

Cecilia Andersson
Elisabet Aronsson Pivac

**Som grädde på moset – frivilligarbetares upplevelser av
sin roll inom Väntjänsten**

Voluntary workers thoughts of their role in a voluntary organisation

2006-06-09

Sociala Omsorgsprogrammet
Kurs: [SOÄ850]
Fältanknuten uppsats 10 p

Examinator: Sven-Erik Olsson
Betyg: G

Handledare:
Yvonne Johansson

Postadress
Högskolan Kristianstad
Institutionen för hälsovetenskaper
291 88 KRISTIANSTAD

Besöksadress
Högskolan Kristianstad
Elmetorpsvägen 15
KRISTIANSTAD

Telefon
044-20 30 00(vx)
Fax
044-12 40 43

Abstract

Title: Voluntary workers thoughts of their role in a voluntary organisation (Väntjänst).

Written in Swedish, 28 pages.

Authors: Cecilia Andersson and Elisabet Aronsson Pivac, Department of Health Sciences, Social Care Program – Elderly and disability.

Supervisor: Yvonne Johansson

Date: 2006-05-26

The purpose of the research was to visualize the voluntary workers thoughts of their role in the voluntary organization, and to understand why they have chosen to be engaged in voluntary work.

To recover the answers to our questions we have undertaken an empirically based study using the qualitative method. The data collection comprised of interviews with six voluntary workers from three different municipalities. We found that the voluntary workers take big pride and joy in their engagement and that they have no intention of ending it.

Keywords: good turn (väntjänst), voluntary work, philanthropy, social psychology

Förord

Vi vill härmed tacka alla våra respondenter för deras tid och engagemang i vår undersökning. Utan dem skulle denna undersökning inte vara genomförbar.

Vi upplevde oss väldigt väl mottagna och fann att respondenterna brann för sitt ämne.

Vi vill också tacka vår handledare, Yvonne Johansson, för hennes engagemang, synpunkter och akademiska kunnande. Det faktum att hon alltid varit tillgänglig, och snabbt svarat på våra telefonsamtal och mail, har underlättat mycket för oss under arbetets gång.

Innehållsförteckning	sida
1. INLEDNING	5
2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	5
3. DISPOSITION	6
4. BAKGRUND	6
4:1 Definitioner	6
4:2 Historiskt perspektiv	6
4:3 Tidigare studier och undersökningar	8
4:4 Tidigare forskning	9
4:5 Vikten av ett arbete ur ett sociologiskt perspektiv	10
4:6 Frivillighetens kraft	11
4:7 Människan i ett socialpsykologiskt perspektiv	12
5. TEORIER	12
5:1 Rollteori	12
5:2 Utbytesteorin och rättviseteorin	13
5:3 Rational choice theory	14
6. METOD	14
6:1 Val av metod	14
6:2 Urval	15
6:3 Tillvägagångssätt	15
6:4 Analys	16
6:5 Etiska överväganden	16
6:6 Risker och nytta med undersökningen	17
7. METODDISKUSSION	17

8. RESULTAT	18
8:1 Föreningarna	18
8:2 Informanterna	20
8:3 Första kontakten med Väntjänsten	20
8:4 Förväntningar	20
8:5 Rollen som frivilligarbetare	21
8:6 Drivkraften	21
8:7 Nackdelar och orosmoment	23
8:8 Sluta	24
8:9 Egenskaper hos frivilligarbetare	25
9. RESULTATDISKUSSION	25
10. SLUTORD	29

Referenslista

Bilaga 1. Informationsbrev

Bilaga 2. Samtycke/medgivande

Bilaga 3. Intervjuguide

Bilaga 4. Beskrivning av arbetsprocessen/arbetsfördelning

1. Inledning

Vi är två studenter som går sjätte terminen vid Sociala omsorgsprogrammet i Kristianstad. Under vår praktik som arbetsledare inom äldreomsorgen, hösten –05, kom vi i kontakt med frivilligorganisationer, varpå vårt intresse väcktes för människor som engagerar sig i dessa. Det som främst intresserade oss var anledningen till varför människor väljer att arbeta frivilligt och hur de upplever sin roll. Vi upplevde att frivilligorganisationerna var ett värdefullt komplement till kommunens äldreomsorg och när vi inledde vår undersökning var vi alltså positivt inställda till deras insatser. Detta faktum stämde väl överens med den bild vi hade innan praktiken samt den bild vi har efter avslutad undersökning.

Eftersom antalet frivilligorganisationer är stort har vi koncentrerat oss på Väntjänsten.

Den information som fanns tillgänglig var begränsad eftersom det är en relativt ung organisation. Därför anser vi det ännu viktigare att skriva om den med tanke på att den finns i många kommuner. Det material vi funnit till bakgrunden har vi försökt knyta till relevanta teorier och de få tidigare undersökningar vi funnit. En av dessa undersökningar är gjord av forskaren Eva Jeppsson Grassman på Sköndalsinstitutet. Hennes undersökning belyser anledningar till varför människor väljer att engagera sig frivilligt.

En viktig utgångspunkt för socialt arbete är *Homo ad juvendum paratus*, vilket fritt översatt beskriver människors vilja att hjälpa andra människor och en tendens att sträva efter ömsesidig hjälp. (Soydan, 1993)

2. Syfte och frågeställning

Vårt syfte med denna undersökning är att få förståelse för frivilligarbetarnas egna upplevelser av sin roll inom väntjänsten. Vi vill också försöka få en förståelse för varför informanterna valt att engagera sig frivilligt.

Våra frågeställningar är:

- Hur upplever frivilligarbetare sin roll inom Väntjänsten?
- Varför har frivilligarbetarna valt att engagera sig frivilligt inom Väntjänsten?

Eftersom vi utbildar oss till arbetsledare inom äldre- och handikappomsorgen, där frivilligorganisationer är en vanlig företeelse, så anser vi det vara av stor personlig vikt att utföra denna undersökning. Detta för att förhoppningsvis kunna bidra till ett gott samarbete mellan kommuner och frivilligarbetare. Vår förhoppning är att vår undersökning även kan komma till nytta för andra som är verksamma inom området.

3. Disposition

För att läsaren ska få en förståelse för frivilligarbete har vi i bakgrunden beskrivit filantropins historiska framväxt. I detta avsnitt presenterar vi även tidigare undersökningar och forskning, och definierar centrala begrepp. Efter bakgrunden beskriver vi teorier vi anser vara relevanta för denna undersökning. Därefter kommer metoddelen där vi redovisar vilken metod vi använt oss av, hur vi gått tillväga, hur vi analyserat materialet och våra synpunkter på metodvalet. Efter metoddelen redovisar vi resultatet av vår undersökning och avslutar med en slutdiskussion. Sist i arbetet finns referenslistan samt bilagorna.

4. Bakgrund

4:1 Definitioner

Frivilligt socialt arbete brukar idag beskrivas som ungefär; insatser i organiserad form för närstående. Kännetecknen för frivilligorganisationer är att de drivs utan vinstsyfte, och att medlemmarna själva bestämmer vilken inriktning och utformning de vill ha. (Liljeroth, 2000) Ideellt arbete definieras enligt Nordstedts svenska ordbok (1999) som; *"ideell= som verkar utan vinstintresse för ett gott syfte"*. Och ordet väntjänst definieras enligt förutnämnda ordbok som; *"väntjänst= tjänst som görs för vänskaps skull"*.

Filantropi definieras enligt samma ordbok som; *"filantropi= egenskap(en) att vara filantrop; humanitär strävan l. åskådning livsuppfattning); människokärlek; välgörenhet; stundom"*.

4:2 Historiskt perspektiv

Dagens frivilligarbete har sina rötter i medeltiden. Den sociala hjälpverksamhet som då fanns anordnades i kyrkans regi. Hjälpverksamheten byggdes då på det kristna kärleksbudskapet från Nya Testamentet, vilket anses vara en av filantropins hörnstenar. (Förhammar, 2000) På 1500-talet började myndigheterna ta ansvar för de behövande, men kyrkan hade fortfarande huvudansvaret. (ibid.) Den världsliga filantropin föddes under 1700 - talet, det vill säga filantropi som inte grundade sig i religiösa övertygelser. Den var dock inte helt fri från religiösa värderingar. En ny människosyn anammades där tanken på att människan i grunden är god och har en förmåga att lära sig ledde till att behandlingen av människor blev humanare. Därmed blev även fattigvården humanare. Myndigheternas ansvar blev än större under denna tid. (Förhammar, 2000)

