

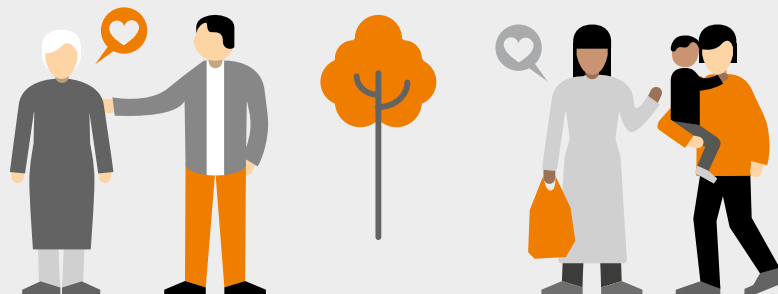
# TAK FOR HJÆLPEN! BRUGERENS RESPONS PÅVIRKER FRIVILLIGES MOTIVATION

**VIDENS  
TEMA**

#4 DECEMBER 2020



**CENTER FOR  
FRIVILLIGT  
SOCIALT ARBEJDE**



**Anerkendelse er en vigtig motivationsfaktor i det frivillige arbejde. Men hvor stor betydning har brugerens anerkendelse af den frivilliges indsats egentlig for den frivilliges motivation? Det ser vi på i dette videnstema, hvor du også får viden om, hvordan frivillige og brugeres forskellige ressourcer påvirker samværet. Vi analyserer, hvorfor frivillige sociale relationer sommetider går i hårdknude og giver gode råd til foreninger, der vil arbejde med gensidig anerkendelse i relationen mellem brugere og frivillige.**

At frivillige bliver motiveret af, at deres indsats er meningsfuld for dem selv er velkendt. Til gengæld har vi ikke tidligere for alvor beskæftiget os med, hvad brugerens anerkendelse betyder for den frivilliges motivation. Med afsæt i den amerikanske sociolog Candace Clarks sympatiforskning og den befolkningsundersøgelse, som CFSA gennemførte sammen med Københavns Universitet i foråret 2020, stiller vi i dette videnstema skarpt på den gensidige relation mellem frivillig og bruger. Som du vil se gennem videnstemaet har brugerens anerkendelse nemlig indflydelse på den frivilliges motivation.

Frivillige sociale relationer er typisk karakteriseret ved, at den frivillige kommer med et overskud, mens brugeren kommer med et underskud. Brugeren har brug for hjælp, og den hjælp stiller den frivillige til rådighed gennem fx samtaler eller aktiviteter. Men den frivillige har også brug for at blive anerkendt for sin indsats for at bevare motivationen – og allerhelst af den bruger, som den frivillige har en relation til. Videnstemaets to cases fra hhv. SIND og Børns Voksenvenner illustrerer, hvor let der kan gå hårdknude i relationen, når den frivillige ikke oplever, at brugeren anerkender indsatsen.

Ved at forstå de roller og dynamikker, der er på spil i relationer mellem frivillige og brugere, kan I som forening bedre ruste jer til at imødekomme dalende motivation hos frivillige eller til at håndtere konflikter mellem frivillige og brugere. I den sidste del af videnstemaet giver vi gode råd til, hvordan I kan arbejde med forventningsafstemning mellem brugere og frivillige og med at understøtte brugerne i at anerkende den frivilliges indsats til gavn for begge parter.

Videnstemaet giver svar på:

- Hvad kendetegner gensidige, anerkendende relationer mellem frivillige og brugere?
- Hvem er den typiske frivillige og den typiske bruger i et socioøkonomisk perspektiv?
- Hvilke underliggende krav kan der være til brugerne af frivillige sociale tilbud?
- Hvordan kan foreninger arbejde med at understøtte det gensidige udbytte af den frivillige indsats?



De frivillige forventer respons. At der bliver sagt:  
Jeg er glad for, at vi ses. Eller: Det var rigtig hyggeligt i dag.

Frivilligkoordinator, SIND

# SYMPATI & SYMPATIROLLER – EN TEORETISK RAMME TIL AT FORSTÅ, HVORFOR BRUGERNES RESPONS ER VIGTIG FOR FRIVILLIGES MOTIVATION

**Sympati bygger bro mellem sociale skel i samfundet, men understreger også det ulige forhold mellem den frivillige og brugeren. Det udfordrer sympatien mellem de to parter – og uden anerkendelse fra brugeren risikerer den frivillige til sidst at miste motivationen.**

Sympati er en mellemmenneskelig følelse, som mange vil forbinde med at udføre frivilligt arbejde, fordi denne følelse netop forbinder mennesker fra forskellige dele af samfundet i en omsorgsfuld relation. Den amerikanske sociolog Candace Clark har lavet omfattende sociologisk forskning af sympati som mellemmenneskelig følelse i hverdagslivet (Clark 1987; 1990; 1997). Hun er i sit akademiske arbejde bredt interesseret i, hvad det betyder at være en 'god person', hvad der driver mennesker til at udvise sympati, men også hvor grænserne for sympatien går, hvilket varierer fra samfund til samfund. Derfor er hendes teori om sympati også oplagt til at forstå nogle af de dynamikker, der er på spil i civilsamfundssektoren.

