



**INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE**

# **Att vara vän och volontär**

Frivilligorganisationens påverkan på relationen mellan volontärer och äldre personer utifrån ett volontärperspektiv

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

VT 2021

Författare: Mikael Barkenbom

Handledare: Charlotte Melander

# Abstract

Titel: Att vara vän och volontär - Frivilligorganisationens påverkan på relationen mellan volontärer och äldre personer utifrån ett volontärperspektiv

Författare: Mikael Barkenbom

Syftet med studien var att, inom projektet "Ringvån", undersöka hur Räddningsmissionens styrning av uppdraget och stöd till volontärerna påverkar relationen mellan volontär och äldre utifrån ett volontärperspektiv. Det empiriska materialet utgjordes av intervjuer med fyra stycken volontärer; en intervju med volontärsamordnaren för projektet; samt dokument från Räddningsmissionen som berör överenskommelsen med volontärerna, Räddningsmissionens värdegrund och en presentation av projektet "Ringvån". Denna kvalitativa studie har använt sig av semi-strukturerade intervjuer som kodats och tematiserats för att sedan analyseras av följande teorier: organisationsteorier av Lundström och Svedberg (1998) samt Turunen och Weinryb (2017); Blau och Dowds versioner av utbytesteorin; samt Bourdieus teori om symbolisk makt och gåvoutbytet. Studie visade att att volontärerna agerar i mångt och mycket efter Räddningsmissionens instruktioner och tänker kring sin volontärroll i samma banor som Räddningsmissionen. I själva samtalet om volontärrollen tonar man dock ner denna roll och organisationens betydelse. Utifrån utbytesteorin och Bourdieus teori om symbolisk makt och gåvoutbytet kan man förstå detta som en strävan efter att relationen ska uppfattas som balanserad och jämlik. I denna strävan att uppfylla sitt volontäransvar samtidigt som jämlikheten bevaras så tvingas volontärerna, och de äldre, att dölja det ojämna gåvoutbytet. Det ojämna gåvoutbytet gör att den äldre hamnar i ett beroendeskap. Det faktum att varken volontärer eller äldre vill sätta ord på denna maktasymmetri gör att man inte heller har möjlighet att förändra situationen, enligt Bourdieu (Järvinen 2013:300). Den ojämna maktfördelningen och parternas gemensamma strävan att dölja det ojämna gåvoutbytet är exempel på hur relationen påverkas av Räddningsmissionen.

*Nyckelord:* volontär, äldre, frivilligorganisation, asymmetri, symbolisk makt

<b>Förord</b>	<b>5</b>
<b>1. Inledning</b>	<b>6</b>
1.1 Bakgrund och problemformulering	6
1.2 Problemformulering	7
1.3 Syfte och frågeställningar	8
1.3.1 Syfte	8
1.3.2 Frågeställningar	8
1.4 Avgränsningar	8
1.5 Begreppsförklaringar	9
1.5.1 Det frivilliga sociala arbetet	9
1.5.2 Frivilliginsats och volontäruppdrag	9
1.5.3 Den äldre (personen/vännen)	9
1.5.4 Styrning och stöd	10
1.6 Relevans för socialt arbete och samhällsrelevans	10
<b>2. Bakgrund</b>	<b>12</b>
2.1 Kort presentation av Räddningsmissionen	12
2.2 Projektet "Ringvän"	12
<b>3. Tidigare forskning</b>	<b>13</b>
3.1 Frivilligorganisationen och volontären	13
3.2 Volontärrollen och vänskapsrelationer	14
3.3 Svensk forskning	15
<b>4. Teori</b>	<b>17</b>
4.1 Organisationsteori inriktat mot frivilligorganisationer	17
4.1.1 Typologi för frivilligorganisationer (Lundström och Svedberg 1998)	18
4.1.2 Fullständiga (och partiella) organisationer (Turunen och Weinryb 2017)	19
4.2 Utbyteteorin - Dowd och Blau	21
4.3 Symbolisk makt och gåvoutbytet - Bourdieu	23
<b>5. Metod</b>	<b>25</b>
5.1 Metodologiska utgångspunkter	25
5.2 Metodval	25
5.3 Urval	26
5.4 Studiens genomförande	27
5.4.1 Intervjuer	27
5.4.2 Kodning, tematisering och analys	28
5.5 Användning av empiri och teori	29
5.6 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	30
5.6.1 Validitet	30
5.6.2 Reliabilitet	31
5.6.3 Generaliserbarhet	31
5.7 Etiska överväganden	32
5.8 Metodreflektion	35
5.9 Förförståelse	35

<b>6. Resultat och analys</b>	<b>37</b>
6.1 Räddningsmissionens organisering av volontärerna	37
6.2 Volontärernas upplevelser av styrning	42
6.3 Volontärrollen	44
6.3.1 Den äldres behov	44
6.3.2 En jämlik relation	45
6.3.3 Att förena två mål	46
6.4 Tecken på asymmetri i relationen	48
6.4.1 Avtala tider/ringa upp	48
6.4.2 Styra/avsluta samtalet	49
6.4.3 Bestämma gränserna för relationen	51
6.4.4 Undvika att bli skyldig	52
6.4.5 Tacksamhet som gengåva	52
6.4.6 Exempel på symmetri	53
6.5 Metasamtal - att samtala om samtalet/relationen	54
<b>7. Slutsatser och diskussion</b>	<b>58</b>
7.1 Slutsatser	58
7.2 Vidare diskussion och framtida forskning	60
<b>Referenslista</b>	<b>62</b>
<b>Bilaga 1 - Informationsintervju med volontärsamordnare, Räddningsmissionen</b>	<b>64</b>
<b>Bilaga 2 - Informationsmail till volontärer</b>	<b>65</b>
<b>Bilaga 3 - Intervjuguide</b>	<b>66</b>
<b>Bilaga 4 - Överenskommelse</b>	<b>69</b>

# Förord

Att skriva ett självständigt vetenskapligt arbete är krävande på många sätt. Jag valde tidigt att skriva denna uppsats på egen hand eftersom det passade mina och min familjs förutsättningar bäst. Med det sagt har jag givetvis inte stått ensam i slutförandet av denna uppsats. Först och främst skulle jag vilja tacka min fru Ottilia för hennes uppoffrande stöd och hennes förståelse för all tid som detta upptagit under våren. Tack till min son Arvid för hans möjligen något mindre grad av förståelse, men stora tålamod med att pappa av oklar anledning måste försaka många timmar av dyrbar lektid på att istället sitta framför datorn. Tack till min dotter Ethel som föddes i uppsatsskrivandets slutskede. Hennes tillkommelse var förmodligen en av mina främsta motivationskällor. Min handledare Charlotte Melander har varit ovärderlig som stöd och bollplank under arbetets olika faser. Utan henne hade jag förmodligen aldrig hittat ut ur denna snårskog av val och avgränsningar som en uppsats innebär. Ett stort tack för din förståelse för min familjesituation och villighet att anpassa dig utifrån min livssituation. I en intervjustudie som denna är huvudpersonerna givetvis intervjupersonerna, till vilka jag vill rikta ett stort tack. Stort tack även till volontärsamordnaren på Räddningsmissionen som varit behjälplig och generös med sin tid under hela arbetets gång. Tack till min morbror Jan Sandström för hans vägledande råd tidigt i processen. Jag vill också tacka studiekamrater och examinator för konstruktiv kritik och nya synvinklar. Slutligen tack till Jesus Kristus, till vilken jag sätter mitt hopp och min tro, för stödet genom alla livets toppar och dalar.

Min förhoppning är att denna uppsats ska fördjupa läsarens kunskap och nyfikenhet samt bidra till det samlade kunskapsläget inom området frivilligt socialt arbete.

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund och problemformulering

Från internationellt håll har Sveriges frivilligsektor setts som förhållandevis oansenlig i jämförelse med andra länder. Med tanke på att Sverige är känt för sin välutvecklade offentliga sektor är detta inte helt överraskande. Det blir en naturlig slutledning att ju större den offentliga sektorn är, desto mindre är frivilligsektorn (Lundström och Svedberg 1998: 111). Hur väl detta stämmer in på verkligheten kan man såklart fråga sig. Framväxten av frivilligsektorn kan spåras tillbaka till slutet av 1800-talet då den industriella revolutionen och urbaniseringen tog fart i Sverige. Då skapades filantropiska sammanslutningar i syfte att stötta de socialt utsatta (Linde och Scaramuzzino 2017: 29 f). Redan i mitten av 1800-talet skapades dock diakonala verksamheter (socialt arbete på kristen grund) i frikyrkosamfunden med framväxten av t.ex. stadsmissioner (Ibid: 31). I detta sammanhang ska också nämnas de olika rörelser som växte fram under slutet av 1800-talet såsom frikyrkor, arbetarrörelsen, kvinnorörelsen, fredsrorelsen och nykterhetsrörelsen. Dessa har spelat stor roll för den demokratiska utvecklingen och varit en röst för människors behov i samhället (Ibid: 29). Frivilligsektorn är med andra ord inget nytt påfund utan har varit med från allra första början av välfärdens framväxt (Ibid: 25). Hur ska man se på frivilligsektorns roll i detta? Linde och Scaramuzzino menar att det är fel att anta att frivilligsektorn stått i konflikt med den offentliga sektorn. De betonar istället frivilligsektorns samspel med staten och dess roll som bärare av idéer om "statens ansvar, välfärdens organisering och det sociala arbetets plats i systemet". Dessa idéer har spelat en viktig roll i välfärdens framväxt (Ibid: 30). Från 1930-talet och framåt har staten alltmer tagit över frivilligsektorns roll som utförare av hjälpinsatser. Uppdelningen blev att staten skötte det praktiska sociala arbetet, medan frivilligorganisationer istället ägnade sig åt att företräda grupperns intressen och framföra nya idéer. Denna roll har också inneburit att mer granska den sociala omsorgen än att själv utföra den (Ibid: 33). Den offentliga välfärdsapparaten hade sin största utbredning under 80-talet. Sedan dess har andra politiska vindar blåst och välfärdens omfattning har minskat i Sverige. Ett ytterligare trenderbrott skedde i början av 1990-talet då en lagändring gjorde att frivilligorganisationer kan anlitas som utförare i den sociala omsorgen (Ibid: 25). Frivilligorganisationer är alltså återigen tillbaka som utförare i det sociala arbete, men denna gång är det inom det offentligas finansiering och kontroll (Ibid: 34). Frivilligorganisationer är dock inte bara utförare av statliga uppdrag. I och med statens övertagande av välfärdsarbetet

har många frivilligorganisationer inriktat sin verksamhet på utsatta grupper man upplever hamnar mellan stolarna i välfärdssystemet. Ett annat kännetecken är att man uppmärksammar nya sociala behov och försöker fylla dessa behov (Lundström och Svedberg 1998: 120).

Ett aktuellt exempel är hur coronapandemin slagit hårt mot vissa utsatta grupper. Restriktionerna och isoleringen av "70-plussarna" under våren 2020 fick många att varna för ökad psykisk ohälsa i denna grupp. Räddningsmissionen var en av de frivilligorganisationer som redan under våren etablerade projekt för att nå denna grupp. Genom Bräcke Diakonis hemtjänst kunde äldre personer, som kände av isoleringens negativa konsekvenser, anmäla sitt intresse för att få en s.k. "Ringvän" (Räddningsmissionen - Ringvän 2021). Projekt som detta och andra insatser inom Räddningsmissionen är beroende av frivilliginsatser av volontärer (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). Volontärerna är organisationens händer och utförare. Det är volontären som står närmast mottagaren och utför det som organisationen beslutat om. Det är volontärens insats som avgör hur organisationens mål och visioner för samhället förverkligas. De förkroppsligar organisationen (Turunen och Weinryb 2017: 185). Det ligger därför i organisationens intresse att ge volontären de förutsättningar den behöver för att nå mottagaren på det sätt organisationen vill.

## **1.2 Problemformulering**

Räddningsmissionen är en organisation med anor från tidigt 1900-tal och med en tydlig organisation och värdegrund (Räddningsmissionen - Om oss 2021). Deras vision är att hjälpa utsatta människor och möta dem i "ögonhöjd". Många av insatserna bygger på att volontären möter mottagaren på ett jämlikt sätt. Projektet "Ringvän" är inget undantag. Behovet man sett är att många äldre lever i ensamhet och riskerar en ökad psykisk ohälsa till följd av ytterligare isolering. Samtidigt poängteras att även volontären får utbyte av samtalen i form av "betydelsefulla gemenskaper, socialt sammanhang och glädje" (Räddningsmissionen - Ringvän 2021). Målet med projektet är alltså att skapa en vänskap mellan volontär och äldre och en jämlik relation. I vilken mån är detta då möjligt med tanke på att relationen bygger på att den ene har ett behov och den andre ska fylla det behovet, som är fallet i en relation med en volontär? Med detta i åtanke blir det intressant att undersöka volontärens roll och möjlighet att bygga en jämlik relation med den äldre. Intressant är också att undersöka hur Räddningsmissionens närvaro har betydelse eller ej. Hur påverkar Räddningsmissionen

volontärens möjligheter att utföra sitt uppdrag? I detta fall att skapa en relation med en äldre person och bryta en social isolering.

## **1.3 Syfte och frågeställningar**

### *1.3.1 Syfte*

Syftet är att, inom projektet “Ringvän”, undersöka hur Räddningsmissionens styrning av uppdraget och stöd till volontärerna påverkar relationen mellan volontär och äldre utifrån ett volontärperspektiv.

### *1.3.2 Frågeställningar*

- Hur framställs uppdraget/volontärrollen, från Räddningsmissionens sida, i volontärutbildningen och på Räddningsmissionens hemsida?
- Hur beskriver volontärerna sin roll i samtalen/relationen?
- Enligt volontärerna, hur påverkas relationen av styrningen och volontärrollen?
- Hur ser volontärerna på att samtala om “Ringvän”-relationen tillsammans med den äldre (s.k. metasamtal)?

## **1.4 Avgränsningar**

Studien avgränsar sig till Räddningsmissionens projekt “Ringvän”. Projektet “Ringvän” är ett samarbete mellan Räddningsmissionen och Bräcke Diakoni. Volontärerna är dock kopplade till Räddningsmissionen och får sin utbildning och sitt stöd därifrån. Bräcke Diakoni fyller främst uppgiften att vara en kanal för de äldres intresseanmälan. Därför har jag valt att endast intervjua volontärsamordnaren på Räddningsmissionen och inte någon från Bräcke Diakoni (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). En annan uppenbar avgränsning är att endast ena parten i ringvansrelationen får komma till tals. Därmed utelämnas de äldres perspektiv, vilket naturligtvis hade fördjupat förståelsen för denna relation. Av tidsskäl har detta dock inte gått att genomföra. Det kan också förtydligas att detta inte är någon regelrätt utvärdering av projektet “Ringvän” eller av Räddningsmissionens stöd till volontärerna. Om studien förutom att svara på sin syftesbeskrivning även kan ge nyttig feedback till projektet och till Räddningsmissionen får detta ses som en bonuseffekt, men en oavsiktlig sådan.



## 1.5 Begreppsförklaringar

### 1.5.1 *Det frivilliga sociala arbetet*

Det finns många benämningar på det sociala arbete som utförs utanför det offentliga och de vinstdrivande företagens regi. I en SOU som kartlägger det frivilliga sociala arbetet nämner Erik Blennberger “ideell sektor, tredje sektor, frivilligsektor, civilt samhälle, idéburet arbete, humanitär verksamhet, filantropi och välgörenhet” (SOU 1993:82: 33). Denna studie kommer använda sig av begreppet frivilligsektorn, som består av frivilligorganisationer (SOU 1993:82: 36). De frivilligorganisationer jag syftar på är den delen av frivilligsektorn som är “inriktad på ökad välfärd för individer och grupper”, alltså den sociala frivilligsektorn (Ibid: 16). Precis som Blennberger, i denna SOU, kommer jag använda mig av frivilligsektor, frivilligorganisation och frivilliginsats som uttryck för denna gren av det sociala arbetet. Räddningsmissionen är således en frivilligorganisation i en frivilligsektor och det oavlönade arbete som görs är frivilliginsatser (Ibid: 39). Räddningsmissionen själva beskriver sig som en ideell förening (Räddningsmissionen - Organisation och ekonomi 2021), men detta grundar sig förmodligen främst i föreningslagens ordalydelse (SOU 1993:82: 56). Frivillig är, menar Blennberger, ett mer lättillgängligt ord och visar, i detta fall, tydligt vad volontärernas arbetsinsats är (Ibid: 55). Den person som utför den frivilliga insatsen kommer att kallas för volontär eftersom det är så intervjupersonerna själva benämner sig.

### 1.5.2 *Frivilliginsats och volontäruppdrag*

Med *frivilliginsats* syftar jag på den tid som man frivilligt lägger på en god sak, person eller grupp. Jag lutar mig mot Wilson (2000) som definierat frivilliginsats (Wilson använder uttrycket *volunteering*) som ett planerat arbete och inte bara en spontan hjälpinsats. Wilson avgränsar även volontärarbete från den hjälp man kan ge familj eller vänner (2000: 215). *Volontäruppdrag* kommer också användas som synonym till frivilliginsats. Anledningen till att jag använder båda uttrycken är att de har något olika betoningar och därför förmedlar textens betydelse olika bra i olika sammanhang. Generellt kan man säga att frivilliginsats betonar volontärens insats och engagemang medan volontäruppdrag mer betonar vad volontären ska göra och ansvara för.

### 1.5.3 *Den äldre (personen/vännen)*

Jag har valt att använda mig av *den äldre (personen/vännen)* som benämning på de personer som projektet “Ringvän” riktar sig till. Jag inser att det kan vara en problematisk benämning

då äldre ofta kommer med fler negativa egenskaper som svag, improduktiv och osjälvständig (Tornstam 2018: 124). Men jag har valt denna benämning för att inte nämna personen vid namn och eftersom det är den mest förekommande benämningen hos volontärsamordnaren och volontärerna. Mottagarna i projektet har en mycket varierande ålder och benämningen äldre får i detta fall främst ses som ett uttryck för att personen är äldre än volontären. Benämningen *mottagare* förekommer också, främst när relationen med volontären beskrivs på ett teoretisk plan. Benämningen *äldre* använder jag när jag refererar mer direkt till volontärens erfarenheter av relationen till sin vän.

#### 1.5.4 Styrning och stöd

Vad är *styrning*? Jag är medveten om att det kan ha helt andra betydelser i andra forskningssammanhang, men i detta fall låter jag det syfta Räddningsmissionens påverkan på volontären. Närmare bestämt på Räddningsmissionens värdegrund och de regler volontären accepterat och skrivit under på. Det handlar också om den utbildning och de råd och tips man fått som volontär. I viss mån kan även stödet till volontären i form av handledning ses som en form av styrning, men om inget annat anges kommer handledningen att benämnas som *stöd*. Utbildningen skulle kunna ses som ett stöd för volontären. Men eftersom detta tillfälle är organisationens främsta tillfälle att "styra" volontären i utförandet av volontäruppdraget kommer jag inkludera utbildningen i styrningen.

