

# Oslo Røde Kors Besøktjeneste

En kvalitativ studie av besøksvenners situasjon

Eirik Hennem

Masteroppgave i sosiologi

NTNU, Høsten 2010

## Forord

Etter endelig å ha skrevet ferdig masteroppgaven er det godt og nå kunne takke de som har bidratt til det ferdige produktet. Først og fremst vil jeg takke min veileder Elin Kvande for fruktbare veiledningstimer og konstruktive tilbakemeldinger. Du har hatt et åpent sinn til prosjektet og holdt meg på stø kurs med dine innspill. Så tusen takk skal du ha!

Jeg vil også takke foreldrene mine som har bidratt økonomisk i en tid da inntektene ikke har stått i stil med utgiftene. Tusen takk! Mine samarbeidspartnere i Oslo Røde Kors må også takkes. Hadde det ikke vært for dere så hadde jeg sannsynligvis ikke valgt dette prosjektet og denne masteroppgaven ville aldri funnet sted. Takk også for at dere har vært så hjelpelige med å få tak i informanter og at dere har fått meg til føle meg velkommen. Videre vil jeg sende en stor takk til informantene mine som gjennom sine historier har gitt meg et solid og spennende innblikk i hvordan hverdagen som besøksvenn arter seg. Tusen takk skal dere ha!

Sist, men ikke minst må jeg få takke min kjære samboer Gunn Birgitte som har hjulpet meg med trøstende ord på dager hvor prosjektet føltes overveldende og slitsomt. Og tusen takk for at du tok deg tid til å lese korrektur i en hektisk skolehverdag.

# Innholdsfortegnelse

<b>1.</b>	<b>Innledning .....</b>	<b>5</b>
1.2	Oppgavens gang.....	7
<b>2.</b>	<b>Teoretisk utgangspunkt .....</b>	<b>9</b>
2.1	Interaksjonismen .....	9
2.2	Erwing Goffman om situasjonsdefinisjonen, roller og opptreden .....	10
2.3	Lag og gjensidig avhengighet .....	13
2.4	Front-stage og back-stage .....	15
2.5	George Herbert Mead .....	16
2.6	Den generaliserte andre .....	16
2.7	Jeg`et og meg`et .....	17
2.8	Operasjonalisering av analyse spørsmål.....	18
<b>3.</b>	<b>Metodevalg og gjennomføring.....</b>	<b>20</b>
3.1	Mitt utgangspunkt for oppgaven.....	21
3.2	Kvalitative intervjuer .....	22
3.3	Å lage intervjuguide .....	23
3.4	Å gjøre intervjuavtaler .....	24
3.5	Å forberede seg til å gjennomføre forskningsintervjuer .....	26
3.6	Å gjennomføre forskningsintervjuer .....	27
3.7	Å transkribere forskningsintervjuer .....	29
3.8	Å analysere intervjudata .....	30
3.9	Mulige begrensninger og styrker i datamaterialet .....	33
3.10	Observasjon .....	34
 <b>Analyse:</b>		
<b>4.</b>	<b>Hva kjennetegner besøksvennene og besøksvertene? .....</b>	<b>37</b>
4.1	Hvem er besøksvennene? .....	37
4.2	Hvem er besøksvertene? .....	39
	<i>Hva skiller? .....</i>	<i>39</i>

	<i>Hva er felles?</i> .....	40
4.3	Hvilke konsekvenser har forskjellene mellom besøksvenner og besøksverter?.....	42
<b>5.</b>	<b>Hvordan kan vi forstå den lave organisasjonssosialiseringen hos frivillige organisasjoner</b> .....	<b>43</b>
5.1	Den ”nye” frivilligheten.....	44
5.2	Organisasjonssosialiseringen.....	46
5.3	Hvorfor har det blitt slik og hva kan gjøres? .....	47
<b>6.</b>	<b>Hvordan utformes besøksvennrollen?</b> .....	<b>49</b>
6.1	Besøktjenesten som premissleverandør for rolleutforming .....	49
6.2	Rolleutforming i møte mellom besøksvenn og besøksvert .....	53
6.3	Rolleutforming på egenhånd.....	57
6.4	Konsekvenser av rolleutforming.....	58
<b>7.</b>	<b>Oppsummering</b> .....	<b>60</b>
7.1	Veien videre? .....	60
7.2	Hva kan gjøres for å få besøksvennene til å forsette lenger? .....	61
	<i>To og to på besøk</i> .....	61
	<i>Tidsbegrensning</i> .....	62
	<i>Obligatoriske samlinger for besøksvennene</i> .....	64
	<i>Bedre kommunikasjon med hjemmetjeneste og sykehjem</i> .....	65
	<i>Kommunikasjonslinje mellom besøksvert og Besøktjeneste</i> .....	66
7.3	Konklusjon.....	67
	Litteraturliste .....	69
	<b>Vedlegg</b>	
	Vedlegg 1: Informasjonsbrev til informantene .....	71
	Vedlegg 2: Intervjuguide Lederen av Besøktjenesten.....	72
	Vedlegg 3: Intervjuguide aktive besøksvenner.....	74
	Vedlegg 4: Intervjuguide tidligere aktive besøksvenner .....	77

## Innledning

Denne studien handler om besøksvenners situasjon i Oslo Røde Kors. Besøkstjenesten er en tjeneste som er underlagt Norges Røde Kors. Tjenesten er behovsstyrt og innebærer at personer, som av en eller annen grunn ønsker besøk, kan ta kontakt med sin lokale Røde Kors forening, som igjen vil formidle kontakt med en besøksvenn. En besøksvenn er altså den personen som besøker den som har ønske om besøk (Røde Kors` Besøkstjeneste 2003). De som mottar besøk vil i denne oppgaven bli omtalt som *besøksverter*. Per i dag finnes det ca 450 Besøksvenner i Oslo Røde Kors. Besøksvennen arbeider på frivillig basis og det er ingen krav om at han eller hun selv er medlem i Røde Kors (Ibid.). Besøksvennen kan når som helst si opp engasjementet sitt (Ibid.) og nettopp dette har vært et problem i Oslo Røde Kors de siste årene (Aftenposten Aften 17.03.2010). Mange av de som tar på seg oppgaven å være besøksvenn slutter etter kort tids engasjement. Oslo Røde Kors ønsker å undersøke hvorfor dette skjer og om det eventuelt er noe de kan gjøre for å få besøksvennene til å fortsette lenger. Denne oppgaven fokuserer derfor på hvorfor dette skjer og om det eventuelt er noe man kan gjøre for å stoppe denne utviklingen. Problemstillingen lyder som følger:

*”Hvilke faktorer kan bidra til å forstå hvorfor besøksvenner slutter etter kort tids engasjement i Besøkstjenesten?”*

Jeg vil kun fokusere se på de forhold som Besøkstjenesten kan selv kan forbedre. Opplagte faktorer som flytting, barnefødsel, tidsklemme og sykdom vil dermed ikke være interessant for denne oppgaven. Fokuset mitt vil være å ta utgangspunkt i besøksvennenes opplevelse av sitt verv. Videre vil jeg undersøke Besøkstjenesten sin rolle i forhold til besøksvennene, da dette er en faktor som kan bidra til å besvare problemstillingen.

For å besvare problemstillingen har jeg valgt semistrukturerte kvalitative intervjuer som hovedkilde for data. Jeg vil ta tak i besøksvenners møte med mennesker som på en eller annen måte opplever en vanskelig hverdag, og hvordan besøksvennene opplever og håndterer dette. Den beste måten å få rede på dette er gjennom å intervjuer de som faktisk sitter på denne erfaringen. Jeg har valgt semistrukturerte kvalitative intervjuer da dette åpner opp for oppfølgingsspørsmål (Kvale 2009), noe som jeg så på som viktig for å få så mye informasjon som mulig. Det er ikke tidligere gjort noen kvalitativ forskning på besøksvenners situasjon, derfor var det viktig for meg å få så utfyllende data som overhode mulig.

Den frivillige sektoren i Norge er et viktig forskningsemne ettersom det er en del av så

mange nordmenns liv. I gjennomsnitt er hver nordmann mellom 17 og 67 år medlem av minst to frivillige organisasjoner (Lorentzen og Rogstad 1994), og mange bruker mye tid på frivillig arbeid. Tall fra 2002 viser at den norske befolkningen til sammen utførte 273 millioner timer frivillig arbeid dette året. Til sammenligning er den frivillige innsatsen faktisk tre ganger større enn den samlede arbeidsmengden som ansatte i helsevesenet legger ned (Østerås 2002: 11). På bakgrunn av frivillig arbeids størrelsesorden er det viktig å ta de problemene som frivillige organisasjonen uttrykker på alvor. I forhold til Besøktjenesten så spiller de frivillige en viktig samfunnsrolle ved at de for det første har som mål å hjelpe vanskeligstilte personer og for det andre at de gjennom sitt arbeid avlaster det offentlige støtteapparatet. Besøktjenesten spiller derfor en viktig samfunnsmessig rolle både på mikro og makronivå. Som følge av dette opplever jeg at en undersøkelse av besøksvennenes situasjon kan ha stor nytteverdi, både for organisasjonen selv og for samfunnet som helhet. Jeg vil også hevde at denne undersøkelsen kan ha overføringsverdi til andre typer frivillig arbeid, spesielt da arbeid som krever interaksjon.

I Norge og Norden er forskning på frivillig arbeid av forholdsvis ny dato. Det var først rundt 1980 at forskere begynte å interessere seg for det frivillige organisasjonssamfunnet som helhet og for det frivillige arbeidets betydning og omfang (St.meld. nr. 39 (2006-2007)). I førsteomgang dreide forskningen seg stort sett om å definere begreper og omfanget av det frivillige arbeidet. Forskingen hadde stort sett en kvantitativ tilnærming og den fokuserte på temaer som strukturelle forhold innenfor organisasjonslivet (Selle 1996), motiver blant de frivillige (Andersen 1996), rene kvantitative undersøkelser om hvem frivillige er med hensyn til kjønn, alder, sivilstatus og lignende (Frideberg et al. 2006) og ledelse innenfor frivillige organisasjoner (Ulstein 1998). I tillegg til å være kvantitativ har forskningen i stor grad også pekt på de strukturelle forhold som de frivillige organisasjonene lever under og hvilke konsekvenser dette får. Lorentzen (2008) peker på individualismen når han hevder at frivillige organisasjoner må tilpasse seg de frivillige. Han hevder at individualismen har ført til at mennesker er mer individualistiske i sin tankegang, noe som i sin tur fører til et krav fra de frivilliges side om at det er organisasjonene som må tilpasse sin virksomhet for å tilfredsstille de frivilliges ønsker, ikke omvendt. Dette henger i følge Lorentzen sammen med en forvitring av de kollektive verdiene og en lavere organisasjonssosialisering (Lorentzen 2008). Habermann (2001) og Ulstein (1998) viser til mye av det samme i sin forskning.

Ettersom jeg vil belyse problemstillingen ved å se på det faktiske samværet mellom besøksvenn og besøksvert på den ene siden, og kommunikasjonen mellom Besøktjenesten og besøksvenn på den andre siden, er det naturlig for meg å benytte meg av interaksjonistisk

teori. Jeg vil i hovedsak benytte meg av Goffmans dramaturgiske perspektiv for å besvare problemstillingen. Utgangspunktet for det dramaturgiske perspektivet er at når mennesker kommer sammen vil de forøke og forhandle frem en definisjon av situasjonen som begge parter kan være fornøyde med. På bakgrunn av dette vil vi tilpasse vår oppførsel i forhold til den responsen vi mottar på vår atferd. I det vi går inn i slik samhandling benytter vi oss av roller for å gjøre en opptreden som best mulig samsvarer med den gitte situasjonsdefinisjonen. Disse rollene har så å si ferdige manuskripter, som deltagerne av interaksjonen kan benytte seg av. Manuskriptene er et resultat av kulturelle mønstre og hvor godt man spiller dem er avhengig av hvor godt man er sosialisert i den gitte kulturen og dermed i forhold til de gitte manuskriptene. Men det er viktig å være klar over at rollene ikke er statiske i og med at de bygger på kulturelle forståelser (Goffman [1959] 1992). Kulturen forandrer seg kontinuerlig, dog i et relativt lavt tempo (Martinussen 2008).

## 1.2 Oppgavens gang

*I kapittel én* aktualiserer jeg frivillighet som tema, og problemstillingen blir formulert. Videre gir jeg en kort beskrivelse av hva Besøktjenesten jobber for og hvilke aktører som er involvert i Besøktjenestens arbeid. Det argumenteres for relevansen av å se nærmere på de faktiske arbeidsforholdene som frivillige jobber under, særlig da besøksvennene.

*I kapittel to* gjennomgår jeg det teoretiske perspektivet som vil ligge til grunn for å besvare problemstillingen. Spesiell vekt vil bli lagt på Goffmans dramaturgiske perspektiv, men jeg vil også presentere deler av Meads teori om selvet. Teoriene vil bidra til å gi en forståelse av hva som inngår i besøksvennenes rolleutforming og hva som preger deres opptreden overfor besøksvertene. Teorien er på mange måter valgt som en reaksjon mot den eksisterende forskningen på frivillighetsfeltet. På slutten av kapittelet vil jeg presentere de tre forskningsspørsmålene jeg har utarbeidet på bakgrunn av det teoretiske perspektivet og empirien.

*I kapittel tre* vil jeg redegjøre for mine refleksjoner i forhold til valg av metode. Dette kapittelet vil gi leseren mulighet til å vurdere om oppgaven holder et forskningsetisk høyt nok nivå. Jeg vil blant annet diskutere mitt utgangspunkt for oppgaven, hvordan jeg praktisk har gått frem i forhold til datainnsamlingen, hvilke dilemmaer og utfordringer jeg har blitt stilt ovenfor og hvordan jeg har gjennomført analysen.

*Kapittel fire* er det første analysekapitlet og jeg vil her gi en oversikt over hva som

kjennetegner besøksvennene og besøksvertene. Jeg vil argumentere for at de store forskjellene mellom disse gruppene setter spesielle premisser for interaksjonen. Jeg vil også sammenligne besøksvennene med de kjennetegnene som tidligere forskning hevder at frivillige har.

*Kapittel fem* omhandler den svake organisasjonssosialiseringen som preger dagens frivillige organisasjoner. Jeg vil presentere tidligere forskning på temaet og presentere det dramaturgiske perspektivet som et alternativ til den eksisterende forskningen på feltet.

*Kapittel seks*, som er det siste analysekapitlet, vil konsentrere seg om utformingen av besøksvennrollen, og hvilke konsekvenser denne utformingen har. Jeg vil diskutere hvilke konsekvenser denne utformingen har både for besøksvennene og Besøktjenesten.

*Kapittel sju* gir en oppsummerende avslutning og en drøfting av analysens resultater. Helt til slutt vil jeg presentere fem praktiske grep som potensielt kan bidra til at besøksvennene blir værende lenger i jobben som besøksvenn.



## 2. Teoretisk utgangspunkt

Jeg vil i denne oppgaven som tidligere nevnt, i stor grad støtte meg på to teoretikere innenfor interaksjonistisk teori, nemlig Georg Herbert Mead og Erving Goffman. Det er naturlig for meg å bygge analysen min rundt disse da begge beskriver interaksjon på mikronivå, og de gjør det med stor innsikt. Det er fullt mulig å integrere de to. Goffmans teori knyttet til situasjonsdefinisjon og roller i form av opptreden, vil legge rammeverket for en bruk av Mead, og da særlig hans skille mellom ”jeg`et” og ”meg`et”. Dette grepet vil gi analysen mer substans enn tilfellet blir om man støtter seg til en teoretiker.

Jeg vil først gi en kort oversikt noen fellestrekk som kjennetegner interaksjonistisk teori, før jeg mer eksplisitt tar for meg Goffman og Mead sine teorier.

### 2.1 Interaksjonismen

Interaksjonismen er et sosiologisk perspektiv som vokste frem i kjølevannet av andre verdenskrig (Scott 1995). Den kan i stor grad sies å være en kritikk mot den dominerende retningen innenfor sosiologisk tenkning på denne tiden som var strukturfunksjonalismen, med Talcott Parsons i spissen. Kritikken gikk i hovedsak ut på at strukturfunksjonalismen i for stor grad så menneskelig handling som deterministisk styrt av sosiale strukturer, og i liten grad ga rom for at menneskelig handling ofte preges av individuelle vurderinger og at møtene mennesker seg i mellom ofte har preg av frivillighet og gjensidighet (Scott1995, Martinussen 2008, Ritzer 2008).

Interaksjonistisk teori er en av mange teorier som går under betegnelsen *aktørperspektiver*. Aktørperspektiver kjennetegnes ved at de prøver å se menneskers handlinger innenfra. De legger vekt på at menneskers handlinger er et resultat av mer eller mindre bevisste valg, enten de nå er foretatt på en grundig rasjonell måte eller springer ut av samhandlingsprosesser hvor folk påvirker hverandre mens de søker etter løsninger på problemene de er opptatt av. Handlingsmønstre skapes fordi situasjonen varierer, og vurderingene vokser frem gjennom forhandlinger om hva slags alternativ det er å velge mellom (Martinussen 2008) Dette må imidlertid ikke forstås dit at interaksjonistisk teori ser på mennesket som noe utenfor samfunnet. Mead, som regnes som den symbolske interaksjonismen far, er helt klar på at samfunnet og det sosiale som helhet, kommer før individuelle tanker og psyke (Ritzer 2008:351). I følge Mead kan man ikke forstå mennesket

uten å forstå samfunnet (Mead 1934). Goffman sin forståelse av roller som manuskript som ligger der før mennesker går inn i dem, vitner også om at han tar hensyn til strukturer. Det er dog ikke der fokuset for analysene og teoriene deres ligger. Det er liten tvil om at teoriene har et mikroperspektiv og de fokuserer mest på møter mellom mennesker og hvordan dette er avgjørende for menneskers forståelse av seg selv (Mead 1934, Goffmann [1959] 1992)

Utgangspunktet for interaksjonismen er at mennesket først og fremst må forstås som kommuniserende og meningssøkende. Det vil si at mennesker tolker omgivelsene rundt seg og handler ut fra disse tolkningene. For å forstå menneskelig handling må man altså ta hensyn til og identifisere under hvilke fysiske og sosiale omgivelser disse handlingene foregår. Mennesker tolker disse omgivelsene og gir de mening og handler ut fra disse tolkningene (Blumer 1969). Dette ligger tett opp mot Max Weber sitt syn på sosiologi som *Verstehen*. Med *Verstehen* menes det at det er den enkeltes subjektive oppfatning eller forståelse som gjør det mulig å svare adekvat på det man venter at andre vil gjøre. For å danne seg slike oppfatninger må man leve seg inn i den andres sinn og tankeverden. Man må så å si forutse den andres handlinger med utgangspunkt i en forestilling om den andres meningsverden. Når både jeg og den andre opplever oss slik, blir det samhandling (Weber 1999).