Filantropin fick en mer praktisk roll under första halvan av 1800-talet även om kyrkan och dess budskap fortfarande var en stark influens. Det nya med den sociala verksamheten var att man medvetet lät skapa associationer. Association betyder enligt Svenska Akademiens ordbok i elektronisk form; ”*grupp av personer som sammanslutit sig till främjandet av vissa politiska, sociala eller ekonomiska intressen*”. (<http://g3.spraakdata.gu.se/saob/>) Utvecklandet av associationerna ledde till ökade möjligheter för kvinnor att aktivt delta i det sociala arbetet. Kvinnorna hade ofta fin bakgrund och hörde till överklassen, och använde sig av filantropin för att skapa sig ett namn. Att det var främst kvinnor som var involverade i frivilligarbetet grundar sig troligtvis i den allmänna uppfattningen som rådde vid den tiden, dvs. att kvinnor hade en naturlig fallenhet för omvårdnad. En av de mest framträdande och välkända var författarinnan Fredrika Bremer, som 1843 uppmanade alla kvinnor att aktivt medverka i det sociala arbetet. Att engagera sig i frivilligt socialt arbete var egentligen det enda alternativ som fanns för kvinnor att skaffa sysselsättning utanför hemmet. Under denna tid samarbetade associationerna i relativt stor utsträckning med den kommunala fattigvården. Till skillnad från den kommunala fattigvårdens tillvägagångssätt så hade dock associationerna ofta religiösa förtecken och syftade ofta till att ”*fostra till sedligt leverne*”. (Förhammar, 2000)

I slutet av 1800-talet hade de frivilliga föreningarna, associationerna, i många avseenden spelat ut sin roll och bytts ut mot folkrörelser. Folkrörelserna skilde sig i första hand från associationerna genom att de hade ett större antal medlemmar och att medlemmarna kom från flera olika klasser. Även synen på filantropi ändrades från att främst handlat om frivilligarbetarens personliga engagemang till att även införliva den hjälpbehövandes egen vilja och förmåga att förändra sin situation. Den nya synen på filantropi blev då hjälp till självhjälp. Associationerna ansågs vara ett värdefullt komplement till den allmänna fattigvården. Huruvida associationernas välgörenhetsarbete var av ondo eller ej var dock omtvistat. (ibid.)

I början av 1900-talet växte ett allmänt skyddsnät för medborgarna i form av olika socialförsäkringar. Uppfattningarna försköts från en stark tro på frivilligarbete till en uppfattning om att samhället skulle ta ett större ansvar för det sociala arbetet som frivilligorganisationerna tidigare utfört. (Förhammar, 2000) I och med det utökade socialförsäkringssystemet övergavs också den gamla filantropimodellen successivt i Sverige. Samtidigt utbildade samhället professionella socialarbetare vilka tog över frivilligarbetarnas uppdrag. (Meeuwisse, Sunesson, Swärd 2001)

Under 1960-talet växte ett stort antal proteströrelser, framförallt kvinno- och studentgrupper, fram i Europa. Dessa protesterade mot en samhällsutveckling och myndighetsutövning de ansåg vara felaktig. När sociala frågor i allt större utbredning bearbetas av myndigheter finns risken att medborgarna känner sig övervakade och att fler människor kommer i kontakt med socialvård av olika slag. Misstroendet kan då öka och detta tros kunna leda till en ökad vilja att slippa myndigheterna och i stället skapa kontakter i frivilligorganisationer, där bemötandet blir mer personligt och humant. (Lorenz, 1998) En annan bidragande orsak kan vara att när statens ansvar för sociala frågor å ena sidan blir större, samtidigt som ekonomin å andra sidan blir sämre så blir budgetproblem och besparingar en verklighet. Då finns åter ett behov för frivilligorganisationer. (ibid.)

Under 1970-talet växte antalet frivilligorganisationer i hela Europa. Detta kan ses som ett uttryck för en ökad vilja att göra något nyttigt för samhället men också för att motverka den byråkrati och konservatism som är nära sammankopplad med välfärdssamhället. Antalet frivilligorganisationer ökade ytterligare under 1980-talet. Det finns enligt Lorenz (1998) indikationer på att det utökade frivilligarbetet inte är ett försök att återgå till gamla värderingar utan snarare till att komplettera den offentliga vården. På grund av att samhällsekonomin försämrades i Sverige under 1980 – talet, utvecklades ett nytt ideologiskt klimat. Detta har lett till att det ideella arbetet har börjat få status. (ibid.) Ideellt arbete bygger på att man inte tar betalt för det man utför. Jämfört med andra Europeiska länder engagerar sig svenskar mindre i frivillig socialt arbete. Ett troligt skäl är att välfärdsstaten har tagit över det frivilliga engagemanget inom den sociala sektorn. (Liljeroth, 2000)

I Tyskland har man kommit fram till att frivilligorganisationerna i allt högre grad används för att legitimera nedskärningar inom den offentliga omsorgen. Risken med utökningen av frivilligorganisationer är att man politiskt sett kan utnyttja människans lust att frivilligt, och utan ekonomisk ersättning, involvera sig i socialt arbete när de ekonomiska resurserna inte räcker till. (Lorenz, 1998)

4:3 Tidigare studier och undersökningar

I december 1993 gjordes en studie (SOU 1993-82) av de samhällsekonomiska effekterna av den ideella sektorns verksamhet. Studien handlar om frivilligt socialt arbete och även om de fakta som tas upp inte är helt aktuella anser vi det vara av relevans för vår studie. Framförallt som vi kan använda oss av den i ett historiskt perspektiv. Vi kan se i backspegeln och utläsa om utredningens slutsatser överstämmer med verkligheten.

I undersökningen framkom att det var de organisationer som sysslade med frivilligt socialt arbete som var mest beroende av offentligt stöd, i form av bidrag och subventioner.

Det framkom också att de insatser som frivilligorganisationerna utförde ofta var ett komplement till den offentliga servicen. (SOU 1993-82)

Enligt ovanstående rapport (SOU 1993-82) arbetar svenska folket i stor utsträckning frivilligt. Det gemensamma draget hos frivilligarbetarna är att det rör sig om människor som även för övrigt arbetar mycket. Undersökningen visade att de som redan engagerade sig frivilligt kunde tänka sig att göra det ytterligare, och även att de som inte engagerade sig frivilligt skulle kunna tänka sig att göra det i framtiden. Däremot fann man inga belägg för att människor skulle kunna tänka sig att arbeta frivilligt för att avlasta eller ersätta offentliga verksamheter.

Undersökningen visar att;

- nyttan för de som tar emot hjälp från frivilligorganisationer framförallt är att de bryter sin isolering, skapar nätverk och ökar livskvalitén.
- Nyttan för de som arbetar frivilligt är känslan av att vara behövd och delaktig, och att skapa nya kontakter.
- Nyttan för samhället är att ökade sociala kontakter bidrar till bättre hälsa. Frivilliga insatser leder till att fler kan bo kvar hemma längre, färre behöver hemtjänst för exempelvis läkarbesök osv., att anhöriga avlastas osv.

De frivilliga sociala insatserna blir ett komplement till den offentliga verksamheten och kommer in framförallt där samhället inte kan erbjuda det på grund av resursbrist. (SOU 1993-82)

4:4 Tidigare forskning

Forskaren Eva Jeppsson Grassman på Sköndalsinstitutet har gjort en undersökning för att tydliggöra vad det är som gör att människor engagerar sig frivilligt.

I sin undersökning kom hon fram till att det finns två perspektiv av frivilligarbete. Det första är viljan att hjälpa andra, vilket väl överstämmer med principen *Homo ad juvendum paratus*. Genom att hjälpa andra uppfyller människan sitt eget behov av att utträta något, och därigenom uppnår hon en känsla av välbefinnande. Detta kallar Jeppsson Grassman för *moralisk ekonomi*. (Jeppsson Grassman, 1997)

Detta stämmer vidare väl överens med vad Nilsson (1996) skriver om ”upplyst egoism” vilket innebär att människan först och främst tar tillvara på sina egna behov. Om det kolliderar med andras behov kan hon dock sätta sina egna behov i andra hand om det sker i gemenskap med andra. Även filosofen David Hume (1711- 1776) hävdade att människor hjälper andra endast för att tillfredsställa sina egna behov. (Nilsson, 1996) Det andra perspektivet kallar Jeppsson Grassman för *faktiska brister*. Med detta menar hon att människor engagerar sig på grund av att de upptäckt brister inom det område de engagerar sig. Därför väcks en brinnande lust att hjälpa till och förbättra det som inte är bra. (Jeppsson Grassman, 1997) Giddens beskriver också hur sociala rörelser ofta uppkommer som en reaktion på att en grupp människor är missnöjda med ett fenomen och vill förändra detta. Denna grupp människor bildar oftast slutligen en organisation för att fortsätta driva sina åsikter. (Giddens, 2003)

4:5 Vikten av ett arbete ur ett sociologiskt perspektiv

I dagens Sverige är det viktigt att ha ett arbete eftersom det ger struktur för människor i den dagliga livsföringen. Hit räknas även frivilligt arbete vilket har en stor social betydelse för människan. Giddens (1998) presenterar många aspekter på fenomenet arbete;

- *Aktivitetsnivån*. Arbetet ger människor en möjlighet att utöva sina färdigheter.
- *Variation*. Arbetet gör att människor kommer utanför hemmet vilket leder till andra upplevelser än vad hemmet ger.
- *Tidsmässigstruktur*. Eftersom människor anpassar sitt liv efter arbetstider, ger arbetet en känsla av ordning i vardagen.
- *Sociala kontakter*. Arbetet ger människor möjlighet att träffa nya människor i och därmed ägna sig åt nya aktiviteter.
- *Personlig identitet*. Genom arbetet skapar människor en identitet. (Giddens, 1998)

I vårt samhälle har arbete en särskild status. Vi definierar ofta oss själva och andra genom våra arbeten. Om en människa blir utan arbete av någon anledning, antingen genom arbetslöshet, sjukdom eller pension, försvinner ofta en stor bit av självförtroendet. Begreppet arbete gäller dock inte enbart betalt arbete, utan även obetalt arbete. Giddens formulerar begreppet arbete som; ”...betalt eller obetalt – som att man utför vissa uppgifter som kräver fysisk och mental ansträngning och som har till mål att producera varor eller tjänster för att tillfredsställa människors behov.” (Giddens s. 327, 1998) En typ av obetalt arbete är frivilligt socialt arbete. (ibid.)