## Sympati skaber sammenhængskraft

Sympati kan skabe social orden og sammenhængskraft ved at forbinde forskellige samfundsgrupper. I følge Clark flyder sympati i et samfund ikke løst, men bliver systematiseret, blandt andet gennem civilsamfundsorganisationer, der som fortalere for bestemte målgrupper får samfundets sympati. Ved at tale til andre menneskers sympati forener civilsamfundsorganisationer mennesker, og når sympati-giveren (den frivillige) og sympati-modtageren (brugeren) forbindes, bygger vi en social bro mellem forskellige samfundsgrupper. Clark påpeger desuden, at det er kulturelt betinget, hvem der er egnet til samfundets sympati. I Danmark spiller civilsamfundsorganisationer en afgørende rolle i at dirigere sympatien. Grundlæggende for det frivillige sociale arbejde er, at sympatien går fra de, der kan og har ressourcer, til dem der mangler og har brug for hjælp. Der er på den måde en systematik indlejret i sympatien, som betyder, at vi har sympati med dem, der har mindre end os selv.

## Sympati understreger ulighed mellem giveren og modtageren

Ulighed er et centralt emne for mange frivillige sociale organisationer. Den ulige fordeling af sociale muligheder er typisk det, der motiverer frivillige i humanitære og sociale organisationer. Men frivillige tilbud, som søger at tackle uligheder, skaber også nye relationelle uligheder mellem givere og modtagere. En del nyere civilsamfundsforskning fokuserer på uligheder og forskelle mellem frivillige og brugere, og på hvordan disse forskelle gentager sig i interaktioner mellem frivillige og brugere (Eliasoph 2011; Carlsen, Doerr & Toubøl 2020; Perregaard 2020).

Det er en af Clarks hovedpointer, at sympati nok kan forene mennesker, men at sympati også kan drive mennesker fra

hinanden, hvis samværet mellem sympatigiver og modtager ikke følger de kulturelt bestemte regler. I en sympatisk relation er der to roller: giver og modtager. Derfor understreger sympati som handling uligheden mellem giveren og modtageren – også selvom det ikke er hensigten. Når mennesker danner bånd i frivillige sociale sammenhænge, bliver de ofte guidet af de roller, som er tilgængelige i en konkret frivillig organisation. Her bliver den frivillige opfordret til at være den aktive, givende og engagerede, mens brugeren får en mere passiv, modtagende og tilbagelænet rolle. Når den frivillige og brugeren interagerer, og den frivilliges rolle er at give sympati til brugeren, får den frivillige dermed også lov til at bestemme, sige mest og måske også irettesætte eller korrigere brugeren.

## Sympati er ikke gratis

Der er krav om, at den, der modtager en sympatisk gave, også skal gengælde gaven – eller som Clark beskriver det *tilbagebetale* gaven – med taknemmelighed, glæde eller lettelse. Tilbagebetalinger foregår i frivillige relationer på subtile måder, fx via et smil, et anerkendende nik og et åbent kropssprog. Disse små udtryk signalerer taknemmelighed over for den sympatigave, som den frivillige giver brugeren (Clark 1990). Clarks teori er velegnet til at sætte fokus på hvilke underliggende og underforståede krav, der kan være til brugere om at gengælde den frivilliges sympati i en frivillige social relation. Senere i videnstemaet viser vi ved brug af cases, hvordan brugerne spiller en aktiv rolle i, hvordan sympatiudvekslingen mellem frivillig og bruger forløber.

## Faktaboks

Candace Clark er en amerikansk professor i sociologi fra Montclair Universitet, som har udgivet en række værker om sympati. Siden det 19. århundrede har følelser været en central del af det psykologiske fagområde, men studier i psykologien har ført til erkendelsen om at følelser også har social karakter, og ikke kun er noget der foregår i menneskers indre. Derfor er det blevet meningsfuldt for sociologien at se på moralske og sociale retningslinjer for passende og upassende følelser mellem mennesker. Følelser er i Clarks forståelse ikke kun en individuel affære, men følelser er nærmere sociale, altså noget vi er fælles om, selv om vi kan føle noget forskelligt (Glavind Bo & Jacobsen 2017; Bloch 2017).