### 1.6 Relevans för socialt arbete och samhällsrelevans

Studier har visat att den svenska frivilligsektorn står sig lika stark som i andra jämförbara länder (Lundström och Svedberg 1998: 112). Trenden sedan 90-talet är att frivilligorganisationer spelar en större och större roll i det sociala arbetet (Linde och Scaramuzzino 2017: 25). Inom frivilligorganisationerna är volontären en grundbult då många frivilliginsatser utförs av volontärer. Denna studies fokus på volontärens roll och utförandet av frivilliginsatsen kan förhoppningsvis bidra till kunskapen på området. Kan volontären fylla rollen och de behov som mottagaren har? Eller ska det ses som en degradering av det sociala arbetet när allt fler sociala insatser utförs av volontärer med skiftande utbildningsbakgrund? Kan det finnas fördelar i relationsskapandet i det sociala arbetet för volontären jämfört med den professionella socialarbetaren? Denna studie lyfter nya frågor till ytan och kommer inte kunna svara på alla dessa frågor, men sätter fokuset på volontärens roll och situation. Denna studies resultat rör sig inom kunskapsområdet: hur bidrar frivilligorganisationens styrning och stöd av volontären i frivilligorganisationen till volontärens förmåga att möta behoven hos

människor i samhället? Detta är något som inte forskats på i någon stor utsträckning i svensk kontext. Ytterligare forskning på området är viktigt för att kunna utröna om denna utveckling av det sociala arbetet är något eftersträvansvärt eller inte. Detta för att synliggöra både frivilligarbetets fördelar och begränsningar i relation till ett professionellt socialt arbete.

## 2. Bakgrund

### 2.1 Kort presentation av Räddningsmissionen

Räddningsmissionen är en frivilligorganisation förankrad i Göteborg med 100-åriga anor. Det är en organisation med en tydligt kristen värdegrund som har 30 olika kyrkor i Göteborgstrakten som huvudmän (Räddningsmissionen - Om oss 2021). Verksamheten drivs av insamlade medel från privatpersoner, stiftelser och fonder samt företag, där gåvor från privatpersoner står för ungefär hälften av de 98 miljoner som organisationen årligen omsätter (siffror från 2019) (Räddningsmissionen - Organisation och ekonomi). Räddningsmissionens mål är: “‘Ett värdigt liv för alla’. Vårt uppdrag är att uppmärksamma och motverka förhållanden i samhället som leder till eller förvärrar utsatthet och utanförskap”. Detta försöker man uppnå genom handling, mobilisering och opinionsbildning, som man beskriver det. Verksamheten beskrivs som “socialt arbete på kristen grund” (Räddningsmissionen - Om oss 2021).

### 2.2 Projektet “Ringvän”

“Ringvän” är ett projekt som startats av Räddningsmissionen och Bräcke Diakoni i syfte att under rådande coronapandemi minska den sociala isoleringen hos äldre. Projektet har stöd från Radiohjälpen. Äldre som omfattas av hemtjänst från Bräcke Diakoni har kunnat anmäla sitt intresse och volontärer har sökts genom Räddningsmissionens kanaler. Tanken med projektet är att en volontär ringer till en äldre, som den matchats ihop med, minst en gång i veckan. Behovet man sett är att många äldre lever i ensamhet och riskerar en ökad psykisk ohälsa till följd av ytterligare isolering. Samtidigt poängteras att även volontären får utbyte av samtalen i form av “betydelsefulla gemenskaper, socialt sammanhang och glädje” (Räddningsmissionen - Ringvän 2021). Projektets finansiering genom Radiohjälpen löpte ut i november 2020. Inga nya volontärer har därefter rekryterats. Stödet från Räddningsmissionen till volontärerna kvarstår dock (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). Projektet “Ringvän” är ett samarbete mellan Räddningsmissionen och Bräcke Diakoni. Volontärerna är dock kopplade till Räddningsmissionen och får sin utbildning och sitt stöd därifrån. Därför har jag valt att endast intervjua volontärsamordnaren på Räddningsmissionen och inte någon från Bräcke Diakoni (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare).

### 3. Tidigare forskning

Under inläsningen av tidigare forskning har jag använt mig av databaserna Google scholar, Scopus och Proquest social science. Sökord jag använt är: *volontär, volontärskap, volunteer, elderly, older, motivation, volontärarbete, äldre, sköra, existentiella, samtal, swed\*, role, relation, power, powerrelation\*, hotline, befriending, telephone och service*. Sökningen har utgått från studiens frågeställningar. Detta har också väglett det urval som gjorts bland artiklar. Urvalet har framförallt bestått av: artiklar som beskrivit organisationers styrning av volontärer; artiklar som behandlat själva volontärskapet och som problematiserat detta; samt artiklar som undersökt olika typer av relationer mellan volontärer och äldre.

#### 3.1 Frivilligorganisationen och volontären

Jag kommer nu fokusera på tidigare forskning inom frivilligsektorn och då närmare bestämt forskning som rör volontären och fenomenet volontärskap. Den mesta forskningen har cirkulerat kring volontären som person, vad som motiverar henne att bli volontär (och fortsätta) och en allmän fascination kring detta, som man uppfattar, udda fenomen i samhället. Den återkommande frågan är: varför väljer människor att frivilligt, utan ersättning arbeta socialt (Hustinx, Cnaan och Handy 2010: 428)? Man kan också konstatera att det främst bedrivits forskning som organisationerna kan dra nytta av i sitt arbete, vilket inte är överraskande. Den mest utvecklade teoribildningen på området rör anledningar till att människor väljer att frivilligbeta. Där finns teorier som handlar om individens kännetecken som betonar motiv och självförståelse å ena sidan eller som betonar rationellt handlande och lönsamhetsanalys å andra sidan. Andra teorier betonar mer sociala band med omgivningen och organisationers verksamhet som förklaringar till frivilligarbete (Wilson 2000: 215).

Organisationens påverkan på volontärer, dess dragningskraft och dess förmåga att få volontärer att fortsätta frivilligarbete har studerats mycket på. Haski-Leventhal och Bargal (2008) genomförde en etnografisk studie där man på nära håll följde organisationens socialisering av volontärerna. En etnografisk studie ger möjlighet till att följa sociala processer och förstå dem i dess kontext, på ett sätt som många andra metoder saknar instrument för (Haski-Leventhal och Bargal 2008: 72). De har också skapat en modell för detta där de beskriver socialiseringens olika faser. Denna modell sätter ljuset på volontärens förväntningar och syn på insatsen och hur denna påverkas av organisationen och av

mottagarna av insatsen. Där volontären går från entusiasmen att få “rädda världen” till en mer rimlig förväntan på sig själv till likgiltighet eller alternativt en förnyelseprocess. Genom denna process intar volontären olika roller både inom organisationen och gentemot mottagarna (Ibid: 76).

### **3.2 Volontärrollen och vänskapsrelationer**

Flera internationella studier har tittat på begreppet “befriending”, som närmast kan översättas till “bli vän”, där volontären haft som uppdrag att bli vän med en mottagande person och utveckla den relationen. En brittisk studie genomförde semi-strukturerade intervjuer med nio volontärer (“befrienders”) i syfte att undersöka volontärernas erfarenheter av relationen med personer med demens (“befriendeds”) (Greenwood et al. 2018). Volontärerna betonar de starka känslor som kopplas till relationen och hur fördomar kring demens blivit utmanade av nya erfarenheter (Ibid: 835). Volontärerna lyfte också hur relationen var komplex. De beskrev relationen som en tvåvägs-konversation, men samtidigt inte en relation där båda gav lika mycket. Flera volontärer beskriver själva relationen som ojämlig, där volontären har mer makt. Målet för volontärerna var att “befriendede”-personen skulle ha en bra stund och därför använde de sin makt till att “låta” personen prata om det den gillade istället för att “kräva” att samtalet var helt jämlikt (Ibid: 828). Volontärerna hade också svårt att beskriva relationen på ett entydigt sätt, istället kan relationen snarare beskrivas som att både “befrienders” och “befriendeds” spelar flera olika roller. Hur volontärerna beskrev närheten i relationen kunde skilja sig mycket. Vissa talade om att det fanns kärlek i relationen, medan andra beskrev relationen som mekanisk (Ibid: 826 f). De yttre strukturerna, som t.ex. tidsbegränsning av umgänge kunde påverka hur relationen upplevdes och flera volontärer beskrev svårigheter att definiera rollen. Detta går enligt Greenwood et al. att koppla till olika inslag av personlighet och professionalitet i relationen, som försvårade volontärernas skapande av en stadig rollidentitet (Ibid: 828).

En forskare som mer fokuserat på själva volontärrollen är Wharton. Hon studerade ett familjevänsprojekt där unga tonårsmödrar fick en volontärvän under 1 år (“Project Friendship”). Genom 25 djupintervjuer med grundare, personal och volontärer undersökte hon processen när volontärrollen konstrueras och antas av volontärerna (Wharton 1991: 83). Processen beskrevs som interaktiv och beroende både av strukturella och individuella faktorer. Det strukturella representerades av organisationen som definierade målet med

insatsen, behovet hos mottagaren och vilken roll volontären skulle anta. Studien beskrev även hur volontären som individ internaliserade organisationens förväntningar och krav på volontären och gjorde dem till sina egna mål för insatsen. Resultatet visade att volontärer som, enligt sin upplevelse, uppfyllt sin roll som volontär bäst också hade bäst förutsättningar att skapa en nära relation till mottagaren (Ibid: 102).

### **3.3 Svensk forskning**

I en svensk kontext finns inte lika mycket forskning kring frivilligarbete och volontärens roll. Traditionellt har inte frivilligsektorn i Sverige fått något stort fokus i forskarkretsar (SOU 1993:82: 33). Man kan fråga sig varför, men gissningsvis kan det handla om att frivilligsektorn antagits ha en perifer roll pga den offentliga sektorns stora utbredning i Sverige (Lundström och Svedberg 1998: 111).

En svensk doktorsavhandling av Malin Sundström från 2020 fokuserar på äldres ensamhet och hur volontärer och vårdpersonal kan vara ett samtalsstöd. Syftet med studien var att undersöka vårdpersonal och volontärers erfarenheter av mötet med äldre och deras existentiella ensamhet. Syftet var också att inkludera enhetschefers syn på stöd av vårdpersonal och volontärer (Sundström 2020: 36). Studien genomfördes i en svensk vårdkontext och bestod av fyra delstudier. De två första var explorativa och vände sig till vårdpersonalen. Datan från dessa studier ledde till en tredje delstudie som vände sig till volontärer som möter äldre inom vården. Den fjärde studien vände sig slutligen till enhetscheferna (Ibid: 38). De tre första studierna var kvalitativa intervjustudier, men den fjärde var en kvantitativ enkätstudie (Ibid: 39). Urvalet bestod av personer från olika vårdkontexter i södra delen av Sverige (Ibid: 40). Resultatet visar att för att kunna möta äldres existentiella behov krävs en lyhördhet även för det personen inte säger. Därför behövs ett gott stöd till vårdpersonal och volontärer som vill samtala med äldre, men som kan känna osäkerhet i detta. Volontären tycks också ha större handlingsutrymme än vårdpersonal i samtalen. Författaren föreslår därför att volontärer ska ses som ett viktigt komplement till professionella inom vården (Ibid: 92).

Det saknas i svensk kontext (och även internationellt) studier som kombinerar ett fokus på volontärrollen och volontärers relation med äldre personer. I tider av pandemirestriktioner när frivilligorganisationer ser ett behov att bryta äldres isolering, blir det viktigt att titta närmare

på hur volontärer kan fylla dessa behov och vilka eventuella hinder som finns. Min studie, som lyfter hur volontärrollen och organisationsstyrning påverkar vänskapsrelationer mellan äldre personer och volontärer, kan förhoppningsvis bidra med kunskap på området.



## 4. Teori

I detta teoriavsnitt kommer jag presentera två organisationsteorier som fördjupar vår förståelse för frivilligorganisationens karaktäristik och två teorier som inriktar sig på relationen mellan två parter, med fokus på gåvoutbytet och den maktobalans som skapas.

### 4.1 Organisationsteori inriktat mot frivilligorganisationer

Avsnittet inleds dock av en kortare beskrivning av frivilligorganisationen utifrån en SOU från 1993 (som redan omnämnts ovan), Frivilligt socialt arbete - kartläggning och kunskapsöversikt (SOU 1993:82), som fått viss betydelse för uppfattningen om och förståelsen för det svenska engagemanget i frivilligt socialt arbete (Linde och Scaramuzzino 2017: 27). Utredningen skrevs av forskare från Sköndalsinstitutet (idag Ersta Sköndal Bräcke Högskola) med Lars Svedberg i spetsen. Med tanke på det intresse för frivilligsektorn som länge funnits på detta lärosäte är detta bara logiskt. De kapitel jag hämtat information från är skrivna av Erik Blennberger som arbetade med begrepps- och ideologifrågor om frivilligsektorn (och var verksam vid Ersta Sköndal Bräcke Högskola fram till sin alltför tidiga bortgång 2018).

Karaktäristiken för en frivilligorganisation är, enligt Blennberger, att den är skild från staten i och med att det inte finns någon statlig inblandning vare sig i bildande eller upplösande av organisationen. Inte heller är denna typ av organisation vinstdrivande som ett företag. Det ska finnas en viss organisatorisk struktur med styrelse och medlemskap. Det utåtriktade arbetet kan bedrivas av anställda eller oavlönade frivilliga/volontärer och grundar sig på en gemensam idé (SOU 1993:82: 36). Linde och Scaramuzzino sammanfattar frivilligt socialt arbete på ett bra sätt:

Frivilligt socialt arbete (...) handlar om att människor organiserar sig, sina resurser och sitt handlande baserat på fria val och frivilligt engagemang, utan direkt statlig styrning, utan vinstintresse och ofta i gemenskaper av olika slag. - Linde och Scaramuzzino (2017: 20)

Frivilligorganisationer fungerar som sammanslutningar där individen kan få utlopp för värderingar kring t.ex. social rättvisa och en viss samhällsutveckling. Linde och Scaramuzzino menar att dessa organisationer verkar i rummet mellan individ och stat och hanterar spänningen som kan uppstå mellan dessa aktörer (Linde och Scaramuzzino 2017:

20). Människorna i en organisation samlas kring en viss idé eller en uppsättning värderingar, därför får man, som medlem/deltagare, vara beredd på att man socialiseras in i organisationen för att skapa en likriktning inom organisationen (Ibid: 20).

#### *4.1.1 Typologi för frivilligorganisationer (Lundström och Svedberg 1998)*

Jag inleder nu beskrivningen av den första organisationsteorin som kommer användas i analysen. Lundström och Svedberg (1998) utvecklade en typologi för frivilligorganisationer i slutet av 90-talet. Typologin hjälper mig att rama in och fördjupa förståelsen av Räddningsmissionen som organisation. Jag är medveten om att frivilligorganisationerna kan ha förändrats en del på 20 år. Till exempel är IOP (Idéburet offentligt partnerskap) en ny typ av avtalsform mellan stat och frivilligorganisationer sedan 2010. Jag menar ändå att typologin i stora drag äger aktualitet än idag och kommer använda mig av den. Lundström och Svedberg (1998) typologiserar organisationerna inom den sociala frivilligsektorn i tre typer: *en skandinavisk icke-professionell och demokratisk styrd organisation; en frivilligorganisation av anglo-saxisk typ; samt en modern ad-hoc-organisation*. Kortfattat beskrivs den första typen som en medlemsorganisation som stöttar sina medlemmars intressen och har sitt ursprung i föreningslivet. Den andra typen riktar sig mot utsatta människors behov i samhället, t.ex. stadsmissionerna (Lundström och Svedberg 1998: 116 f). Den tredje typen är ett modernare fenomen där organisationen består till stor del av frivilliga och där verksamheten består mer av punktinsatser, ofta s.k. väntjänstverksamhet (Ibid: 121). Utifrån denna typologi skulle Räddningsmissionen kategoriseras som en *frivilligorganisation av anglo-saxisk typ*. Det bör väl tilläggas att som med alla idealtyper så finns det alltid sånt som inte helt överensstämmer. Det som kännetecknar denna typ av organisation är enligt Lundström och Svedbergs (1998: 119) uppräknning följande:

##### *Grundläggande betingelser och inriktning:*

- idéburen men inte i en folkrörelsetradition/inga demokratiska beslutsstrukturer
- ideologiskt genomsyrad och i huvudsak homogen
- insatser för andra
- professionella verksamheter med få/inga ideellt verksamma
- entydigt utåtriktad organisation vad gäller »aktivitet«
- i huvudsak icke-förändringsorienterad vad gäller »ideologi«

##### *Verksamhetsområden:*

- direkta sociala insatser av humanitärt slag
- direkta sociala insatser med tydligt professionellt anslag

Det som skaver något mot Räddningsmissionens verksamhet är att den bärs upp till stor del av frivilliga insatser. Man har även en demokratisk beslutsstruktur där 30 huvudmän (“kyrkor i och kring Göteborg”) skickar ombud till ett beslutande årsmöte (Räddningsmissionen - Om oss 2021). Med tanke på detta har Räddningsmissionen även inslag av *en skandinavisk icke-professionell och demokratisk styrd organisation* i sin organisationsstruktur. Förutom dessa inslag kan man säga att det som kännetecknar en frivilligorganisation av anglo-saxisk typ är dess sociala insatser som riktas mot de utsatta i samhället, men också insatser som riktar sig även mot mer etablerade grupper. I förhållande till det offentliga finns en kritik mot att de mest utsatta lämnas utan skyddsnät och där har dessa organisationer hittat en nisch och ett tomrum att fylla. Kritiken mot staten/kommunen har också gjort att man mer och mer lutat sig mot finansiering av företag istället för stat. Ett annat kännetecken är att dessa organisationer uppmärksammar och stöttar nya grupper av utsatta, samtidigt som man står för kontinuitet när den offentliga verksamheten kan vara något oberäknelig p.g.a. skiftande politiska beslut (Lundström och Svedberg 1998: 120 f).

#### *4.1.2 Fullständiga (och partiella) organisationer (Turunen och Weinryb 2017)*

Lundström och Svedbergs typologi ger oss en förståelse för Räddningsmissionens organisationsstruktur. För att ytterligare förstå organisationen och volontärens relation till varandra tänker jag komplettera med en teoretisk modell som Turunen och Weinryb (2017) har tagit fram. I sin studie om frivilligorganisationers respons och arbete under flyktingkrisen 2015 delade de in organisationerna i *fullständiga-* och *partiella organisationer*. Räddningsmissionen faller här under beteckningen fullständig organisation. Det som generellt skiljer en fullständig organisation från en partiell organisation är att den första har ett tydligare medlemskap och därmed också en större möjlighet att reglera och kontrollera volontären och verksamheten som denne utför. Jag kommer inte redogöra för den partiella organisationen utan fokuserar på den fullständiga organisationen.

*Medlemskap:* Eftersom medlemskapet kräver av volontären att man accepterar organisationens värdegrund och regler är rekryteringen av nya volontärer en något långsammare process än i en partiell organisation (Turunen och Weinryb 2017: 183). Organisationen är beroende av sina medlemmar för att utföra de insatser som beslutats om. Men pga att organisationen har en uttalad värdegrund och regler för sina insatser så måste medlemmen ikläda sig denna roll och lära sig hur man agerar å organisationens vägnar. Ofta sker detta genom en utbildning där medlemmen får information om värdegrund och regler att

följa. Medlemmen ska få klart för sig vad ens plikt är i rollen som volontär. På detta sätt kan den fullständiga organisationen se till att arbetet utförs i organisationens "anda" (Ibid: 185).

*Hierarkiska strukturer:* En fullständig organisation har en större möjlighet till koordinering av sitt arbete tack vare hierarkiska strukturer (Ibid: 183). Det är också syftet med denna struktur, "att kunna omvandla beslut till konkret handling". Ett kännetecken är också att ansvarsfördelningen är lätt att uppfatta. Ofta styrs detta upp genom en personalansvarig som organiserar och arbetsleder volontärerna (Ibid: 188). En hierarkisk struktur skapar en stabilitet hos volontärerna och undviker i högre grad bortfall av volontärer än partiella organisationer (Ibid: 187).