4:6 Frivillighetens kraft

De flesta svenskar är på något sätt involverade i frivilligorganisationer, exempelvis de som bor i bostadsrätt, är engagerade i fadderverksamhet, idrottsföreningar osv. Fritid och idrott har högst antal frivilliga medan vård och omsorg bara har en mindre del. (Liljeroth, 2000)

Enligt Lena Liljeroth (2000) är det framför allt människor som i sitt dagliga liv är aktiva, som även arbetar frivilligt. Hon hävdar också att frivilligarbetets styrka, och svaghet, är att det krävs eldsjälur för att hålla det igång. Frivilligarbete kräver en brinnande lust att, utan vinstsyfte, göra en insats för någon annan. Samtidigt finns risken för att hela arbetet rinner ut i sanden om en eldsjäl av någon anledning slutar engagera sig. Liljeroth (2000) menar också att den stora skillnaden mellan den offentliga hjälpapparaten och de frivilliga organisationerna är att frivilligorganisationerna saknar medel att tvinga fram ett beteende. De förlitar sig istället på kommunikation och samarbete. Många som är i behov av hjälp känner sig också svikna av samhället och föredrar därför det personliga engagemang som återfinns i frivilligorganisationer. Frivilligorganisationerna fyller inte bara ut luckorna i välfärdssystemet utan erbjuder också andra alternativ för att uppnå den solidaritet som staten inte längre anses stå för. (Lorenz, 1998) Frivilligarbetare har också förmånen att behandla individer olika, och se till individens olikheter, medan en offentligt anställd socialarbetare är styrd av rättvisepprinciper i exempelvis Socialtjänstlagen. (Liljeroth, 2000) En kommunalt anställd socialarbetare anses knappast professionell om han/hon visar att hon fattar tycke för den som söker hjälp. Frivilligarbetaren däremot har större personligt inflytande och större frihet att uttrycka det han/hon känner. Medan kommunerna strävar efter att behandla alla lika så strävar frivilligorganisationerna snarare efter att se individernas olikheter. Under årens lopp har det funnits motsättningar mellan professionen och frivilligrörelsen, där professionen anklagar frivilligrörelsen för att hindra utslagna att komma tillbaka till samhället, genom att hjälpa utan att kräva motprestationer. (Liljeroth, 2000)

4:7 Människan i ett socialpsykologiskt perspektiv

Människan är ur ett socialpsykologiskt perspektiv kunskapssökande, aktiv, kreativ, tolkande, intentionell, social och historisk. (Nilsson, 1996) Den socialpsykologiska grundegenskapen hos en människa är att hon är social, vilket innebär att hon måste höra ihop med andra människor i ett socialt sammanhang. Genom historien har det vuxit fram sociala strukturer vilka människan fortfarande använder sig av. Människan söker kunskap för att kunna tolka sin omvärld, hon är nyfiken dvs. aktiv och tycker därför inte om att ha tråkigt. Den kreativa människan aktiverar sig för sitt nöjes skull, eller för att det behövs. Det hon gör, görs avsiktligt för att påverka omvärlden. Människan är alltså intentionell. (ibid.)

5. Teorier

5:1 Rollteori

En social roll är en vanlig beteckning inom sociologin och är det beteende en människa har eller förväntas ha i specifika situationer. Samma människa kan ha många olika roller; en på arbetet, en hemma, en på fritiden osv. (Giddens, 1998) Människor i vår omgivning riktar olika förväntningar på vad vi ska göra och hur vi ska göra det. Vi har även själva egna förväntningar på vad vi ska göra och hur det ska göras. Dessa förväntningar riktas mot oss från andra, och vi riktar dem i sin tur mot oss själva, vilket vi sedan omsätter i faktiskt beteende. Förväntningarna skiftar beroende på vilket sammanhang man befinner sig i. Som människa spelar vi olika roller. Man är både make/maka, barn till sina föräldrar samt förälder till sina egna barn. Vissa roller har vi inte kunnat välja, exempelvis att vi är födda till män eller kvinnor. Andra roller har vi kunnat påverka, exempelvis yrkesrollen. (Tornstam, 2001) Dagens samhälle har också förväntningar på oss som individer vilka är skiftande beroende på vilken ålder man befinner sig i:

1. *Barndomen*, den tid i livet när vi lär oss det sociala samspelet med andra människor.
2. *Skolbarnsåren*, där kraven på barnet ökar och livet blir reglerat.
3. *Adolescensen*, när vi går in i tonåren och lär oss interagera med det andra könet.
4. *Den yngre vuxen åldern*, när vi avslutar skoltiden och går in i förvärvsarbete.
5. *Föräldraskapet*, när familjen bildas.
6. *Medelåldern*, när rollen som förälder blir komplett och fullbordad.
7. *Far-och morföräldrarrollen*, när vi förväntas vara delaktiga i våra barnbarns liv.
8. *Ålderdomen*, när vi blir sjuka, senila och ensamstående. (Tornstam, 2001)

När människan blir äldre och går i pension lämnar hon inte bara sitt arbete utan en hel social arena med kontakter och nätverk utanför familjen. Gerontologer brukar kalla detta fenomen för rollförlust. I och för sig lämnar människor olika roller alltgenom livet, exempelvis rollens om barn, rollen som student, rollen som småbarnsförälder etc., men att lämna arbetslivet kan ändå inte jämföras med detta. Den största skillnaden ligger i att människor när de blir äldre inte går in i nya roller i samma grad som de gör när de är yngre och är i en aktiv ålder. För alla pensionärer tar dock inte det verksamma livet slut abrupt i samband med pensioneringen, utan de fortsätter vara aktiva inom yrkeslivet på ett eller annat sätt. Det är viktigt att hitta vägar till att ersätta förlorade roller med nya, eftersom rollerna har stor betydelse för människans jaguppfattning. Om människan har en god jaguppfattning har hon också lättare att anpassa sig till nya situationer. (Tornstam, 2001)

5:2 Utbyteteorin och rättviseteorin

”Socialt utbyte definieras som ett givande och tagande av resurser av skilda slag mellan enskilda individer och grupper.” (Nilsson s.153, 1996)

Utgångspunkten i teorin är att människan anses vara rationell och att hon strävar efter att få så stora fördelar som möjligt i utbyte med andra. Det hon ger vill hon också ha tillbaka och en obalans i detta utbyte kan skapa känslan av skuld och leda till att relationen tar slut, människan är alltså kalkylerande. I utbytesperspektivet ingår ömsesidigt samspel, förväntningar och utbyten av kostnader och vinster mellan människor. Detta skapar mönster i hur vi sedan beter oss i olika sociala sammanhang. (Nilsson, 1996)

En annan teori som på flera sätt påminner om utbyteteorin är rättviseteorin. Något som engagerar människan starkt är orättvisa, även på det personliga planet dvs. när det handlar om utbyte och personliga resurser. Det som skiljer dessa två teorier från varandra är att det i rättviseteorin inte enbart är det personliga utbytet som räknas. Detta innebär att vi förväntar oss att belöningen för våra prestationer skall vara den samma som för andras likartade prestationer. (Nilsson, 1996)

5:3 Rational choice theory

Genom att använda sig av rational choice theory kan mänskligt beteende och människors val beskrivas och förutses. Detta genom att specificera de sätt på vilket människor gör sina val. Teorin grundar sig på tanken att människan är en rationell varelse, alltså att hon gör val som på något sätt gynnar hennes egna intressen. Innan ett val görs beaktar människan alltså först vilka inkomster och utgifter det specifika valet kommer att ha för henne, och väljer det alternativ som ger flest inkomster. Med inkomster avses inte inkomster i form av kontanta medel, utan fördelar för människan. Teorin kan användas på såväl enskilda människor, som företag eller stater. (http://en.wikipedia.org/wiki/Rational_choice_theory)

Med termen rationella val menas inte enbart val som i slutändan är positiva för människan. Rational choice theory kan exempelvis används när det gäller forskning kring mänskligt beteende vid exempelvis missbruk och kriminalitet. Även om slutprodukten av ett brott blir fängelse så kan själva den kriminella handlingen ha varit rationell i den stund den utfördes. Om någon exempelvis noga planerar utförandet av ett mord, så blir mordet som handling rationellt. Ett annat exempelvis kan vara att en stöld kan vara ett mycket rationellt val för en missbrukare som behöver pengar för att underhålla sitt missbruk. (Elster, 1988)

Hur kan då frivilligt socialt arbete förklaras enligt rational choice theory? Detta är en fråga som ofta uppkommer som kritik till teorin. En förklaring kan vara att frivilligt socialt arbete visst ger inkomster och alltså är ett rationellt val. Inkomsterna är i form av den mentala tillfredsställelse en människa känner när hon gjort något för att hjälpa sin medmänniska. (Browning, Halcli, Webster, 2000)

6. Metod

6:1 Val av metod

För val av metod bör undersökningens innehåll och syfte vara klart. (Kvale, 1997)

Den kvalitativa metoden går ut på att söka en förståelse för det subjektiva, exempelvis en människas upplevelse av något. (Hartman, 2004) Det är svårare att nå validitet, trovärdighet, i användandet av en kvalitativ metod. Detta eftersom det är svårare att försäkra sig om att instrumentet, exempelvis den som intervjuar, verkligen mäter det som avsetts. För att öka validiteten krävs det att intervjuaren är medveten om att man även omedvetet kan påverka de människor som intervjuas och på så sätt styra svaren åt ett speciellt håll. (ibid.)

