

Kvalitet i det frivillige sociale arbejde

Thomas Gruber & Kaspar Villadsen

København 1997
Socialforskningsinstituttet
97:4

Kvalitet i det frivillige sociale arbejde

Forskningsleder: cand.jur. Inger Koch-Nielsen

Forskningsgruppen om social indsats og service

Undersøgelsens følgegruppe:

Mette Thorvildsen og Vibe Klarup, Sekretariatet for Udvalget om frivilligt socialt arbejde, Socialministeriet, Ulla Habermann, Center for frivilligt socialt arbejde, Frank Ebsen, Center for forskning i socialt arbejde, Søren Christensen, Institut for Organisation og arbejdssociologi ved Handelshøjskolen i København, Kirsten Just Jeppesen, Socialforskningsinstituttet.

ISSN 1396-1810

ISBN 87-7487-556-6

Sats og tilrettelæggelse: Socialforskningsinstituttet efter principlayout af Bysted Design A/S

Omslagsfoto: Olle Lindstedt, MIRA/2maj

Oplag: 1.000

Trykkeri: Holbæk Center-Tryk A/S

Socialforskningsinstituttet

Herluf Trolles Gade 11

1052 København K

Tlf. 33 48 08 00

Fax 33 48 08 33

Socialforskningsinstituttets publikationer kan frit citeres med tydelig angivelse af kilden. Skrifter, der omtaler, anmelder, henviser til eller gengiver Socialforskningsinstituttets publikationer, bedes sendt til instituttet.

Forord

Undersøgelsen af kvalitetsopfattelser i det frivillige sociale arbejde blev sat i gang på anmodning af Udvalget om frivilligt socialt arbejde, der blev nedsat af socialministeren i 1995.

Udvalget ønskede med undersøgelsen at starte en debat om det frivillige arbejdes værdi samt en debat om, hvordan denne værdi kan synliggøres, dokumenteres og eventuelt måles.

Undersøgelsen blev gennemført i første halvdel af 1996 i fire store frivillige organisationer nemlig KFUM's sociale arbejde, Kirkens Korshær, De Samvirkende Menighedsplejer og Dansk Røde Kors. Institutet vil gerne benytte lejligheden til at takke organisationerne for deres medvirken og for den velvilje, hvormed instituttets medarbejdere blev modtaget.

Rapporten opstiller med baggrund i undersøgelsens sammenfatninger et forslag til en selvevalueringsmodel særligt velegnet til den form for frivilligt socialt arbejde, som undersøgelsen har beskæftiget sig med dvs. besøgstjenester for svage grupper og pensionister samt arbejdet på sociale cafeer og væresteder.

Denne selvevalueringsmodel var udgangspunktet for en del af diskussionen på en konference, som SFI afholdt i samarbejde med Udvalget om frivilligt socialt arbejde den 24. oktober 1996. Foruden de fire organisationer i undersøgelsen deltog repræsentanter fra: Landsforeningen SIND, Diakonissestiftelsen, det offentlige sociale system i amter og kommuner, Udvalget og Socialministeriet. Konferencen viste blandt de frivillige organisationer en overvejende positiv indstilling til behovet for et mere bevidst arbejde med bl.a. værdigrundlaget og kvalitetssikringen, men også at der fortsat vil eksistere brudflader mellem det offentlige og det frivillige.

Undersøgelsen er gennemført af stud.scient.adm. Thomas Gruber og stud.scient.adm. Kaspar Villadsen. Manuskriptet er desuden læst og kommenteret af lektor Bjarne Ibsen, Danmarks Højskole for legemsøvelser. Institutet takker for de nyttige kommentarer. Rapporten er også optrykt som bilag til

betænkningen "Frivilligt arbejde i fremtidens velfærdssamfund", som Udvalget om frivilligt socialt arbejde udsendte i februar 1997. Udvalget har bidraget til undersøgelsens finansiering.

København, marts 1997

Jørgen Søndergaard

Indhold

Kapitel 1	
Konklusioner og sammenfatninger	7
1.1. Kvalitetsdefinitioner i de frivillige organisationer	10
1.2. Evalueringsdiskussion	18
1.3. Forslag til en selvevalueringsmodel	30
Kapitel 2	
Formål, metode og teoretiske synsvinkler	37
2.1. Formål	37
2.2. Metode	40
2.3. Teoretiske synsvinkler	50
Kapitel 3	
KFUM's sociale arbejde (KSA): Sociale caféer	61
3.1. Centrale værdier og målsætninger	64
3.2. Kvalitet	69
3.3. Caféernes kvalitetssikring	73
3.4. Evaluering	80
Kapitel 4	
Kirkens Korshær (KK): Varmestuer	87
4.1. Centrale værdier og målsætninger	90
4.2. Kvalitet	94
4.3. Kvalitetssikring	97
4.4. Evaluering	102
Kapitel 5	
De Samvirkende Menighedsplejer (DSM): Besøgstjenester	105
5.1. Centrale værdier og målsætninger	106
5.2. Kvalitet	114
5.3. Kvalitetssikring	121
5.4. Evaluering	127
Kapitel 6	
Dansk Røde Kors (DRK): Besøgstjenester	129
6.1. Centrale værdier og målsætninger	130
6.2. Kvalitet og kvalitetssikring	135
6.3. Evaluering	144

English Summary 147

Bilag

1. Interviewguide - 1. samtalerunde 153

2. Interviewguide - 2. samtalerunde 155

3. 157

Litteratur 159

Socialforskningsinstituttets udgivelser siden 1.1.1996 163

Konklusioner og sammenfatninger

Der er i løbet af de seneste 10 år sat stadig større fokus på den frivillige sektor: Fra politisk side, i den offentlige debat og inden for samfundsforskningen. Politisk har der været bred enighed om øget satsning på lokale projekter og frivillige organisationer til løsning af sociale opgaver – om end de ideologiske motiver har været forskellige. I Danmark har de frivillige sociale organisationer bevæget sig fra en position i velfærdsstatens skygge i 1970'erne til i løbet af 1980'erne i stigende grad at blive opfattet som vigtige medspillere i løsningen af velfærdsstatens opgaver. Det er tilsyneladende blevet stadig mere alment anerkendt, at de frivillige organisationer har kvaliteter, som er vigtige og tiltrængte i dagens velfærdssamfund. Der tales bl.a. om NGO'eres og frivillige organisationers "komparative fordele", og det frivillige ses i stadig højere grad som et problemløsningspotentiale, en mulig ressource til løsning af nogle af velfærdssamfundets centrale problemer.

Den øgede fokusering på de frivillige organisationer er også kommet til udtryk gennem en socialpolitisk forsøgsstrategi, hvor centrale puljeordninger er blevet brugt til at igangsætte og stimulere forskellige typer frivillige aktiviteter. Der er fra omkring 1985 til i dag kanaliseret betydelige midler til forsøgsprojekter og frivillige organisationer¹⁾. Der er imidlertid tale om tidsbegrænsede tilskud, som ofte på sigt forudsætter en kommunal (med) finansiering. I takt med denne udvikling vil der sandsynligvis opstå et kommunalt ønske om en form for kontrol og "nyttevurdering" af de frivillige organisationer – herunder en vurdering af kvaliteten i det frivillige sociale arbejde. Omvendt

1) Hvoraf nogle har haft til formål at fremme en frivillig indsats, andre at fremme samarbejdet mellem den offentlige og den frivillige sektor.

er statslige forsøgsstrategier blevet et stabilt og vedvarende element i socialpolitikken, hvorfor muligheden for organisationernes fortsatte adgang til mere frie ressourcer lang tid fremover heller ikke udelukkes.

Det frivillige arbejdes karakter rejser imidlertid spørgsmålet, om det hensigtsmæssige i at stille krav om en meget grundig og nærgående kontrol fra det offentliges side. Dette er blevet formuleret som, at det frivillige arbejde har en særlig "egenart", som kræver særlige "vækstbetingelser", og som det er ønskeligt at værne om. Det er en udbredt forestilling at det frivillige sociale arbejde repræsenterer et mere værdiorienteret og spontant bidrag til det offentliges indsats på det sociale område. Det hævdes således ofte, at den tredje sektor og de frivillige sociale organisationer er baserede på en anderledes rationalitet end den, som gør sig gældende i offentlige og i profitmaksimerende organisationer.

Det tilsyneladende udbredte ønske om, at det offentlige bør stimulere og måske ligefrem opdyrke det frivillige sociale arbejde, indebærer derfor potentielt et sammenstød mellem grundlæggende forskellige rationaliteter – et sammenstød mellem forskellige opfattelser af hvad kravene til socialt arbejde er og bør være. Samarbejde mellem de frivillige sociale organisationer og det offentlige er imidlertid en realitet, herunder en høj offentlig finansiering af frivillige sociale organisationers arbejde (se fx Anker, 1995). Kvalitet er blevet et centralt begreb i styringen af den offentlige sektor. Tendensen til at arbejde med kvalitetsstyring smitter tilsyneladende også af på kravene til det frivillige sociale arbejde, og tendensen afspejles i baggrunden for her-værende undersøgelse.

Baggrunden for projektet er, at Udvalget om frivilligt socialt arbejde, nedsat af Socialministeren i 1995, har anmodet Socialforskningsinstituttet (SFI) om at gennemføre et forskningsprojekt om kvalitet i det brugerrettede frivillige arbejde.

Udvalgets formål med denne undersøgelse er at *starte en proces* med opstilling af kvalitetsmål og instrumenter til måling af den faktiske målopfyldelse i de frivillige organisationers aktiviteter. Hensigten er at forbedre *dokumentationen* af det frivillige arbejdes kvalitet og skabe basis for, at kontrollen og styringen i forbindelse med offentlige tilskud evt. kan ændres fra en økonomisk og revisionsmæssig kontrol på indsatsiden til kontrol af, at aktiviteterne reelt er til gavn for brugerne.

De centrale spørgsmål i undersøgelsen er således:

- *Hvilke målsætninger har de frivillige organisationer med de direkte brugerrettede sociale aktiviteter (besøgstjenester og caféer/varmestuer)?*
- *Hvorledes definerer de frivillige organisationer kvaliteten ved de direkte brugerrettede aktiviteter?*
- *Hvordan arbejder de frivillige organisationer for at sikre kvaliteten i det direkte brugerrettede arbejde (kvalitetssikring)?*
- *Hvilke muligheder er der for evaluering af de frivillige organisationers direkte brugerrettede ydelser på baggrund af deres egne kvalitetsdefinitioner?*

Undersøgelsen omhandler 2 typer frivillige aktiviteter i 4 store frivillige organisationer: Kirkens Korshær (KK), KFUM's sociale arbejde (KSA), De Samvirkende Menighedplejer (DSM) og Dansk Røde Kors (DRK). De to aktiviteter, som er i fokus i denne rapport, er hhv. besøgstjenester (DSM og DRK) og sociale caféer/varmestuer (KSA og KK). Det skal understreges, at vi *ikke forholder os til de 4 organisationers øvrige aktiviteter eller for den sags skyld til organisationernes samlede karakter eller profil.*

Undersøgelsens metode har primært været anvendelsen af såkaldt semistrukturerede gruppeinterview²⁾. I undersøgelsens forløb valgte vi at benævne disse interview "samtalerunder", og denne

2) Undersøgelsens samlede metode er mere uddybende beskrevet i rapportens kapitel 2.

benævnelse er også fastholdt i fremstillingen. Vi gennemførte 2 samtalerunder for hver organisation (altså 8 ialt). I 1. *samtalerunde* var deltagerne lokale ledere, lokale bestyrelsesformænd samt enkelte personer fra organisationernes centralorganisation. I 2. *samtalerunde* gennemførte vi interview med frivillige fra en café/varmestue og en lokal besøgstjeneste fra hver organisation. Varigheden af disse gruppeinterview var på mellem 3 (2. samtalerunde) og 5 timer (1. samtalerunde). Terminologien 1. og 2. samtalerunde anvendes i det følgende.

1.1. Kvalitetsdefinitioner i de frivillige organisationer

De 4 organisationer i denne undersøgelse er indbyrdes meget forskellige, ligesom de enkelte lokale aktiviteter inden for hver organisation ofte adskiller sig meget fra hinanden. Desuden indgår der 2 forskellige frivillige aktiviteter i undersøgelsen, som har grundlæggende forskellig karakter: Besøgstjenster på den ene side og sociale caféer/varmestuer på den anden. Der gælder en række forskellige grundvilkår for disse to typer aktiviteter, som har en afgørende indflydelse på den måde, hvorpå det frivillige arbejde opfattes konkret.

Trods denne store variation er et af undersøgelsens resultater, at det er muligt at pege på en række kvalitetsopfattelser, som går på tværs af organisationerne og på tværs af de enkelte lokale aktiviteter.

På det helt overordnede niveau er en række af de centrale kvalitetskriterier knyttet til det frivillige arbejdes uafhængige karakter. Definitionen af disse kvaliteter finder i meget høj grad sted komparativt i forhold til den offentlige sektor og dennes funktion. Det kan derfor siges, at nogle af det frivillige arbejdes kvaliteter defineres med udgangspunkt i et modbillede i skikkelse af det offentlige sociale system.

Samtlige organisationer fremhæver, at det frivillige sociale arbejde har en mulighed for at skabe *nære medmenneskelige relationer*. De frivillige organisationer mener, at de evner at opnå et særligt

tillidsforhold til brugerne af de sociale aktiviteter. Hvor det offentlige system karakteriseres som grundlæggende upersonligt og præget af "klient-behandler-relationen", fremhæves det frivillige arbejde som baseret på reel og ligeværdig menneskelig kontakt.

Demokrati og solidaritet

På tværs af de 4 organisationer fremhæves det, at en kvalitet ved det frivillige sociale arbejde er det *meget lokale udgangspunkt* og muligheden for løbende at tilpasse aktiviteten til ændrede vilkår. Samtlige organisationer fremhæver i denne sammenhæng, at de hver især har en meget decentral struktur, hvor den konkrete indholdsbestemmelse og fastlæggelse af aktivitetens omfang sker lokalt. Der eksisterer således kun få og meget generelle retningslinjer for de lokale aktiviteter. Dette hævdes at tilføre aktiviteterne stor fleksibilitet.

Med udgangspunkt i de frivillige organisationers uafhængige position var det en gennemgående opfattelse blandt organisationerne, at de er i stand til at fungere som en direkte støtte for de enkelte brugere. Organisationerne lægger således alle vægt på deres rolle som "*advokat*" for samfundets svageste. Denne funktion defineres både på det helt konkrete niveau i forbindelse med brugernes kontakt til eksempelvis det offentlige sociale system, men også som en mere *generel solidaritet*. Med forskellig vægt peger organisationerne således på deres mulighed for at fungere som "social vagthund" og kritisk modspiller i forhold til det offentlige og i samfundsdebatten generelt. I kraft af organisationernes konkrete aktiviteter opnår de en indgående viden om faktiske sociale problemer og vilkår, som er vigtig i den demokratiske debat om velfærdssamfundet. Det frivillige sociale arbejde tillægges således, i kraft af sin uafhængige status, en væsentlig *demokratisk funktion* på centralt såvel som lokalt niveau. Organisationerne knytter i nogen grad spørgsmålet om uafhængighed til graden af offentlig vs. egen finansiering. To af organisationerne (KSA og KK) modtager betydelige offentlige tilskud til de enkelte aktiviteter, og der er en vis bekymring for, om denne økonomiske afhængighed kan lede til svækkelse af den kritiske

socialpolitiske funktion. En meget ensidig økonomisk afhængighed af det offentlige vil kunne bringe organisationerne i en svær situation, hvor der skal prioriteres mellem opretholdelse og udbygning af de sociale aktiviteter på den ene side og ønsket om skarpe og kritiske markeringer i den offentlige debat på den anden.

Den demokratiske funktion er også til stede i en anden af de kvaliteter, som organisationerne fremhæver. Aktiviteterne ses også som en måde, hvorigennem det *sociale engagement* og den sociale bevidsthed i lokalsamfundet og mere generelt kan styrkes. Organisationerne finder at de repræsenterer en mulighed for, at mennesker kan engagere sig i konkrete sociale aktiviteter. Dette kan rumme en væsentlig værdi for den enkelte frivillige, men spiller også en positiv rolle i forhold til den mere almene sociale bevidsthed.

Arbejdsdeling

Alle 4 organisationer så det som en klar forudsætning for kvaliteten i det frivillige sociale arbejde, at aktiviteterne formår at *afgrænse* sig fra opgaver, som ikke kan og bør løses af de frivillige organisationer. Dette gælder en afgrænsning i meget konkrete forhold om, hvilken kapacitet de frivillige aktiviteter har som ikke-professionelle, ikke-administrerende mv., men vedrører også en grænsesætning over for varetagelsen af opgaver, som organisationerne betragter som offentlige opgaver. I denne sammenhæng markerede alle 4 organisationer meget klart, at de ikke vil fungere som en legitimering af offentlige nedskæringer, serviceforringelser mv.

De frivillige organisationer besidder, i deres egen forståelse, en velfærdsmæssig ressource, som ikke vil kunne erstattes af en offentlig indsats. Men der er samtidig tale om en ressource, som hævdes at kræve nogle ganske bestemte eksistensvilkår, og hvis potentiale afhænger af en velfærdsstatslig ramme. Organisationerne fremhæver den offentlige sektors grundlæggende sociale sikring som et nødvendigt grundlag for kvaliteten i de frivillige

aktiviteter. Uden den offentlige forpligtelse til at sørge for anstændige eksistensvilkår for samfundets svageste, mener organisationerne ikke, at de vil kunne udføre en social indsats af høj kvalitet: Den nære menneskelige kontakt. En relativt udstrakt autonomi i forhold til den offentlige sociale indsats og det offentlige arbejdsmetoder ses ligeledes som væsentlige betingelser. Dette uddybes i diskussionen om muligheder for evaluering af de frivillige aktiviteter.

Rationalitet i de 4 frivillige organisationer

En væsentlig del af den følgende analyse tager udgangspunkt i Max Webers overordnede begrebspar *målrationalitet* og *værdirationalitet*³⁾ (som refereret i: Bild, 1989). Målrationalitet udgør baggrunden for den målrationelle handlen, hvor der tænkes i mål og midler. Når en handlings karakter forklares sker det således med henvisning til hvad der tjener formålet bedst. Værdirationalitet har derimod som udgangspunkt at bestemte handlemåder har en værdi i sig selv. En given handlings overensstemmelse med grundlæggende værdier og principper er således central.

Organisationerne definerer som nævnt den centrale kvalitet i det frivillige arbejde som evnen til at opnå nære medmenneskelige relationer til svage og udstødte grupper gennem opbygning af et særligt tillidsforhold. I beskrivelsen af denne kvalitet og argumentationen for, hvorfor den er vigtig, synes en *værdirational* argumentation at være styrende. Ingen af organisationerne finder det nødvendigt at legitimere behovet for nære medmenneskelige relationer og tillid med, hvilken effekt det har på brugerne. I de fleste tilfælde er der en udbredt skepsis mod at operere med mål-middel-terminologier i det direkte brugerrettede arbejde. I de nære menneskelige relationer, som aktiviteterne ser sig i stand til at formidle, lægges der således stor vægt på ikke at lade sig styre af bestemte forestillinger om, hvilke mål der skal indfries.

3) Max Webers rationalitetstypologi, værdirationalitet – målrationalitet er beskrevet yderligere i kapitel 2.

Organisationerne ser i særlig grad *den offentlige sektor som baseret på målrationalitet*, og betragter i den forstand deres frivillige aktiviteter som en slags "frirum", hvor "der ikke behøver at være et mål med alting". Brugere af de frivillige organisationers sociale aktiviteter er ofte mennesker, der har en hyppig kontakt til det offentlige sociale system. De karakteriseres som svage og med en ringe evne til at fungere på det moderne samfunds præmisser⁴). Brugere har med andre ord svært ved at leve op til samfundets normer for "det gode liv", men bliver samtidig, i kraft af afhængigheden af det offentlige sociale system, konfronteret med krav om tilpasning til disse normer. Organisationerne ser fx det offentlige sociale systems krav om handleplaner, aktivering mv. som en "spændetrøje" af målrationelle krav og forventninger, som tvinges ned over brugerne. Disse samfundsnormer og -krav er særligt vanskelige for brugerne at honorere, og de frivillige sociale aktiviteter repræsenterer derfor et tilbud, hvor der ikke er mål for – og krav til – brugernes udvikling. Konstant at være stillet over for målrationelle krav fra det offentlige sociale system ses således som en svær belastning for mennesker, som i forvejen har svært ved at håndtere deres eget liv.

Den stærke fokusering på tillidsforholdet og den nære menneskelige kontakt repræsenterer et stærkt værdirationelt element i de frivillige organisationers kvalitetsforståelse. Det frivillige sociale arbejde i organisationerne forklares således primært med henvisning til, at det menneskelige møde repræsenterer en værdi i sig selv – uafhængigt af, hvilke eventuelle effekter det måtte have for brugerne. Det ses ligefrem som en central værdi i det frivillige arbejde, at der *ikke er mål* med den direkte brugerrettede kontakt.

En *målrational* argumentation er imidlertid langt fra fremmed for de frivillige organisationer. Især på det mere overordnede

4) Dette gælder særligt varmestuerne og de sociale caféers brugergruppe, men en mindre del af besøgstjenestens brugere karakteriseres på samme led (særligt i københavnsområdet, hvor brugergruppen også består af f.eks. psykisk syge).

niveau argumenteres der i vidt omfang med udgangspunkt i målrationalitet. I argumentationen for, hvorfor det frivillige sociale arbejde formår at skabe tillidsrelationer til brugerne og derved nær medmenneskelig kontakt, anvendes f.eks. følgende argumenter:

- Der foretages ingen form for registrering.
- De enkelte lokale frivillige aktiviteter har en uafhængig status i forhold til det offentlige sociale system.
- De frivillige kan tage den tid, som nær medmenneskelig kontakt kræver.
- Der er kontinuitet/trofasthed i den direkte brugerrettede kontakt.

Disse argumenter vægtes i alle de frivillige organisationer (omend med forskellig vægt) og betragtes som grundlæggende karaktertræk ved det frivillige sociale arbejde. Der er tale om bestemte forudsætninger (midler) for de frivillige organisationers evne til at indfri en målsætning om at skabe rammer for den nære medmenneskelige kontakt.

Det er muligt at pege på andre argumenter baseret på en målrational logik. I samtlige organisationer fandt vi således en meget stor bevidsthed om procedurer, strukturer, regler mv. (det vi i denne rapport har valgt at kalde kvalitetssikringsmidler). Argumentationen for disse måder at tilrettelægge og udføre arbejdet på er netop knyttet til en forestilling om, hvilken *effekt* de forventedes at have på kvaliteten af arbejdet – eller indfrielsen af målet. Organisationerne lægger fx stor vægt på gennemførelsen af grundige frivillig-ansættelsessamtaler, fordi de er nødvendige for at sikre sig gode og stabile frivillige. Ansættelsessamtalerne repræsenterer ikke en værdi i sig selv, men er en nødvendighed for at nå målet, gode og stabile frivillige.

En meget stor del af de kvalitetskriterier hos de frivillige organisationer, som vi har identificeret i denne undersøgelse, har overvejende målrational karakter. Dette kan have flere årsager.

1) I undersøgelsens tilrettelæggelse og gennemførelse (i samtalerunderne) har vi fokuseret på mål-middel-sammenhænge. Vores spørgsmål har med andre ord tvunget deltagerne ind i en målrationel logik, der ikke umiddelbart lagde op til mere værdirationelle argumentationer.

2) En stor del af deltagerne i 1. samtalerunde havde en offentlig anerkendt uddannelsemæssig baggrund (pædagoger, socialrådgivere, sygeplejersker mv.), og hovedparten havde desuden tidligere været ansat i den offentlige sektor. De kan forventes at være "skolede" i at anvende målrationelle argumenter i forhold til deres arbejde. Desuden var deltagerne i de 1. samtalerunder ikke fremmede over for at skulle forklare/legitimere deres indsats over for en offentlig part (hvis logik antages at være baseret på målrationelitet). Endelig eksisterer de frivillige organisationer jo i et samfund, som er domineret af målrationelitet.

3) Mennesker, der arbejder i frivillige organisationer lever ikke afsondret fra det øvrige samfund. Som alle andre har de et behov for at kunne forklare deres handlinger – herunder også deres arbejde i frivillige organisationer – på baggrund af målrationelitet. Der er således ikke blot tale om, at de frivillige organisationer må legitimere sig målrationelt over for det omgivende samfund – det enkelte individ i de frivillige organisationer stiller også i mange tilfælde krav (til sig selv) om målrationelle forklaringer på, hvorfor man gør, som man gør.

Det er således vores opfattelse, at det er muligt både at identificere mål- og værdirationelitet i de frivillige organisationers kvalitetsopfattelser. Det, som er fremhævet herover, er eksempler, hvor den ene rationalitetstype synes at dominere klart i forhold til den anden. Dette er imidlertid langt fra tilfældet i alle dele af de frivillige organisationers argumentation. Ofte tillægges det samme element både en værdi- og en målrationel mening.

De frivillige medarbejders betydning er et eksempel på dette. Værdien ved anvendelse af frivillige i arbejdet forklares således

målrationalt gennem at tillægge deres karakter en bestemt funktion i forhold til ønsket om at opnå den nære medmenneskelige kontakt til brugerne. De frivilliges karakter som ulønnede, professionelle og "ikke-behandlende" ses som en meget væsentlig forudsætning for etableringen af tillidsforholdet til brugerne. Målet er således brugernes tillid, og midlet er anvendelse af frivillig arbejdskraft. Omvendt tillægges de frivillige også en mere værdirational betydning. At anvende frivillige i det sociale arbejde repræsenterer en værdi i sig selv, idet det betragtes som væsentligt og godt, at mennesker engagerer sig i andre menneskers situation og i sociale problemer generelt. Der er tale om en moralsk betoning af medmenneskelighed og solidaritet. Der knyttes ikke nødvendigvis⁵⁾ nogen bestemt funktion til, hvorfor dette engagement er vigtigt – det er det bare!

Såvel den almene som den politiske karakteristik af de frivillige organisationer og det civile samfund baserer sig på en forestilling om "uberørte øer", hvor værdirationaliteten trives. Denne forståelse knyttes ofte til bestemte sektorer/konkrete dele af samfundet, eksempelvis de frivillige organisationer. Denne analyse giver imidlertid ikke noget entydigt billede af de frivillige organisationer som enten baseret på værdi- eller målrationalitet. Vi mener imidlertid, at der i et vist omfang kan argumenteres for, at de frivillige organisationer i denne undersøgelse samlet repræsenterer et modstykke til den herkende opfattelse af sociale problemer og deres løsning.

• • •

Det er altså muligt at pege på en række fællestræk ved de frivillige organisationers opfattelse af kvaliteten ved deres arbejde. På

5) Det skal dog understreges at også i relation til denne problemstilling, de frivillige som engagerer sig og er solidariske, optræder "dualiteten". Det forhold at mennesker engagerer sig i frivilligt socialt arbejde tillægges f.eks. også mere målrational betydninger: Fører til bedre forståelse af brugernes situation i samfundet generelt, virker demokratiserende, forebygger sociale problemer mv.

tværs af organisationer og på tværs af forskellige typer aktiviteter fremkommer overordnet en nogenlunde entydig definition af de såkaldte komparative fordele og af organisationernes berettigelse. Organisationerne er altså sikre i deres sag: Deres eksistens har en vigtig berettigelse og kvaliteten af deres arbejde er høj. Særligt i forhold til det offentlige sociale system ser organisationerne sig selv som et vigtigt og kvalitativt anderledes supplement.

Denne undersøgelses opgave har ikke været at belyse de frivillige organisationers rolle i det danske velfærdssamfund. Rapporten præsenterer de frivillige organisationers "subjektive" opfattelse af sig selv, men er ikke nogen dokumentation af organisationernes sociale arbejdes betydning i bredere sammenhæng eller i forhold til fx. brugerne. Organisationernes kvalitetdefinitioner og øvrige synspunkter er måske tværtimod præget af en meget høj grad af "myte-reproduktion". Fælles myter eksisterer i alle organisationer, og er en nødvendig forudsætning for opbyggelse af en fælles forståelse og mening med organisationens arbejde – en slags identitet. En fælles forståelse af omverdenen i form af samarbejdsparter, konkurrenter mv. er et led i denne identitet, og forklarer således også, hvorfor den offentlige fremstår som et måske lige lovlig skarpt optegnet modbillede.

1.2. Evalueringsdiskussion

Brugervurderinger

En problemstilling, som blev diskuteret i samtlige samtalerunder, var mulighederne for at anvende brugervurderinger som et led i en kvalitetsevaluering af de frivillige aktiviteter. Brugervurderinger forekommer umiddelbart de fleste at være den mest indlysende metode til vurdering af en given serviceydelses kvalitet, og de har efterhånden vundet indpas i stadig flere dele af den offentlige sektor. På et ideelt kommercielt marked finder en sådan brugerstyret kvalitetsvurdering sted som til- eller fravalg af

en bestemt ydelse⁶). Stemmer kvaliteten af en given ydelse ikke overens med brugernes forventninger, fravælges ydelsen (den købes ikke), og denne reaktion vil blive opfanget af serviceproducenten, der således vil kunne justere ydelsens kvalitet efter brugernes behov. Denne "exit"-mulighed kan sjældent overføres til det sociale område⁷). Det vil i stedet være nødvendigt at opbygge nogle anderledes strukturer, som er i stand til at inddrage brugernes synspunkter. "Serviceproducenter" på det sociale område må med andre ord give brugerne en mulighed for at udtrykke deres vurdering af ydelsens kvalitet⁸). Brugernes vurdering kan dernæst danne udgangspunkt for en justering af den sociale ydelse.

Inddragelsen af brugernes synspunkter kan ske på flere måder og have forskellige grader af formalisering. Graden af formalisering kan siges at strække sig fra deciderede brugerundersøgelser med skemaer, interview mv. og formel brugerrepræsentation i institutionsledelsen (bestyrelser mv.) til mere løst strukturerede metoder til opsamling og høring af brugernes synspunkter (bruger-møder, løbende daglig brugerkontakt mv.).

En del af deltagerne fra de frivillige organisationer mente, at det intuitivt var mest indlysende at anvende brugervurderinger til kvalitetsvurdering af det frivillige sociale arbejde. I samtalerunderne blev der generelt givet udtryk for, at det frivillige arbejdes fornemste opgave er løbende at imødekomme og tilpasse sig brugernes behov. Deciderede brugerundersøgelser kunne ifølge nogle af deltagerne være et middel hertil – *"det kunne være spændende at få brugernes dom"*, som en deltager udtrykte det.

6) Denne mekanisme benævnes af Hirschman (1970) som forbrugerens exit-mulighed. Exit-muligheden kan i visse tilfælde også være til stede i forbindelse med offentlige ydelser.

7) I visse situationer eksisterer "exit"-muligheden på det sociale område. Det kræver imidlertid, at parallelle tilbud er tilgængelige for brugeren, og at der er reel mulighed for at vælge (fx at der er plads på alternative tilbud)

8) Der er her tale om den såkaldte "voice"-mulighed for brugeren.

Blandt samtlige organisationer var der imidlertid også en temmelig udbredt skepsis over for sådanne formaliserede brugervurderinger. De væsentligste forbehold kan sammenfattes således:

- Formaliserede brugerundersøgelser vil ofte operere med forskellige sociale kategorier som grundlag. I modstrid med organisationernes værdigrundlag vil de således som led i en brugerundersøgelse *risikere at "båse"* brugerne efter fx socialklasse, misbrugsproblem, sygdom osv..
- Formaliserede brugerundersøgelser *vil virke institutionaliserende* på de frivillige aktiviteter. De frivillige aktiviteter er i mange tilfælde karakteriseret ved meget intime medmenneskelige relationer. En del af grundlaget (eller betingelsen) for denne intimitet og tillid brugere og frivillige imellem, hævdes netop at være de mere uformelle rammer. Målet er, at den frivillige repræsenterer et medmenneske for brugerne og ikke en behandler. Brugerundersøgelser vil, efter organisationernes opfattelse, kunne medvirke til at cementere et mere klassisk behandler-klient-forhold. Organisationerne frygter med andre ord, at formaliserede brugerundersøgelser vil give de frivillige aktiviteter et mere offentligt og institutionelt skær.
- Organisationerne finder desuden, at *brugerundersøgelser vanskeligt vil kunne tegne et "objektivt" og "sandt" billede af aktiviteterne*. Brugerne vil ofte være tilbageholdende med kritik, idet de (formodentlig ubegrundet) kunne frygte udelukkelse fra aktiviteten (fx tab af "retten" til en besøgsven). Nogle af deltagerne mente desuden, at brugergruppen i mange tilfælde vil være for "svag" til at kunne give en meningsfuld vurdering af aktiviteten. Den frivillige aktivitet repræsenterer i mange tilfælde en sidste udvej for brugerne. Deciderede brugervurderinger vil, ifølge organisationerne, næppe give megen mening i en sådan situation.
- Formaliserede brugervurderinger vil desuden medføre en *øget administrativ byrde* for de enkelte aktiviteter. Uanset at sådanne vurderinger ikke gennemføres hvert år, mener organisationerne, at de vil medføre flere løbende administrative opgaver for lederen. Dette vil dels fordyre aktiviteterne, dels

fjerne lederen fra den meget tætte kontakt til og "føling" med de frivillige og brugerne.

På den ene side finder organisationerne således, at "brugernes dom" kan være et meget væsentligt element i den løbende tilpasning af aktiviteterne til brugernes behov. Omvendt vil en systematisk opsamling af brugernes vurdering gennem formaliserede brugerundersøgelser lede til tabet af nogle af de mest centrale kvaliteter ved det frivillige sociale arbejde. Der er med andre ord tale om to konfliktende behov, og i denne konflikt foretrækker organisationerne temmeligt entydigt at fravælge muligheden for at gennemføre formaliserede brugerundersøgelser.

Samtalerne med organisationerne har imidlertid vist, at de frivillige aktiviteter ofte søger at anvende andre metoder til opsamling af brugernes vurderinger, fx bruger- eller husmøder, hvor brugerne har lejlighed til at ytre sig. I besøgstjenesterne foretager lederen desuden ofte "kontrolopringninger" til besøgsmodtageren, hvor evt. problemer i besøgsforholdet kan drøftes. Ifølge organisationerne giver den daglige brugerkontakt også de frivillige og brugerne et godt billede af brugernes vurderinger.

De mere løst strukturerede brugervurderinger bringer ikke organisationerne i samme konflikt som de formelle brugerundersøgelser. De virker ikke institutionaliserende, men de giver brugerne en mulighed for at udvikle kompetencer gennem mere direkte deltagelse i aktiviteten, og de bliver på denne måde et positivt element i bestræbelser på udvikling og myndiggørelse af brugergruppen. En formaliseret brugerundersøgelse vil derimod modarbejde disse bestræbelser. Men anvendelsen af løst strukturerede brugervurderinger løser ikke det problem, som organisationerne selv har rejst om brugernes uvilje mod at være for kritiske af frygt for udelukkelse fra aktiviteten.

Selvevaluering

Det frivilliges komparative fordele er det centrale udgangspunkt for både KK og KSA's skepsis over for evalueringer af arbejdet i

varmestuer og sociale caféer. Som det fremgår af afsnittene 3.4 og 4.4 om evaluering, ser begge organisationer evalueringer som en potentiel trussel mod det frivillige arbejdes komparative fordele – mod den frivillige egenart. I det omfang evalueringer betragtes som en ny måde, hvorigennem det offentlige system (i dette tilfælde mere som finansieringskilde) kan søge at "måle effekten" af sine tilskud, mener begge organisationer, at der er en fare for, at dette vil lede til introduktion af flere "offentlige normer" for håndteringen af arbejdet i varmestuer/caféer. Organisationerne ser en risiko for, at de vil blive tvunget til at formalisere aktiviteterne gennem øget registrering af brugerne, målfiksering, "klientgørelse" mv. Der er særlig stor skepsis over for evalueringer, der udføres af, eller snarere på foranledning af, det offentlige (fx kommunalforvaltningen).

Som det fremgår af afsnittene om DSM og DRK (5.4 og 6.3), finder disse organisationer det meget vanskeligt at foretage direkte evalueringer af besøgstjenestens "produktion" – besøgene. Først og fremmest fordi et besøgsforhold ofte har karakter af et venskab og derfor umuligt kan måles og vejes. På linje med KK og KSA mener DSM og DRK også, at evalueringer kan indebære en risiko for ødelæggelse af det frivilliges egenart, herunder de komparative fordele. Særligt hvis evalueringerne udføres for at imødekomme offentlige krav, er organisationerne skeptiske.

Om evalueringer udgør en trussel mod det frivilliges komparative fordele afhænger imidlertid for os at se af, hvem der foretager evalueringerne, og hvad resultaterne tænkes anvendt til. På samme måde som evalueringer rettet til det offentlige system potentielt udgør en trussel mod de frivillige organisationers komparative fordele, kan en anden type evaluering ses som en måde at *sikre* eller beskytte samme fordele. *Selvevalueringer* hos de enkelte lokale aktiviteter vil kunne fungere på denne måde, og blev da også vurderet mindre skeptisk af organisationerne.