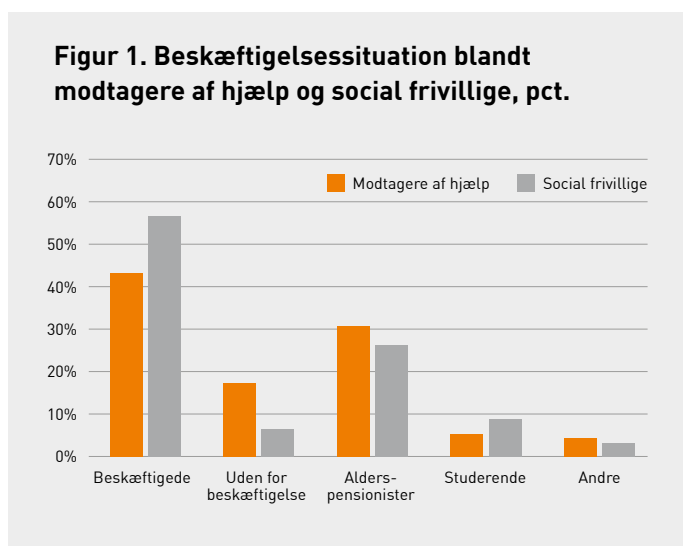
# BESKÆFTIGELSE- OG UDDANNELSESLEVELLE: DET SAGER TALLENE OM FRIVILLIGE OG BRUGERE

Mennesker med flere ressourcer er oftere frivillige, mens mennesker med få ressourcer oftere har behov for hjælp. Og vi ser således, at overførslen af sympati mellem grupper i samfundet ikke er tilfældig, men systematisk. Det bliver tydeligt, når vi dykker ned i forskellene mellem frivillige og brugeres beskæftigelses- og uddannelsesniveau.

På baggrund af den undersøgelse CFSA lavede i samarbejde med Københavns Universitet under coronanedlukningen i foråret 2020, har vi mulighed for at blive klogere på den gruppe af befolkningen, der modtager hjælp eller benytter sig af frivillige tilbud. Undersøgelsen fokuserede på hjælpeaktiviteter som fx hjælp til indkøb, hjælp til børnepasning, hjælp til transport samt hjælp eller støtte til at få familiens dagligdag til at fungere under corona. Der er altså tale om aktiviteter, som på mange måder afspejler de aktiviteter, som vi også finder i det frivillige sociale arbejde såsom besøgsvener, mentorordninger og andre støtteaktiviteter. Derfor er det rimeligt at antage, at dem, der i undersøgelsen modtog hjælp, har visse ligheder med de brugergrupper, som normalt modtager frivillige sociale tilbud.

På baggrund af tal fra coronaundersøgelsen kortlægger vi her to socioøkonomiske forhold; uddannelsesniveau og beskæftigelse for henholdsvis gruppen af personer, der udfører frivilligt socialt arbejde, og for den befolkningsgruppe, som modtog hjælp under corona. I socialvidenskabens måles socioøkonomisk status ofte ved at spørge til personers nuværende beskæftigelsesituation samt deres højst gennemførte uddannelse. De to variable tegner nemlig et væsentligt billede af de økonomiske og sociale ressourcer, som et menneske har til rådighed.

Figur 1 viser beskæftigelsesituationen for modtagere af hjælp og for frivillige på det sociale område.

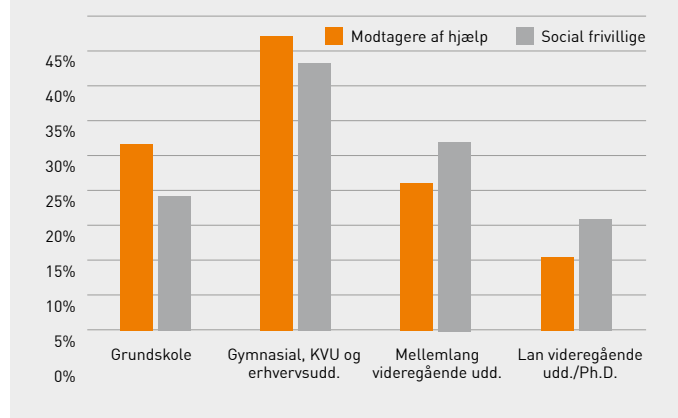


Modtagere af hjælp, N=450 ; Social frivillige N=297

Figur 1 viser beskæftigelsesgraden for brugere og frivillige. Det er blandt de beskæftigede, der er den største andel af både frivillige og brugere. Dog ses også en forholdsvis stor forskel på de to grupper: 56 pct. af de frivillige er i beskæftigelse, mens det gælder for 43 pct. af brugerne. Det omvendte gør sig gældende for kategorien "uden for beskæftigelse", der dækker over arbejdsløse,

langtidssyge og førtidspensionister: Knap hver femte af brugerne befinder sig i denne kategori, mens det kun er 6 pct. af de frivillige, som er uden beskæftigelse. Forskellen på beskæftigede og ikke-beskæftigede blandt frivillige og brugere er udtryk for, at det socioøkonomiske niveau er lavere blandt brugerne end blandt de frivillige.