Eftersom vi är medvetna om detta anser vi oss kunna minimera risken för att så skall ske. I en kvalitativ metod är det viktigt att noga formulera en problemställning för att begränsa studien. (Hartman, 2004) För att få en bra grund att stå på, vid formulerandet av problemställningen, har vi använt oss av relevant litteratur. Eftersom vi i denna studie söker förståelse för en grupp människors upplevelser blir det en kvalitativ metod vårt verktyg.

I litteratursökningen har vi använt oss utav följande nyckelord: väntjänst, frivilligarbete, filantropi, socialpsykologi.

6:2 Urval

Vi har intervjuat sex frivilligarbetare, inom väntjänsten, på tre olika orter i Skåne. Att vi valde tre olika orter beror på att vi ville ha mer variation och spridning i svaren. Vi har intervjuat en som arbetat frivilligt under en längre tid, och en som arbetat en kortare tid på vardera ort. Även detta för att få en variation i svaren. Första kontakten har skett via telefon där vi presenterat oss och syftet med vår studie. Vid intresse hos de uppringda har vi skickat ut ett informationsblad (Bilaga 1). Där presenterade vi utförligare syftet med vår studie; etiska övervägande, samtycke samt att studien kommer att vara konfidentiell.

6:3 Tillvägagångssätt

Informanterna i respektive kommuner intervjuades tillsammans eftersom de uttryckt en önskan om att få vara det. När fler informanter intervjuas gemensamt brukar de kallas för fokusgrupp. Intervjuer i fokusgrupper leder ofta till att informanterna blir mer spontana och att de i större utsträckning kommer med känsloladdade uttalanden. Nackdelen kan vara svårigheter för intervjuaren att hålla samtalet till ämnet, och att materialet blir allt för stort. (Kvale, 1997)

Vid intervjuerna använde vi oss av en intervjuguide (Bilaga 2) för att förhindra att diskussionerna skulle lämna det område vi var intresserade av. Vi använde oss utav en halvstrukturerad intervjuguide som gav oss möjligheter att ställa följdfrågor för att kunna få en djupare förståelse för informanternas olika upplevelser. Vi är medvetna om att det finns en rad faktorer som kan påverka svaren i intervjuerna bl.a. interaktionen mellan människor, vilket i detta fall är informanterna och vi som intervjuare, vilken Kvale(1997) beskriver som den mellanmänniska situationen.

Även stämningen vid själva intervjutillfället påverkar svaren, dvs. om stämningen mellan respondenterna och de som intervjuar är positiv eller negativ, om informanten känner sig pressad osv. (Kvale, 1997) Återigen anser vi oss kunna minimera risken för att så skall ske eftersom vi hela tiden varit medvetna om vilka risker som finns. Under intervjutillfällena använde vi oss av en bandspelare för att i största möjliga utsträckning undvika att missa relevant information.

6:4 Analys

Vi började med att lyssna av och skriva ner de inspelade intervjuerna. För att minimera risken för att vi skrivit fel, eller uppfattat fel, lyssnade vi igenom banden ett flertal gånger. Vi läste dessutom igenom det vi renskrivit ett antal gånger och jämförde våra anteckningar.

När vi har analyserat materialet har vi försökt att se mönster och kategorier. De kategorier som har relevans för vårt syfte presenterar vi under resultatredovisningen.

Vi har för avsikt att förhålla det resultat vi fått fram av undersökningen till teorier vi anser vara relevanta för vårt syfte.

Vi är medvetna om att det finns svårigheter i att analysera andra människors upplevelser och känslor. Detta eftersom det finns en risk att intervjuaren färgar resultatet med sina egna känslor och värderingar. (Thurén, 2002) Samtliga intervjuer spelades in på band. Vi förde även korta kompletterande anteckningar. Verifiering, dvs. metod för att säkerställa att resultatet överensstämmer med verkligheten, krävs i en undersökning. (Kvale, 1997) Det faktum att vi tillsammans lyssnade av banden och sedan jämförde våra anteckningar är vår verifiering av materialet.

6:5 Etiska överväganden

Kvale (1997) skriver om tre etiska riktlinjer för vad man bör tänka på när man genomför en kvalitativ undersökning. Dessa tre är; informerat samtycke, konfidentialitet och konsekvenser. Det informerade samtycket anser vi oss uppfylla genom att vi informerade deltagarna om undersökningens syfte och hur den är upplagd. Vi bad dem tänka över eventuella risker och fördelar med att delta i undersökningen. Konfidentialiteten tog vi hänsyn till genom att inte redovisa privata detaljer om deltagarna, dvs. detaljer som avslöjar deras identitet utan att deltagarna själv godkänt det. Detta menar vi också minimerar risken för negativa konsekvenser för deltagarna.

Materialet kommer att hållas inlåst, endast tillgänglig för oss, Elisabet Aronsson Pivac och Cecilia Andersson, och kommer att förstöras efter avslutad undersökning. Vi har också erbjudit deltagarna att ta del av den färdiga undersökningen.

6:6 Riskerna och nyttan med undersökningen

Riskerna vi ser med undersökningen är att frivilligarbetarna kan komma att se att de utför mycket arbete som kommunerna ansvarar för och känner sig utnyttjade. De kan också bli uppmärksammade på vilken viktig roll de har i samhället och därmed känna sig tvingade till att fortsätta. Även kommunerna i fråga kan komma att se att frivilligarbetarna brinner för sitt uppdrag och därmed inse att de kan dra nytta av deras engagemang. Nyttan med undersökningen anser vi vara att fler får kännedom om frivilligarbete och önskar engagera sig ideellt. Även att fler i samhället får kunskap om frivilligarbetares insatser och att detta kan gynna relationerna mellan frivilligorganisationerna och de som berörs av deras arbete.

7. Metoddiskussion

I denna undersökning har vi använt den kvalitativa metoden. Vi anser att den har varit bra eftersom vårt syfte var att få förståelse för frivilligarbetares upplevelser. Fördelarna med denna metod anser vi vara att den ger utrymme för att ställa följdfrågor vilket vi anser gav oss en djupare förståelse för respondenternas upplevelser. Vi valde att intervjua sex frivilligarbetare från tre olika kommuner vilket vi i efterhand anser vara fullt tillräckligt eftersom det vi fick fram i svaren så småningom började likna varandra, dvs. vi uppnådde en mättnadskänsla. Informanterna intervjuades tillsammans eftersom de uttryckte en önskan om att få vara det. Vi upplever inte att intervjuer i fokusgrupper har lett till några nackdelar för vår undersökning, varken i form av att det varit svårt att hålla samtalet till ämnet, eller att materialet blivit för stort. Kanske gjorde det faktum att vi var två intervjuare att vi inte hade några svårigheter att styra in intervjuerna på rätt spår. Vi upplever heller inte att materialet blev för stort, utan har utan större svårigheter kunna finna mönster och kategorier.

Vi är och medvetna om att informanterna, med tanke på att de intervjuades tillsammans, kan ha påverkats av varandra, både när det gäller positiva och negativa upplevelser.

Vi valde dock att tillmötesgå informanternas önskemål för att kunna genomföra undersökningen, och för att på så vis minimera risken för att informanterna skulle känna sig i underläge. Samtliga informanter uttryckte sin uppskattning över vårt intresse av detta ämne

och var odelat positiva till vår undersökning. Detta har vi haft i åtanke när vi analyserat materialet eftersom deras positiva inställning eventuellt skulle kunna påverka svaren. Eftersom samtliga föreningar uttrycker svårigheter i att värva nya frivilligarbetare skulle det kunna finnas en risk att detta påverkat svaren i vår undersökning. Detta genom att de beskriver sina upplevelser i en mer positiv dager, för att eventuella nya frivilligarbetare ska vilja engagera sig i Väntjänsten.

Samtliga intervjuer spelades in på band. Vi förde även korta kompletterande anteckningar. När vi senare tillsammans lyssnade av banden hade vi anteckningarna som stöd vilket vi anser minimerar risken för feltolkningar. När vi lyssna de av banden förde vi separata anteckningar vilka vi sedan jämförde för att i så stor grad som möjligt vara säkra på att vi uppfattat vad som sagts på ett korrekt sätt. Redan när vi lyssnade av den andra intervjun kunde vi se mönster och kategorier när vi förhöll den till den tidigare intervjun.

Eftersom vi är två som tillsammans utfört denna undersökning redovisar vi på en separat bilaga (bilaga 3) vem av oss som skrivit vad.