"Det, jeg synes, er vigtigt, er at få lov at formulere noget (...) og det er jo vigtigt, når vi ellers konstant er i fare for at blive opslugt af vores dagligdag og vores trummerum" (KSA, 13/3-1996).

"(...) at vi får set på os selv og får diskuteret i et forum som det her – eller ikke diskuteret, men sagt det højt. På den måde bliver vi bedre til at argumentere for, hvad det egentligt er, vi går og laver, og det, synes jeg, er godt ved at måle kvalitet. Og det er godt at få set på, om vi bruger vores ressourcer rigtigt – det er ikke andre, der skal måle, det er os selv". (KSA, 13/3-1996)

Ovenstående citater udtrykker behovet for en konstant udbygning af og bevidsthed om organisationens egen "identitet". Der peges således også på faren for, at manglende refleksioner over målsætninger, særpræg, kvalitet mv. gennem en løbende proces kan lede til tab af bevidstheden om, hvorfor det er vigtigt, at arbejdet gøres på netop denne måde. Der udtrykkes desuden en vis åbenhed over for at anlægge et kritisk syn på organiseringen af aktiviteterne med henblik på at tilpasse aktiviteten eventuelle ændringer. Motivationen for en selvevaluering er på denne baggrund *ikke primært et led i sikringen af det fremtidige finansieringsgrundlag* (offentlige tilskud), men derimod *snarere en måde at styrke sin selvstændige position i relationerne til det offentlige system*. Uden klare forestillinger om, hvad der er organisationens værdigrundlag (en identitet), kan en kommune let komme til at dominere samarbejdet med en ureflekteret og dermed betingelsesløs samarbejdspartner.

Som det ligeledes fremgår, mener organisationerne, at selvevalueringer også vil kunne fungere positivt for de enkelte caféer/ varmestuer gennem muligheden for at anlægge et kritisk syn på organiseringen og funktionen af de enkelte aktiviteter.

En selvevaluering i *de sociale caféer og i varmestuerne* vil kunne fungere som en måde at se kritisk på egne aktiviteter – "gør vi arbejdet godt nok, og hvordan kunne vi gøre det bedre?". Det

er muligt at opstille visse kvalitetssikringsmidler, som fremhæves på tværs af KK og KSA. Fx:

- Uddannelse af såvel frivillige som lønnede.
- Supervision.
- Grundige ansættelsessamtaler for nye frivillige.
- Afgrænsning i forhold til hvilke opgaver caféerne/varmestuerne på tager sig.

Disse kvalitetssikringsmidler kunne fx danne udgangspunkt for en kritisk selvevaluering, og relevante spørgsmål kunne i denne sammenhæng være: "Kommer samtlige frivillige på de kurser, som vi finder er vigtige?", "Kender alle frivillige til muligheden for (en eller anden form for) supervision?", "Benytter de lønnede medarbejdere supervisionen tilstrækkeligt?", "Er ansættelsessamtalerne grundige og kritiske nok – og gennemføres de altid?", "Har vi af og til påtaget os opgaver, vi ikke magter?"

Besøgstjenesterne vil ligeledes have mulighed for at se kritisk på egne aktiviteter gennem en selvevaluering. Nogle af de kriterier, som der var enighed om på tværs af DSM og DRK og på tværs af de enkelte besøgstjenester, kunne danne udgangspunkt for en sådan kritisk selvevaluering.

- Udvælgelse af besøgsvenner gennem personlige samtaler.
- Instruktion af nye besøgsvenner i formelle regler: Tavshedspligt, ingen gaver osv.
- Forudgående besøg af besøgslederen hos nye besøgsmodtagere.
- Opfølgning på etablerede besøgsforhold via besøg eller telefonisk.
- Tilbud om uddannelse til besøgsvenner og besøgsleder.
- Erfaringsudveksling mellem besøgsvenner på møder og andre sammenkomster.
- Samarbejde og tillid i fht. offentlige samarbejdspartnere (primært hjemmehjælpen).

En kritisk selvevaluering af en besøgstjeneste skal undersøge, hvorvidt ovennævnte kvalitet-sikringsmidler anvendes og fungerer efter hensigten i det daglige arbejde. Er problemet i en besøgstjeneste fx, at mange besøgsforhold opløses, kunne relevante spørgsmål være: Hvordan fungerer visitationen? Er samtalerne med nye besøgsvenner grundige eller kritiske nok? Foretager besøgslederen forudgående besøg hos nye besøgsmodtagere? Checkes der op på de etablerede besøgsforhold? Hvordan? Osv. Der var generelt enighed om de ovennævnte kvalitetssikringsmidler – både organisationerne imellem, og også mellem de forskellige besøgstjenester indbyrdes i organisationerne.

Det skal understreges, at der her primært er tale om en eksemplificering, idet det må fastholdes at størstedelen af de konkrete kvalitetssikringsinstrumenter må defineres og fastlægges af de enkelte lokale besøgstjenester. I både DSM og DRK var der således forskellige opfattelser besøgstjenesterne imellem, fx i forhold til spørgsmålet om vigtigheden af uddannelse; hvilke besøgsvenner man vil godtage; hvor "tunge" besøgsmodtagerne må være; i hvor vidt omfang besøgslederen skal "blande sig" eller "kontrollere" de enkelte besøgsforhold. Det samme gør sig gældende for KK's varmestuer og KSA's sociale caféer. For alle 4 organisationers vedkommende er de forskellige kvalitetssikringsmidler og kriterier her primært tænkt som en illustration af, hvilke elementer der kan behandles i en kritisk selvevaluering.

Samlet kan selvevalueringen således udfylde to vigtige funktioner. For det første er det en metode, hvorigennem de lokale frivillige organisationer kan arbejde med de grundliggende værdier og principper og derigennem styrke bevidstheden blandt de aktive. Med andre ord: Selvevalueringen kan være en måde, hvorigennem de lokale aktiviteter styrker den fælles "identitet" som frivillige og som frivillig organisation. For det andet repræsenterer selvevalueringen en mulighed for, at den lokale organisation får set på aktiviteterne "med kritiske øjne".

Deklaration

Selvevalueringer kan imidlertid danne grundlaget for en anden vigtig funktion ud over en øget selvbevidsthed om egne "komparative fordele" og kritisk vurdering af egne aktiviteter.

Som det fremgår af afsnittene om de 4 organisationers kvalitets-sikring, foregår der i de enkelte aktiviteter et stort arbejde, der sigter på at tilrettelægge arbejdet bedst muligt. På tværs af organisationerne og på tværs af de enkelte aktiviteter, eksisterer der således en række "procedurer", retningslinjer mv., som alle er gennemført for at sikre kvaliteten i det direkte brugerrettede arbejde. Disse forskellige kvalitetssikringsinstrumenter udgør en slags *proces- og strukturbaserede kvalitetskriterier* (se afsnit 2.3), idet en overholdelse af disse forventes at lede til kvalitet i det endelige "produkt": den gode omsorg. Eksempler på sådanne kriterier i relation til varmestuer og sociale caféer er, som nævnt herover, fx: Uddannelse af frivillige og lønnede, supervision, ansættelsessamtaler mv., og for besøgstjenester fx: Udvælgelsen af nye besøgsvenner og opfølgning på nye og etablerede besøgsforhold fra besøgslederens side.

Gennem selvevalueringer vil de frivillige aktiviteter kunne udarbejde en *deklaration*, hvis formål er at *synliggøre*, hvilke processer og strukturelle indretninger, der tilstræbes i de enkelte lokale organisationer. *Deklarationen* for de enkelte aktiviteter vil således skulle indeholde en klar fremstilling af de forskellige proces- og strukturbaserede kvalitetskriterier. Deklarationen kan betragtes som et dokument, der bl.a. præciserer, hvordan det konkrete arbejde er organiseret og hvilke principper, der arbejdes efter. Herudover repræsenterer selvevaluering i sig selv et kvalitetssikringsinstrument.

En deklaration bør indeholde følgende:

- "*Hvad er det, vi er gode til?*" (komparative fordele)
- "*Hvad er det, vi ikke kan eller ikke vil?*" (begrænsninger)
- "*Hvordan sikrer vi, at det, vi gør, er godt?*" (kvalitetssikring)

En sådan deklaration vil kunne udgøre en vigtig del af grundlaget for samarbejdet mellem kommuner og de frivillige organisationer ved at øge *kommunens kendskab* til organisationen og give et mere klart billede af måden, som det frivillige arbejde udføres på. Såfremt deklarationen er tilstrækkelig klar, vil en række misforståelser/konflikter om, hvilke opgaver organisationen vil påtage sig, være afklarede på forhånd.

Igennem udarbejdelsen af en sådan deklaration vil det være muligt for organisationerne at gå "bedre rustet" ind i et samarbejde med offentlige samarbejdspartnere. Deklarationen vil repræsentere den enkelte organisations klare og samlede holdning til spørgsmålet om opgavevaretagelse og til, hvad organisationen ser som kvaliteten i sit arbejde. Med en bevidsthed om – og formulering af – egne målsætninger, kvalitetsforståelser, fortrin, begrænsninger osv. vil risikoen for, at offentlige opgaver og offentlige normer for opgaveløsningen kommer til at dominere i de frivillige aktiviteter, øjensynligt være mindre. Der er med andre ord tale om, at den lokale organisation gennem selvevalueringen styrker bevidstheden om sin frivillige "identitet", og at denne identitet formuleres klart i en deklaration. Deklarationen vil således kunne medvirke til at skabe klare linjer i samarbejdet mellem det offentlige og det frivillige.

Organisationerne gav udtryk for, at samarbejdet med offentlige myndigheder i mange tilfælde er baseret på et tillidsforhold mellem den enkelte lokale aktivitet og kommunen. I de tilfælde, hvor en sådan tillid regulerer forholdet, kan en deklaration forekomme overflødig. Langt fra alle lokale organisationer oplever en sådan gensidig tillid, og etablerede personlige tillidsforhold varer som bekendt ikke evigt.

Samlet er deklarationen altså både en synliggørelse af de frivillige organisationers måder at arbejde på (deres kvalitetssikring) og en synliggørelse af organisationens frivillige identitet (de komparative fordele og begrænsningerne) Som det vil fremgå af det følgende, udgør deklarationen desuden et helt centralt udgangs-

punkt for gennemførelse af en omdømmevurdering af de lokale frivillige organisationer.

Omdømmevurderinger

Et mål med denne undersøgelse er som bekendt også at diskutere, hvorledes det frivillige, sociale arbejdes betydning og dets kvaliteter kan dokumenteres. I en sådan sammenhæng finder vi, at der kan ligge et positivt potentiale i *omdømmevurderinger*.

Omdømmevurderinger kan have flere forskellige udformninger. Det grundlæggende princip er, at organisationer beder deres relevante omgivelser foretage en vurdering af arbejdet, og omdømmevurderinger er således en form for *ekstern* evaluering. Caféterne/varmestuernes relevante omgivelser er fx socialforvaltningen, alkoholambulatorier, herberger, sygehuse mv., mens besøgstjenesternes fx er hjemmeplejen, hjemmesygeplejesker, plejehjem mv.

De 4 organisationer finder, om end i varierende omfang, at omdømmevurderinger vil kunne medvirke til at dokumentere betydningen og kvaliteten af arbejdet. Organisationerne – og særligt KK – har dog et meget væsentligt forbehold over for omdømmevurderinger, idet de mener, at disse kan lede til en slags "målforskydning". Gennem satsning på omdømmevurderinger er der en risiko for, at de frivillige aktiviteters fokus flyttes fra brugernes behov og forventninger til det offentlige systems behov og forventninger. For at tage sig så godt ud som muligt i en omdømmevurdering (hvor det offentlige er den centrale del af omgivelserne og eventuelt modtageren af den samlede vurdering), er der med andre ord en risiko for, at den frivillige organisation svigter sin brugerorientering. Følgende forhold, som vi mener bør være bærende principper i en omdømmevurdering af frivillige organisationer, kan evt. være med til at afhjælpe problemet:

For det første skal en omdømmevurdering tage udgangspunkt i organisationernes egen deklaration. Omdømmevurderingen finder altså først sted efter, at organisationen har afklaret "hvad vi

er gode til" og "hvad vi kan eller vil". Dette bør sikre, at der ikke rettes fejlagtige forventninger til, hvilke opgaver organisationerne er i stand til/vil påtage sig.

For det andet skal en omdømmevurdering foretages blandt de offentligt ansatte mv., som har den direkte kontakt til de mennesker, som også er en del af organisationernes brugergruppe (altså hvad man kunne kalde de "menige" offentlige medarbejdere). Der er således ikke tale om, at kommunens budgetansvarlige, politikere mv. skal inddrages i omdømmevurderingen. Herved tilstræbes, at brugerne og deres behov er i centrum og ikke et evt. kommunalt behov for bedre budgetstyring.

Vi mener, at omdømmevurderinger med dette udgangspunkt vil kunne spille en positiv rolle for de frivillige organisationer. Omdømmevurderinger vil kunne fungere som en dokumentation for aktiviteterens betydning i en bredere sammenhæng, og bør derfor også indgå i organisationernes deklARATION. I sammenhæng med de øvrige elementer i deklARATIONEN vil de således kunne give organisationernes omverden (herunder kommunen i rollen som finansieringskilde) et mere nuanceret og klart billede af aktiviteterens karakter og funktion. Herudover vil omdømmevurderingerne kunne supplere selvevalueringen (og indgå i den næste selvevaluering) og pege på evt. behov for ændringer, samt hvilke perspektiver der kunne ligge i et øget samarbejde med relevante dele af omverdenen.

Omdømmevurderinger af frivillige organisationer er således noget, som kun bør foregå på nogle ganske bestemte betingelser. Vi finder det som nævnt vigtigt, at omdømmevurderingerne foregår med udgangspunkt i det frivilliges egne målsætninger, værdier og arbejdsmetoder.

En omdømmevurdering på disse betingelser vil desuden give den lokale frivillige organisation "feed back" fra den relevante del af omverdenen om, hvorledes den frivillige indsats

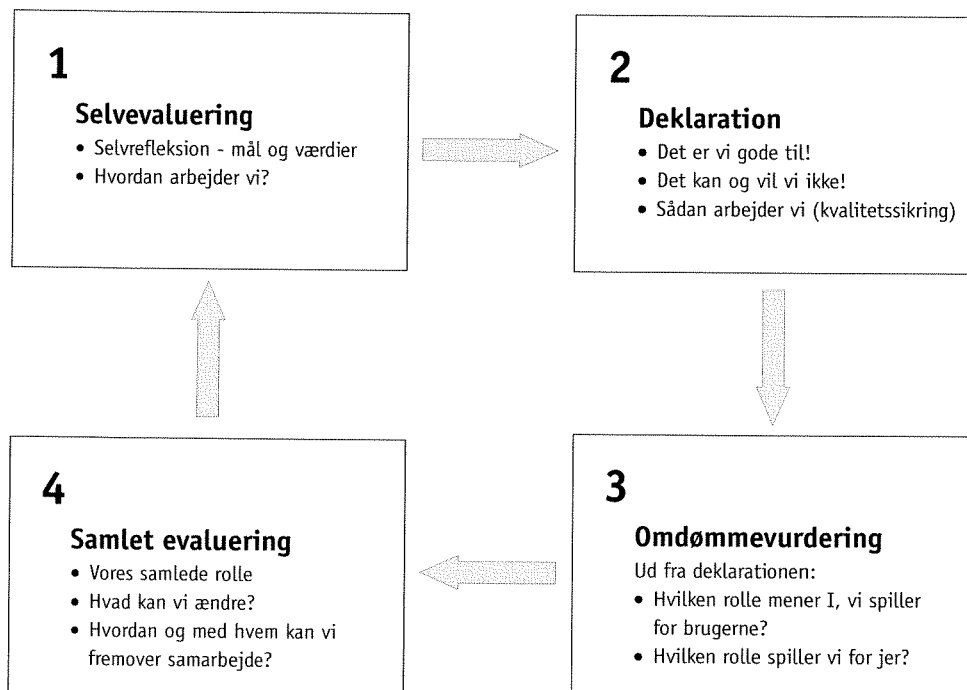
vurderes i forhold til brugernes velfærd – og om, hvilken betydning indsatsen har for denne omverdens arbejdsbetingelser mv.

1.3. Forslag til en selvevalueringsmodel

Dette afsnit søger kortfattet, at give et overblik over det mere præcise indhold af de anbefalinger, som vi på grundlag af undersøgelsen og den afholdte konference (se metodeafsnittet 2.2), er nået frem til. Der er tale om en sammenfatning med de helt overordnede principper for, hvorledes en process med selvevaluering, deklaration og omdømmevurdering kunne komme til at fungere. Modellen antages at kunne gælde for begge typer aktiviteter: Besøgstjenester og caféer/varmestuer.

Følgende figur søger at illustrere en samlet model for vores anbefalinger.

Figur 1.
Selvevalueringsmodel.



1) *Selvevaluering*. Dette er en proces, som *de enkelte lokale aktiviteter selv skal igangsætte og styre*. Målet er som nævnt, at de frivillige i den lokale organisation eksplicit forholder sig til, hvilke værdier deres arbejde baserer sig på, og hvilke mål de kan pege på. De forskellige arbejdsprocedurer, regler, metoder mv. (kvalitetssikring), som der arbejdes efter, gøres eksplicitte. Samtlige led i den lokale organisation bør inddrages, og det kan overvejes, at begynde på frivilligniveauet. Lederen og bestyrelsen kan dernæst trækkes ind i processen (evt. efter deres egen diskussion af samme temaer). Det er desuden vigtigt at diskutere de forskellige kvalitetssikringsinstrumenter (procedurer mv.) i relation til de grundlæggende principper og værdier. Er de forenelige med hinanden? De ting, som det er særligt væsentligt at forholde sig til i disse diskussioner, kunne bl.a. være:

- Hvilken rolle er det, vi gerne vil spille for brugere og frivillige?
- Hvilke principper og værdier er det, vi vil lægge vægt på i vores arbejde?
- Hvordan er arbejdet tilrettelagt (vores kvalitetssikring)?
- Hvilke problemer møder vi i vores arbejde?
- Hvad er vores begrænsninger (på baggrund af værdier mv. samt hvilke problemer der evt. opleves i arbejdet)

Som det fremgik af afsnittet om brugervurderinger, finder vi det ikke realistisk eller befordrende at gennemføre decideret formelle brugerundersøgelser (spørgeskemaer og interview) af de frivillige sociale aktiviteter. Derimod kan løst strukturerede brugervurderinger indgå som et vigtigt led i selvevalueringen, fx ved afholdelse af et husmøde/brugermøde, hvor den samlede frivillige aktivitet diskuteres: "Hvad er godt, hvad er skidt, og hvordan kunne man ellers gøre tingene?". Repræsentanter fra brugergruppen kunne desuden direkte inddrages i selvevalueringen. Dette kunne fx ske gennem valg af en brugerrepræsentant, som deltager i diskussionerne på lige fod med ledere og frivillige. Et væsentligt spørgsmål i for-

bindelse med selvevalueringen kunne på denne baggrund være:

- Hvad mener vores brugere, og hvordan kan vi imødekomme deres kritik og ønsker?

- 2) *Deklaration.* Dette er et dokument, som så klart som muligt formidler, hvad man har fået ud af selvevalueringen. Et meget vigtigt element i deklARATIONEN er en synliggørelse af kvalitetssikringen.
- 3) *Omdømmevurdering.* Denne del af processen indebærer, at relevante dele af aktivitetens omgivelser inddrages i en vurdering af, hvordan de oplever det frivillige arbejdes funktion i forhold til de brugere, som de også arbejder med, samt hvilken rolle aktiviteten spiller for deres daglige arbejde. Vurderingen skal basere sig på deklARATIONEN.
- 4) *Samlet evaluering.* Dette udgør en slags status over den samlede proces. Denne indeholder således både resultater fra selvevalueringen og fra omdømmevurderingen.

En sådan proces er *ikke noget, der gennemføres "en gang for alle"*. Der sker løbende ændringer i de aktiviteter, som gennemføres, og i de vilkår, som de foregår på. Det må desuden forventes, at der i de fleste tilfælde vil være tale om en løbende udskiftning i både det frivillige og det lønnede personale. Disse nye "generationer" vil også have et behov for at forholde sig eksplicit til identiteten, samt hvilke konsekvenser dette har for det daglige arbejde.

En sådan proces er *kompliceret og kan være svær at igangsætte*. Det vil derfor være vigtigt, at der sker en vis *ansvarsfordeling* i forhold til opstart og gennemførelse af projektet.

Evalueringsprocessen som her beskrevet igangsættes og styres af den enkelte lokale aktivitet. Dette vil givet kunne give anledning

til problemer i forbindelse med nogle af de frivillige aktiviteter. Meget små besøgstjenester (som kan være helt ned til 3-5 personer) vil givet se det som en uoverskuelig proces at gennemføre evalueringer, som de er beskrevet herover. Over for sådanne situationer må man sætte ambitionsniveauet ned. Dette udelukker imidlertid ikke, at man forholder sig til principperne i evalueringsprocessen. Meget små frivillige aktiviteter vil således også kunne få et positivt udbytte af at diskutere, hvilke værdier og principper arbejdet baserer sig på, hvilke arbejdsmetoder osv. Omdømmevurderingen, som vi har beskrevet som en potentielt meget krævende proces, vil også kunne tilpasses de lokale forhold (meget små lokale aktiviteter). Det formelle element kan nedtones og erstattes af mere uformelle kontakter, fx i form af møder, hvor et element kunne være tilkendegivelser fra omverdenen omkring betydningen af den frivillige aktivitet.

Endelig vil deklARATIONEN kunne rejse et problem for nogle organisationer. I kraft af deklARATIONENS lokale karakter vil visse organisationer måske være bekymrede for konsekvenserne for den samlede organisations profil. Det vil kunne give landsorganisationen problemer, hvis meget principielle forhold vægtes forskelligt de lokale aktiviteter imellem.

Modellens betoning af diverse kvalitetssikringsinstrumenter repræsenterer en klar vægtning af procesbaserede og strukturbaserede kriterier for kvaliteten i det sociale arbejde. Implicit foretager modellen således en slutning fra bestemte processer og strukturer til det ønskede resultat. Som det fremgår af det teoretiske afsnit om effektivitetstænkning og kvalitet, er sådanne slutninger langt fra uproblematisk. En slutning fra proces og struktur til kvaliteten og effektiviteten i den konkrete ydelse bygger på forestillinger, der ofte savner et præcist og veldokumenteret grundlag. Fx kan det vel næppe endegyldigt dokumenteres, at en organisation, der altid gennemfører grundige ansættelsessamtaler med frivillige, pr. definition altid leverer et arbejde af højere kvalitet end en, som aldrig foretager disse ansættelsessamtaler. Sådanne slutninger fra proces og struktur

er imidlertid et meget udbredt fænomen. Myter om bestemte strukturer og processers fortræffelighed trives på bedste vis i både den offentlige sektor og i det private erhvervsliv. Behovet for at anvende struktur og proces som effektivitets- og kvalitetskriterium udspringer af vanskelighederne ved at fortage entydige målinger af visse ydelser, og repræsenterer på denne led "det bedst opnåelige".

Problemer i evalueringsmodellen

Den foreslåede evalueringsmodel rummer også en række problemer eller risici i forhold til organisationernes egenart. Man kan argumentere for, at evalueringer og reformer ikke primært har som funktion at lave vidensopsamling eller forbedre et beslutningsgrundlag. I stedet kan en evaluerings funktion først og fremmest være at skabe legitimitet gennem at vise billedet af en seriøs, ansvarligt drevet organisation, såvel over for omgivelserne som internt i organisationen⁹⁾. Især kan det hævdes, at organisationer, der står i en afhængighed for at få tilført ressourcer fra andre organisationer, vil have behov for at leve op til den eller disse organisationers krav om, hvilke organisationsstrukturer og arbejdsprocesser der bør gælde. Med henblik på at opretholde tilførsel af ressourcer, fx fra en offentlig myndighed, vil det således være vitalt for en organisation at leve op til fremherskende "sandheder" om, hvordan en effektiv, ansvarlig organisation ser ud. Selve det at gennemføre evalueringer kan være en af disse sandheder. Inden for en længere årrække synes kravet om, at der gennemføres evalueringer i stadig stærkere grad at indgå i de fremherskende idéer om, hvordan effektive og ansvarlige organisationer skal fungere. Således kan det være nødvendigt i en ansøgning om støtte til et givet projekt at specificere, at projektet efterfølgende vil blive evalueret.

9) Spørgsmålet om organisationers behov for at vise et bestemt "ansigt" over for omverdenen, især når de står i en økonomisk afhængighed af andre organisationer, er især blevet diskuteret inden for den institutionelle organisationsteori. Se fx Meyer & Rowan (1977); Brunsonn & Olsen (1990).

Såfremt problemet om ressourceafhængighed blot løses ved fx rituellet at gennemføre evalueringer eller lave "ceremonielle" organisationsreformer, er det umiddelbart intet problem set fra den afhængige organisations synsvinkel. Men spørgsmålet er, om det, der gennemføres rituellet for at leve op til bestemte idealer, over tid kan "få magt" i organisationerne, således at arbejdsprocesser, kompetenceforhold mv. rent faktisk ændres. De ceremonielt gennemførte evalueringer eller omstruktureringer nøjes med andre ord ikke med at være "spil for galleriet", men optræder i stigende grad som de faktiske spilleregler, der følges i organisationerne. Dette er en risiko, vi mener, eksisterer for de frivillige sociale organisationer, og som også ligger potentielt i den foreslåede evalueringsmodel. Selvom modellen lægger op til, at organisationerne skal klargøre deres identitet, værdigrundlag osv., er der en fare for, at så snart en form for evaluering skal præsenteres for en bevilgende myndighed, tegnes det billede, som man tror, at modparten forventer. På denne måde kan evalueringer komme til at befinde sig i et brændpunkt mellem fx en frivillig lokal organisation og en bevilgende kommunal forvaltning.

Vores model kan siges at udgøre et pragmatisk forslag, men ingen løsning på den eksisterende konflikt. Det er en af vort velfærdssamfunds aktuelle sandheder, at der skal evalueres, og vor model er kun én blandt mange metoder. Den rummer øjensynligt såvel positive muligheder i form af styrket identitet og synliggørelse af værdigrundlag som risiko for, at det at evaluere kan medføre en erodering af den berømte egenart.

Formål, metode og teoretiske synsvinkler

2.1. Formål

Baggrunden for projektet er, at Udvalget om frivilligt socialt arbejde, nedsat af Socialministeren i 1995, har anmodet Socialforskningsinstituttet (SFI) om at gennemføre et forskningsprojekt om kvalitet i det brugerrettede frivillige arbejde.

Udvalgets formål med denne undersøgelse er at *starte en proces* med opstilling af kvalitetsmål og instrumenter til måling af den faktiske målopfyldelse i de frivillige organisationers aktiviteter. Hensigten er at forbedre *dokumentationen* af det frivillige arbejdes kvalitet og skabe basis for, at kontrollen og styringen i forbindelse med offentlige tilskud evt. kan ændres fra en økonomisk og revisionsmæssig kontrol på indsatsiden til kontrol af, at aktiviteterne reelt er til gavn for brugerne.

Vi har i meget høj grad set det som vores opgave i denne rapport at formidle de frivillige organisationers egne forståelser af kvalitet i det arbejde, de udfører. For at sætte denne kvalitetsforståelse ind i den rette sammenhæng har vi desuden lagt vægt på at præsentere de målsætninger og grundlæggende værdier, der danner udgangspunkt for aktiviteterne.

Den type aktiviteter, som er i fokus i undersøgelsen, er karakteriseret ved at befinde sig i "grænselandet" for, hvad der defineres som det offentlige sociale systems ansvar. Dette gør, at de frivillige organisationers aktiviteter er genstand for en naturlig interesse fra det offentlige, men principielt befinder samtlige organisationer sig både i rollen som arrangør og producent af aktiviteten. Det er således de frivillige organisationer – og ikke den offentlige sektor – som både tilrettelægger, indholdsbestemmer og leverer de frivillige sociale ydelser. Denne undersøgelse

fokuserer med andre ord på selvstændige, frivillige og direkte brugerrettede ydelser, hvor der ikke i nævneværdigt omfang findes tilsvarende offentlige ydelser/tilbud.

Aktiviteterne er desuden alle karakteriseret ved at beskæftige sig med menneskelig omsorg. Begge typer aktiviteter leverer således "et produkt", som ikke lader sig måle efter "objektive" og faste kriterier, og dokumentationen af målopfyldelse og kvalitet kan derfor næppe meningsfyldt finde sted ved brug af kvantitative målemetoder¹⁾. Derfor har vi lagt vægt på en diskussion af forskellige former for kvalitativ evaluering. Et andet væsentligt forbehold mod at basere diskussionen på objektive og mere universelle, kvantitative metoder har desuden være organisationernes meget decentrale struktur, samt ambitionen om at tage udgangspunkt i lokale behov og muligheder.

Det synes på forhånd klart, at frivillige organisationer ikke opererer med de samme målsætninger og de samme definitioner af kvalitet som det offentlige sociale system. Alene i kraft af deres ideelle, humanitære udgangspunkt, samt deres udtalte ambition om kun at supplere den offentlige indsats, er deres tilgang til det sociale arbejde anderledes. Men det frivillige arbejdes karakter (ulønnet, lokalt og idealistisk mv.) medfører også, at frivillige organisationer arbejder på en anderledes måde. Der er med andre ord ikke blot forskel på målsætninger og kvalitetsforståelser mellem det frivillige og det offentlige, men også på selve måden at arbejde på. Det er disse to forhold denne undersøgelse først og fremmest har søgt at belyse. En eventuel evaluering af kvaliteten i de frivillige aktiviteter kan med rimelighed kun baseres på de frivillige organisationers egne mål- og kvalitetsdefinitioner. Vi har derfor foretaget en temmelig grundig fremstilling af organisationernes egne målsætninger og kvalitetsdefinitioner (i kapitel 3, 4, 5 og 6). I denne sammenhæng har vi desuden valgt at lægge vægt på meget konkrete forhold i forbindelse med aktiviteterne organisering og udførelse, idet sær-

1) Denne problemstilling uddybes senere i afsnit 2.3 i dette kapitel.

ligt det brugerrettede niveau, for os at se, må være udgangspunktet for kvalitetsdiskussionen. I sammenhæng med organisationernes definitioner af kvalitet i det frivillige arbejde har vi desuden lagt vægt på at opnå en viden om, hvorledes de enkelte lokale aktiviteter søger at sikre kvaliteten i arbejdet. Vi har således bedt deltagerne i samtale-runderne berette, hvilke procedurer, regler mv. de organiserer sig efter, samt hvilken effekt, de mener, at disse "kvalitetssikringsinstrumenter" har på værdien/kvaliteten af det frivillige arbejde.

Det har derfor været vores mål ikke blot at fremstille centralorganisationernes formelle formålserklæringer mv., men også at afdække forståelsen blandt de mennesker, som dagligt organiserer det frivillige arbejde lokalt.

Dernæst har det været et mål med projektet at bringe diskussionen om evaluering op over for de frivillige organisationer. Vi har søgt en viden om, hvorledes organisationerne forholder sig til selve problemstillingen om at evaluere de frivillige sociale aktiviteter. Vi har således ønsket at afdække holdningerne til de følsomme spørgsmål omkring måling af – og krav til – frivillige samt evaluering af et svært definérbart "produkt" som omsorg og medmenneskelig kontakt. I forlængelse af dette har vi undersøgt, hvilke mere konkrete forhold organisationerne udpeger som basis for en evaluering. På baggrund af organisationernes holdninger til evalueringsproblematikken har vi endelig søgt at sammendrage og præsentere en model for, hvorledes vi finder, at en evaluering af denne type aktiviteter kunne finde sted.

De centrale spørgsmål i denne undersøgelse er således:

- *Hvilke målsætninger har de frivillige organisationer med de direkte brugerrettede sociale aktiviteter (besøgstjenester og café-er/varmestuer)?*
- *Hvorledes definerer de frivillige organisationer kvaliteten ved de direkte brugerrettede aktiviteter?*

- *Hvordan arbejder de frivillige organisationer for at sikre kvaliteten i det direkte brugerrettede arbejde (kvalitetssikring)?*
- *Hvilke muligheder er der for evaluering af de frivillige organisationers direkte brugerrettede ydelser på baggrund af deres egne kvalitetsdefinitioner?*

På baggrund af disse spørgsmål vil undersøgelsen munde ud i en skitse til, hvorledes vi mener, at evalueringer af de frivillige organisationer kunne finde sted.

2.2. Metode

De udvalgte organisationer og deres aktiviteter

Kriterierne ved udvælgelsen af de frivillige organisationer var, at det skulle være organisationer, der udfører *brugerrettet socialt arbejde*. Kriteriet for udvælgelsen af de konkrete aktiviteter var, at de skulle have et *stort islet af frivillig arbejdskraft*. Desuden er de udvalgte aktiviteter af en karakter, hvor der ikke findes tilsvarende offentlige indsatser²⁾.

Der blev således udvalgt 4 store organisationer, der har aktiviteter, som opfylder ovennævnte karakteristika. Disse er: *KFUM's sociale arbejde*, *Kirkens Korshær*, *Dansk Røde Kors* og *De Samvirkende Menighedsplejer*. Inden for disse afgrænsede undersøgelser sig som sagt til to typer brugerrettede sociale aktiviteter: På den ene side *sociale caféer* (KFUM's sociale arbejde) og *varmestuer* (Kirkens Korshær) og på den anden side *besøgstjenester* (Dansk Røde Kors og De Samvirkende Menighedsplejer).

Undersøgelsens forløb

Undersøgelsen er forløbet i flere faser:

- 1) Der blev afholdt formøder med repræsentanter for centralorganisationerne i KFUM's sociale arbejde og Dansk Røde Kors. Inger Koch-Nielsen havde tidligere haft indledende

2) Dog har vi kendskab til, at der eksisterer enkelte sociale caféer/væresteder, der drives i offentligt regi.

møder med generalsekretærene hos Kirkens Korshær og De Samvirkende Menighedsplejer.

- 2) Via litteratur, som fx årsberetninger, evalueringer, pjecer o.lign. satte vi os ind i organisationernes arbejdsområde, målsætninger og struktur. Vi udarbejdede et oplæg med diskussionsemner, som sendtes ud til interviewdeltagerne fra de forskellige organisationer.
- 3) Vi gennemførte gruppeinterview af en varighed på ca. 5 timer med sekretariatsansatte, caféledere, bestyrelsesformænd og besøgstjenesteledere fra de forskellige organisationer, som blev efterbehandlet skriftligt. Disse gruppeinterview kalder vi "1. samtalerunde".
- 4) Vi gennemførte gruppeinterview af en varighed på ca. 3 timer med frivillige fra en café/et værested og en besøgstjeneste fra hver organisation. Disse kalder vi "2. samtalerunde."
- 5) Vi udarbejdede en minirapport for hver organisation, som organisationerne har givet feed back på i forhold til eventuelle misforståelser, manglende oplysninger osv. Desuden gennemførte vi en mindre spørgeskemaundersøgelse blandt deltagerne i 1. samtalerunde hos KK og KSA, om antal frivillige og lønnede, økonomi og offentlige tilskud (se bilag 3).
- 6) Der blev udarbejdet et samlet udkast til den endelige rapport med foreløbige konklusioner, som dannede baggrund for et møde med en følgegruppe nedsat af SFI i forbindelse med undersøgelsen. Følgegruppens rolle er at komme med råd og kritik, og undersøgelsen fik på denne måde mulighed for at trække på ressourcepersoner inden for området. Der blev afholdt 2 møder med følgegruppen. På det første møde fik vi feed-back på vores interviewguide og på den skriftlige bearbejdning af 1. samtalerunde med KFUM's sociale arbejde. På det andet møde blev et udkast til den samlede rapport kommenteret og diskuteret.
- 7) Den 24. oktober 1996 afholdt SFI i samarbejde med Udvalget om frivilligt socialt arbejde en konference om emnet kvalitet i det frivillige sociale arbejde. Baggrundsmaterialet

for konferencen var en foreløbig udgave af denne rapport fra juni 1996.

ad 1) Der var betydelige forskelle på informationsværdien af det skriftlige materiale, vi kom i besiddelse af før samtalerunderne med organisationerne. Således var der mellem organisationerne forskel på, i hvor stort omfang de havde formuleret sig skriftligt om målsætninger og holdninger i fht. de aktiviteter, vi beskæftiger os med.

ad 2) Det skal her bemærkes, at vi valgte at bruge KFUM's sociale arbejde som "forsøgskanin", idet vi placerede vores gruppeinterview med bestyrelsesformænd og caféledere hos KFUM's sociale arbejde noget tidligere end vore gruppeinterview med de andre organisationer. Dette gav os mulighed for at redigere vores spørgeguide og på anden måde revidere vores tilgang på baggrund af erfaringerne fra 1. samtalerunde med KFUM's sociale arbejde.