*Implementering av regler:* Volontärerna ska implementera vad man lärt sig och de instruktioner man fått. Insatserna ska utföras som de beslutats utan att blanda in egna åsikter (Ibid: 189). Tanken med medlemskapet och den hierarkiska styrningen är att göra både regler och information tydliga för volontären och lätta att följa. I fullständiga organisationer vet volontären vad den ska och inte ska göra och var den ska vända sig med olika frågor. Den ska veta hur man ska bemöta och tilltala mottagaren samt vilken hjälp volontären kan ge och när den istället ska lämna över t.ex. till en professionell anställd (Ibid: 188 f).

*Kontroller och sanktioner:* Den fullständiga organisationen förlitar sig inte på volontärens egna motiv till engagemanget och har också en högre ambition i hur insatsen ska utföras. Därmed blir det också relevant att kontrollera om insatsens utförande och införa sanktioner i de fall volontärerna bryter mot regler och organisationens värdegrund. Den fullständiga organisationen värnar om sin identitet och är därför mer noggrann med kontroller än vad den partiella organisationen är. Strukturen i den fullständiga organisationen gör det också mycket lättare att utföra kontroller och sanktioner (Ibid: 191). Medlemskapet ingås genom att volontären skriver under på organisationens värdegrund och regler (Ibid: 185 f). Volontären har alltså att välja på att följa dessa eller att bli föremål för sanktioner från organisationen.

Denna teori visar hur en organisations struktur avgör vilka ambitioner man har att styra/vägleda sina volontärer och hur kontakten blir mellan volontär och organisation. I analysen har denna teori använts för att belysa Räddningsmissionens utformning av volontärrollen och styrning av volontären.

## 4.2 Utbytesteorin - Dowd och Blau

Utbytesteorin utvecklades främst under 1960-talet av flera olika forskare. En av dessa utbytesteoretiker var Peter Blau (Cook och Rice 2003: 53). En något senare utbytesteoretiker var James Dowd (Tornstam 2018: 205). Jag kommer låta dessa två teoretikers versioner av utbytesteorin forma den teoretiska ram som jag sedan kommer använda i analysen. Tanken är att genom utbytesteorins perspektiv på det obalanserade utbytets konsekvenser för en relation analysera de roller som volontären och den äldre intar i sin relation. Eftersom teorin appliceras på en relation som involverar äldre, så inleder jag med en beskrivning av utbytesteorins grundantaganden utifrån ett gerontologiskt perspektiv.

Lars Tornstam är en svensk gerontolog. Han har i sin bok *Åldrandets socialpsykologi* samlat olika forskares bidrag till utbytesteorin utifrån ett gerontologiskt perspektiv. Ur ett gerontologiskt perspektiv blir kärnan i utbytesteorin den äldre personens svårighet att uppnå en balanserad relation, s.k. reciprocitet. Den bärande tanken är att relationen fungerar bäst när båda parter kan ge lika mycket till den andre och man uppnår denna balans. Med andra ord att båda får ut lika mycket av att umgås med den andre (Tornstam 2018: 203). Att som mottagare inte kunna ge tillbaka det man upplever sig vara "skyldig" kan ge känslor av otillfredsställelse och till och med ensamhet, som kan göra att man lämnar relationen (Tornstam 2018: 204). Det är viktigt med reciproka relationer för att undvika de beroendeförhållanden som annars uppstår. Grundförutsättningen för detta är att båda personer i en relation både är mottagare och givare samt har både rättigheter och skyldigheter (Tornstam 2018: 204). Begreppet *seriell reciprocitet* kritiserar dock tanken på att varje relation måste vara balanserad i givande och tagande och menar att man som pensionär redan gjort sin plikt för samhället och att de yngre nu är skyldiga att försörja de äldre. Denna tanke bygger på att det "tillåts en viss tid (...) mellan gåva och gengåva" (Ibid. 205). Det moderna industrisamhället lösgör oss dock, i mångt och mycket, från sådana skuldförhållanden över generationsgränserna och det är långtifrån säkert att detta synsätt hjälper den äldre personen att balansera relationen (Ibid: 205).

Efter denna korta redogörelse återgår jag nu till att presentera Dowds och Blaus teorier. Blau har presenterat ett schema om utbytes- och maktförhållanden där han listar alternativen till denna medgörlighet, eller undergivenhet som Blau benämner det, som finns att tillgå. Blau menar att man alltid skapar ett maktförhållande så fort man tillgodoser ett behov utan att ge

mottagaren möjligheten att uppväga balansen. Mottagaren är beroende av tjänsten/gåvan och klarar sig inte utan den och blir då helt i händerna på givarens godtycke (Ibid: 206). Det finns enligt Blau fyra alternativ till undergivenhet för den äldre. Tabell 1 sammanfattar de fyra alternativen och förutsättningarna för oberoende eller för en relation karakteriserad av obalanserad maktfördelning.

**Tabell 1.** Blaus schema om utbytes- och maktförhållanden

	<b>Alternativ till undergivenhet</b>	<b>Förutsättningar för oberoende</b>	<b>Förutsättningar för makt</b>
1.	Egna tillgångar	Strategiska resurser	Oberoende av andras bytesvaror
2.	Vända sig till annan bytespart	Tillgängliga alternativ	Monopolisering
3.	Tilltvinga sig nyttigheter	Tvångsmakt	Lag och ordning
4.	Klara sig utan erbjudna nyttigheter	Minskade behov	Materialistiska värden Politiska värden

(Blau 1964 i Tornstam 2018: 207)

1. Att ha *egna tillgångar* att erbjuda motparten i en relation jämnar ut maktförhållandet. Förutsättningen för detta är förstås att man som äldre har något av värde att erbjuda. Här skulle man kunna tänka sig att erfarenheter och livsvisdom skulle kunna vara en sådan tillgång. Det skulle också kunna vara ekonomiska resurser, men Blau påpekar den gamla lärdomen att allt inte går att köpas för pengar, t.ex. kärlek eller vänskap. Förutsättningen för maktutövande är att själv inte behöva det som motparten kan erbjuda, men samtidigt ha något som motparten inte klarar sig utan (Ibid: 207 f).
2. Ett andra alternativ är att *vända sig till en annan bytespart*. På detta sätt har man alternativet att tacka nej till den första bytesparten och blir då inte lika beroende av denna. Man kan välja mellan olika alternativ och skapar på så sätt mer handlingsutrymme för sig själv. Förutsättningen för detta alternativ är förstås att andra rimliga alternativ existerar. Om motparten har monopol på nyttigheten så försvinner valmöjligheterna och maktbalansen ökar (Ibid: 207 f).
3. Ett tredje alternativ är att *tilltvinga sig nyttigheter*. Förutsättningen för detta alternativ är att man har någon typ av tvångsmakt. Sett till gruppen äldre är denna tvångsmakt politisk makt att förändra sin situation. Blaus tabell går dock att använda på relationen

mellan individer också (Ibid: 211). I det sammanhanget kan tvångsmakt tänkas vara makt som utgår från t.ex. sociala kontakter eller verbal slagkraftighet. Om motparten är den som framförallt befogar över de betvingande maktmedlen ökat maktobalansen (Ibid: 209).

4. Ett fjärde alternativ är att helt enkelt *klara sig utan erbjudna nyttigheter*. Blau menar dock att detta sista alternativ knappast är ett rimligt alternativ. Även om man kan minska sina behov i viss mån och på detta sätt öka sitt oberoende, har man som individ vissa behov som man inte kan bortse från. Dessa behov tenderar också att med åldern snarare att öka än minska i omfattning (Ibid: 209).

Även Dowd presenterar olika alternativ till denna undergivenhet som Blau pratar om. Här väljer jag dock att fokusera på själva undergivenheten, eller *medgörlighet* som Dowd benämner det. En komplettering av Blaus alternativt till undergivenhet med Dowds beskrivning av medgörlighet får jag nytta av i analysen. Problemet för äldre personer i den västerländska kulturen, menar Dowd, är att de saknar nyttigheter som samhället värderar. Därmed har de också svårt att skapa eller bibehålla balanserade relationer. Dowd lyfter *medgörlighet* som en sista utväg för den äldre för att balansera relationen. Genom att inte ställa några krav och att vara följsam så ger den äldre något tillbaka till den andre, i brist på något annat att erbjuda (Ibid: 204). Vad innebär då detta för relationen? Utan att behöva göra en djupare analys blir det rimligen så att den andra parten har fritt spelrum att styra relationen dit den vill. Den äldre personen saknar å sin sida verktyg för att framföra sina behov och önskemål och är istället hänvisad till denna medgörlighet som enda verktyg.

### **4.3 Symbolisk makt och gåvoutbytet - Bourdieu**

För att ytterligare förstå relationen mellan volontären och den äldre väljer jag att komplettera utbytesteorin med Pierre Bourdieus teori om symbolisk makt och gåvoutbytet. Utbytesteorin med sin blottläggning av maktobalansen sammanfaller mycket med Bourdieus syn på makt i allmänhet och gåvans makt i synnerhet. Bourdieu kompletterar med en djupare förståelse för det osagda och omedvetna i relationen. I analysen blir Bourdieus teori viktig för att sätta ord på och förklara det som volontärerna, och de äldre för den delen, säger eller inte säger. Vad är det som gör att volontären och den äldre upplever vissa saker som "konstiga" eller "onaturliga" att prata om?

Pierre Bourdieu beskriver symbolisk makt som “de milda, osynliga formerna av våld, som aldrig uppfattas som våld, som vi inte påtvingas utan väljer, det våld som ligger i tillgångar, förtroende, plikt, personlig lojalitet, gästfrihet, gåvor, tacksamhet, hängivenhet” (Bourdieu 1982 i Järvinen 2013: 284). Denna typ av makt är alltså inget man med våld tillskansat sig utan något som båda parter samverkar till och där personen i maktpositionen alltså är en legitim auktoritet. Samtidigt betyder inte detta, enligt Bourdieu, att parterna måste vara medvetna om detta maktutövande eller att någon medvetet givit den andra en maktposition (Järvinen 2013: 284). Som en del av den symboliska makten talar Bourdieu om gåvoutbytet. Bourdieu menar att en gåvorelation alltid hänger samman med symbolisk makt eftersom “gåvan är knuten till gengåvan”. Därmed blir mottagarens frihet begränsad då denne hamnar i tacksamhetsskuld och måste försöka betala tillbaka gåvan med en gengåva (Bourdieu 1995: 145 f). En grundprincip i de symboliska tillgångarnas ekonomi är att man inte talar öppet om detta utbyte. “När man ger bort en present tar man bort prislappen” menar Bourdieu (Ibid: 147). Alternativet är att tala om utbytet i “förnekelsens språkbruk”. Denna förnekelse handlar om att “påföra former”. Man följer de former som i den sociala omgivningen satts upp för det sociala umgänget och avslöjar inte utbytet verkliga realitet (Ibid: 150). Detta kallar Bourdieu för det kollektiva självbedrägeriet (Ibid: 146). Man ska inte förstå detta som en tyst överenskommelse där båda parter är medvetna om denna outtalade sanning. Snarare har man lärt sig de sociala reglerna utantill sedan länge och utövar dem utan att behöva tänka efter (Ibid: 149). På detta sätt samverkar båda parter till att dölja sanningen om utbytet, som skulle förstöras om det avslöjades, enligt Bourdieu (1995: 146).

Det som händer med mottagaren när denne mottagit en gåva är att mottagaren behöver “inta en försiktig, samarbetsvillig, underkuvad attityd” (Bourdieu 1982 i Järvinen 2013: 299). Gåvan behöver givetvis inte vara av ekonomisk art utan kan, som i denna studies fall, handla om tid, gemenskap och vänskap. Mottagaren kan betala tillbaka med samma typ av gåva eller i brist på detta åtminstone “tacksamhet, solidaritet eller lojalitet” (Järvinen 2013: 299). I de fall där mottagaren inte har någon gengåva att erbjuda rubbas balansen i relationen och det blir en asymmetrisk relation. Alternativet i dessa fall är enligt Bourdieu det s.k. “icke-erkännandet” (“misrecognition”). Båda parter ignorerar då denna obalans i relationen, av den enkla anledningen att båda eftersträvar en jämlik, balanserad relation. Risken när man ignorerar maktobalansen på detta sätt är att makten osynliggörs. Maktaspekterna av relationen kan då inte heller diskuteras eller ifrågasättas vilket leder till att makten utökas, enligt Bourdieu (Ibid: 300).



# 5. Metod

## 5.1 Metodologiska utgångspunkter

Denna studie sällar sig till den kvalitativa forskningen med sin företrädesvis konstruktionistiska ontologiska hållning. I detta fall handlar det om att fånga samspelet i relationen mellan volontär och äldre samt mellan volontär och organisation. I ett sånt sammanhang blir det naturligt, enligt min ståndpunkt, att utgå från att “sociala företeelser och kategorier inte bara skapas via socialt samspel utan att de också befinner sig i ett tillstånd av ständig revidering” (Bryman 2018: 58). Med detta kommer också ett tolkande synsätt (interpretativism) på studieobjektet. I detta fall när man studerar individers syn på sig själva och sin roll i förhållande till andra individer och organisationer behöver man ha en strategi för hur man kan “fånga den subjektiva innebörden av social handling” (Ibid: 52). Enligt denna studies utgångspunkt är det framförallt volontärerna som genom sina erfarenheter och upplevelser sitter på kunskapen om volontärens roll andra sociala aktörer. Som många andra kvalitativa studier är denna studie en blandning av induktivt och deduktivt synsätt, ett s.k. abduktivt synsätt (Ibid: 50). Studien har ingen tydlig hypotes, utan har låtit sig ledas i viss mån av datan från intervjuerna, men samtidigt fanns från början en utgångspunkt att vilja undersöka i vilken mån volontärernas relation med de äldre påverkades av organisationen. Samtidigt har empirin å andra sidan inte lett fram till några nya teorier, som ett induktivt angreppssätt (Ibid: 49). Snarare har jag haft tilltänkta teorier med mig i bakhuvudet under hela processen som sedan använts för att tolka resultatet, som ett deduktivt angreppssätt. Detta gäller framförallt de organisationsteorier jag använt. I slutändan kan jag dock konstatera att empirin också styrde mitt teorival. Empirin väckte intresse kring varför vissa aspekter av relationen doldes av både volontär och äldre, vilket vägledde mig i eftersökandet av teorier. Slutligen landade jag i att tolka denna aspekt av relationen med hjälp av utbytesteorin och Bourdieus teorier om symbolisk makt och gåvoutbyte.

## 5.2 Metodval

Syftet med denna studie har hela tiden varit att lyfta volontärernas perspektiv. Detta har också styrkt mitt metodval. Den data jag är intresserad av handlar om sådant som volontärernas upplevelser av utbildning, relation till organisation, samtalsupplägg och innehåll, relationsskapande till en mottagare, osv. Jag insåg ganska snart att jag behövde använda mig av intervjuer för att få fram den typen av data (Kvale och Brinkmann 2014: 15). För att kunna

vara öppen för volontärens eget perspektiv har jag låtit mina frågor vara så öppna som möjligt i intervjuguiden (Bilaga 3). Detta för att inte låsa mig i mitt eget perspektiv på bekostnad av volontärens perspektiv. En viss struktur var dock nödvändig för att kunna styra intervjun så att mina frågeställningar skulle kunna besvaras. Med andra ord har jag använt mig av semi-strukturerade kvalitativa intervjuer (Gillham 2008: 103).

Genom att genomföra intervjuerna via videosamtal var förhoppningen att intervjupersonerna skulle uppleva en tillit till intervjuaren samt ett utrymme för intervjupersonen att i lugn och ro dela med sig av sina erfarenheter och tankar. Videosamtalet gör att både volontär och forskare får en möjlighet att läsa av kroppsspråk och förstå den andre bättre. Denna ytterligare dimension i kommunikationen bör leda till färre missförstånd och tillför ett lugn till samtalet (Gillham 2008: 126). Samtidigt kan man konstatera att det digitala mötet inte kan mäta sig med ett rumsligt möte (Bryman 2018: 626). Under våren 2021 gör dock nationella restriktioner p.g.a. rådande pandemi att alternativen begränsas kraftigt. Då är videosamtal ett bra alternativ i brist på annat.

Förutom intervjuerna med volontärerna har jag genomfört en intervju med volontärsamordnaren på Räddningsmissionen. Intervjun genomfördes i ett tidigt skede av studien och hade funktionen att fördjupa min kunskap om Räddningsmissionen som organisation och om strukturen runt omkring projektet "Ringvån". Denna kunskap ligger dels till grund för analysen. Dels har denna kunskap hjälpt mig och påverkat min utformning av intervjuguiden till volontärintervjuerna. Intervjun berörde framförallt den utbildning som volontärerna genomgår innan de påbörjar frivilliginsatsen. Även denna intervju genomfördes via videosamtal. Videosamtalet blev extra fördelaktigt då detta gjorde det möjligt för henne att dela en powerpoint under hennes genomgång av volontärutbildningen. Jag hade på förhand bitt volontärsamordnaren att ge mig en kortvariant av utbildningen och ställde enbart korta följdfrågor på detta. Med andra ord stod det volontärsamordnaren fritt att berätta det hon ansåg relevant och därmed går intervjun att liknas mest vid en ostrukturerad intervju, men med ett på förhand bestämt ämne (Gillham 2008: 73).

### **5.3 Urval**

Den population jag valt att undersöka i denna studien är de 25 volontärer som är aktiva i projektet "Ringvån". Jag valde att ge alla 25 volontärer möjligheten att delta genom att maila

information och förfrågan till dem alla. Utfallet blev att fem personer responderade och ville delta i studien. Den femte personen responderade dock något senare i processen vilket gjorde att jag kände mig tvungen att avböja den intervjun. Tidsplanen hade helt enkelt spruckit. Därför fick jag nöja mig med fyra intervjupersoner.

Jag har inga föreställningar om att detta urval skulle vara helt representativt för denna population, men något går ändå att säga om de intervjupersoner jag intervjuat. Både män och kvinnor fanns med i urvalet av volontärer. Både män och kvinnor finns även representerade bland dessa volontärers äldre vänner. Volontärpopulationen som helhet består av ca två tredjedelar kvinnor och ungefär samma fördelning gäller för volontärernas äldre vänner. På detta sätt finns en viss representativitet bland urvalet, samtidigt ska sägas att analysen i sig inte har något egentligt genusperspektiv. Med tanke på att populationen är relativt liten väljer jag att inte nämna några fler bakgrundsfakta om intervjupersonerna. Eftersom dessa fakta inte har någon funktion för studiens analys finns ingen anledning att i onödan ge ledtrådar om intervjupersonernas identitet.

## **5.4 Studiens genomförande**

### *5.4.1 Intervjuer*

I kontakten med intervjupersonerna har jag först genom mail informerat om studien (se Bilaga 2) och sedan muntligen framfört samma information med förtydliganden och möjlighet till frågor från deras sida. Skriftligen (genom mailsvaret) har intervjupersoner gett sitt samtycke till att delta. Både skriftligen och muntligen har de fått information om möjligheten att dra sig ur studien även efter intervjun. Detta gör att vetenskapsrådets informationskrav (som utgör en av de forskningsetiska principerna) kan sägas vara uppfyllt (Vetenskapsrådet 2002: 7). Samtyckeskravet handlar om att ett samtycke ska ges från deltagaren, denne ska kunna dra tillbaka detta samtycke och den ska inte utsättas för några påtryckningar kopplat till detta (Ibid: 9 f). Intervjupersonerna fick informationen att de kunde dra tillbaka sitt samtycke fram t.o.m. 6 april. Detta är förvisso en begränsning av möjligheten att dra sig ur, men samtidigt hade det varit praktiskt omöjligt att slutföra studien i tid om någon av intervjupersonerna valt att dra sig ur efter detta datum. Eftersom intervjuerna genomfördes tidigt i mars bedömde jag att det fanns god tid att ångra sig och tycker därför att samtyckeskravet är uppfyllt.

