driver/ drev med frivillighet (Purposive) og dermed er nyttig for mitt forskningsspørsmål, tatt i bruk snøballmetoden og nettverk ettersom det var vanskelig å komme kontakt med frivillige eller (snøballmetoden) som førte til at jeg måtte ta i bruk deltagere det var enklest å komme i kontakt med (convenience). Dermed er mitt utvalg basert på et «ikke-sannsynlighetsutvalg» med trekk av snøballmetoden, convenience sampling og purposive sampling. Det er mange fordeler og positive sider med en slik ikke-sannsynlighetsutvalg. En stor fordel med et ikke-sannsynlighetsutvalg er det at den lar deg målrette mot bestemte grupper i populasjonsutvalget (Nikolopoulou, 2021). I mange type forskning der man er spesielt ute etter å inkludere visse enheter egner ikke-sannsynlighetsutvalget seg (Statcan.gc.CA, 2021). Selvom det ikke er mulig å gjøre statistiske slutninger fra utvalget til populasjonen, kan ikke-sannsynlighetsmetoder gi forskerne data til å gjøre andre typer generaliseringer fra utvalget som studeres (Nikolopoulou, 2021).

Det er flere positive sider med å velge et slikt utvalg, men det er viktig å fortelle at det foreligger også en del utfordringer ved et «ikke-sannsynlighetsutvalg». Et av de negative sidene med ikke sannsynlighetsutvalg er sannsynligheten for at det skal være representativt kan være lavt. Noen av grunnene til det er at i et ikke-sannsynlighetsutvalg er det større fare for flere typer «research bias» (Nikolopoulou,2021). Et av grunnene til det er at siden utvalget kan være valgt etter visse kriterier, kan noen enheter i populasjonen ikke ha noen sjanse til å bli inkludert i utvalget (Nikolopolou,2021). Siden utvalget av enheter/ informanter som er inkludert i utvalget ofte er basert på enkel tilgang kan det også føre til forskjevheter. Dette blir kalt for «Sampling bias», hvor man kan si «utvalgsskjevhet», er noe som oppstår

når noen medlemmer av en populasjon er systematisk mer sannsynlig å bli utvalg enn andre. Dette kan føre til skjeve utvalg og funn fra skjeve utvalg kan ofte bare generaliseres til populasjoner som deler egenskaper med utvalget.

Til tross for at det er en del utfordringer med ikke-sannsynlighetsutvalg velger jeg å ta i bruk den metoden ettersom det er den som er best egnet i min oppgave. Jeg måtte uansett ha vært selektiv med valg av mine informanter og det ville nok vært de samme type problemene som utvalget nå. Denne måten går mer inn i dybden og graver mer de utfordringene mitt utvalg møter/ har møtt på. Det at dette ikke kan generaliseres tenker jeg også at det går greit, ettersom min problemsstilling er mer ute etter de narrative som mine informanter forteller og det er noe som er forskjellig fra person til person. I min oppgave tror jeg det at mine informanter forteller forskjellige narrativer, forskjellige opplevelser og forskjellige utfordringer som er hovedpoenget og ikke at det skal være generaliserende. Hvis det skulle ha vært generaliserende ville nok alle avgitt de samme type utfordringene, noe jeg personlig tenker kan stille spørsmål om hvor stor grad av validitet det ville være og at det ikke vil få fram individualistiske karakteristene ved hver av de narrative.

Etter å ha fått godkjenning fra NSD var neste steg nå å komme i kontakt med informanter og å få startet intervjuene så fort som mulig. Før NSD godkjenningen hadde jeg strukturert og planlagt at jeg ville ha informanter fra ulike organisasjoner, med ulike aldersgrupper, ulike kjønn, ulik felt og ulik lengde på erfaring. Etter å ha sendt mail og prøvd å komme i kontakt med flere organisasjoner var det ofte veldig lite respons eller nesten ingen respons. Dermed tikket tidspresst på meg og jeg måtte snart starte å begynne med intervjuene. Etter flere forsøk med ulike organisasjoner og lite respons, gikk jeg vekk fra tanken om å ha «de og de type» informantene og heller gå til tanken om å starte et sted og ta det derfra. Derfor tok jeg kontakt med en «lengre bekjent» person som jeg vet har drevet med frivillig arbeid og om han var interessert i å bli intervjuet. Han svarte at han gjerne kunne det og på denne måten ble denne personen min første informant. Kriteriet mitt holdt så lenge de hadde drevet med frivillig arbeid, dermed var han en relevant informant og nyttig for min forskning. De kunne ha vært frivillig i en organisasjon, frivilligarbeider under kommunen/ bydel, frivillig arbeid i form av skole, kultur, idrett osv. Så lenge de hadde drevet med frivillig arbeid over en lengre periode, minst 6 måneder var de aktuelle for min forskning. Det er ingen spesifikk grunn for at det er nøyaktig 6 måneder som minimum, men tror at man i løpet av 6 måneder kan føle på

utfordringer og antok at det er en tidsramme for å ha vært borte i flere utfordringer. Samtidig tror jeg for mitt eget utbytte også vil det nok være den beste løsningen.

For meg var det som å intervju en fremmed ettersom jeg ikke visste hva slags type frivillig arbeid han gjorde, hvor lenge, hvilke utfordringer han møtte på, sluttet han med frivillig arbeid? Eventuelt hvorfor? Han ble også en «veiåpner», hvor han ga meg kontaktdetaljer til en annen person som han kjenner har drevet frivillig arbeid med noe helt annet enn det han holdt på med. På den måten kom jeg i kontakt med den andre personen gjennom den såkalte «snøballmetoden» (Larsen, 2007, s.78) og fikk gjort to intervjuer. På mange måter «kickstartet» prosjektet mitt på nytt igjen og personlig følte på progresjonen etter en periode å ha stått fast med å få informanter og gjennomføre intervjuer, hvor jeg nå hadde klart å gjennomføre to intervjuer. Selvom følelsen etter første intervjuet var at det kunne ha blitt gjort enda bedre fra min side, følte jeg at det var masse nyttige poeng som kom. Til det andre intervjuet virket jeg mer rolig og hadde «lært av» det første intervjuet. Den tredje informanten kom jeg i kontakt gjennom den andre informanten. Det som var bra med dette var at selvom de hadde en viss grad kjennskap til hverandre hadde de gjort ulike former for frivillig i arbeid som dreide seg på ulike felter. Den første informanten forteller om seg selv som en frivillig arbeider på en språkkafe for minoritetsspråklige av kommunen i regi av biblioteket, den andre som frivillig fotballtrener for barn og unge etter tiltak av bydelen, imens den tredje har vært frivillig arbeider hos en organisasjon. De forteller også mye som er like type utfordringer, men også litt ulike utfordringer ettersom de gjør frivillig arbeid som har fokus på forskjellige ting.

Den fjerde informanten kom jeg i kontakt gjennom en person som har kontakter i en organisert leksehjelp/ morsmål skole for elever med bakgrunn fra et spesifikt land som blir undervist av frivillige arbeidere som i hovedsak jobber som lærere på offentlig skole. Det er en organisert form for leksehjelp/ morsmålsskole som foregår om kvelden og på helger. Denne informanten er en eldre dame som har gjort frivillig arbeid i over 25 år i Norge, men også i hennes hjemland før hun kom til Norge. Hun forteller om utfordringene ved frivillig arbeid både her og i hennes hjemland, forskjellene på dem og ikke minst de utfordringene minoritetsspråklige frivillige arbeidere kan møte på når de arbeider med «sine egne» også. På denne måten fikk jeg en annen vinkling og egentlig noe jeg ikke så for meg å gå inn i og intervjuer når jeg startet med å skrive denne oppgaven, men ganske takknemlig for at jeg fikk etablert en slik kontakt og fikk gjort intervju. Samtidig er det aktuelt å se på ettersom det er

stadig flere former for organisert frivillig arbeid som gjøres av minoritetsspråklige til sine og det er nok ikke blitt vektlagt så mye i det offentlige rom. Dette med leksehjelp denne damen forteller om virker som en «ekstra støtte» for elevene og forteller om noe som har blitt holdt på i hvertfall to generasjoner, altså både for barna til den første generasjonen som kom hit, men også for barna deres igjen og utfordringene som ligger ved dette. Jeg tror ikke det egentlig er noe forskjell på frivillig arbeid gjort av etniske nordmenn eller av minoritetsspråklige, men ut ifra hennes intervju forteller henne om de faktorene minoritetsspråklige må forholde seg til som kanskje ikke blir sett på som en like stor utfordring for en etnisk nordmann. På denne måten tenker jeg at denne informanten gir meg nyttig informasjon og litt av de utfordringene som foreligger i frivillig arbeid som berører minoritetsspråklige. Det kan være interessant å se på eventuelle likheter og forskjeller ved dem, hvis det idet hele tatt skulle være et slikt skillet.

### **3.4. Verktøy og hvordan gjort intervju**

Intervjuene har blitt gjennomført på ulikt vis. Til intervjuene har det både blitt brukt verktøy med intervju over internett, men også ansikt til ansikt. Til de tre første intervjuene som ble gjennomført, ble det brukt verktøyet Zoom ettersom det var den praktiske løsningen som følge av at både jeg og informantene befant seg på forskjellige deler av landet. Det fjerde intervjuet ble gjort ansikt til ansikt og hun var ganske åpen og lot meg gjennomføre intervjuet hjemme hos henne, imens både femte og sjette intervju foregikk også på zoom. Dermed var det kun med den fjerde det ble gjort et intervju ansikt til ansikt, imens resten på zoom. Selvom intervjuet på zoom gikk ganske greit, syntes jeg at intervjuet gjort ansikt til ansikt var den jeg følte mest utbytte på, til tross at det var den jeg var mest nervøs på før intervjuet. Følelsen av at nå skal jeg møte en person ansikt til ansikt, hjemme hos denne personen gjorde at jeg følte på en ekstra nervøsitet, men samtidig der jeg hadde forberedt meg mest, selvom jeg var ganske bra forberedt på de andre intervjuene også. Intervjuet med denne fjerde informant ble ikke gjort på norsk/engelsk, men et annet språk som både jeg og disse informantene skjønner. Dermed måtte jeg planlegge og skrive om spørsmålene til det språket og det å skrive om spørsmålene på norsk fra intervjuguiden krevde litt tid, hvor jeg måtte finne de «riktige ordene» og samme type utfordringer etter intervjuet, når datamaterialet skulle transkribes. Resten av de andre intervjuene foregikk på norsk.

Ellers har jeg ikke noen nevneverdige utfordringer å nevne knyttet til hverken zoom eller intervju ansikt til ansikt, enn det med at noen informanter ikke skjønnte helt hvordan zoom virket, hvordan slå på mikrofonen/video og de type utfordringene. Utfordringene syntes jeg var mer praktiske, men ellers ganske positivt til zoom også. Det ble ikke tatt noen direkte opptak av intervjuene på zoom og zoom-møtene ble holdt gjennom min UiA konto. Dermed er dataene deres med hensyn til personvern og data fra intervjuene er også lagret på UiA konto.

Det ble også tatt i bruk en talebåndsoptaker for dette prosjektet, hvor det har blitt brukt på 5 av intervjuene. På informasjonskrivet/samtykkeskjema står det skrevet at intervjuene blir tatt opp med talebåndsoptaker. Jeg informerte dem også muntlig før intervjuene startet om de syntes at det var greit at det ble tatt opptak med lydbåndopptaker. Jeg sier litt mer om det i neste avsnitt. Lengden på intervjuene varierte fra informant til informant, hvor det korteste var på 50 minutter, imens det lengste intervjuet varte i 1 time og 30 minutter.

### **3.5 Anonymitet, gjenkjennelighet, etiske utfordringer**

En av de mest viktigste delene av min oppgave var å bevare anonymitet og gjenkjennelighet, samtidig også ta hensyn til de etiske utfordringene som berører min oppgave. For å sikre anonymiteten til mine informanter har jeg i denne oppgaven valgt å gi dem fiktive navn. Det tenker jeg er det første steget for å sikre deres anonymitet og forhindre gjenkjennelighet. Den andre parten jeg tenker er viktig å forhindre gjenkjennelighet er hvor mine informanter var frivillig. Navnet på organisasjonen er like viktig at det ikke kommer fram ettersom det kan ligge fare for å «skade» rykte til organisasjonene eller frivillige tiltaket. Min oppgaves formål er ikke, men det er fare for at det kan fort gås i den retningen som er grunnen til at det ikke blir nevnt navn på organisasjonene. Derfor stod disse to type informasjon primært for min personlige del, samt at jeg hadde informert alle mine informanter når jeg tok kontakt for å intervjuer om at disse punktene skulle overholdes. Det ble også spurt informantene før jeg tok opptak med lydbåndopptaker om de syntes det var greit itillegg. Jeg sendte også samtykkeskjema til alle mine informanter, så det var etter at de godtok og ga meg informert samtykke at det ble gjort intervju. Samtykkeskjemaet inneholdt blant annet informasjon om prosjektet, hvem de ansvarlige var, formålet med prosjektet, informantens rettigheter osv.

En sentral etisk utfordring som jeg følte var geografisk lokalisering av både mine informanter og navnet på den organisasjonen de var frivillig. Det var både med hensyn til annonymisering

og gjennkjennelighet, men først og fremst for å unngå stigmatisering. Jeg tror hvis jeg hadde nevnt spesifikt hvilket land mine informanter kommer fra og hvor geografisk mine informanter utførte frivillig arbeid kan det være muligheter å oppfatte at visse områder er berørt av visse typer problemer som kan være med på å stigmatisere og gi et negativt bilde, slik at ikke visse typer problemer blir forbundet med spesifikt geografiske områder i Norge. Som det blir omtalt i NESH at «Enkelt personer som inngår i svakstilte grupper som helhet kan fremstå i et uheldig lys i offentligheten». Det er mulig å argumentere for at dette kan preget kravet om etterprøvbarhet, men tenker at konfidensialitet bør veie mer som etisk prinsipp i dette tilfellet. (Fangen, 2010 s.198). Det jeg mener med at «enkelt personer som inngår i svakstilte grupper som helhet kan fremstå i et uheldig lys i offentligheten» og beskytte de, snakker jeg om både brukere og informanter. Dette er for at man ikke skal gjenkjenne de problemene brukere kan stå ovenfor og på den måten ikke kan bli gjenkjent.

Profilen til de involverte informantene er presentert nedenfor i tabell 1.

**Tabell 1. En profiloversikt over intervjurespondentene**

<b>Informant</b>	<b>Varighet på frivillig arbeid</b>	<b>Hva slags type frivillig arbeid</b>	<b>Hvilket felt</b>	<b>Hvordan gjort intervju</b>
Ferland, Mann	2 år	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Språkkafe på bibliotek, regi av kommunen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrering</li> </ul>	Zoom
Erling, Mann	2 år	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisert fotballtrening, regi av bydelen</li> <li>• Praktisk hjelp (utdeling av mat)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kultur og idrett</li> <li>• Barn og ungdom</li> </ul>	Zoom
Julian, Mann	4,5 år	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fritidsklubb</li> <li>• Frivilligsenteret til en frivillig organisasjon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barn og ungdom</li> <li>• Integrering</li> <li>• sosiale tjenester</li> </ul>	Zoom
Sandra, kvinne	25 år	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leksehjelp med utgangspunkt for minoritetsspråklig/ morsmålskole</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barn og ungdom</li> <li>• Integrering</li> </ul>	Ansikt til ansikt
Gunnhild, kvinne	30 år	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filmklubb</li> <li>• Kvinnesenter</li> <li>• Husflidslag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barn og ungdom</li> <li>• integrering (spesielt kvinner)</li> </ul>	Zoom
Silje, kvinne	5 år	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasjonssenter til en frivillig organisasjon</li> <li>• Karriererådveiledning</li> <li>• Menneskerettighetsorganisasjon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrering, spørsmål knyttet til frivillighet, praktisk hjelp,</li> <li>• Menneskerettigheter</li> </ul>	Zoom

### **3.6 Transkribering av data**

Transkriberingene av data foregikk etter at intervjuene hadde blitt ferdig. Transkriberingen av intervjuene og funnene har blitt gjort av meg selv. Det gjorde at jeg fikk et dypere innblikk i min oppgave selv og følte at jeg hadde «kontroll» på mine funn og data. Jeg har også gjort transkriberingen av datamateriale i mine tidligere oppgaver selv, dermed er det dette jeg har erfaring med og føler at det er det beste når det skal analyseres senere i oppgaven.

Transkriberingen av dataene foregikk etter både de spørsmålene jeg stilte, men også etter de temaene som kommer fram. Med andre ord foregikk transkriberingen av data med utgangspunkt i metoden tematisk analyse. Det er temaer som motivasjon, organisatoriske utfordringer, verdier, økonomiske utfordringer, personlige utfordringer osv. Det ble både skrevet små-setninger og nøkkelord, mens intervjuene foregikk, men for å få med meg narrativene som ble fortalt måtte det tas opptak. Derfor måtte jeg høre igjen på opptak etter intervjuene for å fange narrativene og deretter skrive ned deres fortellinger/opplevelser. Samtidig etter å ha hørt på opptak følte jeg også at noen av funnene måtte re-kategoriseres etter nye temaer igjen. Interessante poenger som jeg ikke fikk notert i intervjuene får jeg høre i opptaket som blir aktuelt og kategorisert etter tema. Funnene ble dermed kategorisert innenfor hvilke svar de kom med til de ulike spørsmålene, men også hvilke temaer de kommer med.

### **3.7. Narrativ analyse og deduktiv metode:**

Denne oppgaven er som sagt basert på narrativ analyse med utgangspunkt i deduktiv metode. Det som menes med begrepet narrativ analyse er at det definerer fortellinger (narrativer) som en beskrivelse av et avgrenset og sammenhengende hendelsesforløp (Johannessen,2018, s.98). Et av styrkene med en narrativ analyse er at den peker på at fortellinger (narrativene) kan binde sammen hendelser, gi sammenheng og mening, til å trekke ut viktige momenter fra de ulike fortellingene som kan gi oss pekepinner (Johannessen, 2018, s.98). Narrativ analyse er en tilnærming som skiller seg fra andre former i kvalitativ analyse som tematisk analyse blant annet ved at den er mer opptatt av det «menneskelige erfaringen» og «særegenheten» innenfor et avgrenset felt med virkelighetsfortelling innenfor et avgrenset felt/tema (Riessmann,2016). I boka «Narrative Methods for the human sciences» (Riessmann, 2016) forteller han om 4

områder der narrativ analyse differensierer seg. Det er blant annet at narrativ analyse er i større grad mer case orientert enn kategoriorientert, narrativ analyse setter fokus på et narrativt vokabular, fokus på form og at narrativ analyse hjertet ligger i interaksjonen (Riessmann, 2016). Det at jeg ville ha en metode som fokuserer på menneskelige erfaringer og å trekke analyser basert på deres narrativer gjorde at valget falt på narrativ analyse. Siden denne oppgaven er opptatt av de utfordringene andre frivillige har møtt på, vurderes narrativ analyse som den beste måten til å fange andres erfaringer. Det er også en egnet metode for å fange menneskelige følelser og uttrykk/reaksjon til hva de svarer, hvordan de svarer og hvorfor de svarer slik. Disse fortellingene kan gi et bilde på virkelighetens fremstilling og fortelles på mange ulike måter (Johannessen, 2018, s.97). Selv om narrativ analyse fanger personlige erfaringer er metoden også opptatt av det å kunne få tilgang til «fortellinger om erfaringer» og det er til disse fortellingene det må være en kritisk og kontekstuell tolkning på (Sandberg, 2010, s.455).