## **2.2. Erving Goffman om situasjonsdefinisjonen, roller og opptreden.**

I boken "The Presentation of Self in Everyday Life" fra 1959 legger Goffman frem sitt dramaturgiske perspektiv. I boka beskriver Goffman, hvordan livet til tider kan ha karakter av et teater. Mennesker vil i interaksjon med andre mennesker spille visse roller.

Mennesker spiller altså roller og understøtter andre i deres rollespill. Goffman mener at vi som mennesker skiftevis handler som opptredende og publikum (Goffman [1959] 1992). Goffmans hovedpoeng er at alle individer, som er til stede i en gitt sosial sammenheng, ønsker å gi et bestemt inntrykk på de tilstedeværende. Dette kaller Goffman for *inntrykkskontroll* (Ibid.:173). I analysedelen vil jeg forsøke å vise hvordan besøksvenner forsøker å gi et bestemt inntrykk av seg selv i møte med besøksverten.

Interaksjonens deltagere er sammen om å fremlegge *definisjoner av situasjonen*. Når mennesker kommer sammen så vil de *tolke*, både i forhold til hvem den andre er ut fra fysiske kjennetegn som kjønn, alder og rase, sosiale kjennetegn som klær, språk og kroppsspråk, men også de fysiske omgivelsene hvor møte skjer, undergår tolkning. De tolkningene vi gjør setter premissene for hva slags atferd vi forventer å møte i den gitte situasjonen vi er i (Goffman

[1959] 1992). Disse tolkningene kan være forskjellige, men vil alltid være i harmoni med hverandre i en eller annen grad. Dog vil det ikke alltid vil være fullstendig overensstemmelse. Det kan derfor ikke forventes at hver enkelt deltager åpent vil uttrykke sine følelser, være ærlig og erklære seg enig med de andre. Det som skjer er at situasjonens deltagere undertrykker deres oppriktige følelser og fremlegger et syn på situasjonen, som disse går ut fra deles av de øvrige tilstedeværende. Det er et mål for deltakerne i situasjonen og komme frem til en felles situasjonsdefinisjon og dermed føler alle seg forpliktet seg til å tilpasse seg hverandre. I forhold til besøksvennenes situasjon er det tydelig at de i stor grad tilpasser sin atferd i forhold til det de *tror* at besøksvertene har behov for. Dette vil være et gjennomgående argument i analysedelen.

I følge Goffman finnes det en spesiell arbeidsdeling blant interaksjonens deltagere. En aktør får således lov til å fremføre og definere deltagerens offisielle synspunkt eller ta posisjon i saker som er av vital betydning for den gjeldende aktør (Ibid.:17-18). Dette betyr altså, et individ får lov til og sette dagsordenen, når det er av stor betydning for vedkommende og av mindre betydning for andre. Mitt argument vil være at det i relasjonen mellom besøksvert og besøksvenn er besøksverten som setter dagsorden i forhold til hvordan situasjonsdefinisjonen skal forstås.

En opptreden eller forestilling defineres av Goffman som *”den del av individets aktivitet, som finner sted i en periode kjennetegnet ved vedkommendes kontinuerlige tilstedeværelse foran en gruppe av tilskuere og som har en viss innflytelse på disse tilskuere”* (Ibid.: 32).

Individer påtar seg ifølge Goffman, bestemte roller og avgir dermed bestemte inntrykk av seg selv når de opptrer. De sosiale rollene spiller dermed en viktig rolle for våre forventninger. Det vil si at når to parter møtes så vil de vurdere hverandre og forvente en viss type atferd av ut fra hvilke rolle de spiller. Den ene parten vil videre tilpasse sin egen atferd i forhold til de forventningene de *tror* den andre har av seg selv. Dette vil også den andre parten gjøre. Goffman sin forståelse av rolle går ut på at rollene allerede ligger klare for mennesker til å gå inn i. Rollene inneholder videre forventninger og forpliktelser (Ibid.:37-38). Det vil si at hver rolle har sitt eget *”manuskript”* som man må vise hensyn til når man går inn i dem. Manuskriptet er et resultat av den rådende kulturen som er aktuell for den gjeldende rollen. Det vil si at vi må vite noe om den gitte kulturen rundt de fenomenene vi undersøker for å få en god forståelse for den rollen som fremføres. Kulturen er summen av verdiene, oppfatningene, normene og symbolene i et samfunn (Martinussen 2008:35). Kulturen bestemmer våre oppfatninger om hva som er det gode, det sanne og det vakre.

Spredningen av kultur skjer i stor grad gjennom media. Men i og med at kulturen er i stadig bevegelse, vil også rollene være det samme. Rollene er altså ikke statiske hos Goffman. Det finnes et visst spillerom i alle sosiale roller og det og det er opp til den enkelte hvordan man benytter seg av det. I kapittel fire vil jeg gi en kort beskrivelse av hva som preger kulturen rundt sosial isolasjon og ensomhet som er viktig for å forstå hvordan besøksvennene kommuniserer med besøksvertene.

Det er gjennom sosialiseringprosessen at mennesker gis det verktøyet som trengs for å gå inn og ut av roller. Gjennom sosialiseringprosessen lærer mennesker de kulturelle normene som er tilknyttet hver spesifikke rolle. Prosessen hvor mennesker tar til seg kunnskap, oppfatninger og verdier og ubevisst gjør dem til sine egne, kalles *internalisering* (Ibid.:37). Sosialiseringen er videre en livslang prosess. Den stopper ikke etter oppdragelsen, men foregår gjennom hele livet i vår kontakt med andre mennesker (Goffman [1959] 1992). Sosialiseringen kan foregå på flere måter. På det ene ytterpunktet har vi direkte og målrettet opplæring som både sender og mottaker er klar over. På det andre ytterpunktet har vi ubevisst tilegnelse av diffuse og uttalte normer og oppfatninger. Generalisering av erfaringer betyr at den enkelte overfører kunnskaper, ferdigheter og innstillinger som er lært innen ett område til stadig nye områder (Martinussen 2008:38-39). I forholdet mellom Besøktjenesten og besøksvennene ser vi en klar tendens til målrettet opplæring. Samtidig vil jeg hevde at besøksvennene har internalisert mange av normene som besøktjenesten vektlegger *før* de melder seg som besøksvenn. Dette fordi besøktjenesten i så stor grad "bygger" sine normer på den eksisterende kulturelle diskursen knyttet til sosial isolasjon og ensomhet.

En gitt sosial rolle består i hovedsak av to typer normer, nemlig *konstituerende normer* og *strategiske normer*. Konstituerende normer er de normene som beskriver hvilke oppgaver som skal utføres og hvilke midler som kan brukes. Disse normene vil gjerne være en nærmere beskrivelse av rollen. De strategiske normene sier noe om hvordan en rollehaver best går frem for å fylle rollen (Ibid.). I kapittel seks vil jeg gi en beskrivelse av hvilke konstituerende og strategiske normer som preger utformingen av besøksvennrollen og hvilke konsekvenser disse har.

Goffman (1967) var også interessert i hvor stor grad et individ omfavner en gitt rolle. I følge Goffman er det få personer som blir fullstendig involvert i en gitt rolle. Dette fordi man i løpet av et liv er i kontakt med et enormt antall roller. I stedet vil vi som regel ha en viss distanse til rollene vi inngår i. Rolledistanse handler om i hvor stor grad mennesker skiller seg fra de rollene de spiller. Jeg vil hevde at besøksvennene ser besøksvennrollen som meget viktig. Dette henger sammen med at de ser den jobben de utfører i sin besøksvenngjerning

som svært viktig. Allikevel opprettholder de en viss form for rolledistanse. Jeg vil komme tilbake til dette i kapittel seks.

### 2.3 Lag og gjensidig avhengighet

Å opptre og iscenesette opptredener krever, ifølge Goffman, at aktørene samarbeider i lag, og disse lag definerer den sosiale situasjonen i fellesskap. Goffman definerer begrepet lag som ”*enhver samling av individer, som samarbeider om iscenesettelse av en enkelt rutine.*” (Goffman [1959] 1992:72). Medlemmene av laget er gjensidig avhengige av hverandre for at en bestemt opptreden skal kunne dramatiseres. Det er videre viktig for laget at ikke publikum får adgang back-stage. Forskjellene mellom back-stage og front-stage vil jeg komme tilbake til snart. Dette kan potensielt ødelegge den situasjonsdefinisjonen de er ute etter å forhandle seg frem til i forhold til publikum (Ibid.:70-72). For at et lag skal kunne utføre de oppgaver de setter seg som mål er de avhengige av at medlemmene føler lojalitet til laget og at medlemmene støtter opp under lagets linje (Ibid.:76). Hvis laget er interessert i å fastholde en bestemt linje, vil de velge seg medlemmer som de kan stole på (Ibid.:80).

De omtalte lag ledes av *regissører*. Disse får i, i større grad en de andre medlemmene av laget, muligheten til å styre og kontrollere den dramatiske utviklingen. Det sentrale her er at disse viderefører troen på den sosiale situasjon. Regissørene har altså to funksjoner. For det første skal de styre begivenhetenes. Hvis det skulle skje at en av de opptredende på laget feiler eller faller utenfor rollen, må de bringe disse tilbake i rollen. For det andre skal regissørene tildele de roller som skal spilles. Det vil si at til de velger ut de mest hensiktsmessige personene for å oppnå en så ordentlig og problemfri opptreden som mulig (Ibid.:86).

I analysedelen vil jeg argumentere for at vi kan forstå relasjonen besøkstjeneste/besøksvenn som et lag. Her vil besøkstjenesten fungere som regissører gjennom besøksvennkurset og senere intervjuet besøksvennene må igjennom. Imidlertid vil jeg hevde at besøkstjenesten, etter hvert som besøksrelasjonen skrider frem, mister regissørfunksjonen. Dette fører til at laglojaliteten blant besøksvennene blir mindre, og dermed også tilhørigheten.

Goffman introduserer begrepet inntrykksstyringskunst, som relaterer seg til, hvordan de opptredende er forpliktet til å kontrollere deres utsendte inntrykk, for å unngå pinligheter og sammenbrud i det sosiale møte. Styring eller kontroll av inntrykk er altså teknikker for å unngå forestillingssammenbrudd (Ibid.:173-175). I forbindelse med

inntrykksstyring finnes det både forsvars- og beskyttelsesmekanismer. Forsvarsmekanismene er gjeldende for de opptredende, og disse skal således utvise *dramaturgisk lojalitet* ved ikke å røpe lagets hemmeligheter mellom opptredene. Det største problemet når det gjelder å sikre seg lojalitet fra lagets medlemmer er å forhindre at de opptredende blir følelsemessig sterkt knyttet til publikum (Ibid.:176-179). Jeg vil i kapittel fem hevde at en av hovedgrunnene til at besøksvennene uttrykker liten grad av tilhørighet til besøkstjenesten, er nettopp fordi de blir svært følelsemessig knyttet til besøksverten sin. Etter hvert som besøksrelasjonen skrider frem ser vi en dreining av lojalitet fra Besøkstjenesten til besøksvert. Dette gjør seg spesielt gjeldende i besøksrelasjoner hvor kommunikasjonen flyter godt.

Videre må aktørene utvise *dramaturgisk disiplin*. Dette betyr at de opprettholder inntrykket av at de besitter et visst intellektuelt og emosjonelt engasjement i sine handlinger, men de må ikke la seg rive med og på den måte ødelegge en vellykket opptreden. For å forhindre et sammenbrudd i opptredenen er de opptredende nødt til å opprettholde en viss følelsemessig avstand til det han gjør. Den disiplinerte opptredende er altså en som viser selvbeherskelse. Dette kan han blant annet gjøre ved å undertrykke sine egne følelsemessige reaksjoner på private problemer. Videre bør han holde tilbake sine og holde seg innenfor det følelsemessige registret som situasjonsdefinisjonen tilsier er korrekt (Ibid.:178-180). I analysedelen vil jeg vise hvordan slik dramaturgisk disiplin er noe som i stor grad preger besøksvennens opptreden overfor besøksvertene.

Til sist skal aktørene kunne utvise *dramaturgisk omtanke*, med andre ord, de skal utvise evnen til å tenke seg om og være fremsynte, samt fortløpende å overveie hvordan deres opptreden best gripes an. Et poeng Goffman kommer med her er at det overfor personer man ikke kjenner, kreves det en meget varsom opptreden (Ibid.:180ff). Jeg vil argumentere for at den dramaturgiske omtanken som besøksvennene viser overfor besøksvertene i starten er preget av varsomhet, men at den med tiden blir mer løssluppen. Dog blir den aldri fullstendig fri.

Beskyttelsesmekanismerne dreier seg imidlertid også om publikum. Tilskuerne skal således *beskytte den opptredende*, og unngå å se eller late som om at de ikke ser, de eventuelle feiltrinn som kan oppstå fra skuespillerens side. Samtidig skal publikum unngå å konfrontere aktørene med selvmotsigelser som kan forekomme under opptreden.

Denne styringen av inntrykk kan ha forskjellige intensjoner. Uansett hvilke intensjoner, er det alltid i individets interesse å kontrollere den måte han/hun blir oppfattet på (Goffman [1959] 1992). Vi vil følgelig, når vi møter andre mennesker, det være seg dem vi allerede kjenner eller nye, forsøke å fremstille et positivt bilde av oss selv, i håp om at de

andre (publikum) vil akseptere oss på bakgrunn av denne fremstilling. Det er dessverre ikke helt så enkelt i virkeligheten. De andre er, ifølge Goffman, klar over at individet vil forsøke å fremstille seg selv i så fordelaktig lys som mulig.

Et annet uttrykk, som Goffman bruker i denne forbindelse er *idealisering*. Idealisering betyr at de opptredende forsøker å fremheve de inntrykk, som hos dem selv korresponderer med den situasjonsdefinisjonen, som er aktuell og de gjeldende anerkjente verdier i samfunnet (Ibid.). Kort sagt ønsker den opptredende å presentere et idealisert bilde av seg selv. Samtidig forsøker de også å skjule alt som er i konflikt med situasjonsdefinisjonen og samfunnets verdier (Ibid.:50). Det vil si at de forsøker å skjule alle sider ved seg selv som kan komme i konflikt med den idealiserte versjonen av seg selv som de forsøker å fremføre. Hvordan besøksvennene fremfører et idealisert bilde av seg selv vil jeg komme tilbake til i kapittel seks.

## 2.4 Front-stage og back-stage

I forbindelse med en opptreden skal det, ifølge Goffman, skilles mellom to forskjellige regioner av scenen. Med regioner tenker Goffman først og fremst på inndelingen mellom *scene* og *kulisser*, eller det som foregår ”front-stage” og det som foregår ”back-stage”. De to regionene styres av ulike prinsipper i forhold til hva slags atferd og opptreden som kreves. På scenen, hvor det opptres, presenterer vi oss for publikum og er opptatt av å kontrollere andres inntrykk av oss selv. Dette vil si, at det er atferd og meninger som undertrykkes når man står på scenen.

I kullisene derimot er vi fri fra publikums overvåkning, så her kan vi la masken falle. Her kan de opptredende la den informasjon, som ellers skulle nedtones på scenen, komme til uttrykk uten å bekymre seg om ikke og opprettholde det ønskede selvilde. Det er i kullisene at vi forbereder de rollene som skal fremføres ved en senere anledning, roer oss ned etter en gitt forestilling og kan være oss selv fullt ut (Goffman [1959] 1992:92ff).

Når vi står på scenen er det i følge Goffman to ting vi må ta hensyn til, nemlig *settingen* og den *personlige fasade*. Settingen vil si det rent fysiske området hvor opptredenen finner sted. Med personlig fasade menes de ekspressive kjennetegn som publikum identifiserer hos de opptredende og som de forventer at de skal ha med seg i settingen. Et eksempel kan være at kirurgen har på seg operasjonsfrakk i det han kommer inn i operasjonssalen.

Jeg vil i analysedelen vise at områdeadferden til besøksvennene er relativt stabil selv om laget på mange måter forsvinner og besøksvennene må forberede seg til sine opptredener uten lagets støtte. Dette vil jeg hevde vitner om stor grad av dramaturgisk disiplin, lojalitet og omtanke.

## **2.5 George Herbert Mead.**

Mead er anerkjent som den viktigste teoretikeren innenfor symbolsk interaksjonisme og boka hans "Mind, Self and Society" er den viktigste boken innenfor denne tradisjonen (Ritzer 2008). Utgangspunktet hos Mead er at samfunnet kommer før mennesket. Det vil si, man må ha en forståelse av samfunnet og sosiale grupper før man kan få en tilfredsstillende forståelse av individet (Mead 1934). Dette er et viktig poeng da dette faktum gjerne blir underkommunisert når man snakker om symbolsk interaksjonisme.

Mead (1934) var altså opptatt av hvordan selvet vårt (og senere identiteten vår) blir til i forhold til sosialiseringen og i forhold til andre mennesker. I følge Mead (1934) blir selvet til gjennom de sosiale erfaringene vi gjør og det foregår hele livet gjennom. Mead legger ikke så mye vekt på å forstå det enkelte individs handlinger, men er heller mer opptatt av å forstå den gjensidige påvirkning som skjer menneskene imellom. Menneskene lever ikke isolert, men i samspill og relasjon til hverandre, og derfor kan vi bare forstå atferd gjennom forståelse av den menneskelige samhandling (Ibid).