8. Resultat

Vi har inte valt att redovisa det material vi fått fram i intervjuerna kommun för kommun, utan istället vävt ihop föreningarna. Detta för att minimera risken för igenkännande av respektive föreningar samt informanter. För att göra materialet lättläst och för att få en ökad trovärdighet har vi lagt in relativt många citat. Detta för att läsaren ska få en större inblick i hur frivilligarbetarna upplever olika situationer. Vi presenterar först hur de olika Väntjänsterna är uppbyggda. Därefter redovisar vi en kort presentation av informanterna. I bearbetningen av det material intervjuerna genererat i har vi funnit nio olika kategorier vilka redovisas efter presentationen av informanterna.

8:1 Föreningarna

Två av Väntjänsterna är uppbyggda som föreningar, medan den tredje är kommunens Väntjänst. Vid sidan av kommunens Väntjänst har det startats en stödförening som har till uppgift att samla in mer pengar till aktiviteter för sina vänner. *”Vi har rätt mycket pengar..det var inte så lite.. vi kan hitta på mycket roligt.”* Samtliga Väntjänster är politiskt och religiöst obundna. *”Vi tycker inte om att prata politik eller religion utan alla ska få vara med, oberoende av vem man är.”* De Väntjänster som är föreningar avlönar ingen, men den kommunägda Väntjänsten avlönar en halvtidstjänst. Kommunen står för lokalhyran för samtliga medan Väntjänsten bekostar telefonen. I två föreningar är det den som grundat

föreningen som har huvudansvaret för den, dvs. den som är sammankallande vid möten och som sköter kontakter med samarbetsparter. I den tredje föreningen är det ordföranden som är den samordnande. De samarbetspartner de olika Väntjänsterna har är bl.a. kommunen, Röda Korset, Svenska Kyrkan, Lions, pensionärsföreningar och Arbetsförmedlingen.

Medlemsavgifterna i Väntjänsterna varierar från 0 kr/år till 100 kr/år. Ingen av föreningarna har som krav att vännerna måste vara medlemmar för att få hjälp. *"Vissa får hjälp 2-3 ggr/mån och är inte medlemmar, alla har råd med 100:-/år, det borde vara ett krav."*

Väntjänsten finansieras genom medlemsavgifter, gåvor, skänkta varor som säljs och pengar man får in genom försäljning av bl.a. kaffe.

Medelåldern bland de som arbetar frivilligt i de olika Väntjänstorganisationerna ligger på 65 år och uppåt, det finns även de som är mycket äldre. Vanliga uppdrag inom Väntjänsten är läkarbesök, promenader, hjälp med att handla i affärer, småärenden, frisörbesök, cafébesök dvs. ledsagning. *"Vi är följeslagare, vi får inte hjälpa till med att till exempel ta över någon annan människas liv."* Frivilligarbetarna i Väntjänsten gör även hembesök hos sina vänner. *"Vi har vänner, inget konstigt som brukare eller så."*

Huruvida de frivilliga återkommande går hem till samma vänner varierar mellan föreningarna. I en Väntjänst är de dock mycket noga med att det alltid skall vara samma frivilligarbetare som kommer hem till vännerna. I de två andra föreningarna upplever de dock inte att det skulle vara ett problem att frivilligarbetare går till olika vänner varje gång. *"Ibland ringer de och säger att jag vill att den eller den ska komma. Det kan ju vara det med personkemi. Men oftast är det olika och det är inga problem."*

Samtliga föreningar hjälper i största utsträckning äldre människor. Frivilligarbetarna är övervägande kvinnor, men det finns dock även ett fåtal män som engagerar sig. Flera av dessa män är gifta med en kvinna som också arbetar frivilligt inom Väntjänsten. Samtliga frivilligarbetare skriver under en blankett om tystnadsplikt.

8:2 Informanterna

Informanterna har en medelålder på 66 år och är samtliga kvinnor. Alla utom en är gifta/sambo och samtliga har barn. Deras arbetsbakgrund skiljer sig något. Två av informanterna har en bakgrund som hemvårdsassistenter, två som kontorister, en har arbetat inom psykiatri och en inom barnomsorgen. Deras engagemang sprider sig allt från att ha varit den som grundat föreningen till att endast ha arbetat i några månader. Flera av informanterna är, eller har varit, engagerad i andra frivilliga föreningar förutom Väntjänsten.

8:3 Första kontakten med Väntjänsten

Ingen av de frivilligarbetare vi intervjuade hade kommit i kontakt med Väntjänsten genom annonser eller dylikt. *”Många har inte hört talas om oss, de vet inte vad vi är. Det borde spridas mycket mer, vi är dåliga på det.”*

Alla utom en säger sig ha blivit uppmanad av någon de känner att prova på att arbeta inom Väntjänsten. *”Jag kom i kontakt med Väntjänsten genom en väninna till mig.”*

Några av informanterna hade sedan tidigare hört talas om Väntjänsten. *”Väntjänsten ligger ju så bra till så jag visste ju redan var den var.”* De flesta visste dock inte riktigt vad det innebar. *”Okej då jag ska prova och det gjorde jag. Jag blev fast och är fortfarande där.”* En annan synpunkt var: *”Jag tänkte nej...sen kom jag i det och nu är jag riktigt i det.”*

Något som påtalas ofta är problemen med att nå ut till nya frivilligarbetare. Tidningsannonser och artiklar genererar sällan nya ideella och rekryteringen är svårare och svårare. En av informanterna menar att: *”De nya pensionärerna har mindre tid.”* Medan en annan av informanterna uttryckte sig så här: *”Folk är väldigt tröga.”*

8:4 Förväntningar

Bland informanterna tyckte det allra flesta att deras förväntningar har infriats och att de uppgifter de utför som frivilligarbetare väl överensstämmer med vad de innan hade trott. Endast en tyckte att arbetet inom Väntjänsten inte stämde överens med hennes förväntningar. *”Jag trodde inte att man gjorde sådana insatser, att det är så pass sjuka. Jag trodde det var mer ensamheten.”*

8:5 Rollen som frivilligarbetare

Av de intervjuade har två frivilligarbetare samordnande funktioner i Väntjänsten. De är samordnande i den bemärkelsen att de tar emot samtal och bokar besök. *”Man är ju spindeln i nätet, det är ju att pussla och ordna.”*

”Jag går inte ut, för jag tycker att jag gjort så många hembesök som hemtjänstassistent så det kan räcka. När jag började sa jag att jag kunde prova på telefonen för det andra är jag inte intresserad av, jag har ju gjort det så mycket så jag tyckte det var nog.”

Två av frivilligarbetarna arbetar på café och fyra går ut på hembesök. Endast två av frivilligarbetarna har enbart hembesöken som uppgift.

Huruvida frivilligarbetarna besöker samma vänner varje gång eller inte varierar mellan de olika föreningarna. Varierar gör också åsikterna kring huruvida det är bra eller ej att ha fasta vänner. Det har hänt att några av vännerna har hittat frivilligarbetarnas hemnummer. *”Det får ju inte bli så att vännerna tar över väntjänstarnas liv.”*

Medan några av informanterna menar att det inte spelar någon roll, och att vännerna inte reagerar över det menar andra att det är av yttersta vikt att det skapas verkliga vänskapsband mellan frivilligarbetarna och vännerna. *”Många har haft samma vän i flera år, det blir verkliga vänskapsband. Man blir så förtvivlad när de blir sjuka. Jag går till en farbror, och jag tycker det är så underbart att gå till honom en gång per vecka.”*

8:6 Drivkraften

Den överlägset största anledningen till att informanterna valt att engagera sig ideellt är att de blivit utan arbete, antingen genom sjukskrivning eller genom pension, och då känt att de ville skapa nya sociala kontakter. Att stå utanför arbetslivet har gjort att de saknar de sociala mötena med andra människor. *”Jag tänkte inte alls på pengar, det var bara att träffa folk.”*

”Jag tycker inte att min arbetsförmåga är helt förbrukad men det är inte mycket kvar.”

Att arbetet inte genererar någon lön är av underordnad betydelse för informanterna. De kan till och med tänka sig det motsatta, dvs. att det ideella arbetet får kosta dem en slant. *”Det spelar ingen roll. Ibland cyklar jag och ibland tar jag bilen och då blir det...ja, det får jag stå för själv, men det är inga problem.”* Att hjälpa en medmänniska ger istället en annan sorts belöning, nämligen en tillfredsställelse i att ha gjort någonting bra. En av informanterna menar att. *”Jag känner också så att då har jag gjort en god gärning, och då känns det bra.”*

Medan en annan av informanterna uttryckte sig så här: *”Man får så mycket tillbaka, man känner att man gör något bra och då mår man bra själv.”* En annan synpunkt som framkom var: *”Jag kan ju göra något, då hoppas jag att jag kan göra något gott för någon, det betyder ju också något. Allt är ju inte pengar här i livet. Man har ju något att göra då när man inte längre har små barn. Man kan göra någon nytta.”*

Något som informanterna uttrycker vara positivt är det faktum att de själva bestämmer när de vill arbeta, eller om de vill göra det över huvudtaget. *”Det är ju inte varje dag heller utan jag är här en dag per vecka.”* De menar att det inte känns påtvingat. Frivilligarbetarna arbetar för att de tycker att det är roligt och endast när de själva vill. Sociala kontakter utöver hemmet är något mycket värdefullt. Det faktum att arbetet är frivilligt gör att de känner att de kan möta varje människa på ett annat sätt än om de hade en arbetstid och en massa andra uppgifter de också skulle tänka på.