Selvom det er masse positive sider ved narrativ analyse kan det være greit at det er noen faktorer man må forholde seg til også ved bruk av narrativ analyse. Et av utfordringene med narrativ analyse er det at narrativenes subjektive natur betyr at tolkningene kan variere fra forsker til forsker, noe som kan føre til skjevheter eller feiltolkninger (Layne, 2022). Det tror jeg er viktig å få fortalt ettersom det at fortellingene man har opplevd er ganske unikt for seg selv og dermed er det ikke slik at alle vil ha den samme følelsen som igjen vil påvirke generaliseringen av forskningsresultatet. Dette skyldes at narrativene er subjektive og det kan påvirke etterprøvbareheten som gjør det vanskelig å trekke en generaliserende konklusjon (Layne, 2022). Dermed tenker jeg at det er viktig å si at jeg er kjent med potensielle utfordringer og er åpen for hvordan jeg tolker den valgte fortellingen og unngår å gjøre noen antakelser.

På den andre siden er det slik at uansett hvilken metode jeg skulle ha begynt å bruke vil det være positive og negative sider ved det. Det jeg får med en narrativ analyse vil jeg kanskje ikke få gjennom i et dybdeintervju og det vil være noen utfordringer uansett. Samtidig er fokuset å se på hva individene føler på og utfordringene de har møtt som skal være «unikt» i form av at den historien kan bare tilhøre dem, dermed en veldig god mulighet til å få forskjellige data ut ifra hverandres ulike opplevelser. Mitt formål i oppgaven er heller ikke å generalisere og trekke konklusjoner med at det «bare» er utfordringer med frivillig arbeid, tvert imot og det å se på de utfordringene som blir nevnt er fokuset mitt.



Det som menes med deduktiv metode vil si når man tar i bruk tidligere data og det som er kjent om et emne for å generere data, samtidig at man gjennomgår eksisterende litteratur og tidligere forskning og bygger videre på det (Loseke, 2016, s.23). Selvom det ikke ligger så mye forskning på utfordringer som de frivillige arbeidere møter, ligger det en del teorier om de faktorene som kan berøre dem. Dette er blant teori om motivasjon, rolleforståelser, skjønn, arbeidets grense og ikke minst tall og statistikk som forteller om underliggende faktorer med frivillig arbeid. Dermed har blant annet min intervjuguide og spørsmål knyttet til det formulert med betraktning etter eksisterende teori. Min intervjuguide følger også en «rød tråd», hvor jeg begynner med å spørre om hva som fikk dem til å drive med frivillige, så videre forhold med brukere/kollegaer/ledere, arbeidsoppgaver og til slutt om hva som får dem til å holde på til tross utfordringer eller om de kunne ha tenkt seg om å drive med frivillig arbeid i framtid dersom de hadde sluttet.

Dermed var også funnene knyttet til et mønster i sammenheng med de temaene som mine spørsmål innebærte. Dem ble også kodet etter spørsmål og spesielt etter 5 tema som jeg så. Ene var utfordring knyttet til motivasjon, utfordring knyttet til brukere, utfordring knyttet til kollegaer, utfordring knyttet til brukere og utfordring knyttet til personlig liv. Dermed ble funnene tematisert etter disse temaene og utfordringene deres ble dermed plassert innenfor disse 5 temaene.

#### **4.0 Data og funn i intervjuene**

I denne delen skal det fortelles om hva som kom fram i intervjuene og de utfordringene informantene møtte på. Her skal vi begynne med å se på hva som ble sagt i intervjuene, deretter sammenligne og analysere funnene med hverandre og med teori/ tidligere forskning som kommer i neste kapitel. Funnene har blitt organisert i henhold til hva de ulike informantene svarte til de 5 ulike temaene utfordringer knyttet til motivasjon, utfordring knyttet til brukere, utfordring knyttet til kollegaer, utfordring knyttet til ledere og utfordring knyttet med kombinerings av personlig liv og frivillig arbeid. Grunnen til at det har blitt valgt å bruke et slikt oppsett er for å fange narrativene til informantene til de temaene og på den måten få oversikt over de ulike utfordringene hver av de informantene har innenfor de gitte temaene. Det gjør det lettere å sammenligne de ulike fortellingene fra informantene i henhold til spørsmålet/temaet jeg stilte dem og fanger i større grad «unike momenter» i hverandres narrativer og dermed åpner for å få ulike forklaringer/fortellinger til temaet. Under disse temaene er det flere under-spørsmål som skal prøve å fange svar på dette temaet enda mer i dybde. Derfor er oppsettet slik at det blir først sett på motivasjon for frivillig arbeid og hva de alle informantene svarer til det, også forhold til brukere og hva de alle informantene svarer til det, forhold til kollega, lederes osv. Derfor kan denne oppgaven virke veldig «individ-fokusert» og fokus på hva hver av de individene sier, men det er for å trekke individuelle erfaringer i parallell med det kollektive og erfaringene/ utfordringene som de har til felles og følge en komparativ form.

#### **4.01 Motivasjon for frivillig arbeid**

Det aller første som det ble spurt var hva som fikk dem til å drive med frivillig arbeid. Her var jeg ute etter å finne grunnen bak hvorfor de valgte å drive med frivillig arbeid og hva de vil si var deres motivasjon for det. Informantene har både gitt noen like svar, men også noen svar som skiller seg ut fra hverandre.

##### **4.01.1. «Det er mer en sosial setting og hjelpe dem med å bygge nettverk» - Ferland**

I spørsmålet om hva som fikk Ferland til å drive med frivillig arbeid svarer han

*«Det var lysten til å hjelpe andre folk. Alltid hatt lyst til å hjelpe folk ansikt til ansikt og ikke bare det å sende penger. Det er også mer en sosial setting og hjelpe dem med å bygge et nettverk».*

*«Å hjelpe disse vil ikke bare hjelpe dem, men også deres barn og familie, hvor de ikke nødvendigvis trenger å være avhengig av noen andre. Hverken avhengig av andre mennesker, men også trenger de ikke være avhengig av systemer som NAV blant annet som kan oppleves som en sliten prosess. Jeg hadde en følelse av at arbeidet jeg gjorde ville bidra til å endre deres livssituasjon.»*

Han forteller om en oppvekst i en familie som var preget av «økonomisk ustabilitet» og foreldre som følte vanskeligheter med «velferdssystemet» i Norge og ikke helt forstod hva som stod på brevene derfor måtte noen ganger lese og forklare sine foreldre, selv om ikke han forstod alt ettersom noe av det var «avansert språk», forteller han. Disse faktorene forklarer han som hovedgrunner for hans motivasjon for hvorfor han ville starte å drive med frivillig arbeid

#### **4.01.2 «Gi tilbake til samfunnet jeg kommer fra»- Erling**

I spørsmålet om hva som var motivasjonen svarer Erling at det var det at han ville gi noe tilbake til der han kommer fra og fremme inkludering av barn og unge. Han forteller om «viktigheten av å bidra til at alle kan føle at de hører til en plass og ikke føle seg utelatt». Samtidig er en han selv ganske fotball interessert og dermed passet dette «midt i blinken» sier han. Han er en som fortsatt spiller aktivt fotball på lag og forteller at det kan være dyrt å spille fotball og har vært vitne til å ha sett som yngre at ikke alle av vennene hans hadde «ressurser» og økonomi til å spille fotball. Erling sier:

*«Selvom det er ganske bra ordninger med tanke på kultur og idrettsarrangementer og finansiering av det i Norge, kan det også oppleves dyrt. Det er ikke bare avgiften for å betale medlemsavgift som kan være dyrt, men alt fra å kjøpe fotballsko, fotballtøy er også dyrt. Men den «moralske støtten» av foreldre som stiller opp når det er kamp/trening, kjøre til bortekamper når kampene er et stykke unna er også ressurser som det kreves litt av. Sett i fra et slikt perspektiv koster det for mange familier som ikke kan prioritere idrett og kultur arrangementer».*

Derfor så han på dette som en god mulighet for han å både spille fotball, trene barn og unge til å bli bedre, men også gjøre en «god gjerning» samtidig som han har det gøy, forteller Erling.

#### **4.01.3 «Bygge relevant arbeidserfaring»- Julian**

Motivasjonen for at Julian begynte med frivillig arbeid var først og fremst det å skaffe seg relevant erfaring med det han studerte og derfor tenkte at dette ville være nyttig. Han nevner at det var det som fikk han til å starte med det, men samtidig at han alltid har trivdes og likt å jobbe med barn og unge, det å kunne skape en trygghetsfølelse for dem har han alltid sett på som viktig. Han startet som frivillig først i en fritidsklubb for barn og unge på ettermiddag/kveldstid. «Egentlig følte jeg ikke at jeg gjorde frivillig arbeid på fritidsklubben, følte mer det var å omgås med mennesker og bygge relasjoner med de», sier Julian. Etter rundt ett og et halvt år (1,5 år) på fritidsklubben jobbet han som frivillig arbeider på hovedkontoret til en frivillig organisasjon i nesten 3 år. Fritidsklubben beskriver han som et sted hvor det er ganske fritt og hovedmotivet ligger i at barn og ungdom som kommer til klubben har noe de kan holde på med som de liker og være med dem. På kontoret til

organisasjonen beskriver han også som et sted å omgås med menneske, men mer løse problemene deres. I fritidsklubben var det litt mer frie tøyler, imens på kontoret var det prosedyrer og måtte oppføre seg på en «profesjonell måte». I motsetning til klubben, hvor man kunne være litt «lekent» og trenge å ikke være «formell», kunne han ikke oppføre seg på samme måte, naturlig nok også, hevder han.

*«På kontoret til ... organisasjonen følte jeg det var mer å gjøre og ting var mer formelt. Det skulle gjøres på visse måter. Der var «standarden» satt litt høyere og var nærmere en formell jobb, fordi det var retningslinjer og en etablert kultur for hvordan ting skulle gjøres og hvordan vi skulle være. Samtidig tenkte jeg at å ha erfaring som frivillig hos den organisasjonen kunne være veldig bra for min CV».*

Han ser på det å ha vært frivillig hos organisasjonen som veldig aktuell og det var viktig for å bygge relevant arbeidserfaring innenfor det han studerte. At Julian klarte å tilegne seg relevant erfaring der har vært en viktig grunn for at han idag har en fast jobb innenfor det han studerte, nevner han. På den tiden studerte Julian relevant utdanning og derfor så på det som en bra mulighet for å få arbeidserfaring, men også fordi han ville prøve noe nytt. Fritidsklubben var et tiltak for barn og ungdom, mens hos organisasjonen dreide det seg om spørsmål knyttet til organisasjon og deres aktiviteter. Denne organisasjonen er stor og har flere grener som knytter seg til frivillig arbeid, integrering, sosiale arrangementer, barn og ungdomsaktiviteter. Samtidig var kontoret åpent for alle typer brukere med ulike behov og hjelp.

#### **4.01.4. «Noen måtte ta ansvar» - Sandra**

Sandra mener det å ha sett opp til sin familie og eldre søsken som drev med ulike former for frivillig arbeid i hennes landsby og det å gi noe tilbake til det samfunnet man kommer fra/lever i står svært sentralt. Samtidig så hun behovet for hjelp i både hennes landsby, men også her i Norge som også var en motivasjonsfaktor. Gode tilbakemeldinger og det å kunne se at hjelpen man gjør gir en effekt var også viktig for henne.

*«Jeg så behovet for at noen måtte gjøre noe for å få frem den lille landsbyen jeg er fra og det kunne ikke være noen andre enn de fra landsbyen, mer spesifikt sånne som meg. Mine venner hadde også samme visjon som meg angående det å få fram vår landsby og*

*skape et håp for folket som strever for framtida. Samtidig følte jeg også på en indre glede, når jeg så at barna jeg lærte bort til tok steg og kom inn på de skolene de ville i de større byene og fikk etablert sin framtid», sier hun.*

*«Jeg var blitt utdannet lærer og jobbet som lærer på dagtid og lærte bort til barn som slet med skolen på ettermiddagstid sammen med mine venner i mitt hjemland. Der var det annerledes, du trengte ikke å registrere deg hos «frivillighetsregisteret» som i Norge. Så jeg sammen med mine venner, som også var lærere gjorde dette som frivillig arbeid på ettermiddagene», sier Sandra.*

Hun har også fortsatt med samme type frivillig arbeid i Norge på ettermiddagene og helg, hvor elever som sliter med fag på skolen kan komme og få hjelp. Hovedsakelig er det elever fra samme etnisk bakgrunn som Sandra som tar i bruk dette initiativet, men det trenger nødvendigvis ikke å være slik at det er kun de som kan få hjelp. Her startet det som et supplement til de barna som kom fra krigen og inn i det norske skolesystemet og slet med leksene, fagene på skolen som da var «førstegenerasjonen». Nå er det neste generasjon som tar i bruk dette, hvor majoriteten av de barna er født og oppvokst i Norge. Dette opererer både som en leksehjelp, men også som en morsmålskole for å lære seg morsmålet forteller Sandra

*«Nå er det barna og (noen få barnebarn) deres igjen. De trenger ikke i like stor grad hjelp med norskspråket og sliter ikke med det ettersom de er født i Norge, men kommer for å lære seg morsmålet, men også matte. Så vi opererer som morsmålsskole/ leksehjelp for barn med bakgrunn fra .... landet. Men vi har også hatt barn med andre minoritetsbakgrunn også til stedet når det kommer til leksehjelp, så du må ikke være fra samme land som oss, men 95% av barna er det.»*

Sandra forteller at hun kom til Norge etter at det brøt ut en borgerkrig i hennes hjemland. «Når jeg kom til Norge, var det vanskelig å få relevant jobb med det første. Å akseptere å ta renholdsjobb etter å ha vært lærer og høy profilert i hjemlandet var vanskelig.», sier hun. Det var etter flere års søknader på skoler, hun endelig fikk jobb på en skole. Det var en stilling som var «tospråklig lærer», hvor de hadde behov for hennes kompetanse.

*«Jeg ble ansatt i stillingen som «tospråklig lærer». Der hadde de behov for mitt morsmål og min kompetanse ettersom det var en periode hvor mange barn og unge fra mitt land kom som følge av krigen. Der så jeg de utfordringene de slet med på skolen og det motiverte jo meg videre med å hjelpe dem mer.»*

Hun fikk vite at folk med bakgrunn fra hennes land driver med en form for en ekstra leksehjelp på kveldene som frivillig. Det gjorde henne nysgjerrig og tok kontakt og har siden da lært bort som frivillig på kveldene/helger. Sandra forteller at det å møte på personer fra hennes land hjalp henne mentalt og viktig for humøret som også var en motivasjon.

*«Når man er ny i et kaldt og et land som blir mørkt veldig fort som Norge var det sånne små ting som kunne gi glede i livet, spesielt når man er ny. Det var en behagelig følelse å videreføre det jeg gjorde på hjemlandet her i Norge. Det var også viktig for meg å bygge nettverk ettersom jeg var ny i Norge. Sånne ting hjalp meg, fortsatt hjelper meg mentalt å føle på at man «ivaretar» den kulturen og holdningene man opprinnelig kommer fra også. Samtidig er det også veldig hyggelig når elevene du hjalp for 20 år siden husker deg når man tilfeldig møtes og snakker.»*

#### **4.01.5. «Gir noe mer enn penger i lønn»- Gunnhild**

Gunnhild forteller litt om hvordan hun fikk interessen for å holde på med frivillig arbeid og tar med oss 30 år tilbake for hvordan interessen falt på frivillig arbeid. Hun forteller at det begynte med å være med på å etablere filmklubb og hovedårsaken bak det var interesse for filmer. «Hadde stor interesse for filmer, samtidig var det en mulighet for meg å se på filmer som jeg ikke hadde sett før», sier Gunnhild. Etter det har det vært arbeid med integrering av innvandrerkvinner i et kvinnesenter, hvor det var en slags arena de kunne møte på og man kunne snakke litt om forskjellige oppfatninger uten at det blir dømmende. Hun er også frivillig nå på et husflidslag for barn og unge, hvor de kan komme og holde på med forskjellige aktiviteter som syng blant annet. Alt i alt mener hun hovedsakelig hva som er grunnen for at hun driver med frivillig arbeid er at hun syntes det er gøy. «Det gir noe mer enn penger i lønn og det å kunne se at andre blir glad og føle at arbeidet man gjør utgjør en forskjell», sier hun.