Menneskets bevissthet blir til ved å overta og innta andre menneskers perspektiv gjennom rolleovertaking, eller perspektivtaking som Mead kaller det (Ibid.). Rolleovertaking er noe vi alle lærer gjennom sosialiseringprosessen. Jo eldre vi blir, jo flere roller klarer vi å mestre. Etter hvert klarer vi også å innta flere personers roller samtidig. Dette fordi vi gjennom hele livet er i stand til å internalisere betydningen av flere og objekter og hva disse objektene symboliserer (Ibid.).

## **2.6 Den generaliserte andre**

Den generaliserte andre refererer til de holdninger, vurderinger, normer og forventninger som individet møter i de gruppene det tilhører. Individet danner seg et bilde av sin gruppe og dette bildet har stor betydning for individets identitetsutvikling. Det er gjennom de generaliserte



andre at selvet når sitt fulle potensial. Og det er også her at sosiale grupper påvirker individets handlinger. På individnivå er et utviklet selv viktig fordi det setter mennesker i stand til å gjøre det som forventes av de i en gitt situasjon. Dette skjer fordi vi vil unngå å handle på tvers av hva den gitte sosiale gruppen forventer, da dette gjerne vil medføre negative konsekvenser. (Mead 1934).

Du vil kanskje nå ha det inntrykket at mennesker i følge Mead er mest opptatt av å opptre konformt i forhold til forventningene til de generaliserte andre, men dette er i følge Mead ikke tilfelle. Mead er klar på at ingen selv helt er like. Alle selv deler en lik struktur, men som tidligere nevnt så er det ingen som har nøyaktig lik forståelse av det objektene symboliserer. Det kan være tilnærmet likt, men aldri helt likt. I tillegg så er det ikke slik at det er en generalisert andre som står over alle andre. Det finnes mange generaliserte andre ettersom det er mange forskjellige grupper i et samfunn. Mennesker har dermed mange generaliserte andre, og dermed også mange selv. Hvert enkelt individs unike sett av selv gjør han eller hun forskjellig fra alle andre. Et siste poeng som Mead gjør er å peke på at mennesker ikke trenger å akseptere de sosiale gruppene slik som de er. De kan protestere og forsøke å gjøre ting bedre (Ibid.).

Jeg vil analysedelene argumentere for at besøkstjenesten fungerer som en generalisert andre hos besøkssvennene, men at de etter hvert som tiden går mister denne statusen i og med at det er så lite kontakt mellom besøkssvenner og besøkstjeneste som det er. Jeg vil hevde at det i større grad er de allment godtatte kulturelle normene knyttet til hvordan man behandler vanskeligstilte som blir avgjørende for besøkssvennenes opptreden. Vi kan imidlertid ikke avskrive besøkstjenesten helt da de også er bærere av disse normene.

## **2.7 Jeg' et og meg'et**

Selvdannelsen er sentral hos Mead. Vårt sinn og selv blir til i det menneskelige møte i hverdagen. Dannelsen skjer i en prosess hvor mennesker handler og oppfatter seg selv gjennom andres reaksjoner eller oppfatninger av handlinger (Mead 1934). Mead delte selvet inn i to faser: "I" (eller jeg'et) og "Me" (eller meg'et). Jeg'et er den ukalkulerende, uforutsigbare og kreative delen av selvet. Vi vet ikke på forhånd hva handlingen til jeg'et vil bli. Vi er aldri helt bevisst jeg'et og dermed overraskes vi ofte av våre handlinger. Faktisk kjenner vi kun jeg'et etter vi har handlet og da i som noe som har skjedd. Vi er dermed kun bevisst jeg'et gjennom våre minner. Videre argumenterer Mead for at det er i jeg'et at

individets viktigste verdier ligger, det legger til rett for selvrealisering og det er mer dominerende i det moderne samfunnet enn hva det var i tidligere tider (Ibid.). Jeg`et reagerer mot meg`et, som er det *"organiserte sett av holdninger hos andre som man selv innehar"* (Ibid.:175). Meg`et er med andre ord en kopi av de generaliserte andre. I motsetning til jeg`et, så er mennesker bevisst sitt meg. Meg`et fungerer som en slags fornuft som rettleder oss til å gjøre det riktige. Det er gjennom meg`et at samfunnet dominerer individet (Mead 1934)

Mead betraktet ikke selvoppfatningen som et "trekk" i hodet på personen. Selvoppfatningen konstrueres og eksisterer som samhandling og virksomhet. Den ligger "i rommet mellom personer", men blir erfart og tolket av den enkelte. Det er dette som ligger i uttrykket at mennesket først og fremst er å forstå som et sosialt individ (Ibid.). For å oppsummere litt kan vi si at meg`et gjør mennesker i stand til å leve komfortabelt i samfunnet, mens jeg`et gjør det mulig å forandre samfunnet.

Jeg vil i denne oppgaven argumentere for at besøksvenner i størst grad får stimulert "meg`et" i sitt møte med besøksvertene. Dette vil jeg hevde først og fremst foregår ved at de følger de strategiske normene som de lærer på besøksvennkurset, som igjen er et resultat av de gjeldende normene knyttet til sosial isolasjon og ensomhet.

## **2.8 Operasjonalisering av analysespørsmål**

Jeg har ved å gjennomgå tidligere forskning innenfor frivillighetssektoren og en forståelse av det dramaturgiske perspektivet, kommet frem til tre analysespørsmål som er relevante for å besvare hvilke faktorer som kan gi en forståelse av hvorfor besøksvenner slutter etter kort tids engasjement i Besøkstjenesten.

Analyses spørsmål 1) *Hva kjennetegner besøksvennene og besøksvertene?*

For å få en bedre oversikt over hva som preger interaksjonen mellom besøksvenn og besøksvert er det viktig å få et bilde av hva som kjennetegner de to gruppene. Jeg vil hevde at disse kjennetegnene har en rekke konsekvenser for interaksjonen. Grunnen til det er at det viser seg at besøksvenner og besøksverter har svært ulike forutsetninger for å gjøre en vellykket opptreden. Jeg vil under dette analysespørsmålet også sammenligne besøksvennene med de analysene som er gjort med hensyn til kjennetegn ved andre frivillige. Dette analysespørsmålet vil bli besvart i kapittel fire.

Analysespørsmål 2) *Hvordan kan vi forstå den svake organisasjonssosialiseringen hos frivillige organisasjoner?*

Jeg vil under dette analysespørsmålet vise at frivillig arbeid står i en særlig problematisk stilling i forhold til å skape tilhørighet hos medlemmene til organisasjonen. Dette henger sammen med fraværet av muligheten for å sanksjonere medlemmene ved normbrudd. Den tidligere forskningen har vektlagt at de frivillige organisasjonene derfor må vektlegge de frivilliges ønsker og forsøke å legge til rette for gode opplevelser for å holde på medlemmene. Dette gjøres ved stille få krav til medlemmene og la de styre mye av sitt frivillighetsvirke på egenhånd. Jeg vil imidlertid argumentere mot dette synet. Analysespørsmål to vil bli behandlet i kapittel fem.

Analysespørsmål 3) *Hvordan utformes besøksvennrollen?*

Analysespørsmål tre er relevant fordi det viser seg at rolleutforming over tid skifter referansepunkt fra Besøktjenesten til besøksverten. Grunnen til dette er at det er svært liten grad av oppfølging fra Besøktjenestens side. Dette resulterer i at besøksvennen blir stekt følelsesmessig knyttet til sine respektive besøksverter. Konsekvensen av dette er at tilhørigheten til Besøktjenesten svekkes, noe som jeg vil hevde i stor grad kan relateres til problemstillingen. Analysespørsmål tre vil besvares i kapittel seks.

### 3. Metodevalg og gjennomføring

I dette kapitlet vil jeg diskutere oppgavens pålitelighet og gyldighet. I samfunnsvitenskapen har disse ordene gjerne blitt brukt synonymt med begrepsparet reliabilitet og validitet. Hvordan man måler og definerer reliabilitet og validitet har lenge vært diskutert i samfunnsvitenskapen. Det er ikke her plass til å gå nærmere inn på denne diskusjonen, men det bør nevnes at forskjellene innenfor de forskjellige leirene er store. Ytterst på den ene siden har man strengt positivistiske forskere som argumenterer for at det kun finnes en sannhet og at den er målbar, mens man ytterst på den andre siden har den subjektive relativismen som hevder at alt kan bety alt (Kvale 2009). Personlig vil jeg legge meg opp til Widerbergs (2005) og Kvale sine forståelser av hva som er gyldige forskningskrav for kvalitativ forskning, med andre ord hva som skal til for å imøtekomme kravene om reliabilitet og validitet. I følge Kvale må man ha som mål at forskningen skal være refleksiv objektiv. Objektivitet i denne betydningen betyr at man må ”reflektere over sitt bidrag som forsker til produksjonen av kunnskap” (Kvale 2009:249). Det betyr blant annet at man gir til kjenne sine forkunnskaper og fordommer over for det temaet man skal undersøke når dette synes påkrevd i forskningsprosjektet (ibid). Om man har mål av seg om å være en objektiv forsker må man selvfølgelig også ha et gjennomtenkt syn på forskningens pålitelighet og gyldighet. Det vil si forskningsresultatene reliabilitet og validitet (Kvale 2009). Det avgjørende for Widerberg (2005) for å nå dette målet er at man som forsker etterstreber og dokumentere og diskutere sine valg fortløpende gjennom forskningsprosessen (Ibid.:18). Denne måten å komme frem til gyldige forskningsresultater er av Kvale beskrevet som ”validitet som håndverksmessig kvalitet” (Kvale 2009:253).

Hva så med reliabilitetskravet? I følge Widerberg vil man gjennom å følge kravene overfor også utføre forskning av reliabel karakter. Det tradisjonelle kravet på reliabilitet, nemlig at de samme resultatene skal oppnås om man bytter ut forskeren med en annen forsker, avvises av Widerberg (Widerberg 2005). Hun argumenterer for at det tradisjonelle kravet om reliabilitet står i et motsetningsforhold til selve kjernen i kvalitativ forskning. Nemlig at kunnskap oppnås i et samarbeid mellom intervjuer og informant og dermed at det subjektive også har plass innenfor kvalitativ forskning (Ibid.). Igjen blir altså kravet om at man til enhver tid gjør rede for sine valg og tolkninger gjennom forskningsprosessen det avgjørende (Ibid.:18).

I og med at jeg legger meg såpass tett opp til Widerberg (2005) og (Kvale 2009) sine forståelser av hva som underbygger god kvalitativ forskning, vil jeg fortløpende gjøre rede for

mine valg gjennom denne oppgaven. Dette vil dermed styrke oppgavens validitet og reliabilitet. Kapitlet har også som mål å sette leseren i posisjon til å vurdere om datamaterialet og det teoretiske grunnlaget er egnet til å undersøke problemstillingen, og i hvilken grad resultatene fra min egen empiri faktisk gjenspeiler besøksvennenes forklaringer på hva som er utfordrende og vanskelig med å være besøksvenn.

Jeg vil i det neste reflektere over gjennomføringen av datainnsamlingen, hvilke valg jeg har gjort og hvilke dilemmaer jeg har opplevd i arbeidet med å samle inn data. I tillegg vil jeg gi en kort gjennomgang av de viktigste begrepene innenfor mine metodevalg, altså observasjon og intervju.

### **3.1 Mitt utgangspunkt for oppgaven**

I tråd med Widerbergs (2005) anbefalinger vil jeg nå fortelle om hvilke tanker og forventninger jeg hadde før jeg gikk i gang med selve prosjektet.

Før jeg bestemte meg for prosjektet var jeg sikker på at jeg ønsket å skrive *for* noen. Hvem eller hva var på dette tidspunktet ikke så farlig. Grunnen til at jeg ville skrive for noen var hovedsakelig knyttet til tre momenter. For det første tenkte jeg at det var gunstig for meg at det var flere enn bare veileder og sensor som faktisk ville lese oppgaven. Jo flere som leser den, jo flere kan ha glede av den. I tillegg tenkte jeg at det potensielt kunne være gunstig for mulighetene for jobb etter at oppgaven var ferdig. For det andre har jeg erfart at jeg har en tendens til og ”gå meg bort” i forskjellige ideer og tema som jeg synes er interessante og dermed tar det fort lang tid før jeg kommer i gang med skrivingen. For det tredje hadde jeg en forestilling om at det ville sette et større press på meg i forhold til å bli ferdig med oppgaven. Om jeg ikke leverte ville det ikke bare gå utover meg selv.

Jeg gikk gjennom ”vitenskapsbutikken” sine hjemmesider og skrev mail til en rekke prosjekter. Vitenskapsbutikken er en nettside ved universitetet i Oslo hvor ulike bedrifter og organisasjoner legger ut forslag til mulige masterprosjekter for studenter. De fleste svarte ikke på henvendelsen min, men noen svar fikk jeg. Besøktjenesten besvarte henvendelsen min raskt og de virket oppriktig interesserte i å få på plass et samarbeid. Dette var kanskje den største grunnen til at jeg valgte dette prosjektet. Imidlertid var også andre årsaker viktige. For det første så synes jeg frivillighet er et interessant tema i seg selv. For det andre var det et svært spesifikt problem som skulle undersøkes. ”Hvorfor slutter besøksvennene etter kort tids engasjement?” Problemstillingen var altså mer eller mindre klar. I tillegg så jeg at det var

nærliggende å bruke interaksjonistiske teorier for å belyse problemet. Interaksjonsteori er noe jeg alltid har syns har vært spennende og jeg er relativt orientert i det teoretiske landskapet. Jeg og lederen av Besøktjenesten i Oslo Røde Kors bestemte oss raskt for et møte. Dette møtet foregikk i Besøktjenesten sine lokaler. Der fortalte hun litt mer om problematikken og jeg fikk også en god del informasjon knyttet til Besøktjenesten som jeg kunne lese meg opp på. Dette var svært gunstig for meg i en startfase. Jeg har selv aldri vært frivillig og visste lite om temaet sånn sett.

Før jeg satte i gang med selve prosjektet hadde jeg visse forestillinger om hvilke funn jeg ville gjøre. Jeg var nesten helt overbevist om at grunnen til at folk sluttet var på grunn av vanskeligheter i relasjonen mellom besøksvert og besøksvenn. Dette tror jeg kan ha noe med min egen erfaring innenfor psykiatrien og gjøre. Jeg har vært ansatt ved lukket post på psykiatrisk sykehus en stund, og har opplevd at det skjeve maktforholdet mellom ansatt og pasient til tider kan være svært belastende. Jeg så for meg at dette også ville være tilfelle i relasjonen mellom besøksvenn og besøksvert. I ettertid ser jeg at denne sammenligningen mellom psykiatri og besøksvenn/besøksvert var for enkel. Det viste seg derimot besøksvennene trakk frem selve besøksrelasjonen som det mest givende med det å være besøksvenn. Det skal imidlertid sies at de samtidig understrekte at jobben kunne være tung, med en rekke utfordringer og problemer. Selv om ingen av intervjuobjektene mine som hadde sluttet oppga besøksrelasjonen som årsak, mener jeg at det kan være tilfellet i mange andre tilfeller. Grunnen til det er at fire av seks besøksvenner mente at vervet faktisk var en tung jobb.

I løpet av datainnsamlingen endte jeg opp med å intervju syv informanter, hvorav fire var tidligere besøksvenner og to var aktive besøksvenner. I tillegg intervjuet jeg lederen av Besøktjenesten. Fem av informantene var kvinner og en var mann. Alle kvinnene var i alderen 28-32 år og alle hadde høyere utdanning. Den mannlige informanten var i 60-årene. Jeg opptrådte også i ett tilfelle som deltakende observatør på kurs for nye besøksvenner. Videre bearbeidet jeg stoffet via transkribering og analyse. Jeg vil nå fortelle nærmere om hvordan jeg har gått frem. Alle intervjuene ble tatt opp på diktafon.

### **3.2 Kvalitative intervjuer**

Min hovedkilde for data i denne masteroppgaven har vært kvalitative forskningsintervjuer. Jeg valgte denne typen metode først og fremst fordi det ville gi meg store mengder

informasjon. Det er gjort svært lite forskning på besøksvenners situasjon, noe som gjorde at jeg var i behov av mer data. Jeg kunne for eksempel ha valgt å sende ut spørreskjema og analysert dataene kvantitativt, men slik jeg ser det ville ikke dette vært heldig for å besvare problemstillingen min. Videre føler jeg personlig at det er mer interessant å gjøre kvalitative studier enn kvantitative. En tredje grunn til å velge kvalitative intervjuer er at jeg tidlig valgte å benytte meg av interaksjonistiske teori. Skal man benytte seg av denne teorien er man nødt til å få fyldige beskrivelser av besøksvennenes opplevelser og følelser i forhold til det å være besøksvenn.

Hva er det så som kjennetegner det kvalitative forskningsintervjuet? I følge Kvale så søker det kvalitative forskningsintervjuet å forstå verden sett fra intervjupersonenes side. Å få frem betydningen av folks erfaringer og å avdekke deres opplevelse av verden, forut for vitenskapelig forklaring, er et mål (Kvale 2009). Det kvalitative forskningsintervjuet har altså som mål å produsere kunnskap. Denne kunnskapen konstrueres i samspill mellom intervjueren og den intervjuede. I og med at konteksten rundt intervjuet forandrer seg fra gang til gang, vil man også produsere forskjellig type kunnskap avhengig av hvem man intervjuer (Widerberg 2005, Kvale 2009). Med andre ord skaper forskningsintervjuet en gjensidig avhengighet mellom menneskelig interaksjon og kunnskapsproduksjon (Kvale 2009). Kvalitative intervju er *ikke* tvers igjennom strukturerte og standardiserte (Widerberg 2005). Det som kjennetegner et kvalitativt intervju er derimot at man følger opp den informasjonen som intervjupersonen tar opp og som kan kaste lys over vedkommendes forståelse av det aktuelle temaet (Ibid.:17).