Den i särklass vanligaste anledningen till att informanterna tycker att det är roligt att arbeta inom Väntjänsten är det faktum att de känner sig uppskattade och behövda. *”Man känner också att man har gjort en insats, att man har hjälpt någon.”* Något som ständigt återkommer i intervjuerna är följande synpunkt: *”..det är att man känner att man varit till nytta. Att man gjort en god gärning. Man känner att man har gjort något bra.”* En av informanterna uttrycker sig så här: *”Man känner att man behövs, faktiskt är det mycket givande...mycket, mycket..finns inget roligare.”* Frivilligarbetarna känner sig mycket uppskattade. *”Nu kommer änglarna, säger de.”* Informanterna tycker också att det är roligt att träffa andra människor, såväl vännerna som de andra frivilligarbetarna.

Sin drivkraft hittar informanterna i det faktum att de hjälper en medmänniska. *”Det känns bra att göra något.”* De hittar den också i varandra, exempelvis genom vänträffarna, och i det faktum att de har en roll utanför hemmet. När det känns tungt stöttar de varandra. En av informanterna uttryckte sig så här: *”Jag tycker om att ha något att göra.”* En annan synpunkt var: *”Man betyder liksom något utanför familjen. Och man får så mycket tillbaka, de berättar ju om gamla tider och så.”*

Den övervägande delen av informanterna uttrycker att de alltid varit aktiva människor. De har haft krävande arbeten och även tidigare varit aktiva inom olika föreningar.

8:7 Nackdelar och orosmoment

Informanterna anser att det är viktigt att det finns eldsjäljar i det frivilliga sociala arbetet. Utan dem finns en oro för att föreningarna så småningom försvinner. De uttrycker en rädsla för att Väntjänsten skall upplösas när de som idag är engagerade inte längre orkar. *”Det är viktigt att det finns någon som samordnar verksamheten och medarbetarna.”*

En av informanterna är tillika grundare till en av föreningarna. Hon berättar att hon kämpat mycket för att få till stånd en Väntjänst, i detta fall kommunens Väntjänst, i sin hemkommun. Vidare berättar hon att hon också har startat en stödförening för att samla in extra pengar till Väntjänsten i sin kommun. *”Det är lite mitt fel det, för jag vill att det ska funka. Jag tycker det är tråkigt att se det gå nerför och det inte funkar och att det finns de som inte får vänner..de som fått legitimation menar jag. Det tycker jag inte om. Det krävs att man engagerar sig, annars går det inte, det är så tyvärr.”*

När vi frågar informanterna om vad som kan vara jobbigt med att arbeta inom Väntjänsten är det vanligaste svaret vi får att det ibland uppstår problem när det gäller arbetsområden. Många, såväl personal på äldreboenden som vänner, har ibland svårt att skilja Väntjänsten från hemtjänsten. *”...vissa utnyttjar oss och vill ha oss hela dagen när vi egentligen har sagt två timmar.”* Den största svårigheten ligger dock inte i att frivilligarbetarna inte vill hjälpa till med praktiska göromål, exempelvis toalettbesök, utan snarare i att de anser att det är svårt att neka någon hjälp och hänvisa dem vidare till hemtjänsten. *”Vissa tror ibland att vi kommer från hemtjänsten, och det gör vi inte. Vi står bara för det sociala. Vi är ett komplement, som grädde på moset.”* Det händer att de hjälper vännerna med saker som ligger utanför deras ansvarsområde och anser att detta är ett bekymmer. *”Jag är ibland rädd för hur jag ska ta i dem, man är ju rädd för att man ska skada dem.”* Att trycket från kommunerna har ökat de senaste åren är något som samtliga uttrycker. *”Men då stoppar vi dem. Jag brukar säga, ni ska ju inte bli arbetslösa bara för att vi arbetar gratis.”*

Endast två av informanterna har fått någon utbildning, i detta fall utbildning i lyftteknik, och i dessa fall har det varit kommunen som bekostat den.

Dessa två har säger sig inte ha några större svårigheter med att sätta gränser. *”En del har svårt att skilja på oss och hemtjänsten och att vi ska städa och så men då markerar vi tydligt att vi inte går in på personalens område.”* Samtliga informanter är försäkrade inom Väntjänsten. *”Men vad hjälper det om jag bryter ryggen av någon.”*

Något som också är jobbigt är att vänner ibland bär sig illa åt, eller luktar sprit.

Det allra vanligaste är att frivilligarbetarna talar med varandra om jobbiga saker och på så sätt bearbetar dem. Två av informanterna har tillgång till en utomstående som de kan samtala med, i detta fall en präst.

Enligt informanterna har vännerna blivit både äldre och sjukare de senare åren.

När vännerna har en demenssjukdom kan det uppstå problem. De olika föreningarna har dock väldigt olika uppfattning om just denna grupp. Problemen ligger oftast i att personalen ibland underlåter att informera om en väns demenssjukdom vilket leder till oro för såväl vännen som frivilligarbetaren. *”Det har hänt att någon har följt med en senildement människa någonstans och sedan vill den inte gå hem.”* Det ser dock inte lika ut i alla kommuner. En av föreningarna nämner inte dylika problem överhuvudtaget. *”Vi har väldigt fin kontakt med personalen på boendena.”*

Alla Väntjänstföreningarna har eller har haft uppdrag på äldreboende, dock i något olika utsträckning. I två av föreningarna uttrycker de att samarbetet med personalen går väldigt bra. I den tredje föreningen har man idag slutat med att läsa och spela spel med de som bor på äldreboenden. *”Personalen gillade det inte, de ville vi skulle hjälpa de gamla på toaletten och så och inte bara sitta och spela kort.”*

8:8 Sluta

”Åh nääää....”

Sjukdom är en vanlig anledning till att informanterna skulle kunna tänka sig att sluta arbeta frivilligt inom Väntjänsten. *”Den dag jag inte längre kan stå på benen möjligtvis.”*

En annan anledning som samtliga informanter nämner är schismer frivilligarbetarna emellan. *”Ibland blir det en schism.”* Exempelvis när det råder delade meningar om vilka uppdrag som skall tas eller när olika problem diskuteras. *”Då tänker man, är det värt det?!”*

Ingen av informanterna nämner vännerna eller själva arbetsuppgifterna som något som skulle kunna vara en anledning till att avsluta engagemanget inom Väntjänsten.

8:9 Egenskaper hos frivilligarbetare?

För att arbeta frivilligt inom Väntjänsten krävs förmågan att kunna lyssna. Detta är ett faktum som samtliga respondenter är överens om. De som arbetar frivilligt inom Väntjänsten har tystnadsplikt. *”Man ska ha stora öron och liten mun. Ibland har det varit tråkigheter med de som pratat för mycket. Då får jag bli lite arg, det är tråkigt.”* En av informanterna, som har en ledande funktion i en av föreningarna uttrycker sig så här: *”Men jag antar att det är så att det hjärtat är fullt av pratar munnen om.”*

Jämte detta krävs en respekt för vännernas självständighet. *”Det är viktigt att tänka på att man kommer in i en annans hem och tar hänsyn till det så att man inte tar över någonting i hemmet, utan lyssnar på den...att det är den personen som bestämmer.”*

Att vara anpassningsbar är en annan viktig aspekt. Detta med tanke på alla olika situationer som kan uppstå. En frivilligarbetare inom Väntjänsten träffar sina vänner i en mängd olika miljöer och situationer. *”Och så ska man vara ödmjuk, se pensionärernas bästa men ändå hålla på ramarna.”*

9. Resultatdiskussion

Under denna rubrik kommer vi att knyta samman resultatet av vår undersökning med de teorier och den tidigare forskning vi uppmärksammat, samt med våra egna uppfattningar. I media blir vi ständigt upplysta om hur det görs besparingar i vårdsektorn. I Tyskland har man använt sig av frivilligorganisationer för att legitimera nedskärningar. (Lorenz, 1998) Informanterna i vår undersökning har uttryckt att kommunen ser dem som ett stort komplement till kommunens verksamheter. Men några av dem anser att de blir utnyttjade. Lorenz (1998) diskuterar detta ämne i sin bok. Han menar att en anledning till att det blivit fler frivilligorganisationer skulle kunna bero på besparingar i samhället.

Även i SOU:s undersökning (1993-82) framkom att de frivilliga sociala insatserna blir ett komplement till den offentliga verksamheten och att dessa kommer in framförallt där samhället inte kan erbjuda det på grund av resursbrist. Frågan är om detta även är något uttalat som håller på att ske i Sverige. Vidare funderingar tar vi upp i vårt slutord.

Två av föreningarna hade bildats eftersom de ansåg att det fanns ett behov av frivilliga insatser inom kommunens verksamheter. Detta stämmer väl överens med Jeppsson Grassmans *faktiska brister*, vilket innebär att människor engagerar sig på grund av att de upptäckt brister i samhället och därmed vill hjälpa till att förbättra det som inte är bra. Det har ju under flera år varit nedskärningar inom vården. Kanske är det så att de som grundat Vätjänstföreningarna upplevt just faktiska brister och därmed velat göra något för att förbättra situationen.