Jeg var litt ekstra nysgjerrig på kvinnesenteret hun snakket om, hvor man kunne ha åpne samtaler uten at det kunne bli dømmende og derfor spurte om hun kunne fortelle litt dypere inn på hva slags type samtaler det var snakk om og hva man gjorde der. Hun sier

*«Det var en arena hvor man kunne diskutere litt og snakke litt om forskjellige oppfattelser uten at det blir dømmende og er svart og hvitt. Det at man kan nærme seg litt forskjellig enn f.eks. på internett, hvor man lett kan bli dømt. Det er et sted hvor man kan få forklart hvorfor folk sier som de gjør av og til... At de kanskje får litt forståelsen for det. Det er jo primært et «sosialt senter» hvor fokuseringen er sosialisering og at man føler at de kan ha et sted å gå til for å etablere kjennskap. Et eksempel på hva slags type diskusjoner som kan bli tatt opp er f.eks. når man leier en bolig. En utleier har investert i den boligen han leier ut og han tenker/ forventer at dem som leier passer på dem. Det kan gjelde forventning om å klippe gress, gå med søpla osv. Det tror jeg er ting de ikke har tenkt på, hvor de kanskje tenker at renovasjon skjer av seg, så sånne hverdagslige diskusjoner tror jeg kan hjelpe dem med å forstå hvordan og hvorfor hverdagen i Norge er slik som den er. Sånne enkle diskusjoner som kan gi dem en forståelse for å tenke «annerledes» og på den måten hjelpe dem med integreringsprosessen.»*

Gunhild forteller om hvor viktig det er å fortelle hvordan samfunnet fungerer i Norge ettersom kulturforskjeller kan gjøre at det kan virke litt «uforstått» når man kommer hit. Dermed forklare hvordan barneoppdragelsen i Norge er, at det er et organ som heter barnevernet, hvorfor de er opptatt av barnets trivsel og at alt er bra med dem. NAV og andre søknadsprosesser var også aktuelt for dem å få forståelse om

*«Slike små diskusjoner følte jeg kunne hjelpe dem med å forstå «Norge som et samfunn» og på denne måten skape endring som forårsaket min motivasjon og lyst.»*, sier hun

*«Nå er jeg også frivillig i et husflidslag. Her er fokus på barn og ungdommer, hvor de blant annet lærer seg det å strikke og sy på maskiner. Det å kunne se at unger føler på at de mestrer ting må jeg også si er en motivasjonsfaktor. Her på husflidslaget så er det ingen konkurranse. Alle får det til og alle får vanvittig med skryt. Folk vokser jo på det, både barna, men også vi frivillige som driver med, tenker jeg»*



#### 4.01.6 «Planlegging av min karriere»- Silje

Hennes motivasjon for å drive med frivillig arbeid forteller hun at det var «karriere og det at man skulle få jobb etter studiene som var det som fikk henne til å drive med frivillig arbeid» Det var slik det begynte for henne, men etter hvert har det bidratt til det «sosiale» tillegget og at man får gjort noe annet enn jobb og sitte foran pc-en, forteller hun.

*«Føler virkelig at jeg gjør en endring. Det er det som motiverer»*

En annen viktig faktor for hennes motivasjon mener hun er det at hun har troen på at det hun gjør kan skape endring. Hun forteller at på informasjonssenteret så man direkte effekt av hjelpen de fikk.

*«Det var små ting som informasjon om tilgang til hjelp og deres krav, vei til ulike steder og andre frivillige organisasjoner, til mer større hjelp som foregikk over lang tid som hjelp til integrering, f.eks., sier hun»*

Der hun er frivillig arbeider nå omfatter de litt mer større saker på «verdensbasis» hvor hun har sett at «hvis man kan være mange nok så kan man gjøre en veldig stor forskjell i verden. Silje forteller at ting man ikke er klar over som det å skrive brev, få signaturer for en spesifikk sak/kampanje kan påvirke en annens verden. Hun forteller at det var blant annet kampanjer hvor noen hadde blitt satt inn i fengsel for å ha ytret politisk mening i et annet land, hvor man har sett at noen har blitt frikjent og slippet ut av fengselet. Slikt motiverer henne videre og føler at tiden hun setter av for dette er «verdigg». Hun utdyper dette med

*«Når man får gjennomslag for saker man har jobbet med, selvom det kan være «småting» som bare en signatur, gjør det noe med godfølelsen og skaper tro på endring. Det viser også at det har en funksjon og hvis man ikke hadde gjort det, hadde det heller ikke skjedd noe endring. Veldig små ting som kan gjøre en veldig stor forskjell for de andre».*

**Tabell 2. Oppsummering av hva som var motivasjon for de ulike**

<b>Informant</b>	<b>Grunn</b>
<b>Ferland</b>	Lysten til å hjelpe andre og kommer fra en familie med utfordringer ved integrering.
<b>Erling</b>	Gi tilbake til der man kommer fra og viktigheten av å inkludere
<b>Julian</b>	Bygge relevant arbeidserfaring
<b>Sandra</b>	Få frem samfunnet
<b>Gunnhild</b>	Se at andre blir glad av arbeidet og det gir noe mer en penger i lønn
<b>Silje</b>	Karriereorientert

#### **4.02. Utfordringer ved motivasjon**

Etter å ha fått innblikk på hva som er deres drivkraft til å drive frivillig arbeid ville jeg få svar på om de noen gang har følt om denne drivkraften og motivasjonen for å holde på med frivillig arbeid noen gang har blitt satt på prøve og eventuelt av hva.

##### **4.02.1. «Hadde litt vanskeligheter etter hvert med å prioritere ettersom arbeidet ble mer og mer omfattende»- Ferland**

Selvom motivasjonen og bakenforliggende årsaker var til stedet for å drive med frivillig arbeid ble det etter en stund «litt for mye omfattende» hevder Ferland. «*Det ble etter hvert litt vanskelig for meg å prioritere det praktisk ettersom det ble en del å gjøre på siste året mitt på VGS, men samtidig økte også arbeidsmengden på språkkafe*».

Han forteller at noen endringer på organisatorisk nivå gjorde at det krevde å sette av mer tid og krefter som han ikke klarte å forholde seg i takt med.

*«Kommunen så at språkkafe var vellykkede og valgte å gjøre slik at språkkafe ble åpent flere dager i uken, samtidig som de kuttet ned på andre filialer og tok i bruk der jeg var frivillig som primære. Av en eller annen merkelig grunn kuttet de ned på filialene, sikkert spare penger jeg vet ikke ... Dermed var det flere brukere til stedet og flere kvelder å utføre arbeidet på».*

Å kombinere dette med både skole og en annen deltidsjobb som Ferland hadde fått på den tiden gjorde det vanskelig å kombinere alle tre og valget falt på å nedprioritere språkkafee. I spørsmålet om hvorfor nedprioriteringen falt på språkkafe forteller han

*«Nei jeg følte det ble mer omfattende at frivillige arbeidet jeg gjorde virket mer som å jobbe et betalt arbeid i seg selv. Jeg følte ikke den samme gnisten og gløden som da jeg begynte og følte ikke det var lenger frivillig arbeid, men mer en omfattende tjeneste. Da begynte jeg å lure på om hvor moralsk riktig det er av meg å fortsette her, når jeg ikke virkelig brenner for å gjøre dette mer. Samtidig gjorde nok deltidsjobben min at jeg begynte å fokusere mer på pengene, men det var kanskje det mest riktige å gjøre det på det tidspunktet med betraktning til min familiesituasjon ... nei jeg vet ikke»*

#### **4.02.2. «Lurer ingen andre enn meg selv»- Erling**

Erling forteller at han generelt sett ikke følte at motivasjonen sank, ettersom han holdt på med det han likte. Enkelte ganger kunne han bli oppgitt, men ikke noe stort, hevder han. Når jeg spurte om hans forhold til ledere i intervjuet, svarte han at det ikke var så veldig nært ettersom de ikke var til stedet og fulgte med på hva som foregikk på treningene. Til det stiller jeg Erling et oppfølgingsspørsmål om at de ikke var til stedet kunne påvirke motivasjonen for arbeidet hans?

Til det svarer han at det egentlig ikke påvirket motivasjonen hans. Han forteller

*«Jeg gjør jo dette for mitt lokale nabolag/bydel og på denne måten er det jo mine folk også. Samtidig gjorde jeg jo noe jeg liker, nemlig å spille fotball og organisere det.»*

Videre forteller Erling at det kanskje var like greit at de ikke kom å så på. Det skapte muligheten for å skape en tettere bånd med spillerne og hadde de såkalte lederne vært til stedet, kunne kanskje forholdet vært mer i den formelle retningen og dermed ikke ha hatt den tette bånden som var til stedet, hevder han. Det som var litt av utfordringen sier han var det å få spillerne til å ta det seriøst og prøve å dukke opp jevnlig. Erling sier

*«For det meste var det nok det, men kanskje fordi dette var frivillig og ikke betalt kunne man oppleve at folk sa at de skulle komme, men så ikke dukke opp allikevel og at folk kunne begynne også slutte etter 2 uker også.»*

Han tenker at hovedårsaken bak dette er nok det at dette var frivillig og ikke betalt. Han er sikker på at de hadde tatt det mer seriøst hvis dette hadde kostet penger. Samtidig kunne han ikke klage og «putte pekefingeren» for at folk ikke kommer ettersom dette var frivillig og at de var barn/ungdom og ikke «fult voksne» enda. Han snakker litt om dette at terskelen er lav når man driver med frivillig arbeid, men samtidig at det kan tidvis være frustrerende når de man setter av tid for ikke tar det like seriøst. Han sier

*«Jeg syntes jo at man skal ha «Commitment» da selvom dette er frivillig, men samtidig kan jeg forstå at folk ikke tar dette like seriøst som å spille i en klubb».*

*«Om det er 10, 20 eller 30 spiller ingen rolle for meg»*

Jeg stiller Erling spørsmålet om hvordan han håndterte slike utfordringer om hvordan han jobbet med seg selv når han følte på slike utfordringer. Det tenkte jeg var interessant å se på ettersom han nevner at oppmøtet og «commitment» var en utfordring.

*«Jeg tenkte jo at hovedpoenget med at bydelen satt i gang et slik tiltak var for inkludering av alle barn og unge, så hvis jeg skulle begynne å si at folk måtte slutte på grunn av dårlig oppmøte ville det ikke gitt mening. Tror ikke jeg hadde myndighet til å be folk om å slutte og på denne måten ekskludere de heller. Det er imot både tiltakets verdig, men også min verdi.»*

Derimot syntes han at folk tok det seriøst når de først kom på trening, men det var dette med ujevne oppmøter som varierte. Selvom det var ujevnt med oppmøter og folk kunne komme også slutte sier han at dette ikke påvirket motivasjonen hans «betydelig» ettersom han drev på med det han likte, nemlig fotball. Det som kunne noen ganger oppleves slitsomt var når han kvelden før hadde satt plan for treningsøkter og når folk ikke dukket opp kunne det føles litt «bortkastet», ifølge han. For hans del var det samme om det kom 10,20 eller 30 personer, for det skulle uansett gjøres ferdig det som hadde blitt klargjort.

*«Så jeg aksepterte jo at folk var forskjellig og hadde ulike prioriteringer, sånn er det.»*

#### **4.02.3. «Visse problematikk mellom organisasjon og frivillige kan prege»- Julian**

For Julians del mener han at alt i alt var motivasjonen oppløftende, men «visse hendelser og en del problematikk som kan ligge mellom en organisasjons overordnede og de friville kunne gå utover motivasjonen, forteller han. Jeg ber han om å utdype litt mer om hva han egentlig mener med det

*«Problematikk mellom en organisasjons overordnede og frivillige som jobber der kan prege motivasjonen»*

*«Jeg vet ikke om det er passende å si at motivasjonen sank, men visse hendelser og en del problematikk som kan ligge mellom en organisasjons overordnede og frivillige som jobber der kan prege motivasjonen. Det jeg mener med det er at ofte kan ledelsen ha et visst mål og forventning som ikke i realiteten er så lett å gjennomføre for de frivillige som jobber i feltet. Det kan virke lettere ovenfra enn det egentlig er».*

Han følte at det kunne til tider bli litt for mye fokus på mål om effektivisering, hvor tiltak og regler som hva de skal/ikke skal hjelpe med, være streng med tid, regler som maks 15.min per bruker og liknende gjorde at det var mer å forholde seg til enn å hjelpe. Tidvis litt for mye fokus på regler og tall, og følte at det ble mindre fokus på hjelp skapte litt usikkerheter rundt hans egen innsats og over sitt arbeid. *«Det ble etter hvert mer det å dele ut brosjyrer, veiledningsmater til brukeren enn å virkelig hjelpe dem, fordi det ble så begrenset»* sier han

*«Jeg er her for å hjelpe, troen på at jeg skaper en forskjell og det er derfor jeg setter av tid og kommer hit. Det er jo også en av grunnen til at jeg ble medlem i deres organisasjon. Disse type restriksjonene begrenset meg og har tvilt om jeg vil virkelig vil dette. Jeg fikk litt «doubts rundt min presence» av sånn type begrensninger».*

Julian forteller at etter nesten 3 år som frivillig hos organisasjonen sluttet han, men det var ikke noe direkte konsekvens av de utfordringene han nevner ovenfor. Grunnen til at han sluttet var på grunn av at han fikk studieplass i en annen by.

Han nevner også at han ikke forventet at det skulle bli så mye å gjøre som det ble på kontoret. Fra frivillig på fritidsklubben til kontoret var litt brått, syntes han. *«Man er kanskje ikke helt klar over at det kreves litt å være frivillig også».*

Som et oppfølgingsspørsmål igjen til dette spør jeg om han driver med frivillig arbeid idag eller har planer om det i framtid? Han smiler og svarer han ikke driver md frivillig arbeid for tiden. Fokuset hans ligger nå på jobb og familie.

*Akkurat nå har jeg en fast jobb, hvor jeg jobber 8 til 16 hverdag tillegg til å ha en liten familie. Så akkurat nå er fokuset mitt mer på jobb og familie, det er også nesten det eneste jeg har tid til om dagen. Da jeg var student var det noen dager i uka uten forelesninger, så de dagene brukte jeg blant annet til frivillig arbeid, nå blir det litt vanskelig. Samtidig er jobben jeg er ansatt i nå en form for sosialt arbeid også. Jeg er ansatt som miljøterapeut, så jeg gjør jo fortsatt «gode gjerninger» bare at jeg får betalt nå er forskjellen. Så det er jo ikke frivillig arbeid, men ikke helt fjernt fra det jeg gjorde som frivillig arbeider heller. Vi får se, kanskje i framtida eventuelt? ....*

#### **4.02.4. «Indre politikk innad i organisasjonen»- Sandra**

Selvom Sandra har holdt på med frivillig arbeid i så lang tid er heller ikke hun fratatt av det å føle at motivasjonen har synket opp gjennom årene. «Enkelte hendelser og indre politikk i organiseringen kan prege det» sier hun. Hun har holdt på i over 25år og forteller at ledelsen har endret seg flere ganger og det å forholde seg til de nye ledelsenes strategier og gjøremåter var ofte utfordrende sier hun. Det å få klager kunne også være tøft.

*«Når man mottar klager eller kommentarer som «du vet ikke selv, du lærer bort feil» sånne ting er sårende. De fleste som klaget var ofte foresatte, veldig få barn som klaget. Det kunne gjøre meg trist. Slike kommentarer preget meg og kunne tenke på det flere ganger. Når man møter på utfordringer i ditt personlige liv, kan det være med på å ta fokuset ut av frivillig arbeid også.»*

I 2012 sluttet kommunen hennes lærerstillingen som «tospråkliglærer» og da gikk henne i en periode med usikker framtid når det kom til økonomi. Det var noen måneder der fokuset på frivillig arbeid ble mindre og fokuserte mer på å trygge hennes personlige økonomi. Heldigvis var den problematikken kortvarig for hennes del ettersom hun ble tilbudt som assistent på samme skole. Dermed kunne hun også legge all tvil på side og fortsette med frivillig arbeid.

#### **4.02.5. «Ros for å gjøre frivillig arbeid, men gidder ikke å være med selv» - Gunnhild»**

Motivasjonen til Gunnhild har også vært til tider litt lavt og følt på at motivasjon ikke har vært det samme til tider. Hun forteller at det ble merket spesielt når det begynte å bli færre og færre frivillige. Dette førte bare til at de få som var igjen følte at det ble mer å gjøre for dem. Ansvar falt over på dem og ble bare mer krevende. Gunnhild forteller at det kunne gjelde alt som «*Å handle alt, planlegge alt, gjennomføre alt, rydde alt. Altså alt egentlig*». Det at det kan føles «slitsomt» har hun følt på spesielt det siste halvåret og sånn sett etter koronapandemien, men hun påpeker at det er spesielt 2022 høst som har vært spesielt tungt.

Hun forteller også det at når hun sier til folk at hun driver med frivillig arbeid er det ofte folk som roser og gir tilbakemeldinger, men at man selv ikke velger å inngå i frivillig arbeid. Det er noe hun ikke forstår helt hvorfor.

*«Når jeg sier til folk at jeg driver med frivillig arbeid og forteller om hva jeg gjør sier mange bekjente ofte «Oi, så spennende, det høres kjempegøy, kult ut osv.», men når jeg spør dem om «bli med da», da er det ofte « Nei, det passer ikke, har andre ting å gjøre» og på den måten ikke vil da».*

Til tross for det å føle at det er mye å gjøre er det noe som får henne til å fortsette videre. Gunnhild forteller at det er allerede få igjen og dersom hun skulle slutte er det lite som tyder på at det blir noe igjen. Hun mener at det vil gå utover mange andre som har behov for den hjelpen, for å unngå en slik situasjon holder henne på videre. Til slutt sier hun «*Jeg håper og venter fortsatt på at det kommer noen snart, og senere kan ta «stafettpinnen videre.»*

#### **4.02.6 «Engasjement rundt meg påvirket min motivasjon»- Silje**

I spørsmålet om Silje noen gang hadde følt på at motivasjonen ble svekket forteller hun om engasjementet rundt seg som en viktig faktor. Når hun innså at engasjementet rundt var lavt påvirket det henne å være like motivert som på starten. Det var spesielt merkbart under koronapandemien, sier hun. Under koronapandemien var det begrensninger der hun var frivillig og ikke like mange brukere som dukket opp som det ellers var. Dette kunne påvirke medarbeidere og deres «forpliktelse» som kunne påvirke hennes motivasjon. «*Når man ser at de rundt seg mister motivasjon og ikke møter opp så mister man litt motivasjon selv*», sier hun. Samtidig var det også personlig en periode hvor henne hadde det litt travelt med studie

og ble mer stress som også var en faktor. Samtidig nevner hun også diskusjoner om å «stramme opp» rutiner og blant annet begrense tiden på hvor lenge vi skulle hjelpe brukerne følte som et «mas» og ble et slags press for henne som også førte til svekkelse av motivasjon.

**Tabell 3. Oppsummering av utfordringer ved motivasjon**

Informant	Utfordring ved motivasjon
Ferland	Arbeidsoppgavene ble mer å gjøre. Måtte sette av mer tid.
Erling	Mindre engasjement av brukere ettersom dette er frivillig
Julian	Ledelsen mål og forventning vs. Frivillige arbeideres kapasitet og realistiske mulighet
Sandra	Når man mottar klager og kommentarer
Gunnhild	Når mange slutter og færre velger å bli med
Silje	Lavt engasjement rundt påvirket motivasjonen

#### 4.03 Forhold til kollegaer og ledere:

Etter å ha sett på både hva som er motivasjonen og hva de følte påvirket motivasjonen rettet fokuset seg på deres forhold til kollegaer og ledere. Hvordan var forholdet mellom deg som frivillig og dine kollegaer og ledere? Var det noen utfordringer der som kunne påvirke deres arbeid og engasjement?