Volontärintervjuerna var alla ca 45 minuter långa. Efter första intervjun ändrades ordningen så att frågorna kom i en mer naturlig följd. Några frågor lades också till för att täcka in studiens frågeställningar bättre. Alla intervjuer kunde genomföras utan avbrott med bara mindre tekniska bekymmer i uppstarten av intervjun, men inget som störde själva intervjun. En av intervjuerna fick genomföras via telefon då videosamtalet inte fungerade. Telefonsamtalet förflöt sedan utan tekniska bekymmer och med bra ljud. Givetvis var detta en missräkning, men resultatet upplevdes inte skilja sig nämnvärt från de resterande intervjuerna. Dock blev intervjun ca 10 min kortare än de övriga intervjuerna vilket möjligtvis kan ha att göra med att man inte såg varandra. Intervjuguiden gjorde att alla intervjuer berörde samma ämnen, men olika intervjupersoner lade olika mycket tid på ämnena. Dels berodde detta på intervjuarens följdfrågor då något bedömdes som intressant att fördjupa sig i, men framförallt berodde det på intervjupersonens eget intresse att fördjupa sig i ämnet.

#### *5.4.2 Kodning, tematisering och analys*

Alla intervjuer spelades in och transkriberingen pågick parallellt med genomförandet av intervjuerna. I samråd med en av intervjupersonerna skickades transkriberingen för påseende om det fanns delar intervjupersonen ville ta bort. Detta material användes sedan inte i studien. I övrigt gjordes transkriberingen ordagrant, men med undantag för ord utan innebörd som exempelvis "hmm" och "öh" m.fl. som inte skrevs med. Jag har skrivit ut orden rättstavade och inte som talspråk. Detta har varit en balansgång mellan att vara varsam med materialet och att göra det begripligt.

Under transkriberingen började jag den tolkande processen genom att göra vissa noteringar om saker av intresse för analysavsnittet. Kodningen gjordes sedan i programmet NVIVO. Alla intervjuer har samma kodningar med några få undantag. Koderna växte fram successivt allt eftersom jag läste igenom intervjuerna. När intervjuerna kodats sammanförde jag koder som hängde samman och hittade teman som de gemensamt kunde ligga under. NVIVO hjälpte mig att få en tydlig överblick över vilka koder som repeterades flest gånger. Vissa koder föll i detta stadium bort då de uppfattades vara av mindre värde utifrån frågeställningarna och inte representera kärnan av intervjupersonernas budskap. De passade med andra ord inte in under något tema. När jag identifierat teman så återvände jag till intervjumaterialet för att se om de kunde sägas representera kärnan i intervjuerna eller om något missats. Det är med andra ord en tematisk dataanalys jag gjort (Bryman 2018: 703).

Det som framförallt väglett mig i tematiseringen är om ett tema repeterats ofta och om det varit intressant för mina frågeställningar. Följande fem teman var de som under denna process växte fram: *Räddningsmissionens organisering av volontärerna; volontärernas upplevelser av styrning; volontärrollen; tecken på asymmetri i relationen; samt metasamtal - att samtala om samtalet/relationen*. Dessa teman har sedan analyserats med hjälp av teorier som fördjupat förståelsen av datan. Förhoppningen är att denna teoretiska förståelse av datan ska bidra till kunskapsläget på området (Ibid: 703). Valet av analysmetod hänger ihop med målet att lyfta fram volontärernas perspektiv. Den tematiska dataanalysen gav mig en överblick på materialet och inte bara en känsla av intervjuernas kärna och innehåll. Samtidigt är också intervjuarens upplevelse av intervjupersonernas betoning, tankar, och känslor kring ämnet viktigt. Ett alltför strikt räknande av återkommande fraser eller ord menar jag kan ge en missvisande bild av intervjuerna.

## **5.5 Användning av empiri och teori**

För att få en så heltäckande bild av volontärutbildningen som möjligt har jag flera olika empiriska material. Intervju med volontärsamordnare samt den powerpoint visas för volontärerna i utbildningen. Det överenskommelse-dokument som volontärerna undertecknar när de går in i frivilliginsatsen. Utöver detta har jag på Räddningsmissionens hemsida gått igenom Räddningsmissionens organisation och värdegrund samt en presentation av projektet "Ringvän". Den första frågeställningen "*Hur framställs uppdraget/volontärrollen, från Räddningsmissionens sida, i volontärutbildningen och på Räddningsmissionens hemsida?*" kommer att besvaras med hjälp av detta empiriska material tillsammans med information från Räddningsmissionens hemsida om projektet "Ringvän" och Räddningsmissionens organisation och värdegrund. Organisationsteorier av Lundström och Svedberg (1998) samt Turunen och Weinryb (2017) används för att analysera det empiriska materialet.

Den andra frågeställningen "*Hur beskriver volontärerna sin roll i samtalen/relationen?*" kommer att besvaras med hjälp av empirin från intervjuerna med volontärerna. Utbyteteorin och Bourdieus teori om symbolisk makt och gåvoutbytet används för att analysera det empiriska materialet.

Den tredje frågeställningen "*Enligt volontärerna hur påverkas relationen av styrningen och volontärrollen?*" kommer att besvaras med hjälp av empirin från intervjuerna med

volontärerna. Utbytesteorin och Bourdieus teori om symbolisk makt och gåvoutbytet används för att analysera det empiriska materialet.

Den fjärde frågeställningen “*Hur ser volontärerna på att samtala om relationen tillsammans med den äldre (s.k. metasamtal)?*” kommer att besvaras med hjälp av empirin från intervjuerna med volontärerna. Bourdieus teori om symboliska makt och gåvoutbytet används för att analysera det empiriska materialet.

## **5.6 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet**

Även om validitet, reliabilitet och generaliserbarhet är begrepp som framförallt används i kvantitativ forskning finns ansatser att översätta dem till en kvalitativ kontext. I detta resonemang kommer jag att luta mig mot Kvale och Brinkmanns (2014) användning av begreppen kopplat till den kvalitativa forskningsintervjun.

### *5.6.1 Validitet*

Denna studies syfte att bl.a genom volontärintervjuer undersöka hur Räddningsmissionens styrning av uppdraget och stöd till volontärerna har påverkat relationen mellan volontär och äldre, menar jag rimligen bara kan uppnås genom samtal med just volontärerna. Det kan tyckas banalt, men är ändå en del av svaret på frågan om “metoden undersöker vad den påstås undersöka” som kallas för *validitet* (Kvale och Brinkmann 2014: 296). Eftersom volontärperspektivet är en del av målet med studien behövs en metod som kan fånga detta perspektiv. Där är den semistrukturerade intervjun en lämplig metod, som beskrivits ovan. Den andra delen som behöver besvaras är om metoden att intervjua volontärer faktiskt kan svara på hur Räddningsmissionen påverkat relationen mellan volontärer och äldre. Eftersom datan samlas in från volontärerna och inte från, till exempel, de äldre får man en ofullständig bild av relationen. Detta är en svaghet som jag är medveten om. Men med hjälp av intervjun med volontärsamordnaren finns åtminstone Räddningsmissionens syn på styrning av uppdraget och stödet till volontärerna representerad. Här ska dock påpekas att intervjun med volontärsamordnaren var mer av informerande karaktär och inte av samma reflekterande karaktär som volontärintervjuerna. Likväl finns både Räddningsmissionen och volontärerna representerade som i intervjuerna fått gott om tid och utrymme att utveckla sina tankar om det som är studien syfte. Med andra ord tycker jag det finns goda skäl att säga att studiens metod undersöker och svarar på studiens syfte.

### 5.6.2 *Reliabilitet*

Frågan om studiens *reliabilitet* är något besvärlig att besvara när det kommer till intervjustudier. Reliabiliteten handlar i detta fall om huruvida andra forskare kommer få samma svar från intervjupersonerna om studien skulle genomföras vid ett annat tillfälle (Kvale och Brinkmann 2014: 295). Studiens teman bygger på uttalanden som återkommit under intervjun och som flera volontärer talat om. Detta gör studiens resultat mer trovärdigt än om saker som sagts i förbifarten getts en central plats i studien. Då skulle risken ökat för att andra forskare inte hade fått samma resultat. Samtidigt som intervjuguiden som använts varit relativt öppet strukturerad, inom studiens syftes område, så får jag medge att vissa följdfrågor varit något ledande i syftet att nå fram till kärnan av volontärens resonemang. Här kan man alltså befara att intervjuaren påverkat volontärens svar och att svaret blivit annorlunda om intervjuaren inte utövat denna milda form av påtryckning. Kvale och Brinkmann beskriver detta som försvagande av reliabiliteten (2014: 295). Jag menar dock att detta gjorts med största försiktighet och vid tillfällena då jag upplevt att volontären redan uttalat det som jag senare antytt i en följdfråga. Jag menar alltså inte att jag lagt orden i mun på någon, utan endast fått dem att tydligare uttala det som redan sagt i mer svävande ordalag.

### 5.6.3 *Generaliserbarhet*

Generaliserbarhet av kvalitativa studier är flitigt diskuterat. Olika forskare hävdar olika ståndpunkter i detta. Vissa menar ändå att "måttliga" generaliseringar är möjliga. Där studien kan ses som ett exempel på "en bredare uppsättning av identifierbara drag" (Bryman 2018: 485). Jag lutar mig mot denna hållning och menar att resultatet från denna studie kan få stå som exempel för hur volontärrollen i frivilligorganisationer kan te sig. Detta ställningstagande stärks av tidigare forskning om volontärer som landat i liknande resultat. Där Greenwood et al. (2018) bekräftar flera av de maktaspekter av volontärrollen som denna studie pekar på och där Wharton (1991) ser samma mönster av organisationens påverkan på volontären som denna studie gör. Att kunna göra sådana jämförelser med annan forskning på området stärker argumentet för generaliserbarheten (Bryman 2018: 485). När jag breddar diskussionen och talar om volontären i frivilligorganisationer i allmänhet är det denna typ av "måttlig" generalisering jag gör. Jag menar att denna studie kan ge en fördjupad kunskap om hur frivilligorganisationen påverkar volontären och hur detta kan påverka en relationell insats. Samtidigt är detta inte den typ av "säker" kunskap som en kvantitativ studie kan generalisera till hela populationen, utan istället mer begränsad och prövande i sin karaktär (Ibid: 485). Den typen av generalisering som bör väcka frågan hos andra

frivilligorganisationer: “Kan vi känna igen oss i denna beskrivning av organisationens påverkan på volontären och vad betyder det i så fall för vår verksamhet?”.

## 5.7 Etiska överväganden

Vetenskapliga rådet lyfter fyra etiska forskningsprinciper som bör beaktas av varje samhällsvetenskaplig forskare. Dessa forskningsprinciper lyfts på olika ställen i detta metodavsnitt där de aktualiseras. Under rubriken “studiens genomförande” redogörs för informationskravet och samtyckeskravet kopplat till intervjuernas genomförande. Under denna rubrik (Etiska överväganden) kommer jag redogöra för konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

För att åskådliggöra mina etiska överväganden under studiens gång kommer jag, likt Kvale och Brinkmann (2014), presentera dessa under var och ett av de sju forskningsstadierna (Kvale och Brinkmann 2014: 99 f).

1. *Tematisering.* Till en början tog jag kontakt med Räddningsmissionen och fick veta mer om projektet “Ringvän”. Min tanke med att intervjua volontärerna var att få deras perspektiv på detta projekt och möjliga utmaningar som de stött på. Som forskare har man alltid målsättningen att forskningsresultatet ska bidra inte bara till kunskapsläget utan även förbättra för intervjupersonerna. Att undersöka organisationens påverkan på ringväsrelationen menar jag har potential att bidra även till volontärernas kunskap och utförande av sin frivilliginsats. Det bör alltså “förbättra den undersökta mänskliga situationen” som Kvale och Brinkmann efterfrågar (2014: 99).
2. *Planering.* Det som kan vara till nackdel för intervjupersonerna är att negativa uttalanden om Räddningsmissionen skulle kunna försämra relationen till Räddningsmissionen. Detta var en av de första tankarna som slog mig i planeringsstadiet. Därför har jag försökt att involvera Räddningsmissionens volontärsamordnare så lite som möjligt i kontakten med intervjupersonerna. Hon fick enbart uppgiften att vidarebefordra en PDF med min inbjudan och information om studien. Volontärerna svarade sedan direkt till min mail utan att gå genom volontärsamordnaren. På detta sätt fick intervjupersonerna chansen att vara anonyma gentemot organisationen. Jag ansåg detta viktigt eftersom intervjupersonernas svar och studiens resultat i viss mån kan uppfattas som kritisk mot Räddningsmissionen.



Utfallet blev dock att några av volontärer valde att informera volontärsamordnaren om sitt deltagande ändå. Kanske hade man kunna göra saker annorlunda. Jag menar dock att informationen var mycket tydlig. Dessutom menar jag att det hade varit ett större övertramp att volontärsamordnaren skulle gett mig volontärernas kontaktuppgifter utan deras samtycke till detta. Under planeringsprocessen började jag fundera kring om ett samtycke behövdes inte bara från volontärerna, utan även från volontärernas äldre vän i projektet. Utifrån resonemanget att intervjuguiden jag utformat inte uppmuntrar till att avslöja några detaljer i samtalen menar jag att detta samtycke inte behövs. I samråd med min handledare har jag också fått bekräftat att liknande studier inte söker samtycke av personer som på detta indirekta sätt berörs av studien.

3. *Intervjusituation*. Intervjuerna genomfördes på ett sätt som var bekant för intervjupersonen, telefon eller videosamtal. Intervjupersonen fick också möjlighet att välja tid för intervjun. Intervjupersonerna var införstådda med upplägget innan intervjun genomfördes och hade möjlighet att ställa frågor innan intervjun. Detta bör ha skapat goda förutsättningar för en stressfri miljö. Intervjun rörde sådant som exempelvis volontärens roll och tankar om relationen med den äldre. Vissa menade att intervjun gjort att de fått ögonen på nya saker i relationen och tankar om vad man vill förändra. Som Kvale och Brinkmann lyfter finns även risken att intervjun rör upp negativa känslor och tankar som kan förändra ens självuppfattning som volontär (2014: 99). Under intervjun försökte jag som utfrågare vara lyhörd för hur intervjupersonen upplevde intervjun och frågade även denne efter intervjun hur det upplevts. Ingen av intervjupersonerna visade åtminstone något synligt tecken på att intervjun påverkat dem negativt.
4. *Utskrift*. Intervjuerna har spelats in och transkriberats. På detta sätt menar jag att återgivandet av intervjun blir mest rättvisande. Samtidigt är det naturligtvis mycket som går förlorat när ett samtal blir till text, men ännu mer hade gått förlorat om jag enbart haft mitt minne till förfogande (Kvale och Brinkmann 2014: 218, 220). Eftersom jag genomfört samtliga intervjuer, transkriberingen och även analysen har jag tillgång till mina minnen av känslouttryck och ironi kopplat till den transkriberade texten. Detta hjälper mig att göra en rättvis tolkning av texten. I en av intervjuerna kände intervjupersonen att denne delat med sig mer än denne önskat. Intervjupersonen gavs då tillfälle att läsa igenom transkriberingen och markera stycken som inte fick

medtagas i studien. Övriga intervjupersoner gavs inte denna möjlighet, men har haft möjligheten att dra sig ur studien om man så velat. Men ansvaret för konfidentialiteten ligger inte på intervjupersonerna utan på mig som forskare. I samråd med min handledare har de utvalda citaten anonymiserats. I urvalsprocessen har jag också valt bort hela citat eller delar av citat som jag menar även efter anonymisering riskerar att röja antingen volontärens eller den äldres identitet. Alla citat som kan antyda antingen volontärens eller den äldres könstillhörighet har ersatts med *volontär* eller *den äldre*. Detta för att i möjligaste mån säkra intervjupersonernas och de äldres konfidentialitet. Under arbetets gång har personliga uppgifter lagrats på en lösenordsskyddad dator. Vetenskapsrådets konfidentialitetskrav har tagits i beaktande i dessa hänseenden (Vetenskapsrådet 2002: 12), men även under planeringsstadiet (punkt 2) var konfidentialiteten ledande för hur studiens genomförande planerades.

5. *Analys*. Kvale och Brinkmann talar vidare om vikten av lojalitet mot intervjupersonernas uttalanden och hur de ska tolkas (2014: 99). Jag har strävat efter att tolka citaten utifrån den första uppfattningen jag fick av uttalandet under intervjun och den tolkning som också överensstämmer med den allmänna andemeningen i intervjun. Under ett samtal med en person får man genom uttalanden, betoningar och gester en känsla för en persons ståndpunkt och jag menar att jag varit lojal mot intervjupersonerna i detta (Kvale och Brinkmann 2014: 218). Samtidigt finns en risk när intervjuer sker via telefon och över videosamtal att kroppsspråk går förlorat och att missförstånd uppstår (Bryman 2018: 626). P.g.a. tidsbrist har det dock inte varit möjligt att tillfråga volontärerna om citatens korrekta uttolkning. Ett sätt att minska risken för feltolkning har varit att inte använda citat jag upplevt som svårtolkade.
6. *Verifiering*. Vilka svar har intervjupersonerna gett och hur vet jag att de överensstämmer med intervjupersonernas egentliga upplevelser och erfarenheter (Kvale och Brinkmann 2014: 213)? Löften om konfidentialitet i kombination med att volontärrollen i allmänhet förknippas med något mycket positivt borde ge goda förutsättningar för intervjupersonerna att tala fritt. Med målet att intervjupersonerna skulle känna sig fria att tala sina erfarenheter var jag mån om en god samtalston och respektfullt bemötande. Samtidigt förekom kritiska/kontrollerande frågor under intervjun för att förtydliga uttalanden och gräva djupare i intervjupersonens erfarenheter. Detta är en avvägning som forskaren måste göra (Ibid: 100). Lyhörddhet

för intervjupersonens upplevelse av frågorna var viktigt för att undvika att intervjupersonen upplevde dem som obekväma eller stressande.

7. *Rapportering*. Räddningsmissionen, intervjupersonerna och berörda på universitetet är de som får ta del av studien. Den läggs också upp på universitets databas. Här blir ju konfidentialitetsfrågan aktuell igen (Kvale och Brinkmann 2014: 100). Där, som jag nämnt, konfidentialitet gentemot Räddningsmissionen är det viktigaste, som jag bedömer det. Möjliga konsekvenser för intervjupersonerna och kanske volontärer inom Räddningsmissionen i allmänhet skulle kunna vara att organisationen ser över sitt volontärbete och volontärernas möjlighet och kompetens att möta målgruppens behov. Det skulle kunna resultera i närmare kontakt med volontärerna om man vill knyta dem närmare organisationens värdegrund och arbetssätt. Det skulle också kunna innebära friare tyglar för volontärerna om man ser att detta gynnar volontärrollen och frivilliginsatsen. I inget av fallen bör konsekvenserna bli tydligt negativa för intervjupersonerna eller för gruppen volontärer som helhet. Förhoppningen är givetvis den motsatta. Därmed menar jag att Vetenskapsrådets nyttjandekrav uppfylls eftersom volontärerna rimligen inte kommer drabbas av några kännbart negativa åtgärder från Räddningsmissionens sida (Vetenskapsrådet 2002: 14).