**Figur 2. Højest fuldførte uddannelse blandt modtagere af hjælp og socialfrivillige, pct.**



Modtagere af hjælp, N=450 ; Social frivillige N=297

Figur 2 viser uddannelsesbaggrund for frivillige på det sociale område og for modtagere af hjælp. Figuren viser, at der er flere brugere med korte uddannelser, mens der er flest frivillige med længerevarende uddannelser.

Det er ikke i sig selv banebrydende viden, at vi ser en ressourcemæssig forskel på frivillige og brugere. Mange brugere er netop afhængige af frivillige sociale tilbud, fordi de mangler ressourcer i deres tilværelse. Ikke desto mindre viser tallene, at der er en socioøkonomisk forskel på frivillige og brugere<sup>1</sup>, som underbygger Clarks teoretiske pointe om, at sympati i et samfund ikke flyder løst, men overføres systematisk fra dem med mange ressourcer til dem med færre ressourcer. Sympatien går primært fra beskæftigede til ikke-beskæftigede og fra højtuddannede til lavtuddannede grupper. I frivillige sociale tilbud ser vi således både en overførsel af sympati mellem individer, men også mellem forskellige socioøkonomiske samfundsgrupper.

Frivillige og brugeres beskæftigelses- og uddannelsesniveau bekræfter, at der strukturelt og ressourcemæssigt er forskel på frivillige og brugere. I det næste afsnit skal vi se, hvordan den ressourcemæssige forskel afspejler sig i relationerne og interaktionerne mellem frivillig og bruger. Vi ser også på, hvordan ressourceforskelle mellem frivillig og bruger kan føre til potentielle udfordringer i relationerne.

## CASE 1

### BRUGERNE SKAL HAVE STØTTE TIL AT GIVE POSITIV RESPONS TIL DE FRIVILLIGE

**Landsforeningen SIND arbejder aktivt med brugerens rolle, når de udvikler frivillige tilbud til psykisk sårbare borgere. Deres erfaring er nemlig, at de frivillige forventer respons fra brugeren – og at den positive respons motiverer de frivillige.**

Clark understreger, at spillereglerne for sympatiske udvekslinger er således, at også sympati-modtageren forventes at gengælde eller at *tilbagebetale* sympati. Det betyder, at brugere af frivillige sociale tilbud også spiller en aktiv rolle i sympatiudvekslingen. Den frivillige indsats kræver brugernes velvillighed eller engagement for at lykkes. Brugere er således medspillere, som forventes at vise taknemmelighed eller anerkende den frivillige for sin indsats.

I SIND er anerkendelse et opmærksomhedspunkt i udviklingen af relationen mellem frivillig og bruger. SIND arbejder blandt andet med en besøgsordning, der skal afhjælpe ensomhed. I tilbuddet matches psykisk sårbare med frivillige med det mål at udvikle trygge og positive relationer.

En frivilligkoordinator i SIND fortæller, at det er afgørende for den frivilliges motivation, at brugeren giver positiv feedback til den frivillige. *"De frivillige forventer respons – helt enkelt at der bliver sagt 'jeg er glad for, at vi ses' eller 'det var rigtig hyggeligt i dag'. Altså at der er den tilbagemelding"*.

I mange tilfælde vil brugeren ikke kunne give den frivillige direkte respons. Men hvis den frivillige slet ikke får en respons, kan denne blive usikker på, om brugeren er engageret i relationen – og om brugeren i det hele taget er tilfreds med den frivilliges indsats, fortæller hun. Den manglende feedback bliver af den frivillige set som et udtryk for, at forholdet ikke fungerer. Derfor sker der ofte det, at den frivillige trækker sig fra relationen.

SINDs erfaring er dog også, at anerkendelse og feedback betyder mere for nogle typer af frivillige end for andre. Koordinatoren oplever således, at frivillige med mere erfaring har *"en større overbærenhed og forståelse for, at man ikke lige får at vide, at borgeren er glad for kontakten. Så er der en anden forståelse for, at det er man måske ikke altid i stand til at sætte ord på, hvis man fx har svær skizofreni og er meget i sin egen*

*verden. Så er der nogle sociale kompetencer som mangler. Hvis man så er lidt mere garvet, så ved man det godt. Så er man ikke så følsom over for det"*. Selvom de frivillige generelt er rummelige og forstående over for brugerens situation, oplever SIND, at de erfarne frivillige har nemmere ved at sætte sig i brugerens sted. Det betyder, at for de mere garvede frivillige er behovet for anerkendelse og tilbagemelding mindre, og det mindsker risikoen for, at der opstår problemer i relationen.