##### 4.03.1 «Forholdet til kollegaene var mye tettere, enn til lederne»- Ferland

Angående Ferlands forhold til kollegaer og ledere forteller han at forholdet til kollegaene var mye tettere enn hos lederne.

*«Lederne hadde det overordnede ansvaret med søkelys på organiseringen og hva pengene blir brukt til, altså det administrative. Men det var jo vi som holdt på med selvet sosialiseringprosessen». Mye av arbeidet var også spontant og relasjonsbygging, selvom vi måtte forbedre oss til visse temaer for uken ... Tror hvis man hadde spurt brukerne om hvem de følte mest tilknytning til mellom oss og ledere ville de nok sagt oss. Er ikke sikker på om brukerne noen gang har sett lederne.. Det trenger de jo forsåvidt ikke å gjøre heller, men..*



Direkte kommunikasjonen mellom ledere og de frivillige var veldig lite. Ofte foregikk kommunikasjonen fra lederen til en under-koordinator som var til stedet og det var gjennom den personen de fikk beskjed, hevder Ferland.

*«Det var denne koordinatoren som ga oss beskjed hvilke temaer som skulle læres til de ulike ukene som han sikkert hadde fått beskjed fra lederen. Noen ganger opplevde vi at brukerne syntes vi rusket på med noen temaer, før de ordentlig forstod det. Det kunne gjøre at enkelte brukere ble misfornøyde og i noen tilfellet sluttet å komme. Det var nok det at de overordnede «betalte lederne» fra kommunen presset på for mest mulig «effektivisering», men hva er poenget med effektivisering når ikke brukerne føler at tida de bruker til dette er verdt det?»*

Videre forteller Ferland at siden lederne ikke var ofte på plass og så ikke hvordan det gikk med progresjon at de kanskje ikke fikk den riktige «virkelighetsoppfatningen» av de utfordringene som man kan stå ovenfor i en språkkafe.

*«Jeg tror hvis de hadde dukket opp litt oftere og sett hvordan progresjonen blant brukerne var hadde de kanskje tenkt at å ikke ruske på var det mest effektive. Det var jo ganske variert i gruppen blant brukerne, hvor noen lærte mye fortere imens andre slet. Vi hadde jo en variert brukergruppe med mange som ikke hadde fullført grunnskole utdanning i hjemlandet, imens noen har høyere utdanning, mange som ikke er vant med alfabetet slik vi kjenner det, folk med flere barn som kommer hit for å kunne det minimumet av norskspråket hvertfall for å være klar til de norsktestene som kreves for nesten all jobb nå». Jeg tror det er lettere å tenke at effektivisering er å spare penger når du sitter i et kontor og analysere grafer og statistikk, men ikke når du er i feltet, møter på mennesker og innser de ulike utfordringene de har». Jeg tror også noen hevdet at dette egentlig ikke er et sted hvor man skal forvente å kunne lære seg flytende norsk for å kunne komme ut i arbeidslivet, men et sosialt samlingssted. Ulike oppfatninger preget nok alle tror jeg», sier Ferland*

#### **4.03.2 «Ingen EN stor leder, men ...»- Erling**

I spørsmålet om hvordan organiseringen av opplegget fungerte forteller Erling at organiseringen var mer opptil han og to andre trenere som utførte treningene. Det var de som stod for planen for dagen når det gjaldt alt fra øvelser og planlegging. Han forteller at det var ingen «kontrollører» som kom og så på hva som skjedde i treningene.

*«De var der den første dagen da det startet opp med eventer i form av kulturdag og byrådsleder til stedet, men ellers vil jeg si nei. Jeg følte ikke det var slik at det kom noen og så på hva som foregikk på treningene. Kanskje de gjorde det sivilt, det vet jeg ikke, men kan ikke mene å huske at de kom formelt fra bydelen og så på».*

Han forteller at det var ingen EN stor leder, men det var slik at han måtte sende inn rapport på oppmøte og kvitteringer på utgifter. Så han kunne ikke tulle med det. De hadde kontroll på hva som skjedde, selvom de nødvendigvis ikke trengte å være til stedet og følge med. Men han nevner også kanskje de uformelt var til stedet og så hva som foregikk. Dette er kun noe han antar og ikke er sikker på, men en ting han var sikker på derimot var at de overordnede hadde «absolutt kontroll.»

#### **4.03.3 «Target versus realitet»- Julian**

Angående forholdet til lederne svarer Julian at han egentlig ikke syntes det var noe å klage på. Der han mente problemene lå var visjonen deres og hva dem så på som mål vs. Hva som i realiteten var praktisk mulig.

Etter å ha spurt om forholdet til lederne spør jeg Julian om kollegaene og om det var noen utfordringer der.

Han sier at forholdet generelt sett var ganske godt og følte at alle la inn en innsats.

*«Kollegaene var «mangfoldig» når det kom til kunnskap og derfor hadde man ulike personer som var flinke på ulike områder og dermed hjalp hverandre»,* sier han.

*«Vi var alltid minst to personer til stedet og det hjalp mye. Så syntes det var godt samarbeid mellom oss kollegaer. Utfordringen var nok det at vi kunne jobbe på litt forskjellige måter. Noen pleide å bruke lengre tid og hjelpe dem godt, imens andre var mer opptatt av tiden og være effektiv. Etter hvert ble lederne også litt strengere på hvor lenge vi skulle hjelpe dem og kom med ide om «En problemstilling per konsultasjon». Å jobbe innenfor slike rammer kunne være vanskelig, men noe vi måtte forholde oss til, sier Julian.*

#### **4.03.4: «Fornyelsesprosess og utakknemlighet» - Sandra**

Sandra forteller at forholdet til ledere varierte. Det var noen ledere hun hadde mye tettere forhold til, imens andre ledere ikke så veldig nært forhold til. Hun nevner at strategien til de ulike lederne som har kommet opp gjennom årene har variert. Sandra forteller at opp gjennom årene har enkelte ledere vært opptatt av en «fornyelsesprosess», hvor lederne vil skifte ut «de gamle med nye» lærere, forteller hun.

*«De vil ha dem som vokser opp i den norske modellen», hevder hun.*

Det har ført til at mange av sine kollegaer som hadde holdt på i mange år siden hun startet har sluttet, blant annet på grunn av at man har tidvis følt på «utakknemlighet» for det arbeidet man har gjort opp gjennom disse årene. Dermed er det ganske variert når det kommer til hennes omdømmelse av ledere, men med kollegaer at det er stort sett ganske bra forhold.

#### **4.03.5: «Ganske greit med ledere, noen kolleger kunne forsvinne stille og rolig»- Gunnhild**

Gunnhild forteller at hennes forhold til ledere har alltid vært greit og kan ikke huske noe dårlig. Hun syntes heller ikke det var noe problemer med organiseringen eller instruksjer. Det var ikke så mye instruksjer som skulle til. *«Det handlet mer om å være et medmenneske og oppføre seg slikt også»,* sier hun. Det var primært relasjonsbygging det gikk ut på og handlet om å møte folk som det kommer.

*«Det meste tok man på sparket og det er kanskje det som gjør det lettere å bygge bro med mennesker enn å forholde seg til «instruksjer» også. Det viktigste var å handle etter sosiale trekk.»*

Angående forhold til kollegaer hevder hun at det var masse bra mennesker hun har møtt på. Problematikken blir det at folk kan miste interesse etter hvert. Dette merket hun ved at frivillige kunne forsvinne «*stille og rolig*» uten at de meldte fra om at de skulle slutte. Når personer slutter uten å gi noe beskjed er gjør det vanskelig for dem å vite hvorfor de slutter og om de kunne ha gjort noe annerledes for at de skulle ha fortsatte. «*Når det er frivillige på kortsikt kan det være krevende å planlegge på langsikt og dermed ikke kan ta det neste steget videre*», sier hun. Hvorfor de slutter er hun ikke så sikker på, men forteller at det kan hende det er en sammenheng med forholdene i deres private liv.

*«Tror nok det at de har gått lei, henger litt med deres familie/livssituasjon. Jeg er i en godt voksen alder med mye tid, imens de som sluttet kunne ha unger sitt liv å «sette foran». Dermed er det en litt annerledes hverdag for ja egentlig alle»*, sier hun.

Samtidig legger hun ikke skjul på at det var stort sett «kjempekoselige» kollegaer og det fungerte «ganske bra» mellom hverandre.

#### **4.03.6. «Det skal ikke komme fra toppen, men fra de som virkelig jobber med det»- Silje**

Silje forteller bare positivt angående forholdet med ledere. Hun forteller at både på informasjonscenteret og i den organisasjonen hun er frivillig hos nå at det var veldig klare instruksjoner og arbeidsoppgaver. De var lette å nå hvis det skulle være noe og at man kunne si ifra til dem og de kunne lytte og sånn sett ganske bra. «*Dermed er det meste bare godt og følte ikke på noe overstyring, ikke noe «micro-management, veldig frie tøyler*», sier hun.

*«Hvor går grensen?»*

På den andre siden om hvordan forholdet var med kollegaer sier hun at det til tider kunne være litt utfordringer, hvor hun primært nevner hennes tid i informasjonscenteret der hun var frivillig før. Hun mener det at man kunne ha forskjellige rolleforståelser kunne gjøre arbeidet tidvis utfordrende. Hun forteller «*Det er selvfølgelig ikke sånn at noen tar riktig og noen tar galt, men hvor går grensen? Jeg syntes at det ikke skal komme fra toppen, men fra de som*

*virkelig jobber med det*». Silje hevder at ledere ikke alltid er klare over virkelighetsoppfatning som ligger i bunn for de som jobber med brukere og det er de frivillige arbeidere som vil kjenne på det mest. At det kommer begrensninger for hvor lenge man skal hjelpe, visse saker skal man ikke hjelpe med gjør at man blir satt ovenfor et dilemma.

*«Er det ovenfor den organisasjonen man er frivillig hos man skal lytte til og ikke hjelpe eller velge å hjelpe når man ser at hjelpen vil løse problemet til tross for at organisasjonen ikke vil at man skal?»*

Hun nevner også å ha kunne opplevd en gang at en frivillig hun jobbet sammen med hadde negativ innstilling til brukere og på den måten ble satt ut. Hun skjønnte ikke hvordan en slik person med sterke meninger kunne holde på med frivillig arbeid og at det ikke samsvarer med den «frivillig hatten» som man har på seg når man er frivillig. Dette førte til at hun trakk seg unna den personen og valgte å ikke jobbe selvom hun kunne de dagene ettersom denne personen hadde meldt på seg. Samtidig sier Silje at hun føler på å kanskje burde ha sagt ifra, men «tørte» ikke ettersom man kanskje tolker personen feil? Eller om personen ikke er så ille som den ytrer? Men også dette at den personen var der 2-3 ganger i uken, imens henne kom dit ikke like ofte som den personen. Sånn sett tenkte at de kanskje hadde mer bruk for den personen og på den måten kanskje er en større ressurs enn seg selv. Samtidig stiller hun spørsmålet *«om den personen virkelig er en stor ressurs når personen ikke er inkluderende og ikke tar på seg hatten som de verdiene man forventer av det å være frivillig? Er personen virkelig en ressurs når personen jobber imot målet?»*

Samtidig nevner hun at de fleste var ganske greie og behagelig å jobbe med, men det kunne oppstå litt misforståelser og enkelte hendelser som også kunne prege dagene på infosenteret, men hovedsakelig positive opplevelser.

**Tabell 4. Oppsummering av forhold til ledere og kollegaer**

<b>Informant</b>	<b>Forhold til leder og kollegaer</b>
<b>Ferland</b>	Ikke så ofte å møte på ledere, tettere bånd til kollegaer
<b>Erling</b>	Ingen overordnet leder. Planlegging av øvelsene var mer med kollegaer
<b>Julian</b>	Greit forhold med ledere, men kollegaene hjalp hverandre
<b>Sandra</b>	Forskjellige ledere opp gjennom årene og dermed forskjellige forhold til de ulike. Kollegaer stort sett det samme, men fornyelsesprosess har gjort at mange av tidligere kollegaer sluttet
<b>Gunnhild</b>	Ganske bra forhold med ledere og kollegaer. Kan bli litt frustrert når kollegaer kan miste interessen
<b>Silje</b>	Veldig godt forhold til både ledere og kollegaer. Enkelte kollegaers negative innstilling til enkelte brukere gjorde det ukomfortabelt.

#### **4.04. Forhold til brukere og utfordringer knyttet ved oppgavene med brukere**

Etter å ha sett litt på forholdet til informantene med deres ledere og kollegaer skal det nå ses på hva som ble sagt når det ble spurt om deres forhold til brukere og om de nevnte noen utfordringer som kunne dukke opp.

##### **4.04.1 «Ikke veldig utfordrende med brukere»- Ferland**

I spørsmålet om hvordan det var å jobbe med brukere og utfordringene man møter på med brukere forteller Ferland at det ikke var så utfordrende med brukerne, men noen enkelte ting som blant annet at de lett kunne bli fristet til å snakke sitt morsmål med hverandre dersom det var flere fra samme land. I språkkafeen hadde de en regel om at man kun skulle snakke norsk, som man klarte å følge for det meste, men i noen tilfeller kunne de bli fristet til å snakke sitt eget språk med hverandre.

*«Man kunne jo se at de fra samme land ofte sitte sammen og være sammen på filialen etter at språkkafe var ferdig. De var jo her for nettverksbygging og møte på andre mennesker. Det var ikke sånn at det var grupperinger etter nasjonalitet eller at noen ble utelukket, men at folk fra samme land ofte organiserte seg. Noen organiserte seg også etter interesser osv...*

Han vil nok påpeke at relasjonsbyggingen med de overordnede lederne var det vanskeligste og med brukerne var det mye lettere ettersom de møtte han ofte og på denne måten var det større rom for å bli kjent og skape sosial rom med hverandre. Samtidig skjuler han ikke at personlige årsaker som skole og en deltidsjobb ved siden av gjorde det vanskelig å ta dette frivillige arbeidet «seriøst». Etter hvert som det ble mer og mer å gjøre og stod mellom skole, jobb og frivillig arbeid, falt valget på at det er frivillig arbeid som måtte nedprioriteres. Angående spørsmål om han kunne tenke seg å holde på med frivillig arbeid igjen, sier han

*«Jaja ... Jeg slutta jo på grunn av at jeg hadde mye å gjøre, i tillegg til at det ble mye mer enn forventet å gjøre på språkkafe som gjorde at jeg sluttet. Tenker å holde på med frivillig arbeid igjen, kanskje innenfor et annet tema neste gange, barn og unge f.eks. Det er noe jeg kunne ha tenkt meg å gjøre»*

#### 4.04.2. «Forventning om å hjelpe mer ettersom dette er frivillig organisasjon»- Julian

Julian sier at for det meste var bra med brukerne. Brukerne kunne ofte være de samme eller nye og at det gikk på å skape en trygghet og en relasjon med dem. Det kunne også være hektisk til tider og folk kunne være desperate etter hjelp, hvor mange av dem trengte hjelp med saker som dreide om andre etater. De frivillige hadde fått beskjed fra ledelsen om å ikke snakke/skrive på vegne av dem til NAV, hvor enkelte av brukere kunne være misfornøyde.

*«Følte brukerne forventer mer ettersom det er frivillig og da skal man kunne hjelpe med «alt» og uten grenser. Det kunne være vanskelig å prøve å få dem til å forstå at det ikke er slik. Jeg hadde litt kjennskap til NAV og prosessene deres litt fra før så jeg skjønnte de problemene de kom med, men ikke alle de frivillige og spesielt de yngre skjønnte ikke helt NAV prosessene. NAV og andre etater oppdaterer seg jevnlig på hvordan man går frem til ulike behov og dermed kan være utfordrende», sier Julian.*

Selv Julian som hevder at han vet om NAV systemet og de prosessene er det ikke alltid like lett å vite hva som har endret seg siden sist. Han skjønner at brukere kan oppleve det litt vanskelig og spesielt det at mye er digitale løsninger.

*«Det å logge inn på NAV til og med var det mange som slet med. Det at andres ansvar forskyver seg på oss frivillige og gjør jobben vår mer komplisert vil jeg si er en underkommunisert problemstilling. Tror ikke det er bare brukere som forventer at frivillige arbeidere/ organisasjoner skal kunne akseptere alt og hjelpe uten grenser, men også slike offentlige etater»*

Julian forteller videre at det de egentlig trengte hjelp med var «små ting» som hjelp til å fylle skjema, hvilket skjema de skulle sende inn til ulike henvendelser, kopi av de ulike dokumentene og liknende. De så at hjelpen deres hjalp dem med å komme seg videre og få løst problemene som de ville slitet med på egenhånd.

Han forteller også at han slet moralsk med å si nei til personer som kom for hjelp.

*«Fikk litt dårlig samvittighet når vi forklarte til brukerne som dukket på med NAV problemer om at vi ikke kunne hjelpe dem. De prøvde å komme tilbake i håp om at*



*man på en eller annen måte skulle hjelpe dem. Mange av de som kom var folk som hadde fått avslag på sine søknader og de hadde også språkvansker. Jeg ser ikke hvordan de skal kunne klare å skrive klagebrev til NAV og etater helt på egen hånd».*

Dette dilemmaet om å hjelpe eller ikke gjorde det vanskelig å imøtekomme personer som trengte hjelp med NAV og andre direktorater, forteller Julian. Han er også ganske sikker på at NAV ikke hjelper dem med å skrive klagebrev til NAV heller, det gir for såvidt ikke logisk mening heller. Det blir på en måte at de må akseptere det uten å være stand til å klage. «*Det er en måte å sette brukeren på «sjakkmatt». Litt sånt skittent triks for å si det ærlig»*, sier Julian

Julian nevner at etter hvert begynte man å se et økende problem etter å ha hjulpet personer som var i NAV systemet. «*Problemet var at NAV brukere begynte å se på kontoret som et sted for å få NAV problemer løst og i en periode var det nesten bare saker om NAV som ankom senteret og ble mer pågang for oss som frivillige.»*

Det ble etter hvert gitt beskjed om at de frivillige skulle begrense brukere med NAV-hjelp, blant annet ikke hjelpe dem med å skrive klagebrev, fylle inn skjemaer for dem ettersom at det egentlig ikke var deres ansvar og at det tok ofte lang tid.

#### **4.04.3. «Litt kulturelle forskjeller»- Sandra**

Sandra forteller litt om forskjellen på utfordringene med frivillig arbeid i hennes hjemland og i Norge. I hennes hjemland var utfordringene i hovedsak knyttet til det materialistiske. Der kunne plutselig strømmen gå og være borte i flere timer, ikke alle hadde råd til skrivebøker og skrivesaker og tillegg til at det var krig. I Norge er det ikke de materialistiske utfordringene som har stått i fokus for hennes del. For henne er det kulturelle aspektet som har vært det mest utfordrende å jobbe med brukere.