## 5.8 Metodreflektion

Jag menar att kvalitativa intervjuer med både volontärer och volontärsamordnare är en bra metod för att fördjupa sin kunskap om dessa individers perspektiv på frivilliginsatsen som sådan och rollen som volontär. I och med att så mycket i volontärens situation handlar om kontakt med andra individer och organisationer menar jag att den kvalitativa intervjun är bäst lämpad att fånga volontärens upplevelse av denna komplexa sociala situation som är i ständig förändring (Bryman 2018: 52). Vad man kan tycka saknas är givetvis de äldres perspektiv. Att låta endast ena parten i en relation komma till tals ger förstås ingen heltäckande bild av relationen. Samtidigt var fokuset för just denna studie att undersöka volontärernas perspektiv. I detta fall begränsades studien till volontärer och volontärsamordnare av tidsskäl.

## 5.9 Förförståelse

Min förförståelse av frivilligorganisationer och volontärskap består i ett frikyrkligt engagemang sedan unga år. Detta har för mig inneburit flertalet olika frivilliginsatser under åren i olika frikyrkliga samfund och frivilligorganisationer. Detta formar utan tvekan min syn

på volontärens roll och organisationens styrning. Detta har funnits i mitt medvetande och ökat min beredvillighet att försöka ta in andras perspektiv på dessa fenomen. Jag hyser inga förhoppningar om att denna studies resultat är helt befriade från min förförståelses påverkan. Snarare kan man vara förvissad om att det finns en påverkan. I detta fall bär jag med mig en positiv erfarenhet av dessa organisationers arbete och insatser. Jag menar att detta balanseras upp av studiens något undersökande och prövande hållning gentemot i detta fall Räddningsmissionens styrning av volontärerna.

## 6. Resultat och analys

I detta avsnitt presenteras de fem teman som jag identifierat i intervjuerna med volontärer och volontärsamordnare. Dessa är:

- Räddningsmissionens organisering av volontärerna
- Volontärernas upplevelser av styrning
- Volontärrollen
- Tecken på asymmetri i relationen
- Metasamtal - att samtala om samtalet/relationen

Samtliga teman kommer att analyseras var och en med hjälp av teorierna som presenterats och kommer leda fram till ett svar på studiens syfte.

### 6.1 Räddningsmissionens organisering av volontärerna

I detta första tema börjar jag med att presentera Räddningsmissionen utifrån de data jag fått fram genom dokument från Räddningsmissionen och en informerande intervju med volontärsamordnaren för projektet "Ringvän". Informationen som presenteras här är på intet sätt fullständig utan syftar istället till att sätta fingret just på hur organisationen ser på uppdraget och volontärens roll. Organisationsteorierna används för att analysera Räddningsmissionens utformning av volontärrollen och styrning av volontären. Jag börjar med en genomgång av processen när en volontär antas till projektet "Ringvän". Därefter fördjupar jag mig i Räddningsmissionens värdegrund och titta på organisationens gränsdragning av volontäruppdraget utifrån deras perspektiv.

Innan en volontär kan påbörja sin frivilliginsats så genomgår den en rekryteringsprocess där denne intervjuas, får skriva på en överenskommelse och lämna in ett utdrag från belastningsregistret. Därefter genomgår volontären en utbildning via videosamtal (ca 1-1,5 timme) i mindre grupper om 3-6 deltagare. Denna utbildning syftar till att:

- Presentera Räddningsmissionen som organisation och dess värdegrund
- Gå igenom överenskommelsen mellan volontär och organisationen
- Tydliggöra volontärens roll och hur frivilliginsatsen ska genomföras
- Hur Räddningsmissionen stöttar volontären
- Presentera frivilliginsatsens upplägg
- Samtala i grupp om svåra samtal och samtalsmetodik

Efter utbildningen matchas volontären med en äldre person och inleder kontakten. Volontärsamordnaren är den som matchar paren och har haft telefonkontakt med båda parter innan frivilliginsatsen börjar. Under frivilliginsatsens gång har volontären möjlighet till handledningssamtal med volontärsamordnaren och även samtalsstöd av livscoach, diakon eller pastor om så önskas. Volontärsamordnaren återkopplar även med volontärerna några månader in på frivilliginsatsen (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). Om uppdraget avslutas har volontären möjlighet att göra en utvärdering enligt överenskommelsen (Bilaga 4 - Överenskommelse).

Innan volontären kan påbörja sin frivilliginsats inom projektet "Ringvän" går den som sagt igenom en rekryteringsprocess som består av en intervju där volontärsamordnaren avgör om volontären passar för frivilliginsatsen. Intervjun handlar dels om att få en känsla för var volontären står i livet, vad denne gjort innan och om detta projektet är något för volontären. Dels behöver volontärsamordnaren avgöra om volontären passar in i Räddningsmissionens form och organisation. Det som poängteras är att volontären går in i en verksamhet som "ser människor" och som vill "möta människor i ögonhöjd" med målet "ett värdigt liv för alla" (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). Volontärens människosyn blir därför, menar jag, central och en tro på varje människas okränkbara och jämlika värde blir en förutsättning för att kunna vara volontär inom Räddningsmissionen. Räddningsmissionen har en tydlig kristen värdegrund, men är lika tydlig med att volontärer inte behöver ha en kristen tro utan enbart respektera värdegrunden (Ibid). Räddningsmissionens vision och uppdrag är:

Vi arbetar varje dag mot visionen "Ett värdigt liv för alla". Vårt uppdrag är att uppmärksamma och motverka förhållanden i samhället som leder till eller förvärrar utsatthet och utanförskap. För att göra detta möjligt arbetar vi med diakonal handling, diakonal mobilisering och diakonal opinionsbildning. Med diakonalt arbete menas socialt arbete på kristen grund. - Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare

Lundström och Svedberg (1998) säger att den anglo-saxiska typen av frivilligorganisation är idéburen och ideologiskt genomsyrad. Vidare menar de att organisationen är "entydigt utåtriktad" och att verksamheten består av "direkta sociala insatser av humanitärt slag" (Lundström och Svedberg 1998: 119). I linje med detta visar Räddningsmissionens vision ovan en tydlig idé om att människor lever i utanförskap i vårt samhälle och att detta behöver motverkas. Målet, "ett värdigt liv för alla", är också en tydlig ideologisk ståndpunkt som blir en verksamhetsbeskrivning för organisationen. Visionen visar också tydligt att man finns till

för andra genom sociala insatser, men även mobilisering och opinionsbildning. Eftersom alla volontärer genomgår denna utbildning där visionen presenteras, och senare får underteckna att “som volontär inom RM så har jag tagit del av organisationens identitet, vision och målsättning. Jag vill genom min insats stödja verksamheten (...)” (Bilaga 4 - överenskommelse), så finns en process av att homogenisera volontärerna. Detta är också i linje med Lundström och Svedbergs typologi där den anglo-saxiska frivilligorganisationen beskrivs som “i huvudsak homogen” (Lundström och Svedberg 1998: 119). I rekryteringsprocessen görs en avvägning för att främja homogeniseringen eftersom “det kanske inte är alla som passar i Räddningsmissions form” (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). Detta handlar dock i lika hög grad om en omsorg om att volontären ska hamna på rätt plats som att värna om Räddningsmissionens verksamhet. Volontärsamordnaren förtydligar detta genom att säga: “för mig handlar det inte om att alla ska hamna på Räddningsmissionen som volontärer. Utan det handlar om att mötas och sen ‘vem är du?’ (...) det kanske är någon som ska arbetsträna”. Samtidigt finns en tanke att “du är välkommen (...) oavsett hudfärg, religion, vem du än är. Det finns alltid en plats för dig någonstans” (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). Med andra ord det är öppet för vem som helst att bli volontär, men samtidigt finns en rekryteringsprocess där Räddningsmissionen avgör i slutändan om man får ingå i projektet eller inte, både för organisationens och volontärens skull.

Hur kan man förstå Räddningsmissionens tydliga värdegrund och idé för sin verksamhet? Den fullständiga organisationen har en tydlig identitet som man värnar om. Därmed blir det också viktigt *hur* en insats ska genomföras eftersom detta skickar signaler om organisationens arbetssätt och i slutändan organisationens identitet (Turunen och Weinryb 2017: 191). Volontärerna är grunden för verksamheten och de är ansiktet utåt i *hur* de utför insatserna. Volontärsamordnaren menar att inte bara personal utan även volontärer företräder Räddningsmissionen: “Och när det gäller ambassadörskap så har vi alla ett ambassadörskap” (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). Turunen och Weinryb (2017) menar att den fullständiga organisationen är beroende av sina medlemmar för att utföra frivilliginsatserna (Ibid: 185). Även om inte Räddningsmissionen praktiserar medlemskap i den meningen så innebär volontärskapet fortfarande ett ambassadörskap som går att liknas vid Turunen och Weinrybs tal om medlemskap. Volontärsamordnaren menar att volontärerna är “hjärtat i organisationen. Räddningsmissionen funkar inte utan volontärer” (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). Så nu kan vi också förstå varför

volontärerna behöver stå bakom organisationens värden. Volontärerna är kärnan i verksamheten och skulle då volontärerna stå för något annat än värdegrunden skulle snart organisationen inte heller stå för dessa värden i praktiken. Därför blir samtalen med volontärsamordnaren och utbildningen innan frivilliginsatsen viktiga steg för att se till att man är på samma våglängd. Det handlar enligt Turunen och Weinryb om att ikläda sig rollen som volontär i en organisation och veta vad ens plikt är (Turunen och Weinryb 2017: 185). Utbildningsprocessen i Räddningsmissionen går alltså att förstå som en socialiseringsprocess (Linde och Scaramuzzino 2017: 20). Att volontären faktiskt är en ambassadör för Räddningsmissionen och får utbildning i detta ambassadörskap tydliggörs av följande citat:

Jag pratar väldigt mycket mer om Räddningsmissionen. (...) Man ska veta att det är en kristen organisation. Liksom på den värdegrunden. Alla är välkomna oavsett sexualitet, religion och så vidare. Att det till exempel inte är ok att ha med någon politisk agenda eller religiös tanke om att man ska försöka "få hem folk" - Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare

Även om volontärerna inte måste bli medlemmar Räddningsmissionen visar ovanstående citat på vikten av att ikläda sig rollen som organisationens företrädare och att man inte längre agerar som privatperson med sina egna värderingar. Vidare betonas vikten av tydlighet gentemot volontären i följande citat.

Den som blir ringvän, dels ska den känna att den vet vilken organisation de har hamnat i. Och känna en trygghet i det. (...) vad våra uppgifter är som volontärer. Eller vad volontärens uppgift är och inte är. - Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare

Ovanstående citat poängterar vikten av att veta sin plats i denna organisation och få en tydlig bild av volontärens uppdrag och gränserna för detta. Man ska också känna sig trygg med vart man vänder sig med frågor. Detta menar Turunen och Weinryb (2017) är typiskt för den fullständiga organisationen. Till detta kan tilläggas att volontären i en fullständig organisation ges tydliga instruktioner kring vilken hjälp volontären kan ge och när den istället ska lämna över t.ex. till en professionell anställd (Turunen och Weinryb 2017: 188 f). I Räddningsmissionens fall finns en volontärsamordnare, som man vänder sig till med frågor och om man vill ha stöd, som organiserar volontärerna (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). Som volontär ska man också meddela Bräcke diakoni vid oro eller misstanke om att den äldres hälsa är i fara:



Om jag får kännedom om förhållanden i den enskildes liv som kan riskera denne eller andras liv och hälsa förbinder jag mig att informera kontaktperson på Bräcke Diakoni omgående. - Bilaga 4 - Överenskommelse

Där finns alltså tydligt accentuerade gränser för volontärrollen och vem som ska ta vid där volontären saknar kunskap. Detta är vad Turunen och Weinryb kallar för en tydlig ansvarsfördelning och tydlig hierarkisk struktur (2017: 188). Ofta finns en personalansvarig med ansvar för volontärerna och med syftet att skapa en stabilitet i volontärgruppen och arbetsleda dem (Turunen och Weinryb 2017: 187 f). Att volontären kan fråntas sitt uppdrag visar också på en tydlig hierarki, som framgår av överenskommelsen med Räddningsmissionen: "Jag är medveten om att jag kan skiljas från mitt uppdrag om jag inte följer överenskommelsen" (Bilaga 4 - Överenskommelse). Enligt Turunen och Weinryb är tanken med denna hierarki att "kunna omvandla beslut till konkret handling" (Turunen och Weinryb 2017: 188). I en fullständig organisation blir det lättare för volontärerna att implementera det man lärt sig och utföra insatserna enligt instruktionerna, utan att egna åsikter blandas in. Detta eftersom man har tilldelats en tydlig roll och får tydlig information (Ibid: 189). Volontärsamordnare berättar hur denna tydlighet kan se ut i Räddningsmissionen:

Detta är ju då överenskommelsen. Och den är ju viktig för oss för att vi ska kunna ha en stärkande grund liksom. Det handlar ju framförallt om att vi ska vara överens om vad själva uppdraget, var det börjar och var det slutar. Vi måste vara så tydliga som möjligt när vi gör de här uppdragen. Så ser det ut. Det handlar om att öppna upp och prata om vad det är vi kommer möta efter utbildningen. - Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare

Ett annat citat belyser tydligheten kring volontärrollen mer utifrån en omsorg om volontären:

Volontären har inte uppdraget att den ska dra upp den andre personen. Utan den ska bara finnas där. (...) de är ju inte psykologer. Dom är medmänniskor. (...) vad är en medmänniska? Om jag ringer till dig så vill vi ju lyssna på varandra. - Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare

I denna styrning från Räddningsmissionen finns en omsorg om individens psykiska hälsa, att försöka förhindra att volontären tar på sig för mycket. Volontärsamordnaren betonar t.ex. att "man går inte in och tar över sjukdomen, eller tar över saker utan såhär: Jag är med dig". Samtidigt är det i linje med att sätta tydliga ramar för volontärrollen och på så sätt upprätthålla en tydlig hierarki och ansvarsfördelning (Turunen och Weinryb 2017: 188 f), som jag tidigare nämnt.

## 6.2 Volontärernas upplevelser av styrning

I detta tema ska vi titta närmare på volontärernas respons och hur de ställer sig till denna organisering och styrning från Räddningsmissionen. Flera volontärer har markerat en distans till organisationen och vi ska titta djupare på vad detta distanstagande kan handla om.

Volontärerna beskriver Räddningsmissionens begränsningar av uppdraget med olika förtecken. Som vi ska se i det första exemplet tycker volontären att det är ganska skönt att relationen begränsas till enbart via telefon och i samma positiva anda beskrivs begränsningen kring vad man kan förvänta sig av volontären.

En grej som [*volontärsamordnaren*] tog upp var just det att vi absolut inte fick komma och besöka våra personer även om de ber om det. Och då var det ganska skönt att bara ha kontakt på telefon (...) Sen hur vi skulle sköta uppdraget så fick vi väl ganska stort handlingsutrymme att sköta det så gott vi kan och va goa medmänniskor, att vara just en volontär. Och jag tyckte ändå att den ribban sattes ganska realistiskt. Man var tydlig med att vi är volontärer. Vi ska bara vara en vän och inte så mycket mer. - Volontär 1

I citatet ser vi en volontär som upplevt begränsningarna som en omsorg om volontären och som uppskattat detta. Som vi ska se distanserar sig flera andra volontärer betydligt mer från organisationen än i detta exempel. Möjligen kan detta bero på hur väl relationen i sig flyter och hur väl man, så att säga, klarar sig utan organisationens uppsatta ramar. I kommande citat beskriver volontären en process där man blir mer och mer självständig från organisationen.

**Intervjuaren:** Hur känner du inför gränserna som RM satt upp? Är det begränsande eller skönt?

**Volontär 2:** [*suck*] Dom var jag nog mer medveten om och följde mer i början än vad jag gör nu. Och det hänger väl ihop med det jag sa i innan att det har gått lite grann över från bara vara ett uppdrag till att ringa och prata.

**Intervjuaren:** Det är en samverkan mest mellan dig och din äldre vän snarare än att du följer RM instruktioner till punkt och prickar?

**Volontär 2:** [*skratt*] Ja. Det tror jag.

Volontären berättar att medvetenheten om gränserna från Räddningsmissionen minskat och kopplar samman detta med att relationen utvecklats och ändrat skepnad. Relationen har gått från att vara en formell relation (“bara vara ett uppdrag”) till en informell relation (“ringa och prata”). För denna volontär har det i denna process varit naturligt att mer och mer distansera

sig från organisationens gränser och tänka allt mindre på dem. Utifrån Bourdieu finns en anledning att, så att säga, göra sig omedveten om organisationen (Bourdieu 1995: 147). I detta fall är risken att organisationen påminner volontären om att relationen bara är ett uppdrag. Eftersom detta tydliggör obalansen i relationen är det mycket skadligt för relationen, enligt Bourdieu (1995: 146). Med andra ord har volontären goda skäl att minska organisationens betydelse i sammanhanget eller distansera sig från den.

Ett ännu tydligare exempel på att distansera sig från organisationen är ju att tala om projektet som avslutat. Som jag nämnde tidigare i bakgrunden fick projektet "Ringvån" inte någon förnyad finansiering, men möjligheten till stöd från Räddningsmissionen kvarstår (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). En av volontärerna har berört detta och funderat kring hur det påverkar uppdraget. I detta citat ser volontären nya möjligheter till umgänge p.g.a. detta.

Ja så jag planerar väl att åka och hälsa på. Nu har [*den äldre*] fått sina två sprutor. Så det tänkte jag väl göra fram i april någon gång. Åka förbi [*den äldre*] och säga hej i alla fall. Man har ju lärt känna varann lite grann i alla fall. Det känns... ja. Och sen jag- jag tror egentligen man inte- syftet är ju inte det, men själva projektet är ju avslutat så det känns som om... jag kan ju inte avsluta med [*den äldre*] bara för att projektet är avslutat. Jag måste ju fortsätta att ringa. - Volontär 4

Volontären är medveten om begränsningen att inte träffa varandra fysiskt och att "syftet är ju inte det", men beskriver detta som satt ur spel nu när projektet är avslutat. Med en distans till organisationen finns alltså nya möjligheter för relationen. Volontären upplever att träffa sin äldre vän som ett naturligt steg eftersom "man har ju lärt känna varann lite grann i alla fall". Relationen utvecklas här vidare från det som Räddningsmissionen tänkt och fortsätter även efter projektet avslutande, som volontären uttrycker det. Samtidigt finns en ambition också från Räddningsmissionen att relationerna ska göra just det: fortsätta och vara beständiga relationer. "Slutdatum för ringvånsuppdrag finns inte då människor i sina relationer styr dessa själv. Hur avslutar man en relation som man trivs med? Måste man det? Nej" (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). Om volontären ska fortsätta agera som volontär inom Räddningsmissionen, eller om man istället övergår till att ringa som privatperson, är oklart. Min poäng i detta fall är att en fördjupad relation till den äldre verkar hänga samman med en distansering från organisationen. Om det är en förutsättning eller inte låter jag vara osagt, men utifrån Bourdieu kan man förstå volontärernas vilja att skaka av sig

Räddningsmissionens volontär-stämpel. Utan Räddningsmissionen och volontärrollen i åtanke under samtalen blir det lättare att tänka på relationen som jämlik och balanserad, vilket är det som eftersträvas enligt Bourdieu (Järvinen 2013: 300).

### 6.3 Volontärrollen

Detta tema handlar om hur volontärerna uppfattar och beskriver sin volontärroll. Detta presenteras utifrån tre underteman: *Den äldres behov, en jämlik relation* och *att förena två mål*. Den röda tråden är den balansakt som volontärerna behöver ägna sig åt. Dels ska de fylla den äldres behov och dels ska relationen vara jämlik. Resonemanget avslutas med en beskrivning av hur volontärerna förenar dessa båda mål.