I udvælgelsen af caféledere, bestyrelsesformænd og besøgstjenesteledere til 1. samtalerunde tilstræbte vi en geografisk spredning, således at vi fik en vis grad af landsdelsmæssig repræsentativitet. Desuden lagde vi vægt på, at deltagerne var mennesker, som var i stand – og havde lyst – til at udtale sig om de pågældende emner. Organisationerne stod selv for udvælgelsen af deltagere til 1. samtalerunde igennem sekretariatsmedarbejdere. Hvad angår udvælgelsen af de frivillige, lagde vi vægt på at få forskellige typer af frivillige repræsenteret i 2. samtalerunde. Disse målsætninger lykkedes i ganske stort omfang, hvilket først og fremmest skyldtes hjælpsomme sekretariatsmedarbejdere og ledere i organisationerne, der udvalgte deltagerne på baggrund af vores kriterier.

ad 3) Målsætningen om geografisk repræsentativitet var det af praktiske årsager ikke muligt at opfylde med hensyn til gruppeinterview med de frivillige (2. samtalerunde). Her udvalgte vi en KSA-café i Kolding, Kirkens Korshærs' varmestue i Istedgade, Dansk Røde Kors' besøgstjeneste

i Kolding og De Samvirkende Menighedsplejers besøgstjeneste tilknyttet Kingoskirken på det ydre Nørrebro. Dog kan der argumenteres for, at vi igennem undersøgelsen har fået et indtryk af landsdelsmæssige ligheder og forskelle igennem kombinationen af 1. og 2. samtalerunde.

- ad 5) Hensigten med spørgeskemaet til KK og KSA var at give os et bedre indtryk af omfanget af de aktiviteter, som var repræsenteret i 1. samtalerunde. Der er ikke tale om noget statistisk holdbart materiale at drage slutninger ud fra, men derimod en skitse over karakteren og omfanget af de caféer og varmestuer, som har deltaget i denne undersøgelse. Som sådan er spørgeskemaet også anvendt i teksten.
- ad 7) Foruden repræsentanter fra de 4 organisationer i denne undersøgelse deltog: Medlemmer af Udvalget om frivilligt socialt arbejde, kommunale og amtslige repræsentanter samt repræsentanter fra Landsforeningen SIND og Diakonissestiftelsen. Målet med konferencen var, dels at give de 4 organisationer lejlighed til at diskutere emnet og den foreløbige rapportens konklusioner (herunder evalueringsmodellen), dels at inddrage synspunkter fra det offentlige sociale system. Diakonissestiftelsen og Landsforeningen SIND var inddraget for bidrage med andre erfaringer fra frivillige organisationers arbejde med kvalitet og kvalitetssikring mv. Udbyttet af denne konference er ikke anvendt eksplicit i rapporten, men vi har foretaget enkelte justeringer og tilføjelser på baggrund af de tilbagemeldinger vi fik fra de 4 organisationer. Vi har ikke fundet det hensigtsmæssigt at inddrage synspunkterne fra de offentlige repræsentanter på konferencen.

Undersøgelsesmetode

Den konkrete undersøgelsesmetode har som nævnt primært været såkaldt semistrukturerede *gruppeinterview* med forskellige udvalgte personer fra de nævnte organisationer. Vi valgte hurtigt at benytte udtrykket "*samtaler*" i fht. organisationerne, men i

den fagmetodiske terminologi kaldes den anvendte metode "semistrukturerede gruppeinterview". Grunden til, at vi brugte ordet samtale frem for interview var, at vi ikke ville give deltagerne indtryk af, at vi kom med en række afgrænsede spørgsmål, de skulle besvare. Målet var snarere at få en løst styret dialog i gang mellem deltagerne. Empiri-indsamlingen har med andre ord primært fundet sted gennem gruppeinterview. Det er således herfra, at vi har fået størstedelen af vore informationer, og vore analyser bygger primært på informationer og udsagn fra de gennemførte gruppeinterview.

Fordele

At vi valgte gruppeinterview/samtaleformen skyldtes dels ressourcenhensyn, der gav os mulighed for at indsamle en relativt stor mængde informationer fra flere forskellige informanter på kort tid, dels at vi var interesserede i at opnå et generelt billede af fælles værdier og rationalitet i organisationen snarere end at få en række personlige meninger fra enkelte informanter. Gennem gruppesamtalerne var vi med andre ord i stand til at få en relativt fælles holdning i forhold til forskellige temaer, idet deltagerne typisk diskuterede sig frem til en eller anden grad af konsensus i fht. de enkelte spørgsmål. Det skal tilføjes, at vi ikke så det som et mål at påvise uoverensstemmelse mellem deltageres forskellige holdninger til bestemte spørgsmål.

I denne forbindelse skal det dog bemærkes, at uenigheder og forskellige holdninger i en gruppesamtale kan fungere som et godt udgangspunkt for at udvikle nye, bedre løsninger på fælles problemer, og for at deltagerne inspirerer hinanden til at se med nye øjne på deres eget arbejde – altså at udvikle kvaliteten. Imidlertid har vi ikke set dette som vores egentlige funktion, men som en proces som organisationerne selv må igangsætte eller udvikle.

Desuden betød formen, gruppesamtaler, at deltagerne ofte *korrigerede*, *supplerede* eller *bekræftede* hinandens udsagn. Igennem gruppesamtalerne blev *validiteten* af informationerne således

styrket umiddelbart i situationen. Samtaleformen gav pga. den relativt homogene sammensætning af deltagerne mulighed for dynamiske diskussioner og for, at deltagerne kunne udtrykke sig rimeligt frit og "indforstået", fordi alle deltagere befandt sig på det samme vidensniveau i fht. emnet. Det gjorde ikke noget, at deltagerne til tider skabte en fælles stemning og måske fortalte historier, der var lidt flottere, end de i virkeligheden er. Dette anser vi ikke som et problem – tværtimod, da det vi har været interesserede i at få frem, snarere er deltageres målsætninger, kvalitetsforståelse, holdning til evalueringer osv. end en række præcise data. Vi mener således, at samtaleformen gjorde det muligt for deltagerne at stimulere hinanden til klarere formuleringer af standpunkter i fht. emnerne.

Risici

En af de væsentligste risici ved gruppeinterview er, at en enkelt (eller flere) karismatisk eller magtfuld deltager monopoliserer svarene eller dominerer samtalen på bekostning af de andre deltagere. Dette var en risiko, vi fra starten var opmærksomme på, hvorfor vi forud for den første samtalerunde med KFUM's sociale arbejde havde forestillet os at dele deltagerne op i 2 grupper: Den ene gruppe skulle bestå af sekretariatsansatte og landssekretæren; mens den anden gruppe skulle bestå af lokale bestyrelsesformænd og caféledere. På den måde mente vi at kunne undgå, at fx landssekretæren eller ansatte på sekretariatet kom til at dominere samtalen. Men da landssekretæren meldte fra pga. sygdom, valgte vi ikke at dele gruppen op, og det gav ingen af de problemer, som vi havde frygtet. På baggrund af denne erfaring valgte vi ikke at dele deltagerne op i grupper i de efterfølgende samtalerunder. Dette gav os desuden den fordel, at vi som interviewere var i stand til at supplere hinanden, ved at en af os stillede spørgsmål til ét tema, medens de to andre kunne tage noter³⁾. Yderligere appellerede vi i hver gruppesamtale

3) I alle 1. samtalerunder deltog fra Socialforskningsinstituttet: Inger Koch-Nielsen, Thomas Gruber og Kaspar Villadsen. I 2. samtalerunderne deltog fra Socialforskningsinstituttet: Thomas Gruber og Kaspar Villadsen.

til, at alle deltagere så vidt muligt udtalte sig om hvert diskussionstema, hvilket i vidt omfang også skete.

Sprogbrug

Vi gjorde os forud for kontakten til organisationerne og i forbindelse med udarbejdelsen af interviewguide en del overvejelser om sprogbrugen. Vi forsøgte i et vist omfang at nedtone anvendelsen af administrative og akademiske begreber, der viste sig at være fremmedelementer eller at falde helt ved siden af i samtaler med de frivillige organisationer. Til trods for denne bestræbelse valgte vi alligevel at anvende en række begreber, der er gængse inden for den offentlige administration, og som kan siges at have et vist management-præg: Målsætninger, kvalitet, kvalitetssikringsmidler, vurderingskriterier og evalueringsmetoder. Ved at anvende sådanne begreber er der en risiko for, at det frivillige arbejde presses ind i nogle termer og kategorier, som er det fremmed. Eller med andre ord at man får de frivillige til at tale i et sprog og anvende en logik, som ikke er den dominerende i deres dagligdag. Et centralt argument er i denne forbindelse, at der ofte ikke eksisterer stringente mål-middel-overvejelser, eller ligefrem cost-benefit-logikker, i det frivillige arbejde. Snarere ydes en indsats, man umiddelbart kan se, der er brug for, og man arbejder på måder, der "plejer at virke godt", som der er tradition for, og som giver mulighed for den frivilliges initiativ.

På trods af disse væsentlige forbehold valgte vi som nævnt alligevel at anvende de ovennævnte termer (dog i størst omfang i samtalerne med ledere, bestyrelsesmedlemmer og repræsentanter for centralorganisationen og i betydeligt mindre omfang i samtalerne med de frivillige). Der er flere argumenter for at gøre dette. Fra undersøgelsens start var det åbenlyst, at organisationerne i meget vidt omfang selv anvender disse eller lignende termer. Dog bruges nogle af begreberne snarere som modbilledet på, hvordan det frivillige ikke er, mens andre bruges i en mere positiv betydning. Fx kunne man i de fleste af organisationerne uden problemer diskutere kvalitet og kvalitetssikring,

mens der typisk blev lagt afstand til begreber som vurderingskriterier og evalueringsmetoder. Desuden anvendte vi ikke begreberne uden forklaring, forstået således, at vi fulgte op med mere kontekstnære spørgsmål, som det var nemmere umiddelbart at relatere sig til.

En anden grund til, at vi anså det for rimeligt at anvende begreberne, er, at organisationerne i vidt omfang bruger denne terminologi, bl.a. når de samarbejder og kommunikerer med det offentlige system. Således viste det sig da også, at organisationerne – og særligt deltagerne i 1. samtalerunde – udmærket kendte terminologien. Som det fremgår af beskrivelsen af organisationerne profilerer disse sig i det hele taget i meget vidt omfang med det offentlige sociale system som et modbillede. På denne måde virkede flere af vores spørgsmål som en slags provokation, der kunne sætte et modspil i gang, og som de interviewede kunne definere sig i forhold til.

På samme måde gav de enkelte afsnit om hver organisation, der blev sendt ud til organisationerne, anledning til anerkendelse p.g.a. genkendelighed eller forståelsesværdi hos nogle organisationer, mens den i fht. andre organisationer snarere havde en provokationseffekt. Men disse forskellige effekter er bl.a. blevet formuleret som kvalitetskrav til den såkaldt "forstående undersøgelse", nemlig:

"Provokationseffekt, forståelsesværdi, meningsudvidelse, teori – eller kundskabsudviklingsværdi, afdækning af strukturer og mekanismer etc. (...) Vi mener, det er forskerens opgave også at kunne give de udforskede et modspil (opstille modforestillinger)". (Launsø & Riiber, 1987)

Interviewguiden

Vi har benyttet os af forskellige interviewguider i de forskellige gruppesamtaler, men de blev dog alle udformet på baggrund af

en generel skabelon⁴). Vi foretog naturligvis nogle ændringer afhængigt af, om det handlede om caféer/væresteder eller besøgstjenester. De største ændringer foretog vi imidlertid mellem spørgeguiderne til 1. og 2. samtalerunde. I 2. samtalerunde udelod vi en hel del emner fra spørgeguiden til 1. samtalerunden, som vi ikke forventede, at de frivillige ville have en holdning til eller kunne svare på. Hvor vi i 1. samtalerunde bl.a. spurgte til organisationernes overordnede målsætninger, eventuelle socialpolitiske holdninger, målgruppe osv., spurgte vi i 2. samtalerunde meget konkret til, hvad de frivillige betragtede som kvalitet i deres daglige arbejde. I samtalerne med de frivillige havde vi stort udbytte af en interviewmetode, hvor man beder deltageren instruere interviewerne i vedkommendes konkrete arbejde, fortælle hvad der er vigtigt, hvad man ikke skal gøre osv.⁵) På denne måde giver deltageren, ud fra sine konkrete opgaver og sin hverdag, et ganske tydeligt billede af vedkommendes værdier, målsætninger, kvalitetsforståelse, hvordan kvaliteten sikres osv.

Meget praktiske forhold

Vi optog samtlige interview på bånd, på nær 1. samtalerunde med Kirkens Korshær (dette skyldtes en defekt mikrofon. Under denne samtale tog vi derfor mere udførlige noter og nedskrev citater efter bedste evne. Dog betød denne hændelse, at vi ikke anvender lige så mange citater i afsnittet om Kirkens Korshær som hos de andre organisationer).

Hvad angår efterbehandlingen af de gennemførte interview, blev båndene gennemlyttet og en del udskrevet som direkte citater. Disse udskrifter udgjorde sammen med vore noter det primære grundlag for fremstillingen af organisationerne. Vi har stort set struktureret fremstillingen af de enkelte organisationer efter den anvendte interviewguide (jf. bilag 1). Den rækkefølge, vi har

4) Interviewguide for hhv. væresteder/caféer og besøgstjenester for både 1. og 2. samtalerunder er vedlagt som bilag bagerst i rapporten.

5) Denne metode fik vi foreslået af Søren Christensen under det første møde i følgegruppen. Litteratur: Gheradi, S., 1995.

valgt at præsentere organisationerne i, skyldes, at der i fremstillingen af KFUM's sociale arbejde forklares en række generelle forhold og begreber om sociale caféer, som derfor ikke behøver forklaring i den efterfølgende præsentation af Kirkens Korshær. Den samme overvejelse – blot overført til besøgstjenester – ligger til grund for rækkefølgen i præsentationen af De Samvirkende Menighedsplejer og Dansk Røde Kors.

De indledende afsnit om hver organisations formelle struktur og historie har et meget varierende omfang. Dette skyldes, at det har været meget forskelligt, hvilket skriftligt materiale vi har haft til rådighed fra de forskellige organisationer. Afsnittene om DSM og DRK har desuden, modsat KSA og KK, ingen præcise oplysninger om de enkelte besøgstjenesters økonomi, antal frivillige og lønnede mv. Dette skyldes at vi på grund af tidsnød ikke havde mulighed for at gennemføre en spørgeskemaundersøgelse blandt deltagerne i 1. samtalerunde for besøgstjenesterne i DRK og DSM.

Sammenfattende om metoden

Sammenfattende kan siges om den anvendte metode, at den har bibragt os et ganske indgående og nuanceret billede af de enkelte organisationers værdigrundlag, målsætninger, relation til det offentlige, kvalitetsforståelser, kvalitetssikringsmidler samt holdninger og forslag til forskellige former for vurderinger af deres arbejde. Metoden har givet os et væld af detailinformationer, anekdoter og eksempler fra hverdagen i den frivillige verden. Dette må betragtes som et positivt udbytte, da det står os klart, at det frivillige arbejde umuligt kan beskrives i få og generelle vendinger, men tværtimod fremstår som en broget underskov af forskelligheder. På trods af dette har vi alligevel forsøgt at samle indtrykket af de forskellige organisationer og opsamle på de to forskellige aktiviteter: Sociale caféer/væresteder og besøgstjenester. Dog har vi bestræbt os på at gøre fremstillingen så detaljeret som muligt, ligesom vi har anvendt mange citater. Målet har ikke været at opstille, afprøve eller udvikle sammenhængen-

de teorier, men snarere at begribe den virkelighed disse organisationer eksisterer i.

2.3. Teoretiske synsvinkler

Vi vil i dette afsnit i kort form præsentere en række teoretiske vinkler, vi har fundet frugtbare til forståelsen af frivillige organisationer og deres relation til det offentlige. Holdbarheden af disse teorier er ikke afprøvet i den empiriske undersøgelse, men har fungeret som en bagvedliggende forståelse og inspiration. Teorierne er således først og fremmest præsenteret for at synliggøre, hvilke grundliggende antagelser og sammenhænge der har domineret analysen af de frivillige sociale organisationers kvalitetsforståelser. I den tværgående analyse i kapitel 1 inddrages teoretiske begreber eksplicit, mens der i den øvrige del af rapporten overvejende er tale om implicit/bagvedliggende teori-anvendelse.

Det skal understreges, at det følgende kun rummer kortfattede udpluk og derfor langt fra kan yde de samlede teoretiske ræsonnementer fuld respekt. Alligevel finder vi det formålstjenligt at forsøge også at præsentere denne del af vort arbejde med undersøgelsen.

Forestillingen om de frivillige organisationers egenart

I den generelle opfattelse af frivillige organisationer formuleres ofte, at disse besidder en såkaldt "egenart". Imidlertid er dette et temmeligt svagt defineret begreb, der synes at kunne dække såvel de frivilliges motiver som arbejdsprocesser og andre organisatoriske karakteristika. Men ved at anvende begrebet egenart om de frivillige organisationer indikeres også, at der her gør sig andre værdier, normer eller rationaliteter gældende end i offentlige eller profitorienterede organisationer. Yderligere kan der så argumenteres for, at denne egenart har en særlig værdi og derfor skal beskyttes eller endog opdyrkes. Der eksisterer, både hos de frivillige organisationer, vi har arbejdet med, og i samfundet generelt, en udbredt opfattelse af, at de frivillige organisationer besidder værdier og normer, som der er behov for i det moder-

ne velfærdssamfund. Ofte argumenteres der for, at den indsats, organisationerne yder, er blevet nødvendiggjort af nedbrydningen af traditionelle samfundsstrukturer, lokale netværk, familiernes opløsning – med andre ord opløsningen af kulturelle værdier. Vi har fundet det relevant at beskæftige os med denne forestilling, fordi den synes at være en nærmest indgroet forståelse af de frivillige organisationer, der både gør sig gældende i organisationernes omverden og i organisationerne selv.

Rationalitetskonflikter

Opfattelsen af, at der eksisterer rene former for sociale normer eller rationaliteter i bestemte dele af samfundet, fx i frivillige organisationer, er måske nok besnærende, men næppe et frugtbart analytisk udgangspunkt. Den følgende teori antager i stedet, at de *forskellige normer* eksisterer *sammen* og i *blandingsformer* på såvel samfunds-, organisations- som individniveau.

Inden for samfundsvidenskaben har det været almindeligt at anvende begreberne civilsamfund, stat og marked som analytiske principper.

Lars Skov Henriksen (1995b) opstiller i forlængelse af denne tradition tre idealtypiske principper for regulering af menneskers interaktion i moderne samfund: Bureaukrati, marked og community. Som karakteristik af disse idealtyper må det være tilstrækkeligt kort at beskrive community som spontan solidaritet, gensidighed og fællesskab; marked som konkurrence, hvor mennesker relateres gennem bytte og bureaukrati kendetegnet af omfattende kontrol, love og professionelle normer. Det vil som sagt ikke være rimeligt at antage, at disse idealtyper findes i rene former som sektorer eller organisationer i samfundet. Lars Skov Henriksen formulerer dette således:

"Det forekommer usandsynligt, at der eksisterer klare analoge samfundsmæssige sektorer og/eller aktører til disse analytiske principper. I stedet antager jeg, at alle samfundsmæssige 'enheder' (aktører/organisationer/sektorer) i deres konkrete fremtræden vil være konstitueret

på en kompleks blanding af de tre abstrakte struktureringsprincipper afhængig af historisk og kulturel kontekst – frivillige organisationer ingen undtagelse fra dette". (Henriksen, 1995b, p. 247).

En sådan tilgang åbner for en forståelse af frivillige organisationer, dels som indbyrdes meget forskellige – nogle ligner offentlige institutioner, andre fungerer i retning af markedsvilkår – dels som karakteriseret ved intern forskellighed – at fx således at både community og bureaukratiprincippet kan eksistere samtidigt i organisationerne og eventuelt i forskellige dele af organisationerne. En sådan forståelse giver således mulighed for at karakterisere, hvilke principper der eksisterer eller dominerer i frivillige organisationer. Dette forsøg på en relativt åben analytisk tilgang vil, med Henriksens ord..

"(..) i højere grad tage højde for en utrolig heterogenitet og kompleksitet i den empiriske virkelighed. (..) Det er de frivillige organisationer i deres politiske og kulturelle kontekst, der er afgørende for, hvilken rolle, de kan spille". (Henriksen, 1995b, p. 247)

Selvom en sådan tilgang udgør et frugtbart analytisk udgangspunkt, kan den imidlertid nuanceres yderligere. I en analyse af frivillige organisationer egner Henriksens analytiske kategorier sig primært til at beskrive karakteristika ved organisationerne – om de fungerer som community, marked eller bureaukrati. Denne undersøgelse interesserer sig imidlertid for organisationernes selvforståelse – hvad opfattes som kvaliteten ved bestemte arbejdsprocesser mv.? I denne sammenhæng er Max Weber (som refereret i: Bild, 1989)⁶⁾ relevant, fordi han fokuserer på spørgsmålet om forskellige normer for social interaktion i de moderne samfund og opstiller det overordnede begrebspar: Målrationalitet/værdirationalitet. På et konkret niveau udgør *målrationalitet* baggrunden for den målrationalle handlen; dvs. en handleform, hvor individet ud fra et givet mål og givne handlebetingelser

6) Bild (1989) henviser i denne forbindelse til: Max Weber: *Wirtschaft und Gesellschaft* (1956) og *Economy and Society* (1978).

beregner, hvad som tjener formålet bedst. Den målrationalle handling legitimeres med andre ord med argumenter om, hvad der bedst tjener et givent mål. Denne form for rationalitet kan henføres til bureaukratiet og det moderne, kapitalistiske samfunds grundinstitutioner: Den private ejendomsret, markedet og retssystemet.

Heroverfor har *værdirationalitet* som udgangspunkt, at bestemte handlemåder har en værdi i sig selv; man kan fx handle på baggrund af moralske, æstetiske og økologiske principper. I dette tilfælde legitimeres handlingen således med bestemte bagvedliggende værdier. I studiet af sociale bevægelser og græsrodsorganisationer – bl.a. 1960'ernes new social movements med fred, ligestilling og økologi på dagsordenen – er der ofte blevet argumenteret for, at bevægelserne repræsenterer et brud med det moderne samfunds målrationalitet. Når bevægelsernes værdier optages i velfærdsstaternes planlægning, sker der en rationalisering. Weber kan på denne måde bruges til at analysere rationalitetskonflikter på et overordnet samfundsmæssigt niveau, hvilket Weber da også i høj grad selv gjorde. En vigtig pointe i denne forbindelse er, at Weber ikke mente, at de idealtypiske rationalitetsformer eksisterer i ren form. Tværtimod var det moderne samfund efter Webers mening "dømt til en evig kamp" mellem forskellige rationalitetsformer.

Denne konflikt mellem rationalitetsformer finder Weber ligeledes hos de enkelte individer, når disse befinder sig i situationer, hvor to eller flere rationalitetsformer – eller værdiorienteringer – blandes. I sin handlingstypologi opstillede Weber de 4 idealtypiske begreber: Målrational, værdirational, emotionel og traditionel orientering som beskrivelse for den eller de meninger, som et individ *tillægger* sine handlinger. Disse eksisterer således heller ikke i ren form:

"Weber påstår hverken, at handlingstypologien er udtømmende, eller at vi i konkrete tilfælde vil kunne finde en orientering i ren form. Den mening en aktør tillægger sin sociale adfærd er som regel sam-

mensat af to eller flere orienteringer på samme tid, selvom den ene kan være dominerende. Ofte kan omstændighederne påkalde blandinger, der bringer individet i konflikt med sig selv". (Bild, 1989, p. 117).

Selvom de forskellige rationaliteter eksisterer i blandingsformer på både samfunds-, organisations- og individniveau, kan der argumenteres for, at blandingsforholdet er forskelligt afhængigt af konteksten. Webers handlingstypologi og konflikten mellem forskellige værdiorienteringer kan for os at se give mening i en forståelse af, hvordan handlinger legitimeres i frivillige organisationer. Det er en oplagt mulighed, at graden af værdirationel orientering er større i de frivillige organisationer, end hvad der gør sig gældende inden for offentlige eller profitorienterede organisationer.

Webers handlingstypologi kan som sagt også anvendes til en forståelse af rationalitetskonflikter på organisationsniveau. En weberiansk inspireret tilgang kan således nuancere billedet ved også at fokusere på konflikter mellem forskellige værdiorienteringer på såvel individ- som organisationsniveau. Der kan i denne forbindelse argumenteres for, at målrational værdiorientering spiller en væsentlig rolle for individers handlen i de frivillige organisationer, når man samtidig argumenterer, at målrationalitet er den dominerende diskurs i det moderne samfund. Det er med andre ord dybt indlejret i os, at der skal være et mål med, hvad vi gør. Denne undersøgelse har ikke som mål at afdække sådanne rationalitetskonflikter, derimod kan Weber inspirere til forståelse af, hvilke værdiorienteringer, der ligger bag forskellige argumenter og kvalitetsforståelser i de frivillige organisationer.

Effektivitetstænkningen og kvalitet

Produktet af de frivillige organisationers arbejde er vanskelig at definere præcist. Der er tale om omsorg – eller man kunne sige en service – hvis effekt er meget vanskelig at karakterisere og vurdere. Hvad er en forbedring af en udstødts sociale situation? Hvornår har de frivillige organisationer leveret produktet "om-

sorg og bedre livskvalitet for udstødte". Det faktiske produkt af arbejdet er med andre ord svært at karakterisere og måle. Denne problematik er langt fra kun gældende for de frivillige organisationers sociale arbejde. En betydelig del af den offentlige sektor er karakteriseret ved at have samme type "diffuse" produkt: Ministerier, der yder service for det politiske system; universiteter, der producerer forskning; skoler, der producerer undervisning; plejehjem og institutioner for åndssvage, der yder omsorg for beboerne osv. Det er umiddelbart meget vanskeligt at vurdere, hvornår denne type produkter har en tilfredsstillende kvalitet, og om de er produceret på en effektiv facon. På denne baggrund finder vi det relevant kort at præsentere noget teori om *effektivitetsforståelser*. Denne teori kan give et *begrebsapparat*, der muliggør en mere systematisk karakteristik af forskellige typer definitioner på kvalitet og effektivitet. Foss Hansen (1992) opererer med 3 forskellige former for effektivitetstænkning: Outcome-, proces- og strukturbaseret. De 3 former knytter alle an til forskellige perspektiver inden for organisationsteorien, og det illustreres, hvorledes bestemte faktorer/indikatorer lægges til grund for en effektivitetsvurdering⁷⁾.

Forud for denne fremstilling er det imidlertid vigtigt at slå fast, at der ikke eksisterer nogen logisk konsistent lighed mellem begreberne kvalitet og effektivitet. Kvaliteten ved et givent produkt er i princippet uafhængig af de omkostninger, der er forbundet med dets produktion – uanset, hvor lang tid det tager at producere en Rolls-Royce og uanset, hvor dyr den er, vil de fleste bilelskere nok være enige om, at der er tale om en kvalitetsbil. Effektivitet er i den klassiske forstand derimod snævert knyttet til, hvilke omkostninger der er forbundet med produktionen af et produkt. En effektivitetsvurdering vil derfor i prin-

7) Desuden rummer Foss Hansens præsentation en kobling til distinktionen mellem tekniske og institutionelle omgivelser. Vi har valgt ikke at præsentere denne yderligere dimension i modellen. Denne sondring lægger op til en analyse af karakteren af de krav, som organisationerne møder fra deres omverden (tekniske eller institutionelle krav), hvilket vi ikke mener, er formålet med denne undersøgelse.

cippet bestå af en samlet vurdering af både kvalitet og omkostninger ved et givent produkt.

Vi finder imidlertid, at begreberne fra effektivitetstænkningen er anvendelige i en analyse af kvalitetsforståelser i de frivillige organisationer. Effektivitetstænkningen, som den præsenteres herunder, er i meget høj grad optaget af at fastlægge *kriterier* for organisationers effektivitet, og Foss Hansen opstiller en typologi, der søger at systematisere og kategorisere disse kriterier. Der er med andre ord tale om effektivitetstænkningens forskellige "logikker" – eller, hvorledes der forsøges sluttet fra bestemte betingelsers opfyldelse til konklusionen: Effektiv (eller naturligvis ineffektiv). De samme grundlæggende logikker anvendes i meget høj grad i et forsøg på at karakterisere, hvad der er kvalitet. Der anvendes således lignende antagelser om, hvilke betingelser (hvilke processer og strukturer), der skal være opfyldt, for at produktet har den ønskede kvalitet.

Outcomebaseret effektivitetstænkning lægger vægt på en vurdering af udbyttet af produktionen. Denne vurdering kan således relateres til organisationens målsætning og/eller ressourceforbruget i forbindelse med frembringelsen. Vurderingen vil desuden ske komparativt (over tid eller sammenlignet med andre organisationer) (Foss Hansen, 1992). En eksemplificering: Med en målsætning i en social café om, at flest mulige af caféens gæster og frivillige udvikler deres kompetencer og muligheder på arbejdsmarkedet, vil en outcomebaseret vurdering fx finde sted således: En kvantitativ opgørelse af, hvor mange gæster/frivillige caféen har, og hvor mange af disse, som har fundet beskæftigelse inden for det seneste år. En kvalitativ outcomebaseret vurdering vil fx søge at lave en vurdering af udviklingen af gæsterne/de frivilliges kompetence, viden og psykiske stabilitet. Både den kvantitative og den kvalitative vurdering vil herefter kunne sammenholdes med tidligere resultater (over tid) eller med andre lignende organisationers resultater.

Procesbaseret effektivitetstænkning har derimod ikke sit fokus på udbyttet af produktionen, men derimod på en vurdering af omfanget og kvaliteten af de aktiviteter, som finder sted i organisationen. Der er således tale om en vurdering af den indsats, organisationen yder og ikke af, hvilket resultat denne indsats har. Herved anvendes procesvurderinger i meget høj grad som en indikator på effektivitet i produktionen og kvalitet i produktet – *en indikator for den outcomebaserede effektivitet*. Fokus vil således være på, hvorvidt produktionen "glider" uden konflikter, produktionsstop mv. De centrale måleområder vil være aktivitetsniveau, produktionsprocesser, beslutningsprocesser, samarbejde og ledelse (Foss Hansen, 1992). For den sociale café med ovennævnte målsætning, vil en procesbaseret vurdering fx søge at vurdere, hvorvidt en række af de processer, som antages at fremme udviklingen af gæster og frivilliges kompetencer og muligheder på arbejdsmarkedet, fungerer tilfredsstillende. Hvor mange gæster og frivillige er i kontakt med caféen? Og hvor tit benytter de stedet? Er der mange eller få konflikter mellem gæster og frivillige? Er frivillige og gæster engagerede i caféen (planlægger aktiviteter mv.)? Desuden kunne det være et procesvurderingskriterium, om tilstrækkeligt mange frivillige jævnligt deltager i forskellige kursustilbud. Med andre ord en vurdering af de processer, som forventes (mest effektivt) at lede til det ønskede resultat.

Strukturbaseret effektivitetstænkning anvender organisationens strukturering som indikator for effektivitet og kvalitet i produktionen. Der lægges med andre ord vægt på organisationens evne eller kapacitet til at producere. Det er antagelser om bestemte organisationsstrukturens funktion i forhold til frembringelsen af det rette produkt (kvalitet) til de rette omkostninger, der danner udgangspunktet for vurderingen. Det drejer sig i høj grad om at matche strukturen til den enkelte organisations opgaver og karakteren af dens omgivelser (Foss Hansen, 1992). I vores tilbagevendende eksempel med den sociale café, vil det i en strukturbaseret vurdering være væsentligt at fokusere på, om organiseringen af caféen synes at fremme målsætningen om at øge gæster

og frivilliges kompetence osv. Hvis det således fx antages, at en ledelse (lønnet leder) med enekompetence på afgørelse i en række mere følsomme spørgsmål (ansættelser, bortvisninger, kommunikation til andre organisationer/det offentlige mv.) er en velegnet og nødvendig struktur for at opfylde målsætningen, vil det være relevant at vurdere, om denne struktur er til stede og fungerer. Andre strukturelementer med betydning for målsætningen kunne være størrelsen af frivilligruppen, frivilliges kompetence i forhold til den daglige drift mv.

Skema 1. Organisatorisk effektivitet

Effektivitetstænkning	Hvad vurderes der på?
Outcomebaseret	Effekt, nytte, resultat. Omkostninger og kvalitet. Opfyldes målsætning.
Procesbaseret	Aktivitetsniveau, indsats – "gode processer leder til gode resultater".
Strukturbaseret	Evne eller kapacitet – "rigtig organisering leder til gode resultater".

Både den proces- og den strukturbaserede effektivitetstænkning kan i meget høj grad ses som erstatninger for den outcomebaserede effektivitetsvurdering. Den outcomebaserede effektivitet opfattes generelt som den "rigtige" eller mest centrale effektivitetsvurdering, og det er da også karakteristisk, at både den proces- og strukturbaserede tænkning i sidste ende relaterer sig til outcomeeffektivitet. Begge slutter således fra bestemte egenskaber ved hhv. processer og struktur til outcomebaseret effektivitet – eller fra, hvorledes vi har indrettet produktionen, og hvordan den forløber, til produktets udbytte og kvalitet.

At slutte fra proces og struktur til outcome lader sig naturligvis sjældent gøre ukritisk. Imidlertid har en række produkter en sådan karakter, at det ikke meningsfuldt lader sig gøre at fore-

tage en outcomebaseret vurdering. Det giver fx ingen mening at foretage en outcomevurdering af god og menneskelig omsorg for socialt udstødte. Det vil derimod muligvis være muligt at vurdere, hvorvidt de processer og strukturer, som kan antages at fremme "den gode omsorg ..." er til stede og fungerer tilfredsstillende.



KFUM's sociale arbejde (KSA): Sociale caféer

Baggrund

KFUM's sociale arbejde er en kirkelig, humanitær organisation, der blev stiftet i 1918 med en målsætning om at vise et kristent menneskesyn i konkrete sociale hjælpeindsatser. Målet er at lave socialt arbejde, der viser et kristent menneskesyn i praksis.

De sociale caféers organisering

KFUM's sociale arbejde (i det følgende benævnt KSA) driver et større antal sociale caféer (i følge Social vejviser 1994: 11 stk). Caféerne er organiseret på to forskellige måder:

- 1) *Som en selvstændig lokal institution* med selvstændig bestyrelse. Disse er ofte karakteriseret ved at være oprettet udelukkende på baggrund af lokalt initiativ. I visse tilfælde er der være tale om projekter, som oprindeligt er oprettet fra centralt hold og som senere har opnået selvstændig status. Disse lokale bestyrelser har suveræn beslutningskompetence og fuldt lokalt ansvar. Dette vil sige, at den lokale bestyrelse suverænt kan tage beslutning om fx ansættelser, afskedigelser, budget mv. Disse projekter har status som selvejende institutioner.
- 2) *Som en styregruppe* oprettet med et mandat fra KFUM's sociale arbejde (centralt). Disse projekter har ikke juridisk status som selvejende institutioner, og den lokale styregruppe (som således ikke helt kan betegnes som bestyrelse) udpeges derfor af KSA centralt; og KSA centralt har den endelige kompetence i relation til caféens drift (KFUM's sociale arbejde, 1995).

I "Café-håndbogen" (KFUM's sociale arbejde, 1995) er desuden formuleret et sæt anbefalinger om, hvorledes de lokale bestyrel-

ser bør indrettes. *Bestyrelsen bør være sammensat så bredt som muligt* og bl.a. indeholde repræsentanter fra:

- Den kommunale forvaltning.
- Kirkelige grupper i lokalsamfundet.
- Sociale institutioner.

Det anbefales, at der opnås en *blanding af lægfolk og fagfolk* inden for den type af aktiviteter, der er tale om, og i relation til målgruppen.

Caféerne er typisk organiseret med *1-2 fastansatte, lønnede medarbejdere*¹⁾. Disse er ansvarlige for den daglige drift over for caféens bestyrelse. Herudover kan der være enkelte andre lønnede medarbejdere (bl.a. i aktivering mv.), men der vil, ud over lederen, typisk kun være tale om frivillige medarbejdere.

Vi har ikke noget præcist billede af størrelsen på den typiske KSA-café, men målt på antallet af daglige gæster synes størrelsen at variere fra ca. 70 til 100 daglige besøgende. Caféernes åbningstider er ligeledes forskellige, men i de fleste tilfælde er det en ambition også at have åbent på tidspunkter, hvor offentlige tilbud har lukket. Vi har kendskab til en enkelt café's præcise *åbningstider*, som er fra kl. 10.00 til kl. 21.00.

Caféerne er et åbent sted, hvor alle er velkomne, og der bliver lagt vægt på, at stedet fremtræder pænt og nydeligt og på denne måde appellerer til flest mulige mennesker. Samtlige caféer er alkoholfrie, og der serveres derfor kun vand, kaffe, te mv. Desuden har caféerne et udbud af diverse lette retter, kage mv.