*«Jeg har lært bort til første generasjons og andre generasjonsinnvandrere fra mitt land. For hver generasjon jeg underviser, har jeg merket at måten jeg må jobbe med meg selv har endret og økt. Til første generasjonsinnvandrerne foregikk samtale og hjelpen på «vårt» språk, imens andregenerasjons (barna av de førstegangsinnevandrerne) hvor fleste av de er født i Norge har samtalen beveget seg mer på norsk, men litt morsmål også og læringsmetoden slik det læres på den «norske skolen».*

Det å forholde seg til at den nåværende generasjon forstår bedre hvis man underviser på norsk enn morsmålet har også vært en utfordring, ifølge henne. Det har gjort at hun føler et press på at hun også må kunne klare å snakke og undervise på norsk slik at barna skjønner hva hun underviser. Økende grad av teknologi på skolen er også noe hun må forholde seg og prøve å kunne det teknologiske aspektet er også viktig for henne.

*«I nåværende generasjonen ser jeg at samtalen for det meste er på norsk og teknologi i større grad bruk. Barn som er født og oppvekst har en ganske identisk livstil som et etnisk norsk barn. Dermed kan man ikke forvente og undervise på den måten man gjorde på hjemlandet eller med de første som kom hit. Når neste generasjon kommer vil de som oftest ha begge foreldre som er født og oppvokst i Norge. Da vil man måtte «oppdatere» seg enn idag og veldig usikker på om hvor stor grad et slikt tiltak vil være aktuelt for de da.»*

Sandra sier også at når første generasjonen på 90-tallet kom til Norge var det ikke bare skole og fag de trengte hjelp med. Det var også andre «hverdagslige ting» man også trengte hjelp med, men at det var også et sted hvor man kunne omgås sosialt med de fra deres land, samtidig som man fikk utbytte for sin læring.

*«Da den første generasjonen kom tok man hensyn til andre ting, blant annet at mange av de hadde opplevd krigen og kanskje mistet sine nærmeste. De trengte også støtte utenfor skolen, men den nåværende generasjonen trenger jo ikke å forholde seg til det. De er også «mye flinkere» enn førstegenerasjonen ettersom de ikke har de samme språkvanskene og det å kunne klare å tilpasse seg inn i en ny kultur.»*

*«Dermed er de ikke like avhengig av vår hjelp som deres forgjengere. Så man merker det på oppmøtet og at tallet blir mindre av de som bruker dette da, selvom det kommer fortsatt mange for hjelp med matte. Det er litt trist at det å lære morsmålet også nedprioriteres.»*, sier Sandra.

#### 4.04.4. «Får kjent på hvordan det føles å være på den andre siden»- Gunnhild

Forholdet Gunnhild hadde med brukere forteller hun som «greit på alle områder». Det kunne bli litt vanskelig når alle snakket språket majoriteten av brukere snakker ettersom mange av dem snakket det til vanlig og dermed kunne det være vanskelig å få dem til å snakke norsk. «Da får man kjent litt på hvordan det føles å være på den andre siden av bordet», sier hun. Hun kunne ønske at flere prøvde litt mer og helst snakke på norsk, samtidig skjønner at de gjør det ettersom det er det mest effektive for dem og trekker opp paralleller med at når nordmenn drar på ferie i Spania velger de å snakke på norsk, når de møter på andre nordmenn. Brukerne var også variert, hvor det var noen som ikke kunne noe norsk idet hele tatt og for at de skulle forstå det som foregikk der måtte det være som det var. «Det er viktig å kunne tilpasse seg etter behovet og brukerne», sier Gunnhild.

Kulturforskjellene for begge parter kunne også være også være en faktor som Gunnhild trekker opp. Med kulturforskjeller mener hun at det nødvendigvis ikke dreide seg om bare språk, men mer hverdagslige «småting» som kunne gjøre det krevende å tilpasse seg hverandre. «Dette med å komme på tida, blant annet. Her i Norge er mann nærmest «oppfostret» til det å holde tida og at man pleier å dukke opp 5-10 minutter før avtalt tid, imens her kommer noen av de gjerne halvtime etterpå», sier hun. Hun forteller også at dette med å få dem til å forstå viktigheten av å melde seg på og gi beskjed om de kommer eller ikke kunne også være vanskelig. Det skapte bare utfordringer og «kaos» for deres administrative handlinger

*«Dette med å melde seg på og gi beskjed om de kommer eller ikke kunne også være vanskelig å få dem til å forstå viktigheten av. Det gjør vår planlegging mye lettere. Noen ganger svarer de og kommer, noen ganger svarer at de kommer, men ender opp med på å ikke komme. Det verste tilfellet som oftest skjer er at det mange ganger kommer folk som aldri har sagt i fra».*

*«Noen ganger har man kjøpt og planlagt til mange som hadde meldt seg på også kommer det ikke eller kommer altfor mange. I verste fall har jeg endt med å sitte alene også og vente på at folk skal komme. For min del som planlegger dette og gjør dette frivillig er det litt irriterende må jeg si. På husflidslaget vil jeg si at det er mindre av sånne problemer ettersom det som regel kommer alltid en fast gjeng».*

Dermed det å få dem til å lære slike ting som man i det norske samfunnet er naturlig gitt at man skal forholde seg er krevende. «*De skjønnte ikke viktigheten av det å holde avtaler*», sier Gunnhildt.

Hun nevner også at det kunne komme litt for «nært» og «personlig» til tider. Forhold som man ikke hadde tenkt på forhånd kunne dukke opp. «*Det å komme litt for nært deres personlige liv er også en utfordring som ikke er helt klare til å takle*», hevder Gunnhildt. Det kan gjelde forhold som hjelp med besøk til lege, bestille time hvor man kan få innsyn i ens helseproblemer, lese søknader knyttet til innvilgning av en sak eller ikke. På denne måten kommer det litt for nært på dem og det neste spørsmålet blir vel om man vil egentlig være så nært til dem?

#### **4.04.5. «Hjelp eller bjørnetjeneste»- Silje**

Silje begynner med å fortelle om sin tid på informasjonssenteret. Her forteller hun at det kunne dukke opp en del utfordringer med brukere og det var hovedsakelig på grunn av språklige utfordringer. Det var ofte utfordringer knyttet til hva de trengte hjelp med? «*Var virkelig det de spør hjelp om og hva de trenger hjelp om det samme?*» sier Silje. Det var den største utfordringen å kunne kartlegge hva de egentlig trengte hjelp med og hvorfor de oppsøkte oss. Samtidig forventer brukere at henne skulle gjøre alt, hvor hun måtte gjøre hver lille detalje for dem uten at de prøver, hevder hun. «*Det kan være det å skrive inn deres egen mail/brukernavn og passord som de klarer å gjøre, men forventer at jeg skal gjøre det. Det å overtale dem til å prøve litt selv var vanskelig. At de ikke prøver selv gjør at dersom de ikke kan det, vil de aldri klare å lære det heller. På denne måten må de oppsøke oss hver gang for samme type hjelp som kan være tungvint. Det er en mellomting mellom det å hjelpe og gjøre bjørnetjeneste*» sier hun.

Samme språkutfordringen skulle fortsette på et annet sted hun var frivillig som av karriererådgiver/ veileder, hvor hovedbrukergruppen var innvandrere. Der ville mange brukere at hun skulle skrive en «fin» cv/jobbsøknad for dem med bra norsk, men på mange måter var det heller ikke deres språk/nivå ettersom de forventet en søknad med norsk på et godt faglig nivå. Hun sier «*Det gjenspeiler ikke helt deres «nivå» ettersom når de går til intervjuet så hjelper det ganske lite og blir møtt negativt. Det er litt vanskelig å prøve å forklare dem dette.*

*Samtidig er det vanskelig å si nei og velge å ikke hjelpe ettersom det vil gjøre dem helt sjanseløse i markedet og på ingen måte klare å stå selvstendig». Dette er enda et dilemma hun forteller om, men at for at de i det hele tatt skal kunne ha mulighet i jobbmarkedet må det nesten bli gjort slik. «Man kan jo heller ikke begynne å skrive en søknad med feil grammatikk og «dårlig» norsk med vilje bare for at personen som kommer i håp om å få en jobb ikke kan norsk så like godt».*

**Tabell 5. Oppsummering av forhold til brukere og utfordring knyttet til arbeidsoppgaver**

<b>Informanter</b>	<b>Forhold til brukere og utfordring ved arbeidsoppgaver</b>
<b>Ferland</b>	Ganske godt forhold med brukere. Kunne være krevende å få dem til å snakke norsk og ble enda vanskeligere etter at alt foregikk på en stor filial.
<b>Erling (Hadde svart tidligere)</b>	Bra forhold til brukere og utfordring var å ta dette «seriøst» av brukere.
<b>Julian</b>	Ganske greit med brukere. Brukere kunne forvente å gjøre mer enn hva som var mulig ettersom dette er frivillig arbeid. Spørsmål knyttet til NAV, UDI, Skatteetaten osv. «En forlengelse av andre systemer».
<b>Sandra</b>	Må forholde seg til generasjonsendringer og kulturelle forskjeller med brukere. Forskjell på 1.generasjon og 2.generasjon, mer teknologi i bruk osv.
<b>Gunnhild</b>	Få dem til å snakke norsk og kulturelle forskjeller mellom brukere og henne.
<b>Silje</b>	Hjelp eller bjørnetjeneste. Forvente å få mer hjelp enn det som er påkrevd. Organisasjonens rammer vs. Verdiansvar/moralskansvar

#### **4.05. Hvordan jobbet de med utfordringene og seg selv?**

Her er fokuset å se på hvordan de jobbet med å løse de utfordringene de følte på og med seg selv. Her har de ulike informantene gjort det ganske variert med ulike utfall som følge av de utfordringene deres.

##### **4.05.1. «Jeg ville ikke dukke opp der, når jeg kun var halvveis motivert» - Ferland**

Ferland forteller at etter en stund å ha opplevd at det ble for mye å gjøre klarte han ikke å fortsette videre. Han nevner at det gikk utover hans fritid og skole og mer arbeid enn det var tidligere. «Jeg ville ikke dukke opp, når jeg kun var halvveis motivert», forteller Ferland. Han sier at han prøvde å holde ut så mye som mulig, men at etter en periode sa det stopp og den samme gløden han hadde da han starten var ikke der lenger etter at det ble for mye.

##### **4.05.2. «Ikke føle seg inkludert på grunn av hudfarge, etnisitet»- Erling**

Erling forteller at han kunne ikke ta i bruk «radikale måter» eller tenke «revolusjonerende» for å få folk til å komme på dette jevnlig.

*«Man må huske på at dette er barn/ unge og ikke voksne mennesker, så jeg tror tiltaket lå i mer å jobbe med meg selv enn å ta i bruk «radikale» måter. Det jeg gjorde var å prøve åpne opp meg selv og inkludere alle typer mennesker og akseptere måten de er på», sier han.*

En god del av de som kom til denne fotballtreningen sier han ikke alltid hadde det så lett utenfor banen. De slet på skolen, familie med mange søsken og dermed måtte de forholde seg til flere faktorer enn dette. Han snakker om viktigheten av å akseptere folk slik de er og klare å tilrettelegge tilbudet etter dem. «Dette tilbudet er jo tross alt for dem», sier han. Samtidig sier han at det var viktig at folk tenkte at dette ikke var et sted hvor de uten penger kom for å trene/ spille fotball. «Viktig at man ikke følte at dette var fattigmanns fotball lag», sier Erling. Det var lett at folk utenifra kunne «stemple» det slikt og han syntes det er viktig at deltagerne av tilbudet ikke får en slik oppfatning. Erling sier videre:

*Akkurat som folk kan oppleve at de blir ekskludert på grunn av hudfarge, rase, økonomi osv. syntes jeg det er like viktig at de ikke føler at de blir inkludert kun på grunn av*

*disse faktorene heller. Det tror jeg er nøkkelen for inkludering. Jeg føler at på mange steder er fokuset på rase, hudfarge, etnisk opprinnelse som kan skape en negativ effekt både for de det gjelder og gi en negativ bildet av arbeidet du gjør.»*

Han trekker eksempler på enkelte fotball lag og idretts/kulturforening skryte av at de «inkluderer». Han husker godt at det var en klubbavis som hadde tittelen «I år har vi fått med oss 400 barn på .... fotballskole, hvor 180 av dem er av minoritetsbakgrunn». «Det er ikke slik det skal gjøres», forteller Erling. Han sier at fokuset blir på feil sted når man gjør slik.

*«Fotballklubber og andre former for idretts/kulturforeninger bør arbeidet for mangfoldighet, men ikke si det som et mål de har oppnådd. Det blir en slags reklame og pynting på statistikk som jeg ikke kan assosiere med frivillig arbeid. Jeg tror ikke det er helt den type inkluderingen brukere også vil ha».*

#### **4.05.3. «Jobbens egenart at man lærer av feil»- Julian**

Julian svarer at han først og fremst var opptatt av å ikke gi feilinformasjon til brukerne. Han hadde gjort feil tidligere og hadde fått klage fra en bruker tidligere. Etter feilen turte han ikke å fortelle noe han ikke var 100% sikker før han dobbesjekkete med «kollegaen». Samtidig kunne man aldri vite hva brukeren kommer til å spørre hjelp om, dermed var jobbens art også å kunne gjøre spontane avgjørelser viktig.

*«Jeg begynte også lese meg opp i de utfordringene brukerne ofte kom med, organisasjonen vår slapp også ut månedlig et blad hvor de tok for seg aktuelle problemer i samfunnet. Hadde muligheten til å ringe lederne hvis det var noe usikkerheter. Samtidig lærte jeg også hverdag når nye utfordringer kom. Det er et sted hvor brukerne kan komme med all type problemer, så det å være forberedt på absolutt alt mulig er klink umulig, men det er den evnen til å kunne lære, lese og forstå spontant som er nøkkelen her. Den egenskapen tror jeg du kun får gjennom erfaring og imøtekomme de ulike utfordringene og rett og slett føle seg komfortabel med å lære seg om noe spontant.*

#### **4.05.4. «Nysgjerrig på å lære seg noe nytt hele tiden»- Sandra**

Når det kommer til spørsmålet om hvordan Sandra jobber med seg selv svarer hun at det er viktig å være nysgjerrig på å lære nytt hele tiden og se litt fra elevenes perspektiv også. For hennes del var det viktig å «legge litt vekk» det de har lært i sitt hjemland og kunne justere seg etter den norske kulturen og hvordan barna i Norge fungerer.

*«Jeg må ha den egenskapen på å være nysgjerrig på å lære mer nytt. Klare å tenke litt fra elevene sine perspektiver. Ikke tenke at «det er bare jeg som bestemmer» det er den typiske lærermentaliteten vi er oppdratt med og har sett i vårt hjemland, sånn er det ikke i Norge. I hjemlandet sier vi lærer eller «sir, madam», her i Norge sier man navnet til læreren, så man må klare å «åpne seg opp» for slike endringer, ellers vil man slite med å skape tillit til barn som vokser opp i Norge»*

En viktig grunn for at hun klarte å håndtere denne overgangen fra hvordan skoleundervisning fungerte i hennes hjemland og i Norge er hennes betalte arbeid. Hun jobber som sagt i en skole og der så hun hvordan lærerne gjorde det og hvordan det multikulturelle samfunnet virket i Norge.

*«Det å akseptere kontrasten til det samfunnet man vokste opp i til det samfunnet man lever i presens, tror jeg er en utfordring i seg selv. Tror det er nok en utfordring folk med minoritetsbakgrunn som skal prøve å engasjere seg med barn vokst opp i det norske samfunnet kan oppleve. Dette kan bli sett på som en «liten utfordring» uten ifra, men tror ikke det er så lett som folk flest tror.»*

#### **4.05.5. «Se på sluttresultatet av arbeidet»- Gunnhild**

Selvom det foreligger en del med utfordringer i dette feltet holder Gunnhild fortsatt på med dette til den dag idag og sier at alt handler om å se på «sluttresultatet» av arbeidet.

*«Handler om å se litt forbi seg selv. Når man kommer av gårde og ser dem smile og le, så er det jo kjempekoselig. Det gir jo en boost og det er alt dette arbeidet handler om. Det er en veldig god følelse og det er det som motiverer videre. Du får energi av å se de smile og le. Fokuset på hva som kan bli sluttresultatet er det som gjør prosessen behagelig og gjennomførbar», sier Gunnhild.*



#### 4.05.6. «Tanken om å hjelpe for mye er en hinder»- Silje

Silje forteller at det kan være litt tungt når man opplever at man ikke hjelper «godt nok» og ved eventuelle misforståelser/feil kunne det påvirke dagen videre. Hennes personlige forventning av seg selv kunne til tider bli litt for mye som kunne prege. «*Denne forventningen av seg selv, hvor man vil hjelpe så mye som mulig kan være et hinder for vårt arbeid. Det kan til tider også føle at man tar over ansvar fra andre som de skulle ha gjort*», sier Silje. Hun forteller at den tankegangen om å «redde verden» kan gjøre det slitsomt. Hun begynte å «roe ned» hennes forventninger og begynte å innse at det ikke er hennes jobb å redde verden. Dette hjalp henne med å klare seg bedre. «*Det er viktig å la folk gjøre sitt, ellers kan man fort bli tomme for energi og jobben videre kan bli lang. Det er viktig å ha den innstillingen også og ikke bare være søken på å hjelpe hele tiden*».

Det neste hun poengterer er det å tenke realistisk og hva som faktisk er mulig. I hennes periode i karriererådgivningen innså hun at man måtte bare sette seg ned og bruke tid for å forstå språket og hva brukeren egentlig ville, samtidig også tenke hvor mye man kan fikse en cv og søknad på 45 minutter.

**Tabell 6. Oppsummering av hvordan de jobbet med seg selv**

<b>Informanter</b>	<b>Hvordan jobbet de med seg selv</b>
<b>Ferland</b>	Ville ikke dukke opp når han var halvveis motivert. Endte opp med å slutte.
<b>Erling</b>	Tilpasse seg etter brukarenes behov og mulighet. Kunne ikke være altfor streng med oppmøte ettersom brukere var barn og unge.
<b>Julian</b>	Lære av sine feil og eventuelt spørre kollegaer.
<b>Sandra</b>	Må tilpasse meg generasjon etter generasjon. Må være åpen for det og villig til å lære noe nytt hele tiden.
<b>Gunnhild</b>	Handler om å se litt forbi seg selv og tenke på sluttresultatet
<b>Silje</b>	Ikke tenke at det å redde verden er min oppgave. Ta det steg for steg.