SIND forsøger at imødekomme de frivilliges behov for anerkendelse og feedback allerede i de indledende samtaler med de frivillige. Her vender koordinatoren de centrale opmærksomhedspunkter for relationen mellem frivillig og bruger, blandt andet hvad de frivillige kan forvente af brugerens engagement og opførsel. Til efterfølgende supervisionsmøder får den frivillige sparring og støtte til selv at tage snakken med brugeren, hvis den frivillige er usikker på eller i tvivl om relationens betydning for brugeren. Der er også mulighed for, at frivilligkoordinatoren kontakter brugeren for at afklare den tvivl, der er opstået hos den frivillige.

I SIND har de ligeledes taget initiativ til at give brugerne af besøgstilbuddet mulighed for supervisionsmøder for at få brugerne til at påtage sig en mere aktiv rolle i udviklingen af relationen. SINDs koordinator påpeger dog, at det kan være vanskeligt at stille krav om, hvor aktiv brugeren skal være i relationen med den frivillige. *"For en del af dem med psykisk sygdom gælder det, at der måske også en indarbejdet rolle med, at man er mere passiv. Der er en sårbarhed hos borgeren og en vanskelighed ved at indgå i relationer generelt."* Brugerens situation, erfaring og overskud sætter altså en naturlig grænse for, hvad både organisationen og den frivillige kan forvente af brugeren. Samtidig er det SINDs erfaring, at der er nødt til at være en form for balance og gensidig anerkendelse mellem den frivillige og brugeren for at fastholde den frivilliges motivation til at investere tid og engagement i relationen.

## CASE 2

### RELATIONER KAN GÅ I HÅRDKNUDE UDEN BRUGERENS ENGAGEMENT OG ANERKENDELSE

**Både Mette og Stine var frivillige mentorer for et barn, der ikke udviste synderlig interesse for relationen. Den manglende anerkendelse betød, at de over tid mistede motivationen for at fortsætte som mentorer.**

*"Han er pivtræt, og han er nærmest sådan helt zombie nogle gange, når jeg har hentet ham. Så sidder han bare og stirrer ud i luften. Han er helt smadret. Og det eneste han har lyst til er at sidde og se fjernsyn. Og så er det ligesom at effekten ryger for mit vedkommende. Jeg får ikke så meget gavn, eller jeg får ikke så meget gevinst af det samspil, hvis han skal sidde og se fjernsyn."*

Sådan fortæller Mette, der i sit første år som frivillig i Børns Voksenvenner er mentor for en dreng på otte år. Hun fornemmer på drengen, at han er træt og uoplagt, når de er sammen. Hun siger også tydeligt, at det påvirker den gevinst og det samspil, hun har forventet at få ud af sit frivillige engagement. Mette er frivillig, fordi hun håber på at opleve et gensidigt udbytte, hvor både drengen og hende selv oplever at få noget ud af samværet.

Mette oplever det som demotiverende, når hun ikke får respons på den sympati, hun udviser for sin mentee – helt i tråd med Clarks teori. For hendes mentee tilbagebetaler netop ikke sympatien, sådan som Mette forventer det. Særligt i det frivillige sociale arbejde, hvor relation, kontakt og tillid mellem frivillige og brugere er afgørende, kan det have konsekvenser, hvis ikke brugeren anerkender den frivillige.

Børns Voksenvenner arbejder med mentorskaber mellem voksne og børn, der mangler voksenkontakt. Her er de vant til og forbereder mentorerne på, at barnet kan være nervøs og tilbageholdende i mødet med deres nye mentor. Samtidig er der en underliggende forventning til, at relationen udvikler sig over tid, så barnet begynder at åbne sig for sin mentor.

Stine – en anden frivillig i Børns Voksenvenner – på 24 år fortæller, at det er svært at være mentor for Vilma på seks år. Vilma åbner sig nemlig ikke for hende, sådan som Stine forventer. Stine husker, at Vilma var bemærkelsesværdig genert, da de mødtes første gang: *"Der tænkte jeg: Det bliver*

*virkelig en udfordring – også fordi hun jo bare ville ingenting. Altså, hun ville slet ikke noget - overhovedet."* Stine sagde alligevel ja til at være Vilmas voksenalder. Men Vilma blev ved med at være indelukket, og Stine blev mere og mere frustreret over den fastlåste situation. Relationen til Vilma imødekom på ingen måde Stines forventninger, og efter aftale med den lokale afdeling af Børns Voksenvenner valgte Stine til sidst at trække sig:

*"Vi stoppede det efter otte måneder [...] Hun var rigtig glad for at se mig, når vi mødtes. I bilen på vej hjem til mig snakkede hun helt vildt meget og fortalte om alting. Og så lige så snart vi kom hjem til mig, så kunne hun lige præcis træde ind ad døren, og så var hun allerede sådan: "Jamen hvornår skal jeg hjem igen?" Og så var jeg sådan: "Ah, du er lige kommet", ikke? Og normalt plejer man at være sammen i sådan 2-3 timer måske. Jeg tror ikke, at Vilma havde brug for så lang tid. Så nogle gange var det kortere tid, og så kørte jeg hende hjem, når hun ville have det. Man kunne godt mærke, at hun egentlig ikke rigtig gad det. Altså, hun ville bare være derhjemme på sit værelse med sine ting. Men det er jo ikke sådan, det skal foregå at have en mentor. Der er det meningen, at man er ude at lave et eller andet sammen, eller at du er hjemme hos mig eller min familie. Altså, alt efter hvor tætte man nu bliver"*

Med Clarks begreber kan man sige, at sympati-giveren Stine forventer taknemmelighed, men sympati-modtageren Vilma udviser ikke sympati. I stedet afviser hun med sine ord og handlinger Stines sympatiske gave. Når Vilma ikke tilbagebetaler sympatien på den måde, som Stine forventer, opstår der ulighed i giver-modtager-forholdet. Stine og Vilmas forhold er desuden et eksempel på, hvad der sker, når frivillige forventer, at brugere er aktive medspillere i relationen (snarere end passive modtagere). Uden engagement og anerkendelse fra Vilma, mister Stine sin motivation for at engagere sig i relationen.

# GENSIDIG ANERKENDELSE: SÅDAN SKABER I GODE RELATIONER MELLEML BRUGERE OG FRIVILLIGE

Med afsæt i CFSA's viden og praksiserfaring giver vi her tre bud på, hvordan organisationer kan arbejde med at få brugerne på banen i den frivillige sociale relation.

## 1. Formidl brugerens taknemmelighed til den frivillige

Spørgsmålet om frivilliges motivation fylder helt naturligt meget i det frivillige arbejde. På CFSA anvender vi ofte Deci og Ryans (2002) teori om, at mennesker skal have opfyldt tre grundlæggende psykologiske behov for, at den indre motivation kan blomstre; nemlig at man kan bestemme selv, at man føler sig kompetent og at man oplever et socialt tilhørsforhold.

Som vi har set i dette tema afhænger det sociale tilhørsforhold blandt andet af brugernes ressourcer og mulighed for at anerkende de frivillige for deres indsats og samvær. Der er således afgørende, at den frivillige oplever sig værdsat af brugeren, og det kan I hjælpe til med ved at se nærmere på:

1. Hvad forventer jeres frivillige i den konkrete interaktion med brugeren?
2. Hvad kan I som forening gøre, hvis jeres brugere ikke har ressourcer til at give den frivillige den anerkendelse, som vi ved motiverer langt de fleste?

Vi anbefaler, at I så tidligt som muligt afstemmer forventninger med jeres frivillige. Det kan I fx gøre ved at udarbejde præcise beskrivelser af den frivillige opgave og af brugernes typiske karakteristika. I forventningsafstemningen bør I være nysgerrige på, om den frivillige har spørgsmål og måske ligefrem særlige ønsker til opgaver, ansvar og samarbejde. Hvis I arbejder med meget sårbare brugere, som ikke selv formår eller har overskud til at udtrykke taknemmelighed eller anerkende den frivillige, er det jeres opgave som forening at formidle brugerens taknemmelighed til den frivillige. Det kan I fx gøre ved at tilbyde kompetenceudvikling, fælles sparring i frivilligruppen, mulighed for mentorordning eller tilbud om supervision. Men I kan også helt konkret gøre det ved løbende at sige tak for indsatsen til den frivillige på vegne af brugerne, og fortælle den frivillige, hvilken forskel han/hun gør i mødet med brugeren.

Husk på, at det sommetider kan komme bag på den frivillige selv, at de forventer mere af relationen, end de måske umiddelbart troede. Derfor er det en god ide løbende at have statusamtaler med jeres frivillige, så I har mulighed for handle, før den frivillige kaster håndklædet i ringen.

Læs mere om motivation af frivillige her:  
<https://frivillighed.dk/guides/6-faktorer-der-motiverer-og-fastholder-frivillige>

## 2. Lav en plan for, hvordan I arbejder med brugerens kompetencer

Clarks teori understreger, at brugere af frivillige tilbud ikke kun er passive forbrugere. Tværtimod er brugerne medspillere, der mere eller mindre bevidst bidrager til at vedligeholde den gode frivillig-bruger relation. Der er altså forventninger til brugerens opførsel i de frivillige sociale relationer, men der er ofte mindre

fokus på brugerens engagement. Ikke desto mindre kan brugerens engagement – som vi har set i dette videnstema – have stor betydning for, hvordan relationerne udvikler sig. Hvis brugeren ikke er engageret i relationen, kan forholdet mellem den frivillige og brugeren gå i hårdknude, ligesom vi så det med Stine og Vilma.