#### 6.3.1 Den äldres behov

Under utbildningen presenterar Räddningsmissionen ett behov hos äldre och hur volontären ska kunna fylla detta behov.

Äldre och ensamhet är någonting som är väldigt stort i vårt samhälle. Där kommer du in och motverkar ofrivillig ensamhet. Och det gör vi tillsammans. (...) Du är ju faktiskt efterlängtd som volontär. Du är efterlängtd med samtal, med din röst och med din nyfikenhet. -  
Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare

Den som har behov är den äldre och den som kan fylla behovet är volontären. Så ser rollfördelningen ut enligt Räddningsmissionens tänkta scenario. En volontär uttrycker själv samma förväntan på rollfördelningen:

Jag trodde att det handlade om att bara vara sällskap med någon. Någon som är ensam och kanske har en ganska tråkig vardag. Att den ska få tjöta av sig lite och ha lite sällskap. (...) Det vi fick till oss från början var ju det här att dämpa gamlas ensamhet. Dom har blivit väldigt isolerade på grund av pandemin och att vi skulle kompensera för det behovet av sällskap. Och det har vi ju gjort på sätt och vis. - Volontär 1

Ovanstående citat visar på hur volontären tagit till sig utbildningens mål med frivilliginsatsen. En annan volontär var inne på samma spår:

(...) den här utbildningen vi hade då. Där var det ju väldigt mycket om att det var ensamma människor, men den mannen som jag ringer till [*den äldre*] var ju inte ensam (...) för först så kanske jag tänkte att herregud varför ska jag prata med [*den äldre*] för? Ungefär. - Volontär 4

Citatet ovan visar att utbildningen i någon mån färgar de förväntningar som volontärerna har på volontärrollen och den äldres roll. Även tidigare forskning bekräftar att organisationen påverkar volontären. Haski-Leventhal och Bargal (2008) visar i sin etnografiska studie att volontärers förväntningar och syn på insatsen påverkas av organisationen i en socialiseringsprocess. I detta fall när den äldre inte stämde in på volontärens förväntan uttrycker volontären en viss vilshenhet i sin egen roll. När det visar sig att den äldre inte hade det behov som volontären tänkt sig att fylla, så blir volontärrollen som "hjälproll" lite hängande i luften. Alltså kan vi konstatera att volontären ser på sig själv inte bara som en vän utan som någon som ska uträtta något. Sammanfattningsvis kan man påstå att volontärerna och Räddningsmissionen ser volontärrollen som en hjälproll. Man kan också hävda att Räddningsmissionen färgat denna förväntan på rollen hos volontärerna. Jag konstaterar att relationen mellan volontär och äldre inte är en symmetrisk relation, även om det inte är helt entydigt (jag återkommer till detta). Volontärrollen och den äldres roll som här beskrivs går att jämföra med Blau och Dowds syn på äldres situation i utbytesrelationer. Den äldre mottagaren, har få möjligheter att skapa ett jämlikt utbyte och hamnar i en beroendeställning (Tornstam 2018: 206). Resultatet återspeglas också i tidigare forskning kring volontärers upplevelser av relationen till personer med demens. I Greenwoods et al. (2018) studie beskrev volontärerna själva relationen som ojämlik och volontären som den med mer makt.

### 6.3.2 En jämlik relation

Samtidigt finns en förväntan från Räddningsmissionen att volontären ska möta den äldre "i ögonhöjd" och att "här pratar vi ju mycket om att längtan efter en vän. Längtan efter att få prata om vardagliga saker" (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare). Här beskrivs relationen i termer av jämlikhet och vänskap. Även volontärerna pratar om relationen i samma termer:

Det är inte bara att jag har pratat med någon som mår bättre av våra samtal utan jag mår ju mycket, mycket bättre också. Det är som de säger: delad glädje är dubbel glädje. (...) Och det är precis som vi har känt varandra... ja i evighet på nåt vis. Vi klickade direkt då. - Volontär 3

**Volontär 4:** Sen [*den äldre*] är ju pratsam och [*den äldre*] är väldigt intresserad av vad jag gör och så där och pratar gärna om sig själv också.

**Intervjuaren:** Känner du något ansvar för att driva samtalen?

**Volontär 4:** Behöver jag inte för att det gör ju [*den äldre*] eller gör vi ju tillsammans. Det gör ju inte [*den äldre*] utan vi gör det ju tillsammans, vi pratar.

Citatet ovan beskriver relationen som jämlik i att båda får ut något av samtalen (första citatet) och att båda driver samtalen och är intresserad av den andre (andra citatet). På samma sätt som jämlikheten här ovan betonas finns en oro för ojämlikhet och hur det skulle förstöra relationen. Det finns en medvetenhet om att en felaktig tolkning av volontärrollen skulle kunna sätta käppar i hjulet för relationen. Volontären i citatet nedan beskriver hur målet med insatsen inte är vilken relation som helst utan en viss sorts relation som präglas av en jämlik gemenskap:

Att det blir liksom “jag är volontär [malligt] och du är den som jag har i uppdrag... det här är bara ett uppdrag som jag har” (...) och det är ju inte det som är meningen. Utan det är ju att det ska bli en gemenskap. Inte att man blir som en... ja, chef eller hur jag ska säga, att man blir förmer för man är volontär - Volontär 3

Citatet manifesterar tydligt vad händer om obalansen i relationen skulle bli uppenbart för parterna. Därför är det av största betydelse att gåvoutbytetets realitet hålls döljt menar Bourdieu (1995: 147). Volontären pekar på vad som i värsta fall kan hända när relationen “bara [är] ett uppdrag som jag har” och gåvoutbytet blir obalanserat. Volontären kopplar denna obalans till maktpositioner i talet om att volontären blir som en “chef”. Detta är den symboliska makt som Bourdieu beskriver (Järvinen 2013: 284).

### 6.3.3 Att förena två mål

Som vi sett i resonemanget hittills finns två mål som volontären ska nå. Nämligen att fylla den äldres behov och att ha en jämlik relation med den äldre. Räddningsmissionens uppsatta huvudmål är att minska den sociala isoleringen hos äldre genom att “skapa betydelsefulla gemenskaper, socialt sammanhang och glädje - för båda parter” (Räddningsmissionen - Ringvån 2021). Delmålet för att uppnå huvudmålet (minska den sociala isoleringen hos äldre) är, menar jag, att skapa jämlika relationer. Olika volontärer har olika syn på hur vänrelationen kan se ut, men citaten ovan visar att det är dit man strävar. Med detta i åtanke blir det också logiskt att tona ned arrangemanget och volontärrollens påverkan på relationen. Varför då? Jo, för att dessa aspekter av relationen är det som framförallt skiljer relationen från en “vanlig”, spontan relation. Genom att betona att båda parter kan få ut något av relationen bidrar Räddningsmissionen till att förstärka den äldres *egna tillgångar* enligt Blaus första alternativ till undergivenhet (Tornstam 2018: 207 f). Den äldres bidrag till relationen värderas upp av organisationen. Volontärsamordnaren säger att: “(...) känslan av att få en vän. Att det inte bara betyder nånting för den man ringer till. Utan att det kommer att betyda nånting för en själv

också”. Den äldre är då inte enbart någon som ska ta emot hjälp utan även någon vars sällskap är högt värderat och som har något att erbjuda i en vänrelation. Utbytesteorin hjälper oss att förstå Räddningsmissionens betoning på den äldres bidrag till relationen eftersom utbytesteorin framhåller balansen i utbytet som grunden till en fungerande relation (Ibid: 203). Men som vi varit inne på sänder Räddningsmissionen ut olika signaler om relationens balans. Många av dessa signaler som volontärerna får till sig handlar om vad volontären ska *ge* och *ansvara* för. Redan den struktur som Räddningsmissionen introducerar volontären till, när insatsen presenteras, skapar en maktasymmetri. Några har vi redan varit inne på. Några exempel är att:

- Volontären ska ge hjälpen och den äldre är den behövande
- Volontären är den som ansvarar för att ringa upp och avtala tid för nästa samtal. Den äldre ska alltid veta när volontären ringer nästa gång.
- Volontären har fått utbildning i samtalsmetodik och förväntas ansvara för samtalen
- Volontären ska kontakta Bräcke Diakoni vid oro för den äldres hälsa
- Volontären kan få professionellt stöd, ej den äldre

Samtidigt som dessa strukturella förutsättningar skapar en asymmetri så finns en grundsyn hos Räddningsmissionen att volontären ska sätta på sig “den äldres glasögon” och fråga sig “hur ser världen ut ifrån den andres perspektiv” (Räddningsmissionen - intervju volontärsamordnare), vilket skulle kunna fungera maktutjämnande. Visserligen är en förutsättning för detta volontärens egen vilja att lämna ifrån sig makt. Men med tanke på organisationens hierarkiska ordning finns goda skäl att tro att volontären följer detta påbud från Räddningsmissionen (Turunen och Weinryb 2017: 189). Således skapar Räddningsmissionen goda förutsättningar för att den äldre ska få uttrycka sina önskemål och få dem tillgodosedda. Utifrån utbytesteorin är rollerna dock oförändrade eftersom den äldre i lika hög grad är mottagare (Tornstam 2018: 206). Ojämligheten snarare ökar eftersom volontären i själva verket låter ännu mer av relationen styras av den äldres behov och själv får ännu mindre ut av själva relationen. Den äldre hamnar med andra ord i ett ännu tydligare skuldförhållande till volontären. Ju tydligare fokuset på den äldres behov är desto tydligare träder volontärrollen fram, skulle man kunna säga.

Som en röd tråd löper volontärernas finkänslighet för balansen i relationen. I ljuset av detta framträder svaren som fullt förståeliga. På frågan om det faktum att relationen är arrangerad påverkar relationen, svarar flera volontärer nekande:

Nej, det tycker jag inte. (...) alltså det var väl kanske i början där att man var lite trevande och så där. Men nu tycker jag inte eller jag tänker inte så att det är arrangerat. - Volontär 4

Då får jag ju jämföra den med min andra jämnåriga väninna lite där. Förutom det rent uppenbara att vi två inte skulle haft en relation om inte det hade varit för det här programmet. Nej, det vete sjutton om jag tycker att det gör. Jag tror inte det. - Volontär 2

I det första citatet beskrivs en process där volontären beskriver hur det arrangerade blivit en mindre och mindre del av volontärens medvetande. Det andra citatet jämför med en annan icke-arrangerad relation och tycker sig inte se någon skillnad på dessa två. Vinsten i detta nekande är att relationen ges möjlighet att vara jämlik och balanserad. Utifrån vad jag har beskrivit kan man se en spänning i hur volontärrollen beskrivs och vilken typ av relation som eftersträvas mellan volontären och den äldre.

## 6.4 Tecken på asymmetri i relationen

Nästa steg blir att titta på det övriga materialet från intervjuerna. Hur väl stämmer det att volontärrollen och organisationens styrning inte påverkar relationen, som flera volontärer menar? Eller vilka exempel på asymmetri i relationen kopplat till denna styrning går att se? Detta kommer jag beröra under detta tema. Jag kommer presentera exempel på asymmetri utifrån följande underteman: *avtala tider/ringa upp*, *styra/avsluta samtalet*, *bestämma gränser för relationen*, *undvika att bli skyldig* och *tacksamhet som gengåva*. Temat avslutas med ett *exempel på symmetri* och hur relationen även kan visa tecken på balanserat utbyte.

### 6.4.1 Avtala tider/ringa upp

Det första citatet bekräftar volontärens roll att *avtala tid* för samtalet och *ringa upp*.

(...) det är ju en svårighet utifrån [*den äldres*] perspektiv att man inte hade avtalat en tid. Att jag kunde ringa när som helst. Ett tag körde jag på att jag avslutade samtalet med att berätta när jag planerade att ringa nästa gång. Men det fick jag till mig efter ett tag att jag inte behövde göra. Att det kändes konstigt och det kan jag ju i och för sig förstå. Så gör jag ju inte med någon annan av mina kompisar. - Volontär 1

Volontären beskriver hur vanan att avtala tid för samtalet efter hand försvann och att det var ett gemensamt beslut, men på den äldres initiativ. Motivet till initiativet är att detta inslag gör att relationen känns mindre som en vanlig relation. Tillsammans tar man då beslutet att stryka detta konstlade inslag för att gynna relationens utveckling, trots att det egentligen är



volontärens ansvar enligt Räddningsmissionen. Detta bidrar dock till ökad maktobalans, även om den äldre förvisso är initiativtagare. Volontären själv reflekterar över detta och ser det som en "svårighet" att volontären kan "ringa när som helst". Likaså är fallet för en annan volontär:

(...) ja vi gjorde ju upp om att jag kunde ringa när som helst och så där och jag frågade om jag skulle ringa någon bestämd tid eller- men det ville [*den äldre*] ju int- eller det behöver jag ju inte. Nej, så det... ja, jag ringer när jag har tid. (...) och [*den äldre*] är alltid hemma i princip.  
- Volontär 4

Den äldre var den som avgjorde frågan om en tid skulle avtalas eller ej och utfallet blev att volontären "ringer när [hen] har tid". Därmed förväntas den äldre ha tid att prata när volontären ringer, men det förväntas inte av volontären att denne ska vara beredd att prata med den äldre när som helst. Hur ska man förstå detta att de äldre frivilligt ger volontären mer inflytande över samtalsupplägget? Dowd menar tvärtom att de äldre i detta fall använder sig av den utjämnande makt de har. Nämligen att vara *medgörliga* och anpassa sig efter volontären så mycket som möjligt. Genom att vara medgörliga så *ger* de något tillbaka till volontären och utjämnar på så sätt obalansen i relationen (Tornstam 2018: 204). Fler exempel på denna medgörlighet ska vi se i fler av de kommande citaten.

#### 6.4.2 Styra/avsluta samtalet

Nästa undertema handlar om att *styra/avsluta samtalet*. Det första citatet handlar om volontärens försök att styra vilka ämnen man pratar om under samtalen.

Så vi har hamnat mycket i det [samtalsämne]. Det är det... och det är kanske det [*den äldre*] behöver. Jag hade ju önskat att jag kunde- jag försöker och liksom manipulera bort det lite grann och försöker också lösa vissa saker så. Men jag hade ju kunnat tycka att det kanske hade varit nyttigt för [*den äldre*] att kunna tänka på något annat. - Volontär 2

Volontären ger exempel på hur samtalet styrs i den riktning volontären tycker är bäst för den äldre. I detta fall handlar det om att undvika ältandet av det negativa och istället lösa saker och gå vidare. Volontären har den äldres bästa för ögonen och i detta ändamål utnyttjar volontären sitt inflytande över samtalet. Åtminstone försöker hen. Det är oklart utifrån detta citat hur framgångsrikt detta är, men klart är att volontären använder det som Bourdieu kallar symbolisk makt. Genom det ansvar över samtalet som volontären fått tilldelat sig från Räddningsmissionen är volontären en legitim auktoritet, vilket alltid är fallet när symbolisk

makt utövas (Järvinen 2013: 284). Att fokusera på den äldres behov, som Räddningsmissionen instruerar, leder i detta fall till att volontären styr samtalet i en viss riktning. En annan volontär reflekterar i följande citat kring sitt inflytande över samtalets slut.

Men när jag väl pratar med [*den äldre*] så pratar jag ju i en tjugo minuter, en halvtimme lätt. Men det är alltid den där frågan om det här om jag styr. Det är alltid jag som avslutar samtalen. (...) Det kan jag nog säga att det alltid har varit så. Säger jag någonting att “nej, nu måste jag gå” eller “nu måste jag sluta”. Ja, och det är ju heller inga protester eller att [*den äldre*] pratar vidare eller så utan det är mera “tack ska du ha för att du ringde och roligt att prata med dig” och så. Ja, men där styr jag ju, det gör jag. [*Den äldre*] hade nog kunnat fortsätta en bra stund. - Volontär 4

Här får vi ett annat exempel på medgörlighet genom att inte klaga. Volontären själv har i relationen känt av att den äldre, om denne fick bestämma, skulle vilja prata längre. Därför kan vi förmoda att den äldre håller inne med detta önskemål. Istället tackar den äldre enbart för samtalet och går därmed volontärens vilja till mötes, vilket blir den äldre gengäva till volontären (Tornstam 2018: 204). En annan volontär ger exempel på responsen från den äldre när volontären signalerar att de snart behöver lägga på.

Ibland så får jag ju faktiskt avbryta dom där samtalen när de börjar närma sig 45-50 minuter sådär. (...) när jag säger att “jag måste” liksom, kanske “jag måste laga lite mat eller göra det eller jag ska göra det” då blir [*den äldre*] väldigt- eller det blir [*den äldre*] inte alls men... och jag tror inte alls [*den äldre*] tar illa vid sig för fem öre. Det tror jag inte. Men avsluten på samtalen kommer väldigt snabbt. Det märker jag i och för sig på min andra 86-åriga väninna. - Volontär 2

Volontären resonerar här kring varför den äldre väljer att lägga på så snabbt när volontären signalerat att de inte kan prata så länge till. Volontären funderar kring om det kan handla om att den äldre tar illa vid sig, men avfärdar det. Volontären ser samma mönster hos en annan äldre vän som volontären har och antyder att det kan vara en generationsfråga. Volontären känner förmodligen sin vän och kan läsa av signalerna, men även om den äldre vid detta tillfälle inte tar illa upp så kan det fortfarande vara så att den äldre agerar medgörligt och i enlighet med volontärens önskan (Tornstam 2018: 204).

#### 6.4.3 Bestämna gränserna för relationen

Volontärerna visar prov på när de *bestämmer gränserna för relationen*. I det första fallet handlar det om att volontären vill begränsa relationen till enbart telefonkontakt: “Vi pratade

lite om vart vi bor. (...) Men där så valde jag att vara lite hemlig för jag ville inte att [*den äldre*] skulle veta vart i [*stad*] jag bor. I fall [*den äldre*] skulle få för sig att lyckas komma hit” (Volontär 1). Volontären sätter här själv en gräns för vad volontären vill berätta om sig själv, men samtidigt är det helt i linje med Räddningsmissionens begränsning att kontakt bara ska ske över telefon. I detta fall kan man se hur organisationens begränsning hjälper volontären att sätta de gränser volontären faktiskt önskar ha. Det man kan notera är att volontären trots dessa ramar för uppdraget inte vågar avslöja sin adress utifall vännen skulle bryta mot gränsdragningen. Ett alternativ hade varit att lämna över ansvaret för att följa reglerna till den äldre, vilket belyser det faktum att volontären väljer att inte lämna ifrån sig initiativet. Detta skulle kunna kategoriseras som Blaus tredje punkt *att tilltvinga sig nyttigheter* (Tornstam 2018: 209). I detta fallet ser volontären till att inte förse den äldre med något medel att agera påtvingande gentemot volontären. I detta fall att söka upp volontären. I det andra fallet tog volontären istället ett initiativ till att utveckla relationen. I detta fall genom att vilja ses fysiskt: “(...) inte förrän nu som jag har känt när covidan är över och liksom så där och man kan åtminstone åka förbi och dricka kaffe. Men sen har jag också känt, lite har jag känt att så där, det kanske är påträngande” (Volontär 4). Initiativet ligger återigen hos volontären. Här kan man också se en lyhördhet hos volontären gentemot den äldres vilja. Det finns en ovilja att använda någon form av tvångsmakt för att fördjupa relationen, som i Blaus tredje punkt (Tornstam 2018: 209). Målet tycks vara att det ska vara ett gemensamt beslut. Detta går att spåra till målet att relationen ska vara jämlik som både volontärer och Räddningsmissionen uttryckt. I båda dessa fall finns en förväntan hos volontären att relationen borde bli mer än en telefonkontakt. I första fallet oönskat och i andra fallet önskat. I båda fallen är det på volontären initiativ och i inget av fallen är den äldre direkt tillfrågad utan det handlar mer om aningar som volontärerna har om den äldres tankar och vilja. Här ser vi alltså en vilja hos volontärerna att behålla initiativet i relationen, något som Räddningsmissionen från början gett dem i uppdrag.