1) Oplysningerne i det følgende omkring antal frivillige, lønnede ansatte, økonomi mv. bygger på en mindre spørgeskemaundersøgelse vi gennemførte blandt de af KSA's og KK's aktiviteter, som deltog i samtalerunderne, se bilag 3. Der er således tale om et meget spinkelt datagrundlag.

Frivillige og brugere

Hvad angår profilen af de frivillige og brugerne, er indtrykket, at KSA's brugere tilhører den relativt godt fungerende gruppe. Antallet af hårdt belastede narkomaner synes fx at være noget mindre end det gør sig gældende for Kirkens Korshærs varmerstuer. Dog tilhører frivilligruppen, ifølge KSA's egen opfattelse, ikke de ressourcestærke med det store overskud til at engagere sig i sociale problemer. Der er derimod en meget flydende grænse mellem frivillige og brugere, og mange brugere udvikler sig også til at blive frivillige.

Antallet af frivillige varierer fra 32 til 45 personer, og der er mellem 1 og 3 *lønnede ansatte*. Herudover har en del af caféerne ansat mennesker på de forskellige aktiveringsordninger. Antallet af denne type ansættelser varierer mellem 0 og 5 personer.

Økonomi

KSA's sociale caféer er selv budgetansvarlige i fht. caféernes økonomi, men KSA's hovedkontor laver regnskaberne. Vi har ikke undersøgt samtlige KSA's caféers økonomi, men vi har gennemført en beskeden spørgeskemaundersøgelse blandt de caféer, som deltog i 1. samtalerunde. Skemaet omhandlede bl.a. størrelsen af caféernes økonomi (omsætningen) samt graden af offentlig finansiering (se bilag 3).

Omsætningen blandt de caféer, som medvirkede i 1. samtalerunde, varierer fra kr. 468.000 til 950.000. Finansieringen af de enkelte caféer er typisk sammensat af et betydeligt offentligt tilskud (stat, kommune samt tips og lotto) samt en ikke helt ubetydelig selvfinansiering i form af indtægter fra driften af caféen (salg af mad og drikke). I opstartfasen (indtil ca. 3 år) kan Socialministeriets puljeordninger anvendes, men herefter vil den offentlige finansiering primært være kommunal.

Det samlede *offentlige tilskud* (andel af samlede indtægter) varierer fra 40 pct. til 83 pct. Ud fra det meget spinkle grundlag kan der muligvis spores en tendens til, at caféer med stor om-

sætning har den største andel offentligt tilskud af de samlede indtægter. Som nævnt har en del af caféerne mulighed for at søge nogle af Socialministeriets puljer, hvilket afspejler sig i en relativt stor statslig andel af de samlede offentlige tilskud. Det statslige varierer således fra 26 pct. – 45 pct. Den kommunale andel af de offentlige tilskud svinger fra under 10 pct. til omkring 55 pct.

Indtægterne fra *cafédriften* udgør mellem 17 pct. og 25 pct. af de samlede indtægter, hvilket umiddelbart synes imponerende i betragtning af caféernes primære socialpolitiske målsætning.

På udgiftssiden er lønninger den klart største enkeltpost i samtlige caféer. Løn til ledere og øvrige ansatte udgør således mellem 38 pct. og 60 pct. af de samlede udgifter, mens andelen, som anvendes til kurser for frivillige, varierer mellem 3 pct. og 8 pct.

3.1. Centrale værdier og målsætninger

Den helt overordnede målsætning for de caféer, som drives af KSA, er at yde en indsats for mennesker med sociale problemer. Det nedenstående er et eksempel på en typisk cafévedtægt (standardvedtægt fremstillet i KSA's caféhåndbog som forslag til nye caféer) og giver et umiddelbart indtryk af de centrale overordnede mål for KSA's sociale caféer:

"Den selvejende institution (...) har til formål, som et åbent, alkoholfrit værested:

- *at hjælpe og støtte enhver med problemer, som selv ønsker at blive hjulpet gennem hjælp til selvhjælp,*
- *at motivere den enkelte til erkendelse af sin egen situation for målbevidst at kunne udvikle sin personlighed, og*
- *at gennemføre forebyggende og oplysende arbejde blandt personer, der er truet af alkoholmisbrug eller andre former for misbrug." (KFUM's sociale arbejde, 1995, s.16)*

Ud over denne formulering (som i øvrigt kun er vejledende) – og andre lignende bredt formulerede målsætninger i formålsparagraffen – er det imidlertid karakteristisk, at målsætningerne for KSA's sociale caféer i høj grad *defineres i caféerne lokalt*. Samtlige deltagere i samtalerunden anså det for helt afgørende, at de lokale caféer ikke skal indordne sig under andre centralt udstukne retningslinier end de helt generelle og overordnede. En målsætning for KSA's arbejde for de sociale caféer bliver således, at omfanget, karakteren og metoden for de enkelte caféer, fastlægges på baggrund af lokale behov og lokale ressourcer hos de mennesker, som er engageret i arbejdet. De enkelte caféers arbejde tager udgangspunkt i lokale behov og ønsker, og der kan derfor være stor forskel på, hvordan caféerne drives. Forskel både i fht. hvilke aktiviteter der arbejdes med, og efter hvilke principper der arbejdes i de enkelte caféer. Dog fremhæver lokale caféledere og bestyrelsesformænd, at alle arbejder ud fra et kristent grundsyn/menneskesyn. Man må derfor nøjes med at sige, at det overordnede, fælles princip for KSA er *at tage udgangspunkt i menneskers konkrete, lokale behov ud fra et bagvedliggende kristent grundsyn*. Centralt for dette grundsyn er respekten for, at det enkelte menneske har en værdi i sig selv, og at man fordomsfrit møder den enkelte på dennes egne præmisser. Desuden er det et mål at fungere som såvel et alternativt supplement som en kritisk medspiller i fht. til det offentlige, sociale system.

Trods de meget få og meget generelle, centralt udstukne målsætninger for de sociale caféer, var der bred enighed om en række mere specifikke målsætninger blandt deltagerne i samtalerunderne.

Der er således opslutning om, at caféernes *målgruppe* kan karakteriseres som *"de bedst stillede af de svageste"*. Deltagerne mener således, at det er muligt at pege på en slags arbejdsdeling mellem KSA's caféer og KK's varmetuer – en arbejdsdeling, som vi i øvrigt fik bekræftet i samtalerunden med KK. KSA henviser således med jævne mellemrum gæster/brugere, som de skønner

er for svage/"tunge" til KK's varrestuer. KSA oplever ligeledes, at KK henviser brugere til KSA, som KK skønner er for vel-fungerende til at passe ind i deres varrestuer.

Desuden er det karakteristisk for KSA's caféer, at de ideelt set fremhæver deres målgruppe som *alle*. En del af deltagerne i samtalerunden mente således, at det ikke var helt tilfredsstillende blot at definere målgruppen som "de bedst stillede af de svageste", idet målet med caféerne også er at have en så forskelligartet og bred gruppe af besøgende som muligt. Caféerne ønsker således, at de såkaldt stærke også kommer i caféerne og møder de såkaldt svage; at de gamle møder de unge; at de rige møder de fattige osv. Målet, i forhold til sammensætningen af caféernes gæster, kan med andre ord siges at have en såkaldt *socialt integrerende* karakter.

I vores karakteristik af målsætningerne for KSA har vi forsøgt at skelne mellem målsætninger på 2 overordnede dimensioner:

- 1) *En folkeoplysende/socialt engagerende dimension* (herunder fx målsætninger om at styrke den sociale integration i lokalområdet, oplyse om/synliggøre det sociale arbejde, engagere den bredere befolkning i de sociale problemer og påvirke den offentlige socialpolitik)
- 2) *En bruger-/ydelsesorienteret dimension* (herunder fx sammensætningen og antallet af brugere, at brugere bliver til frivillige, at brugere "kommer videre", at brugere og frivillige får styrket deres identitet og følelse af selvværd).

Bevæger man sig ned til de konkrete aktiviteter, er det muligt at formulere en række mere eller mindre specifikke målsætninger, som kan relateres til en af de to ovennævnte dimensioner. Caféledere og bestyrelsesformænd fremhævede som centrale målsætninger bl.a. følgende:

- At styrke *sammenhængskraften* i lokalområdet ved at samle forskellige borgere i caféerne. Det er et mål, at borgerne bli-

ver bevidste om hinandens problemer, og at de kan bruge hinandens forskelligheder til at løse – og forebygge – sociale problemer. Derfor skal en social café være et sted, som appellerer bredt til alle slags mennesker (ved at være rene og ordentlige osv.).

- At *synliggøre* det sociale arbejde og derigennem inddrage flere mennesker i – og oplyse bredere om – det frivillige, sociale arbejde. Det er således en målsætning, at caféerne – og aktiviteterne i forbindelse med disse – virker socialt engagerende i fht. den brede befolkning.
- At skabe et forum, hvor samfundets svage har mulighed for at engagere sig (politisk i meget bred forstand). "*Et sted for os udstødte hvor vi kan være i fred for det gode selskab*", som en frivillig i KSA udtrykker det i "Stemmer fra det frivillige Danmark" (Udvalget om frivilligt socialt arbejde, 1996). Man kunne kalde det et demokratiseringsmål (eller en demokratiseringsstrategi), hvor det drejer sig om at skabe mulighed for inddragelse af svage grupper og om at styrke disse gruppers kapacitet for deltagelse i (lokal-)samfundet. Målet er, at dette skal ske gennem et fællesskab, der fungerer på deltagerens (de svages) egne betingelser.

Disse ovenstående målsætninger kan relateres til den såkaldte "folkeoplysende/socialt engagerende" dimension, mens de nedenstående målsætninger i højere grad kan relateres til den "bruger-/ydelsesorienterede" dimension.

- At give frivillige og gæster i caféerne et *øget selvværd* og en øget bevidsthed om deres muligheder i fht. til arbejdsmarkedet. Det er derfor et mål, at de frivillige har reelle arbejdsopgaver og et reelt ansvar, således at caféerne på én gang opleves som en "rigtig" arbejdsplads og som et værested, der virker socialt integrerende.
- At caféerne fungerer som et *alternativt tilbud i fht. det offentlige*, idet gæsterne ikke registreres og ikke "behandles" og opfattes som klienter – på samme måde som inden for det offentliges sociale system. Altså er det en målsætning at

skabe rammer, hvor mennesker møder mennesker som mennesker og ikke som professionel over for klient. Desuden skal caféerne være et alkoholfrit alternativ og vise, at alkoholfri ikke er lig kedelig. Således er mennesker med behov for samvær med andre ikke "tvunget" til at gå på værtshus.

- Endelig er det en målsætning at være *fleksibel*, således at arbejdet ikke "fryser fast", men til stadighed kan udvikles over tid i takt med menneskers ændrede behov og ønsker. KSA finder det derfor problematisk at arbejde med en række klart – og en gang for alle definerede – målsætninger, som slavisk skal følges. Flexibiliteten skal desuden sikre en anden vigtig målsætning – nemlig, at det er sjovt at lave frivilligt arbejde; at der er plads til idéer, der opstår "nedefra", lokalt.

Sondringen mellem de to dimensioner kan ikke opretholdes konsekvent, og de fremhæves i meget høj grad som uadskillelige og som "hinandens betingelser". KSA mener således ikke, at det er muligt at leve op til målsætningerne om at give brugerne øget selvværd, at være alternative i forhold til det offentlige system og at være fleksible, uden at caféerne fungerer som et sted, hvor "de svage" kan opleve et socialt engagerende fællesskab. Omvendt kan en betingelse for skabelsen af et reelt og kapacitetsudviklende fællesskab for de svage fx være, at de oplever et øget selvværd, og at KSA's caféer er alternative i forhold til det offentlige system. Som andre eksempler på de to deles tætte sammenhæng kan fremhæves synspunkter som fx:

"(...) og det er altså også utroligt vigtigt, at de frivillige har det sjovt med det arbejde de udfører (...) det er altså også det, der gør, at de frivillige kan lave et godt stykke arbejde"

"En måde at komme ensomheden til livs er jo netop, at både de frivillige og vores gæster får sig et netværk."

De konkrete målsætninger for det daglige arbejde kan, som nævnt, være meget forskellige imellem de enkelte caféer.

3.2. Kvalitet

Som det gør sig gældende for de øvrige organisationer, definerer KSA i meget høj grad kvaliteten ved caféernes funktion gennem at relatere sig til det offentlige system – eller anderledes sagt: Gennem at relatere caféerne til den øvrige del af brugernes virkelighed/omverden (som i meget stort omfang udgøres af det offentlige sociale system).

Som en af de helt centrale kvaliteter ved caféernes arbejde fremhæver deltagerne i samtalerunden, at *KSA's caféer ikke er offentlige*. Denne ikke-offentlige position indebærer bl.a., at brugerne bliver betragtet som enkelte mennesker, og bliver taget for "det, de er". KSA mener således, at caféerne er i stand til at sætte sig ud over den "kassetænkning"²⁾, som de synes kendetegner det offentlige system. Caféerne mener, at de mere fordomsfrit er i stand til at møde brugeren/gæsten som et helt menneske.

Herudover indebærer det at være "ikke-offentlig" ifølge KSA, at caféerne bedre kan opnå et reelt *tillidsforhold* til den enkelte bruger. Dette er dels begrundet i, at man hos KSA – i kraft af at KSA ikke skal *administrere* sine gæster – ikke registrerer, laver handleplaner, har mødepligt, stiller en kontante krav osv. Netop disse elementer er ifølge deltagerne i 1. samtalerunde, kendetegnende for brugernes oplevelse af det offentlige system, og caféerne repræsenterer derfor et reelt og mere frit supplement. En forudsætning for at kunne opnå dette mere ægte tillidsforhold til brugerne, hævdes at være anvendelsen af frivillig arbejdskraft. At brugerne ved, at de enkelte frivillige er der af egen fri vilje (og ikke som en levevej), ses som et vigtigt element for tilliden mellem caféen og dens brugere. Herudover mener KSA, at det spiller en væsentlig rolle for brugernes opfattelse af/tillid til caféerne, at de er *autonome i forhold til det offentlige system*. KSA mener, at brugerne ofte frygter, at det, de fortæller til det offentlige system, "vil blive brugt imod dem senere". Denne

2) "Kassetænkning" betegner i denne sammenhæng meget dogmatiske og stive forestillinger om sociale problemer og deres sammenhæng.

frygt mener KSA ikke, at brugerne har i forhold til caféerne, og deltagerne tillægger caféernes uafhængige/autonome placering i forhold til det offentlige en stor betydning i denne sammenhæng.

KSA mener desuden, at de gennem deres ikke-offentlige status og gennem anvendelsen af frivillige formår at komme ud over den ensidige klient-behandler-relation.

"Ja, og her synes jeg også det har noget at gøre med, at vi gør tingene sammen med vores brugere (...) det er ikke noget med at vi – som ansatte eller frivillige – skal behandle mennesker efter en eller anden handleplan" (KSA, 13/3-1996).

KSA mener med andre ord, at brugerne føler sig mere trygge og mere accepterede som individer i caféerne, end når de er i kontakt med det offentlige system.

En anden af de helt centrale kvaliteter, der følger af, at caféerne primært anvender frivillig arbejdskraft, er, at der "altid er nogen som har tid". Hvor der i det offentlige system ofte tales om knappe ressourcer på personaleområdet, kan der i KSA's caféer snarere tales om en relativ *ressourcerigelighed, hvad angår personale*. På denne baggrund mener KSA, at de er i stand til at yde hjælpen/omsorgen netop på det tidspunkt, hvor der er behov for den. Brugerne henvender sig – og der er tid – her og nu. Samtidig er kontakten ikke afgrænset af en sagsbehandlers ofte stramme aftalekalender. På denne led fremhæver KSA, at en kvalitet ved det frivillige arbejde i caféerne er muligheden for at opretholde et meget *stort "beredskab"*, som er klar til opgaverne i det øjeblik, de identificeres.

Et element, som allerede er beskrevet, er, at KSA mener, at de gennem caféarbejdet er i stand til at opnå en bedre og mindre konfliktfyldt kontakt til brugerne. Et afgørende forhold, som KSA fremhæver i denne sammenhæng, er (i snæver sammenhæng med at caféerne ikke behøver at administrere deres gæ-

ster/brugere), at der ikke udleveres penge fra caféerne. KSA's caféer er med andre ord forskånet for de mange konflikter, der ofte kan opstå mellem brugergruppen og sagsbehandlerne i kommunen.

Som tidligere beskrevet mener KSA, at deres frivillige adskiller sig fra det, som karakteriseres som den "typiske frivillige". En meget stor del af de frivillige tilhører selv en udsat gruppe (de svage), og KSA mener, at det er en meget vigtig kvalitet, at caféerne kan fungere som et forum, hvor også denne gruppe kan engagere sig i frivilligt arbejde på egne præmisser. Frivilligruppen består imidlertid ikke kun af denne "svage gruppe". Det er en kvalitet, at der finder en slags *social integration* sted på caféerne. Dette sker ikke kun gennem at bruge mange forskellige slags frivillige, men også ved ikke snævert at målrette caféerne mod den svage gruppe.

"Derfor plejer vi også at sige: vores målgruppe, det er alle (...) og derfor er det altså også vigtigt, at det er et pænt og rent sted. Vi får både besøg af børnehaven (...) og de ældre damer, der har været ude at handle – de skal også lige ind og ha' en kop kaffe". (KSA, 13/3-1996)

KSA mener, at caféerne på denne måde bidrager til en både større og mere ægte social bevidsthed. De såkaldt ressourcestærke kan således, gennem KSA's caféer, få et mere nuanceret billede af "de svage" og deres problemer. De stærke har ligeledes mulighed for at lære mange af de gode sider ved de svage i lokalsamfundet at kende.

"(...) og hos os kan de (de såkaldt ressourcestærke, red.) så komme ind og møde vores brugere og se dem som de farverige og åbne mennesker de ofte er". (KSA, 13/3-1996)

KSA mener, at dette er med til at fjerne en del af den frygt, der kan eksistere i forhold til brugergruppen. Et direkte personkend-

skab kan således være medvirkende til at forebygge konflikter i lokalområdet.

I forlængelse af KSA's ambition om at skabe rammer for frivilligt socialt engagement for samfundets svage på deres egne betingelser, mener KSA desuden, at det er en kvalitet, at den enkelte frivillige udvikler sine kvalifikationer – eller sin evne til at fungere selvstændigt. Deltagerne mener således også, at det er en kvalitet ved caféerne, at såkaldt udstødte gennem frivilligt arbejde bliver bedre i stand til at fungere i det almindelige samfund. Mange af de (i udgangspunktet) "svage" frivillige udvikler et større selvværd og udvikler deres kvalifikationer (fx i forhold til arbejdsmarkedet). Det er på denne baggrund en kvalitet for KSA, at resourcesvage – gennem frivilligt arbejde – myndiggøres og dygtiggøres til at komme videre.

"(...) jeg har fx fire, der har fået arbejde inden for de sidste to måneder – rigtigt arbejde uden støtteforanstaltninger, uden jobtræning. Og de har sagt til mig, at det kun er fordi at de har været frivillige, at de er blevet løftet til overhovedet turde at søge arbejde. Og her kan de jo gå ud og søge og sige, de har haft frivilligt arbejde. Og det var nok for dem, de søgte hos; de vidste, at dem var der nok gods i (...) de har gået på arbejde hver dag". (KSA, 13/3-1996)

På baggrund af disse mange formuleringer om hvad KSA ser som kvaliteten ved det frivillige, sociale arbejde, de udfører i caféerne, er det muligt at lave følgende korte opsummering:

- At caféerne ikke er en del af det offentlige sociale system.
- At caféerne kan opnå et bedre tillidsforhold til gæster/brugere.
- At caféerne har rigelige personaleressourcer.
- At caféerne kan medvirke til en social integration.
- At brugere/gæster udvikler sig, får øgede ressourcer.
- At frivillige øger deres kvalifikationer og myndiggøres.

3.3. Caféernes kvalitetssikring

Der er generelt en stor bevidsthed – og enighed – om, hvordan caféerne skal tilrettelægge deres aktiviteter for at sikre de ovenfor beskrevne kvalitetskriterier. Der er således mange bud på, hvorledes der bør arbejdes for at yde den bedste omsorg for caféens brugere. Imidlertid mener KSA, at det er *vanskeligt præcist at definere klare og faste rutiner, procedurer eller regler* for arbejdets tilrettelæggelse. Dette begrundes primært med principperne om medmenneskelighed, individorientering og målet om *ikke* at behandle. Desuden finder KSA, at en for stærk formalisering gennem sådanne stramme rammer vil være i konflikt med ambitionen om at skabe et frit fællesskab på de svages betingelser og med ambitionen om anvendelse af frivillig arbejdskraft.

Caféerne har det ganske naturlige udgangspunkt, at de ønsker at gøre arbejdet så godt som muligt. Denne ambition har – uden at KSA dog kalder det for kvalitetssikring – ledt til en række *gængse måder* at tilrettelægge og udføre arbejdet på i hver enkelt café. Gængse, fordi der ikke er tale om noget formaliseret sæt af forskrifter, planer mv., men nærmere om en fælles – og måske mere udtalt – forståelse af, hvad der skal til "for det gode arbejde". Dette er naturligvis ikke noget entydigt billede caféerne imellem. Som det vil blive uddybet senere, har nogle caféer valgt at opstille en del formaliserede regler og procedurer, mens andre ingen nedskrevne – eller på anden måde formaliserede – regler har.

Deltagerne i samtalerunden er – trods fraværet af egentlige "kvalitetssikringsprogrammer" – i stand til at pege på en række initiativer og måder at gøre tingene på, som de mener, er medvirkende til at sikre "det gode arbejde".

Uddannelse af personalet (frivillige såvel som lønnede) er et af de helt centrale elementer, som KSA fremhæver som en måde at sikre kvaliteten på. Således arrangerer KSA centralt årligt et antal kurser (antallet afhænger af behovet) for frivillige. Indholdet i disse kurser varierer, men målet er, at de har et *konkret videns-*

mæssigt og et *interpersonelt* indhold. Den videnskæssige dimension søger at give de frivillige indblik i en række forskellige problemstillinger vedr. caféernes brugergruppe: Forskellige former for misbrug, psykiske sygdomme, ensomhed, konkret konfliktløsning mv. Det interpersonelle retter sig imod de frivillige som personalegruppe: Hvad er vigtigt for et godt socialt arbejdsmiljø, sammenhold og respekt?

Herudover gennemfører en del af caféerne selv decentrale kurser. Disse har et lignende indhold og vil typisk også have caféens (lønnede) leder som deltager/arrangør. Et af de emner, der tages op på disse kurser, er bl.a., hvorledes konflikter mellem brugere og frivillige bedst tackles. Evnen til en god konfliktløsning trænes således fx gennem rollespil, hvor forskellige typiske konflikt-situationer gennempr ves.

Ud over denne mere formelle kursusaktivitet gennemfører nogle caféer desuden *institutionsbesøg* i lokalområdet for de frivillige. Eksempler, som blev fremhævet, var besøg på alkoholambulatorier, psykiatrisk afdeling på sygehuset, herberger mv. Som supplement til disse besøg, arrangerer enkelte caféer desuden besøg udefra i caféens lokaler (det lokale politi, netv rksarbejdere). Målet er her at give de frivillige et bedre indblik i nogle af de institutioner, som caféernes brugere ofte er i kontakt med. Herudover mener KSA, at sådanne besøg kan medvirke til at skabe kendskab (gensidigt) mellem caféerne og de øvrige institutioner, som brugergruppen er i kontakt med.

Samlet betragtes de forskellige typer kursusaktivitet dels som en måde at dygtiggøre de frivillige (at øge kvaliteten i det daglige arbejde) på, dels som en måde hvorpå de frivillige som personalegruppe kan styrkes og endelig som *en måde at påskønne de frivilliges indsats* på.

"Det er vigtigt at have de her tilbud (kurserne, red.) – ikke bare som uddannelse, men også som påskønnelse – også det bliver virkeligt værdsat". (KSA, 13/3-1996)

På denne måde kan man sige, at kursusaktiviteten i KSA ikke blot søger at øge de frivilliges kvalifikationer, men samtidig tænkes som en måde at *motivere* de frivillige på – således at de frivillige oplever, at de "får noget ud af det".

Et andet element vedr. kvalitetssikring på personaleområdet er, at KSA tilbyder sine medarbejdere *supervision*. Fra centralorganisationen er der et ønske om, at samtlige faste medarbejdere tilbydes professionel supervision udefra (fx psykolog), men det er de lokale bestyrelser, som afgør dette. Kun en enkelt af deltagerne gjorde brug af denne mulighed. Herudover afholder cafélederne flere gange årligt de såkaldte "caféledermøder". Disse anvendes i meget stort omfang til kollegial supervision. De frivillige modtager dels supervision fra caféens leder (i det omfang, de udtrykker behov for det), dels kollegial supervision på de ugentlige personalemøder (for både frivillige og lønnede). Ud over almindelig koordination og videregivelse af information er der således på disse personalemøder mulighed for at diskutere mere generelle problemstillinger.

At KSA i så stort omfang lægger vægt på at integrere socialt udstødte i frivilligt arbejde, indebærer ikke, at caféerne ukritisk inddrager alle – uanset forudsætninger – i frivilligruppen. Deltagerne lagde alle vægt på, at der burde stilles visse krav til, hvem der kunne blive frivillig i caféerne. Dels af hensyn til at få de frivillige til at fungere godt som personalegruppe, dels af hensyn til kravet om en vis kontinuitet og kvalitet i kontakten til/omsorgen for caféens brugere. Deltagerne mente således ikke, at fx mennesker med svære psykiske problemer eller med et alvorligt narkomisbrug er egnede til det frivillige arbejde i caféerne. Man kan sige, at KSA ikke mener, at ethvert socialt eller psykisk problem kan løses gennem engagement i frivilligt arbejde. For at opretholde kvaliteten mener deltagerne således, at det sommetider er *nødvendigt at sige nej* til nogle af dem, som tilbyder sig som frivillige.

"Jeg tror det er vigtigt for det gode arbejde, at man kan sige nej – og at man gør det. Der er så mange måder at sige nej på. Det skulle ikke gerne være sådan, at det menneske føler sig stødt længere ud, fordi det ikke kunne bruges i denne sammenhæng". (KSA, 13/3-1996)

Deltagerne finder det på denne baggrund vigtigt, at der hele tiden opretholdes en balance i frivilligruppen. Der bør fx ikke komme en overvægt af en bestemt gruppe med en bestemt type problemer.

"(...) altså hele tiden den der afvejning – vi har også forpligtiget os på et vist niveau på den side ud mod offentligheden – vi skal have lukket, der skal være nogenlunde rent osv." (KSA, 13/3-1996)

Det er med andre ord en vigtig del af kvalitetssikringen i caféernes arbejde, at lederen er omhyggelig med rekrutteringen og udvælgelsen af frivillige.

"Jeg siger utroligt tit nej – ellers kunne vi have dobbelt så mange frivillige, og det har vi ikke kapacitet til". (KSA, 13/3-1996)

Samtlige caféer har en eller anden form for *ansættelsessamtaler* forud for "optagelsen" af en ny frivillig. Nogle caféer har helt faste procedurer, som følges ved sådanne ansættelsessamtaler: At de altid gennemføres, at en bestemt checkliste gennemgås med ansøgeren. Andre har en mere uformel (og mere intuitiv) tilgang til samtalerne, men lægger samtidig vægt på, at ansøgere som "kommer udefra" uden forkendskab til caféen får en grundig orientering om arbejdets karakter – "hvad de går ind til".

"Men mange gange er det folk vi kender i forvejen. Som har givet en hånd med, og som så bare udvikler sig – Så er det jo knapt så mange ting vi snakker om". (KSA, 13/3-1996)

Som nævnt indebærer disse samtaler, at ansøgere af og til må afvises, fordi de skønnes ikke at egne sig til arbejdet. Deltagerne

mente, at et sådant nej kunne gives på en skånsom måde, idet man eksempelvis kunne foreslå ansøgeren først at komme en tid i caféen som gæst for på denne måde at øge sit kendskab til arbejdet – og "som gæst gør man jo også gavn". Erfaringsmæssigt giver denne metode ikke anledning til det helt store nederlag for ansøgeren.

Det er lederen, der træffer afgørelsen om ansættelse af nye frivillige. Oftest på baggrund af en intuitiv vurdering af ansøgerens kapacitet/egenskaber, og af hvorledes ansøgeren vil passe ind i frivilligruppen. I modsætning til fx den offentlige sektor er der ingen faste kvalifikationskrav mv. at henholde sig til. KSA fremhævede selv en fair og lige behandling af ansøgere som et mål og var på denne baggrund opmærksom på det meget store ansvar, der hviler på lederen i forhold til disse afgørelser.

"Hos os bliver det ud fra vores intuition og hvad vi sådan tror og tænker og hvad vil gruppen kunne bære (...) og det synes jeg er et utroligt ansvar(...) og sådan er det jo, vi gør det ud fra hver vores lomme filosofi, og det er et utroligt stort ansvar, som jeg synes, vi skal være bevidst". (KSA, 13/3-1996)

I det mere *direkte brugerrettede arbejde* søger caféerne ligeledes at sikre vilkårene for "det gode arbejde". Af hensyn til de frivilliges tryghed ved at være på arbejde, er caféens leder (eller en anden lønnet ansat) altid til at få fat på. Nogle caféer har desuden valgt altid at have en lønnet medarbejder på vagt i weekenderne. Denne foranstaltning er som nævnt truffet for at øge de frivilliges tryghed (at de fx ikke selv skal træffe afgørelser i vanskelige konfliktsituationer), men også for at sikre en slags lige behandling af brugerne.

Der var delte meninger om, hvorvidt en skarp *kompetencedeling mellem de frivillige og det faste lønnede personale* er nødvendig i relation til særligt følsomme/konfliktfyldte beslutninger. I en café har lederen valgt at opstille nogle rimeligt præcise retnings-

linier for, hvilke beslutninger, der kun kan træffes af den lønne-
de leder.

"(...) der er en, der skal have det (kompetence, red.), for det er sådan en meget alvorlig sag at give folk karantæne, og så skal der være én holdning til det. Og det er mig (som leder, red.)(...) det ansvar synes jeg ikke, de skal have (de frivillige, red.), for det er jo heller ikke særligt behageligt at skulle give en karantæne". (KSA, 13/3-1996)

Citatet herover lægger vægt på, dels at der skal være en slags ligebehandling af stedets brugere, dels at de frivillige ikke må havne i situationer, som de ikke magter. Et anderledes synspunkt, som blev fremført af en anden caféleder, vægter i højere grad den myndiggørende funktion ved det frivillige arbejde. Ved en skarp og formel kompetencedeling mellem frivillige og lønne-
de risikerer lederen at "umyndiggøre" de frivillige, idet et reelt ansvar ses tæt knyttet til den frivilliges oplevelse af at udføre et reelt og vigtigt stykke arbejde.

"Jeg siger til de frivillige: hvis I synes I vil tage det ansvar, så skal I gøre det – og hvis I mener I kan gå ned og klare den konflikt, så skal I gøre det. Hvis I er nervøse ved det, så skal I endelig ikke gøre det. Jeg synes det er i orden, hvis de (de frivillige, red.) giver karantæne – og det er der også en af de frivillige, der har gjort". (KSA, 13/3-1996)

"(...) og så skal der ikke hele tiden være en eller anden storebror, der kommer og underkender (...) de frivillige skal jo også ha' et reelt ansvar". (KSA, 13/3-1996)

De deltagere, som indtager denne holdning, understreger dog alle, at hvis den frivillige på nogen måde føler sig utryk ved at træffe sådanne beslutninger, skal han/hun afholde sig fra det. De mener således, at det i det daglige arbejde "skinner igennem", at den daglige leder har det endelige ansvar, og at lederen altid er klar til at bakke de frivillige op i ubehagelige situationer.

Der er ingen af deltagerne, som har udarbejdet klare og faste (nedskrævede) retningslinier for fx karantæne til enkelte brugere. Beslutninger om karantæne bygger på en holdning til, hvad der er "rimelig opførsel". Hvorvidt en opførsel er rimelig eller ej, bedømmes ud fra et hensyn til caféens øvrige gæster/brugere og til de frivillige.

Endelig påpeger nogle af deltagerne, at evnen til at "sige fra" eller "trække grænser" i forhold til det offentlige system er vigtig for kvaliteten af arbejdet i caféerne. Deltagerne mener, at caféerne risikerer at blive "misbrugt" af det offentlige system. På den ene side oplever caféerne generelt en manglende anerkendelse fra det offentlige system. Specielt på det mere overordnede niveau i de offentlige institutioner, mener KSA, at der mangler anerkendelse af caféernes indsats (i noget mindre grad blandt de menige behandlere, som faktisk ofte udtrykker anerkendelse af caféernes funktion i forhold til de mennesker, som de også har med at gøre). På den anden side oplever caféerne, at det offentlige system, i mange tilfælde endog særdeles flittigt, henviser klienter til caféerne.

"Når systemet opdager, at de kan få afsat klienter i caféerne, siger de: Aha! Det gik jo meget godt – så nu sender vi ti mere (...) og der kan vi godt risikere at blive misbrugt (...) og her er det os, der skal sige stop". (KSA, 13/3-1996)

Det er deltagerens opfattelse, at mange af dem, som henvises til caféerne på denne facon, egentlig burde være i en mere professionel behandling (fx psykisk syge). Caféerne ser derfor en fare i, at de kunne blive brugt som en metode til løsning af det offentlige behandlerens kapacitetsproblemer og mangel på ressourcer; dette vil kunne skade caféens almene funktion (ikke for mange af de mest svage) og dem, som henvises. Caféerne mener således ikke, at de vil være i stand til at yde den behandling, som mange af disse henviste (fx fra psykiatriske afdelinger) har behov for. Skal man forsøge at generalisere udsagnet yderligere, kan man sige, at KSA's caféer som frivillige organisationer, ikke

ønsker at blive brugt som løftestang for nedskæringer og forringet omsorg for de svageste i velfærdssamfundet.

KSA's sociale caféers kvalitetssikring kan kort opsummeres således:

- Uddannelse af såvel frivillige som lønnede (videnskabsmæssigt og interpersonelt).
- Institutionsbesøg.
- Supervision for såvel frivillige som lønnede.
- Ansættelsessamtaler.
- Altid en lønnet medarbejder på vagt.
- Kompetencedeling mellem frivillige og lønnede/leder.
- Afgrænsning af, hvilke opgaver caféerne kan og vil påtage sig.

3.4. Evaluering

Deltagerne i samtalerunden var ikke afvisende over for idéen om en form for evaluering af kvaliteten af de sociale caféers arbejde, men der er stor forskel på holdningen afhængigt af, hvilken form for evaluering der tales om. I diskussionen af mulige evalueringsformer forsøgte vi at skelne mellem brugervurderinger, frivilligvurderinger og omdømmevurderinger og vurderinger foretaget af den/de ansatte i caféen.

Brugervurderinger

Der er generelt en positiv indstilling over for brugervurderinger, som deltagerne mener, allerede eksisterer i en uformaliseret form – nemlig ved at caféen i det daglige får respons fra brugerne på, hvad de mener om caféen. At brugere kommer igen i caféen, at brugere giver gaver til caféen – og at brugere siger: "Det her sted må ikke lukke, for hvor skulle vi så gå hen?" – kan alt sammen betragtes som en slags positiv brugervurdering. Den daglige respons fra brugerne kommer desuden i nogle caféer til udtryk på temaaftener, ligesom en enkelt café har et fast ugentligt "husmøde", hvor brugerne kan komme med ønsker og kritik. En anden måde, hvorpå brugeres holdninger kommer til udtryk, er

gennem den betydning, som tidligere brugere tillægger caféen, i fht. at de "er kommet videre", er kommet ud af et misbrug, en psykisk krise, har fået et job osv. Her er naturligvis ikke tale om nogen egentlig evaluering, men snarer om en række feed back-mekanismer fra brugerer til caféernes personale og frivillige.

En anden mulighed er at gennemføre mere formaliserede brugerundersøgelser, hvor man fx en gang årligt spørger brugerne, hvad de synes om stedet. Dette var nogle af deltagerne ligeledes relativt positivt indstillet over for.

"Men jeg synes, det kunne være spændende nok at få brugernes dom (..) og det synes jeg – kan man sige – det ville jo være det, som stempler os allerhårdest eller allerbedst. Altså sige: Dem, vi er her for, hvordan vurderer de os?" (KSA, 13/3-1996)

Deltagerne mener, at det ville være rimeligt enkelt at gennemføre en spørgeskemaundersøgelse, men de lægger vægt på, at den skal være anonym for ikke at give brugerne oplevelsen af at blive registreret. En brugerundersøgelse i form af spørgeskemaer må med andre ord ikke fremstå som et forsøg på at "båse" brugerne, at putte dem i sociale kategorier, at registrere brugerne efter type af misbrug, psykisk lidelse og lignende. Dette er et problem, der ligeledes vedrører spørgsmålet om, hvilke evalueringskriterier der i givet fald skulle anvendes i en sådan brugerundersøgelse. Et spørgsmål, som deltagerne også er betænkelige ved:

"Det er utroligt svært at stille noget særligt tydeligt op, og vi ryger let over i at båse mennesker igen – det vi egentligt er imod, kan vi nemt komme til, når vi pludselig skal til at måle". (KSA, 13/3-1996)

Et andet væsentligt forbehold over for formaliserede brugerundersøgelser, der især blev udtrykt af de frivillige, er risikoen for, at spørgeskemaer i caféen vil give den en institutionslignende karakter set fra brugernes synsvinkel. Caféen ville ikke længere kunne fremstå som en almindelig café, men ville ændre karakter

i retning af behandlingsinstitution med klienter og behandlere, registrering o.lign.