### **3.3 Å lage intervjuguide**

Intervjuguiden ble lagd i samarbeid med veilederen min. Det foregikk slik at jeg kom med et utkast og veilederen min kom med tilbakemeldinger. Det måtte tre utkast til før intervjuguiden ble godkjent. Jeg lagde tre forskjellige intervjuguides. En til lederen av besøkstjenesten, en til aktive besøksvenner og en til besøksvenner som har sluttet. Intervjuguiden til lederen av besøkstjenesten var i større grad preget av lukkede spørsmål enn de to andre intervjuguidene. I forhold til intervjuguidene til besøksvennene hadde vi større grad fokus på å hente inn så mye data som mulig, og mulighetene for det var best med å stille åpne spørsmål som la til rette for refleksjon og utdypende svar. Intervjuguiden var lagt opp på en slik måte at den skulle dekke visse temaer, og jeg hadde skrevet ned forslag til spørsmål

underveis. Målet med intervjuguiden var å stimulere informantene til å gi utdypende svar og at intervjuet skulle ha form av samtale, selvsagt med meg som den førende parten. Det vil si et semistrukturert kvalitativt intervju (Widerberg 2005, Kvale 2009).

Intervjuguiden ble også sendt inn til Besøktstjenesten for godkjenning, slik at jeg var sikker på at jeg ikke på noen måte gikk utover taushetsplikten som Røde Kors har overfor besøksvertene. Jeg prøvde også å unngå å stille ”hvorfor-spørsmål” da slike spørsmål kan oppfattes aggressive på informanten og de kan fort få en dømmende karakter (Becker 1998). Resultatet av å stille mange ”hvorfor-spørsmål” kan være at informantene føler seg dårlig behandlet, noe jeg ville unngå for enhver pris. I tillegg vil det kunne gå utover kvaliteten på dataen, da informanter som ikke føler seg godt behandlet holder igjen informasjon som kan være viktig for prosjektet (Ibid.).

### **3.4 Å gjøre intervjuavtaler**

Jeg jobbet altså frem tre intervjuguides sammen med veileder. I tillegg lagde vi i samarbeid et informasjonsskriv som skulle legges ved henvendelsene fra Besøktstjenesten til mulige informanter. Jeg henvendte meg til Besøktstjenesten og spurte om jeg kunne intervjuer både aktive og tidligere aktive besøksvenner. Jeg fikk positivt svar, men all korrespondanse til mulige informanter skulle gå gjennom Besøktstjenesten. Det vil si at jeg skulle gi beskjed til Besøktstjenesten om hvor mange informanter jeg trengte. I tillegg sendte jeg informasjonsskrivet til dem. De skulle i sin tur henvende seg til mulige informanter. Dette ble gjort for å sikre diskresjon og anonymitet. Jeg sendte også inn intervjuguidene til Besøktstjenesten for å være sikker på at jeg ikke på noen måter brøt taushetsplikten de har i forhold til besøksvertene. På den måten kunne Besøktstjenesten gå igjennom intervjuguiden og ha kontroll på hva jeg skulle spørre om. Noen rettelser ble gjort, men det gikk mest på språkbruk og mindre på selve innholdet i intervjuguiden. Mitt første intervju var med lederen av Besøktstjenesten i Oslo Røde Kors. I utgangspunktet hadde jeg planlagt å gjøre dette intervjuet etter at jeg hadde intervjuet besøksvennene. Da kunne jeg i større grad kommet inn på temaer og perspektiver som besøksvennene uttrykte og dermed fått lederen av Besøktstjenesten sine synspunkter på disse. Jeg ble imidlertid tvunget til å gjøre dette intervjuet først, da hun skulle ut i svangerskapspermisjon. På grunn av denne permisjonen ble jobben med å sende ut forespørsler delegert videre til nestlederen i Besøktstjenesten. Hun sendte i første omgang mail til fem aktive og fem tidligere aktive besøksvenner. Vedlagt i



mailen lå et informasjonsskriv som forklarte undersøkelsens fokus og hva jeg ønsket å finne ut av, samt at de ville være anonyme i den endelige teksten. Dessverre fikk jeg i første omgang ingen svar på mailen. I ettertid ser jeg at tidspunktet å sende ut forespørsler på kanskje ikke var det beste. Forespørslene til besøksvennene ble sendt ut 04.06.2010. Med sommer og sommerferie rett rundt hjørnet er kanskje ikke motivasjonen til å delta i en slik undersøkelse på topp? Jeg må også ta selvkritikk på at jeg ikke sa ifra om at det burde sendes ut forespørsler til flere mulige informanter, og jeg burde vært tidligere ute med å gi tilbakemelding om at jeg slet med å få informanter til undersøkelsen. Hadde jeg gjort det ville jeg vært spart for mye bekymringer og negativ tankegang.

19.08.2010 sendte Røde Kors ut nye forespørsler. Denne gang til 15 aktive og 15 tidligere aktive. Allerede dagen etter fikk jeg min første positive henvendelse. I tiden som fulgte dukket det opp flere besøksvenner som kunne tenke seg å la seg intervju. Tilbakemeldingene kom imidlertid i rykk og napp, og i perioder var jeg redd for at prosjektet skulle strande. Totalt intervjuet jeg fire tidligere besøksvenner og to aktive. Alle intervjuene ble gjennomført i perioden 8.9.2010 til 29.9.2010. Det bør nevnes at jeg fant den ene informanten på egenhånd. Hun skriver jevnlig en blogg om sine erfaringer med å være besøksvenn, så derfor tok jeg kontakt med henne direkte. Jeg sendte først en sms for å høre om hun kunne være interessert. Da jeg fikk positivt svar sendte jeg henne informasjonsskrivet samt en beskrivelse av prosjektet. Jeg mener at det var etisk forsvarlig av meg å gå utenom Besøktjenesten i dette tilfellet, i og med at hun offentlig har gått ut med at hun er besøksvenn.

Alt i alt må jeg si det har vært en stor utfordring å skaffe informanter til oppgaven. Dette har det i hovedsak vært to grunner til. For det første fordi det ikke har vært meg personlig som har kontaktet informanter. Hadde jeg selv hatt telefonnummer og e-postadresser til mulige informanter, så ville jeg for det første hatt større kontroll over prosessen og for det andre kunne jeg kontaktet de direkte. Jeg tror sannsynligheten for å skaffe informanter ville vært bedre da. Personlig skulle jeg gjerne ha gjennomført to til tre intervjuer til. For det andre har det ikke vært mulig for meg å møte opp ett sted hvor besøksvenner møtes jevnlig.

For meg er det også litt overraskende at ikke flere av besøksvennene har ønsket å la seg intervju. Man skulle jo tro at frivillig arbeid, som det å være besøksvenn, er noe man ønsker å sette fokus på og kanskje også noe man er litt stolt over. En grunn til at ikke flere stilte til intervju tror jeg har med mangel på tid å gjøre. Flere av dem jeg intervjuet fortalte at nettopp det med å ha nok tid kunne være en utfordring i forhold til det å være besøksvenn. Jeg

vil komme tilbake til dette i avsnittet om mulige mangler i datamaterialet. En annen grunn kan være at, i hvert fall for de som besøksvennene som har sluttet, at det oppleves som et sensitivt tema. Det kan være personlige grunner til at man slutter og dermed vil man ikke rippe opp i dette ved å la seg intervju. En tredje grunn kan være lojaliteten de føler overfor besøksvertene. Mine data tyder på at det er vanlig at besøksvennene blir sterkt følelsesmessig knyttet til besøksvertene og dermed kan det kanskje for en del oppleves at de går bak besøksvertens rygg ved å la seg intervju.

### **3.5 Å forberede seg til å gjennomføre forskningsintervjuer**

Før man går ut i felten så er det viktig å ha et reflektert forhold til visse aspekter ved intervjurollen (Widerberg 2005, Kvale 2009). Selv ønsket jeg å opptre seriøs og tydelig i forhold til hva jeg ønsket å vite. Jeg ønsket ikke å invitere intervjupersonene for tett innpå meg, men jeg ville selvsagt heller ikke virke avvisende. Grunnen til jeg ønsket en slik distanse var for det første at siden dette var min ilddåp som intervjuer så ønsket jeg å holde fokus på temaet og intervjuet. Som nybegynner så vet man jo aldri helt hvor stort talent man faktisk har som intervjuer, så derfor så jeg det som hensiktsmessig og ha færrest mulig ting å konsentrere meg om. Den andre grunnen var mer for informantenes del. Jeg visste jo ikke på forhånd hvordan deres erfaringer som besøksvenn hadde artet seg. Om de for eksempel hadde hatt mange vanskelige opplevelser som besøksvenn, så tenkte jeg at det var viktig at jeg var seriøs og tydelig på hva jeg ville spørre dem om. Min strategi for å oppnå denne distansen var å unngå å småprate, spøke og le for mye før intervjuet startet. Hvor godt denne strategien lyktes er ikke godt og si. Min egen nervøsitet kan nok ha ødelagt noe av bildet jeg ønsket å gi, særlig i starten. Etter de to første intervjuene følte jeg meg sikrere i rollen, noe jeg også vil tro forplantet seg videre ved at jeg ble tydeligere og fremsto mer profesjonell. Ved en anledning gjorde jeg om litt på denne strategien da intervjupersonen virket veldig forknyttet og fåmælt. Da valgte jeg å småprate litt om hva vedkommende holdt på med til daglig, og litt om vær og vind før intervjuet startet. For meg virket det som om det hjalp. Intervjuet ble i hvert fall meget vellykket.

Maktaspektet ved intervjuesituasjonen er også noe som må vurderes før man setter i gang med intervjuene. I en intervjusetting hvor en spør og en annen svarer så vil alltid den som spør ha et lite overtak på den som blir spurt (Kvale 2009). For å bøte på denne maktskjevheten valgte jeg å gjennomføre intervjuene i Besøktjenesten sine lokaler. Dette var

lokaler som besøksvennene kjente godt til fra før, og som de forhåpentligvis følte seg hjemme i. Når jeg gjennomførte intervjuene fikk jeg også dette bekreftet. Flere av informantene uttrykte at det var koselig å være tilbake i Besøktjenestens lokaler. Et annet trekk jeg gjorde var å legge frem tidlig i intervjuet at det var de som var ekspertene på området og jeg trengte deres hjelp for å få en god forståelse av temaet. Jeg hadde også lagt spørsmål som la opp til at informantene kunne fortelle mye og relativt fritt om sine erfaringer som besøksvenn tidlig i intervjuguiden. Under disse spørsmålene lot jeg være å avbryte selv om svarene noen ganger ble litt på siden av det jeg egentlig ønsket å vite. Effekten var, slik jeg så det, at informantene ble varme i trøya og dermed sikrere på seg selv. Jeg er i ettertid glad for at jeg hadde tenkt såpass igjennom rollen min som intervjuer. Om det medvirket til at dataene mine ble bedre er umulig å svare på, men jeg håper og tror det. Det bør også nevnes at alle mine informanter var enten godt utdannet, eller hadde lange yrkeskarrierer bak seg. Dette bidro nok også til at de potensielle skjevhetene i makt ble mindre.

### **3.6 Å gjennomføre forskningsintervjuer**

Med unntak av et intervju så ble alle intervjuene gjennomført i Besøktjenestens lokaler i Oslo. Dette var praktisk både for meg og intervjuobjektene, da begge visste hvor det var og det ga prosjektet et preg av seriøsitet. Ved å holde intervjuene der var det tydelig at dette prosjektet var noe Besøktjenesten ønsket å gjennomføre. Dette ble også vektlagt i informasjonsskrivet som ble sendt ut. Jeg prøvde hver gang å være tidlig ute slik at jeg kunne ønske intervjuobjektene velkomne og by de på noe å drikke før vi begynte. Ved en anledning var imidlertid intervjuobjektet allerede der da jeg kom. Dette kom overraskende på meg, så jeg kan nok ha gitt et uttrykk av at jeg var litt stresset, men jeg er rimelig overbevist om at det ikke gikk utover intervjukvaliteten.

Når vi satt oss ned og intervjuet startet hadde jeg en strategi om å sitte på skrå overfor intervjuobjektene, i tillegg sa jeg ifra om at jeg ville ta notater underveis. Dette fordi at det fort kan bli slitsomt å se på hverandre hele tiden. Ved å ta notater underveis slipper man press til øyekontakt hele tiden (Widerberg 2005:83). I tillegg var det en sikkerhet i tilfelle diktafonen ikke fungerte.

Som tidligere nevnt var det et intervju som ble holdt et annet sted enn i Besøktjenesten sine lokaler. Dette fordi denne informanten hadde liten tid og avse. I utgangspunktet ville informanten helst ta intervjuet over telefon. Jeg forklarte at dette ikke var

gunstig for meg i og med at intervjuet skulle tas opp på bånd. Vi ble enige om at jeg skulle komme til informantens arbeidsplass. Gjennomføringen av intervjuet gikk problemfritt. Heldigvis hadde hun reservert et konferanserom, slik at vi kunne sitte i ro og fred. Dette var også et av de siste intervjuene, så jeg følte ikke lenger noe personlig behov for å holde det i kjente og trygge omgivelser.

Før alle intervjuene spurte jeg om informantene ville lese igjennom informasjonsskrivet en gang til (de hadde i tillegg fått det tilsendt på mail). Jeg forklarte hva båndopptakeren skulle brukes til, jeg ga beskjed om at de ikke trengte å svare på alle spørsmålene om de ikke ønsket det og jeg spurte om det var noe de lurte på før vi begynte. Også var jeg nøye med å takke informantene for at de ville stille opp til intervju. De fleste sa at det var bare å sette i gang, men noen få ville gjerne vite litt mer om prosjektet. Da tok jeg meg tid til å fortelle litt mer detaljert om prosjektets siktemål og hva spørsmålene kom til å dreie seg om.

Jeg må ærlig innrømme at jeg var nervøs og usikker under de første intervjuene. Jeg snakket fort og var tidvis upresis i formuleringene. I tillegg var det steder hvor jeg burde ha stilt oppfølgingsspørsmål uten at det ble gjort. Intervjuene i starten bar også veldig preg av at jeg slavisk fulgte intervjuguiden. Alle disse momentene bedret seg heldigvis raskt. Allerede under det andre intervjuet hadde jeg et roligere tempo og var tydeligere og mer presis i spørsmålsformuleringene. Dette tror jeg først og fremst skyldes at jeg følte meg mer komfortabel i rollen som intervjuer. Med denne tryggheten klarte jeg også i stor grad å frigjøre meg mer fra intervjuguiden. Intervjuene fikk da mer et preg av en samtale. Det var også lettere for meg og komme med naturlige oppfølgingsspørsmål når jeg klarte å frigjøre meg mer fra intervjuguiden. Jeg ser i ettertid at det kanskje ville ha vært lurt om jeg hadde en mer stikkordspreget intervjuguide i motsetning til ferdig formulerte spørsmål. Da ville jeg i større grad blitt tvunget til å frigjøre meg fra intervjuguiden helt fra starten av. I tillegg ser jeg nå verdien av å gjøre noen prøveintervjuer før man setter i gang med de faktiske intervjuene. Dette er noe jeg angrer på at jeg ikke gjorde på forhånd.

En ting jeg synes var svært interessant var hvor forskjellige informantene reagerte på det å bli intervjuet. Selv om alle jeg intervjuet var ressurssterke personer i samme aldersgruppe, med unntak av en eldre, så var det aldri godt å vite hvordan intervjuet ville utvikle seg før vi satte i gang. Noen snakket veldig mye og måtte styres tilbake til det spørsmålet dreide seg om, mens andre svarte kort, men presist i forhold til hva jeg spurte om. En annen ting som varierte veldig var hvordan de reagerte når jeg la inn noen små pauser underveis i intervjuet. Noen kom da med mer utfyllende svar på spørsmålet som nettopp ble

stilt, mens andre var tause. Det virket som noen av informantene følte seg presset til å utdype svaret sitt når jeg la inn pauser, mens andre ikke gjorde det.

Jeg bestemte meg som sagt for å gjøre notater underveis i intervjuene. Under de to første intervjuene noterte jeg fortløpende hva informantene sa, noe som visste seg å bli både rotete og tidvis uforståelig. Disse notatene hadde jeg ingen nytte av. I tillegg forhindret det aktiv lytting fra min side. Når jeg gikk i gang med å transkribere intervjuet, slo det meg at informanten hadde svart litt på siden av det jeg faktisk spurte om og det uten at jeg hadde grepet inn. Dette bestemte jeg meg for at ikke skulle skje igjen, så derfor endret jeg strategi og fokuserte mer på innholdet i det som ble sagt og hvilke oppfølgingsspørsmål som burde stilles underveis. Jeg føler selv jeg fikk bedre data etter dette. Det virket også som om dette smittet over på informantene. Inntrykket mitt er at intervjuene ble mer fokuserte og svarene mer presise etter strategibytte. I tillegg snakket informantene saktere og tok seg bedre tid før de svarte på spørsmålene.

På slutten av intervjuene spurte jeg alle om det var noe de ville tilføye, eller om det var spørsmål som de savnet som jeg burde ha stilt. Flere av informantene kom da med mer utfyllende informasjon på tidligere svar. Noen kom også med nye opplysninger som har vist seg å være interessant data, som har blitt brukt i det endelige produktet. Før vi avsluttet spurte jeg informantene om de ville ha en utskrift av det transkriberte intervjuet, men det var det ingen som mente var nødvendig. Helt til slutt takket jeg selvfølgelig for intervjuet. Intervjuene varte i gjennomsnitt i 51 minutter.

### **3.7 Å transkribere forskningsintervjuer**

Å transkribere vil si å oversette fra talespråk til skriftspråk. Det er ingen klare regler for hvordan man skal transkribere. Det man må spørre seg er følgende spørsmål: ”hva er nyttig transkripsjon for min forskning?” (Kvale 2009:194). Det vil si at man ikke nødvendigvis trenger å ta med pauser som oppstår, gjentagelser, støtteord og så videre. Men det er allikevel viktig å være redelig i forhold til det som blir sagt. I de tre første intervjuene transkriberte jeg ord for ord og tok med alt av pauser, støtteord, gjentagelser osv. Fra det fjerde intervjuet og utover har jeg bare tatt med dette når det har vært viktig for å få frem poenger eller usikkerhet i svarene. Støtteordene i de tre første intervjuene ble senere fjernet. Grunne til det vil jeg komme tilbake til om litt.