Liljeroth (2000) påpekar att de som är engagerade frivilligt är människor som redan är engagerade i mycket och är aktiva människor. I vår undersökning kom vi fram till att en övervägande del av våra informanter var aktiva i mer än en förening, och har varit så genom hela sitt liv. I SOU:s undersökning (SOU 1993-82) kom man ju också fram till att det främst är människor som redan är mycket aktiva och arbetar mycket, som engagerar sig i frivilligt arbete. Kanske detta med att människor vill engagera sig beror på att de vill känna sig behövda. I våra intervjuer uttryckte flertalet att de har valt att engagera sig frivilligt eftersom de tycker att det känns bra att hjälpa en annan människa och eftersom de anser att de får så mycket tillbaka. De beskriver hur de får känslor av välbefinnande genom att göra en god gärning. I SOU:s undersökning (SOU1993-82) kunde konstateras att känslan av att vara behövd har en central roll i det frivilliga sociala arbetet. Likaså kunde Jeppsson Grassman urskilja samma fenomen som ett av två stora anledningar till varför människor väljer att engagera sig ideellt. Den känsla av välbefinnande som en människa får av att hjälpa en medmänniska kallar hon för *moralisk ekonomi*, vilket också i sin tur väl överensstämmer med vad Nilsson (1996) kallar *upplyst egoism*. Med *upplyst egoism* tar dock Nilsson (1996) ett steg ännu längre och menar att människan först och främst tillvaratar sina egna behov, dvs. att människan är rationell och intentionell. Detta skulle alltså kunna betyda att en människa väljer att hjälpa en annan människa i första hand för att det främjar hennes egna intressen. David Hume (1711-1776) hävdade ju också detsamma. Detta överensstämmer vidare med rational choice theory. Enligt denna teori, precis som i utbyteteorin, gör människor sina val först efter att ha vägt för- och nackdelar, för henne själv, mot varandra. Människor väljer så det alternativ som ger henne flest fördelar.

Med tanke på att samtliga informanter uppger att just känslan av att göra en god gärning ger dem välbefinnande anser vi att dessa teorier verkar mycket rimliga. Varför skulle en människa välja att göra något som inte ger henne något i utbyte? Även om arbetet inom Väntjänsten är obetalt så tycker de som engagerar sig frivilligt att de får något i gengäld, dvs. just detsamma som de alla uppger, en känsla av välbefinnande i vetskapen om att de hjälper en annan människa.

En annan anledning som vi kan se till att människor väljer att engagera sig i frivilligt socialt arbete är det faktum att de söker nya roller. Detta grundar vi på att samtliga informanter varit antingen pensionerade eller sjukskrivna. De uttryckte att en av anledningarna till att de valt att engagera sig frivilligt varit att de känt att de ville ha något att sysselsätta sig med. De tycker inte att deras arbetsförmåga är helt förbrukad även om de inte längre är yrkesarbetande.

Detta är något vi såg att flera av informanterna instämde i. Flera av dem uttryckte också att omställning från att ha arbetat till att stå utanför yrkeslivet varit stor, och att de tyckt att det blivit tråkigt att bara sitta hemma. Enligt rollteorin så byter människor roller i olika situationer och sammanhang. Dessa roller ger oss regler och riktlinjer för hur vi skall vara i olika situationer. Samhället ger oss automatiskt en ny roll när vi uppnår en ålder av 65-67 år, dvs. rollen som pensionär. Denna roll kan människan inte välja bort eftersom samhället satt en gräns för hur länge vi får vara yrkesverksamma. Med tanke på att samtliga informanter uppger sysselsättning som en av de viktigaste anledningarna till att de valt att engagera sig frivilligt, anser vi att det låter högst troligt att just rollförlusten är av stor betydelse.

Med rollförlust avser vi det faktum att respondenterna lämnat yrkeslivet och alltså förlorat sina roller som yrkesarbetande. Kanske är det så att informanterna valt att engagera sig frivilligt för att de sökt efter nya roller. Detta stämmer väl överens med vad Tornstam (2001) beskriver. Han menar att det är viktigt att ersätta förlorade roller med nya, eftersom rollerna har stor betydelse för människans jaguppfattning. Om människan har en god jaguppfattning har hon också lättare att anpassa sig till nya situationer.

I bearbetningen av vårt intervjumaterial upptäckte vi att det informanterna uppger som viktigt väl överensstämmer med hur man ser på arbete ur ett socialpsykologiskt perspektiv.

Exempelvis uppgav respondenterna att de upplever det som viktigt att få struktur på sin vardag, att ha sociala kontakter, att de betyder någonting utanför hemmet, dvs. att de har fått en ny roll, och att ägna sig åt aktiviteter. Detta överstämmer väl med vad vi tagit upp i bakgrunden om hur människan kan ses ur ett socialpsykologiskt perspektiv, och vilket säger

att människan är både aktiv och social. Just det faktum att människan är social är hennes grundegenskap. (Nilsson, 1996) Vi kan även se detta ur ett sociologiskt perspektiv, vilket också är något vi tagit upp i vår bakgrund. Här tänker vi självklart på de olika aspekterna som exempelvis; aktivitetsnivå, variation, struktur, sociala kontakter och personlig identitet. (Giddens, 1998) Detta överensstämmer mycket väl med vad informanterna uttrycker, dvs. att de upplever att det är mycket värdefullt att arbeta frivilligt eftersom det ger dem just sociala kontakter, struktur på vardagen, något att göra osv.

I vårt samhälle har arbete en särskild status. Vi definierar ofta oss själva och andra genom våra arbeten. Om en människa blir utan arbete av någon anledning, antingen genom arbetslöshet, sjukdom eller pension, försvinner ofta en stor bit av självförtroendet. Begreppet arbete gäller dock inte enbart betalt arbete, utan även obetalt arbete. (Giddens, 1998) Giddens (s. 343, 1998) formulerar begreppet arbete som; *”...betalt eller obetalt – som att man utför vissa uppgifter som kräver fysisk och mental ansträngning och som har till mål att producera varor eller tjänster för att tillfredställa människors behov.”* En typ av obetalt arbete är frivilligt socialt arbete. (ibid.)

Samtliga informanter har varit mycket aktiva tidigare, oavsett om det rör sig om frivilligengagemang eller betalda arbeten. Med detta som grund har vi förståelse för att ett tomrum bildas när de på ett eller annat sätt inte kan arbeta längre, exempelvis genom sjukskrivning eller pensionering. Att gå från att vara mycket aktiva, med alla sociala kontakter det innebär, till motsatsen blir en mycket stor omställning. Här kan vi se att problem kan uppstå när det gäller de förväntningar samhället ställer på oss som nyblivna pensionärer respektive de känslor som detta väcker hos oss. Vi tänker då framförallt på just förlusten av arbetskamrater, yrkesroll och framförallt den tidsmässiga struktur ett arbete ger människor. Det som informanterna beskriver som orsaker till sitt engagemang inom Vätjänsten stämde väl överens med vår förståelse, dvs. att de som engagerar sig inom frivilligt socialt arbete tidigare varit yrkesverksamma inom socialt arbete. Kanske beror detta på att människor väljer att hitta nya roller inom områden som de redan känner sig trygga i. Att ta steget från att ha yrkesarbetat inom socialt arbete till att engagera sig frivilligt, inom samma område, ses kanske inte som särskilt stort.

Samtliga informanter nämner svårigheter med att värva nya frivilligarbetare. I SOU:s undersökning (1993-82) framkom att svenskar engagerar sig frivilligt i stor utsträckning men att man inte kunde hitta några belägg för att människor skulle kunna tänka sig att arbeta frivilligt för att avlasta eller ersätta offentliga verksamheter. Kanske är detta en anledning till Vöntjänstföreningarnas svårigheter att rekrytera nya medlemmar. Kanske är det så att människor i allmänhet anser att de insatser Vöntjänsten gör, egentligen borde ligga på kommunens ansvar och därför väljer att inte engagera sig.

10. Slutord

I vår undersökning har vi inte kunnat se någon skillnad i svaren hos de som arbetat länge och de som nyss börjat, förutom så till vida att de som arbetat länge har bättre kunskap om faktiska förutsättningarna kring föreningarna. Någon säker förklaring till detta fenomen har vi inte men kanske skulle det kunna vara så att samtliga informanter faktiskt har en sak gemensamt; att de inte tycker om att vara sysslolösa och att de alltid varit engagerade i någonting. Flera av dem har dessutom även tidigare varit engagerade i socialt arbete, både professionellt och frivilligt, och kanske känner de sig hemma i situationen.