"Vi har prøvet at lave undersøgelse af brugerne, men det virkede altså lidt underligt at skulle stå og registrere folk og at der lå spørgeskemaer, som vi skulle udfylde..". (KSA-Frivillig, 8/5-1996)

Frivilligvurderinger

De frivillige kan betragtes som en slags brugere af caféen, idet de typisk og i høj grad også anvender caféen som værested, som et sted de bruger til mange andre aktiviteter end at arbejde. Desuden er skellet mellem brugere og frivillige, som bekendt, flydende, idet mange af de frivillige er tidligere brugere. Der er lavet en enkelt undersøgelse, hvori frivilligvurderinger indgår. Denne undersøgte både de frivilliges holdning til caféen som værested og som arbejdsplads og konkluderer i grove træk, at caféen formår både at fungere som reel arbejdsplads og som værested for de frivillige. Undersøgelsen benytter sig både af kvantitative informationer erhvervet gennem spørgeskemaer og kvalitative udsagn opnået gennem interview. Deltagerne betænkeligheder ved spørgeskemaer og for nærgående interview af frivillige er de samme, som gør sig gældende i fht. brugerne – nemlig, at de frivillige ikke må føle sig registreret eller klientgjorte.

At frivillige bruger arbejdet i caféen som "springbræt", fx til at søge ind på en uddannelsesplads, opfatter deltagerne ligeledes som en form for positiv frivilligvurdering, og i øvrigt opfattes en sådan brug af caféen fra de frivilliges side som helt legitim af deltagerne i samtalerunden. De betragtede dette som en tilkendegivelse på, at der er kvalitet i caféen:

"Ja, nu var vi lidt inde på de, der kom der, fordi det var et led i deres uddannelsesforløb. Der kan man jo sige, at hvis man mener at kunne bruge en café til det formål, så må det på en eller anden måde vise, at der er noget at hente – at der er noget, som kan

bruges der, noget som er velanskrevet. Der er noget som indeholder en kvalitet". (KSA, 13/3-1996)

I denne forbindelse skal det bemærkes, at de frivillige i caféerne langt fra udelukkende er ressourcetsvage/tidligere brugere. Der er også en stor del af de frivillige, som er "almindelige" studerende, førtidspensionister, dagpengemodtagere osv., som arbejder i caféerne, fordi de selv får et udbytte heraf. Disse mennesker kommer med andre ord ikke i caféerne, fordi de selv skal hjælpes ud af forskellige former for sociale problemer, men snarere som frivillige i den mere traditionelle forstand. Den vurdering, som disse frivillige i givet fald vil give caféerne, vil således i højere grad dreje sig om, hvorvidt der i caféerne er mulighed for at lave et stykke socialt engagerende arbejde, fx fællesaktiviteter som film, udflugter o.lign.

En frivilligvurdering af de sociale caféer vil i nogen grad udgøre et supplement til brugerens vurderinger. KSA ønsker jo netop ikke at afgrænse brugergruppen snævert til caféens gæster, men betragter også caféernes tilbud om aktiv deltagelse som frivillig som en del af det sociale arbejde. De frivillige skal således ikke foretage en vurdering af caféernes betydning for brugerne (i den snævre forstand), men af deres eget udbytte af de aktivitetsmuligheder caféerne giver.

Omdømmevurderinger

En omdømmevurdering af caféerne kan foretages fra forskellige sider. Mest relevant er nok kommunale institutioner, der har med den samme gruppe mennesker at gøre: Alkoholambulatorier, psykiatriske afdelinger, arbejdsformidlingen osv. Andre muligheder kunne være borgere i lokalområdet eller omkringliggende forretninger o.lign.

Deltagerne i samtalerunden er ikke begejstrede for idéen om at skulle lave evalueringer i større stil til brug for kommunen. For det første vil det medføre en stor administrativt orienteret arbejdsbyrde, som det lønede personale for nuværende ikke har

tid til. For det andet vil sådanne evalueringer potentielt indebære, at brugerne skal – om ikke registreres – så i hvert fald kategoriseres og opføres i en statistik over antallet – og typen af – brugere i caféerne.

"(...) og det er måske noget af det vi kan frygte – at nu skal vi snart suseme sidde fire timer om dagen og udfylde formularer: hvor mange har der nu været og hvem er stofmisbrugere og hvem er det andet. Man kan ikke lave så billige projekter med en ansat, max. to ansatte og så tro at det bare kører hvis man også skal have en administrativ side der siger spar to. Det er så billigt". (KSA, 13/3-1996)

En evaluering rettet imod kommunen er desuden betænkelig ud fra en række andre forhold. I vores samtalerunde med KSA's lokale ledere og bestyrelsesfolk (1. samtalerunde) bliver det gang på gang pointeret, at for stærke kommunale krav på dette niveau er betænkelige i relation til, hvad man kunne kalde "det frivilliges egenart". Omkring mulighederne for at måle/evaluere caféens aktiviteter sagde deltagerne i KSA's 1. samtalerunde bl.a.:

"(...) at man i så høj grad bliver fokuseret på – havde jeg nær sagt – nogle mål man har sat op, så man ligesom styrer så blindt imod dem, at den dér spontanitet den udebliver – med hele tiden at være opmærksom på hvad muligheden er her? – Det synes jeg, kan være ulempen ved det". (KSA, 13/3-1996)

En del af grundlaget for en kvalitetsvurdering er, som bekendt, at der er nogle nogenlunde præcise målsætninger og kriterier at holde evalueringen op imod. De interviewede er generelt positive over for, at det er vigtigt jævnligt at diskutere målsætningerne med arbejdet, men der var betænkelighed ved at lægge sig fast på mange detaljerede mål for de daglige aktiviteter, bl.a. i forhold til det arbejde, de frivillige dagligt udfører. Med en sådan specificering, mener deltagerne, at man risikerer at ødelægge spontaniteten i det frivillige arbejde, muligheden for hele tiden

at udvikle nye løsninger på problemer igennem de frivilliges engagement og lokale initiativer. Således er betænkkelighederne igen begrundet med hensynet til det frivilliges egenart.

De ovenstående citater henfører til to træk ved KSA's frivillige sociale arbejde, som fremhæves som centrale i det frivilliges egenart, og som det offentlige sociale system ikke menes at besidde: Den høje fleksibilitet og fraværet af det klassiske (offentlige) klient-behandlerforhold i caféernes kontakt med brugere/gæster.

Den klare bevidsthed omkring – og vilje til – ikke at komme i et klient-behandlerforhold til gæsterne/brugerne, er desuden et af de centrale forbehold over for en mere effektiv og målrettet evaluering i samarbejde med kommunen (eller for at tilfredsstille kommunen). En meget direkte produktorienteret evaluering vil kræve mere præcis information om hver enkelt brugers sociale situation og vil desuden kræve registrering af denne information. En sådan kraftig fokusering på den enkeltes sociale situation og registrering vil, efter de interviewedes mening, let kunne lede over i et klient-behandlerforhold. Dette vil kunne svække tilliden til caféerne som ikke-offentlige og ikke-registrerende.

Kirkens Korshær (KK): Varmestuer

KK's centrale struktur

På linie med KFUM's sociale arbejde er KK meget decentralt organiseret. Organisationen er opbygget med en relativt slank centralorganisation, hvis direkte indflydelse på de enkelte lokale varmestuer (både politisk og administrativt) er begrænset. Der er dog næppe tvivl om, at KK's centralorganisation alligevel har en betydelig indflydelse på det lokale niveau. Der afholdes jævnligt forskellige sammenkomster, konventer mv., hvor målsætninger og arbejdsmetoder diskuteres imellem de enkelte lokalforeninger – ind imellem med deltagelse fra centralorganisationen. Således skabes til stadighed en fælles kvalitetsforståelse i alle dele af organisationen. Desuden må det forventes, at de politiske signaler, der kommer fra centralorganisationen (dels rettet mod offentligheden generelt, dels specifikt mod varmestuerne gennem organisationens blade mv.), har en stor betydning for varmestuerne konkrete arbejdsmetoder, mål osv.

Den øverste politiske myndighed i KK er Landsstyrelsen, og Korshærchefen (generalsekretæren) varetager og er ansvarlig for den daglige drift af organisationen over for Landsstyrelsen. Rekrutteringen til Landsstyrelsen sker dels gennem en politisk struktur af KK-storkredse (3 repræsentanter), dels af medarbejdere (2), og 5 er selvsupplerende (vælges af Landsstyrelsen). Landsstyrelsens samlede medlemstal er således 11 personer.

Den lokale struktur

Lokalt er KK organiseret med en række geografisk bestemte korshærsmålde. Disse oprettes i de områder/byer, som KK har aktiviteter i, og er det samlede politiske organ for de aktiviteter, som KK har i området. Korshærsmålde kan beskrives som Landsstyrelsens "forlængede arm" og er ansvarlige for den dagli-

ge drift af de lokale KK-aktiviteter (herunder varmemestuerne). De enkelte varmemestuer har ikke selvstændig økonomi, idet centralorganisationen garanterer varmemestuernes årlige driftsregnskab (evt. gennem udligninger fra KK's øvrige aktiviteter). De lokale Korshærsråd kan nedsætte et udvalg, der arbejder med de enkelte varmemestuer.

KK har en række forskellige aktiviteter foruden varmemestuerne: Herberger, børnehaver, ungdomsklubber, vuggestuer, besøgstjenester, fængselstjeneste o.m.a. En række af disse er organiseret med en driftsoverenskomst med amt eller kommune. Dette gør sig ikke gældende for varmemestuerne, som dog i nogle tilfælde drives med betydelige offentlige tilskud.

Varmemestuerne er organiseret med mindst en fastansat (og lønnet) daglig leder og har derudover tilknyttet et antal frivillige. I forbindelse med denne undersøgelse har vi gennemført en beskeden spørgeskemaundersøgelse blandt deltagerne i 1. samtalerunde (bilag 3). Den viser, at antallet af frivillige og lønnede ansatte varierer betydeligt mellem varmemestuerne imellem. Antallet af frivillige på varmemestuerne (som har deltaget i samtalerunden) varierer således fra 3 og helt op til 45 personer. Det typiske antal ligger imidlertid på mellem 25 og 30 personer¹⁾. Antallet af lønnede medarbejdere varierer ligeledes betydeligt – fra 2 til 6 personer. Herudover har hovedparten af varmemestuerne mellem 1 og 2 personer ansat efter de forskellige aktiveringsordninger.

Økonomi

Et rids af varmemestuernes økonomiske forhold var ligeledes indeholdt i spørgeskemaundersøgelsen. Disse tal viser stor forskel på størrelsen af varmemestuernes økonomi (omsætning) og i finansieringsformen. Således varierer varmemestuernes samlede omsætning fra 620.000 kr. og helt op til 1.800.000 kr. men den typiske

1) Det skal endnu engang understreges at der er tale om et meget spinkelt datagrundlag. Dette "typiske" antal er således kun dækkende for de varmemestuer, der deltog i 1. samtalerunde.

størrelse synes at ligge omkring 1.000.000 kr. Offentlige tilskuds (stat, amt, kommune og tips og lotto) andel af de samlede indtægter er ligeledes meget forskellig varmemestuerne imellem. Således optræder en enkelt varmemestue med en andel på 86 pct. offentlige tilskud af de samlede indtægter, mens de øvrige modtager offentlige tilskud i størrelsesordenen 25 pct. Fordelingen mellem statsligt og kommunalt tilskud synes at være 50 pct. – 50 pct. (måske med en svag overvægt i de kommunale tilskud), men nogle varmemestuer modtager slet intet kommunalt tilskud.

KK har en betydelig selvfinansiering i forbindelse med driften af varmemestuerne. Denne selvfinansiering består dels af nogle beskudne indtægter fra selve driften af varmemestuerne (salg af mad, drikke mv.) – mellem 1 pct. og 14 pct. – dels og i særlig grad af tilskud fra andre af KK's aktiviteter. KK's genbrugsbutikker leverer således i nogle tilfælde et betydeligt bidrag til varmemestuerne, og herudover modtager enkelte varmemestuer private gaver uden om KK's aktiviteter. Tilskudene fra genbrugsbutikkerne mv. gives dels direkte fra genbrugsbutik til varmemestue (lokal udligning), dels via KK's centralorganisation.

Lønudgifter optræder som den største enkeltpost på varmemestuerne's udgiftside. Løn til ledere og andet personale ligger således mellem 60 pct. og 70 pct.. Udgifterne til kurser for frivillige udgør mellem 0 pct. og 2 pct., hvilket delvist kan tilskrives, at centralorganisationen i mange tilfælde arrangerer og finansierer disse aktiviteter.

Brugerprofil

Kirkens Korshærs varmemestuer er åbne for alle slags mennesker. Indtrykket fra samtalerunden med KK er, at brugerne af KK's varmemestuer hører til blandt "de absolut svageste". Denne antagelse bekræftes af både KSA og KK, der begge mener at kunne identificere en slags "arbejdsdeling" mellem KK's varmemestuer og KSA's sociale caféer.

Brugerprofilen er forskellig mellem varmetuer i store og mindre byer. En tidligere undersøgelse har vist (Jeppesen & Høeg, 1987), at i de større byer er størsteparten af brugerne enlige mænd omkring 30 år. Endvidere er de typisk arbejdsløse, på bistandshjælp eller oppebærer en eller anden form for pension, og en del har aldrig haft tilknytning til arbejdsmarkedet. Desuden er mange brugere plaget af misbrug af alkohol, narko, medicin eller et blandingsmisbrug. Dette billede er sandsynligvis også dækkende for brugerprofilen i dag, og stemmer godt overens med vores indtryk fra både 1. og 2. samtalerunde.

Der er stor forskel mellem brugerprofilen i varmetuerne i provinsen og i de store byer. Således har brugerne i de større byer typisk tungere sociale problemer (herunder flere misbrugsproblemer) end brugerne i de mindre og mellemstore byer.

4.1. Centrale værdier og målsætninger²⁾

Som det så ofte gør sig gældende, lader målsætninger og kvalitetsforståelser sig ofte bedst formulere gennem karakteristik af deres modsætninger. Dette gjorde sig også i et vist omfang gældende for KK's definition af egen målsætning. En bestemt opfattelse af det offentlige systems måde at fungere på var i meget høj grad udgangspunktet for KK's målsætninger for arbejdet med varmetuerne.

På det helt overordnede niveau er arbejdet funderet i et kristent menneskesyn. Ud fra dette kristne menneskesyn er det målet *at hjælpe mennesker i nød*. I en lidt mere konkret forstand defineres målet for KK's sociale arbejde som forpligtigelsen til at arbejde med de mennesker, som ingen andre tager sig af – *at være der, hvor ingen andre er*. Dette vil sige, at KK ønsker at arbejde på

2) Det skal her understreges, at de følgende fremstillinger af målsætninger, kvalitet, kvalitetssikring samt evalueringsdiskussionen udelukkende omhandler Kirkens Korshærs varmetuer. Holdningerne til disse spørgsmål kan således udmærket være anderledes, når det gælder andre af Kirkens Korshærs aktiviteter (fx behandlingshjem og diverse sociale institutioner).

de områder, hvor velfærdsstaten svigter, og med de mennesker, "som ikke passer ind nogen steder".

KK ønsker ikke blot at supplere den offentlige socialpolitik på baggrund af de normale offentlige normer for håndtering af sociale problemer, men også at adskille sig fra det offentlige system *i selve måden at arbejde på*. Målet er således ikke blot at løse de opgaver, som det offentlige ikke magter, men lige så væsentligt: At løse dem på en anderledes måde. Deltagerne i samtalerunderne definerer denne anderledes måde at arbejde på som meget snævert knyttet til det at kunne arbejde på brugernes præmisser – dvs. at tage udgangspunkt i den enkeltes ønsker, livssituation, mv. og at arbejde responsivt og fleksibelt i fht. til nye behov. En central pointe er i denne sammenhæng, at man i varmestuerne ikke vil behandle brugerne i den samme forstand som inden for det offentlige sociale system, men snarere være sammen med dem på deres egne betingelser:

"Man kan sige, at vi ikke vil behandle brugerne – vi vil behandle dem ordentligt". (KK, 15/4-1996)

Ud over disse målsætninger, kan der desuden identificeres en række mere generelle, socialpolitiske målsætninger og værdier, som KK ønsker at leve op til. Disse handler i meget høj grad om at synliggøre de voldsomme sociale problemer, de frivillige møder i deres arbejde. KK er klar over, at deres arbejde måske kan medvirke til at sløre nogle alvorlige sociale problemer (ved at de udstødte, narkomaner mv. kommer væk fra gaden). Dette forpligter KK til konstant at være kritisk og søge at *synliggøre sociale problemer*. Det betegnes på denne baggrund som et socialpolitisk mål for KK konstant at påpege, hvor det offentlige system svigter sin opgave over for de svageste i samfundet.

"(...) vi er dem, der har fingeren på pulsen, og når noget når op i den offentlige debat, har vi jo kendt problemet længe (...) vi er også dem, som prøver at presse på". (KK, 15/4-1996)

KK's mål er således at være ubetinget solidarisk med samfundets absolut svageste. Dette indebærer i mange tilfælde også, at KK skal kunne tåle at være de upopulære. Specielt i forbindelse med KK's arbejde på Vesterbro er der mange konflikter mellem KK og andre i området. KK er ofte upopulær hos de lokale beboere og hos politiet, idet de optræder solidarisk med de mennesker, som både politi og lokale beboere er meget kritiske over for. KK møder således ofte påstande om, at de gennem deres arbejde er med til at fastholde sociale problemer og kriminalitet på Vesterbro.

Generelt – men også i mere snæver relation til driften af varmerestuerne – er det desuden en væsentlig målsætning, at KK kan yde den akutte hjælp til brugergruppen. Dette skal kunne finde sted *der*, hvor behovet er – og *når* det er der. Et væsentligt mål er i denne forbindelse, at KK er i stand til hurtigt at identificere nye behov og hurtigt at reagere på dem. KK's arbejde skal være fleksibelt, hvilket bl.a. indebærer, at nye varmerestuer kan oprettes hurtigt, men også at varmerestuer nedlægges, hvis behovet forsvinder.

På det helt konkrete niveau, i forhold til de enkelte varmerestuer og brugergruppen, er mange af de ovenfor nævnte overordnede målsætninger tydelige i deltagernes beskrivelse af mål. Det er muligt at udpege nogle helt konkrete mål, som de enkelte varmerestuer arbejder mod.

Som en konsekvens af KK's overordnede mål om at arbejde med dem, som ingen andre arbejder med, er det de enkelte varmerestuers mål, at deres brugergruppe består af de absolut svageste. Varmestuen må ikke udvikle sig i retning af et tilbud til de "knap-så-svage" og dermed støde de absolut svageste fra sig.

Et andet konkret mål for driften af den enkelte varmerestue kan relateres til det at være ikke-offentlig og til brugen af frivillig arbejdskraft. Varmestuerne har som mål at være et "fristed" for

brugere. Målet er, at brugerne skal kunne føle sig velkomne og respekterede som medmennesker, og at brugerne skal kunne føle sig trygge ved varместuen, uden frygt for registrering/kontrol og krav om aktivering. Ved anvendelsen af den frivillige arbejdskraft sikres det ifølge deltagerne, at brugerne ikke oplever sig selv som i en behandlingssituation. Den frivillige arbejdskraft udgør således en vigtig del af grundlaget for skabelsen af rammerne for det ligeværdige, medmenneskelige møde. Brugere kan ifølge deltagerne opleve, at professionelle behandlere kun er sammen med dem, fordi "det er nu engang deres arbejde, og det får de løn for". Med de frivillige er det anderledes; de frivillige er der frivilligt og er derfor sammen med brugerne, fordi de har lyst til det.

Det er muligt at opsummere dels KK's overordnede, socialpolitiske målsætninger, dels de mere konkrete målsætninger for det sociale arbejde i varместuerne.

Nogle centrale elementer i KK's *socialpolitiske målsætninger* bliver således i kort form:

- at synliggøre de alvorlige sociale problemer, KK møder i sit arbejde.
- at gøre opmærksom på, hvor det offentlige system svigter.
- at være på vagt og være parat, når nye behov/problemer opstår (at være fleksibel).
- at være solidarisk med brugerne/de udstødte.
- at være kritisk og "upopulær".

De væsentligste *konkrete målsætninger* kan karakteriseres således:

- at arbejde ved siden af de udstødte – altså ikke behandle de udstødte.
- at have bedre tid til medmenneskelig kontakt.
- at yde omsorg frem for behandling.
- at møde mennesker (brugere), som de er – og uden forudfattede normer.

- at give "bløde" og ikke-kontrollerende rammer for brugerne.
- at have kontinuitet i arbejdet (for brugernes tryghed).

4.2. Kvalitet

Som det også har været gældende for de øvrige samtalerunder, er diskussionen om kvalitet meget vanskelig at afgrænse fra diskussionen om målsætninger. Især hvad angår de meget konkrete målsætninger, er der en meget flydende grænse til definitionen af kvalitet i arbejdet. I det følgende vil en del af de foregående problemstillinger og "opgaveopfattelser" derfor gå igen.

Som en helt grundlæggende kvalitet ved KK's arbejde fremhæves, at organisationen har ca. 100 års erfaring i at hjælpe mennesker i nød. Dette har skabt et godt og velfungerende netværk i KK, hvilket giver KK et meget godt udgangspunkt for det sociale arbejde.

På det helt overordnede niveau ser deltagerne det at være "ikke-offentlig" som en af de helt afgørende kvaliteter ved det frivillige arbejde. Det samme gør sig gældende for opfattelsen af, hvilke betingelser der skal være opfyldt for at opnå kvalitet i den direkte kontakt til brugerne. Ifølge deltagerne er en af de helt centrale kvaliteter ved KK's frivillige arbejde i varmestuerne netop muligheden for at skabe et mere "ægte" *tillidsforhold* til brugerne i kraft af anvendelsen af frivillige og i kraft af *KK's autonomi* i forhold til det offentlige behandlersystem. Denne opfattelse bekræftes i 2. samtalerunde med frivillige i en af KK's varmestue:

"Brugerne taler om andre ting her, fordi de ved, at det ikke er offentlige behandlere. De kan fx fortælle mig om deres livshistorie eller deres kriminelle baggrund fordi de ved, at det kommer ikke videre". (Frivillig i KK, 13/6-1996)

Kvaliteten ved KK's arbejde i varmestuerne hævdes ligeledes, at være udgangspunktet i det enkelte individ og ikke sociale problemer. Udgangspunktet er respekten og accepten af det enkelte menneske, som det er. KK ønsker ikke at arbejde med faste

forestillinger om, hvordan de enkelte brugere bør udvikle sig ("det gode liv/rigtig livskvalitet"), men accepterer den enkeltes egen definition af livskvalitet. Ifølge KK oplever brugerne således *frihed fra samfundets tanker om "det gode liv"* når de er gæster i KK's varmestuer.

I denne sammenhæng betones det også, at en kvalitet ved KK's frivillige arbejde i varmestuerne er, at de ikke arbejder resultatorienteret eller forsøger på at være effektive. Brugerne af KK's varmestuer er fri for professionelles behov for at kunne fremvise resultater af deres behandlingsindsats.

Herudover finder deltagerne, at KK desuden – ligeledes i kraft af autonomien – formår at fungere som *"de udstødtes advokat"* og derved bl.a. kan være med til at "råbe det offentlige op". KK mener ligeledes, at de gennem denne funktion har været med til at præge den socialpolitiske dagsorden. De frivillige organisationer har generelt været pionerer på det sociale område og har derigennem været med til at gøre opmærksom på sociale problemer. Mange af de opgaver, som de frivillige organisationer varetog tidligere, er nu blevet til offentlige velfærdsopgaver.

Bl.a. på denne baggrund mener KK også, at det er meget vigtigt, at organisationen bevarer sin frie position, idet dette er forudsætningen for at opretholde pionerfunktionen i forhold til den offentlige socialpolitik. KK er *modstandere af "entreprenørmodellen"*, hvor det offentlige definerer en bestemt social opgave og derefter beder en frivillig organisation løse den (mod finansiering). KK ser det som helt centralt, at det frivillige selv definerer sine opgaver og måden at arbejde på.

"(...) tingene skal vokse nedefra, og vi skal have sjælen med, når vi begynder på noget nyt (...) hvis rødderne er i orden, så klarer vi hvad som helst, og så må pengene komme bagefter". (KK, 15/4-1996)

KK mener desuden, at en "entreprenørmodel" truer mange af de helt centrale værdier/kvaliteter ved det frivillige arbejde. At skulle arbejde på baggrund af offentligt definerede arbejdsopgaver og måder at løse opgaverne på – altså med det offentlige som mere direkte "arbejdsgiver" – vil kunne lede varmestuerne over i en mere administrerende rolle. En administrerende rolle – delvist på vegne af det offentlige – vil være uforenelig med den ubetingede solidaritet med brugerne, og med den medmenneskelige omsorg, som kun frivillige kan give. "Entreprenørmodellen" vil desuden indebære en fare for, at KK må indordne sig under flere af de offentlige normer for effektivitet og professionelle standarder for kontakten med brugerne.

KK peger her på en slags "arbejdsdeling" mellem det offentlige system og KK som frivillig organisation. KK mener ikke, at de bør/vil kunne *administrere* brugerne, men at deres indsats udelukkende bør have karakter af omsorg for brugerne.

"(...) vi er nok bedst til omsorgen og ikke så gode til det der med at administrere mennesker – det er det offentlige de bedste til". (KK, 15/4-1996)

Som beskrevet ovenfor ses anvendelsen af frivillig arbejdskraft som en meget væsentlig forudsætning for det arbejde, KK udfører i forbindelse med varmestuerne. Som et væsentligt element fremhæves det *særlige tillidsforhold* som anvendelsen af frivillige ifølge KK giver i forhold til brugerkontakten. At de frivillige ikke har jobpligt, lønindkomst mv. som motiver for samværet med brugerne, ses som en særegen kvalitet ved det frivillige.

"Der er en charme ved bare at komme en gang om ugen, så har man større overskud, når man er her, frem for at arbejde af pligt. Jeg glæder mig hver gang, jeg skal på vagt hernede". (Frivillig i KK, 13/5-1996)

Kvaliteten ved denne menneskelige kontakt, som er til stede brugerne imellem og mellem brugere og frivillige/lønnede, er

meget vanskelig for deltagerne "at sætte præcise ord på". Det vellykkede møde mellem mennesker kan ikke defineres, og der kan ikke opstilles bestemte karakteristika ved "det gode samvær". Men KK finder, at netop *mødet mellem mennesker er den absolut centrale kvalitet* ved varmestuerne arbejde. Kernen i varmestuerne arbejde er med andre ord en meget individuel og udefinerbar størrelse.

"Det der med hvornår det er godt, det er noget med, at det svinger på en bestemt måde. Det er jo ikke noget man kan forklare – det er en følelse" (KK, 15/4-1996)

"Når jeg går hjem fra arbejde, så ved jeg altid med mig selv, om det har været en god dag (...) om jeg rigtigt har mødt et menneske". (KK, 15/4-1996)

Anvendelsen af frivillige er vigtig, men deltagerne peger på en række andre betingelser for kvaliteten i arbejdet. Tilrettelæggelsen af arbejdet (regler og procedurer mv.) samt de ansattes (både frivillige og lønnede) kvalifikationer er vigtige elementer, som deltagerne fremhæver.

4.3. Kvalitetssikring

Kontinuiteten i den lønnede og i den frivillige personalegruppe anses for en vigtig forudsætning for kvaliteten af den omsorg, brugerne modtager fra varmestuerne. Netop fordi varmestuerne bygger på intim medmenneskelig kontakt som et af sine hovedformål, er det væsentligt, at der kan opstå et tillidsforhold mellem den enkelte bruger og dem, som arbejder på varmestuen. Mange brugere betegnes af deltagerne som indesluttede og sky, og deres livshistorie rummer ofte oplevelsen af svigt fra mennesker i deres omverden. Brugere vil ofte af den grund skærme sig af og undgå at knytte sig til andre. En vigtig forudsætning for kvaliteten ved KK's varmestuer er således, at såvel de frivillige som de lønnede føler sig forpligtigede over for arbejdet i varmestuen, samt at de er "robuste" nok til arbejdet.

På denne baggrund er KK meget *omhyggelig med udvælgelsen af sine medarbejdere* – lønnede såvel som frivillige. Der gennemføres grundige ansættelsessamtaler, hvor det tilstræbes, at ansøgeren får et så realistisk billede af, hvilket arbejde det er, han/hun går ind til. Der er ingen facitliste, som disse samtaler foregår ud fra, men vurderingen baseres på erfaringen med arbejdet og på "intuition". Ifølge deltagerne sker det ikke sjældent, at en ansøger (om at blive frivillig i varместuen) afvises. Mange kommer til KK med ønsket om at blive frivillige, fordi de selv har psykiske og/eller sociale problemer, og disse får ikke ansættelse som frivillige.

"Man skal ikke være overmenneske for at blive frivillig, men det kræver en vis robusthed (...) vi skal ikke have frivillige som render rundt og belaster vores brugere med deres egne problemer – det er brugerne vi skal hjælpe, og de har altså ikke behov for flere problemer, end de har i forvejen". (KK, 15/4-1996)

Ofte henviser varместuernes ansøgere, som de ikke kan bruge, til andre KK-aktiviteter (fx genbrugsbutikkerne). Når der kommer nye frivillige, betegnes det desuden som vigtigt, at disse får en grundig og tryk indføring i arbejdet på varместuen. En vigtig forudsætning for kvaliteten i kontakten med brugerne er således bl.a., at de *frivillige har et vist kendskab* til karakteren af brugerens problemer, og til hvordan disse problemer bedst tackles. På denne baggrund gennemfører de enkelte varместuer og KK centralt en række kurser for de frivillige og de lønnede medarbejdere. Overordnet kan kurserne opdeles på følgende måde:

- *Videnskabelige kurser vedr. brugergruppen.* Disse kurser har til formål at forbedre de frivillige og de lønnede medarbejders viden om problemer, der er relateret til varместuernes typiske brugergruppe, fx alkohol- og narkoproblemer, prostitution, psykiatriske problemer mv. Ved denne type kurser trækkes der ofte på eksterne ressourcepersoner.
- *Konkrete arbejdsredskaber.* Disse kurser søger at styrke medarbejdernes evne til selvstændigt at løse de problemer, der

- kan opstå i kontakten med brugerne, fx konfliktløsning, "gyldne kontaktregler" (accepten af brugerens grænser) mv.
- *Institutionsbesøg*. Formålet er her at give medarbejderne et bedre og mere nuanceret billede af de andre institutioner, som varmestuerne brugergruppe er i kontakt med. Dette kan både medvirke til en bedre forståelse af brugerens situation og til, at medarbejderen bliver i stand til at vejlede den enkelte bruger. Endelig kan det medvirke til at bedre den hyppige kontakt mellem KK's varmestuer og disse dele af det offentlige sociale system, fx besøg på alkoholambulatorier, socialcentre mv.

Medarbejderne i KK's varmestuer får, ud over denne kursusaktivitet, tilbudt forskellige former for *supervision*. Dels har de ledende medarbejdere et fast tilbud om 2 timers ugentlig supervision fra en professionel (psykolog). Dette tilbud udnyttes dog ikke i det omfang, som der er afsat midler til på KK's budget. Foruden denne supervision for de lønnede medarbejdere giver lederen af de enkelte varmestuer supervision til de frivillige medarbejdere. Dette sker dels gennem samtaler med faste intervaller (1-3 mdr. efter ansættelse og en gang årligt), dels når enten den frivillige eller lederen skønner, at der er behov for det. En række af varmestuerne afholder desuden *ugentlige medarbejdermøder* (både frivillige og lønnede), som også kan fungere som en slags supervision for de frivillige.

Der synes generelt at være en noget større opmærksomhed på *de frivillige medarbejders kvalifikationer* i forhold til arbejdet, end det er tilfældet for KSA's sociale caféer. I KSA's caféer er det en decideret målsætning, at nogle brugere bliver engageret i arbejdet i caféen som frivillige. Idéen hos KSA er således, at mennesker med sociale problemer (misbrug osv.) kan få det bedre gennem arbejdet som frivillige. Skellet mellem frivillige og brugere er således ikke skarpt hos KSA, og der eksisterer en idé om, at mennesker kan "behandle" sig selv gennem engagement i socialt arbejde (selvhjælpsideologi). Dette gør sig ikke i nær samme omfang gældende for KK's varmestuer. Rekrutteringen af

frivillige sker kun i begrænset omfang fra varmestuernes brugergruppe, og KK synes at kræve mere "professionelle" standarder for de frivilliges kvalifikationer. KK ser ikke sine frivillige medarbejdere som en del af målgruppen for det sociale arbejde, og der er en mere klassisk omsorgstilgang til kontakten med brugerne. En af årsagerne til denne forskel skal formodentlig findes i – som tidligere anført – karakteren af KK-varmestuernes brugergruppe. Det har som sagt været en udbredt antagelse – både hos KSA og hos KK – at KK's varmestuer har den "tungeste" og mest ressourcetsvage brugergruppe. At der er en vigtig forskel mellem brugere og frivillige blev bekræftet af vores samtale med frivillige:

"Brugere kan sådan set godt blive frivillige, men de er ikke med til personale møderne og der sættes en grænse mellem de frivillige, der er tidligere brugere og os andre frivillige (..) De har også en anden tilknytning til de andre brugere end vi har". (Frivillig i KK, 13/5-1996)

Bl.a. på denne baggrund ses det i KK som en kvalitet, at de frivillige er bevidste om, at det er deres rolle at yde omsorg for brugerne – og ikke omvendt. Dette kan ligeledes relateres til KK's målsætning om konstant at rette sine varmestuer mod de absolut svageste grupper. KK ser det således som en vigtig forudsætnings for kvaliteten at være opmærksom på, at varmestuerne ikke udvikler sig på "de-knap-så-svages" betingelser, og at man derved risikerer at fortrænge de mest svage. Et vigtigt led i varmestuernes kvalitetssikring er således at sikre, at disse altid vil være *et tilbud til "dem, ingen andre tager sig af"*.

Et andet forhold, som fremhæves som en indikator på kvalitet i KK's varmestuer, er *anvendelsen af karantæner* over for brugerne. Alle de varmestuer, som deltager i denne undersøgelse, oplever med jævne mellemrum vold, tyveri osv. fra brugerne af varmestuen. KK har som et nødvendigt modtræk over for sådanne hændelser valgt at have mulighed for at tildøle individuelle brugere karantæne i kortere eller længere tid. Årsagen, til at en

sådan foranstaltning er nødvendig, er, at vold mv. ellers vil kunne forringe kvaliteten af varместuen for de øvrige brugere. På denne baggrund mener deltagerne, at karantæne i visse tilfælde godt kan ses som en måde at sikre kvaliteten på.

Imidlertid var der ikke helt enighed om, hvorvidt der bør eksistere faste regler for, hvad der skal udløse en karantæne, og hvem der i givet fald bør være bemyndiget til at give en sådan. I en varместue havde man en regel om, at kun det faste, lønnede personale kunne give karantæne – frivillige har ikke denne kompetence. Denne regel er dels indført for at aflaste de frivillige fra et tungt ansvar, dels for at skabe en vis ensartethed i beslutningerne om karantæne. En anden varместue havde valgt ikke at opstille faste regler for, hvem der kunne træffe beslutning om karantæne. Hvis en frivillig selv mente sig i stand til at træffe afgørelsen, var dette også legalt. Årsagen til denne indstilling er, at de frivillige ikke bør "umyndiggøres".

Det er muligt at lave en *opsummering af kvalitetsforståelser* og midler til kvalitetssikring. De centrale kvaliteter er således:

- At kunne give rum for "mødet mellem mennesker" – at mennesker møder hinanden på en næstekærlig og fordomsfri måde.
- At varместuerne er et tilbud til "dem, ingen andre tager sig af".
- At der kan opnås et tillidsforhold til brugerne, fordi man er ikke-offentlig, ikke-registrerende mv.
- At møde brugerne på deres præmisser – fri for "tankerne om det gode liv".
- At yde omsorg over for brugerne frem for behandling eller administration.
- At kunne optræde som "de udstødtes advokat" over for det offentlige, sociale system.

På samme måde kan *midlerne til kvalitetssikring* opsummeres således:

- Grundig udvælgelse af medarbejdere – lønnede såvel som frivillige.
- Kurser til både frivillige og lønnede om bl.a. brugergruppen og konkrete arbejdsredskaber.
- Institutionsbesøg – fx på alkoholambulatorier, socialcentre o.lign.
- Opfølgende samtaler for frivillige medarbejdere med varmestuens leder.
- Tilbud om professionel supervision til ledende medarbejdere 2 timer ugentligt, fx af psykolog.
- Medarbejdermøder, hvor der udveksles erfaringer, særlige problemer diskuteres, enkelte brugeres situation behandles osv.