Læringsutbytte av å transkribere opplever jeg som stort. Det er utrolig hva man ikke

legger merke til når man sitter i intervjusituasjonen, men som kommer klart frem når man senere transkriberer intervjuet. Det første jeg la merke til da jeg transkriberte det første intervjuet var at jeg var nødt til å senke tempoet og være mer presis i spørsmålsformuleringene neste gang jeg skulle intervju. Heldigvis hadde jeg en god informant som ga rikelig med informasjon selv om intervjueren var tydelig nervøs og stresset.

Jeg ble også gjort oppmerksom på i hvor stor grad mennesker snakker i ufullstendige setninger. Dette syns jeg ble en utfordring i forhold til det å transkribere, da meningen i de ufullstendige setningene ikke lot seg forstå om man ikke var oppmerksom på settingen rundt uttalelsene.

En tredje ting jeg tidlig la merke til når jeg transkriberte var at mennesker bruker mange støtteord, og ulike mennesker bruker ulike støtteord. Disse støtteordene kan være karakteristiske for hver enkelt person, og de kan da potensielt være et problem i forhold til anonymitet. Jeg har derfor valgt å fjerne disse støtteordene fra den endelige teksten. I tillegg har jeg valgt å oversette alt til bokmål for å være sikker på at det ikke går utover kravet om anonymitet. Til slutt har jeg selvfølgelig presentert besøksvennen med fiktive navn i oppgaven. Dette bidrar til at jeg overholder kravet om konfidensialitet (Widerberg 2005).

### **3.8 Å analysere intervjudata**

Jeg har gjennom analysen, og for så vidt hele forskningsopplegget hatt en fenomenologisk tilnærming til prosjektet. Fenomenologien er kritisk mot den moderne vitenskapen som man mener i alt for stor grad har avskåret seg fra hverdagslivets valg i sine abstraksjoner. Resultatet av dette er at den moderne vitenskapen har skapt en egen verden hvor ikke menneskelige erfaringer har blitt analysert. Svaret på dette problemet er i følge fenomenologien å vende tilbake til den konkrete, mangfoldige hverdagsverdenen, og hvordan mennesker selv tolker sine spesifikke handlinger og opplevelser. I fenomenologien er det altså den subjektive opplevelsen som er utgangspunktet for hva forskning bør beskjeftige seg med (Alvesson & Sköldberg 2008). Utgangspunktet mitt for denne oppgaven har som kjent vært å ta utgangspunkt i besøksvennenes beskrivelser av sine egne subjektive erfaringer og følelser. Det vil altså si en fenomenologisk tilnærming.

I følge Leiulfsrud og Hvinden (1996) er det to måter å starte opp med analysefasen av kvalitative data. Den første begynner med å ordne og rangere delene etter en innsikt i empirisk materiale, mens den andre fokuserer på å finne et helhetlig bilde i form av en

overordnet idé. Det er derimot ikke riktig kun å ta utgangspunkt i den eller den andre måten å analysere empirien på. Det som er viktig er å fokusere både på de enkelte delene i analysen og den helhetlige oversikten samtidig. Man må hele tiden veksle mellom del og helhet. Et systematisk innblikk i hva som befinner seg i de enkelte delene i analysen, er et godt utgangspunkt for en forståelse av hva analyseresultatet antageligvis ender opp i (Leiulfsrud & Hvinden 1996). Denne vekslingen mellom del og helhet kaller Kvale for hermeneutisk meningsfortolkning (Kvale 2009). Jeg har selv valgt å legge meg tett opp til denne forståelsen i forhold til analysen av data og vil nå beskrive hvordan praktisk har gått frem.

Før jeg satte i gang med selve analysearbeidet hadde jeg tatt en avgjørelse om at jeg ville forsøke å lete etter mønstre i de fortalte historiene som beskrev utfordringer og i noen tilfeller misnøye, med det å være besøksvenn. Det vil si at jeg ønsket å skaffe meg en overordnet ide om hva som var problemet så og si. Denne ideen anså jeg som viktig i forhold til å besvare problemstillingen. Rent praktisk gjorde jeg dette ved å lese gjennom intervjuene en rekke ganger og fortløpende sortere hva som ble ansett som positivt og hva som ble ansett som negativt hos besøksvennene. Denne sorteringen ble grov, men den ga en god oversikt over hvor problematikken lå. Jeg valgte så bort alle mulige problemer som ikke på noen måte kan løses ved grep fra Besøktjenestens side. Ikke at tidsklemma og flytting ikke er interessante fenomen, men for denne oppgaven kommer det på siden av hva som skal undersøkes.

Ut fra dette denne fremgangsmåten kom jeg frem til tre kategorier som jeg mente kunne bidra til å besvare problemstillingen. Valget av kategorier ble gjort på bakgrunn av både teori og empiri. I forhold til teorien var Goffmans syn på rolleutforming og hvilke implikasjoner denne utformingen får for aktørers opptreden essensiell. Dette så jeg som den teoretiske grunnpilaren som jeg ville analysere dataene i forhold til. Imidlertid valgte jeg også ut en kategori som et resultat av at et overraskende funn i datamaterialet og dermed noe jeg ville undersøke nærmere. Videre mente jeg disse kategoriene var relevante i forhold til problemstillingen. Kategoriene ble også valgt i et forsøk på å integrere helheten i historiene som besøksvennene fortalte meg, i kategoriene. På den måten ville ikke det ”store bilde” gå tapt i valget av kategorier. De tre kategoriene utarbeidet var:

1) *Interaksjon*. Interaksjonskategorien ble så delt videre inn i to deler. For det første interaksjon mellom besøksvenn og besøksvert, og for det andre kommunikasjon mellom besøksvenn og Besøktjenesten. Jeg fokuserte både på hva som ble kommunisert og hvordan det ble kommunisert og hvilke teoretiske følger dette hadde.

2) *Handling*. I forhold til handling var det viktig å finne ut hva besøksvenn og besøksvert faktisk gjør når de møtes. Dette vil nemlig ha konsekvenser for hvordan interaksjonen oppleves.

3) *Tilhørighet*. Jeg valgte kategorien tilhørighet fordi det for meg var overraskende at så mange av besøksvennene uttrykte liten tilhørighet til Besøkstjenesten og Røde Kors. Med hensyn til denne kategorien har jeg altså valgt en empirinær tilnærming, mens de to andre kategoriene ble valgt på bakgrunn av teoretisk motivasjon. I følge Widerberg (2005) er det en styrke om en klarer å veksle mellom teori og empiri når en utarbeider sine kategorier. Videre i analysen har jeg som forsker tolket de sammenhengene jeg mener kan identifiseres mellom de ulike kategoriene, som igjen har satt rammene for hvilke analyse spørsmål jeg har valgt å stille.

Analyses spørsmålene jobbet jeg altså frem i en slags mellomposisjon mellom empiri og teori. På den ene siden valgte jeg analyse spørsmål ut fra hva besøksvennene beskrev som utfordrende ved å være besøksvenn og hva slags sammenhenger jeg kunne identifisere i datamaterialet, men på den andre siden valgte jeg også analyse spørsmål som den teorien jeg hadde valgt faktisk kunne si noe om. Valg av teori var gjort før datainnsamlingen startet og var blant annet en viktig faktor for hvorfor intervjuguiden fikk den formen den fikk, og dermed at jeg fikk de svarene jeg fikk.

Jeg har gjennom analysearbeidet valgt å benytte en teoretisk ramme ved fortolkningen av intervjuobjektens utsagn. Det vil si at jeg gjennom hele analysearbeidet har gitt det interaksjonistiske perspektivet stor plass når jeg har tolket datamaterialet. Jeg har hele tiden stilt meg spørsmålet ”hvordan kan dette utsagnet forstås ut fra det interaksjonistiske perspektivet?”, når jeg har analysert datamaterialet. Ved å gjøre dette har jeg gjentatte ganger gått forbi informantens subjektive forståelser av sitt arbeid som besøksvenner. Jeg har faktisk gått så lang som å hevde at alle informantene tar feil når de hevder at ikke Besøkstjenesten legger føringer i forhold til deres atferd overfor besøksvertene. Dette fordi de tydelig gjør det om man ser det fra en interaksjonistisk synsmåte. På bakgrunn av dette vil jeg hevde at analysekapitlet er mer teorinært enn det er empirinært.

En siste ting jeg vil nevne her det at man egentlig gjør analysearbeid gjennom hele oppgaveprosessen (Widerberg 2005). Som sagt så hadde jeg visse forventninger til hvilke funn jeg ville gjøre før jeg for alvor satte i gang med prosjektet. Imidlertid passet jeg og veileder på at forventningene mine ikke skulle styre utarbeidelsen av intervjuguiden. Her fokuserte vi på å stille spørsmål som utfordret mine forventninger. Jeg må dog innrømme at det var vanskelig å legge disse forventningene fra seg, spesielt i intervjusituasjonen. Det var veldig fort gjort å



komme med oppfølgingsspørsmål der hvor svarene samsvarte med det jeg allerede trodde. Når jeg lyttet til opptakene av intervjuene la jeg merke til at jeg ofte ba informantene utdype svaret sitt når svaret bekreftet mine forventninger. Dette var ikke en bevisst strategi, men det viser hvordan antakelser rundt et gitt emne kan være med å styre den faktiske forskningen

### **3.9 Mulige begrensninger og styrker i datamaterialet**

En ting som har vist seg vanskelig er å få intervjuet de eldre besøksvennene. Dette er en mulig svakhet i datamaterialet og med at hele 54 % er over 60 år. Grunnen til at dette har vist seg problematisk kan være av flere grunner. For det første er det sannsynlig at eldre sjeldnere enn yngre sjekker e-posten sin. Eldre bruker mindre tid på internett enn yngre (Statistisk Sentralbyrå 2003) og kan dermed ha gått glipp av invitasjonen til å være med i prosjektet. En annen grunn kan selvfølgelig ha med fysisk helse og gjøre. Eldre har i større grad enn yngre helseplager, noe som kanskje i noen tilfeller vil føre til at de ikke orker å stille til intervju.

Besøksvenner som er en generasjon eldre enn de jeg har intervjuet kan sikkert ha møtt andre utfordringer og fått et annet utbytte av det å være besøksvenn. Disse personene har jo vokst opp under andre økonomiske, kulturelle og sosiale betingelser enn de fleste av mine informanter. Dermed vil de sannsynligvis også ha ulike preferanser, verdier og syn på ting enn de mellom 28 og 32 år.

En annen mulig feilkilde i datamaterialet kan være at av mine intervjuobjekter som har sluttet som besøksvenn så oppgir alle legitime grunner til å dette. At noen flytter er vanskelig å bebreide noen for. Andre som har fått henvendelsen har kanskje følt at deres grunn til å slutte ikke vil bli ansett som legitim, og dermed har de ikke ønsket å la seg intervjuet. Jeg vil tro det er lettere å la seg intervjuet om man føler at man ikke hadde noe annet valg enn å slutte, enn de som kanskje føler at de strengt tatt kunne fortsatt, men at de rett og slett ikke ønsket eller orket å være besøksvenn lenger.

En ting som derimot kan ses som en styrke ved datamaterialet er at det er svært godt representert når det kommer til høyt utdannede kvinner i alderen 28 til 32. Ved å ha fem informanter i en slik kategori gjør at man i større grad kan generalisere deres svar for denne gruppen. Dataene viser at disse fem informantene opplever mange av de samme utfordringene og de samme gledene gjennom sin jobb som besøksvenn. Det er derfor nærliggende å tro at det samme vil gjelde for de andre besøksvennene som befinner seg i denne kategorien.

### 3.10 Observasjon

I følge Hammersley og Atkinson kan man betrakte observasjon som:

*”et sett av metoder hvor forskeren deltar, åpent eller skjult, i folks daglige liv for en viss tidsperiode, og ser hva som skjer, hører hva som blir sagt, stiller spørsmål, idet hele tatt, samler alle mulige data som er tilgjengelige for å kaste lys over temaene som er fokus for forskningen” (i Tjora 2009:17).*

I denne oppgaven ville jeg i utgangspunktet bruke observasjonsdata som et supplement til intervjudata. Observasjonen ble gjort på et besøksvennkurs som ble avholdt 10. og 11. april 2010. Kurset ble arrangert av Besøkstjenesten i Oslo og er obligatorisk for nye besøksvenner. Her presenterte Besøkstjenesten hvilke utfordringer man kan møte som besøksvenn og hvordan man best kan håndtere disse utfordringene. Det var et enkelt valg for meg å velge å gjøre observasjoner, da muligheten for gode data var lett tilgjengelig. Tid og sted kunne jeg imidlertid ikke bestemme selv, da besøksvennkurset ble holdt på en bestemt plass og over en bestemt tid.

Min observasjonsstudie er på mange måter litt på siden av det som tradisjonelt legges i en observasjonsstudie i og med at jeg ikke observerte personer i sitt naturlige miljø. Jeg observerte heller i et miljø hvor mange var spente på hva som ventet dem som besøksvenn og de dermed reservert seg litt i forhold til hvordan de handler til daglig. I tillegg følte jeg at observasjonsdataene mine i liten grad kan sies å være reliable da dette var en gruppe hvor ingen kjent hverandre og de var på en plass som ingen følte seg hundre prosent hjemme i. Dette kjente jeg på selv også, og jeg må ærlig innrømme at det tidvis var problematisk å skille rollen mellom forsker og kursdeltager. Dette vil jeg komme nærmere tilbake til.

Et stort dilemma jeg opplevde mens jeg gjorde observasjonen var i forhold til rollen min. Tjora (2009) støtter seg på Gold (1958) når han nevner i hovedsak fire roller som en observatør kan gå inn i. Disse er fullstendig observasjon, observerende deltaker, deltakende observatør og fullstendig observatør.

*”Begge de fullstendige rollene er skjult observasjon, enten som deltaker på linje med de andre eller som fullstendig utenfor situasjonen, for eksempel med oversyn over et område. Observerende deltaker og deltakende observatør er begge åpne observatørroller, hvor de observerte vet at forskeren er observatør (deltakende observatør) eller at deltakeren også er forsker” (Tjora 2009:23).*

I utgangspunktet hadde jeg planlagt å være deltakende observatør, altså at de andre som var der visste at jeg var der som forsker. Jeg hadde på forhånd informert lederen av Besøktjenesten om at jeg ville være der som observatør, uten å gå nærmere inn på hvilken spesifikk rolle jeg ville benytte meg av. Problemet var at jeg ikke visste om hun hadde fortalt dette til de andre kursdeltakerne og til de som skulle forelese. I tillegg fant jeg ikke lokalet hvor kurset skulle holdes og ble dermed litt forsinket. Dette kan jeg bare skylde på meg selv for.

Jeg var nervøs og usikker på rollen min når jeg kom ditt. Jeg vurderte å ta ordet og forklare min rolle, men det endte med at jeg ikke gjorde det. Kurset var allerede i gang og det følte vanskelig å avbryte. Lederen for Besøktjenesten visste jo uansett hvorfor jeg var der, og jeg gikk dermed ut i fra jeg var på forskningsetisk trygg grunn. Jeg satte meg på bakerste rad for å ha best mulig oversikt over lokalet, men også for å gjøre meg selv mest mulig anonym. Jeg tok notater underveis, med fokus på det som ble sagt av foreleserne. Det var vanskelig å få med seg noe særlig av hva som kjennetegnet publikummerne, men jeg noterte meg ca alder og kjønns sammensetning. Etter ca 45 minutter ble vi satt i grupper på tre for å diskutere hvorfor det er viktig med besøksvenner. Der og da følte jeg meg litt tatt på senga. Skulle jeg fortelle de to andre på gruppa at jeg ikke skulle bli besøksvenn, men var der som observatør? Jeg valgte å fortelle gruppa jeg havnet i at jeg var der som observatør, men at jeg ikke ville bruke noe av det de sa i min masteroppgave, da de på forhånd ikke var informert om hvorfor jeg var der. Jeg følte at det var det mest redelige i den situasjonen jeg var i, men ser i ettertid at jeg kunne strengt tatt ”spilt med” og gitt inntrykk av at jeg også var der som vanlig kursdeltaker. Da ville jeg vært der som fullstendig observatør.

Disse feilene i forhold til min rolle som forsker var til en viss grad kostbare, men de var også svært lærerike. Jeg ser nå virkelig viktigheten av å være fullt bevisst sin egen rolle i det man går inn i en observatørrolle. Denne rollen må læres på forhånd og man må for all del ikke vike fra den underveis i forskningen. Da vil man, som meg, fort oppleve store forskningsetiske dilemmaer.

I pausene mellom forelesningene gikk jeg litt rundt for å høre hva kursdeltakerne snakket om, men samtidig var jeg usikker på hva jeg kunne ha i oppgaven av det de snakket om, i og med at de ikke var informert om min rolle der. Jeg følte det var uholdbart at to av kursdeltakerne visste hvorfor jeg var der, mens resten ikke visste det. På bakgrunn av dette har jeg valgt å unnlate å ha med disse samtalene som data i masteroppgaven. Min utrygghet i forhold til rollen gikk altså på bekostning av noe data. I ettertid angrer jeg på at jeg ikke tok ordet før forelesningene startet og fortalte mitt ærend der. Da ville jeg hatt noe mer data til

oppgaven. I forhold til notatene jeg gjorde underveis i forbindelse med forelesningene føler jeg at jeg er på forskningsetisk trygg grunn i og med at de ansvarlige for kurset visste at jeg var der som forsker og ikke som fremtidig besøksvenn. Disse notatene er heller ikke sensitive på noen måte.

Jeg plasserte meg altså i to forskjellige forskerroller. Overfor lederen av Besøktjenesten var jeg deltakende observatør, mens jeg var fullstendig observatør i forhold til deltakerne på kurset, med unntak av de to jeg informerte om min forskerrolle til. Dette trenger ikke å være et problem, men i og med at jeg fortalte kun to stykker at jeg var der som observatør fikk jeg en dårlig magefølelse. Derfor har jeg valgt å ikke benytte meg av de dataene jeg hadde med tanke på hva kursdeltakerne snakket om seg imellom etter og under pausene av kurset. Man må alltid være redelig i sin rolle som forsker (Tjora 2009).