#### **4.06. Personlig liv versus frivillig arbeid**

I dette avsnittet spør jeg om hvordan de syntes det var å kombinere deres personlige liv med frivillig arbeid, eventuelle utfordringer ved det og om det er noe de angreer på å ha ofret?

Ferland forteller at han syntes ikke det var så vanskelig å sette av tid til frivillig arbeid på starten, når det ikke var så mye å gjøre. Derimot etter de «strukturelle endringene» som skjedde, forteller han at det da ble vanskelig.

*«Når det var forventa at man skulle dukke opp en gang i uken til språkkafe hadde jeg bra med tid til både frivillig arbeid og det jeg skulle gjøre, men når forventningene ble større og arbeidsoppgavene ble mer var det vanskelig».*

Da følte han på at han «ofret» sin tid og det var starten på usikkerheten om han virkelig ville fortsette med dette.

##### **4.06.1. «Ikke noe jeg angreer på» - Erling**

Erling hevder at han trivdes godt med dette og følte ikke noe særlig at det var noe han ofret. Han gjorde frivillig arbeid i det han likte og på denne måten var det ikke en «byrde», hevder han.

*«Jeg så på det som en mini-treningsøkt og følte ikke «å nei, nå må jeg dra dit og trene dem». Det var noe jeg likte å gjøre og dermed ikke noe jeg angreer på».*

##### **4.06.2. «Tiden for å stå på egne bein»- Julian**

Julian på sin side forteller han at da han holdt på med frivillig arbeid hadde han nok av tid til å kombinere både deltidsjobb, studie, frivillig arbeid og venner/familie. Enkelte ganger kunne man føle seg på det å være «lat» til å ta en ekstra vakt ved organisasjonen som frivillig, men ellers ikke så veldig vanskelig. Derimot når han flyttet på seg og begynte å studere i en annen by forteller han at det ble litt vanskeligere å prioritere frivillig arbeid og har ikke holdt på med frivillig arbeid siden hos organisasjonen. Han snakker om å «tilpasse seg en ny by, samfunn, studie og økonomiske forhold» som han måtte forholde seg til var prioriteringen ikke på frivillig arbeid.

*«Når jeg flyttet til X byen ble det andre ting å forholde seg enn frivillig arbeid. Jeg som hadde bodd hos mine foreldre i alle disse år, måtte nå stå på mine egne bein og det å skaffe seg penger var en viktig del av det. Da måtte jeg jobbe mer enn tidligere og tiden på frivillig arbeid ble erstattet med det»*

#### **4.06.3. «Det har blitt en vane»- Sandra**

Når det kom til det å kombinere hennes personlige liv og frivillig arbeid forteller Sandra at det gikk for det meste greit, spesielt det at hennes betalte jobb var på dagtid og frivillig arbeidet var på ettermiddagen/kvelden og som oftest på helger. Hun forteller at det ikke føltes ut som hun «ofret» noe ettersom det har vært en «vane» for henne i mange år nå og dermed ikke en byrde. Hun hadde også en familie som støttet henne og på denne måten ikke trengte å «bekymre» seg ovenfor de.

*«Jeg hadde jo også en familie som støttet meg når det kom til dette. Jeg tenker at jeg bør holde på med frivillig arbeid helt til jeg kan, jeg er pensjonist neste år, så man er ikke helt sikkert på hva kroppen sier om noen år. Jeg vil jo gjerne fortsette med det, det har blitt en del av min livsstil, hvor jeg tror at det kommer til å påvirke meg negativt dersom jeg slutter med det. Det har jo også vært en vane for meg helt siden jeg kom til Norge i 1997.»*

#### **4.06.4. «En arena for å bli kjent med andre enn de man omgås med»- Gunnhild**

For Gunnhilds del syntes hun ikke det har vært vanskelig å sette av tid til frivillig arbeid. Frivillig arbeid har sånn sett blitt hennes interesse og hevder at det har vært viktig for å dekke det sosiale behovet hennes. Det var også en mulighet for henne å bli kjent med nye mennesker uten om hennes og skole. Dermed vil hun ikke hevde at hun ofret noe av henne for å gjøre dette. Det er mer det at dette er gøy og at man får litt igjen i forbindelse med hennes egenutvikling, blant annet dette med å treffe på fremmede og de med en helt annen bakgrunn. «Dette har vært en stor hjelp for min betalte jobb og fått stor nytte, så man vokser litt på det selv også», hevder hun.

Samtidig har ikke hennes familie liv bydd på særlige utfordringer der hun måtte ha prioritert det ene over det andre. Hun forteller at hun har ingen unger igjen å «passe på» og på denne måten har mye tid til overs som hun vil benytte på noe nyttig, enn å kun det så se på tv.

#### **4.06.5. «Grunnen til at man har sluttet med ting ligger når noen mennesker har ødelagt for engasjementet»- Silje**

Silje sier det har gått greit det å kombinere personlig liv og frivillig arbeid. Hun har en liten jobbstilling ved siden av som gjør det lett å kombinere begge og ser på tiden hun setter av til frivillig arbeid som produktiv. Samtidig legger hun ikke skjul på at dersom noe skulle hende og dukke opp iblant går det utover frivillige arbeidet, hvor det ofte kan gå på «siste plass» når man skal sette av tid. Ellers sier Silje at hun setter av tid når henne har det og det er bedre enn ingenting. Hun sier «*Tror at de vil heller ha en som kan møte på en gang iblant jevnlig, enn ingenting*». Ifølge Silje ser hun på frivillig arbeid som en mulighet til å bli kjent med andre enn kun de man omgås med i hverdagen og et sted der man kan itillegg bygge nettverk. Helt til slutt sier hun «*Det er viktig å like det man gjør og komme over ens med folk som er der. Grunnen til at man sluttet med ting ligger når noen mennesker har ødelagt for engasjementet*».

**Tabell 7. Oppsummering av utfordringer personlig liv versus frivillig arbeid**

<b>Informant</b>	<b>Utfordringer med kombinasjon av personlig vs. Frivillig arbeid</b>
<b>Ferland</b>	Følte på at han ofret tid. Var ikke lenger gøy ettersom arbeidsoppgavene ble mer
<b>Erling</b>	Gjorde det han likte aller best (Spille fotball), følte ikke på at han ofret noe
<b>Julian</b>	Gikk greit å kombinere under studie. Ble litt vanskelig når man flyttet og begynte å jobbe heltid
<b>Sandra</b>	Frivillig arbeid vært en del av livet hennes siden ung og dermed kan ikke se for seg noe annet enn å gi noen dager til frivillig arbeid
<b>Gunnhild</b>	Følte at hun lærte mye av tiden hun satte av til frivillig arbeid og ble kjent med mange andre mennesker hun ellers ikke ville ha
<b>Silje</b>	Gjør siden det er gøy, men blir ofte siste prioritert dersom noe skulle dukke opp

#### **4.07. Effekten av deres arbeid og andre utfordringer:**

Helt til slutten av intervjuet spør jeg om hva de følte på effekten av arbeidet de hadde gjort og de utfordringene som kom fram i slutten av intervjuet. Enkelte av informantene forteller også litt om hva arbeidet de hadde gjort hadde å si både for dem og andre.

##### **4.07.1. «Fikk e-post og telefon fra leder om at tiltaket skulle fravikes»- Erling**

Jeg spør Erling spørsmålet om hvorfor han sluttet og hva som fikk han til å slutte med dette. Han sluttet tydeligvis ikke på eget initiativ, men at bydelen valgte at tiltaket skulle fravikes på grunn av mangel på økonomiske ressurser og det at oppmøte varierte.

*«Jeg syntes jo det egentlig var et bra tiltak som var ganske bra organisert av den bydelsansvarlige også. Vi hadde jo fast leie av fotballbane til en fast tid på fast(e) dag(er), tillegg til at vi fikk leie innehall om vinteren som alt var blitt betalt av dem. Det var trist at det måtte ende slik etter å ha drevet på dette i en god periode. Følte at jeg ble kjent med mange av de brukerne og kan fortsatt ha en god samtale med de når jeg møter på dem iblant».*

Helt til slutt stiller jeg om han ser noe effekt av tiltaket. Fotballmessig så ser han at barn som egentlig ikke var så interessert i fotball tidligere har blitt det og har nå startet å spille for andre lag. Han mener også å se at det for mange barn har vært en arena for å skape en vennekrets og kunne faktisk holde på med noe etter skoletid. Han nevner også noen negative sider etter at tiltaket ble sluttet. Erling forteller at noen av de ungdommene som pleide å spille fotball ikke er så aktivt lenger i fotballen som det kan være ulike grunner for forteller han, men kanskje den økonomiske utfordringen som primære.

*«Mange av de ungdommene som spilte fotball har sluttet helt med fotball og noen av dem har også delvis «falt ut» på gale veier også. Jeg tror det at de var aktive i fotball gjorde at de var opptatt med fotball, de hadde et sted å gå til og hadde noe å gjøre i fritida, nå ser jeg at mange av dem henger rundt på torvet og ja egentlig ikke helt vet hva dem holder på. Man har også vært vitne til at enkelte former for hendelser knyttet til «ungdomsvold» har skjedd i bydelen jeg er fra, uten å mene at det har en sammenheng med at det er fordi fotballskolen ble sluttet. Jeg tror ikke det har noe direkte sammenheng, men jeg tror når du har noe produktivt å gjøre i fritida som blant*

*annet fotball, øker det kanskje distansen fra kriminalitet og kriminelle miljøer. Det er nok derfor spesielle utsatte områder med ungdomsvold og kriminalitet etterlyser i større grad etter lokale sosiale tiltak som fotballklubber, fritidsklubber og liknende», sier Erling.*

#### **4.07.2. «Forlengelse av andre systemer som ikke fungerer»- Julian**

Julian forteller om arbeidsoppgaven som han møtte på kontoret og hevdet at det var andre sine arbeidsoppgaver som falt på de. Han forteller at majoriteten av de som kom dit var personer som var i NAV systemet og opplevde at de ikke fikk den hjelpen og kunnskapen dem trengte fra dem. Som oftest var det spørsmål knyttet til hjelp angående deres søknadsprosesser som skjemaer og dokumenter de trengte å sende inn til NAV.

*«Det var mange som slet med «digitaliseringen av velferdsordningene» til de ulike som NAV, UDI, Skatteetaten, Politiet osv. Så jeg vil si det er en slags forlengelse av andre systemer som ikke fungerer helt som den skal. Det var vanskelig for oss som en organisasjon å vite hvor langt vi egentlig kunne hjelpe ettersom dette er NAV sitt ansvar. Hvor langt har vi rett til å gå i dybden og hjelpe dem? Man vil selvfølgelig gå inn å hjelpe dem, fordi man innså at når vi mente at vi ikke kunne hjelpe dem var det som en sirkel. De kom med de samme problemene uten å få dem løst.»*

Han mener at det egentlig er NAV og de andre etatene sitt ansvar å passe på slik at de får hjelp med dette, fordi at det er prosesser knyttet til deres systemer de trenger hjelp med, men på grunn av nok arbeidspress på dem som gjør at de ikke kan hjelpe med slike grunnleggende ting.

*«Dermed fraskrives den ansvarsdelen vekk fra dem og brukeren står der uten å vite hvor han skal. På en eller annen måte tror jeg det ansvaret har landet på frivillige instanser siden de er nok en av de få som kan hjelpe dem i slike situasjoner. Lederne var veldig tydelig på at dette skulle være noe mer enn et sted man skal få hjelp med NAV saker.»*

#### **4.07.3. «Under samme paraply, men forskjellige utfordringer»- Gunnhild**

Gunnhild snakker litt om organisatoriske utfordringer som kan oppstå når man skal søke tilskudd ettersom de ikke er hovedsenteret, hvor hovedsenteret er i en større by. Hun forteller å søke tilskudd, håndtering av medlemslister og linkende var en prosess. Noe av utfordringene med å søke tilskudd som ikke et hovedsenter er at alt må foregå via hovedsenteret. Det kunne være tidvis krevende ettersom at utfordringene deres brukere og senter kunne være forskjellig og dermed prioritering av hva som var viktig lå ikke i deres hender, til tross for at de er under «samme paraply». Dermed er det ikke helt oversikt over hvor mye penger de får før de eventuelt har fått dem og gjør det vanskelig for deres planlegging av budsjett også.

*«Det er ikke helt oversikt over hvor mye penger vi får, samtidig er det ikke all verdens penger vi bruker. Vi får leie skolegratis, så pengene går til kjøpe kaffe, pizza og kake. De som kommer vil gjerne gjøre kule ting som dra på bowling, kino o.l, så det koster jo. Samtidig er det også litt praktiske utfordringer ved det, hvor det som oftest hender at flere enn forventet dukker opp og blir egentlig bare kaos og mer for oss å gjøre. Det fører til ustrukturert.»*

Helt på slutten av intervjuet presiserer Gunnhild at «Alt i alt er det viktig å si at det er mest glede ved frivillig arbeid. Hvis det ikke hadde vært det, hadde jeg jo ikke fortsatt».

## 5.0 Drøfting

Problemstillingen til denne masteroppgaven er: *Hvilke utfordringer møter frivillige arbeidere og hvordan dette påvirker deres arbeid?*

Etter å ha gjort intervjuene med informantene kom det fram masse interessant. Det var både utfordringer man hadde forutsett på forhånd, men også utfordringer som man ikke helt tenker over har så mye å si som faktisk har det. I dette kapittelet skal dataene som ble funnet gjennom intervjuene bli drøftet opp mot teori og teori, samtidig med aktuelle saker dersom det skulle være noe på det. I denne delen av oppgaven skal vi drøfte de dataene som har kommet frem med både teori og tidligere forskning og se på relevansen til de ulike utfordringene.

### ***Er det den indre eller den ytre som påvirker deres motivasjon?***

Ser vi på hva som var motivasjonen for at informantene valgte å drive med frivillig arbeid svarer 4 av informantene om en «godfølelse» av det å hjelpe andre og det å ikke ta betalt for slik hjelp, imens de 2 andre informantene forteller at med karrieren og jobbmuligheter i fokus valgte å drive med frivillig arbeid. Her ser vi noe av det både Edward Deci og Richard Ryan forteller om en indre og ytre motivasjon som preger hvorfor vi handler slik som vi gjør (Gagne, 2005). De 4 informantene som forteller om denne godfølelsen de følte på går under den indre motivasjonen, imens de 2 andre informantene som forteller tanken om karriere som utgangspunkt går under den ytre motivasjonen. Selvom utgangspunktet for å drive frivillig arbeid for informantene har vært av enten en ytre eller indre motivasjon er det mulig å se etter at informantene hadde kommet inn og drevet med frivillig arbeid har de ikke kun operert med en av de type motivasjonene som Deci og Ryan forteller om. Et eksempel er det Silje hevder at for å starte med frivillig arbeid var det å etablere karrieremuligheter, men det hun følte på etter å ha blitt frivillig i en organisasjon og gjort frivillig arbeid var det at henne så effekten av arbeidet kunne føre til endringer i mange andres liv som ble en viktig motivasjonsfaktor etter at hun hadde begynt å drive med frivillig arbeid. Det samme er mulig å se ved motsatt tilfellet. I Gunnhilds tilfelle forteller hun om det at «det gir noe mer enn penger i lønn» og det å «bidra med å integrere andre er med på å inkludere» som hennes motivasjonsfaktor, men etter å ha vært frivillig ser man at det er noen ytre motivasjonsfaktorer som også spiller sin rolle for at henne holder på fortsatt. Hun forteller dette med at siden de allerede er få og dersom henne også skulle slutte ville det ikke bli noe tilbud igjen for de brukerne som har behov for den hjelpen. Dermed er det ytre presset om at dersom henne også slutter vil tilbudet



mest sannsynlig fravikes og dermed presser dette hennes ytre motivasjon for å holde på videre. På en annen side viser dette også hvordan et slikt arbeidspress kan motivere oss også. Samtidig er det også mulig å se at det er denne frykten for at dette kommer til å bli fravikes som gjør at henne ikke har sluttet enda, selvom det kun bare ikke er det. For de andre informantenes tilfelle ser man også samme bildet at utgangspunktet for å begynne med frivillig arbeid har vært den ene formen for motivasjonen, når man holder på med frivillig arbeid møter man bort i den andre formen for motivasjonen også. Dermed ser man at deres arbeid preges i stor grad av både den indre og ytre motivasjonen og blir vanskelig å utelukke den ene formen for motivasjon framfor den andre, hvor man ser at det er ofte en kombinasjon av begge.

Ifølge teorien om motivasjon og selvbestemmelse sier den at følelsen av at en bestemmer over seg selv og er i stand til å ta valg på egen hånd som vil gi de en mestringsfølelse og det å kunne føle at de er styrt av sine egne verdier og interesse (Gagné, 2005). Det er dette som er selvbestemmelsesteorien og det er dette som er med på å skape den motivasjonen en trenger for å utgjøre en handling (Stai,2021). For at en skal kunne føle på denne «selvbestemmelsesfølelsen» må det være tre psykologiske behov til stedet som er tilhørighet, opplevelse av kompetanse og opplevelse av å ha autonomi. Ut ifra intervjuene som ble gjort kommer det fram varierte svar når det kommer til i hvor stor grad de opplevde disse faktorene. Det er flere faktorer som de forteller om som utfordrende, så når det kommer til de tre faktorene som tilhørighet, opplevelse av kompetanse og opplevelse av å ha autonomi koblet jeg dette opp mot spørsmål angående deres forhold til kollegaer, brukere, i hvor stor grad de opplevde mestringsfølelse og ikke minst deres forhold til ledere som sagt. Slik teorien sier at for at man skal oppleve denne selvbestemmelsesfølelsen og opprettholde motivasjon må disse faktorene være til stede (Gagne,2005). Informantene nevnte som sagt utfordringer knyttet til de tre psykologiske behovene og når de følte på at de ikke var til stedet. Dette gjelder når arbeidsoppgavene er regulert innenfor visse rammer, opplevelse at ledere/ instruksjoner er en større skikkelse enn ditt arbeid som igjen kan påvirke om hans tilstedeværelse virkelig gjør en endring. Dermed kan det videre føles om arbeidet man gjør virkelig gjør en endring og i hvor stor grad skal man utøve skjønn blant annet? Dette med at arbeidsoppgavene er regulert innenfor visse rammer er noe flere av informantene nevner, hvor blant annet Julian forteller at disse restriksjonene om arbeidsoppgaver og i hvor stor grad man kunne hjelpe påvirket hans motivasjon for å være der videre og følte på at han ikke lenger skapte en stor nok endring for andre som han følte var vært den tiden han la til frivillig arbeid.