Vi anbefaler derfor, at I som organisation overvejer:

- Hvilke forventninger har I til jeres brugere?
- Er der fx krav om, at brugerne kan indgå i bestemte aktiviteter på bestemte måder?
- Er der brugere, I som organisation ikke kan arbejde med, og hvorfor?

Ved at afklare hvilke typer af brugere I kan og vil arbejde med og hvorfor, bliver det også tydeligere for jer, hvilke forventninger jeres frivillige kan have til brugerne. Samtidig bliver det lettere for jer at støtte de frivillige i arbejdet med brugerne.

Endelig kan I overveje, om det kan være værdifuldt for både frivillige og brugere, at I laver en forventningsafstemning med brugeren, inden de møder den frivillige. Måske kan der være brug for løbende at hjælpe brugerne med at indgå i en god relation til de frivillige, fx via supervision eller lignende, for at understøtte det gode samarbejde mellem brugere og frivillige.

## 3. Gør det tydeligt for både frivillige og brugere, at relationen er et fællesskab med gensidige forventninger og forpligtelser

I dette videnstema har vi vist, at der er forskel på frivillige og brugere – der vil ofte være forskel på deres socioøkonomiske status, og der er indlejrede forskelle på de roller, de har mulighed for at indtage som enten frivillig eller bruger. I kan ikke udligne de forskelle, men I kan understrege og tydeliggøre i jeres kommunikation med *både* frivillige og brugere, at den frivillige relation baserer sig på og er afhængig af, at der er tale om et gensidigt anerkendende forhold.

En del frivillige tilbud er fx begyndt at håndtere rolleforskellen mellem den frivillige og brugeren ved at bruge termer som venskab om de frivillige relationer. Det gælder foreninger som Børns Voksenvenner, Venligboerne og Venner Viser vej. Nogle organisationer beskriver også, at de ikke gør noget *for* andre, men sammen med andre (Henriksen & Levinsen 2018). Disse kommunikationstilgange er *med* til at understrege, at de frivillige sociale relationer baserer sig på et fællesskab.

Overvej derfor om I via jeres kommunikation kan understrege gensidigheden mellem frivillige og brugere. Det kan også være, at jeres forening kan arbejde aktivt med at holde arrangementer eller aktiviteter, der giver plads til, at brugere og frivillige kan være sammen på nye måder. Hvis den frivillige og brugeren er vant til at være sammen én-til-én, kan et fælles arrangement med andre frivillige og brugere måske være medvirkende til, at begge parter får mulighed for at se andre sider af hinanden end de er vant til.

## NOTER

1 Dog kunne man forvente en endnu større forskel på socioøkonomisk status blandt frivillige og brugere. Vi ved dog fra tidligere undersøgelser, at det frivillige sociale område rummer en stor andel af frivillige uden for beskæftigelse, hvilket kan være en indikator for at den socioøkonomiske afstand mellem frivillig og bruger er mindre på det sociale område sammenlignet med for eksempel idrætsområdet (Frivilligrapporten 2016-2018).

## LITTERATUR

- Bloch, Charlotte (2017): *Kapitel 8: Candace Clark – sympati, emotionelle mikropolitikker, mikrohierarkier og solidaritet*, i Glavind Bo, Inger & Jacobsen, Michael Hviid: *Følelsernes Sociologi*, Hans Reitzels Forlag
- Clark, Candace (1987): *Sympathy Biography and Sympathy Margin*, *American Journal of Sociology*, Vol. 93 (2), 290-321
- Clark, Candace (1990): *Emotions and Micropolitics in Everyday Life: Some Patterns and Paradoxes of Place*, i Kemper, Theodore D. (red.): *Research Agendas in the Sociology of Emotions*, Albany, State University of New York Press
- Clark, Candace (1997): *Misery and Company: Sympathy in Everyday Life*, University of Chicago Press
- Carlsen, Hjalmer Bang; Doeer, Nicole & Toubøl, Jonas (2020): *Inequality in Interaction: Equalising the Helper-Recipient Relationship in the Refugee Solidarity Movement*, Voluntas, International Society for Third-Sector Research
- Deci, E., & Ryan, R. (Eds.), (2002). *Handbook of Self-Determination Research*, Rochester, NY: University of Rochester Press.
- Eliasoph, N. (2011). *Making volunteers: Civic life after welfare's end*, Princeton University Press.
- Glavind Bo, Inger & Jacobsen, Michael Hviid (2017): *Følelser og sociologi – følelssociologiens ophav, udviklingsspor og anvendelsesmuligheder*, i Glavind Bo, Inger & Jacobsen, Michael Hviid (red.): *Følelsernes Sociologi*, Hans Reitzels Forlag
- Henriksen, Lars Skov & Levinsen, Klaus (2019): *Forandring i foreningsmedlemskab og frivilligt arbejde*, i Frederiksen, Morten 2019: *Usikker Modernitet – Danskernes Værdier fra 1981 til 2017*, Hans Reitzels Forlag
- Lichterman, P., & Eliasoph, N. (2014). *Civic action*. *American Journal of Sociology*, 120(3), 798-863.
- Perregaard, Nathalie 2020: *Børn og deres voksne venner – en etnografisk undersøgelse af Børns Voksenvenner som frivillig social praksis*, Ph.d.-afhandling, Aalborg Universitets Forlag