4.4. Evaluering

Deltagerne i samtalerunderne var ikke negative i forhold til selve det at evaluere, men holdningen til evaluering afhænger meget af, hvem der skal evaluere og navnlig med hvilket formål, og ud fra, hvilke kriterier der evalueres.

Deltagerne mener, at der allerede finder en form for evaluering sted, idet man i de enkelte varmestuer løbende diskuterer kvaliteten af det daglige arbejde – "hvornår en arbejdsdag er gået godt." En anden form for selvrefleksion er desuden den erfaringsudveksling, der sker gennem intern debat mellem de forskellige varmestuer, lokalafdelinger og repræsentanter fra centralorganisationen. Der er i KK en erkendelse af det vigtige i hele tiden at føre interne debatter om målsætninger, kvalitet og arbejds måder.

Herover for er der blandt samtlige deltagere i 1. samtalerunde en *stærk skepsis* over for det formålstjenlige i at gennemføre evt. evalueringer eller vurderinger, der skal *dokumentere* varmestuerne arbejde over for offentlige myndigheder eller andre. Denne skepsis begrundes først og fremmest med, at sådanne evalueringer tendentielt vil blive gennemført på baggrund af offentlige normer, og anvendes disse på varmestuerne, trues den ubetinge-

de solidaritet med brugerne. En deltager udtrykte det med, at "man ikke skal anvende "normal-borgerlige normer" for mennesker, der er så marginaliserede som brugerne i varmestuerne.

Desuden havde deltagerne i samtalerunderne en række mere generelle forbehold over for evalueringer ud fra følgende forhold:

- At kernen i varmestuernes arbejde – det menneskelige møde – ikke på nogen måde lader sig evaluere eller vurdere af andre end dem, som oplever det. Evalueringer af proces og struktur (fx kontinuiteten i antallet af frivillige, antal brugere, kontakt/koordinering med offentlige institutioner mv.) lader sig muligvis gøre, men vil i realiteten ikke kunne sige noget om kvaliteten af varmestuernes arbejde. Sådanne evalueringer (af proces og struktur) kan derfor nemt blive misvisende.
- Evalueringer af kvalitet i frivillige aktiviteter, som KK's varmestuer, kan, ifølge KK, virke igangsættende for en udvikling mod markedsliggørelse af menneskelig omsorg og solidaritet. At evaluere kvaliteten af frivillige organisationers arbejde på dette område kan på sigt blive udgangspunktet (og grundlaget) for en "entreprenørmodel", hvor frivillige organisationer konkurrerer indbyrdes. Denne udvikling er KK meget stærk modstander af: "man bør ikke konkurrere på menneskelig omsorg".
- De enkelte ledere og de frivillige ved godt, hvornår arbejdet er lykkedes, og dette behøver ikke at blive dokumenteret gennem formaliserede evalueringer, idet disse ikke vil bringe noget væsentligt frem. Med i denne betragtning er også, at en formaliseret evaluering vil indebære omkostninger (i form af tid) for varmestuerne, hvilket vil være "spild af både tid og penge".

"Vi har ikke brug for nogen vurdering – vi ved jo godt selv, at det, vi laver, er godt og vigtigt". (KK, 15/4-1996)

"Man kan jo alligevel ikke måle det væsentlige, og så er det jo bare spild af tid (...) Altså, der er for få handlinger, så enhver handling har værdi og er vigtig". (KK, 15/4-1996)

På et mere konkret niveau var flere af deltagerne desuden betænkelige ved den evalueringsform, vi i denne sammenhæng har valgt at kalde *omdømmevurderinger*. En del af deltagerne mente, at en sådan evaluering (ved at man beder varместuens "omverden" vurdere værdien/kvaliteten af varместuens funktion, fx enkelte sagsbehandlere i kommunen, narkobehandlingssteder, hospitaler mv.) i visse tilfælde godt kunne give en meget positiv vurdering af den enkelte varместue. Imidlertid var der betænkeligheder ved evalueringsformen, fordi den vil true varместuernes ubetingede solidaritet med brugerne og dermed også ofte være upopulær. Deltagerne ser således en fare i, at varместuerne skal tage højde for andre forventninger end brugernes.

På denne baggrund kunne det være nærliggende at gennemføre en egentlig brugervurdering blandt varместuernes gæster. Denne mulighed vurderer deltagerne imidlertid som helt urealistisk på baggrund af to forhold:

- At varместuernes brugergruppe befinder sig i en så vanskelig social situation, at de ikke vil være i stand til at give nogen egentlig vurdering af varместuen. Varmestuen har for de fleste brugere karakter af nødhjælp, og en vurdering af kvaliteten af "den sidste udvej" vil være intetsigende.
- At det ikke er muligt at lave en evaluering af brugernes oplevelse af det menneskelige møde. Brugerne (på linie med varместuens ansatte/frivillige) vil således ikke være i stand til at give en vurdering af kvaliteten af den omsorg, de modtager fra varместuen. Som nævnt i de overordnede forbehold lader det menneskelige møde sig ikke vurdere gennem en evaluering.

De Samvirkende Menighedsplejer (DSM): Besøgstjenester

DSM er stiftet i 1902 og har til formål, at:

"(...) fremme samarbejdet mellem menighedsplejerne indenfor den danske evangelisk-lutherske folkekirke". (Kontaktudvalget til det frivillige sociale arbejde m.fl., 1994)

Foruden besøgstjenesterne beskæftiger DSM sig med en række forskellige aktiviteter, bl.a. ældreboliger, plejehjem, div. former for aflastning, dagcentre, debat, oplysning og indsamlinger o.m.a. En del af disse aktiviteter drives som almindelige institutioner med driftsoverenskomst med det offentlige (plejehjem, ældreboliger mv.)¹⁾.

Besøgstjenesterne er alle organiseret med udgangspunkt i de enkelte sogne og ofte med aktive medlemmer af menigheden som initiativtagere og deltagere i opstarten og driften af de enkelte besøgstjenester. Initiativet til opstarten af en besøgstjeneste i DSM-regi finder groft sagt sted på to måder:

- Ved at medlemmer i den lokale menighed selvstændigt tager initiativet. I disse opstartfaser kan der bl.a. trækkes på kompetencen i det centrale DSM, som udbyder kurser for nye besøgstjenester/nye besøgsvenner.

1) Der er ikke gennemført nogen spørgeskemaundersøgelse blandt deltagere i DSM og DRK samtalerunderne. Vores informationer om besøgstjenesternes organisering, økonomi mv. er derfor mere sparsom end hvad der gør sig gældende for KSA's caféer og KK's varmetuer.

- Ved at DSM (centralt) retter henvendelse til de enkelte sogne med idéen om opstart af en besøgstjeneste. Dette sker ved en skriftlig henvendelse til sognets menighedspleje og evt. ved en opfølgende telefonopringning. Hvis der er interesse arrangerer DSM (centralt) et kursus, hvor interesserede fra menigheden kan deltage (gratis). Herefter er det op til menigheden at stable en besøgstjeneste på benene (med inspiration fra DSM-kurset). I denne opstartsproces og i det senere forløb yder DSM's centrale konsulenttjeneste støtte og vejledning. Konsulenttjenesten er oprettet i tilknytning til DSM's hovedkontor og har en fuldtidsmedarbejder ansat.

DSM's besøgstjenester har formodentlig den absolut mest centrale struktur blandt de organisationer, som indgår i denne undersøgelse. Det er således DSM's opfattelse, at der på landsplan eksisterer en hel del "besøgstjenester", som hovedkontoret ikke har kendskab til. Besøgstjenestearbejdet kan i et vist omfang ses som almindeligt menighedsarbejde, og det er således sandsynligt, at der i en række sogne foregår (og længe har foregået) et besøgstjeneste-arbejde – navnet "besøgstjeneste" er blot ikke blevet hæftet på dette arbejde.

Bla. på denne baggrund har DSM påbegyndt et registrerings- og kortlægningsarbejde i forhold til besøgstjenester med udgangspunkt i de danske sogne. Dette arbejde kombineres med de førnævnte initiativer med at igangsætte nye besøgstjenester (hvor de altså ikke allerede eksisterer).

5.1. Centrale værdier og målsætninger

Som beskrevet i behandlingen af hhv. KK og KSA er målsætninger og kvalitetskriterier i disse organisationer i meget høj grad defineret på baggrund af en kritik af det offentlige sociale system. Dette synes ikke i nær samme grad at gøre sig gældende for DSM's besøgstjeneste. Hvor KK og KSA i meget udstrakt grad definerede deres berettigelse på baggrund af en anderledes tilgang/metode i arbejdet med målgruppen, definerer DSM sig i højere grad ud fra egne og mere selvstændige værdier.

Det er således karakteristisk, at hvor forestillingen om "det offentlige system" næsten konstant ligger under overfladen hos KSA og KK, er dette modbillede ikke i nær samme omfang tydeligt hos DSM. Hos KSA og KK var der en teoretisk forestilling om det offentlige systems funktionsmåde (klientliggørelse, kassetænkning mv.). I det omfang DSM relaterede sine synspunkter til det offentlige – og det sker jo uvægerligt med denne type frivilligt arbejde – er det meget konkrete forhold, som drages frem.

Som tidligere anført ser DSM i meget høj grad besøgstjenesten som et led i det almindelige menighedsarbejde. Dette afspejles også i DSM's målsætninger med besøgstjenesten. DSM ser i nogen grad besøgstjenesten som en formalisering – eller organisering – af en meget traditionel menighedsaktivitet. Så selv om oprettelse af besøgstjenester i DSM-regi er af relativt ny dato (de fleste DSM-besøgstjenester er kommet til inden for de sidste ca. 10 år), er det ikke noget nyt fænomen, at aktive mennesker i menigheden går på besøg. Omsorgen for sognets svage (ældre, syge mv.) har altid fundet sted fra de lokale menigheders side.

Det, at en besøgstjeneste på denne led ses som en så naturlig del af det almindelige menighedsarbejde, betyder i nogen grad, at besøgstjenesterne ikke er oprettet og drives på baggrund af eksplicite og gennemreflekterede målsætninger.

"Altså når vi nu bliver stillet ansigt til ansigt over for sådan nogle papirer og sådan et materiale her, så kan jeg i hvert fald ikke undgå at tænke: Hov, der er vist noget, vi lige har glemt at tænke på. Og når I så siger: Hvad er egentlig jeres målsætning for det arbejde, I laver, så må jeg jo næsten gå tilbage til mit menighedsråd og sige: Hvad er egentlig målsætningen for det her (...) Hov, det havde vi ikke lige tænkt på; at der også skulle være et mål med det, vi lavede". (DSM, 25/4-1996)

På trods af at DSM i så høj grad ser besøgstjenesten som et led i det lokale menighedsarbejde, kan deltagerne liste en række

både overordnede og mere konkrete målsætninger, som de mener, danner udgangspunkt for besøgstjenesterne.

Deltagerne formulerer både målsætninger, som direkte relaterer sig til besøgstjenestens rolle i menighedsarbejdet samt til mere almene og bredt relaterede mål og værdier.

På det helt overordnede niveau formuleres målsætningen som et spørgsmål om at *bekæmpe ensomheden og isolationen* blandt de mennesker, som lever i lokalområdet. DSM mener, at samfundsudviklingen har fjernet en række af de sociale bånd, som tidligere bandt mennesker sammen. Nedbrydningen af traditionelle familierelationer ses således som en af de afgørende årsager til den ensomhed og isolation, DSM søger at bekæmpe.

"Og for mig er det tydeligt, at det, der er sket, er, at vi har tabt familien/det familiemæssige netværk, og det prøver vi så som frivillig instans at gå ind og se, om vi kan skabe – genskabe. Det kan vi jo ikke". (DSM, 25/4-1996)

DSM mener, at denne udvikling særligt har ramt den ældre del af befolkningen, men peger også på, at mennesker i et længerevarende sygdomsforløb eller med handicap oplever konsekvenserne af de nedbrudte sociale relationer.

I denne sammenhæng ser DSM snarere besøgstjenesten som et *"nødvendigt onde"* affødt af samfundsudviklingen og som en indsats, der kun kan være med til at lindre og afbøde en del af konsekvenserne af denne udvikling.

"(...) så jeg vil sige, at målsætningen må så blive noget med at bryde deres isolation og forbedre deres livskvalitet". (DSM, 25/4-1996)

I mere snæver relation til menighedsarbejdet formuleres en del af målet med besøgstjenesten som muligheden for, at menigheden kan *opnå kontakt med "dem, som ikke kan komme til os"*. Gennem besøgstjenesten har de enkelte menigheder således

mulighed for at tilbyde fx svært handicappede, ældre, svagelige mv. en slags deltagelse i det lokale menighedsliv. Mennesker, som har et ønske om deltagelse i menighedslivet, men som fx er forhindret på grund af sygdom eller handicap, kan således via en besøgsven fra DSM opleve noget af det religiøse fællesskab, de ellers er afskåret fra.

"I mange tilfælde er det simpelthen en kammerat at spille kort med eller en at strikke med, som mennesker har brug for. Men der er også mange af dem, som vi går til, som har brug for præsten eller præstens erstatning". (DSM, 25/4-1996)

"(...) fra ensomhed til helhed og det er jo klart – det er de samme kvaliteter vi kører efter. At være fællesskabsskabende og komme ud der, hvor folk ikke kan komme til os". (DSM, 25/4-1996)

I denne forstand kan besøgstjenesten ses som en *aflastning af præsterhvervet*, som traditionelt har varetaget dette udadvendte menighedsarbejde.

"(...) præsterne har i dag så mange mennesker at tage omsorg for – også fordi så mange mennesker er sunket socialt (...) hun (præsten, red) kan ikke overkomme alle mennesker, og så er der behov for, at vi går ind som frivillige". (DSM, 25/4-1996)

Det er i denne forbindelse karakteristisk, at en række (hovedparten) af DSM's besøgstjenester er organiseret med enten præsten eller sognemedhjælperen som kontaktperson/besøgsleder. DSM's besøgstjeneste er således – fx i modsætning til DRK – i meget høj grad *organiseret med en lønnet leder- og koordinatorfunktion*.

I meget bred forstand udgør de frivillige besøgsvenner også en slags målgruppe for besøgstjenesterne. Nogle af deltagerne mente således, at besøgstjenesterne for dem ligeledes er en måde at *skabe et lokalt og aktivt menighedsliv på*. Besøgstjenesten ses i denne sammenhæng som en aktivitet, hvorigennem menighe-

dens "menige" medlemmer har mulighed for at deltage i et stykke praktisk diakonalt arbejde.

På denne baggrund – men også i et noget bredere perspektiv – mener nogle af deltagerne, at det er vigtigt også at være opmærksomme på de frivilliges behov i forbindelse med arbejdet. Det er nødvendigt at pleje den frivillige arbejdskraft af hensyn til rekrutteringen og motivationen, men de frivillige kan i nogen grad også ses som en målgruppe på linie med de mennesker, som modtager besøg.

"Jeg synes da, at jeg er meget opmærksom på, at også besøgsvennerne har gavn af det (...) bare det at blive valgt til besøgsven, det er jo i sig selv et rygstød og forebyggende mod ensomhed på et senere tidspunkt (...) det er også et mål, at de, som bliver besøgsvenner, at de får en højere selvfølelse (...)" (DSM, 25/4-1996)

Med andre ord betones dels vigtigheden af *gensidighed* i de besøgsforhold, som DSM formidler, dels, at arbejdet som frivillig besøgsven også kan fungere socialt integrerende og forebygge sociale problemer, ensomhed mv. Imidlertid fremhæver en deltager, at målsætningen om gensidighed i besøgsforholdene langt fra altid er realiserbar. En betydelig del af besøgsmodtagerne er meget svage, og der vil derfor i disse tilfælde snarere være tale om et mere ensidigt (psykisk) pleje- og omsorgsforhold.

"Jeg har i hvert fald halvdelen af dem, der bliver besøgt, som nogle utroligt ensomme, vanskelige, sorgfulde og depressive mennesker, der er sure og sure og sure (...) Og det er virkelig et flot stykke arbejde, der bliver leveret der – men det er ikke noget, de (besøgsvennerne, red.) bliver tanket op af". (DSM, 25/4-1996)

På denne baggrund er det muligt at skelne mellem *to forskellige typer brugere* og dermed også *to forskellige typer besøgsrelationer*:

- 1) Det gensidige besøgsforhold, hvor der ikke er nogen klar giver-modtager-relation, og hvor det ligeledes ofte er van-

skeligt at karakterisere blot den ene af parterne som tilhørende målgruppen. Målet er i denne sammenhæng dels at styrke en social integration, dels at øge begge parter selvfølelse og sociale ressourcer. Med andre ord er der her tale om selvhjælpslignende besøgsforhold.

- 2) Det mere ensidige pleje- og omsorgsforhold, som derimod har en mere klar ydelsesdimension fra besøgstjenesten og til en besøgsmodtager. Den sociale integration og gensidigheden er her erstattet af et mål om lindring.

Langt fra alle DSM's besøgstjenester ser dog arbejdet som snævert knyttet til målet om at tilbyde deltagelse i menighedslivet for syge og ældre. De fremhæver nok menigheden som udgangspunktet for arbejdet med besøgstjenesten, men ser i højere grad det diakonale som *begrundelsen* for besøgstjenestearbejdet. Det kristne udgangspunkt er således vigtigt for, *hvorfor* man går på besøg, men behøver ikke at spille nogen særlig rolle i selve besøget. De mener ikke, at der nødvendigvis er en forskel i måden at arbejde på (i forhold til besøgstjenester i andre organisationer – fx DRK), men at besøgenes indhold skal fastlægges ud fra besøgsmodtagerens behov og ønsker. Der synes at være en stor forskel på omfanget af "kobling" til menigheden, afhængigt af hvilket geografisk område der er tale om. I visse områder oplever DSM's besøgstjenester således et udbredt ønske om en kristen dimension i besøgene, mens besøgsmodtagerne i andre områder tværtimod frabeder sig (eller i hvert fald ikke eksplicit udtrykker ønske om) denne dimension.

"Det er meget sjældent, at de forventninger (omkring det religiøse, læse bibel mv., red.), bliver rettet til mig ude i (...), som er et gammelt arbejderkvarter.(...) det er noget, vi gør meget sjældent i besøgstjenesten, medmindre vi ved, at folk har en absolut tilknytning. (...) I mit sogn (...) er diakonalt arbejde noget med kys og foldede hænder osv., og det er der teologisk meget stor uenighed om i det sogn, hvor jeg arbejder. De er fuldt tilfredse med det, jeg gør (...) jeg må bare ikke kalde det diakonalt arbejde". (DSM, 25/4-1996)

På denne baggrund fortalte en enkelt af deltagerne, at de i deres besøgstjeneste havde udarbejdet udtrykkelige regler, der forbyder besøgsvennerne at tale om religion og politik. Begrundelsen er her, at det skal være den enkelte besøgsmodtager, som selv suverænt bestemmer, hvilke emner han eller hun ønsker, skal være en del af besøget.

På det helt konkrete niveau i forhold til besøgsledernes daglige arbejde fremhæver samtlige deltagere en *vellykket sammensætning af besøgsmodtager og besøgsven* som det absolut vigtigste mål. Grundlaget for, at DSM gennem besøgstjenesten er i stand til at opfylde sine overordnede målsætninger om bekæmpelse af ensomhed og isolation samt social integration, er en grundig visitation af besøgsvenner til besøgsmodtagere.

DSM mener generelt, at man bør være varsom med at opstille alt for mange målsætninger i forhold til den enkelte besøgsvens udvikling eller besøgsvennens "nytte" af besøgene på grund af de forskellige behov, besøgsmodtagerne har. Man kan overordnet pege på to forskellige målsætninger i forhold til de enkelte besøgsmodtageres "nytte" – eller med andre ord: besøgenes effekt.

I de mere gensidige besøgsforhold vil det i nogle tilfælde være et mål, at besøgsmodtageren udvikler sig. Gennem besøgene kan man arbejde på, at besøgsmodtageren får en styrket selvfølelse og kapacitet, således at han/hun varigt kommer "ud af ensomheden". Meget konkrete mål kan i denne forbindelse være, at besøgsvennen formår at få besøgsmodtageren "ud af lejligheden" til forskellige arrangementer og sociale sammenhænge. Med andre ord kan det i nogle tilfælde være et mål at *få besøgsmodtageren (re-)integreret i mere almindelige sociale sammenhænge* og derved (ideelt set) overflødigsgøre den indsats, besøgstjenesten gør.

"(...) også at være med til at integrere mennesker i det samfund, der er omkring dem – få dem ud af busken – få dem ud af deres lejlighed, hvis de kan det". (DSM, 25/4-1996)

Målsætningen om social integration er det ikke muligt at realisere i alle besøgsforhold. Langt fra alle DSM's besøgsmodtagere har ressourcer til en sådan udvikling, og i de mere ensidige besøgsforhold er målet derfor mindre ambitiøst. Det drejer sig her primært om lindring af en svær (og måske mere permanent) livssituation, eller som en deltager udtrykte det:

"(...) noget med at gøre deres liv mindre uudholdeligt". (DSM, 25/4-1996)

Ud over lindringen af ensomhed og isolation mener nogle af deltagerne desuden, at DSM gennem besøgstjenesten kan og bør fungere som en støtte i en række mere praktisk betonedede forhold. Besøgstjenesten ønsker ikke at varetage praktisk arbejde som fx rengøring, mad og indkøb – dette er og skal være en offentlig opgave. Derimod kan de enkelte besøgsvenner ofte fungere som en støtte i relation til fx besøgsmodtagerens kontakt til offentlige myndigheder. Hvis en besøgsmodtager således fx modtager henvendelser fra det offentlige, som vedkommende ikke forstår, eller selv har spørgsmål han/hun gerne vil have afklaret omkring fx udbetalingen af pension, hjemmehjælpen mv., kan besøgsvennen måske være behjælpelig.

"(...) det er jo vores opgave at styrke dem til at protestere – det er jo ikke os, der altid skal gøre det, altså vi skal bare give dem mod til det". (DSM, 25/4-1996)

DSM mener med andre ord, at de i et vist omfang bør udfylde en slags *advokatfunktion* eller en slags *bisidderfunktion*, hvor besøgsmodtageren med deres støtte kan rette henvendelse til offentlige myndigheder. I visse tilfælde foretager besøgsvennen eller besøgslederen også henvendelsen til det offentlige på vegne af besøgsmodtageren.

"(...) hvis de (de frivillige, red) sidder og opdager, at nu er der altså brug for et nyt håndtag ude på toiletet (...) så ring dog derop (på kommunekontoret, red)". (DSM, 25/4-1996)

DSM's målsætninger med besøgstjenesten kan kort opsummeres i relation til et overordnet /principielt niveau og et mere konkret niveau således:

- At afhjælpe ensomheden gennem personlig medmenneskelig kontakt.
- At skabe mulighed for deltagelse i menighedslivet for ældre og syge.
- At give tilbud om kristent samvær/samtale (affaste præsteembedet).
- At skabe et aktivt menighedsliv.
- At forebygge ensomhed gennem frivilligt arbejde.
- At integrere ældre/syge/svage i menigheden og i (lokal)samfundet generelt.
- At få besøgsmodtageren "videre".
- At lave en vellykket "sammensætning" (visitation) mellem besøgsven og modtager.
- At hjælpe besøgsmodtageren i forhold til fx kontakten til offentlige myndigheder (advokatfunktion).

5.2. Kvalitet

"Et godt besøg det er, som det er blevet sagt, at bryde ensomheden".
(DSM, 25/4-1996)

Som udgangspunkt er det deltagernes holdning, at det er meget vanskeligt at definere, hvad der er kvalitet i det arbejde, de udfører som besøgsvenner. Det er muligt at pege på en række overordnede og principielle forhold, som er udtryk for kvaliteten af besøgstjenesten, men for kernen i arbejdet – det enkelte besøg – er det umuligt at formulere, hvad der er kvalitet, og hvad der ikke er. Besøgsmodtagerne er ikke en stor homogen gruppe. Hvad der er "god omsorg" i det ene tilfælde, behøver ikke at være det i et andet.

Deltagerne mener overordnet, at alene det forhold, at besøgstjenesten bliver brugt og at der er *stor efterspørgsel* på DSM's besøgsvenner (mange besøgstjenester har lange ventelister for men-

nesker, der ønsker besøg), er en klar *indikator på, at der er kvalitet* i det arbejde, de udfører. Imidlertid er de bevidste om, at der for en stor del af besøgsmodtagerne ikke er tale om nogen reel valgsituation, men snarere en slags nødsituation. Besøgsmodtagerne kunne således i teorien tænkes at tage imod DSM's besøgsvenner ud fra devisen "hellere dårlig kontakt end ingen kontakt".

DSM er ikke i tvivl om, at deres besøgsmodtagere reelt oplever et ensomhedsproblem og har et behov for kontakt gennem besøgstjenesten. At henvende sig til en besøgstjeneste er et udtryk for, at ensomheden opleves som alvorlig, idet det af den enkelte ofte vil opleves som et nederlag ikke at kunne opnå kontakt "på normal vis".

Selv om der som nævnt er en vis skepsis over for at definere noget generelt om, hvad der er kvalitet i de enkelte besøgsrelationer, kom der en række elementer frem, som deltagerne mente kunne karakterisere det gode besøgsforhold.

Det blev således fremhævet, at en vigtig kvalitet i de enkelte besøgsrelationer er, at det er *besøgsmodtageren, som er i centrum*, og som "sætter dagsordenen" for besøgets karakter. Den gode besøgsven er på denne baggrund en, som er i stand til at rette sin fulde opmærksomhed mod besøgsmodtageren "og ikke hele tiden tale om sig selv".

"Vi skal jo hele tiden huske, at det er besøgsmodtageren, det drejer sig om – vi som besøgsvenner kommer i anden række". (Frivillig i DSM, 10/5-1996)

I relation til en eller anden form for effekt eller udbytte af besøgsvennernes arbejde peger deltagerne på, at det "gode besøg" kunne være karakteriseret ved at have virket forløsende for modtageren. Deltagerne lagde i denne forbindelse vægt på, at besøgsvennen skulle forsøge at *fokusere på det positive*. DSM's besøgsvenner oplever ofte ældre, som er præget af en stor bitter-

hed, og besøgsvennerne ser det som en af deres opgaver at "løse op" for noget af denne bitterhed.

"(...) ligesom at få dem (besøgsmodtagerne, red.) til at fokusere på det positive, de jo også har i deres liv (...) og så er det jo også bedre til at holde ud for os". (DSM, 25/4- 1996)

I denne sammenhæng lægges der ligeledes vægt på *gensidigheden* i besøgsforholdet. At forholde sig til svære perioder i besøgsmodtagerens tilværelse kan også være udviklende og lærerigt for besøgsvennen. På denne måde bliver det til en vigtig kvalitet, at besøgsmodtageren "flytter sig" og gennem fokus på det positive får en større livskvalitet. Oven i dette kan som nævnt også peges på *besøgsvennens personlige udvikling* som en af kvalitetene i besøgstjenestearbejdet.

På det mere generelle niveau er deltagernes definitioner af kvalitet i besøgstjenesten i højere grad relateret til en karakteristik af det offentlige systems kontakt til den gruppe mennesker, som udgør DSM's besøgsmodtagere.

Ifølge DSM oplever deres besøgsmodtagere et offentligt system, som dels er meget presset af en meget stor ressourcemangel, dels af en lang række regler som sætter stive grænser for den service, de kan yde modtageren. Ifølge DSM er hjemmehjælpen og hjemmesygeplejen lagt ind i så stramme tidsplaner, at der kun lige nøjagtig er tid til det absolut mest nødvendige. Dette går ud over den rent praktiske pleje (dårlig rengøring, kun én ugentlig indkøbsdag mv.), og har desuden umuliggjort en almindelig social kontakt til modtageren. DSM mener, at hjemmehjælpen tidligere havde ressourcer til denne almindelige sociale kontakt, men at dette element er forsvundet i løbet af de seneste 8-10 år. Herudover er der en kritik af de meget stramme regler for, hvad den enkelte hjemmehjælper må udføre i modtagerens hjem.

"En gang jeg kom ud til en ny besøgsmodtager, var et af hendes første spørgsmål: Nå hva' må du så? (...) Så må de ikke det ene, og så må de ikke det andet – det er utrolig stift". (DSM, 25/4-1996)

Deltagerne mener, at reglerne for hjemmehjælpens arbejdsområde er med til at skabe et meget formelt forhold mellem den enkelte hjemmehjælper og modtageren.

Samtlige deltagere understreger imidlertid, at de ikke synes, man kunne bebrejde de enkelte hjemmesygeplejersker eller hjemmehjælpere den forringede service.

"Vi har hos os haft den tilsynsførende for den lokale hjemmepleje til at komme og holde foredrag for besøgsvennerne om sit arbejde, og hvordan det ser ud fra hendes skrivebord. Det var oplysende på den måde, at det gav mange informationer om, hvordan de arbejder; hvor dårligt normerede de er – og at det sådan set ikke er hendes skyld, at det tit ikke fungerer, men det kommer højere oppe fra". (DSM, 25/4-1996)

På linie med de tre andre organisationer i denne undersøgelse fremhæver DSM på denne baggrund, at en af de helt afgørende kvaliteter ved besøgstjenesten er, at de frivillige/besøgsvennerne *har tid*. Besøgsvennerne er ikke bundet af nogen stram tidsplan og har ikke nogle rent praktiske opgaver, som skal udføres i løbet af besøget. Besøgenes længde er meget varierende – dels fra besøg til besøg, dels også afhængigt af hvilken besøgsmodtager der er tale om. I relation til nogle af de mere vanskelige besøgsmodtagere har nogle besøgsvenner fundet det *nødvendigt at lave nogle mere stramme aftaler* med hensyn til besøgets varighed for at undgå konstante konflikter om, hvornår besøget slutter, og fordi det kan give besøgsmodtageren en tryghed (skal ikke hele tiden sidde og tænke på, hvornår besøgsvennen går igen). Disse forholdsregler tages især i de mere ensidige besøgsforhold (se ovenfor). I de gensidige besøgsforhold kan aftalerne være mere løst strukturerede. Dels fordi besøgsmodtagerne i disse tilfælde ofte bedre vil kunne håndtere løse aftaler, dels

fordi besøgsvennen ikke her i samme grad betragter besøget som et led i sit arbejde som frivillig i besøgstjenesten.

Uanset disse forskelle mener DSM, at besøgsvennerne har meget mere tid til de enkelte besøg end den offentlige hjemmepleje. De typiske besøg varer mellem 1 og 2 timer, men ifølge de frivillige, som deltog i 2. samtalerunde, er det ikke sjældent, at et af deres besøg varer op til 4-5 timer.

"Jeg synes, at vi har en utrolig stor frihed i forhold til det sociale system. Altså vi har meget mere tid, vi er ikke bundet af love og paragraffer på nær samme måde som de er, og det giver en større fleksibilitet". (DSM, 25/4-1996)

Både de frivillige i 2. samtalerunde samt besøgslederne i 1. samtalerunde lægger i denne forbindelse vægt på, at det for besøgsvennerne er *behovet*, som afgør besøgets længde. En afgørende kvalitet ved besøgsvennerne (frem for den offentlige hjemmehjælp) er således, at besøgene er meget *fleksible med hensyn til besøgenes varighed*. Viser det sig fx i løbet af et besøg, at besøgsmodtageren har behov for en mere grundig samtale om et personligt problem, vil det ofte være muligt for besøgsvennen (og denne vil være indstillet på) at forlænge besøget.

"Her synes jeg også, det er vigtigt, at vi altså har mulighed for at bruge den tid, det nu engang tager at få noget talt igennem". (Frivillig i DSM, 10/5-1996)

Fleksibiliteten ses således dels som afledt af besøgstjenestens rigelige "tidsressource", dels ser deltagerne også den meget decentrale organisering i besøgstjenesterne som en vigtig forudsætning for den kvalitet, der ligger i stor fleksibilitet. Der er ingen detaljeret, centralt defineret målsætning og heller ikke stramme, centralt udstukne retningslinier for, hvad den enkelte besøgsven må og ikke må – skal og ikke skal. På denne led mener DSM, at besøgstjenesterne bedre er i stand til at indrette

deres måde at arbejde på efter lokale behov og efter den enkelte besøgsmodtagers behov.

"(...) Nej, det flotte ved det her, det er netop, at den besøgstjeneste Hanne står for, den kan i virkeligheden være vidt forskellig fra Dorthes – fordi det er lokalt, og man finder ud af der, hvad behovene de er (...) og det oplever jeg i hvert fald ikke, at det offentlige kan". (DSM, 25/4-1996)

Anvendelsen af *frivillig arbejdskraft* fremhæves desuden som en helt central kvalitet ved besøgstjenesternes arbejde. På linie med de øvrige organisationer i denne undersøgelse finder DSM, at frivilligheden gør det muligt at opnå et *særligt tillidsforhold* til brugerne (besøgsmodtagerne), idet besøgsmodtageren dels ved, at der ikke er tale om en ansat i det offentlige system (frygt for videregivelse af følsomme oplysninger), dels at der er tale om en person, som med garanti "ikke gør det for pengenes skyld". De frivillige i 2. samtalerunde lægger ligeledes vægt på, at der ikke er tale om nogen "medlidenhedsgerning" eller nogen opofrelse "for de stakkels ensomme".

"Vi går da også på besøg for vores egen skyld. Det er altså ikke nogen tung pligt det her". (Frivillig i DSM, 10/5-1996)

Det generelle indtryk fra samtalerunden med nogle af DSM's besøgsvenner er da også, at det langt fra udelukkende var de altruistiske motiver (at hjælpe mennesker i nød), som er baggrunden for indsatsen. Samtlige besøgsvenner i denne samtalerunde var pensionister, og motiver som fx "at holde sig i gang" og "at have noget med mennesker at gøre" osv. spillede tilsyneladende også en vigtig rolle. Besøgsvennerne ser imidlertid en meget snæver sammenhæng mellem disse "egennyttige" motiver og den altruistisk begrundede ambition om at yde en god indsats for besøgsmodtagerne. Det ses således som en meget vigtig betingelse for "den gode indsats", at besøgsvennen selv finder en tilfredsstillelse ved at gå på besøg.

"Jeg har jo altid lavet sådan noget arbejde her (...) det er så naturlig en del af mit liv, at jeg ikke tænker så meget over, hvorfor jeg gør det". (Frivillig i DSM, 10/5-1996)

Et andet element, som DSM mener, også karakteriserer kvaliteten ved besøgstjenesten frem for den omsorg, besøgsmodtageren modtager fra det offentlige, er *potentialet for en større kontinuitet* i de enkelte besøgsforhold. DSM mener således, at besøgsmodtagerne oplever hyppig udskiftning i de hjemmehjælpere, der kommer hos dem. DSM mener ikke, at dette i nær samme omfang gør sig gældende med besøgsvennerne. Det typiske billede er ifølge DSM, at besøgsforholdene varer i årevis. I mange tilfælde betyder dette, at det er den ene af parternes (oftest besøgsmodtageren, hvis gennemsnitsalder skønsmæssigt er høj) død, der betyder enden på forholdet. Dette indtryk bekræftes af i 2. samtalerunde med nogle frivillige (besøgsvenner) i DSM's besøgstjeneste. Samtlige deltagere i denne 2. samtalerunde havde besøgsforhold, som havde varet mindst 2 år. De frivillige giver i denne forbindelse ligeledes udtryk for, at det er normalt, at besøgsvennen "følger med" sin besøgsmodtager, hvis denne er nødt til at flytte.

"Den ene af mine besøgsmodtagere kom for noget tid siden på plejehjem (...) og selvom det er lidt langt væk, har vi da fundet ud af, at jeg stadig kan komme på besøg (...) jeg bliver altså altid utroligt godt modtaget der – de (de ansatte på plejehjemmet, red.) er også glade for, at jeg kommer". (Frivillig i DSM, 10/5-1996)

Ud over denne kontinuitet – eller man kunne sige trofasthed – mener DSM desuden, at det er meget væsentligt for kvaliteten af den enkelte besøgsvens arbejde, at denne er i stand til *altid at holde de aftaler* (om næste besøg mv.), som indgås med besøgsmodtageren. Hvis en besøgsven fx bliver forhindret til det næste besøg, er det meget vigtigt, at der ringes afbud.

De centrale kvaliteter ved DSM's besøgstjeneste kan opsummeres således:

- At der er et stort behov for besøgsvenner.
- At besøgsmodtagerens behov er i centrum.
- At visitationen lykkes – den rigtige sammensætning.
- At besøgsmodtagerne hjælpes til at fokusere på det positive.
- At besøgsvennerne (de frivillige) oplever en personlig udvikling.
- At besøgsvennerne har god tid til besøgene.
- At besøgstjenesterne er fleksible (ingen stive regler, mv.)
- At besøgsvennerne (i kraft af deres frivillighed) kan opnå et bedre tillidsforhold til besøgsmodtageren (end det offentlige).
- At besøgsvennerne er "trofaste".