#### 6.4.4 Undvika att bli skyldig

Flera volontärer berättar om sina äldre vänners ovilja att vara till besvär. Utifrån utbytesteorin kan vi tala om att *undvika att bli skyldig*. Den äldre vill inte gå med på att volontären ordnar med färsk fisk, som vi ska se:

**Volontär 2:** jag har försökt också att jag ska få- ja, [*den äldre*] ville ha färsk fisk. För [*den äldre*] lagar mat en hel del själv. Men så har jag sagt “Nämen, jag kan väl få gå och handla det

då. Jag behöver inte träffa dig jag kan hänga det på dörren” liksom. “ja, nej nej” och då vill[den äldre] inte vara till besvär.

**Intervjuaren:** Är det något som kännetecknar [den äldre] att [den äldre] inte vill besvara dig?

**Volontär 2:** Ja det tror jag. Så är det. Jag tror inte att [den äldre] vill besvara någon.

Volontären gör tolkningen att den äldre inte vill vara till besvär. Enligt utbytesteorin handlar detta om obalansen i relationen. Att ta emot ytterligare tjänster från volontären innebär att relationen hamnar i än mer obalans. Tar man på sig dessa teoretiska glasögon förstår man markeringen som den äldre gör. Det är inget annat än ett sätt att försöka hålla relationen så balanserad som möjligt (Tornstam 2018: 203). I detta fall använder sig den äldre av Blaus fjärde alternativ till undergivenhet, nämligen att *klara sig utan erbjudna nyttigheter*. Den äldre har artikulerat ett behov (en önskan om färsk fisk), men kan inte låta volontären uppfylla detta behov eftersom kostnaden då blir för hög för relationen (Ibid: 209). Resultatet skulle bli en alltför obalanserad relation enligt den äldres bedömning.

#### 6.4.5 Tacksamhet som gengåva

I detta stycke ska vi se hur *tacksamhet som gengåva* kan vara en respons från den äldre. Det första alternativet till undergivenhet som Blau listar är att ha *egna tillgångar* att erbjuda motparten. Som mottagare av en gåva behöver man “inta en försiktig, samarbetsvillig, underkuvad attityd” enligt Bourdieu (Järvinen 2013: 299). I brist på egna tillgångar kan man åtminstone erbjuda “tacksamhet, solidaritet eller lojalitet”, menar Bourdieu (Ibid: 299). Nedan ser vi till att börja med ett exempel på en samarbetsvillig och något underkuvad attityd:

Jag känner ju inte från [den äldres] sida att “oj du ringde förra fredagen och nu är det nästa söndag, du har inte hört av...” alltså [den äldre] skulle aldrig säga nåt liksom så. Om det drar ut på tiden eller så. Utan [den äldre] är bara liksom så “jaha, är du, jaja” [neutral, obekymrad ton]. - Volontär 4

Här beskrivs alltså ett tillfälle när den äldre har ett tillfälle att klaga på volontären som inte ringt så ofta som det är sagt att man ska. Något sådant klagomål har volontären dock aldrig fått utan möts istället av en neutral och obekymrad attityd. Den äldre väljer alltså inte ta tillfället att ställa krav utan rättar sig istället efter volontärens schema. Detta bekräftar det beteende som Bourdieu beskriver (Järvinen 2013: 299). Samma volontär beskriver hur den äldre vännen snarare uttrycker mycket tacksamhet när volontären ringer: “[Den äldre] är ju

bara väldigt glad när jag ringer. Och alltid avsluta med att ‘tack för att du ringde’ och ‘det är så roligt’ och så där” (Volontär 4). Den äldre visar med all önskvärd tydlighet att denne är tacksam och glad för den gåva som volontären ger. Volontären själv förklarar det så här: “Nej, jag tror inte [*den äldre*] känner någon tacksamhetsskuld, utan det är mera- (...) [*den äldre*] är väluppfostrad, artig” (Volontär 4). Givetvis finns inget som talar emot detta, samtidigt som det inte heller finns någon motsättning i att beteendet också är ett tecken på undergivenhet och ett tecken på en obalanserat utbyte. En annan volontär värjer sig (liksom i citatet ovan) för uttrycket tacksamhetsskuld och förklarar vilket typ av tacksamhet som man istället bör ha.

**Volontär 3:** Så det blir ju inte just den här uppdelningen, volontär och den andra är nån som ska vara tacksam för att [*den äldre*] får någon som ringer eller si och så. Det är klart [*den äldre*] är ju jättetacksam och det säger [*den äldre*] varje gång, men tacksam på ett rätt sätt. Inte känna att man måste vara tacksam, utan att det blir mer en naturlig tacksamhet.

**Intervjuaren:** Det låter som att du pratar om att man inte ska känna tacksamhetsskuld?

**Volontär 3:** Ja, ja, ja, precis.

Citatet visar på den balansgång som både volontär och äldre går i denna relation. Det finns utrymme för tacksamhet menar volontären, men om det blir tydligt att tacksamheten är framtvångad gör den mer skada än nytta, tycks det. Detta går att koppla till Bourdieus teori om symbolisk makt där parterna aldrig får avslöja den asymmetriska relationen (Bourdieu 1995: 147). Detta ska vi titta närmare på under nästa tema som just handlar om metasamtalet eller snarare undvikandet av detsamma.

#### 6.4.6 Exempel på symmetri

Slutligen vill jag även visa på det tydligaste exemplet på symmetri i intervjumaterialet:

Jag känner ju det att jag har ju fått en vän. Och jag kan ju säga till [*den äldre*] så här: “usch! Idag mår jag skit, idag får vi prata om något roligt.” Och sen så- så rätt vad det är så mår jag bättre. - Volontär 3

Volontären beskriver sitt stora behov av denna relation. Det är också den relationen där volontärens beskrivning kommer närmast en ömsesidig, spontan vänskap. Detta bekräftar utbytesteorins grundantagande att relationen mår bäst när utbytet mellan parterna är i balans (Tornstam 2018: 203).

Med citatet ovan som undantag kan vi ändå sammanfatta att både volontärernas roll och de äldres gensvar pekar på det faktum att relationen är obalanserad. Samtidigt visar gensvaren från de äldre att även de är engagerade sig för att få relationen så balanserad som möjligt. Volontärernas citat visar att det både finns en omedvetenhet om obalansen och en medvetenhet om obalansen. Både volontären och den äldre engagerar sig då för att göra relationen mer balanserad när t.ex. hjälparollen blir för tydlig hos volontären. Samtidigt går det också att se hur volontärerna i viss mån visar en vilja att behålla initiativet i relationen. Vi ska nu gå vidare och fördjupa oss i volontärernas inställning till att samtala om samtalet tillsammans med den äldre (s.k. metasamtal).

## 6.5 Metasamtal - att samtala om samtalet/relationen

Vi ska nu fokusera på det man kan kalla för metasamtal eller samtal om samtalet/relationen. Alla volontärer intervjuades kring om de pratat med den äldre om volontäruppdraget och själva insatsens mål och upplägg. Volontärerna uttryckte alla någon form av tveksamhet inför att prata om sitt volontäruppdrag med den äldre. Genom Bourdieus teori om symbolisk makt och gåvoutbytet ska vi fördjupa vår förståelse för denna tveksamhet och vad det får för konsekvenser för relationen. Till att börja med ser vi ett exempel på en volontär som inte alls pratat om volontäruppdraget med den äldre. Volontären hänvisade till att volontärsamordnaren menade att man inte behöver ha ett metasamtal.

Med [*den äldre*] pratade jag aldrig om vad mitt uppdrag var eller så. Det hade känts konstigt att prata om det utan vi hoppade över den metafasen och gick direkt på att bara prata och umgås. (...) vi fick till oss i utbildningen att vi behöver inte göra någon sammanhangsmarkör (...). Det vi fick till oss var ju att "det gör man ju inte med någon annan vän". Och det hade hon [*volontärsamordnaren*] ju helt rätt i. - Volontär 1

Exemplet visar hur metasamtalet om volontäruppdraget beskrivs som något man inte behöver göra, något oviktigt. Bourdieu menar att man ska förstå detta prat inte som oviktigt utan snarare som destruktivt för relationen. Därför undviks det (Bourdieu 1995: 146). Några volontärer förde ett metasamtal enbart under det första telefonsamtalet och någon har tagit upp det senare, men då själv känt och fått signaler av den äldre att det upplevdes som konstigt, som citatet visar:

Någon gång vet jag, (...) så var [*den äldre*] så väldigt tacksam för att jag hade ringt och så där. Och då sa jag "men det gör jag ju så gärna och det är ju meningen att vi ska prata" liksom så. Och då liksom bara "ja, ja" [*vill inte prata mer om det*] liksom så. Jag vet inte om det är

nödvändigt att prata om det egentligen, för då blir det ju så uppenbart att jag bara ringer för att jag har ett uppdrag. (...) Jag tror att vi är ganska medvetna om det båda två om jag ska vara helt ärlig. - Volontär 2

Citaten visar att metasamtalet är något som inte bara volontären utan även den äldre helst undviker. De tar även medvetna beslut och vidtar åtgärder för att undvika detta ämne. Det handlar om att inte sätta ord på något som båda vet: "att jag bara ringer för att jag har ett uppdrag". Vad står då på spel om man skulle avslöja denna "hemlighet"? Samma volontär funderade vidare och sa: "Tänk om det, jag vet inte, tänk om det skulle bli så att det la sig som ett filter liksom, att man pratar om det" (Volontär 2). Det finns alltså en oro för vad som händer om man sätter ord på denna dimension. Bourdieus teorier om gåvoutbytet hjälper oss att förstå denna tvekan hos volontären och den äldre. Parterna i en gåvorelation vill inte sätta ord på relationens realitet eftersom gåvoutbytet förstörs om dess realitet avslöjas (Bourdieu 1995: 146, 150). Istället klär man relationen i andra ord. Man "påför former" på relationen för att använda Bourdieus språkbruk. Dessa former är enligt Bourdieu något vi följer omedvetet och något som är inlärt sedan många år (Ibid: 150). I volontärens tal om "filter" framträder något intressant. Volontären är så tränad i hur man bemöter andra människor att detta upplevs som det normala och att "filtret" istället skulle vara att avslöja dessa sociala former. I detta fall upplevs det mer naturligt att låtsas som att volontäruppdraget inte finns än att tala klartext om volontäruppdraget. Detta upplevs istället som att tillföra något onaturligt till relationen, som att lägga på ett "filter".

Vad är då relationens hemlighet? I detta fall att det "bara" är ett uppdrag. Det man i samma andetag gör klart är att den ena parten är givande och den andra mottagande vilket direkt skulle sätta ljuset på obalansen i relationen. Det är inte så att man förnekar att det är ett uppdrag, men det är inte detta som betonas och volontären i citatet nedan menar att uppdraget gått vidare till att vara något annat.

(...) i början så när jag presenterar mig måste jag ju liksom förklara att jag är volontär (...)  
Men nu- nu pratar vi aldrig om att jag är volontär och [den äldre] är min ringvän utan nu är vi bara vänner. - Volontär 3

Volontären visar ingen strävan efter att behålla sin volontäridentitet. Istället kan man ana en strävan efter att befria sig från denna roll. Vad är det i volontärrollen som volontären vill befria sig från? Volontären uttrycker det så här: "Så det blir ju inte just den här uppdelningen, volontär och den andra är nån som ska vara tacksam för att [den äldre] får någon som ringer

eller si och så” (Volontär 3). Vad som ligger i potten för den som lyckas befria sig från volontäretiketten är alltså att en jämlikare relation. En relation som inte haltar p.g.a. en tacksamhetsskuld som den äldre aldrig kan betala av (Tornstam 2018: 204). Det tycks alltså som att volontärerna vill ta avstånd från sin roll som volontär just i själva samtalet om relationen eftersom volontärstämpeln så att säga avslöjar relationens ojämlikhet. Däremot finns inte samma ansats att ta avstånd från ansvarsrollen som volontärrollen innebär. Här finns en tvetydighet i volontärernas syn på sin roll. Dels vill man skiljas från rollen, men samtidigt beskriver flera en motivation som hänger ihop med känslan av att vara volontär. T.ex. säger en volontär: “Alltså jag känner ju att jag, på nåt sätt, gör någon typ av nytta eller alltså får- eftersom han är glad.” (Volontär 4). Detta visar på att volontärrollen är beständig men att den vill nedtonas i sammanhang då den är betungande för relationen. Det viktiga här är inte hur det faktiskt är, utan vad som sägs och då kommer i ljus dager. Eftersom både den äldre och volontären är fast beslutna att dölja relationens ojämlikhet spelar det mindre roll hur det faktiskt står till, eftersom båda parter ändå kommer försöka dölja detta faktum, enligt Bourdieus teori kring symbolisk makt och gåvoutbytet (Bourdieu 1995: 146).

Samtidigt menar Bourdieu att man betalar ett pris i denna strävan att tona ner volontärrollen och betona ett jämlikt gåvoutbyte. Någon volontär talade om projektets avslut och sitt beslut att fortsätta kontakten med den äldre oavsett detta. Här kunde man ana en omsorg om den äldre i relationen. Volontären uttryckte sig så här: “jag har ju inte sagt att projektet är avslutat eller så. Jag tycker inte det har med [*den äldre*] att göra” (Volontär 4). Omsorgen om den äldre leder i detta fall till att återigen inte prata om uppdraget och därför inte heller om uppdragets avslut. Uttrycket “jag tycker inte det har med [*den äldre*] att göra” tolkar jag som att volontären menar att det inte har med *deras relation* att göra. Relationen hålls så att säga ren från projektets formella klang. Att hävda att relationen skulle påverkas av att projektet avslutas skulle vara som att säga att det aldrig handlat om något mer än ett uppdrag. Vilket skulle vara förödande för relationen. Effekten av att inte meddela detta är dock att den äldre inte får chansen att omförhandla rollerna i relationen. Alla gåvorelationer är förbundna med symbolisk makt. Att inte prata om det gör inte att maktförhållandet försvinner, menar Bourdieu (Bourdieu 1995: 145 f; Järvinen 2013: 300). Strukturen som hör volontäruppdraget till finns kvar och då ökar makten hos volontären när båda ignorerar detta.



## 7. Slutsatser och diskussion

När nu resultatet analyserats kommer en sammanfattning av denna studies slutsatser. För tydlighetens skull presenteras slutsatserna som svar på frågeställningarna och detta leder oss sedan till svaret på studiens syfte. Jag för sedan en vidare diskussion om volontärrollen och dess begränsningar och möjligheter för att sedan landa i några tankar kring frivilligsektorns roll i förhållande till den offentliga sektorn inom det sociala arbetet.

### 7.1 Slutsatser

*Hur framställs uppdraget/volontärrollen, från Räddningsmissionens sida, i volontärutbildningen och på Räddningsmissionens hemsida?*

Studien visar att Räddningsmissionen beskriver volontärens uppdrag som ett avhjälpande av ett behov hos äldre. Volontären är den givande och den äldre den mottagande. Volontären har också ett ansvar för det praktiska runt samtalet och att vara den drivande i samtalet. Samtidigt beskriver man att volontären och den äldre ska mötas “i ögonhöjd” och volontären ska eftersträva en jämlik relation. Det finns något som skaver i detta. Samtidigt som volontären ska inneha flera, av Räddningsmissionen givna, praktiska ansvar för samtalet så ska relationen präglas av jämlikhet.

*Hur beskriver volontärerna sin roll i samtalen/relationen?*

Volontärernas beskrivning av sin roll överensstämde i mångt och mycket med Räddningsmissionens beskrivning. Man beskrev de praktiska ansvar man har och hur man ser sig själv som en hjälpare. Dessa visar på en tydlig asymmetri i relationen. Samtidigt betonar volontärerna jämlikheten i relationen och hur relationen fördjupats och blivit “mer än ett uppdrag”. Volontärerna tonade ned volontärrollen och beskrev sig mer i termer av vän. Man betonade också den äldres bidrag till relationen. Det gick alltså att se en diskrepans i hur de praktiska aspekterna av volontärrollen beskrevs och hur man sedan talade om volontärrollen i förhållande till relationen med den äldre.

*Enligt volontärerna, hur påverkas relationen av styrningen och volontärrollen?*

Flera av volontärerna beskrev att Räddningsmissionens gränser för uppdraget inte påverkat relationen. Det faktum att relationen är arrangerad menade man inte påverkat nämnvärt.

Snarare betonades en process av mer och mer distans till organisationen och en mer fördjupad relation till den äldre.

*Hur ser volontärerna på att samtala om "Ringvän"-relationen tillsammans med den äldre (s.k. metasamtal)?*

Volontärerna uttryckte alla någon form av tveksamhet inför att prata om sitt volontäruppdrag med den äldre. Det fanns en oro för att detta skulle påverka relationen negativt och att det skulle framstå som "bara ett uppdrag".

Studiens syfte var att, inom projektet "Ringvän", undersöka hur Räddningsmissionens styrning av uppdraget och stöd till volontärerna påverkar relationen mellan volontär och äldre utifrån ett volontärperspektiv. Slutsatserna man kan dra från svaren på frågeställningarna är att volontärerna agerar i mångt och mycket efter de instruktioner de fått från Räddningsmissionen och tänker kring sin volontärroll i samma banor som Räddningsmissionen. Detta resulterar i flera exempel på asymmetri i relationen där volontärens roll innebär ett större ansvar och inflytande på samtalsupplägg m.m. I själva samtalet om volontärrollen tonar man dock ner denna roll och organisationens betydelse. Utifrån utbytesteorin och Bourdieus teori om symbolisk makt och gåvoutbytet kan man förstå detta som en strävan efter att relationen ska uppfattas som balanserad och jämlik. Detta är även ett mål som Räddningsmissionen formulerat. I denna strävan efter att uppfylla de äldres behov och sitt volontäransvar samtidigt som jämlikheten bevaras så tvingas volontärerna, och de äldre, att dölja ojämlikheten. Själva denna strävan, från både äldre och volontärer att dölja denna ojämlikhet är ett exempel på hur relationen påverkas. Ett annat exempel är ju den ojämna maktfördelningen i sig. Något varken volontärer eller äldre vill sätta ord på och därmed inte heller har möjlighet att åtgärda, enligt Bourdieu (Järvinen 2013:300).

Med detta sagt vill jag än en gång påminna om att denna relationella process, där själva relationens obalans döljs, inte nödvändigtvis är en medveten process där båda parter "låtsas". Detta "avslöjande" handlar inte om att relationen på något sätt skulle vara "falsk" och att relationen inte skulle fylla ett gott syfte för volontären och den äldre. Det jag påvisat är att relationen är obalanserad och att uttryck hos både volontär och äldre är tecken på detta. Det finns även allvarliga konsekvenser när man försöker dölja obalansen, nämligen att makten förblir ojämnt fördelad utan att parterna ges någon möjlighet att samtala om ett utjämnande. Bourdieu menar förvisso att ett sådant samtal och avslöjande skulle förstöra relationen.

Volontären befinner sig med andra ord i ett dilemma här, men inte nödvändigtvis ett medvetet sådant. Jag har också visat att Räddningsmissionens styrning och stöd placerar volontären i en sådan roll att relationens obalans så att säga är förutbestämd redan från start. Samtidigt finns, som jag visat, exempel på när volontär och äldre uppnår ett mer ömsesidigt beroende av varandra och således ett mer balanserat utbyte.