I et annet eksempel der man ser at Deci og Ryan sitt poeng om viktigheten av at de tre psykologiske behovenes tilstedeværelse for motivasjonen er når Silje mener at det var viktig for henne at det ikke følte noe form for «overstyring og micro-management» som gjorde at hun også kunne ta valg og på den måten være med på å bestemme. Det er nok et eksempel som forsterker deres poeng om viktigheten av de tre psykologiske behovene. Der informantene følte seg «verdsatt» både av ledere, brukere og kollegaer har de frivillige trivdes, imens når selv en av de tre faktorene er preget påvirker det motivasjonen i stor grad ser vi gjennom intervjuene som har blitt gjort.

### **Verdibasert ansvar og det moralske ansvaret:**

En faktor jeg syntes var gjennomgående i utfordringene som blir nevnt er det «verdibaserte ansvaret» og det «moralske ansvaret» frivillige arbeiderene kunne føle på. Dette gjelder alt fra både ansvar knyttet til arbeidsoppgavene, forholdet med brukere og ikke minst det å kunne holde inn hjelpen innenfor de rammene frivillige arbeiderene er omfattet av. Overgangen fra det å syntes arbeidet er gøy å drive med til at det blir mer pliktoppfyllende som kan gå utover samvittighet er en utfordring man ser. Selvom frivillige arbeidere ikke blir ansett som arbeidstakere kan noe av det de gjør bli kategorisert under de samme forholdene og utfordringene som betalte sosialt arbeidere, sosionomer og andre profesjonsutøvere kan stå ovenfor (arbeidstilsynet). Gunnhild forteller i hennes intervju ganske dypt dette med å føle på et «ansvar utenfor frivillig arbeid» som hun kunne få gjennom relasjonsbygging med brukere. Det at det kan komme for nært forhold knyttet til brukere og noe man kan ikke være helt klar over før man begynner med frivillig arbeid. Det at man får et tett innsyn hos brukeres liv og det dilemmaet om man vil være i en slik posisjon er også en utfordring som er interessant og hvordan det kan motstride ens moralske verdi av å ikke hjelpe ettersom man ikke vil være i en slik situasjon? Det tette båndet som skapes kan oppleves å ikke kun være et sosialt knutepunkt, men en moralsk forpliktelse. Det er også en problematikk knyttet til taushetsplikt og personvern ettersom man kan få innblikk i brukeres liv. Gunnhild nevner også at det ikke blir «riktig» for henne å slutte, selvom flere og flere slutter og det blir mer å gjøre som er enda et eksempel på at det moralske ansvaret spiller sin rolle. I Sandras tilfellet som også har drevet med frivillig arbeid siden ung alder forteller om denne «moralske forpliktelsen» som en del av hennes hverdag siden den dag hun begynte med frivillig arbeid. Alle informantene snakker om den følelsen av å se på at andre oppnår glede/mestrer av deres arbeid som en sentralfaktor og det er også en indikator på et resultat av moralsk ansvar.

Dette moralske ansvaret har også sitt spenningsfelt når det møter New Public management og effektiviseringsprinsipper knyttet det. Gjennom intervjuene har man også fått noen indikasjoner på utfordringer som kan oppstå når markedsstyrte prinsipper (NPM) møter det verdibaserte og moralske ansvaret. I denne forskningen ser man dette primært hos de som var frivillige i organisasjoner. Slik Lipsky (1980) beskriver bakkebyråkratnes rolle som portåpnere/portlukkere for individenes muligheter operer frivillige arbeidere i organisasjoner med liknende arbeidsvilkår (Lipsky, 1980). Dette «janusansiket» som Lipsky forteller om der bakkebyråkratene operer mellom myndighetene og publikum, kan man se samme trekk der frivillige arbeidere i organisasjoner opererer mellom organisasjonens rammer og publikums behov gjennom intervjuene. Dette gjelder dilemmaet knyttet til det moralske ansvaret versus det å holde seg innenfor organisasjonens rammer. Blant informantene Julian og Silje som var frivillige i organisasjoner forteller om utfordringene når det kommer tidsbegrensninger og begrensning av hva de skal hjelpe med, påvirker det moralske ansvaret og dermed ikke føle at det er tilstrekkelig med hjelp de utfører. Dette etiske dilemma om hva man skal gjøre i en slik situasjon er også aktuelt å se på og hva som er virkelig effektivisering blir også et spørsmål. Samtidig kan tidsbegrensning og dette med hva de skal hjelpe med som organisasjoner har pålagt de frivillige bli forsvart med et annet dilemma om problematikken mellom hjelp og «bjørnetjeneste». Er det virkelig hjelp, hvis man gjør «bjørnetjenester» for brukeren og brukere ikke lærer å gjøre ting på egenhånd? Samtidig har tid og erfaring opp gjennom historien vist at bjørnetjenester er lite effektiv, men det er heller opplæring og støtte man gjerne skal gjøre (Morland, 2022). For å forsvare organisasjonene og se fra deres perspektiv kan man si at for å unngå slike bjørnetjenester at man pålegger tidsrammer og betingelser for hva man skal være i stand til å hjelpe.

Å forholde seg til denne «tynne stripen» mellom både hjelp og effektivisering - hjelp og bjørnetjeneste er et dilemma og her må skjønn, slik Lipsky (1980) forteller tas i bruk og blir en del av hverdagen til sosial arbeidere (Lipsky, 1980). I yrkesetiske grunnlagsdokumentet til FO (2019) som er fagforeningen for sosial arbeidere snakkes det også om skjønn og dømmekraft som en del av sosial arbeideres hverdag (FO,2019). Det blir blant annet poengtert i dokumentet at generalisert kunnskap, juridiske regler og moralske normer er ikke et tilstrekkelig handlingsgrunnlag i møte med brukernes mangfoldige og ofte komplekse behov (FO,2019). Helse og sosialfaglig arbeid forutsetter derfor at profesjonsutøverne har faglig og moralsk dømmekraft og evne til å utøve skjønn (FO,2019). De beskriver også skjønn som det

skjelne mellom vesentlig og uvesentlig, vurdere ulike sider ved sammensatte og komplekse situasjoner og avveie mellom ulike interesser og hensyn. Dømmekraft innebærer også mot til å foreta valg også når ingen løsninger framstår som ideelle (FO,2019). Dette som blir nevnt av FO er også mulig å se i noen av informantenes svar i forhold til dette med utfordringer i arbeidsoppgaver og ta i bruk av skjønn. Slik Julian og Silje beskriver at det måtte føre til at det var noen saker de måtte utelukke og prioritere andre saker i henhold til hva som var viktigste, hvor for brukernes er deres egne saker de viktigste. Dette førte til at det var noen som ikke kunne få hjelp og måtte stå igjen uten å kunne få hjelp som det å skrive klagebrev til NAV blant annet. Dermed blir det å kunne velge og utelukke hva som er viktigst/mindre viktig også en del av deres egenskap i arbeidet. Dette blir også nevnt i FO sitt dokument hvor de forteller «situasjonsforståelse» som sentral og at en god situasjonsforståelse forutsetter at profesjonsutøveren er oppmerksom på hvordan samspillet mellom de involverte og den aktuelle konteksten preger det som sies og gjøres av den enkelte (FO,2019).

Profesjonsutøveren må være bevisst på at både brukernes og profesjonsutøvernes erfaringer og kulturelle bakgrunn påvirker hvordan en situasjon oppfattes, oppleves og vurderes (FO,2019). Dermed er mange av de poengene som blir nevnt i yrkesetiske grunnlagsdokumentet i FO ganske beskrivende til de frivillige arbeiderne også og skjønn spiller en veldig stor rolle i den frivillige sektoren også.

Samtidig er det viktig å nevne at det å vurdere skjønn er noe av det mest krevende med rollen som bakkebyråkrater og blir enda mer krevende for de frivillige arbeiderne som ikke nødvendigvis er utdannet som en profesjonsutøver. De frivillige trenger ikke ha noen formell utdanning, ikke erfaring med lignende typer saker, men kun lysten om å hjelpe og gjøre frivillig arbeid. Dermed blir neste spørsmålet om er kravet for frivillige blitt for høye og har det kravet blitt mer enn «det egentlige utgangspunktet», nemlig om det å hjelpe?

### **Økt profesjonalisering, økt krav av frivillige?**

Slik det nevnes i avsnittet over er mange av punktene ved FO som er fagforeningen ved sosial arbeidere ganske likt frivillige arbeidere kan det gi en pekepinne på at terskelen og forventning for å kunne drive frivillig arbeid har økt? For å trekke teorier som forsterker dette argumentet kan vi trekke opp Hilde Nakken som er direktør ved divisjon for styring, organisering og ledelse forteller at gjennom årene har frivillige organisasjoner blitt mer og mer opptatt av standardisering av deres tjenester for å være en profesjonell aktør når det kommer til sosialt arbeid (Nakken, 2022). Man kan også se at regjeringen «verdsetter» den

frivillige sektoren, hvor regjeringen besluttet i sitt statsbudsjett om å gi 20 millioner ekstra kroner til frivillige organisasjoner, som følge av inflasjon, høye strømpriser og fattigdom som er økende og bekymringsverdig. Dermed har forventningene til den frivillige sektoren økt som har resultert til økt profesjonalisering. Men har denne økt profesjonaliseringen før til økt krav av frivillige sin kunnskap og egenskaper?

Ifølge informantenes svar ser man tendenser til at det krever en del egenskaper for å lykkes og hjelpe andre i den frivillige sektoren. 4 av informantene forteller om spesielt egenskapen om å kunne tjenesten til offentlige etater som NAV, UDI, Skatteetaten, Politiet, Sykehus, Utdanningsdirektoratet som svært sentralt. Spørsmålene om disse systemene preget/preger store deler av deres hverdag som gjør at de frivillige arbeiderne må ha kjennskap til disse systemene, når det jobbes med temaer som blant annet integrering. Dette blir nevnt tidligere i denne oppgaven at informanten Julian så at når «yngre» frivillige arbeidere ble spurt om hjelp om NAV og UDI blant annet klarte de ikke helt å hjelpe brukere ettersom de hadde lite kjennskap til NAV og de systemene. Dermed måtte de frivillige «lære seg» disse systemene og ofte lærte man på egenhånd. Samtidig nevnes det av informantene at dette er ofte systemer som stadig endres seg og dermed måtte forholde seg til disse endringene og lære noe hver gang.

Økt profesjonalisering har også ført til mer standardisering av prosedyrer, regler og høyere datakunnskap blant annet. En som forteller om forskjellen i en slik overgang er Sandra som forteller om utfordringene hun har stått ovenfor generasjonsskifte. Hun forteller om hvordan oppgavene og ansvarsområdet har endret seg fra da hun hjalp med elever som betegnes som første generasjon med den nåværende generasjonen (andre generasjonen). I første generasjonen trengte de ikke bare hjelp med lekser, men hadde behov for emosjonell støtte og hjelp utenfor også og kunne undervise på hennes morsmål, nå er det neste generasjon som hun underviser og de snakker i større grad på norsk og «IKT» og andre datakunnskaper er mer sentralt. Dermed er hun også nødt til å oppdatere seg etter den nye generasjonen for å kunne henge med og hjelpe dem. Dermed ser man at det kreves å være frivillig og være villig til å lære for å kunne være i den posisjonen til å hjelpe andre brukere og kan trekke paralleller til at det idag kreves egenskaper og kunnskaper på et profesjonelt nivå i frivillige sektoren også.

### **Forlengelse av andre systemer som ikke fungerer?**

Et av argumentene for det er at arbeidsoppgaver og fagfelt som tidligere var ansett som offentlige og profesjonelles ansvar har i større grad havnet i den frivillige sektoren og dermed blitt frivilliges ansvar. Slik mange av informantene forteller om at grunnen til at brukerne oppsøkte dere var for å få hjelp med andre systemer, spesielt spørsmål knyttet til NAV, UDI, Skatteetaten. Er det da mulig å spørre om det er en forlengelse av andre systemer som ikke fungerer? Å si at systemene ikke fungerer i det hele tatt blir litt brutalt å si, men forskning og rapporter tyder på at ansatte iblant annet NAV kan føle på arbeidspress, psykiske plager og ikke minst volds og drapstrusler kan prege hverdagen til sosial arbeidere ved NAV (Munksgaard, 2022). Mange brukere, langsomme prosesser, utfordringer ved tverssektorielt samarbeid, utfordringer med relasjonsbygging med brukere er faktorer som NAV-ansatte kan føle på er en del av deres arbeidshverdag (Andreassen & Reichborn-Kjennerud, 2009, s.35). Dermed har deler av arbeidsoppgaver som tidligere var de profesjonelle sitt arbeid kommet seg inn i den frivillige sektoren. Dette tenker jeg er en indikasjon på at mye av frivillig arbeid har beveget seg fra å være «frivillig arbeid» til «sosialt arbeid» og at det er på tide å kalle de frivillige arbeidere også for sosial arbeidere.

Slik som man ser at velferdsstaten har blitt mer avhengig av frivillige organisasjoner kan man spørre om man er også i større grad avhengig av «lokal-samfunnet» i tiden fremover? Det er flere pekepinner som viser viktigheten av lokalsamfunnets bidrag, hvor selv informantene i denne oppgaven forteller om dette. Leksehjelp/morsmålsskole som Sandra underviser i er et lokalt tiltak som flere personer fra hennes lands startet opp for å hjelpe barn fra deres land. Det samme gjelder også i Gunnhilds tilfellet, hvor både filmklubben og husflidslag er to lokale tiltak som gjør at barn har noe å holde på med. Erling i hans tilfellet snakker om den negative effekten når fotballtreningen ble avsluttet for de unge, hvor han nevner at mange av de «ikke hadde et sted å gå til og bare hang rundt på torvet». Det er tydelig å se at ansvarsområdet begynner å flytte på seg også. Tema som inkludering, integrering, barn og unge, kulturelle arrangementer som tidligere hadde en tendens til å mene at var toppen (offentliges) ansvar beveger seg nå mer mot at det blir bunnen (Lokal-samfunnet) sitt ansvar. Dette er tendenser der man ser at ansvarsområde som var ansett fra topp til bunn i ferd med å endre seg i retning fra bunn til topp.

Dermed ser man også tendenser for at ansvarsområder også blitt utydelige blant hvilken sektor som har ansvar for hva og dette er en utfordring i seg selv, både for det helhetlige

systemet, men også for de enkelte som er involverte. Avgrensning av ansvarsområder blir mer og mer tynne, imens tverrsektorielt samarbeid blir mer og mer sentralt for at populasjonen skal få hjelp med det de sliter med og utfordringer som organisatoriske utfordringer, strukturelle utfordringer, kulturelle utfordringer og ikke minst økonomiske utfordringer preger prosessen for populasjonen, men også for den enkelte individ som arbeider i de ulike sektorene.

Hvem har da ansvaret for at brukerne får hjelp? Kort sagt kan man si at det ansvaret ligger nok hos «alle». Både staten, offentlige profesjonsutøvere, frivillige sektoren og lokal-samfunnet. Dette faller under et «felles-ansvar» hvor man drar lasset sammen for å nå de målene og ut ifra de faktorene som blir nevnt ovenfor og tall/statistikk som viser utfordringer for profesjonsutøvere, nedgang i frivillige og økonomiske kostnader for lokal-samfunnet gjør at man kanskje er nødt til at alle bidrar for fellesskapet enn noen gang tidligere. Det at arbeidsoppgavene ikke lengre er «grense-begrenset» gjør at ansvaret blir tverrsektorielt, samtidig at man fokuserer og prøver å løse de utfordringene som de ulike sektorene møter på. I vår oppgave er fokuset på de frivillige arbeiderene og da håper man spesielt at de frivillige føler færre på utfordringer enn glede, samtidig er utfordringene knyttet til kjernereaksjon som skjer i samfunnet og et resultat av det som påvirker hver sektor.

## **Konklusjon**

Da har vi i løpet av denne oppgaven sett på frivillige arbeideres utfordringer i sosial arbeid og hvordan det påvirker deres arbeid. Med utgangspunkt i teori og tidligere forskning og deretter å ha gjennomført intervju med informanter var det som sagt 5 faktorer som kom fram når det kom til utfordringer de frivillige møtte på. Det var utfordringer knyttet til motivasjon, utfordringer knyttet til brukere og arbeidsoppgaver, utfordring knyttet til ledere, utfordring knyttet til kollegaer og ikke minst utfordringen av det å kombinere personlig liv og frivillighet. Selvom dette var hovedtemaene for deres utfordringer foreligger det en del andre underliggende faktorer bak disse temaene også. Dette er faktorer som indre/ytre motivasjon, det moralske ansvaret man pådrar seg, effektivisering vs. Hjelp, hjelp kontra bjørnetjenester, økt profesjonalisering og forlengelse av andre systemers oppgaver. Dermed vil jeg konkludere med at en sammenslutning av alle disse faktorene til sammen utgjør det hel del utfordringer for frivillige arbeidere og deres arbeid.

## **Veien videre**

Hvordan man skal løse disse utfordringene videre er det store spørsmålet ettersom det som tidligere var oppgavene til det offentlige har falt på den frivillige sektoren, imens dersom det blir stadig færre og færre frivillige videre faller deler av disse oppgavene til lokal-samfunnet og videre til enkelt individet. Siden i mine funn viser det at deler av arbeidsoppgavene til «offentlige» har blitt forskjøvet til den frivillige sektoren tror jeg der dette må fikses er først og fremst hos den offentlige etaten der «profesjonsutøvere» som får betalt opplever at deres arbeidshverdag og oppgaver ikke er like omfattende som det kan oppleves. Det at deler av deres arbeidsoppgaver har kommet til den frivillige sektoren gjør at de frivillige håndterer arbeidsoppgaver som er mer enn forventning til deres kvalifikasjon som gjør at det kan virke omfattende. Samtidig tror jeg ikke at det er dette som kommer til å skje, snarere det at det kommer til å bli en forventning om at de frivillige skal kunne håndtere slike arbeidsoppgaver og dermed at det vil kreve enda mer av frivillige i nærmere framtid. Økende ønsket kvalifikasjon i frivillige sektoren, økende arbeidsmengde i frivillige sektoren og det at færre blir frivillige tror jeg personlig har sammenheng med hvorfor grafen på antall frivillige daler.