# Analyse

## 4. Hva kjennetegner besøksvennene og besøksvertene?

Dette kapittelet vil fokusere på hvilke kjennetegn som kan identifiseres til henholdsvis besøksvennene og besøksvertene. Det er viktig å få en oversikt over disse kjennetegnene da de legger føringer på interaksjon (Goffman 1992). Jeg vil argumentere for at det finnes en betydelig forskjell mellom besøksvennene og besøksvertene i forhold til kompetanse med hensyn til det å gjøre opptredener og det å opprettholde en stabil situasjonsdefinisjon. Forskjellene vil medføre at sannsynligheten for at besøksvennene klarer å handle i tråd med situasjonsdefinisjonen er større enn det den er for besøksvertene sin side. Videre må besøksvennene i stor grad vise stor dramaturgisk disiplin for å opprettholde situasjonsdefinisjonen i møte med besøksvertene. Først vil jeg imidlertid sammenligne kjennetegn ved besøksvennene i forhold til den forskningen som er gjort med hensyn til dagens frivillige.

### 4.1 Hvem er besøksvennene?

Det foreligger sprikende forskning med hensyn til hvorvidt dagens frivillige på noen som helst måte kan sies å ha noen klare fellestrekk. Enkelte forskere, som Bjørn Tore Østeraas (2002) hevder at de frivillige er "helt alminnelige mennesker" som altså ikke representerer en viss gruppe i samfunnet. Østeraas hevder at det eneste fellestrekket vi vil kunne finne blant frivillige er at foreldrene deres også var frivillige. Videre hevder han at det er en myte at de frivillige er "vellykkede overskuddsmennesker med et særlig humant sinnelag" (Ibid.:24). På den annen side finnes det forskere som Kristen Ulstein som mener man kan identifisere visse generelle trekk ved dagens frivillige (Ulstein 1998). Ulstein viser til internasjonale studier når han hevder at middelklassen deltar mer i de fleste fritidsaktiviteter og er mest aktive, mens arbeiderklassen ser mest på TV. Mens middelklassen møter venner og deltar i foreningsarbeid, pleier arbeiderklassen kontakten med naboer og familie. Han mener også at vi ser klare forskjeller ut fra alder og kjønn både i forhold til aktivitetsnivå og i forhold til hvilke typer aktiviteter som har appell (Ulstein 1998:76).

Den empirien jeg har samlet inn stemmer mye bedre med Ulstein sine betraktninger enn det Østeraas hevder. Mine data viser at frivillig arbeid i all hovedsak er et ”middelklasseprosjekt”. Det finnes også klare skiller i forhold til kjønn, alder og utdanning. Rapporten ”*Et medmenneske på besøk. Resultater fra undersøkelse om besøksvennenes innsats og situasjon i Oslo*” (Oslo Røde Kors` Besøstjeneste 2008), viser med klar tydelighet at besøksvennene i all hovedsak er kvinner, de er enten yngre (19-39 år) eller eldre (60 og eldre) og de har gjennomgående høy utdanning. Hvis vi går litt nærmere inn på de eksakte tallene så viser de at hele 87,1 % er kvinner, mens 12,9 % er menn, det er en klar overvekt av eldre besøksvenner. Hele 54 % er over 60 år. Den nest største andelen besøksvenner finner vi i aldersgruppen 19-39 år med 29,8 %. I forhold til utdanning har besøksvennene i gjennomsnitt 6,5 års utdanning etter fullført grunnskole. Hovedtyngden ligger fra 3 til 6 års utdanning. 59,2 % ligger i dette intervallet. Gruppen må altså sies å være høyt utdannet (Ibid.). Disse dataene stemmer også godt overens med hva lederen av Besøktjenesten forteller:

*”Hos oss er den typiske besøksvennen kvinne. Gjennomsnittsalder er rundt sånn 40-45 år, men det lyver jo litt fordi vi har flest enten som er da helt unge, sånn fra 20 til 29 ca og de som er over 60. Det er derfor gjennomsnittet blir noen og 40. I forhold til utdanning så er det mye forskjellig, men de aller fleste har tatt høyere utdanning... De har det.”*

Goffman hevder at folk av høyere klasse bruker større del av sitt liv i små lag, og dermed tilbringer en god del av sine liv i talte opptredener. Personer av lavere klasse derimot tilhører gjerne større lag, og dermed tilbringer de større deler av sitt liv back-stage eller i opptredener uten tale (Goffman [1959] 1992:112) Personer av lavere klasse er altså ikke vant med å gjøre opptredener foran et publikum i like stor grad som personer av høyere klasse, og de har dermed ikke opparbeidet seg den samme kompetansen til å fremføre vellykkede opptredener. Den samme forklaringen kan også belyse forskjellene i alder og utdanning. Personer av høy alder har naturlig nok, gjennom sitt lange liv, hatt flere opptredener enn yngre personer. De vil da sannsynligvis være mer komfortable og ha større kompetanse i forhold til det og gjøre vellykkede opptredener enn de yngre. Med tanke på utdanning så er det et faktum at man gjennom et langt utdanningsløp presses til å fremføre en rekke opptredener, noe som gjør at man blir både mer komfortabel og mer kompetent i forhold til å opptre foran et publikum. I tillegg er sannsynligheten større for at de havner i yrker hvor opptredener blir en del av arbeidshverdagen, enn personer med lavere utdanning.

Vi ser altså at Goffmans teori kan være fruktbar for å forstå forskjeller i forhold til

hvem som jobber frivillig, og hvem som ikke gjør det. Og kanskje da spesielt den type frivillig arbeid som krever opptredener.

## 4.2 Hvem er besøksvertene?

Besøksvertene er som tidligere nevnt den gruppen som mottar besøk av besøksvennene. Dette er på mange måter en differensiert gruppe, men den ene tingen som alle har til felles er at de ønsker besøk av en besøksvenn. Dette vil altså si at de savner noen å snakke med og ha sosial kontakt med. Jeg vil først presentere hvilke skiller vi kan identifisere innenfor denne gruppen og dernest hva som knytter de sammen.

### Hva skiller?

Vi kan i stor grad skille mellom to hovedkategorier innenfor besøksvertgruppen; mennesker med psykiske problemer (ofte har de en også psykiatrisk diagnose) og eldre mennesker. En betydelig andel av de eldre er i tillegg demente. Det som er spesielt for gruppen av eldre at de ofte er dårlige til beins og dermed kommer de seg ikke ut av. Dette sier tidligere besøksvenn "Hilde" noe om:

*"Den jeg besøkte hadde et handikap så hun måtte være hjemme. Så det typiske besøket var jo at jeg kom til henne og satt og prata med henne. Det var vel egentlig det vi gjorde. Vi snakket om og kanskje å ta noen turer, men jeg tror hun var litt engstelig for det."*

I tillegg er de eldre ofte enslige, da ektefellen har gått bort. Som "Hilde" forteller:

*"I og med at hun var enslig og jeg er singel så ble det jo til at vi pratet litt om mannfolk og sånn da (latter). Det synes hun jo var veldig morsomt." og "Hun var jo veldig åpen om at hun var ensom helt fra starten av. Hun savnet mannen sin. Så det var hun veldig åpen i forhold til."*

Lederen av Besøkstjenesten forteller at besøksvertgruppen har forandret seg, i og med at Besøkstjenesten har utvidet sitt ansvarsområde.

*"Da Besøkstjenesten startet opp konsentrerte de seg om besøk på sykehus, og det var ofte pasienter som lå der lenge. I flere uker. Også har jo vi etter hvert utvidet oss. Vi har fortsatt sykehus, men vi har også sykehjem og vi har mest hjemmebesøk. Det er klart at da blir jo tematikken også litt annerledes, med*

*hva og hvem man møter, pluss at det... på sykehus var det jo alt fra barn til voksne og eldre. Da vi begynte å gå hjem til folk så var det i begynnelsen kanskje mest for eldre mennesker, mens nå har jo vi den yngste hos oss som får besøk er 21 år. Vi har altså en del yngre, så da er det også mer i forhold til psykiske lidelser og noe rusproblematikk og sånn som vi kommer borti. Sånn som samfunnet også endrer seg, må vi også endre en del på kurset og innhold og hvilke målgrupper som vi møter, og hvem vi åpner opp for. Så her i Oslo har vi.. vi tar imot alle!”*

I fremtiden ser lederen av Besøktjenesten for seg at innvandrergruppen vil bli en ny gruppe som vil være i behov av deres tjenester i årene som kommer.

*”De (innvandrere) har vi ikke sett så mye til, men det er noen innimellom. Men jeg tror at det kommer mer og mer fremover nå. Både fordi innvandrere tar etter mye av vårt mønster, for eksempel i forhold til at begge parter i et ekteskap er yrkesaktive. De har da ikke mulighet til å være hjemme å stelle egne foreldre og flere vil da komme på sykehjem og kanskje flere vil bli mer ensomme. For de som etterspør besøk av oss så er det gjerne språket som er det største problemet. Fordi vi har jo flest besøksvenner som er etnisk norske. Vi har selvfølgelig noen som ikke er det, men da hender det også at innvandrer ikke vil ha fra egen folkegruppe fordi miljøet er lite, eller noe sånt. Eller at de kan de og de språkene og vi må lete etter koplinger for dem og noen ganger finnes de heldigvis.”*

Noen ganger er det pårørende, eller ansatte på sykehjem som tar kontakt med Besøktjenesten og forteller om personer som kunne være i behov av en besøksvenn. Imidlertid ser det ut til at det er der hvor personene selv tar kontakt at det er enklest å få på plass en god besøksrelasjon. Lederen av Besøktjenesten sier følgende om dette:

*”Vi prøver jo da hvis det er noen andre enn vedkommende selv som ringer å avdekke om den som skal være i behov av dette faktisk er det. Det hender jo at det ikke er avklart og da prøver vi å se til at dette gjøres. Hvis man ikke har ønsket det selv, så blir det gjerne ikke noe av for å si det sånn.”*

Alt i alt er det en ganske stor spennvidde i hvem som er Besøksverter. En 21-åring med en psykisk lidelse er vidt forskjellig fra en 80-åring, som har levd et helt liv og kanskje trenger besøksvenn fordi mannen har gått bort. Jeg vil likevel hevde at det finnes visse likhetstrekk og de skal jeg komme inn på nå.

## **Hva er felles?**

Slik jeg ser det så er det spesielt to ting som knytter besøksvertene sammen og som har konsekvenser for interaksjonen mellom besøksvenn og besøksvert. Det første jeg vil fremheve



er det faktum at besøksvertene er et ”offer” for de kulturelle og diskursive forståelsene av sosial isolasjon og ensomhet. Dette har konsekvenser for interaksjonen fordi besøksvenn og besøksvert i stor grad vil forstå sin sosiale rolle under interaksjonen i forhold til disse kulturelle forståelsene. I følge Halvorsen (2005) er ensomhet i vår kultur noe usynlig og tabubelagt. Ensomhet blir enten fortrent eller forstått som sykdom som krever psykiatrisk behandling. Å si at man er ensom vil være det samme som å innrømme at man er upopulær. Videre forbindes det med skam og nederlag, og mange vil derfor forsøke å holde sin ensomhet skjult (Ibid.). Dette har nødvendigvis konsekvenser for hvordan vi møter denne gruppen mennesker, men også hvordan disse oppfatter seg selv. En følge av dette er at det gjennom de kulturelle og diskursive forståelsene av ensomhet vokser frem visse følelser hos de ensomme som påvirker faktisk atferd. Halvorsen (2005) hevder at ensomhet ofte fører til følelser som skam, nederlag og tristhet. Disse følelsene resulterer igjen til dårlig selvbilde, noe som igjen forsterker den sosiale avstanden til andre mennesker. Vi har alle behov for andres anerkjennelse for å bevare et positivt selvbilde. Ensomhet kan ofte ledsages av sinne og aggresjon på den ene siden, og forsiktighet, blyghet og uttrygghet på den andre siden. Man blir ofte også ekstra var mot kritikk om man er ensom (Ibid.). Alt dette kan forstås som forsvarsmekanismer mot følelsesmessig adskillelse fra andre. Ofte får også ensomhet kroppslige utlag som omverden fornemmer og får andre mennesker til å skygge unna. Kroppsspråket avslører ens ubetydelighet i egne øyne, som dermed også blir slik i andres (Ibid.). Videre vil de kulturelle forståelsene av ensomhet og sosial isolasjon ha konsekvenser med hensyn til normer for hvordan man skal *møte* ensomme mennesker. Jeg vil komme tilbake til hvilke normer besøksvennsrollen har i forhold til hvordan man skal møte ensomme i kapittel seks. Jeg vil her nøye meg med å si at normene knyttet til besøksvennsrollen i stor grad er tuftet på at man skal sette egne ønsker og behov til side i sin rolleutforming.

Det andre aspektet som har innvirkning på interaksjonen mellom besøksvenn og besøksvert er den *faktiske* sosiale isolasjonen hos besøksvertene. De mangler sosiale nettverk, samtidig som de savner noen å ha en fortrolig relasjon med. De er videre ikke lenger vant med å omgås mennesker og dermed kan den sosiale kontakten oppleves som en prøvelse. Dette kan for eksempel resultere i at de blir engstelige for å gå ut og treffe andre mennesker (Ibid.). En rent logisk konsekvens av sosial isolasjon er altså at man i liten grad gjør opptredener. Følgene av dette vil jeg hevde er at besøksvertene ikke kan forventes å ha den samme kompetansen i å gjøre vellykkede opptredener som det vi så besøksvennene har.

Imidlertid er det noen aspekter som bør nevnes i denne forbindelse. For det første at besøksvertene faktisk ønsker å komme ut av denne situasjonen. De har så å si satt opp en

mestringsstrategi for å komme ut av ensomheten i det de tar kontakt med Besøktstjenesten og forteller at de ønsker en besøksvenn. Dette vitner om *mot* i og med at vi lever i en tid hvor ensomhet har så dårlig rykte. Den rådende kulturen rundt ensomhet vil for mange føre til at de vil prøve å holde det skjult. Det gjør imidlertid ikke besøksvertene. De står frem med noe som mange andre i samme situasjon vil være redde for og gjøre.

Om vi oppsummerer disse funnene så ser at det er noe ”mot-kulturelt” i relasjonen mellom besøksvert og besøksvenn. På den ene siden har vi besøksvertene som står frem som ensomme, noe som Halvorsen (2005) mener er uvanlig. På den andre siden har vi Besøksvennene som frivillig oppsøker ensomme. Også dette hevder Halvorsen er spesielt.

#### **4.3 Hvilke konsekvenser har forskjellene mellom besøksvenner og besøksverter?**

I interaksjonen mellom besøksvenn og besøksvert veksles det mellom hvem som er publikum og hvem som er opptredende. I en situasjon hvor den ene parten er vant med å være både opptredende og publikum, mens den andre parten ikke er det, er sannsynligheten for å forhandle frem en situasjonsdefinisjon som begge kan godta vanskeligere enn i en mer jevnbyrdig relasjon. Det er videre større sannsynlighet for at den parten som ikke er vant med å opptre vil handle i uoverensstemmelse med den gitte situasjonsdefinisjonen (Goffman [1954] 1992). Dette fører til at besøksvennene må være et overbærende publikum overfor besøksvertene. Hvis ikke risikeres det at interaksjonen bryter sammen. Besøksvennene må altså overse disse uoverensstemmelsene og glatte over, enten ved å late som de ikke fikk med seg det som skjedde eller akseptere den nye situasjonsdefinisjonen. Kort sagt må besøksvennene utvise en stor grad av dramaturgisk disiplin i sitt møte med besøksverten. Et godt eksempel på dette ser vi hos besøksvenn ”Mia”, som skulle på restaurant med sin besøksvert:

*”Det var en gang vi skulle på restaurant. Når jeg kom dit så stod han der dekket til med duker fordi han hadde gjort på seg på restauranten, før jeg kom. Og siden de som jobber i restauranten kjenner meg så tok vi han hjem til seg selv og fikk ordnet med alt som trengtes og ordnes. Det var jo litt utfordrende det... Og holde hodet kaldt mener jeg..”*

## 5. Hvordan kan vi forstå den lave organisasjonssosialiseringen hos frivillige organisasjoner?

I dette kapitlet vil jeg forklare hvordan den lave organisasjonssosialiseringen innenfor de frivillige organisasjonene er et resultat av den spesielle posisjonen medlemmene deres har. Jeg vil vise til tidligere forskning på feltet og jeg vil posisjonere meg i forhold til denne forskningen. Mitt argument vil være at den eksisterende forskningen i alt for liten grad diskuterer hva som faktisk kan gjøres i organisasjonen for å knytte de frivillige tettere til den organisasjonen de frivillig jobber for. Først vil jeg imidlertid komme med en presisering.

Jeg vil i resten av denne oppgaven behandle Besøkstjenesten og besøksvennene sammen i det jeg vil kalle *besøksorganisasjonen*. Grunnen til det er todelt. For det første så setter det meg i stand til å analysere besøksvennenes situasjon ut fra et organisatorisk nivå. For det andre så er dette et grep som i større stor grad muliggjør å sammenligne besøksorganisasjonen med andre frivillige organisasjoner.

Jeg trekker imidlertid ikke denne sammenslåingen helt ut av løse lufta. Jeg bygger den derimot på Martinussens forståelse av organisasjoner. Martinussen hevder at ved konflikter og samhandlingsproblem i sosiale system må man, om man ønsker at det sosiale systemet skal overleve, *organisere* virksomheten i det sosiale systemet. I dette ligger det vanligvis tre ting: for det første at man må avklare hva *formålet* med samhandlingen er, for det andre at den sosiale samhandlingen må *innrettes mot* dette målet og for det tredje at det må settes opp *regler og prosedyrer* (helst nedskreven) som spesifiserer hvilke *plikter og rettigheter* det enkelte medlem av systemet har, med kontrollrutiner som følger dem opp (Martinussen 2008:31). Om disse elementene i det sosiale systemet er til stede har vi en *organisasjon*.