Huruvida det är så att kommunerna utnyttjar frivilligorganisationer eller ej, när den ekonomiska situationen försämras, är en fråga vi har svårt att uttala oss om. Detta eftersom syftet med vår undersökning varit att få förståelse för informanternas upplevelser av sin roll, och inte för samhällsutvecklingen. Informanterna upplever dock att det mycket väl kan vara på detta sätt. Med tanke på att informanterna nämner detta fenomen anser vi dock det vara relevant att uppmärksamma. Även under vår praktik såg vi vilken stor insats dessa frivilligorganisationer gjorde i kommunernas verksamheter, i den bemärkelsen att de utförde sysslor som personalen tidigare ansvarat för. Detta kan ses som att frivilligarbetare utnyttjas då de ekonomiska resurserna inte räcker till. Både undersökningen i Tyskland och SOU:s undersökning (1993-82), som vi tidigare redovisat, har ju faktiskt kommit fram till att det förhåller sig så. Det som vidare framkommit av vår undersökning är att det framförallt är människor som för övrigt är aktiva, och som tidigare arbetat inom socialt arbete, som engagerar sig i frivilligt socialt arbete. De är också ofta engagerade i flera olika föreningar som sysslar med frivilligt socialt arbete. Vi anser oss ha sett samma fenomen när det gäller engagemanget i exempelvis skolan och i barnens fritidsintressen. Vi har sett att det alltid är

samma föräldrar som kommer på föräldramöten och som sedan är med i föreningar där barnen är aktiva.

Det vore mycket intressant att närmare studera hur det egentligen ligger till. Är det så att antalet frivilligorganisationer ökar när kommunerna gör besparingar? Är det så att kommunerna låter Väntjänsten ta hand om uppgifter som egentligen skulle bekostas av kommunen? Och är det i så fall en medveten strategi?

Vi tycker att det vore mycket intressant att undersöka detta någon gång.

Referenser

Litteratur

Browning, Gary, Halcli, Abigail & Webster, Frank (2000) *Understanding contemporary society*.

SAGE, London

Elster, Jon (1988) *Vetenskapliga förklaringar*

Bokförlaget Korpen, Göteborg

Förhammar, Staffan (2000). *Med känsla eller förnuft. Svensk debatt om filantropi 1870-1914*.

Almqvist & Wiksell International, Stockholm

Giddens, Anthony (1998). *Sociologi*.

Studentlitteratur, Lund

Hartman, Jan (2004). *Vetenskapligt tänkande. Från kunskapsteori till metodteori*.

Studentlitteratur, Lund

Jeppsson Grassman, Eva (1997). *Sköndals institutets skriftserie; För andra och för mig Det frivilliga arbetets innebörder*.

Lars H Eriksson Information AB

Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*.

Studentlitteratur, Lund

Liljeroth, Lena (2000). *Frivillighetens kraft*.

Timbro CVV, Stockholm

Lorenz, Walter (1998). *Socialt arbete i ett föränderligt Europa*.

Bokförlaget Daidalos AB, Göteborg

Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (2000). *Socialt arbete. En grundbok*.

Bokförlaget Natur och Kultur

Nilsson, Björn(1996). *Socialpsykologi*.

Studentlitteratur, Lund

Nordstedts svenska ordbok, tredje reviderade upplagan (1999).

Nordstedts ordbok, Stockholm

Soydan, Haluk (1993). *Det sociala arbetets idéhistoria*.

Studentlitteratur, Lund

Thurén, Torsten (2002). *Vetenskapsteori för nybörjare*.

Liber AB, Stockholm

Tornstam, Lars (2001). *Åldrandets socialpsykologi*.

Bokförlaget Prisma, Stockholm

Utredningar

SOU 1993:82. *Frivilligt socialt arbete. Kartläggning och kunskapsöversikt*.

Rapport av Socialtjänstkommittén, Stockholm.

Internet

Tillgänglig: http://en.wikipedia.org/wiki/Rational_choice_theory (Elektronisk)

(060516, kl. 18.55)

Tillgänglig: <http://g3.spraakdata.gu.se/saob/> (Elektronisk)

(060515, kl. 19.32)

Vi heter Cecilia Andersson och Elisabet Aronsson Pivac och studerar på sociala omsorgsprogrammet, inriktning äldre och funktionshindrade 140 poäng, vid Högskolan Kristianstad. Vi studiernas slut kommer vi att arbeta som arbetsledare inom äldre- och handikappomsorgen. Vi har tidigare per telefon kontaktat Er och kort presenterat vår undersökning varpå Ni uttryckte ett intresse för att deltaga. Med anledning av detta skickar vi nu ut detta informationsbrev till Er. Resultatet av denna undersökning kommer att redovisas i vår C-uppsats som vi skriver under vårterminen 2006.

Syftet med uppsatsen är att få kunskap om frivilligarbeters upplevelser av sin roll inom Väntjänsten. Därför är vi mycket tacksamma för att Ni kan tänka Er att dela med av Era upplevelser till oss.

Vi kommer att försöka nå svaren på våra frågor genom att intervjua ett antal frivilligarbetare. Intervjun beräknas ta cirka en och en halv timme och kommer att spelas in på band. Detta för att minimera risken för att vi missar viktiga detaljer. Efter avslutad undersökning kommer banden och övrigt material att förstöras.

Vi kommer att erbjuda Er att ta del av det färdiga resultatet av undersökningen.

De uppgifter Ni lämnar kommer att behandlas konfidentiellt, vilket innebär att allt material kommer att hållas inlåst. De enda som har tillgång till materialet är Cecilia Andersson och Elisabet Aronsson Pivac. Vi kommer inte att nämna några detaljer som kan leda till att deltagarnas identitet avslöjas i resultatet.

Om Ni har några övriga frågor är Ni välkomna att ringa oss.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar

Elisabet Aronsson Pivac
Tel: xxxxxxxxxx

Cecilia Andersson
Tel: xxxxxxxxxx

”Frivilligarbetares upplevelser av sin roll inom Väntjänsten.”

Jag har tagit del av informationen om undersökningen angående frivilligarbetares upplevelser av sin roll inom Väntjänsten.

Jag har också tagit del av informationen att deltagandet är frivilligt och att jag kan avbryta när som helst utan att ange någon orsak eller med några konsekvenser för min behandling.

Härmed ger jag mitt samtycke till att bli intervjuad och att intervjun spelas in på band.

Härmed ger jag mitt samtycke till att medverka i undersökningen.

Ort och datum

Underskrift

Namnförtydligande

- Ålder?
- Kön?
- Arbete/tidigare arbete?

Motiv

- Hur länge?
- Första kontakt?
- Varför har Ni valt att arbeta ideellt?
- Drivkraft?

Etik

- Sluta?
- Jobbigt?
- Roligt?
- För- och nackdelar?
- Egenskaper hos frivilligarbetare?

Uppdraget

- Uppgifter?
- Samarbetspartner?
- Ersättning/kostnader?
- Organisationen?
- Kontroll av nya frivilligarbetare?

Finns det något ytterligare Ni anser vara av vikt för vår undersökning?

Efter vår praktik blev vi intresserade av att få inblick i frivilligarbetares upplevelser av sin roll inom frivilligorganisationerna. Detta eftersom vi upplevde att de gjorde stora insatser i den kommunala verksamheten.

Vi började med att samla information kring frivilligt arbete med hjälp av sekundärlitteratur, dvs. översiktlig litteratur. Utifrån insamlad information formulerade vi en frågeställning och började därmed leta efter primärlitteratur, dvs. litteratur som belyser det direkta området. Vi fann ingen direktlitteratur som handlade om Väntjänsten som organisation, men däremot litteratur om människors upplevelser av att arbeta frivilligt.

Därefter utformade vi ett informationsbrev, ett samtyckesbrev och en intervjuguide.

Vi sökte via Internet för att finna de olika Väntjänsterna. Därefter kom vi överens om vem av oss som skulle kontakta vilken Väntjänst. I samtalet informerade vi om vilka vi är, hur vi fått tag på de respektive organisationerna, vårt syfte, vårt tillvägagångssätt vid intervjuerna, vem som kommer att ha tillgång till materialet, att informanterna har rätt att avböja eller avsluta när helst de önskar. Informanterna fick välja tid och plats för intervjuerna. Vi informerade dem också om att de skulle få tillgång till det färdigställda materialet.

Samtliga tillfrågade Väntjänster tackade ja varpå vi skickade informationsbrevet till dem. Informanterna ansåg att vårt samtyckesbrev var överflödigt.

Vi upplevde att vår intervjuguide täckte de områden vi var intresserade av.

Samtliga intervjuer spelades in på band.

När vi analyserade materialet gjordes detta gemensamt för att minimera risken för att missa något viktigt. Efter att ha renskrivit intervjuerna sökte vi efter mönster och kategorier. Dessa kunde vi utan allt för stora problem urskilja.

Det sätt på vilket vi valt att lägga upp vårt arbete har fungerat väldigt bra. Vi anser att vårt samarbete har gett oss en bredare bild och en möjlighet att se företeelser från flera olika perspektiv. Vid många tillfällen har vi diskuterat kring olika frågor i materialet och enats om vad vi ska skriva.

Arbetsfördelning:

Bilaga 4

Elisabet Aronsson Pivac:

4:2 Bakgrund 1500-talet - 1800-talets mitt,

4:3

4:6

5:2

5:3

Cecilia Andersson:

4:2 Bakgrund 1800-talets mitt - nutid

4:4

4:5

4:7

5:1

Vi har gemensamt ansvarat för inledning, metodavsnitt och metoddiskussionen, resultatredovisningen, slutdiskussion samt gemensamt gått igenom och kontrollerat arbetet. Detta för att göra uppsatsen mer lättläst genom att samma språk används igenom hela arbetet.