Samtidig er man også i en usikker periode nå som det at dette er «kun» de to første årene etter full gjenåpning etter covid og det at man er inne i en periode der det er krig i Europa, noe de fleste ikke hadde sett for seg og ikke minst inflasjon og høye priser i samfunnet generelt som gjør det vanskelig å si hvordan det blir i fremtiden om noen år. For de som vil forske på dette



temaet videre er jeg spent på å lese hvordan forholdene er i framtiden og om mange av de utfordringene jeg fant vil fortsatt være aktuelt den tiden også og/eller om det er andre typer utfordringer da.

Jeg tror nok det å kategorisere frivillige arbeidere og undersøke de etter blant annet alder og kjønn kan være interessant å se på. Vil nok også hevde at folk med innvandrerbakgrunn som driver med frivillig arbeid er også et ganske spennende felt som man ikke er klar over eksisterer og eventuelle likheter, forskjeller, utfordringer der som kan trekkes opp. Når jeg intervjuet «Sandra» som forteller om sin opplevelse som innvandrer driver med frivillig arbeid ovenfor sine «sine egne» forteller hun om mye spennende som kan bli forsket på i fremtiden enda dypere. Et annet interessant faktor kan være å trekke inn de frivillige organisasjonenes ledes synspunkter inn og sammenligne det med utfordringene som de frivillige arbeiderne forteller. Siden denne oppgaven er sett fra kun frivillige arbeideres perspektiver, kan det være aktuelt å få fram forskjellige synspunkter angående dette problemet.

Til slutt vil jeg si at det var en kjempeglede å jobbe med dette temaet og er stolt over å være en av de få som har skrevet om utfordringene til de frivillige arbeiderne, spesielt i Norge. På mange måter tror jeg at min oppgave kan kjennes som en «døråpner» for de som vil undersøke utfordringer de frivillige møter på ettersom da jeg startet med denne oppgaven var det veldig lite, nesten ingenting av tidligere forskning på dette feltet som hadde blitt gjort fra de frivillige sitt ståsted. Derfor var det vanskelig å sammenligne dette mot tidligere forskning. Selvom mitt utvalg er en liten utvalgsstørrelse og har blitt brukt «ikke-sannsynlighetsutvalg» kan funnene ikke generaliseres, men til tross for det gir det rik innsikt i det undersøkte feltet i den gitte konteksten. Dette gir et innblikk på de utfordringene som eksisterer i dette feltet og ikke minst en alarmerende utfordring som begynner å gradvis slå seg ut som absolutt er noe som må fikses. Dermed overlater jeg videre ansvaret til han, hun eller det den skal gjelde om videre forskning og spent på hvordan dette utvikler seg videre.

## REFERANSELISTE

Abbott, A. (1998). *The system of Professions*. The University of Chicago Press

Andreassen, T. & Reichborn- Kjennerud, K. (2009). Utvikling og utfordringer i lokale NAV-kontor. *Arbeidsforskningsinstituttet*.

<https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/6100/n2009-2.pdf?sequence=1>

Arbeidstilsynet. *Frivillig arbeid*. Hentet 28.April. 2023

<https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsforhold/ansettelse/frivillig-arbeid/>

Arnesen, D. F., Audun. (2021). Hovedfunn om frivillig sektor etter pandemien.

<https://www.samfunnsforskning.no/sivilsamfunn/aktuelt/nyheter/fem-hovedfunn-om-frivillig-sektor-etter-pandemien>

Arnesen, S. F., Bjarte & Gjerde, Steinar. (2013). Frivillig deltakelse i Norden « Et komperativ perspektiv.

[https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kud/samfunn\\_og\\_frivillighet/rapporter/rapport-2013-2-frivillig\\_deltakelse\\_i\\_norden.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kud/samfunn_og_frivillighet/rapporter/rapport-2013-2-frivillig_deltakelse_i_norden.pdf)

Banks, N., Hulme, D., & Edwards, M. (2015). NGOs, states, and donors revisited: *Still too close for comfort? World Development*, 66, 707-718.

Bergheim, B. & Rugkåsa, M. (2022). Sosialt arbeid i Nav. Erfaringer fra intervensjonen helhetlig oppfølging av lavinntektsfamilier (Holf-prosjektet). *Tidsskrift for velferdsforskning*, 25(2), 1-14. <https://doi.org/10.18261/tfv.25.2.5>

Bourdieu, P. (1986). *The forms of capital. Handbook of Theory and research for the sociology of education*.

<https://www.socialcapitalgateway.org/content/paper/bourdieu-p-1986-forms-capital-richardson-j-handbook-theory-and-research-sociology-educ>

Bozic, A. (2022). *Social Services, Social innovation and Multi-Actor Collaboration: A Civil Society Organization Perspective* (Doktorgradsavhandling). Universitetet I Agder.

Brekke, I. (2019, 5. Juli). Polen roper høyt om farlige migranter. I det stille pøser det ut oppholdstillatelser. *Aftenposten*.

<https://www.aftenposten.no/verden/i/RRap88/polen-roper-hoeyt-om-farlige-migranter-i-det-stille-poeser-de-ut-oppholdstillatelser>

Bruun, E. (2022). *5 hovedfunn om frivillig sektor etter pandemien*. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.

<https://www.samfunnsforskning.no/sivilsamfunn/aktuelt/nyheter/fem-hovedfunn-om-frivillig-sektor-etter-pandemien>

Bruun, E. (2020). *Endringer i frivillig sektor og organisasjonslandskap*. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.

<https://www.samfunnsforskning.no/sivilsamfunn/vi-forsker-pa/endringer-i-frivillig-sektor-organisasjonslandskap/index.html>

Burnell, P., & Calvert, P. (2004).; *Civil society in democratization*. London Imprint Routledge.

Buvik, K. (2021). *Bakkebyråkrater er våre kammerater*.

<https://www.forebygging.no/Artikler/2021/Bakkebyrkrater-er-vare-kamerater/>

Croos, J. (2021). *Hva forteller barn med foreldre uten høyere utdanning om hvorfor de valgte å ta høyere utdanning?* (Bacheloroppgave). Universitetet i Oslo.

Frivillighetnorge (2023). *Hva er en frivillig organisasjon?* Hentet 10. Oktober 2022.

<https://www.frivillighetnorge.no/fakta/hva-er-en-frivillig-organisasjon/> ( Frivillighetsnorge)

Frivillighetnorge (2023). *Nøkkelfakta om frivillighet*. Hentet 17. Oktober 2022

<https://www.frivillighetnorge.no/fakta/nøkkelfakta-om-frivillighet/>

<https://www.forskningsetikk.no/retningslinjer/hum-sam/forskningsetiske-retningslinjer-for-samfunnsvitenskap-humaniora-juss-og-teologi/>. Hentet 25.

Februar 2023

Gall, M. D., Gall, J. P., & Borg, W. R. (2007). *Educational research: an introduction* (8 utg.). Boston: Allyn and Bacon

Hagelund, A. (2009). *Dealing with Dilemmas. Integration at the Street-level in Norway*  
[https://www.researchgate.net/publication/230242605\\_Dealing\\_with\\_the\\_Dilemmas\\_Integration\\_at\\_the\\_Street-level\\_in\\_Norway](https://www.researchgate.net/publication/230242605_Dealing_with_the_Dilemmas_Integration_at_the_Street-level_in_Norway)

Helg-Heim, E. (8.September, 2022). *NGO Ikke- statlig organisasjon*. Den store norske leksikon. Hentet 19.Oktober 2022  
[https://snl.no/NGO\\_-\\_ikke-statlig\\_organisasjon](https://snl.no/NGO_-_ikke-statlig_organisasjon)

International Federation of Social Work. (2014). *Global definition of Social Work*.  
<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Johannessen, A., Tufte, P., & Christoffersen, L. (2016). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelige metode*. Abstrakt forlag

Koehrsen, J. & Heuser, A. (2020). *Faith-Based Organizations in Development Discourses and Practice*.  
[https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/23607/9780367367565\\_text.pdf?sequence=1](https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/23607/9780367367565_text.pdf?sequence=1)

Kroken, R. E. (2018). *Omsorgsforståelser: Mellom Poesi, profesjon og politikk*. Universitetsforlaget

Larsen, A. (2007). *En enklere metode: Veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode*. Oslo: Fagbokforlaget

Layne, J. (2022). Pros and cons of Narrative reasearch in 2023. *Ablison*.

<https://www.ablison.com/pros-and-cons-of-narrative-research/>

Lipsky, M. (1980). *Street Level Bureaucracy*. Russel Sage Foundation.  
Marylene Gagnè, E. D. (2005). *Self- determination theory and work motivation*. John Wiley& Sons

Lipsky, M. (1980). *Street Level Burreaucracy: Dilemmas of individual in Public Services*.

Loseke, D.R. (2016). *Methodological Thinking: Basic Principles of Social Research design*. 2.

Utgave. Los Angeles: SAGE

Michalak, D. (2019). Everyday dilemmas of street-level NGO bureaucrats as migrants' representatives: The Case of Poland. *Anthropological perspectives on global challenges*.  
<https://nomadit.co.uk/conference/asa19/paper/51358>

Mjåland, K. (2021). *ME-416 Vitenskapsteori og kvalitativ metode: Narrativ analyse*. Power Point. <https://uia.instructure.com/courses/9498/files?preview=1632129>  
Hentet 25.April.2023

Morland, M. (2022). Bjørnetjeneste. *Selvhjelp Norge. Nasjonalt kompetansemiljø for selvorganisert selvhjelp*.  
<https://selvhjelp.no/bjornetjeneste/>

Munksgaard, K. (2022, 14.November). *Arbeidstilsynet med landsdekkende NAV- tilsyn*.  
<https://www.avisenagder.no/arbeidstilsynet-med-landsdekkende-nav-tilsyn/s/5-99-1178971>

Nakken, H. (2022). *Tilskudd til frivillige organisasjoner samles i en ny digital oversikt*.  
<https://dfo.no/blogg/tilskudd-til-frivillige-organisasjoner-samles-i-en-ny-digital-oversikt>

Nikolopoulou, K. (2023). What is Base Rate Fallacy? Definition and examples  
<https://www.scribbr.com/author/kassianin/>

NOU 2019: *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer, vernepleiere og velferdsvitere*  
<https://www.fo.no/getfile.php/1311735-1585635696/Dokumenter/Din%20profesjon/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>

Rees, J., & Mullins, D. (2017). The third sector delivering public services: Setting out the terrain. *In the third sector delivering public services: Developments, innovations, and challenges*. Policy press, University of Bristol

Regjeringen.no (2022). *Regjeringen gir 20 millioner kroner ekstra til organisasjoner*. Hentet 17. Januar 2023.

<https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/regjeringen-gir-20-millioner-kroner-ekstra-til-organisasjoner/id2947757/>

Riessman, C. (2016). *Narrative Methods for the human sciences* (2.Utg). SAGE Publications.

Røed, H. (2021). *Sosialarbeideres profesjonsidentitet i NAV: En kvalitativ undersøkelse av hvordan sosialarbeideres profesjonsidentitet blir utfordret i NAV* (Mastergradsavhandling). Universitetet i Agder

Salamon, L. & Anheier, H. (1998). *Social Origins of civil society: Explaining the nonprofit sector cross-nationality*.

<https://link.springer.com/article/10.1023/A:1022058200985>

Silverman, D. (2021). *Qualitative research* (1.utg.). Sage Publishing

Stai, S. (2021). *Selvbestemmelsesteorien*. <https://ndla.no/nb/subject:1:56ea35da-73d9-431f-a451-19f24f564f59/topic:1:7b85f47a-e6ee-4e10-93f0-6dcbb8fe88cc/topic:1:61d57775-88c9-4d8f-b49f-bfe85ff652d0/resource:da356aee-04a7-4712-8833-e960321e34de>

Thorsen, E. (2022, 29. August). *Sivilsamfunn*. Den store norske leksikon.

<https://snl.no/sivilsamfunn>

Ulstein, K. (1998). *Organisasjon og ledelse*. Universitetsforlaget.

«Alle kilder som har blitt brukt er oppgitt»

### **Intervjuguide «Utfordringer ved frivillig arbeid»**

1.) Hvor lenge har du drevet/ drev med frivillig arbeid?

#### **Motivasjon:**

2.) Hva vil du si var motivasjonen for å drive med det? Hva fikk deg til å drive med frivillig arbeid?

3.) Innenfor hvilket område drev du med frivillig arbeid? Helse, Integrering, Barn og Ungdom osv.?

4.) Har du følt noen gang på at motivasjon har synket når du holdt på med frivillig arbeid? Eventuelt Hvorfor

5.) Hva ble utfallet? Fortsatte du videre eller sluttet du? Eventuelt hvordan/ Hvorfor?

#### **Verdi:**

6.) Hvilke verdier forbinder du deg med frivillig arbeid?

7.) Hva føler du sitter igjen etter med etter å ha gjort frivillig arbeid?

8.) Følte du at arbeidet du gjør/gjorde kunne skape en endring?

### **Autonomi og rolleforståelser:**

9.) Hvordan var forholdet mellom eventuelt ledere/ de som bestemte og du / dere som utførte arbeidet?

10.) Følte du at instruksene og arbeidsoppgavene var tydeliggjort?

11.) Hvordan var forholdet mellom deg og brukerne? Følte du på noen utfordringer ved det? Eventuelt hva

12.) Hvordan jobbet du med kollegaer når du følte på utfordringer og ubehag?

### **Selvinnsikt:**

13.) Hvordan jobbet du med deg selv når du følte på utfordringer og ubehag?

14.) Hvordan var det å kombinere ditt personlige liv med å sette av tid til frivillig arbeid? Altså med familie/studie/venner/ dine egne interesser osv.?

Er det noe annet du føler ikke har blitt sagt, spurt om?



## **Vil du delta i forskningsprosjektet**

### **«Utfordringer ved frivillig arbeid»**

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke på utfordringer som frivillige arbeidere møter på i utførelsen av frivillig arbeid. I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Denne oppgavens hovedproblemstilling er som sagt «Utfordringer ved frivillig arbeid». Under hovedproblemstillingen vil det komme «Underspørsmål» som vil bygge på å få svar til hovedproblemstillingen. Det kan gjelde spørsmål som baserer seg rolleavklaringer, forhold og forventninger mellom ledelsen og de frivillige, Motivasjon for frivillig arbeid, Utfordringer på vei til motivasjonen osv. Dette er som sagt til en masteroppgave i faget sosialt arbeid på Universitetet i Agder, hvor ettersom jeg interesserer meg stort i frivillig arbeid og har erfaring med det, har jeg valgt dette som en problemstilling.

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

Universitetet i Agder er ansvarlig for prosjektet.

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

De som får spørsmål om å delta i denne undersøkelse er enten de som driver med frivillig arbeid eller de som har drevet med frivillig arbeid. Hvordan utvalget blir valgt er etter kjennskap og kontakter og/eller gjennom «snøballmetoden» hvor gjennom et kjennskap blir videreført til å få flere informanter.

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

Det vil bli foretatt en og en form for kvalitative intervjuer. Det har blitt planlagt helst å gjøre fysiske intervjuer ettersom det skal bli brukt talebåndsoptaker for å få med mest mulig data og at det vil gjøre transkriberingen lettere. Dersom det av en eller annen grunn at informantene heller vil gjøre det digitalt skal det være åpent for det også. Det trengs egentlig ingen personopplysninger fra informantene som navn, fødselsdato osv. Det blir mer kjønn og hvor de var frivillig som blir mest interessant og ikke de personlige opplysningene. I tillegg skal også informantene få fiktive navn i selve masteroppgaven.

#### **Det er frivillig å delta**

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

Du trenger ikke å bekymre deg over når det kommer til gjenkjennelighet ettersom både deg og hvor du var frivillig skal bli anonymisert. Det kommer ikke fram i masteroppgaven organisasjonsnavn eller informantenes navn.

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

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det er kun meg som skriver denne masteroppgaven som kommer til å ha og behandle data, Det skal også bli lagret på UiA sine servere som er godt beskyttet og ikke på min personlige PC serveren. Etter at masteroppgaven har blitt sensurert og blitt satt karakter, skal datamatriksen bli slettet.

### **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Prosjektet vil etter planen avsluttes rundt slutten av Juni 2023.

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

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Agder, fakultet for samfunnsvitenskap har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

- Fakultet ved Samfunnsvitenskap på Universitetet i Agder, Ronald Mayora Synnes (Studieprogram leder i Sosialt arbeid) på telefon : 38 14 24 35, på mail: ronald.synnes@uia.no
- Vårt personvernombud:

sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på epost ([personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no)) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen

Johinthan Charles Phromior Croos

---

---

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet [*sett inn tittel*], og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju og bli brukt til denne masteroppgaven

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

---

(Signert av prosjektdeltaker, dato)



[Meldeskjema](#) / ["Utfordringer ved frivillig arbeid"](#) / Vurdering

## Vurdering av behandling av personopplysninger

**Referansenummer**  
289126

**Vurderingstype**  
Standard

**Dato**  
23.12.2022

**Prosjekttittel**  
"Utfordringer ved frivillig arbeid"

**Behandlingsansvarlig institusjon**  
Universitetet i Agder / Fakultet for samfunnsvitenskap / Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

**Prosjektansvarlig**  
Aleksandar Bozic

**Student**  
Johinthan Charles Phromior Croos

**Prosjektperiode**  
01.11.2022 - 30.06.2023

**Kategorier personopplysninger**  
Alminnelige

**Lovlig grunnlag**  
Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 30.06.2023.

[Meldeskjema](#)

### Kommentar

#### OM VURDERINGEN

Personverntjenester har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

Personverntjenester har nå vurdert den planlagte behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at behandlingen er lovlig, hvis den gjennomføres slik den er beskrevet i meldeskjemaet med dialog og vedlegg.

#### VIKTIG INFORMASJON TIL DEG

Du må lagre, sende og sikre dataene i tråd med retningslinjene til din institusjon. Dette betyr at du må bruke leverandører for spørreskjema, skylagring, videosamtale o.l. som institusjonen din har avtale med. Vi gir generelle råd rundt dette, men det er institusjonens egne retningslinjer for informasjonssikkerhet som gjelder.

#### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til den datoen som er oppgitt i meldeskjemaet.

#### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake.

Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

#### PERSONVERNPRINSIPPER

Personverntjenester vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke behandles til nye, uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

#### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), og dataportabilitet (art. 20).

Personverntjenester vurderer at informasjonen om behandlingen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

#### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

Ved bruk av databehandler (spørreskjemaleverandør, skylagring eller videosamtale) må behandlingen oppfylle kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29. Bruk leverandører som din institusjon har avtale med.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og/eller rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

#### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde: <https://www.nsd.no/personverntjenester/fylle-ut-meldeskjema-for-personopplysninger/melde-endringer-i-meldeskjema>  
Du må vente på svar fra oss før endringen gjennomføres.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Personverntjenester vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!