5.3. Kvalitetssikring

DSM's besøgstjenester er, som allerede nævnt, meget decentralt organiseret. Bl.a. på denne baggrund er der meget få fælles retningslinjer eller regler for, hvorledes de enkelte besøgstjenester skal organiseres. Indtrykket fra 1. samtalerunde er da også, at der er meget stor forskel på, hvorledes besøgstjenesten er organiseret og på, hvorledes lederen ser sin rolle i forhold til besøgsven og besøgsmodtager. Mange af disse forskelle udspringer efter alt at dømme af den geografiske placering – altså hvorvidt der er tale om et såkaldt ressourcestærkt eller svagt område.

Som nævnt indledningsvist har DSM centralt en konsulenttjeneste (med en fuldtidsansat), som udelukkende beskæftiger sig med besøgstjenester. Denne konsulenttjeneste yder støtte og vejledning til de lokale besøgstjenester i forbindelse med en række forskellige spørgsmål. Gennem denne konsulenttjeneste foregår der således en slags erfaringsopsamling og en videregivelse af disse erfaringer. I denne forstand udgør DSM's centrale konsulenttjeneste en tværgående (mellem de lokale besøgstjenester) kvalitetssikring.

Trods den relativt store variation er der blandt deltagerne enighed omkring en række forskellige procedurer (eller tommelfingerregler), som de fleste besøgstjenester søger at følge i deres daglige arbejde.

Som nævnt ovenfor er en af de meget væsentlige forudsætninger, som DSM fremhæver for kvaliteten i besøgstjenesten, en *vellykket visitation* (besøgsven til besøgsmodtager). Samtlige deltagere gav udtryk for, at det for at sikre en vellykket visitation er meget vigtigt, at besøgslederen foretager en grundig forundersøgelse af både nye besøgsmodtagere og besøgsvenner. Besøgstjenestelederne gennemfører på denne baggrund grundige samtaler med dem, som henvender sig med ønsket om at blive besøgsven. Som tidligere beskrevet finder nogle af deltagerne, at det at antage en ny frivillig i nogle tilfælde ses som en forebyggende indsats mod ensomhed. Det indebærer imidlertid ikke, at DSM's besøgstjenester er ukritiske med, hvem de antager som frivillige besøgsvenner. Blandt alle deltagerne er der enighed om, at hvervet som besøgsven *kræver en vis portion "robusthed"* og at det er nødvendigt at gennemføre en *grundig ansættelsessamtale*, før en ny besøgsven antages.

"Jeg starter altid med at have folk til et længere interview, hvor vi snakker om løst og fast, og hvis det viser sig, at i løbet af 5 minutter, så løber bageret over med problemer.(...) men det er nok ikke en, jeg lader blive besøgsven – jeg har afvist mindst 2/3 af de henvendelser, jeg har fået – og er ret skrap". (DSM, 25/4-1996)

I forbindelse med denne første samtale giver besøgslederen desuden en orientering om, hvilke regler der eksisterer for arbejdet som besøgsven. Det indskærpes således fx, at alle besøgsvenner har tavshedspligt, og at der ikke skal udføres nogen form for husligt arbejde.

Besøgsvennerne i 2. samtalerunde har et lignende syn på, hvilke kvalifikationer en besøgsven bør have. De fremhæver ligeledes en række forskellige og meget personlige egenskaber som fx et stort menneskeligt overskud, evne til at lytte og ikke dominere en samtale, vise respekt og trofasthed.

Besøgslederne har ikke noget præcist formuleret grundlag, som de vurderer nye besøgsvenner på baggrund af. De fleste anfører

deres erfaring som besøgsleder, intuition, samt en god viden om hvilke behov besøgsmodtagerne har som det væsentligste udgangspunkt for vurderingen af nye besøgsvenner. Ingen af besøgslederne synes, det er nogen rar beslutning at skulle afvise mennesker, som gerne vil være besøgsvenner. Der vil ofte være tale om sårbare mennesker, og et afslag fra besøgstjenesten kan betyde endnu et nederlag. Flere besøgstjenester har imidlertid mulighed for at *henvise ansøgere*, som ikke kan bruges i besøgstjenesten, til andre typer frivilligt arbejde. En del henviser således til forskellige genbrugsbutikker, sociale caféer mv.

Det er en fast regel (men tilsyneladende uskrevet), *at besøgslederen altid gennemfører et besøg hos en ny besøgsmodtager* forud for visiteringen af en besøgsven. Et sådant indledende besøg betragter DSM som den absolut væsentligste forudsætning for en vellykket visitation. Det er således ved denne lejlighed, at besøgslederen søger at danne sig et indtryk af den kommende besøgsmodtager. Lederen søger at spørge til særlige interesser, fortid mv., som kan bruges til en vurdering af, hvilken af besøgsvennerne der vil være egnet i hvert enkelt tilfælde. Herudover lægger lederen vægt på at give en grundig information om besøgstjenesten til de nye besøgsmodtagere.

"At man tager ud til de nye besøgsmodtagere, før man sender nogen derud. Så man ligesom finder ud af, hvordan er den person – hvem kan man bedst matche med de besøgsvenner, man har". (DSM, 25/4-1996)

Et vigtigt element i den information, som besøgslederen giver til nye besøgsmodtagere, er, hvorledes besøgsmodtageren skal forholde sig i tilfælde af utilfredshed med besøgsvennen fra DSM. Hvis besøgsmodtageren ikke har lyst til selv at komme med sin kritik direkte over for besøgsvennen, kan den altid rettes direkte til besøgslederen.

"Jeg indskærper meget over for besøgsværterne, når jeg er oppe første gang, at hvis de ikke synes, de passer sammen – jeg kan jo også

vælge forkert – så må de ringe tilbage om det, fordi de skal ikke have nogen ind i deres hjem, som de ikke bryder sig om". (DSM, 25/4-1996)

Ud over disse forholdsregler i forbindelse med visitationen af nye besøgsmodtagere gennemfører nogle besøgstjenester desuden en efterfølgende "*kontrolopringning*", hvor man spørger besøgsmodtageren om tilfredshed med besøgsforholdet. Denne opringning finder typisk sted efter 1-3 måneders besøg. Denne opfølgning foretages ikke i alle besøgstjenester, idet nogle finder, at en sådan kontrol ikke harmonerer med idealet om ligeværdigt samvær og med den ideelle målsætning om at skabe "almindelige venskaber". En opringning fra besøgslederen vil virke institutionaliserende og som et utidigt forsøg på at overvåge besøgsforholdet.

Herudover gennemfører DSM – både centralt og lokalt – en række *kursusaktiviteter*, som har til formål at øge den frivilliges kapacitet som besøgsven. Disse kurser omhandler emner som den praktiske organisering af en besøgstjeneste og de har derudover et mere vidensorienteret indhold omkring typiske problemer knyttet til besøgstjenesternes målgruppe.

Deltagelse i DSM's centrale introduktionskursus for nye besøgsvenner er i nogle tilfælde en betingelse for at blive besøgsven i de enkelte besøgstjenester.

"Betingelsen for at blive besøgsven hos os det er, at man tager det grundkursus som DSM udbyder – så de alle sammen starter med at have den samme basisviden". (DSM, 25/4-1996)

Det er dog ikke alle DSM's besøgstjenester, som stiller et krav om kursusdeltagelse til sine besøgsvenner. Specielt i relation til den løbende efteruddannelse, som mange af kurserne tilbyder, er der blandt nogle besøgstjenester ikke noget krav om deltagelse. En deltager i samtalerunden begrundede dette med, at der i hendes besøgstjeneste er "nogle gamle rotter – og dem skal man

altså ikke prøve at tvinge på noget kursus". Denne type besøgsvenner har typisk været engageret i menighedsarbejdet igennem adskillige år, og besøgslederen mener ikke, at de ville have tid til deltagelse i kurser. I samtalerunden med nogle af DSM's besøgsvenner gav deltagerne ligeledes udtryk for, at det ikke var alle, som deltog i besøgstjenestens kurser og møder. Samtlige af deltagerne i samtalen deltog jævnlige, men de havde kendskab til flere (og meget aktive) besøgsvenner i området, som ikke ønskede at deltage i disse fælles aktiviteter. Det er generelt indstillingen i begge samtalerunder, at man ikke skal tvinge alle til at deltage i de fælles møder mv., hvis de ikke mener at have tid eller behov for det.

"Mange af mine besøgsvenner er så engagerede og aktive i alle mulige sammenhænge, at de altså ikke har tid til – eller behov for – at blive holdt i hånden af besøgstjenesten". (DSM, 25/4-1996)

Et element, som betones af DSM, er den meget store betydning, som den enkelte besøgstjenesteleder har for kvaliteten af arbejdet. Lederen udfylder samtlige af de vigtigste funktioner i besøgstjenesten: Visitation, arrangør af evt. kurser, løbende kontaktperson for både besøgsmodtagere og venner mv. Dette indebærer, at besøgslederen bliver det absolutte centrum for besøgstjenesten, og helt personlige kvalifikationer bliver derfor meget vigtige.

"Der hvor besøgstjenesten den fungerer, det er der, hvor der er en førsteslasses kontaktperson (besøgsleder, red.) (...) der hvor der er en svag leder, der falder det fra hinanden". (DSM, 25/4-1996)

I kraft af denne erkendelse har DSM også valgt at lægge meget stor vægt på *uddannelse og supervision til besøgstjenestelederne*. Supervision finder sted i flere sammenhænge. Dels afholder DSM centralt 2 årlige møder for besøgsledere, hvor vægten er lagt på uddannelse, erfaringsudveksling samt supervision. Som nævnt er en meget stor del af DSM's besøgstjenesteledere ansat som sognemedhjælpere, og disse mødes flere gange årligt i faglig

sammenhæng. I disse sammenhænge er der ligeledes mulighed for supervision.

De frivillige har ligeledes mulighed for supervision. Dette sker dels direkte sammen med besøgslederen, der – alt efter behov – kan tage en samtale med den enkelte frivillige. Herudover fungerer diverse efteruddannelses tilbud (kurserne) ofte som en gruppesupervision for de frivillige. I forbindelse med kurserne er der således ofte – foruden det rent faglige indhold – mulighed for at diskutere mere almindelige problemstillinger, som de frivillige møder i deres dagligdag som besøgsvenner.

Endelig er der nogle af deltagerne i 1. samtalerunde, som mener, at de ligeledes foretager en slags kvalitetssikring ved at *afgrænse* sig fra at give besøg til "de allermest tunge". De mener i denne forbindelse, at der er grænser for, hvor store psykiske og sociale problemer en besøgsven er i stand til at tackle. En enkelt deltager udtrykte i den anledning, at deres besøgstjeneste mundtligt havde meddelt kommunen, at de ikke ønskede at få henvist svært psykisk syge. Ved at foretage en sådan afgrænsning mener de, at kvaliteten sikres; dels fordi den psykisk syge er bedre tjent med en professionel behandling, dels fordi sådanne meget vanskelige besøgsforhold vil være en meget hård belastning for besøgsvennen.

Kvalitetssikringen i DSM's besøgstjenester kan opsummeres således:

- Krav om "robuste" besøgsvenner.
- Grundige og kritiske ansættelsessamtaler.
- Tavshedspligt for besøgsvennerne.
- Forudgående visitationsbesøg hos nye besøgsmodtagere.
- Kontrolopringer.
- Diverse kurser.
- Supervision for ledere og besøgsvenner.
- Afgrænsning af brugergruppe.

5.4. Evaluering

Der er ikke nogen principiel modstand mod evaluering af besøgstjenesternes arbejde i DSM. Blandt deltagerne i både 1. og 2. samtalerunde er der dog en vis usikkerhed om, hvad en sådan evaluering/vurdering skal omhandle, og hvordan den skal gennemføres.

Der er delte meninger om, hvorvidt det ville være muligt at gennemføre en evaluering, hvor besøgsmodtagerne inddrages direkte. På den ene side mener nogle, at den eneste måde at få et "sandt billede" af kvaliteten i besøgstjenesternes arbejde på er ved at spørge besøgsmodtagerne. Omvendt peger flere deltagere på, at der ligger en række meget kritiske elementer i en sådan direkte brugervurdering. Disse forbehold kan kort skitseres således:

- Besøgsforholdene er ofte *meget intime* for den enkelte besøgsmodtager, hvilket gør det vanskeligt – og etisk betænkeligt – at spørge til kvaliteten af forholdet. Hvis en besøgsmodtager har noget at udsætte på besøgsforholdet, vil der ofte være tale om meget personlige forhold, som det er vanskeligt at lave nogen objektiv vurdering på baggrund af.
- Besøgsmodtagerne vil oftest være *tilbageholdende med at komme med kritik*, idet de kan frygte at miste "retten" til en besøgsven, hvis de er for kritiske. Deltagerne mener at dette i særlig grad gælder i forhold til frivillige aktiviteter. Brugere af offentlige tilbud er i nogen grad beskyttet af, at de har en mere formel ret til ydelsen.
- At lave direkte brugervurderinger kan medvirke til at *klientliggøre besøgsmodtageren* og dermed også give besøgstjenesten et uhensigtsmæssigt, institutionelt skær.
- Endelig, at det er praktisk umuligt at måle kvaliteten af menneskelige relationer. Som en deltager i 1. samtalerunde udtrykte det:

"Det er jo det, der er så vanskeligt, altså at måle det umålelige – eller man kunne sige: Hvordan vil du måle venskab?" (DSM, 25/4-1996)

På denne baggrund synes det åbenlyst, at DSM finder det *særligt vanskeligt at vurdere direkte på besøgstjenestens "produkt"* – det enkelte besøgsforhold.

Derimod er der generelt en positiv stemning over for mere *struktur- og procesorienterede vurderinger*, hvor fokus fx i stedet er sat på, hvilken rolle besøgstjenesten, som en samlet aktivitet, spiller i det enkelte lokalområde, eller på, hvilke regler og faste procedurer den enkelte besøgstjeneste har fastlagt, og i hvilket omfang de følges.

Der er generelt ingen betænkeligheder ved at inddrage kommunens eller forskellige offentlige institutioners (med tilbud til samme målgruppe som besøgstjenesternes) synspunkter/vurderinger af besøgstjenestens arbejde. Deltagerne nærer snarere et ønske om et bedre og tættere samarbejde med det offentlige, idet dette ville kunne lede til en bedre koordination mellem besøgstjeneste og det offentlige.

"Vi kan jo sagtens arbejde tæt sammen med det offentlige, men når vi så når til at så mener de sådan, og jeg mener sådan, så er det jo bare det; men derfor kan vi jo godt have et tæt samarbejde – Men det er jo noget med ikke at komme i lommen på dem selvfølgelig".
(DSM, 25/4-1996)

Deltagerne finder det imidlertid vigtigt, at besøgstjenesterne forud for et sådan samarbejde, gør sig nogle grundige overvejelser om egne mål og principper. Forud for et samarbejde med kommunen er det således vigtigt, at besøgstjenesten "ved, hvad man vil" eller hvad man vil have ud af samarbejdet. I denne forbindelse ses evalueringer/vurderinger af besøgstjenesterne helt overordnet som et potentiale for at klargøre målene med arbejdet og som en mulighed for mere præcist at afgrænse, hvilke opgaver besøgstjenesten kan og vil varetage.

Dansk Røde Kors (DRK): Besøgstjenester

Dansk Røde Kors blev stiftet i 1876 og har i dag 68.744 medlemmer. Der findes 242 lokalafdelinger, og ca. 85 pct. af DRK's samlede indtægter er offentlige tilskud (Kontaktudvalget til det frivillige sociale arbejde m.fl., 1994). DRK har både aktiviteter i Danmark og udfører internationalt hjælpe- og udviklingsarbejde¹⁾. I Danmark har DRK følgende sociale aktiviteter: Besøgstjeneste, telefonkæder, institutionsdrift, oplysning, undervisning, indsamlinger, genbrugsbutikker, gå-med-tjeneste, nørklegrupper, ferielejre, fængselsbesøgstjeneste og arbejde med asylansøgere, asylcentre, plejehjem, børnehaver og vuggestuer. Desuden har DRK kurser i førstehjælp, psykisk førstehjælp samt samaritergrupper.

Den centrale struktur

DRK's øverste forsamling er repræsentantskabet, som ved årlige møder vælger DRK's styrelse. Repræsentantskabet sammensættes af repræsentanter fra de lokale afdelinger (en afdeling – en repræsentant), og der er direkte valg til styrelsen på repræsentantskabsmødet. Styrelsen består af i alt 15 medlemmer, hvoraf der udpeges en præsident samt to vice-præsidenter (en national og en international).

Den lokale struktur

DRK er organisatorisk opdelt i lokalafdelinger, der hver har egen bestyrelse. Der er i hvert amt en amtskreds, hvori alle afdelinger i amtet er repræsenteret ved afdelingsformanden. Amtskredsens formål er at "befordre sammenhold og samarbej-

1) Hovedparten af det internationale arbejde udføres med støtte fra DANIDA, og udgiften i forbindelse med drift af asylcentre dækkes 100 pct. af staten.

de mellem afdelinger indenfor amtskredsen". Der er stor forskel på de enkelte lokalafdelinger m.h.t. aktiviteter, antal og typer frivillige, økonomiske ressourcer o.lign. Lokalafdelingerne har desuden – ligesom hos de øvrige organisationer – en relativt *udstrakt autonomi* i forhold til centralorganisationen og amtskredsen, idet de i vidt omfang selv kan bestemme deres aktiviteter:

"Afdelingerne bestemmer selv deres aktiviteter inden for handlingsplanens rammer og standardvedtægter, fastsat af repræsentantskabet. Standardvedtægterne indeholder regler for afdelingens ledelse, virksomhed og økonomi og for afdelingens forhold til amtskreds og styrelse og til landsforeningens administration (sekretariatet)". (Dansk Røde Kors, 1995, p. 8, § 3, stk. 4)

Selvom lokalafdelingerne således formelt har en høj grad af selvbestemmelse, må det alligevel formodes, at afdelingernes valg af aktiviteter og måden, de arbejder på, i nogen grad er påvirket fra centralt hold. Der findes udførlige vejledninger og råd til alle forhold omkring en besøgstjeneste: Bl.a. besøgslederens arbejdsopgaver og kontaktflade; køreplan for oprettelse/udbygning af besøgstjeneste; forslag til formuleringer af forskellige typer breve; overvejelser om, hvem der kan være besøgsven; besøgstjenestens økonomi osv. Disse råd og vejledninger er grundigt beskrevet i en håndbog for besøgsledere (Dansk Røde Kors, 1994a), der er udarbejdet af "Arbejdsgruppen for det sociale arbejde under Nationalt Udvalg".

Besøgstjenesten

Dansk Røde Kors' besøgstjenester indgår som en af flere aktiviteter under lokalafdelingerne, hvilket betyder, at besøgslederen udfører sit arbejde under ansvar over for afdelingens bestyrelse. Næsten samtlige 250 afdelinger har en besøgstjeneste, og der er ca. 7.000 Røde Kors-besøgsvenner i hele Danmark.

6.1. Centrale værdier og målsætninger

Det grundlæggende princip for samtlige Røde Kors' aktiviteter er *medmenneskelighed*, og dette definerer således også principper-

ne for besøgstjenestens arbejde. Om det sociale arbejde generelt formuleres det:

"Det bærende element i det sociale arbejde er at afhjælpe ensomheden". (Dansk Røde Kors, 1994a, p. 3)

Andetsteds formuleres det om formålet med besøgstjenesten og det øvrige sociale arbejde:

"Det er Dansk Røde Kors' opgave at hjælpe og styrke det enkelte menneske, så det bedre kan håndtere sine egne og andres problemer og kriser". (Dansk Røde Kors, 1994b, p. 8).

Der er således tale om en målsætning om *"hjælp til selvhjælp"*, når man ønsker at styrke menneskers evne til selv at løse egne problemer. I denne sammenhæng er det endvidere en målsætning at *forebygge* sociale problemer og menneskelige kriser.

En anden grundlæggende målsætning, som ligeledes optræder hos KSA og KK, er *fleksibilitet* i forhold til at identificere nye behov og kunne reagere hurtigt herpå:

".. at styrke det hidtidige arbejde, herunder det sociale arbejde og være parat til at imødekomme de nye behov, som samfundsudviklingen fremkalder". (Dansk Røde Kors, 1994b, s. 9)

For Dansk Røde Kors' besøgstjeneste er det endvidere karakteristisk, at man i vidt omfang definerer sig i forhold til det offentlige – såvel hvad angår målsætninger på et overordnet som på et mere konkret niveau. En overordnet målsætning for DRK's besøgstjeneste er således *"at udfylde et tomrum"*, som det offentlige ikke tager sig af", "at give noget unikt, som det offentlige ikke kan give" – d.v.s. kærlighed, omsorg, tryghed, nærhed etc. En af deltagerne i samtalerunden formulerer forskellen mellem besøgstjenesten og det offentlige således:

"Det offentlige har en distance som professionelle, der gør, at de ikke kan nå ind til deres (besøgsmodtagernes, red.) egentlige menneskelige behov". (DRK, 21/4-1996)

Dog har Røde Kors i kraft af sin målsætning om *neutralitet* ikke egentlige, formulerede socialpolitiske målsætninger. Således har organisationen i *princippet* ingen socialpolitiske holdninger, hvorfor fx ledere af besøgstjenesten ikke må arbejde politisk i organisationens regi. Dog er der blandt lederne af besøgstjenester enighed om, at man reelt arbejder socialpolitisk ved at *synliggøre* sociale behov og kritisere det offentlige, når det svigter:

"Der ligger en begrænsning på det frivillige arbejde, når vi snakker påvirkning af socialpolitikken, fordi der jo i Dansk Røde Kors' principper ligger noget om neutralitet. Man må ikke gå ind og arbejde politisk i virkeligheden, men derfor kan man selvfølgelig godt påvirke socialpolitikken, det er klart. Og det gør vi jo osse ved overhovedet at påvise, at der er et behov". (DRK, 21/4-1996)

Således er de fundamentale værdier og overordnede målsætninger for Dansk Røde Kors' sociale arbejde i høj grad sammenlignelige med, hvad vi har set i de kirkelige organisationer – DSM, KFUM's sociale arbejde og Kirkens Korshær. Det handler grundlæggende om medmenneskelighed og herudfra springer principperne for de konkrete aktiviteter. Det er muligt at opsummere følgende mere *konkrete mål* for DRK's besøgstjeneste. Det drejer sig om:

- At give mennesker i nød et forøget indhold i tilværelsen, højere livskvalitet, forøget selvtillid osv.
- At udvikle gensidighed ved at besøgsforhold bliver til venskab.
- At møde besøgsmodtageren på dennes egne præmisser.
- At arbejde ud fra fordomsfrihed og ligeværdighed mellem mennesker.
- At skabe tillid og tryghed i forhold til besøgsmodtageren
- At skabe netværk, "støtte op omkring de lokale netværk".

- At mennesker engageres ved at blive frivillige.
- At forebygge sociale problemer og ensomhed.
- At synliggøre det sociale arbejde i besøgstjenesten.

"Ofte er jeg ude for, at en besøgsmodtager siger: 'Jeg vil ikke have en besøgsven, men jeg vil gerne have én, der kommer og besøger mig'". (DRK, 21/4-1996)

Den helt grundlæggende målsætning i besøgstjenesten er naturligt nok at *skabe gode besøgsforhold*, at sætte 2 sammen, "der matcher"/"kan godt sammen". På denne måde er det et mål, at forholdet mellem besøgsven og besøgsmodtager udvikler sig til et regulært venskab – gerne således, at relationen kommer helt ud af besøgstjenestens regi.

"Man skal lade være med at tænke: Det er en besøgsven og en besøgsmodtager. For hvis det fungerer ordentligt, så når man er kommet dér et stykke tid, så er det ligegyldigt, hvor vi kender hinanden fra, for nu er vi venner". (DRK, 21/4-1996)

Som det fremgår af ovenstående er der en målsætning om at "myndiggøre" og *øge menneskers selvværd*, således at de bliver i stand til at hjælpe sig selv og andre; altså en slags "hjælp til selvhjælp".

Men arbejdet i besøgstjenesten opfattes ikke udelukkende som et giver/modtager-forhold med besøgsvennen som den givende og besøgsmodtageren som den modtagende. Tværtimod ses det som en vigtig målsætning at udvikle en *gensidighed* imellem besøgsven og besøgsmodtager, hvor begge parter får noget ud af forholdet. Man kan tale om gensidighed, når besøgsvennen også føler, han/hun får noget ud af besøgene. Når besøgsvennen oplever at give besøgsmodtageren et livsindhold, giver dette et ansvar, som bibringer besøgsvennen en glæde, en forøget livskvalitet. Denne målsætning om gensidighed er en helt central værdi i besøgstjenestens arbejde.

Tæt knyttet til værdien om gensidighed er målsætningen om at møde besøgsmodtageren med *fordomsfrihed*; at arbejde ud fra en værdi om *ligeværdighed* mellem mennesker – besøgsven og besøgsmodtager:

"Jeg spurgte ham (besøgsmodtageren; red.), hvorfor han egentlig ville vaskes, og hvorfor han ville ha' gjort hovedrengøring, og så sagde han: 'Du er den eneste, der er kommet hos mig, som ikke har rynket på næsen eller holdt sig for næsen, når du er kommet ned til mig, men du har talt med mig som et ligeværdigt menneske. (...) I stedet for at sige: 'Det kan vi, eller det kan vi ikke', synes jeg, vi skal sige: Vi kan prøve, indtil det modsatte er bevist". (DRK, 21/4-1996)

Dette kan også formuleres som en målsætning om at "*møde besøgsmodtageren på dennes præmisser*", at tage udgangspunkt i individuelle behov og ønsker. Lederne af besøgstjenester og de frivillige understreger vigtigheden af, at man som besøgsven er *fleksibel* og i stand til at gå ind på forskellige besøgsmodtageres præmisser. Der er således forskel på opgaven afhængigt af, hvorvidt besøgsmodtagerne er mennesker med ressourcer til at komme videre, eller det er såkaldt "terminale", hvor opgaven fx kunne være at medvirke til, at vedkommende får en værdig afslutning på livet.

Yderligere er det en målsætning at opbygge et *tillidsforhold* mellem besøgsven og besøgsmodtager. Dette betyder bl.a., at besøgsmodtagere *på ingen måde registreres*²⁾, ligesom det er vigtigt, at besøgsvennen har tavshedspligt og ikke går for hurtigt frem eller går for tæt på i forhold til besøgsmodtagerens personlige forhold. Dette er forhold, som især de frivillige besøgsvenner lagde stor vægt på:

2) Ud over de helt nødvendige oplysninger om navn, adresse og telefonnummer.

"Hvis jeg skulle fortælle dig, hvordan du skal være som besøgsven, så ville jeg sige, at du skal gå langsomt frem, fornemme på din besøgsmodtager, hvor langt du kan gå, på den måde forsigtigt opbygge en tillid. Det er vigtigt ikke at trænge sig på. (...) Og så ved de jo, at vi kommer jo ikke fra kommunen". (Frivillig i DRK, 8/5-1996)

Der eksisterer desuden en målsætning om at skabe *netværk*, selvom denne målsætning ikke synes at dominere besøgstjenesternes arbejde i større omfang. Lederne af besøgstjenester ser ganske enkelt besøgstjenesten som et netværk i sig selv: "Besøgstjenesten *er* et netværk, punktum." Besøgstjenestens funktion som socialt integrerende tillægges en *forebyggende effekt* i forhold til menneskers sociale situation:

"Målet med denne del af afdelingernes frivillige arbejde (det sociale arbejde, red.) er at organisere et netværk, der giver alle de involverede mere liv og varme i en ellers isoleret og ensom tilværelse. Det er samtidig en forebyggende aktivitet, der reducerer deres sårbarhed". (Dansk Røde Kors, 1994b, p. 10)

Endelig er en målsætning for besøgstjenesten, at mennesker kan *engageres* ved at blive besøgsvenner. At de engageres betyder i denne forbindelse både, at besøgsvenner selv får et forøget livsindhold, men også at de får en større indsigt i eksisterende sociale problemer. På denne måde ses selve det at udføre socialt arbejde som en *synliggørelse* af såvel de sociale problemer som besøgstjenestens sociale indsats.

6.2. Kvalitet og kvalitetssikring

DRK's besøgstjenester gør sig en række overvejelser over, hvad der er kvalitet og hvordan kvaliteten sikres.

Der eksisterer et formelt *regelsæt*, som alle frivillige besøgsvenner i Røde Kors regi skal følge. Det drejer sig bl.a. om tavshedspligt, trofasthed, ikke at udveksle gaver, ikke at udøve religiøs eller politisk agitation og lignende. Desuden er det som nævnt et princip, at besøgstjenesten ikke bygger på medlidenhed, men på

ligeværdighed og fordomsfrihed. Nystartede frivillige informeres om disse regler, ligesom der eksisterer en temmelig udførlig håndbog for besøgsledere udarbejdet i regi af Dansk Røde Kors' landsforening.³⁾

Foruden den *seleksion* der sker i fht. at sætte besøgsvenner og besøgsmodtagere sammen, sker der en udvælgelse og bedømmelse af mennesker, der er interesserede i at blive frivillige besøgsvenner. Vurderingen af en potentiel besøgsven foretages af besøgslederen gennem en personlig samtale. Der sker det undertiden, at en besøgsleder er nødt til at afvise en person, der ønsker at blive besøgsven, fordi besøgslederen skønner, at vedkommende ikke har nok personligt overskud til at klare arbejdet. "Det er vigtigt, at besøgsvennen selv har det godt for at kunne give." Mennesker, der fx er i behandling for alkohol eller psykiske problemer kan henvises til andre frivillige opgaver, bl.a. i Røde Kors' genbrugsbutikker eller til selvhjælpsgrupper. Endvidere sker det sommetider, at besøgslederen foreslår, at et menneske, der ønsker at blive besøgsven, i stedet bliver besøgsmodtager.

"Det, der også er meget vigtigt i fht. besøgsvenner, er, at man ikke kommer af medlidenhed. Der er altså mange, der siger: 'Jeg vil gerne være noget for et andet menneske.' Men jeg siger: 'Hvad har du selv behov for? Det er dit behov, der kommer først, og så kan du give. Er dit behov dækket, så kan du give, ikke før. Det er vigtigt, at besøgsvennerne selv har det godt'". (DRK, 21/4-1996)

Således mener besøgslederne, at de har en ret præcis idé om, hvem der kan bruges til hvilke opgaver. Det skal her bemærkes, at der ikke eksisterer nogen "checkliste" for, hvilke kvalifikationer den frivillige besøgsven skal besidde. Derimod foretager besøgslederen vurderingen af potentielle besøgsvenner på bag-

3) Håndbogen (Dansk Røde Kors, 1994a) giver udførlig vejledning om en række forskellige forhold ved en besøgstjeneste – bl.a. rekruttering af frivillige, samarbejde med kommunen og andre organisationer, besøgslederens kompetence osv.

grund af besøgsledernes erfaring, intuition osv. Der ligger således i dette spørgsmål – som i andre – et betydeligt skøn hos de enkelte besøgsledere⁴⁾.

"Når jeg møder en ny besøgsven, tror jeg, at jeg vil køre meget på ryggraden. Jeg synes en gang imellem, at man kan se på mennesker, hvad de indeholder næsten inden man kommer indenfor. (...) Men det er svært at sige det, hvis der er et menneske, man ikke kan bruge. Jeg er jo så heldig, at der er genbrugsbutikker nede hos os, og vi har jo også vores nørklere, så hvis ikke jeg umiddelbart kan sende ham ud som besøgsven, kan det godt være, at jeg ville prøve ham af, fx ved at han hjælper med at købe indovre i Rødovre Centeret eller ved at sende ham ned i Genbruget og spørge, om der er nogle ting, han kan bruges til eller kunne tænke sig, eller, hvis det var en dame, at hun kunne gå ned til nørklerne og snakke lidt dernede". (DRK, 21/4-1996)

Der eksisterer tilbud om *videreuddannelse* af besøgsvenner i de fleste besøgstjenester. Det kan både være kurser i fx førstehjælp eller kommunikation, hvor man trækker på Røde Kors' egen ekspertise – bl.a. læger og socialrådgivere. Eller det kan være oplæg fra socialforvaltningen, hjemmehjælpere og lignende. Det er dog forskelligt, i hvor stort omfang kurser anvendes i de forskellige besøgstjenester, ligesom der er delte meninger om, hvor brugbare kurser er. Mange frivillige er meget aktive mennesker, som "slet ikke har tid til at gå på kurser". Desuden fremgår det, at de frivillige i flere besøgstjenester er "nogle erfarne rotter, der ikke skal have nogen til at fortælle dem, hvordan de skal gøre". Kurser anvendes altså i flere besøgstjenester, mens de andre steder stort set ikke bruges.

4) Der er forskel på, hvordan besøgslederne vurderer potentielle besøgsvenner. Nogle besøger den nye besøgsven i dennes eget hjem, mens andre inviterer vedkommende hjem til sig selv for at se, hvordan vedkommende reagerer i et fremmed hjem; og en enkelt besøgsleder sætter flere nye besøgsvenner sammen for at se, hvordan de reagerer i en gruppe.

Desuden ses det som en kvalitet, såfremt gruppen af besøgsvenner er *bredt sammensat aldersmæssigt*. Derfor er det vigtigt at udvikle besøgstjenesten således, at den appellerer til alle aldersgrupper. Dog er det vigtigste, at besøgsvennerne kommer af lyst, "at det er frivilligheden, der driver værket." Det tillægges en stor værdi, at besøgsvennen kommer frivilligt, og ikke som de professionelle behandlere der udfører et stykke lønnet arbejde.

"En betalt ven er jo ikke nogen rigtig ven. Jeg synes ikke, at det er nogen offentlig opgave at skaffe venner til folk. Det kan jo heller aldrig blive ligeværdigt, hvis man ved, at hun sidder her og hyggeludrer med mig og er sød og rar, fordi taxameteret tæller derudaf, og hun får penge for at sidde og være sød ved mig". (DRK, 21/4-1996)

Derfor er det ligeledes vigtigt, at der eksisterer et godt sammenhold mellem besøgsvennerne; at der er *"organisatorisk samling"*. Sammenholdet søges styrket gennem jævnlige møder, hvor besøgsvennerne kan mødes og diskutere fælles problemer. Herved sker der ligeledes en *erfaringsopsamling*, hvor besøgsvennerne kan lære af hinandens arbejdsmetoder, ligesom der sker en systematiseret erfaringsoverførsel fra gamle til nye besøgsvenner.

"Vi har et ugentligt onsdagsmøde, som er frivilligt. Det er et møde, hvor man forsøger at diskutere nogle af de problemstillinger, som man jo står i, når man lige pludselig bliver anklaget for at have taget kassen eller have gjort et eller andet andet. De der meget svære situationer, som besøgsvenner står i mange gange, som kan være svære at tackle alene, og man kan selvfølgelig altid ringe til besøgskoordinatoren, men det er en god anledning til også, kan man sige, at udvikle hinanden, så jeg ikke skal snakke med dem individuelt hver gang, så de får en fælles bevidsthed op at stå omkring, hvad man gør i sådan nogle situationer". (DRK, 21/4-1996)

Det fremhæves i denne forbindelse, at besøgslederen spiller en vigtig rolle i fht. at styrke sammenholdet i besøgstjenesten og

lægge et fagligt niveau, signalere et kvalitetsniveau bl.a. ved at arrangere kurser o. lign.

Kvaliteten i besøgstjenesten søges endvidere sikret ved *udvælgelsen af besøgsmodtagere*. Besøgslederne opererer med en slags "bundgrænse" for, hvor dårlige besøgsmodtagere må være:

"En grundregel, jeg mener, vi bruger, er ikke at sende besøgsvenner ud et sted, hvor man aldrig selv (besøgslederen; red.) ville komme".
(DRK, 21/4-1996)

Det er således normalt, at besøgslederen henviser personer med svære psykiske problemer eller alvorlige misbrugsproblemer til de offentlige behandlingstilbud. Igen varierer holdningen til dette spørgsmål blandt besøgslederne, hvorfor der kan være betydelige forskelle på, hvor grænsen sættes i de enkelte besøgstjenester.

"Jeg tænkte, hvordan var det nu, var der ikke noget med socialhistorien? Så jeg ringede til rådhuset og fik så endelig fat i hendes sagsbehandler og sagde, at så vidt jeg vidste, var det hende, der havde anvist os, og jeg måtte altså stå af. Og de måtte ikke tro, at hun var i vores varetægt, for det var mere, end vi kunne magte. Så der er altså nogle ting, vi skal sige nej til. (...) Jeg ville ikke risikere, at man på socialkontoret mente, at hun blev varetaget af Røde Kors". (DRK, 21/4-1996)

Som det fremgår af ovenstående spiller besøgslederen en helt central rolle med henblik på at få besøgstjenesten til at fungere godt, og DRK fremhæver da også, at det er helt essentielt for en besøgstjeneste, at der er en god besøgsleder. Foruden de ovennævnte funktioner – at visitere besøgsvenner, at udvælge besøgsmodtagere, at arrangere eventuelle møder og kurser – er det også besøgslederens opgave at følge op på de etablerede besøgsforhold. Dette sker typisk ved, at besøgslederen ringer op til besøgsmodtageren efter et kortere stykke tid – 14 dage, 1 måned – og spørger, hvordan det går med besøgsvennen. Besøgslederen kan også gribe ind, hvis der opstår problemer i et besøgs-

forhold. Nogle besøgsledere ringer eller tager ud og besøger besøgsmodtagerne med faste intervaller – fx hvert halve år. Dog er der stor forskel på hyppighed og på hvilke procedurer, besøgslederne benytter sig af i de forskellige besøgstjenester.