Om vi bruker denne definisjonen fra Martinussen på besøksorganisasjonen ser vi at formålet med samhandlingen er avklart. Formålet er å gjøre hverdagen lettere for besøksvertene. Den sosiale samhandlingen rettes mot dette målet ved at besøksvennene besøker besøksverten. Regler og plikter finner vi i form av taushetsplikten som besøksvennene underlegges. De har ikke lov til å tilkjennegi navnet til den de besøker og heller ikke annet som kan gjøre at utenforstående kan kunne identifisere hvem besøksvertene er. I tillegg må man være fylt 18 år og ha gjennomført besøksvennkurs, samt intervju for å bli besøksvenn. I forhold til Besøkstjenesten på sin side forplikter til å hjelpe Besøksvennene om de skulle trenge det. I tillegg er de forpliktet til å avholde besøksvennkurs, samt intervju med alle nye besøksvenner (Røde Kors 2003). Disse gjensidige forpliktelsene vil i følge Martinussen danne grunnlaget for en organisasjon. Besøksvertene kan imidlertid ikke

integreres i denne besøksorganisasjonen da de ikke har noen spesifikke plikter eller rettigheter i forhold til besøksvennene og Besøktjenesten. Forståelsen av besøksorganisasjonen vil bli analysert i forhold til Goffmans definisjon av lag.

## **5.1 Den ”nye” frivilligheten**

I sin bok fra 1996, ”frivillige organisasjoner i nye omgjevnader”, hevder Per Selle at frivillige organisasjoner kan studeres etter hvorvidt de:

- er utoverrettet eller innoverrettet, det vil si om de er rettet mot mennesker utenfor organisasjonen eller mot egne medlemmer,
- om de har en opposisjonell eller ikke -opposisjonell tenkemåte, altså om tiltakets arbeid er i overensstemmelse med det allment aksepterte eller ikke, og om dem
- Har en sterk eller svak organisasjonssosialisering av medlemmer, det vil si om tilhørigheten betyr mer enn deltakelsen i organisasjonen der og da (Selle 1996: 47).

Om vi ser besøksorganisasjonen ut fra dette denne inndelingen til Selle så ser vi at det er en utoverrettet, ikke opposisjonell organisasjon. Jeg vil også hevde at besøksorganisasjonen lider under svak organisasjonssosialisering. Dette er et noe som jeg vil komme tilbake til flere ganger i løpet av denne oppgaven.

Lorentzen (2008), Habermann (2001) og Ulstein (1998) peker i stor grad på kjennetegn ved dagens frivillige, når de forklarer den svake organisasjonssosialiseringen i dagens frivillige sektor. I følge Lorentzen holdt tidligere generasjoner fast ved ”sin” organisasjon i en årrekke. Den yngre generasjonen har derimot en tendens til å ”shoppe” medlemskap. For å prøve ut hva ulike organisasjoner har å tilby, skifter vi nå tilhørighet og dermed også organisasjon. Tilhørigheten er ikke lenger styrt av livslange verdier, men hva som til en hver tid virker fristende å være med på (Lorentzen 2008). Ulla Habermann er langt på vei enig i Lorentzens analyse. Hun hevder at vi kan skille mellom det hun kaller ”klassisk frivillighet” og ”ny frivillighet” (Habermann 2001). Innenfor ”klassisk frivillighet” står tradisjonelle verdier og det gode fellesskap sentralt. Medlemmer velger organisasjoner ut fra tilhørighet og lojalitet. De har et sterkt bånd til organisasjonen og velger aktivitet ut fra organisasjonens behov. De er frivillige over lang tid, har kontinuitet og altruistiske motiver. Den ”nye frivilligheten” ser derimot individualisme, refleksivitet og flere frie valg som det avgjørende når mennesker velger å arbeide i en frivillig organisasjon. Mennesker velger

organisasjon ut fra personlig interesse og de har gjerne et løst forhold til den. Videre er valg av aktivitet interesse- og behovsstyrt. De frivillige har her gjerne korte engasjement som også er situasjonsbestemte (Habermann 2001:314-315). Ulstein (1998) er inne på noe av det samme når han hevder at frivillige ser ut til å ha blitt mer egenorienterte. I forlengelsen av dette må frivillige organisasjoner utvikle et aktivitetstilbud som er attraktivt for ”de nye frivillige” (Ulstein 1998:215). Videre hevder Ulstein at de frivillige godt kan arbeide for organisasjonen, men de arbeider aldri *bare* for organisasjonen. De arbeider også med de personlige og sosiale behovene som måtte være viktige for dem (Ibid.:195). Det Lorentzen, Habermann og Ulstein her beskriver treffer godt med empirien jeg har samlet inn. Et tydelig eksempel på det ”å shoppe” medlemskap og fokus på egennytte ser vi hos besøksvenn ”Turid”.

*”Og siden jeg da var, og fortsatt egentlig er, ny i Oslo så kjente jeg at ”dette her har jo jeg masse med tid til å gjøre!” Så begynte jeg å sjekke alt fra Redd Barna og Røde Kors og begynte å sende mail. Og da, når jeg var inne på disse ulike hjemmesidene så dukket det opp forskjellige aktiviteter, men da tenkte jeg at ” det her behøver jeg jo ikke å bare gjøre nå. Selv om jeg har fått en arbeidsdag til å drive med noe annet enn jobben min. Det kan jeg jo gjøre oftere enn som så.” Og da bestemte jeg for det her med besøkstjenesten. (pause) Det skal vel ikke stikkes under noen stol at man som ny i en by kjenner litt ensom, og da var det ikke så langt unna for meg å tenke at ”men herregud, det er jo sikkert flere som kjenner seg litt ensomme”. (latter) Så da tenkte jeg ”dette her er jo en win-win-situasjon. Da får jeg noen å treffe og så får de treffe meg” (latter) Så det var sånn det skjedde.”*

Disse aspektene ved frivillig arbeid kan imidlertid også forklares ved bruk av interaksjonistisk teori. Som beskrevet over så besitter personene som trekkes mot frivillig arbeid stor kompetanse med hensyn til å opptre foran publikum. Det er nærliggende å tro man har glede av det man har kompetanse på og dermed vil frivillige søke nye utfordringer i sin ”frivillighetskarriere”. Vi ser altså at dagens frivillige ikke er redd for å bruke sin egen kompetanse til egennytte. Slik jeg ser det ville det også være rart om de ikke gjorde det. Dette stemmer også godt overens med Mead, når han hevder at det moderne selvet i større grad enn tidligere er preget av jeg`et enn meg`et. Jeg`et er som tidligere nevnt den impulsive og uforutsigbare siden av selvet. (Mead 1934). Jeg vil hevde at det å være besøksvenn ikke er den beste typen frivillig arbeid om man ønsker å stimulere jeg`et. Besøksvennrollen er en rolle som krever tålmodighet, aktiv lytting og undertrykking av egne sosiale behov og følelser. Det vil si at det i større grad er meg`et som kommer til uttrykk i relasjonen mellom besøksvenn og besøksvert. Jeg vil diskutere dette nærmere i kapittel seks.

## 5.2 Organisasjonssosialisering

En annen forklaring på fokus av egen nytte og ”shopping” av medlemskap hos de frivillige, er den svake organisasjonssosialiseringen, i hvert fall om man ser i forhold til besøkstjenesten. Fire av mine seks informanter fortalte at de følte liten eller ingen tilhørighet til besøkstjenesten. Mine data tyder på at denne mangelen på tilhørighet er et direkte resultat av svak organisasjonssosialisering. Jeg vil argumentere for at det i hovedsak er to grunner til at dette skjer.

For det første kan den svake organisasjonssosialiseringen forklares i tråd med Goffman sin forståelse av organisasjoner forstått politisk. Det vil si hvilke handlinger hver enkelt deltaker innenfor organisasjonen kan kreve av de andre deltakerne. Til disse kravene stilles det visse sanksjoner om kravene blir brutt. For å sanksjonere må organisasjonen også ha kontrollmekanismer som på sett og vis overvåker deltakernes atferd (Goffman [1954] 1992). Om vi ser dette i lys av besøksorganisasjonen så vil jeg hevde at det i besøksorganisasjonen ikke finnes noen klare kontrollmekanismer i form av at man kan kreve noe eksplisitt av de som er i organisasjonen. Dette fordi vi her har med *frivillig* arbeid å gjøre. Her skal man ikke føle seg presset til å gjøre annet enn det man selv har lyst til. Det er heller slik at Besøkstjenesten skal tilfredsstille besøksvennenes behov. Det er Besøkstjenesten som trenger besøksvennens hjelp for å oppnå de strategiske mål de har satt deg. De er avhengige av å tilfredsstille den frivilliges ”godhet” i form av gode opplevelser. De frivillige gir tross alt av sin egen fritid og de jobber gratis, fordi de har lyst. Det at de jobber gratis forhindrer også Besøkstjenesten i å sette i verk økonomiske sanksjoner, for eksempel i form av oppsigelse og dermed tap av økonomisk inntekt. Besøkstjenesten er altså avhengig av å strekke seg langt for å vise besøksvennene at de er verdsatt. Dette gjøres blant annet ved å gi dem stor frihet i forhold til hvordan de selv ønsker utføre arbeidsoppgavene sine. Besøkstjenesten bygger altså sin relasjon med besøksvennene ved å vise de tillit. Denne tilliten må Besøkstjenesten selv forvalte slik de føler det best. En slik situasjon fører til at man ikke kan stille absolutte krav til de involverte i form av klare normer for atferd. Dette vil jeg hevde har negative konsekvenser for organisasjonssosialiseringen.

Resultatet av dette er slik jeg ser det en svekkelse av tilhørigheten, og dermed også laglojaliteten til Besøkstjenesten hos besøksvennene. Ved at det hele tiden fokuseres på at besøksvennene skal være fornøyde, vegrer besøkstjenesten seg for å stille krav til besøksvennene. Dette resulterer i at besøksvennene i samarbeid med besøksvertene, i stor grad gjør som de vil i forhold til utformingen av besøkene. Dette er i hvert fall hva

besøksvennene forteller i intervjuene. Jeg vil imidlertid hevde at dette ikke er helt riktig i kapittel seks. Poenget i denne omgang er at besøksvennene selv *tror* at de står fritt til å utforme sine besøk og besøksvennrolle på egenhånd, og dermed at de er ”sin egen lykkes smed” i forhold til hvor godt de lykkes i besøksrelasjonen. En konsekvens av dette er at Besøktjenesten forsvinner fra besøksvennens tanker. Dermed forvitrer også det som måtte ha vært av tilhørighet.

Den andre grunnen til den svake organisasjonssosialiseringen vil jeg hevde er at besøksvennene blir stående alene i jobben sin opp mot besøksverten. Etter at det er etablert kontakt mellom besøksvenn og besøksvert, havner Besøktjenesten i en perifer posisjon i forhold til besøksvennene, både fysisk og mental. Resultatet av dette er at de knytter seg sterkere opp mot besøksverten. Alle mine informanter bekrefter at de har blitt sterkt følelsesmessig knyttet til sine besøksverter, dog noen i sterkere grad enn andre. En konsekvens av dette er at laget nedprioriteres og laglojaliteten svekkes (Goffman [1954] 1992). Dermed blir det lettere for de frivillige å bryte ut av organisasjonen og velge andre frivillige organisasjoner etter hva de oppfatter vil gi dem mest egen nytte.

### **5.3 Hvorfor har det blitt slik og hva kan gjøres?**

Lorentzen hevder at det først og fremst er to grunner til denne utviklingen (Lorentzen 2008: 20-21). For det første hevder Lorentzen, at de kollektive verdiene gradvis forvitrer i det (post)moderne samfunnet. Dette forklarer han med individualismens framvekst. Det vil si et fokus på at hver enkelt av oss er i stand til å realisere ”det gode liv” på egenhånd, på våre egne, personlige premisser. Det finnes ikke lenger et syn om at vi sammen bygger et fellesskap og at det er gjennom dette fellesskapet at ”det gode liv” skapes. Resultat av dette er at pliktfølelsen svekkes hos mange, og spesielt blant de yngre. Organisasjonen står i en mye svakere stilling til å *pålegge* medlemmer arbeidsoppgaver som de ikke har lyst til. Frivillige organisasjoner må som et resultat av dette forsøke å fremskaffe arbeidsoppgaver som fremstår som attraktive, lysbetonte og som gir nyttige erfaringer for den som deltar. Klarer de ikke dette vil de miste både medlemmer og frivillige (Ibid).

Den andre grunnen til den svake organisasjonssosialiseringen er ifølge Lorentzen at det foregår en langsom endring av medlemskapets innhold. I følge Lorentzen så var det Tidligere kontingenten som dannet båndet til bevegelsen. Det symboliserte tilhørighet som gjerne også ble fulgt av frivillig innsats og aktiv deltakelse i besluttende organ. Videre hevder

han at resultatet av denne forvitringen av verdier er at verdibåndene til organisasjonen forsvinner. Resultatet er i følge Lorentzen, at færre vil påta seg den langsiktige forpliktelsen som ligger i det betalende medlemskapet (Ibid.).

Jeg er delvis enig med Lorentzen, men jeg støtter han ikke fullt ut. Jeg synes forklaringene hans har noe for seg i forhold til det faktum at vi i stor grad ønsker å realisere oss selv på våre egne premisser, men jeg mener allikevel at de frivillige organisasjonene har betydelige muligheter i forhold til å forme de frivilliges ønsker og behov, og dermed ”bygge” verdier innad i organisasjonen som vil knytte medlemmene sammen og øke tilhørigheten til organisasjonen. Dette forutsetter imidlertid en offensiv holdning hos de frivillige organisasjonene. De må tro at det er mulig og de kan ikke hele tiden tilpasse seg det de tror medlemmene ønsker deg. Dette unngår Lorentzens analyse fordi han har et i mine øyne, for strukturalistisk syn på hva som skjer i den frivillige sektoren i dag. Slik jeg ser det trenger både Lorentzen, Habermann og Ulstein å ta i betraktning de faktiske arbeidsforholdene som de frivillige arbeider under i den organisasjonen de er tilknyttet. Dette har utvilsomt også betydning for tilhørighet, lojalitet og lystfølelse. I mine data er det flere som savner en større grad av tilhørighet og de peker på at samvær med andre besøksvenner ville vært en måte å skape dette på. Det kan altså se ut til at det ikke er de individualistiske verdiene hos de frivillige som er problemet, men heller at besøkstjenesten har tatt denne ”samfunnsdiagnosen” som god fisk og lagt opp et opplegg rundt besøksvennene med mye personlig frihet og valgmuligheter som ingredienser. Kanskje skulle besøkstjenesten heller forsøke å kreve mer av besøksvennene i form av, for eksempel obligatorisk? Dette vil kunne på sikt føre til en sterkere laglojalitet og dermed også begrense frafallet av besøksvenner. Jeg vil i kapittel sju komme med forslag til hvilke spesifikke grep Besøkstjenesten bør ta for å skape tilhørighet hos besøksvennene.



## **6. Hvordan utformes besøksvennrollen?**

Jeg vil i dette kapitlet forklare hvordan besøksvennrollen utformes og hvilke konsekvenser den utformingen har både for besøksvennen selv og Besøktjenesten. Jeg vil først vise hvordan Besøktjenesten sosialiserer besøksvennene inn i besøksvennrollen ved å presentere en rekke hensyn de må utvise i sitt møte med besøksverten. Disse hensynene vil få preg av strategiske normer. Jeg vil behandle besøksvennene og Besøktjenesten sammen i det Goffman kaller lag, hvor Besøktjenesten blir behandlet som regissørene i laget. Videre vil jeg vise hvordan de strategiske normene er oppe til forhandling når besøksvennene og besøksvertene møtes. Dette er spesielt tilfelle i det jeg vil kalle en testperiode.

Vi har sett av Goffmans syn på roller at de har et ferdig lagt ”manuskript” som vi går inn i som rolletakere. Imidlertid finnes det et visst spillerom i rollene. Dette spillerommet forhandles frem mellom de som deltar i interaksjonen i det de prøver å komme frem til en felles situasjonsdefinisjon. Jeg vil her forsøke å belyse hvordan dette foregår med hensyn til besøksvennrollen. Jeg vil argumentere for at måten rolleutformingen skjer på har som konsekvens at tilhørigheten til Besøktjenesten svekkes. Dette fører igjen til at besøksvennrollen blir vanskeligere å håndtere enn det den kunne ha vært.

### **6.1 Besøktjenesten som premissleverandør for rolleutformingen.**

Det er først og fremst Besøktjenesten som setter rammene for besøksvennrollen. Det vil si at det er de som utarbeider ”manuskriptet” for rollen som skal spilles. Besøktjenesten kan dermed ses på som regissøren slik den presenteres i Goffmans teori. Jeg vil hevde at det ”manuskriptet” som Besøktjenesten fremlegger for besøksvennene er sterkt preget av de kulturelle diskursene knyttet til sosial isolasjon og ensomhet. Selv om Goffman bruker sin forståelse av regissører om enkeltpersoner og ikke organisasjoner, så kan jeg ikke se hvorfor dette ikke kan overføres til organisasjonsnivå. Besøktjenesten kan her også forstås ut fra Meads begrep om ”generaliserte andre”. Slik jeg ser det vil man komme frem til det samme resultatet uansett hvilke av de to begrepene man benytter seg av.

I følge Goffman ([1959] 1992) vil regissøren ønske og ”drille” besøksvennen i forhold til inntrykkstyring i sitt møte med besøksverten. De vil forsøke å gi besøksvennene de verktøy som behøves for at opptreden overfor besøksverten skal gå så smidig som overhode mulig.