#### Videnstema #4 Tak for hjælpen! Brugerens respons påvirker frivilliges motivation

Af Nathalie Perregaard, Malthe Lindholm og Suzette Frovin.  
Med bidrag af Mette Hjære og Thit Bast Schmidt.

December 2020

Center for Frivilligt Socialt Arbejde,  
Albanigade 54 E, 1. sal  
5000 Odense C

Telefon 66 14 60 61  
info@frivillighed.dk  
frivillighed.dk

ISSN 2596-9803 (online)

Grafisk tilrettelæggelse og layout:  
lindhardt-krull.dk

Center for Frivilligt Socialt Arbejdes  
publikationer kan frit citeres med  
tydelig angivelse af kilden.

Pressekontakt:  
Suzette Frovin  
Mobil 61 66 81 87

## GENSIDIG ANERKENDELSE MOTIVERER FRIVILLIGES ARBEJDE MED BRUGERNE

Frivillige engagerer sig med et oprigtigt ønske om at hjælpe og støtte brugerne, men flere foreninger oplever, at motivationen daler, når brugerne ikke anerkender eller åbenlyst værdsætter den frivilliges indsats. Min erfaring er, at netop den problemstilling er en øm tå i den frivillige sociale sektor. For kan vi overhovedet tillade os at forvente, at mennesker, der er sårbare og udsatte, skal give noget igen?

I dette, vores fjerde videnstema, undersøger vi, hvor betydningsfuldt den gensidige sympati mellem frivillig og bruger er for den frivilliges motivation. Vores analysekonsulent Nathalie Perregaard har netop forsvaret sin ph.d om præcis det emne, og det er konklusionerne fra hendes forskning, som vi nu har mulighed for at brede ud og lære af. For selvom det asymmetriske ressourceforhold mellem frivillig og bruger måske tilsiger, at den frivillige skulle have mindre brug for brugerens anerkendelse end omvendt, så forholder det sig langt fra altid sådan.

Der er ikke noget quick fix, som løser udfordringen med den manglende anerkendelse. Det skyldes jo netop, at brugerne ofte befinder sig i en udsat position uden stort overskud eller mange ressourcer. Derfor er et af vores forslag til foreningerne også, at I finder veje til at anerkende den frivilliges indsats på vegne af brugeren. Samtidig kan vi se, at en række frivillige sociale foreninger har gode erfaringer med at afstemme forventninger med brugerne fx ved at gøre det tydeligt, at det gode samarbejde mellem frivillige og brugere fordrer en gensidig anerkendelse af hinanden.

Det er et område med mange udfordringer og ingen lette løsninger. Men i en tid hvor foreningerne tager imod stadigt flere brugere og samtidig har svært ved at rekruttere frivillige nok, er det også et område, der bør interessere mange. Derfor håber jeg, du vil læse videnstemaet med nysgerrig interesse – og også gerne dele jeres erfaringer med os, så vi sammen kan blive klogere på den vigtige relation mellem frivillige og brugere.

Laura Auken  
Centerchef, Center for Frivilligt Socialt arbejde

### CFSA's Videnstemaer – en del af Frivilligrapporten 2019-21

CFSA udgiver løbende Videnstemaer, der baserer sig på tal fra Frivilligrapporten 2019-21. Temaerne analyserer og perspektiverer væsentlige frivillig- og civilsamfundstendenser i Danmark.

Siden 2010 har CFSA systematisk dokumenteret udviklingen i frivilligheden, særligt på velfærdsområdet, med udgivelsen af Frivilligrapporten. Rapporten består altid af tre aktuelle, sammenlignelige undersøgelser af hhv. danskernes frivillige engagement, frivillige sociale foreningers rammevilkår og kommunernes (sam)arbejde med frivillighed og civilsamfund. Frivilligrapporten er finansieret af statslige midler.

Center for Frivilligt Socialt Arbejde er det landsdækkende videns- og udviklingscenter, der styrker frivilligt socialt arbejde i Danmark. Siden centret blev oprettet af socialministeren i 1995, har vi beskæftiget os med at styrke og udvikle frivillighed og civilsamfund på velfærdsområdet. Vores arbejde tager afsæt i aktuel viden om frivillighed og civilsamfund og i mange års erfaring fra vores samarbejde med frivillige, foreninger og offentlige institutioner.