## **7.2 Vidare diskussion och framtida forskning**

I en tid när den offentliga välfärden stramas åt och mer av omsorgsbehov lämnas åt frivilligorganisationerna är det viktigt att ställa sig frågan om detta är en önskvärd utveckling. Denna studie har berört volontärens möjligheter att minska isolering bland äldre. Kan volontären i en frivilligorganisation till och med vara bättre lämpad att möta vissa typer av behov än professionella socialarbetare i den offentliga sektorn? Att man utan den byråkratiska "ryggsäcken" så att säga skulle vara fri att möta människan. Denna studie visar att det inte är riktigt så enkelt. Även volontären har en "ryggsäck" från frivilligorganisationen att bära på. Samtidigt visar Sundströms (2020) doktorsavhandling att volontärer kan ha ett större handlingsutrymme än professionella i samtal med äldre. Mer forskning och kunskap om volontärskapets fördelar i detta sammanhang vore välkommet. Men framförallt saknas forskning i svensk kontext som problematiserar och fördjupar kunskapen om volontärens makt och inflytande i olika typer av frivilliginsatser. Volontären har en svår roll där denne står mellan organisationen och individen som denne ska möta. Även Greenwood et al. (2018) visar på denna ambivalens i sin studie av s.k. "befrienders". Volontärerna i den studien upplever dels känslor av ojämlikhet och makt, men också djupa känslor för sin vän. Att fördjupa kunskapen om denna balansgång och även förbättra stödet till volontärer borde prioriteras. Eftersom volontären är en central del av frivilligorganisationen skulle denna fördjupade kunskap om volontären hjälpa frivilligorganisationer att uppnå sina uppsatta mål att fylla behoven hos människor som kanske annars lämnats mellan stolarna. Jag vill också poängtera vikten av att studera volontärrollen utifrån de äldres perspektiv. Både vad det gäller hur volontärrollen påverkar relationen, men också hur interaktionen mellan äldre och volontär ser ut. Utan mottagarens perspektiv får man aldrig något egentligt kvitto på om behoven blivit uppfyllda eller inte. Och utan mottagarens perspektiv når man inte heller någon fullständig kunskap om volontären.

Även om frivilligsektorn och dess volontärer kan vara begränsade på samma sätt som den offentliga sektorns verksamheter så finns möjligheter för frivilligsektorn att vara ett komplement. Nog bör det vara så man ska se på rollfördelningen snarare än att man är konkurrenser. För att återknyta till den rådande pandemin och de aktualiserade behoven hos isolerade äldre så visar detta på sårbarheten hos vissa grupper i vårt samhälle. Den har också visat på frivilligorganisationers styrka att snabbt reagera på nya behov i samhället (Lundström och Svedberg 1998: 120). Kanske finns också en tydligare vaksamhet på människor som riskerar att glömmas bort. Samtidigt behöver även frivilligorganisationer resurser för att kunna genomföra insatser på lång sikt. Frivilligorganisationernas resurser för behoven i samhället är begränsade. Där är det framförallt den offentliga sektorn som har de ekonomiska musklerna. Kanske kan man se på frivilligorganisationernas roll som dels kompletterande, men också som organisationer som upplyser den offentliga sektorn om grupper i samhället som far illa och till vilka resurser behöver fördelas. Det är min övertygelse att ett fördjupat samarbete av en sådan karaktär hade utvecklat det sociala arbetet i Sverige och gynnat de allra mest utsatta.

## Referenslista

Bourdieu, Pierre (1995): *Praktiskt förnuft. Bidrag till en handlingsteori*. Göteborg: Daidalos

Bryman, Alan (2018): *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber

Cook, Karen S. och Eric Rice (2003): Social exchange theory. *Handbook of social psychology*, pp 53-76.

Gillham, Bill (2008): *Forskningsintervjun. Tekniker och genomförande*. Malmö: Studentlitteratur

Greenwood, Diane E., Carolyn Gordon, Claire Pavlou och Jessica V. Bolton (2018): Paradoxical and powerful: Volunteers' experiences of befriending people with dementia. *Dementia*, Vol. 17(7) 821–839.

Haski-Leventhal, Debbie och David Bargal (2008): The volunteer stages and transitions model: Organizational socialization of volunteers. *Human Relations* 61 (1), 67-102.

Hustinx, Lesley, Ram A. Cnaan och Femida Handy (2010). Navigating theories of volunteering: A hybrid map for a complex phenomenon. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 4(4), 410–434.

Järvinen, Margaretha (2013): Ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. I: *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och kultur

Linde, Stig och Roberto Scaramuzzino (2017): Socialt arbete i civilsamhället. I: *Socialt arbete i civilsamhället - aktörer, former och funktioner*. Lund: Studentlitteratur

Lundström, Tommy och Lars Svedberg (1998): Svensk frivillighet i internationell belysning - en inledning. *Socialvetenskaplig tidskrift* 5 (2-3), s. 106-127.

Kvale, Steinar och Svend Brinkmann (2014): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Räddningsmissionen (2021): *Organisation och ekonomi*. [<https://raddningsmissionen.se/organisation-och-ekonomi>. Hämtat 2021-03-01]

Räddningsmissionen (2021): *Ringvån*. [<https://raddningsmissionen.se/verksamhetsomraden/verksamheter/ringvan>. Hämtat 2021-03-22]

Räddningsmissionen (2021): *Om oss*. [<https://raddningsmissionen.se/om-oss>. Hämtat 2021-04-18]

SOU (1993:82): *Frivilligt socialt arbete: Kartläggning och kunskapsöversikt*. 1993. Socialdepartementet. Stockholm.

Sundström, Malin (2020): *Existentiell ensamhet hos sköra äldre personer. Vårdpersonals och volontärers erfarenheter och behov av stöd*. Malmö: Malmö universitet

Tornstam, Lars (2018): *Åldrandets socialpsykologi*. Lund: Studentlitteratur

Turunen, Jaakko och Noomi Weinryb (2017): Volontärer i välfärdsstaten - socialt arbete med transitflyktingar som politisk handling. I: *Socialt arbete i civilsamhället - aktörer, former och funktioner*. Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet (2002): *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet

Wharton, Carol S. (1991): Why can't we be friends? Expectations versus experiences in the volunteer role. *Journal of contemporary ethnography*, vol 20 nr 1

Wilson, John (2000): Volunteering. *Annual review of sociology*, 2000, 26: 215-240.

## Bilaga 1 - Informationsintervju med volontärsamordnare, Räddningsmissionen

- Berätta om utbildningen.
- Vad är utbildningens mål? Vad är det viktigaste ni vill att volontärerna får med sig?
  - Hur ser omfattningen ut? Dagsutbildning? Någon timme?
- Deltar man alla tillsammans eller enskilt? Interagerar man något under utbildningen?
  - Har volontärerna någon annan kontakt sinsemellan efter utbildningen?
  - Hur har kontakten mellan volontär och äldre skett? (zoom/teams, telefon)
- Vilket material används? Berätta om innehållet.
  - Hur är det framtaget?
  - Vilar det på någon speciell samtalsmetodik eller annan teoretisk grund? Eller på erfarenheter inom organisationen?
  - Har ni haft liknande projekt tidigare med matchning av volontärer och personer (t.ex. nyanlända)? Hur har erfarenheter från de projekten använts nu?
  - Vill ni ge volontärerna något redskap för att lösa problem? Hjälpa de äldre att tänka positivt eller dyl.? Eller är samtalen bara för att ha trevligt, så att säga?
- Räddningsmissionen och volontärerna:
  - Får de någon typ av genomgång av värdegrund och policy?
  - Hur ser ni på volontärerna, är de företrädare för Räddningsmissionen? Är dom på något sätt liksom ansiktet utåt för Räddningsmissionen eller är de frikopplade från Räddningsmissionen?
  - Vad är det ni skickar med till volontärerna att det viktigaste målet med de här samtalen är? Vad är det de tror att de ska uppnå efter utbildningen?
  - Upplever du att det är många som volontärer som har mycket förväntningar på sig själva och vad de ska uppnå?
- Vilken respons har ni fått från volontärerna?
  - Är utbildningen nog?
  - Finns det anmärkningar på utbildningen?
  - Anses den överflödig?
- Vilket stöd ges till volontärerna under tiden?
  - Vad skulle du säga är budskapet i handledningen?
  - Har det dykt upp olika typer av svårigheter i samtalen?
  - Vad är det viktiga att tänka på som volontär?
  - Vilket ansvar har volontär respektive äldre i samtalskontakten, som RM ser på det?

## Bilaga 2 - Informationsmail till volontärer

### Studentuppsats om projektet Ringvån

Hej!

Mitt namn är Mikael Barkenbom och jag är student på socionomprogrammet på Göteborgs universitet. Jag ska skriva min C-uppsats nu under våren och har då tänkt intervjua ca 5 volontärer från Räddningsmissionens projekt Ringvån.

### Skulle du vara intresserad av att ställa upp på ett intervjutillfälle i början av mars?

Maila mig på [gusnilmiu@student.gu.se](mailto:gusnilmiu@student.gu.se) eller ring mig på 076-8140924.

Studien handlar om den utbildning ni fått inför volontäruppdraget, om volontärrollen, om samtalen och relationen till den äldre. Vi kommer prata om hur du upplevde utbildningen och om den har någon inverkan på samtalen idag. Intervjun kommer också handla om hur det är att vara volontär och hur du tycker samtalen funkar. Det finns mycket plats för dina perspektiv och tankar i intervjun. Jag fokuserar inte på vad ni pratar om och därför behöver du inte avslöja känsliga saker från era samtal.

Intervjun kommer vara ca 1 timme lång och genomföras via videosamtal (alternativt telefon). Samtalet kommer att spelas in för att sedan skrivas ned i textform. Detta material kommer jag sedan använda mig av i min studie. Namn och information som kan knytas till dig som person kommer att anonymiseras. Genom att intresseanmälan skickas direkt till mig kommer inte heller Räddningsmissionen veta vilka som deltar i studien. De kommer inte heller få ta del av de nedskrivna intervjuerna. Däremot får Räddningsmissionen tillgång till själva uppsatsens resultat där anonymiserade citat från intervjuerna finns presenterade. Studien kommer också att presenteras för studenter i min seminariegrupp och handledare samt finnas tillgänglig att läsa på universitets databas.

Har du frågor kring studien och/eller själva intervjun kan du maila eller ringa med dina frågor till mig. Givetvis har du inte förbundit dig till att delta i studien bara genom att ställa frågor. Även om du samtyckt till studien kan du avbryta ditt deltagande när som helst, fram till 6 april (då anmälan till slutexamination görs).

Tack för din tid och en trevlig dag!

Mikael Barkenbom  
Student, Socionomprogrammet  
Göteborgs universitet  
076-8140924  
[gusnilmiu@student.gu.se](mailto:gusnilmiu@student.gu.se)

Handledare  
Charlotte Melander, Phd, lektor  
Göteborgs universitet  
Institutionen för socialt arbete  
Box 720  
405 30 Göteborg  
+46-(0)31-786 63 48  
[charlotte.melander@socwork.gu.se](mailto:charlotte.melander@socwork.gu.se)



## Bilaga 3 - Intervjuguide

### Inledning/orientering:

- Berätta om:
  - syftet med intervjun
  - Materialet:
    - Samtalet kommer att spelas in för att sedan skrivas ned i textform.
    - Analysera innehållet med hjälp av teorier kring t.ex. roller i relationer, organisationer och volontärskap.
    - Namn och information som kan knytas till dig som person eller den äldre kommer att anonymiseras.
    - Räddningsmissionen får inte veta vilka som deltar i studien om du inte själv valt att prata med volontärsamordnaren.
    - Däremot får Räddningsmissionen tillgång till själva uppsatsens resultat där anonymiserade citat från intervjuerna finns presenterade.
    - Studien kommer också att presenteras för studenter i min seminariegrupp och handledare.
    - Finns även tillgänglig att läsa på universitets databas.
  - Avsluta deltagandet när du vill (6 april senast). Sen vill jag bara förtydliga att deltagandet är helt frivilligt och att studien är helt frikopplad från Räddningsmissionens verksamhet. Är det så du har förstått det också?
  - Uppmuntrar dig att avbryta mig om jag ställer frågor som känns obekväma på något sätt. Helt ok!
- Ev. frågor från intervjupersonen

### Intervjufrågor

#### Bakgrund

- Meddela att inspelningen börjar.
- Presentera sig kort. Komplettera med frågor nedan.
  - Ålder, bor, sysselsättning (+ utbildningsbakgrund), intressen (matchning).
- Hur kom du i kontakt med detta projekt? Vad motiverade dig?
- Hur gick det till när du blev volontär? Vilka kriterier skulle man uppfylla? (rekryteringsprocess)

#### Del 1 - Volontärrollen

- Berätta om din roll som ringvän.
- Hur var det första samtalet? Hur gick det? Hur har innehållet förändrats?
- Kan du beskriva hur ett vanligt samtal går till (strukturen)? Hur börjar det/slutar det/vem säger vad?
- Det finns en anledning till att den äldre har den här kontakten. Hur närmar man sig den äldres situation? Vem börjar?

- Pratar ni om samma ämnen om det ni matchades för? Har det förändrats?
- Är det någon som ansvarar för att leda samtalet? Vem? På vilket sätt?
- Vem som säger vad? Har det förändrats? Vem frågar vem om vad?
- Upplever du att den äldre frågar hur du mår? Uttrycker tacksamhet? Försöker skapa god stämning för din del? Finns det ett ömsesidigt intresse för varandra? (Tillåter volontären det)
- Hur ser du på din roll i samtalen?
  - Har du den roll du tänkte dig innan?
  - Varierar din roll från samtal till samtal?
  - Du har en roll att bry dig om den äldre. Hur reagerar den äldre på detta? Tillåter de detta fokus?
- Får volontären dela med sig av svåra saker? Eller finns gränser för detta? Får volontärer prata om privata saker på något sätt? Kan detta fördjupa relationen rent av?
- Har den äldre några speciella förväntningar på dig?
- Finns det utmaningar i samtalen? Något du upplever som svårt?
  - Hur påverkar det digitala relationen? Vad blir det för relation på nätet?
- Vilka etiska dilemman har du stött på i era samtal? Hur har du förberetts för dessa?
- Som du uppfattat det, vad förväntar sig Räddningsmissionen av dig som volontär?
  - Påverkar förväntningarna samtalen på något sätt?

## Del 2 - Relationen/målet med uppdraget

- Hur upplever du relationen med din äldre vän?
- Hur är känslan i samtalet?
  - När känns det som bäst i ert samtal? Varför då?
- Får du tillbaka någonting från samtalen?
- Finns det något i relationen som är svårt att hantera?
- Påverkas relationen av att det är "arrangerat"? Berätta.
- Skiljer denna relationen sig från en mer "spontan" vänrelation? Berätta.
- Som du ser det, kan du beskriva målet med volontäruppdraget?
  - Är du tillfreds med det ni pratar om?
  - Finns det andra saker du skulle vilja prata om?
  - Är du överens med organisationen om målet med samtalet?
  - Du och din vän: Är ni överens om detta mål?
  - Du och din vän: Olika förväntningar på relationen, drar åt olika håll?
- Upplever du att det finns några begränsningar för relationen? Hjälper Räddningsmissionen till med gränssättning? (för vems skull?)
  - Hur upplever du de gränssättningar som satts upp?
- Hur ser du på volontäruppdraget framöver? Ser du någon slutpunkt?

## Del 3 - Utbildningen

- Hur upplevde du utbildningen ni fick innan du började med ringvän-samtalen? Berätta.

- Vad var det viktigaste du tog med dig, enligt dig?
- Fanns något i utbildningen som var svårt att förstå eller ta till sig?
- Har utbildningen hjälpt dig i ditt volontäruppdrag på något sätt? Kan du berätta?
- Upplever du att utbildningen påverkat relationen på något sätt?
  - Bidrar utbildningen till att förenkla relationen?
  - Kan utbildningen försvåra relationen?
  - Känner du dig begränsad av något från utbildningen i samtalen?
- Har det faktum att ni matchats påverkat samtalet?
- Hur har du upplevt stödet från Räddningsmissionen? (Uppfyllt dina förväntningar?)
- Har du haft någon handledning vid något tillfälle? Hur upplevde du det?

### **Avslutning**

- “Jag har inga flera frågor: Har du något mer att ta upp eller fråga om innan vi avslutar intervjun?”
- Stäng av inspelningen. Meddela detta.
- “Hur upplevde du intervjun?”
- Informera om att jag kommer anonymisera. Går igenom med min handledare också (erfaren forskare).

## Bilaga 4 - Överenskommelse

### Överenskommelse för Ringvån inom Räddningsmissionen

<b>FÖR NAMN:</b>
<b>EFTERNAMN:</b>
<b>POSTADRESS:</b>
<b>POSTADRESS OCH ORT:</b>
<b>PERSONNUMMER:</b>
<b>TELEFONNUMMER:</b>
<b>MAILADRESS:</b>
<b>MIN VOLONTÄRUPPGIFT ÄR RINGVÅN</b>

- Jag åtar mig att göra min insats utan ekonomisk ersättning.
- Jag är medveten om att jag, när jag utför mitt uppdrag, inte är anställd av Räddningsmissionen. • Som volontär får man reda på saker i förtroende. All kännedom om personliga förhållanden rörande människor jag möter inom Räddningsmissionens verksamhet får jag inte föra vidare utanför verksamheten. För volontärer gäller ett tystnadslofte. Det gäller även efter att jag har slutat som volontär. Om jag får kännedom om förhållanden i den enskildes liv som kan riskera denne eller andras liv och hälsa förbinder jag mig att informera kontaktperson på Bräcke Diakoni omgående. Har jag frågor om mitt volontärskap kontaktar jag min kontaktperson på Räddningsmissionen
- Jag meddelar verksamheten/volontärens ansvarig om jag inte har möjlighet att utföra mitt uppdrag eller om jag vill avsluta mitt uppdrag.
- Jag är medveten om att detta uppdrag endast gäller kontakt med den äldre via telefon eller andra digitala verktyg. Uppdraget innefattar **inte** fysiska träffar.
- Om jag vill att detta uppdrag ska gå över till "Vänvolontär" med fysiska träffar så kontaktar jag volontärens ansvarig. Detta för att säkerställa den äldres säkerhet.
- Jag åtar mig att inte uttala mig i media utan att stämma av med volontärens ansvarig.
- Jag har tagit del av Räddningsmissionens integritetspolicy och vet att jag kan läsa mer om den på <https://www.raddningsmissionen.se/personuppgifter>
- Som volontär har jag möjlighet att delta i Räddningsmissionens gemensamma fortbildning och samlingar för volontärer.
- Om du som volontär har en sjukskrivning eller är arbetssökande under pågående uppdrag har du

själv ansvaret att meddela Försäkringskassan eller Arbetsförmedlingen om dina insatser hos oss. •  
Jag är medveten om att jag som volontär har möjlighet att göra en utvärdering vid avslutat uppdrag.  
• Jag är medveten om att jag kan skiljas från mitt uppdrag om jag inte följer överenskommelsen. •  
Jag har tagit del av Räddningsmissionens policy om utgiftsersättning för volontärer.

- Jag ska inte låna ut eller låna några pengar.
- Jag ska inte köpa eller sälja någonting.
- Jag ska inte ta emot eller ge privata gåvor.
- Jag ska inte låta någon äldre bo hemma hos mig och jag ska heller inte bo hemma hos någon gäst. • Jag ska inte fotografera den äldre.

Datum:

*Volontärens underskrift Volontärsamordnarens underskrift*

**Räddningsmissionen**

Nordhemsgatan 12, 413 27 Göteborg  
<https://raddningsmissionen.se/>