Endelig er *samarbejdet med andre organisationer*, og især det offentlige, vigtigt for at lave en god besøgstjeneste. Ligesom besøgstjenesterne opfatter det som meget vigtigt, at de er i stand til at trække grænsen mellem, hvilke opgaver besøgstjenesten vil løse, og hvilke opgaver der er hjemmehjælpens, kan samarbejde med de offentlige instanser være stærkt medvirkende til at øge kvaliteten af besøgstjenestens arbejde.

"Jeg tror nok, at hjemmehjælperne er klar over, at vi kommer ikke og tager deres arbejde. Det er nok noget af det, vi pointerer mest – også over for besøgsmodtageren – at vi gør ikke rent, vi pudser ikke vinduer, vi gør ikke dét og dét, nemlig for ikke at træde en faggruppe over tærne. (...) Vi skal have mere samarbejde med dem frem for at lave modpoler". (DRK, 21/4-1996)

Samarbejdet med det offentlige kan bl.a. bestå i, at socialforvaltningen/hjemmehjælperne henviser mennesker til besøgstjenesten (besøgstjenesterne får typisk en stor del af besøgsmodtagerne henvist fra hjemmehjælperne, hospitaler m.v., men også dette varierer mellem de enkelte besøgstjenester). Desuden er kommunikation mellem besøgsvennerne og hjemmehjælpen væsentlig – fx i tilfælde, hvor en besøgsmodtager hospitalsindlægges. God kommunikation mellem hjemmehjælpen eller hospitalspersonale og besøgsvennen om ændringer i besøgsmodtagerens fysiske eller psykiske tilstand er vigtig for kvaliteten af besøgstjenestens arbejde.

Det kan her tilføjes, at tidligere tiders mere konfliktprægede relation mellem besøgstjenester og hjemmehjælperne nu synes afløst af et mere tillidsfuldt samarbejde. Dette, mener besøgslederne, skyldes nedskæringer i hjemmeplejen, hvor øget tidspres betyder, at den sociale del af et hjemmebesøg er blevet nedprio-

riteret. Besøgslederne i 1. samtalerunde mener således, at enhver indsats over for modtagerne af hjemmehjælp værdsættes af hjemmehjælperne snarere end at blive opfattet som konkurrence i den nuværende situation.

"Vi var til et møde med vores hjemmehjælper, hvor hjemmehjælperen siger: 'I tager alt det sociale, og det er det, vi godt kan lide, men som vi ikke har tid til.' Og det, synes jeg, var helt fint, at hun meldte ud på en måde, for det er jo lige nøjagtigt det. Vi havde et problem en overgang, hvor hjemmehjælperne, ja, de så noget skævt til os, ikke? Men da vi havde haft det møde, så blev vi jo i og for sig klar over, at der var jo ikke nogen af mine besøgsvenner, der kom ud for at gøre rent.(..) Og det hjalp hjemmehjælperne at få at vide, at vi kom ikke hverken som kontrollanter eller for at overtage deres job. Men jeg kan da godt se det fra hjemmehjælperens side. Alt det hyggelige, det har de ikke tid til, men det kan vi sådan set ikke gøre for". (DRK, 21/4-1996)

Røde Kors befinder sig tilsyneladende i en position i forhold til det offentlige, der ligner KFUM's sociale arbejde snarere end Kirkens Korshær. Man er interesseret i at samarbejde, men er på samme tid nervøs for at blive underkastet styring fra det offentlige. Dansk Røde Kors er bevidst om vigtigheden af at være i stand til at formulere organisationens profil for at *opretholde sin selvstændighed* i et samarbejde med det offentlige og andre organisationer:

"Der er fra alle parter et ønske om samarbejde og samtidig at sikre egen profil, men der er risiko for myndighedsstyring. Foreninger og myndigheder skal finde hinanden i et frugtbart samarbejde til fælles bedste, dvs. til fordel for dem, der har behov for organisationens støtte, og uden at det går ud over foreningernes særlige kendetegn". (Dansk Røde Kors, 1995b, p. 13).

Vigtigheden af at indgå i et samarbejde med kommunen og andre relevante organisationer understreges, samtidig med at

man frygter isomorfi og tab af profil i fht. offentligheden og brugerne:

"Det er også væsentligt, at samarbejdet med myndighederne ikke medfører, foreningerne begynder at efterligne disse, så folk ikke kan adskille frivilligt foreningsarbejde fra myndighedernes administrationer". (Dansk Røde Kors, 1995b, p. 13).

Det fremhæves desuden som vigtigt for organisationen at have en *selvfinansiering*, således at midler fra stat og kommune ikke kommer til at afgøre, hvilke aktiviteter organisationen igangsætter.

På denne måde optræder der en *tvetydig* holdning til det offentlige i DRK's besøgstjenester: På den ene side mener besøgstjenesterne, at de udfører opgaver, som burde løses af det offentlige, men som ikke bliver det pga. dårlig opgaveløsning eller ressourcemangel hos det offentlige. Besøgstjenesterne mener, at det ikke er deres opgave at udføre praktisk arbejde som fx rengøring, indkøb o.lign. På den anden side mener besøgstjenesterne, at der er opgaver, som det offentlige ikke kan eller skal løse – nemlig omsorgsarbejdet. Det er på denne baggrund en vigtig måde at sikre kvaliteten i besøgstjenesterne i DRK, at *trække grænser mellem den frivillige besøgstjeneste og de offentlige hjemmehjælpere* i fht., hvilken type opgaver der skal løses. Det er vigtigt for DRK, at spørgsmålet om, hvilke opgaver man skal varetage, diskuteres kontinuerligt. Det fremhæves som vigtigt "at være i stand til at sige fra en gang imellem", ellers er der en risiko for, at DRK bliver brugt som "skraldespand" af det offentlige.

"Der er virkelig politik i det her. (...) Det kan ikke nytte noget, at vi går ind og overtager opgaver, som folk ellers kunne få løn for. Det er noget, der bestandigt skal tages op. Det er svært at sige nej til besøgsmodtagere, men det er vigtigt, at vi er i stand til at melde fra". (DRK, 21/4-1996)

Besøgslederne mener således, at besøgstjenestens opgave ikke er at træde til, når det offentlige svigter i fht. at løse praktiske opgaver, men snarere at spørge, hvorvidt besøgsmodtageren får de offentlige ydelser, som vedkommende er berettiget til – og på den måde virke som besøgsmodtagerens "advokat" i fht. det offentlige sociale system.

Opsummering af besøgstjenestens kvalitetsforståelse

Definitionen af, hvad der er kvalitet for besøgstjenesterne, foregår i meget stort omfang gennem sammenligninger med det offentlige. Kvaliteten er med andre ord i høj grad, at besøgstjenesten er i stand til at udføre opgaver, som det offentlige ikke kan løse, og gøre dette på måder, som det offentlige ikke gør eller kan gøre. De væsentligste kvaliteter kan i besøgstjenestens forståelse opsummeres som følger:

- At besøgstjenesten arbejder ud fra ligestilling, gensidighed og fordomsfrihed.
- At besøgsvennerne er frivillige, at de kommer af lyst.
- At besøgsvennen er i stand til at møde besøgsmodtageren på dennes præmisser,
- At besøgstjenesten kan udvise fleksibilitet i forhold til forskellige besøgsmodtagere.
- At besøgstjenesten arbejder uden det offentlige system af registrering, handleplaner o.lign., hvilket skaber tryghed og tillid i fht. besøgsmodtagerne.
- At besøgstjenesten kan virke som besøgsmodtagerens "advokat", hjælpe besøgsmodtageren med eventuelle problemer i fht. offentlige myndigheder.

Besøgstjenestens midler til sikring af kvaliteten kan kort opsummeres således:

- Information om de formelle regler: Tavshedspligt, ingen gaver, trofasthed osv.

- Udvælgelse af såvel besøgsmodtagere som besøgsvenner gennem personlige samtaler.
- Uddannelse af besøgsvenner via kurser, supervision af besøgsledere.
- Erfaringsoverførsel mellem frivillige besøgsvenner.
- Besøgslederen følger op på nyetablerede besøgsforhold via besøg eller telefonisk.
- Samarbejde med offentlige instanser: Hjemmehjælpen, hospitaler, plejehjem osv.
- Grænsesætning mellem, hvad der er offentlige, og hvad der er besøgstjenestens opgaver.

6.3. Evaluering

Besøgslederne i DRK er ikke modstandere af evaluering per se, men de mener ikke, at evalueringer kan og bør baseres på tal. Der laves allerede forskellige former for evalueringer. Enkelte besøgsledere laver formaliserede årsberetninger, hvor der gøres status over, hvordan besøgstjenesten har fungeret i det forløbne år. Der evalueres også løbende på møder mellem besøgsvenner, hvor besøgslederen deltager. Ligeledes kan de tilbagemeldinger, som besøgslederen modtager fra besøgsmodtagerne, betragtes som en form for evaluering af besøgstjenestens arbejde. Ud over disse selvevalueringer, som nogle besøgsledere laver, kan der skelnes mellem 2 former for evaluering: Omdømmevurdering og brugervurdering.

Omdømmevurdering kunne være vurderinger af besøgstjenestens arbejde af:

- Den offentlige samarbejdspartner: Hjemmehjælper, hospitalspersonale, plejehjems personale, sagsbehandlere og den kommunale socialforvaltning generelt.
- Pårørende: Familienmedlemmer og venner.
- Andre samarbejdspartnere: Organisationer, der arbejder på det samme område.

Både lederne af besøgstjenester og de frivillige, vi har talt med, er positivt indstillet over for sådanne omdømmevurderinger og så fx socialforvaltningers og hospitalers vedvarende brug af besøgstjenesterne som en positiv omdømmevurdering, ligesom vedvarende kommunale tilskud (selvom de er små) betragtes som en form for positiv omdømmevurdering. Endvidere er der en positiv indstilling over for idéen om vurderinger fra pårørende.

"Det med hvordan man måler kvaliteten.. Hvis mine brugere – og det kan være mange, det kan være pårørende, personale på hospitaler og hos kommuner – hvis de synes, det er et godt stykke arbejde, så har jeg gjort det godt. (...) At vi bliver brugt, det er da en tilkendegivelse i fht. vores arbejde". DRK, 21/4-1996)

Brugervurderinger sker på sin vis allerede ifølge DRK, når besøgsmodtagere fortæller besøgsledere, hvad de synes om besøgsforholdet. Dog mener besøgslederne, at det kan være svært at få en oprigtig vurdering fra besøgsmodtagere, hvis det er besøgstjernen der spørger. Dette skyldes dels at sådanne forhold er meget følsomme, dels at besøgsmodtagere kan frygte at miste besøgsvennen, hvis han/hun klager over besøgsforholdet.

Nogle af besøgslederne mener, at formaliserede brugerundersøgelser godt kan lade sig gøre, men at det bør være nogle udefrakommende, neutrale, der foretager dem. Interview vil være den relevante fremgangsmåde, da spørgeskemaer erfaringsmæssigt er yderst problematiske at forholde sig til for ældre og handicappede mennesker. Et andet problem, besøgslederne peger på i denne forbindelse, er, at besøgsmodtagere øjensynligt vil føle sig registreret, hvis de stilles over for et krav om at udfylde et skema, og det ikke at registrere er, som nævnt, et af besøgstjenestens helt centrale principper.

"Det ville ikke være en god idé med et spørgeskema, for jeg tror, at hvis man sendte sådan et skema ud, så ville de (besøgsmodtagerne, red.) føle sig registreret, og det er jo noget af det værste, vi kan bede

mennesker om i dag, det er, at de skal registreres, for de er registreret nok steder". (DRK, 21/4-1996)

Selvom der ikke er en afvisende holdning over for det at evaluere, mener besøgslederne ikke, at det er muligt eller ønskværdigt at opstille faste procedurer, som skal gælde i alle besøgstjenester. Dette skyldes, at besøgstjenesterne og de lokalafdelinger, som de er tilknyttet, er meget forskellige. Der bør være en vis fleksibilitet og plads til, at "tingene kan gro nedefra", og til at det frivillige engagement kan opretholdes.

Det samme gør sig gældende i fht. idéen om at udarbejde en deklARATION for besøgstjenesten med præcisering af, hvad besøgstjenesten kan og vil og omvendt. Også på dette spørgsmål mener besøgslederne, at det er vanskeligt at lave en fælles deklARATION pga. de enkelte besøgstjenesters forskellighed.

"Det er nok svært at lave en deklARATION, der kan gælde for hele landet, fordi så mener én besøgsleder en ting, og så har en anden en lidt anden holdning, fx på spørgsmålet om, hvor tunge besøgsmodtagerne må være. (...) Der er lige så mange meninger om, hvor langt Røde Kors' besøgstjenester må strække sig, som der er besøgsledere". (DRK, 21/4-1996)

English Summary

Voluntary organizations have of later years become the focus of a greater interest due to a reorientation in social policies in Denmark. Concurrently with the public sector's increasing interest in the incorporation of voluntary organizations in the Welfare State, a need has arisen to measure the effect of the social – work carried out by these voluntary organizations. For example, as seen from a proposal for new social legislation: supervision of private organizations should in the future also cover the standard of the assistance offered.

The basis of an evaluation of work standards in voluntary organizations must inevitably be their own goals and definitions of quality. But what do the voluntary organizations themselves believe is the quality of their work and how do they think this can be evaluated? And if this is the case, who is to be responsible for this quality evaluation?

At the request of the Committee on Voluntary Social – Work, The Danish National Institute of Social Research (SFI) has, in the spring of 1996, carried out group interviews of leaders and voluntary workers in four of the largest voluntary organizations in Denmark: the Red Cross (Denmark), the Federation of Parish Charities, the Church Army, KFUM's (Y.M.C.A.) Welfare Work. Our discussion centred round two types of voluntary work: Voluntary Visitors in the Danish Red Cross and the Federation of Parish Charities as well as Welfare Cafés/Shelters in KFUM's Welfare Work and the Church Army. The subject of discussion was the quality of the person-to-person contact and the possible methods of measuring this quality of work.

Trust and Brotherly Love

The Welfare System – in abstract or with definite experience from real life – constitutes a basic framework of reference for

most of the definitions of quality. It could be said that the Welfare System acts as a “counter image” in which the voluntary organizations themselves are reflected. The voluntary organizations believe that the main difference of quality between voluntary activities and public welfare within the same field of social – work, is the opportunity that voluntary organizations have to achieve close and trusting human relationships to and between the weak and outcast elements in society.

Voluntary organisations have a series of characteristics – a sort of special character trait – which is emphasized as a necessity in order to achieve this close and trusting human relationship: Less labelling in connection with social problems, no user registration, independency of the public sector, no goal-orientated treatment, vast amounts of time as well as the fact that voluntary workers do work precisely of their own free will. This special character trait is therefore, really a list of traits which the voluntary organizations use to define their so-called comparative advantages. Of course, these are primarily advantages from the quality of work, whereas the traditional belief that the advantages of voluntary organizations, that they are cheaper and more flexible, do not play a very significant role at all in their own understanding of themselves.

Own Values and The Public Sector

The normative basis of the voluntary organizations and their independence in relation to the public sector form, on this basis, the central elements in the voluntary organizations’ own understanding of quality. However, there is some concern among the organizations as to the feasibility of keeping this special character trait intact and thus, the ability to freely develop this basis of their existence. A central element in the values of the voluntary organizations, is the desire to make the individual their starting point. With the increasing integration of voluntary organizations into the Welfare System, voluntary organizations can see the danger of this starting point being moved away from the individual. The organizations fear the fact

that they may be forced to consider more and more the requirements of the Welfare System and less the needs of the individual.

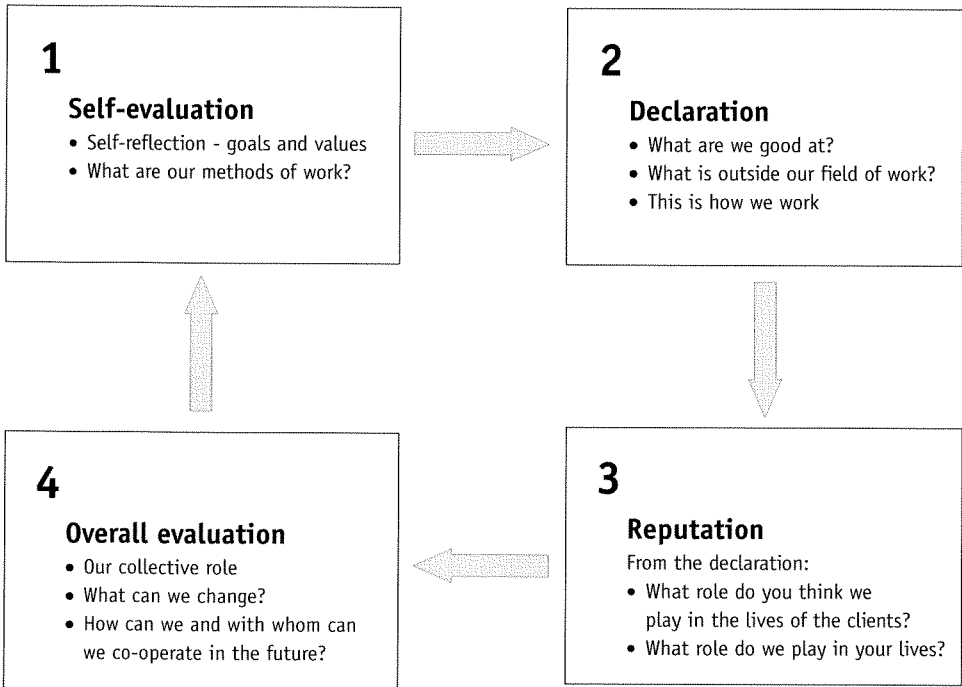
Therefore, important characteristics which we would like to include may be lost. On the other hand, there may be many positive possibilities in an extended collaboration between the Welfare System and the work of voluntary organizations. The question is, how can this be achieved without undermining the positive characteristics of the voluntary organizations?

One Possible Model of Evaluation

On the basis of a number of interviews a type of evaluation model has been set up. The main function of this model is to clarify the identity of the organizations – including the basis of their existence, field of operation and methods of work. This is only a basic model which gives access to a further and wider research process within the organizations. The process can be divided into four elements:

- 1) *Self-evaluation* – in which the local organization (e.g. the individual shelter) learns to deal thoroughly with the values on which the work is based and the methods of work used.
- 2) *Declaration* – which is reached on the basis of self-evaluation, the purpose being to clarify the values of the organizations and field of work and not least what procedures are followed in order to ensure that the level of quality is kept. Thus the declaration should give a clear picture of the voluntary activities internally and externally.
- 3) *Reputation of the organization* – in which people outside the organization and its co-operation partners are included with their opinions of the work of the organization (e.g. the council-run home help system could give their evaluation of the voluntary visitor's role and importance for the recipient group). The evaluation should be done by the person who has direct contact with the people in need (e.g. the individual home help).

Figure 1.
Self-evaluation model.



- 4) *Overall evaluation* – in which an overall evaluation is made on the basis of the results from self-evaluation, declaration and reputation of organization concerned.

The overall evaluation can be used in co-operation with the authorities empowered to give grants. *All individual phases of the evaluation process are initiated and controlled by the local organization.*

The Possibilities and Risks Involved with This Type of Evaluation

A positive development in this type of evaluation process is that the identity of and the common understanding in the organization is strengthened. A process in which values, goals, work

processes and quality control are discussed can result in the clarification, development and not least render visible the identity of the organization concerned. This clarification of the identities of organizations, will certainly reduce the risk of the authorities having a mistaken expectancy of what the voluntary organizations are able to cope with. Nevertheless we are aware that there frequently, will be a number of conflicting interests in connection with the evaluation process. The authorities will obviously have an interest in grant control and evaluation of results, while voluntary organizations will regard the evaluation process as a method of further development. Part of the organizational theory argues the fact that organizations which are financially dependent on others, will, in time, very often develop into the type of organizations they are financially dependent on. There is also a risk that the evaluation process will be carried out with the aim in mind of satisfying the authorities who are empowered to give grants.

If the organizations primarily carry out the evaluation process in order to show the outside world a picture of an efficient and responsible organization, there is the risk involved that the evaluation will contribute to changes within the organization. Evaluations or restructuring carried out “ceremoniously” do not, in other words, only act as a “play to the gallery” but can with time become values and quantities used as guidelines within the organization itself. For example: can a demand for clearer specifications as to the division of powers/authority and fixed work procedures in an organization, become a threat towards the requirements of free scope and spontaneity. Our proposed model should not be seen as the only solution to these problems, containing as it does the method of strengthening and rendering visible identities that can be regarded as a threat to the so-called special characteristic of the voluntary organizations.

Bilag 1

Interviewguide – 1. samtalerunde

1. Målsætninger

- Hvilke overordnede mål arbejder (...) med for det sociale arbejde?
- Hvilke konkrete mål arbejdes der med for de enkelte (...) aktiviteter?

2. Kvalitet

- Begrænsninger: Hvilke opgaver kan og skal I *ikke* varetage?
- Hvad er kvalitet i det frivillige sociale arbejde?
- Hvad er et godt stykke arbejde?
Dels i forhold til de overordnede målsætninger, dels i forhold til det daglige arbejde og de konkrete aktiviteter?
- Kvalitetsdiskussioner i (...) – hvornår og hvordan?

3. Metoder til evaluering

- Hvordan arbejder I i øjeblikket for, at målene opfyldes?
 - Fx uddannelse af frivillige?
- Hvordan kunne man i øvrigt arbejde for at sikre kvaliteten?
- Er det hensigtsmæssigt at arbejde med evaluering af kvalitet i (...)s frivillige sociale arbejde/at opstille "evalueringskriterier"?
 - hvorfor og hvorfor ikke?
- For hvilke aktiviteter kan det lade sig gøre at opstille evalueringskriterier – og for hvilke ikke?
- Hvordan kan *hvem* gennemføre evalueringer af (...) frivillige sociale arbejde?

4. Fremtidig udvikling af kvalitet i det sociale arbejde

- Hvordan bør der fremover sættes ind for at styrke kvaliteten i det frivillige sociale arbejde?

- Gennem øget brugerinddragelse? Hvordan kan brugerne i større omfang inddrages i arbejdet med at definere og udvikle kvalitet i det sociale arbejde?
- Andre idéer?

Bilag 2

Interviewguide - 2. samtalerunde

Præsentationsrunde:

- Hvad laver I ved siden af (beskæftigelse mv.)?
- Hvor længe har I været besøgsvenner i (...)?
- Hvor mange besøgsmodtagere har I?
- Hvor tit besøger I jeres besøgsmodtager?
- Hvorfor blev I besøgsvenner?
 - for at hjælpe andre?
 - fordi I selv får noget ud af det (soc. samvær, kontakt, bliver klogere osv)
 - begge dele: hvad spiller den største rolle?

Hvilken slags besøgsmodtagere har I?

- mest ældre?
- psykisk syge?
- misbrugere?

Hvis vi (Thomas og Kaspar) nu skulle lave dit arbejde en enkelt dag?

- Hvordan forløber et typisk besøg?
- Hvad er særligt vigtigt at huske?
- Hvad skal vi ikke gøre?
- og hvorfor er det vigtigt?

Med andre ord:

- Hvad gør I for at gøre arbejdet så godt som muligt?
- Eller hvad er vigtigt for kvaliteten i jeres daglige arbejde?

Hvad er forskellen på det arbejde I laver og den kommunale hjem-mepleje?

Er det vigtigt for Jer, at I kan se en konkret effekt af jeres arbejde?

- at der fx sker en udvikling med besøgsmodtageren?
 - får det bedre psykisk?
 - selv bliver i stand til at komme ud?
 - skaber sig sit eget netværk?
 - bliver mindre deprimeret?

Eller er "målbare" resultater underordnede?

- drejer det sig mere om medmenneskelig kontakt?
- om at skabe frirum?

Er det muligt, at opstille nogle mere eller mindre faste kriterier for det gode arbejde?

- Hvilke?

Ville det være muligt at foretage en evaluering/vurdering ud fra disse kriterier?

- Hvordan?
- Via brugerundersøgelser?
- Jævnlig fællesmøder for alle besøgsvennerne?
- Tilbagemeldinger fra det offentlige (hjemme- og sygehjælp)?
- Fx gennem et fællesmøde: Mellem besøgstjenesten og hjemmehjælpen?

Bilag 3

1- <aktivitetens navn>

5- <postnr.>

1) Hvor mange frivillige medarbejdere har (...)?

(angiv anslåede gennemsnit for seneste år)

Ca. _____ personer

2) Hvor mange lønnede medarbejdere har (...)?

_____ lønnede ansatte Timetal pr. uge: _____

_____ langtidsledige/aktivering Timetal pr. uge: _____

3) Hvor stor er den samlede årlige omsætning (inkl. løn, husleje mv.)?

(angiv ca.-tal for det seneste år)

Ca. kr. _____ kr.

4) Hvor meget udgør det samlede tilskud fra offentlige myndigheder af indtægterne?

(stat, amt, kommune og tips & lotto)

Ca. i % _____%

5) Hvor meget udgør indtægter fra (...)driften af de samlede indtægter?

Ca. i % _____%

6) Hvor meget udgør det kommunale tilskud af det samlede offentlige tilskud?

Ca. i % _____%

7) Hvor meget udgør det statslige tilskud af det samlede offentlige tilskud?

Ca. i % _____%

8) Hvor stor en andel af de samlede udgifter anvendes til lønninger?

Ca. i % _____%

9) Hvor stor en andel af de samlede udgifter anvendes til kurser for de frivillige?

Ca. i % _____%

10) Stiller kommunen/amtet gratis lokaler til rådighed?

Ja Nej

Litteratur

Anker, J. (1995)

De frivillige sociale organisationer. København: Socialforskningsinstituttet, rapport 95:12.

Bild, T. (1989)

Twivlen om det rationaliserede samfunds fornuft, i: Klausen, K. K. (red): Stat og marked, København: Jurist- og Økonomforbundets forlag.

Brunsson, N. & Olsen, J.P. (red) (1990)

Makten att reformera, Stockholm: Carlson bokförlag.

Dansk Røde Kors (1995b)

Principprogrammet for det nationale arbejde, København: Dansk Røde Kors.

Dansk Røde Kors (1994b)

Handlingsplan for 1995-97, København: Dansk Røde Kors.

Dansk Røde Kors (1994a)

Besøgslederen – Håndbog for besøgsledere. Arbejdsgruppen for det sociale arbejde under Nationalt Udvalg, København: Dansk Røde Kors.

Dansk Røde Kors (1995)

Love og vedtægter, København: Dansk Røde Kors.

Foss Hansen, H. (1992)

Organisatorisk effektivitet, i: Beck-Jørgensen, T. & Melander, P. (red.) (1992) *Livet i offentlige organisationer.* København: Jurist- og Økonomforbundets forlag.

Gheradi, S. (1995)

When will he say: Today the Plates are soft. Harwood Academic Publishers.

Henriksen, L. S. (1995b)

Frivillige organisationer i en dansk kommune, i: Klausen, K. K. & Selle, P. (red.), *Frivillige organisationer i Norden*. Otta: Tano og Jurist og Økonomforbundets Forlag.

Hirshman, A.O. (1970)

Exit, Voice, and loyalty, Cambridge: Harvard University Press.

Jeppesen, K. J. & Høeg, D. (1987)

Private hjælpeorganisationer – på det sociale område. København: Socialforskningsinstituttet. Publikation 160.

KFUM's sociale arbejde (1995)

Café-håndbog, Strib: KFUM's sociale arbejde.

Kontaktudvalget til det frivillige sociale arbejde & Center for frivilligt socialt arbejde (1994)

Social Vejviser. Frivillige organisationer på det Sociale og Sundhedsmæssige område. (3.udg.) Odense.

Launsøe, L. & Rieber, O. (1987)

Forskning om og med mennesker. København: Arnold Busck.

Meyer, J.W. & Rowan, B. (1977)

Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremoni i: Meyer, J.W. & Scott, W.R. (1983) *Organizational Environments*, Sage Publications.

Udvalget om frivilligt socialt arbejde (1996)

Stemmer fra det frivillige Danmark. Odense: Center for frivilligt socialt arbejde.

Supplerende litteratur

Anker, J. & Koch-Nielsen, I. (1995)

Det frivillige arbejde. København: Socialforskningsinstituttet, rapport 95:3.

Bømler, T. U. (1996)

De professionelle, de frivillige og de udstødte. København: Socialministeriet.

Christensen, S. & Molin, J. (red.) (1995)

I den gode sags tjeneste. København: Handelshøjskolen.

Finansministeriet (1995)

Mål og resultatstyring. København: Finansministeriet.

Habermann, U. (1987)

Det tredje netværk. København: Akademisk forlag.

Habermann, U. (1995)

Kommuneprofiler. Odense: Center for frivilligt socialt arbejde.

Hansson, Finn (1993)

Evalueringsforskning og sociologisk teori i Dansk Sociologi, dec. 1993.

Hegland, T. J. (1994)

Fra de tusind blomster til en målrettet udvikling. Aalborg: AUC.

Henriksen, L. S. (1995)

Frivillige organisationer i den decentrale velfærdsstat. Aalborg: AUC.

Hulgård, L. (1995)

Værdiforandringer i Velfærdsstaten. Roskilde: RUC, Forvaltning.

Kirkens Korshærs Natcafé, Stengade

Natcaféen – det første halve år. København: Kirkens Korshær.

Klausen, K. K. (1989)

Den tredje sektor. Frivillige organisationer mellem stat og marked, i: Klausen, K.K. & Nielsen, T.H. (red.) Stat og marked. Fra Leviathan og usynlig hånd til forhandlingsøkonomi. Charlottenlund: Jurist-og Økonomforbundets Forlag.

Klausen, K. K. & Selle, P. (red.) (1995)

Frivillig organisering i Norden. Otta: Tano og Jurist- og Økonomforbundets Forlag.

Lorentzen, H. (1993)

Frivillighetens integrasjon. Staten og de frivillige velferdsproducentene. Oslo: Institut for samfunnsforskning.

Lorentzen, H. & Rogstad, J. (1994)

Hvorfor Frivillig? Oslo: Institutt for samfunnsforskning.

Nielsen, J. C. (1991)

Med risiko for venskab. En brugsbog om besøgstjeneste. Frederiksberg: Religionspædagogisk Center.

Stiftsudvalget for diakonale opgaver i Københavns Stift (1988)

Rødder og netværk. København: Materialecentralen.

Yderligere er anvendt diverse årsberetninger principprogrammer, pjecer, evalueringer, organisationsblade m.m. fra de 4 organisationer generelt og deres sociale aktiviteter specifikt.

Socialforskningsinstituttets udgivelser siden 1.1.1996

96:1

Rønnow, B.: Tillægsydelser i velfærdsservicen. 1996. 94 s. ISBN 87-7487-526-4. Kr. 150,00.

96:2

Bengtsson, S. & Rønnow, B.: Marked som styringsredskab – nogle erfaringer fra hollandsk og svensk ældreservice. 1996. 136 s. ISBN 87-7487-527-2. Kr. 175,00.

96:3

Inger Koch-Nielsen: Family Obligations in Denmark. 1996. 40 s. ISBN 87-7487-524-8.

96:4

Hansen, E.J.: The First Generation in the Welfare State. 1996. 44 s. ISBN 87-7487-528-0.

96:5

Christensen, E.: Daginstitutionen som forebyggende tilbud til truede børn – en undersøgelse af 769 daginstitutioner. 1996. 144 s. ISBN 87-7487-530-2. Kr. 125,00.

96:6

Gregersen, O. & Hølek, L.: Arbejdsmarkedsuddannelserne – en vidensopsamling. 1996. 175 s. ISBN 87-7487-531-0. Kr. 140,00.

96:7

Kvist, J. & Sinfield, A.: Comparing Tax Routes to Welfare in Denmark and the United Kingdom. 1996. 51 s. ISBN 87-7487-532-9.

96:8

Juul, S.: Sårbarhedsskabende træk i det moderne samfund. Et essay. 1996. 164 s. ISBN 87-7487-533-7. Kr. 140,00.

96:9

Langager, K.: Ledige på kursus. Effekter af specialarbejderkurser vurderet ved et eksperiment. 1996. 191 s. ISBN 87-7487-534-5. Kr. 190,00.

96:10

Pedersen, L.: Orlov, ledighed og beskæftigelse. 1996. 109 s. ISBN 87-7487-535-3. Kr. 110,00.

96:11

Andersen, D., Appeldorn, A. & Weise, H.: Orlov – evaluering af orlovsordningerne. 1996. 221 s. ISBN 87-7487-536-1. Kr. 200,00.

96:12

Holt, H. & Thaulow, I. (eds.): Reconciling Work and Family Life. An International Perspective on the Role of Companies. 1996. 256 s. ISBN 87-7487-538-8. Kr. 200,00.

96:13

Bengtsson, S.: Welfare – con o senza stato. I servizi sociali a Padova e ad Århus. Un'analisi comparata. 1996. 68 s. ISBN 87-7487-541-8.

96:14

Christoffersen, M.: Opvækst med arbejdsløshed. En forløbsundersøgelse af to generationer født 1966 og 1973. 1996. 203 s. ISBN 87-7487-544-2. Kr. 200,00.

96:15

Toft Rasmussen, E. & Koch-Nielsen, I.: Den tredje sektor under forandring. 1996. 180 s. ISBN 87-7487-545-0. Kr. 150,00.

96:16

Christensen, E.: Definition, Measuring and Prevalence of Child Neglect. A Study of Children Aged 0-1 year. 1996. 31 s. ISBN 87-7487-546-9.

96:17

Holt, H. & Thaulow, I.: Erfaringer fra et udviklingsprojekt om familievenlige arbejdspladser. 1996. 188 s. ISBN 87-7487-547-7. Kr. 120,00.

96:18

Bunnage, D.: De unge ældre i 1990'erne. 1996. 71 s. ISBN 87-7487-548-5. Kr. 80,00.

96:19

Ingerslev, O. & Pedersen, L.: Marginalisering 1990-1994. 1996. 95 s. ISBN 87-7487-549-3. Kr. 95,00.

96:20

Høgelund, J.: Orlovsordninger i Norden. København: Nordisk Ministerråd. Arbejdsmarked. TemaNord 1996:612. 1996. 162 s. ISBN 92-9120-956-2. Kr. 50,00 ekskl. moms. Købes hos Svensk-Norsk Bogimport, Esplanaden 8 B, 1236 København K. Tlf. 33 14 26 66. Fax 33 14 35 88.

96:21

Bonke, J.: Nordisk arbejdsmarkedsforskning 1993-95. København: Nordisk Ministerråd. Arbejdsmarked og arbejdsmiljø. Nord 1996:40. 1996. 176 s. ISBN 92-9120-984-8. Kr. 134,00 ekskl. moms. Købes hos Svensk-Norsk Bogimport, Esplanaden 8 B, 1236 København K. Tlf. 33 14 26 66. Fax 33 14 35 88.

96:22

Bruun-Vierø, I.M.: Annual Report 1995. Catalogue of Projects 1996. 1996. 44 s. ISBN 87-7487-550-7.

96:23

Nygaard Christoffersen, M.: Opvækst hos fædre. En sammenligning af 3-5-årige børns opvækst hos fædre og mødre. 1996. 152 s. ISBN 87-7487-551-5. Kr. 160,00.

97:1

Bengtsson, S.: Handicap og funktionshæmning i halvfemserne. 1997. 196 s. ISBN87-7487-552-3. Kr. 140,00.

97:2

Gregersen, O.: Virksomhedernes brug af arbejdsmarkedsuddannelserne. 1997. 242 s. ISBN 87-7487-553-1. Kr. 175,00.

97:3

Andersen, D.: Uddannelsesvalg efter 9. klasse. Delprojekt under forskningsprogrammet UDDANNELSE TIL ALLE. 1997. 205 s. ISBN 87-7487-555-8. Kr. 135,00.

Social Forskning er instituttets nyhedsblad. Det udkommer fire gange om året og orienterer i en lettilgængelig form om resultaterne af instituttets arbejde. Lejlighedsvis udkommer Social Forskning som udvidet tema-nummer med bidragydere udefra.

Abonnementet er gratis og kan tegnes ved henvendelse til instituttet.

Tema-nummer af Social Forskning:

Det sociale ansvar. September '96. 68 s.

Borgerne om velfærdssamfundet. Særnummer. August '96. 66 s. Kr. 50,00.

Børn. Familie. Samfund. Marts '97. 98 s.

En fuldstændig liste over instituttets udgivelser kan fås ved henvendelse til Socialforskningsinstituttet tlf. 33 48 08 00, e-mail: library@smsfi.dk.