Disse verktøyene formidles gjennom kurs og intervju. Her ”preppes” besøksvennen før opptreden foran besøksverten. Dette skjer gjennom innlæring av strategiske normer og det skjer back-stage. Lederen av Besøktjenesten sier det på følgende måte:

*”Det viktigste er vel å bevisstgjøre de som er på kurset om både hvem de er og hvem de i forhold til den de skal besøke. Og ha en trygghet i at det er noen retningslinjer som kommer fra Røde kors, som gjør at når jeg er besøksvenn for Røde Kors så forholder jeg meg slik og sånn til tematikk som gjelder alt fra hvordan man behandler penger og verd saker til fravær og avslutning av besøksforholdet. Alle prinsippene. Hvordan man forholder seg til de og bruker de eller har de i bakhodet. Så det er liksom den ene delen av det. Man er på en måte inne i et litt trygt system da. Og kan lene seg til det hvis det blir vanskelige situasjoner også, og at man da vet hvor man skal henvende seg. Og det andre er å forberede litt i forhold til tematikk som man ofte møter. Det kan være enten i form av demenssykdom, psykisk helse, sorg, sånn at det.. man har fått en liten input i disse temaene.”*

Mead trekker i større grad eksplisitt inn lagets vurderinger, normer og holdninger som avgjørende i sin diskusjon rundt signifikante andre, enn det Goffman gjør i sin forståelse av lagspill. Han er dermed i større grad enn Goffman klar på at grupper påvirkes av kultur. Vi så jo i teorikapitlet at en gruppes vurderinger, normer og holdninger er et resultat av kulturell påvirkning. Det vil si at også Besøktjenesten integrere kulturelle forståelser av ensomhet og sosial isolasjon i sin forståelse av fenomenet. Dette vil i sin tur påvirke hvordan de ser det som formålstjenelig å møte besøksvertene. Ut i fra dette vokser det frem eksplisitte normer og forventninger i forhold til hvordan besøksvenner skal utfylle sin rolle overfor besøksvertene. Disse normene vil jeg gå nærmere inn på nå og jeg vil skille mellom *konstituerende* og *strategiske normer*.

I forhold til konstituerende normer er det en som skiller seg ut som klart viktigst og det er at *man skal være en sosial støtte for besøksverten*. Som lederen av Besøktjenesten uttrykker det:

*”Man må være i stand til å være et medmenneske, for det er det som er hovedgreia. Man er et medmenneske som skal være sammen med å gjøre noe hyggelig for en annen person.”*

Andre konstituerende normer kan være spesifikke oppgaver som å gå, tur, komme på hjemmebesøk, gå på kino, gå ut å spise etc.

Spørsmålet blir så hvordan man best skal løse oppgaven om å være en sosial støtte for besøksverten, og det er her de strategiske normene kommer inn. Besøktjenesten kommer ikke med noen eksplisitte krav om hvordan man skal opptre, men de kommer med advarsler om ting besøksvennene bør være oppmerksomme på i forhold til hva de potensielt kan møte.

De formidler også forslag til hvordan de best kan løse disse utfordringene. I og med at de gir disse løsningsforslagene, vil jeg argumentere for at Besøktjenesten *faktisk* legger press på besøksvennene i forhold til hvordan de bør opptre. Hvis man forstår Besøktjenesten som en av besøksvennenes generaliserte andre så vil råd og tips være avgjørende for besøksvennenes opptreden. Generaliserte andre har avgjørende betydning for menneskers utvikling av selvet (Mead 1934) og dermed vil *forslag* om atferd være avgjørende for *faktisk atferd*. Hva slags forslag om atferd er det så Besøktjenesten uttrykker?

For det første foreslår Besøktjenesten at det er besøksverten som skal være i fokus i samhandlingen. De understreker at det er viktig at besøksvennene hele tiden må huske at de er besøksvenn for å dekke andres behov, ikke sine egne. Besøksvennene må så å si "tone ned" egne behov og ønsker. Besøksvennene må gjerne komme med innspill og forslag i forhold til gjøremål og annet, men det er til syvende og sist besøksverten som bestemmer hva som skal skje i møte dem i mellom. For det andre så foreslår de at besøksvennene bør ha vurdert hvor nært inn på seg de vil slippe besøksverten. Man bør ta stilling til for eksempel hvor mye man vil fortelle om seg selv og om det er noen temaer man ikke ønsker å snakke om, for eksempel religion og seksualitet. For det tredje så fokuserer de på at man må prioritere å lytte. Sannsynligheten for at besøksvennen skal besøke en som er ensom er stor, og besøksvertene har sannsynligvis et stort behov for en lyttende samtalepartner. Man må gjerne ta initiativ til samtaletemaer, men man må la besøksvertene få snakke om det de vil. Samtaleemnene vil variere, men sannsynligheten for at besøksverten har opplevd mye motgang er stor og dette kan fort prege samtaleemnene. Som besøksvenn må man tåle at mennesker har det vondt, er lei seg og deprimerte. For det fjerde uttrykker Besøktjenesten viktigheten av redelighet i forhold til å holde avtaler. Mange av besøksvertene er sårbare i forhold til avtalebrudd/avvisning. Ofte henger dette sammen med tidligere erfaringer i besøksvertenes liv, og noen ganger kan det være grunnen til ensomheten. Og for det sjette så vektlegger Besøktjenesten viktigheten av å tenke langsiktig. De mener det kan være en god ide og ikke legge opp til for mange besøk i den første perioden. Dette fordi dette kan være vanskelig å opprettholde over tid og dermed kan det oppleves som en skuffelse for besøksverten om frekvensen på besøkene avtar. Det som Besøktjenesten ser på som avgjørende er at det er en kontinuitet i besøkene. Gjennom denne kontinuiteten er det lettere for relasjonen å oppnå en form som begge parter kan være fornøyd med. Besøktjenesten anbefaler minst et besøk annenhver uke og de anbefaler at besøksvennene også tenker over hvor lenge de ønsker at besøket skal vare. Til slutt anbefaler Besøktjenesten at man må ha et gjennomtenkt forhold til det å sette grenser. Det gjelder både overfor seg selv og i forhold til besøksverten. Det er

viktig at besøksvennene er klar over at det er lov å sette ned foten og si at ”nok er nok!”, men det må skje på en respektfull og ordentlig måte (Røde Kors 2003:22-24).

Vi ser altså at de strategiske normene krever stor grad av dramaturgisk disiplin hos besøksvennene. Om man ser alle disse strategiske normene under ett vil jeg hevde at de har en rekke konsekvenser for hvordan besøksrelasjonen vil utarte seg. For det første vil det kvele spontanitet og kreativitet i forhold til rolleutformingen. Vi får altså en situasjon hvor meg`et dominerer jeg`et. Dette kan sikkert fungere for mange, men det er nærliggende å tro at det også kan føles som en belastning for mange besøksvenner. For det andre blir besøksvennene møtt med et bilde av besøksvertene som svært hjelpetrengende i og med at de legger seg så tett opp til de kulturelle forståelsene knyttet til sosial ensomhet og isolasjon. Dette kan sikkert være tilfellet mange ganger, men ofte er også besøksvertene svært velfungerende. Poenget er at man som besøksvenn tar med seg alle råd og tips de har fått av Besøkstjenesten, og dermed kanskje har forberedt seg til å møte noen som overhode ikke samsvarer med den han/hun får tildelt som besøksvert. I en slik situasjon får starten på relasjonen en mismatch mellom forventning og realitet. Resultatet kan fort bli en situasjon der det blir vanskelig å forhandle frem en situasjonsdefinisjon som begge parter er enig i, og dermed vil sannsynligheten for at man gir en mislykket opptreden øke. For det tredje så vil de strategiske normene føre til at kommunikasjonen får et asymmetrisk preg. Med dette mener jeg at det er hele tiden besøksvennene som må tilpasse seg besøksvertens ønsker og behov, mens besøksverten kan i prinsippet uttrykke hva han/hun vil. Dermed oppstår en situasjon hvor besøksverten har overtaket i forhold til hvordan situasjonsdefinisjonen forhandles frem. Om situasjonsdefinisjonen utvikler seg på en måte som besøksvennen ikke liker, er det lite han kan gjøre for å rette den opp. Besøkstjenesten uttrykker at det er viktig å sette grenser om dette skulle skje, men jeg vil hevde at dette i stor grad er uforenlig med besøksvennrollen. Besøksvennrollen er i stor grad tuftet på tålmodighet, ro og aktiv lytting. Dette står i kontrast med grensesetting, hvor man gjerne må heve stemmen litt for å få frem poenget. Det vil si at man får det som Goffman kaller ”*kommunikasjon i strid med rollen*” (Goffman [1959] 1992:141). Dette er noe som de fleste vil prøve å unngå (Goffman [1959] 1992).

Det er imidlertid viktig å være klar over at de strategiske normene *utvikler seg over tid*. De er ikke statiske og vil forandre seg gjennom interaksjonen mellom to parter (Martinussen 2008:39). Det vil si at de strategiske normene i forhold til besøksvennrollen hele tiden blir ”testet” i møte mellom besøksvenn og besøksvert. Gjennom denne testingen vil noen normer bli forkastet, mens andre vil bli forsterket. Denne prosessen vil jeg gå nærmere

inn på nå, når jeg nå skal diskutere rolleutformingen i lys av møte mellom besøksvenn og besøksvert.

## 6.2 Rolleutforming i møte mellom besøksvenn og besøksvert

Det er viktig her å gjøre oppmerksom på at det finnes store variasjoner i forhold til hvem som er besøksvert. Det vil si at besøksvennene kan vente seg ganske ulik tilbakemelding på sin opptreden i forhold til hvem man besøker. Det er dermed ikke en enkel oppgave å definere en spesifikk besøksvennrolle, men jeg mener allikevel at det finnes fellestrekk i forhold til hvordan besøksvenner opptrer i forhold til besøksvertene. Dette er spesielt aktuelt i starten, hvor det ikke har rukket å utvikle seg et personlig forhold enda.

I forhold til de historiene jeg har blitt fortalt fra besøksvennene, så tar de med seg de råd og tips som Besøkstjenesten gir de på besøksvennkurset, inn i besøksvennrollen. Dette uttrykker de at er en trygghet og en hjelp i forhold til å kontrollere de uttrykk de gir, og dermed forhindre at opptreden mislykkes. Dette er særlig viktig i testperioden. Tidligere besøksvenn "Hilde" forteller dette om hva hun synes var det viktigste hun lærte på besøksvennkurset.

*"Type utfordringer som andre besøksvenner har eller har opplevd. Det at besøksvenner kom og fortalte om sine opplevelser og brukte eksempler hvor det å være besøksvenn var utfordrende og fortalte om situasjoner som de kom opp i som ikke var så lette. Sånn at man på en måte er forberedt på det før man blir besøksvenn selv. Å bli fortalt at man kan komme opp i mye forskjellig var nyttig synes jeg. Og ikke minst følte jeg at det ga en trygghet i forhold til hvordan jeg skulle oppføre meg da. I forhold til hun jeg skulle besøke."*

Denne testperioden er videre en periode som kjennetegnes ved at besøksvennen og besøksverten sammen samarbeider om å "teste" de strategiske normene. Det er i denne perioden gjennomgående besøksvennen som er den styrende parten i interaksjonen. Det forgår på den måten at besøksvennen spør og besøksverten svarer. Ut fra de svarene besøksvennen får vil han/hun tilpasse sin atferd. Vi ser altså at besøksvenn og besøksvert sammen "forhandler frem" en forståelse av hvordan interaksjonen dem i mellom skal foregå, og dermed hva besøksvennrollen skal inneholde. I testperioden står besøksvennene alene. Det vil si, besøksvennen har ikke noe lag å støtte seg på. De kan i prinsippet ta kontakt med Besøkstjenesten for å spørre om råd, men det har ingen av mine informanter gjort. De fremholder i stedet at det kun ville være aktuelt å ta kontakt om det skulle skje noe dramatisk.

Noe det ville være vanskelig for dem og håndtere.

Hvor lang testperioden er, er veldig individuelt. I noen av besøksrelasjonene trengs det bare noen få møter til de har forhandlet frem en ny definisjon av situasjonen. For andre kan det ta mye lenger tid. Det som avgjør hvor lang tid det tar er først og fremst kommunikasjonen. I de tilfellene hvor både den opptredende og publikum er verbale vil den nye situasjonsdefinisjonen forhandles forttere frem, enn i de tilfellene hvor dette ikke er tilfellet. Vi ser altså her tydelig at rollen har et visst spillerom, noe også Goffman fastslo. Det viser seg også at det er i de tilfellene hvor besøksvertene er pratsomme at besøksvennene i størst grad blir følelsesmessig knyttet til sin besøksvert. Mine data viser videre at det er i de relasjonene hvor man blir stekt følelsesmessig knyttet til sin besøksvert at tilhørigheten til Besøkstjenesten er minst. De besøksvennene som besøker besøksverter som er lite pratsomme uttrykker derimot at de har en føler en viss tilhørighet til besøkstjenesten. Dette samsvarer godt med Goffman når han hevder at det er avgjørende for laglojaliteten at de opptredende har en viss følelsesmessig distanse til sitt publikum (Goffman [1959] 1992).

Alle Besøksvennene jeg intervjuet følte at de sto fritt til å utforme besøksvennrollen selv. Jeg vil imidlertid hevde at deres oppfatning bare delvis er riktig. På sikt har de i aller høyeste grad muligheten til og *delvis* å utforme rollen på en egen måte, men på kort sikt vil jeg hevde at alle besøksvenner tar med seg de forslag og tips de får av Besøkstjenesten på besøksvennkurset. Dette gir besøksvennene en ramme for å, med tiden, skape sin "egen" besøksvennrolle.

Det er også svært individuelt hvor nært inn på seg besøksvennene ønsker å slippe besøksvertene. Noen forteller at de har blitt nære venner med sin besøksvert, mens andre forteller at det for eksempel aldri ville være aktuelt for dem og invitere de hjem til seg. I forhold til mine data var det kun den mannlige informant som uttrykte en bevisst strategi i forhold til å holde en viss avstand til sin besøksvert. Han var også betraktelig eldre enn de fem kvinnene jeg intervjuet. I en slik setting hvor man velger å holde en viss avstand vil relasjonen få et preg av "hverdagslighet". Det vil si at man ikke går inn på vanskelige ting. Samtalen holdes på et "ufarlig" nivå. Man går så og si ikke så tungt inn i rollen. Dette kaller Goffman for rolledistanse (Goffman 1967). Med en slik rolledistanse oppnår man i større grad å være i kontroll av situasjonsdefinisjonen og man tar for eksempel ikke med seg bekymringer fra besøksvennrollen, inn i andre roller. Imidlertid kan man også hevde at en slik rolledistanse vil føre til at "jeg`et" ikke kommer frem i like stor grad som i tette besøksrelasjoner som preges av høy grad av fortrolighet.

En annen faktor som har innvirkning på rolleutformningen er om besøksvennene er i

stand til å komme seg ut eller ikke. De som forteller at de blir sittende inne hver gang de besøker besøksverten sin forteller at opptreden blir tung og de blir slitne av det. Som tidligere besøksvenn ”Hilde” forteller:

*”Jeg synes ofte at det kunne være en utfordring og ha overskudd etter en lang dag på jobb. Særlig med tanke på at vi måtte være DER! (hjemme hos besøksverten) At vi aldri kunne finne på noe sammen. At man hele tiden måtte gi av seg selv, finne på ting å snakke om og sånn. Det kunne være utfordrende. Hvis man finner på noen aktiviteter eller noe sånn, så kan man jo bruke omgivelsene rundt seg. Da har man jo opplevd noe sammen. Jeg føler vel at vi ikke opplevde noe særlig sammen.”*

Grunnen til at det blir tungt forklares på den ene siden om et savn etter å komme seg ut og på den annen side at det etter hvert blir vanskelig å finne ting å snakke om. Vi ser her at innaktivitet hos besøksvertene har innvirkning på hvordan rollen utformes i møte mellom besøksvenn og besøksvert. Dette skjer fordi de fysiske omgivelsene rundt er identiske hver gang de møtes og dermed innskrenkes samtaleemner, i tillegg til at ytre stimuli i seg selv skaper muligheter for nye samtaleemner i form av felles opplevelser. Besøksvennens opplevelse kan også tolkes som en effekt av at besøksvertene ikke er vant med å være involvert i opptredener. De har kanskje ikke den nødvendige kompetansen som skal til for å fylle sin rolle i samhandlingen, og dermed blir det en ekstra stor bær for besøksvennene i samhandlingen. Dette fører også til at rollefremføringen kan få et repetitivt preg, noe som i seg selv kan oppleves tungt og uinspirerende. De som kommer seg ut med besøksvertene sine forteller i større grad historier hvor samtalene glir letter og det fysiske miljøet hvor interaksjonen hjelper på. Som tidligere besøksvenn ”Geir” forteller:

*”Men det var aldri noe problem å finne på noe å snakke om.. Vi så jo diverse ting når vi gikk disse turene også, så da ble det jo litt prat om det.. Jeg er glad for at vi kom oss ut. Jeg tror det hadde blitt fryktelig kjedelig for oss begge hvis vi hadde blitt sittende inne.”*

Det virker for meg som om det letter på ”trykket” i relasjonen om man kommer seg ut. I tillegg kan det virke som om de som kommer seg ut med sine besøksverter i større grad greier å opprettholde en viss distanse til rollen. Rollen får på en måte et litt mindre alvorlig innhold. Det blir mer prat om hverdagslige ting og mindre fokus på problemene til besøksvertene. ”Geir” forklarer det på følgende måte:

*Vi snakket egentlig aldri om hva som var hans problem da.. Nei, vi gjorde ikke. Jeg tror det var fordi vi fant så mye annet å snakke om på turene våre. Vi så jo masse rart, så vi snakket mest om det... Pluss at vi holdt jo et ganske*

*høyt tempo på turene være så da ble det jo til at vi hadde nok med å puste til tider (latter)”*

En grunn til denne forskjellen i opplevelsen av relasjonen i forhold til å være inne og ute, er i følge Goffman en konsekvens av det han kaller ”*kontroll med kulissene*”(Goffman [1959] 1992:82). Poenget til Goffman er at de som kontrollerer kulissområdet vil ha et overtak i interaksjonen. Interaksjonen skal i første rekke ta hensyn til den som har kontroll over kulissområdet. I de tilfeller hvor besøksvenner besøker hjemme hos besøksverter vil altså de sistnevnte ha et lite overtak i relasjonen. Kommer man seg imidlertid ut vil dette overtaket utjevnes, og dermed vil besøksvennene kunne justere sin rolle ut fra dette. Det vil si at likeverdige kulisser, vil bidra til å gi relasjonen en likeverdig form. Av dem jeg intervjuet var det tre av de som aldri hadde vært ute med sin besøksvert, mens to av dem var ute hver gang med sin besøksvert. En vekslet mellom å være inne og ute.

I noen tilfeller utvikler besøksrelasjonen seg til vennskap. En av mine informanter så sin tidligere besøksvenn som en god venn, mens en av de aktive besøksvennene mente at relasjonen på sikt sannsynligvis ville utvikles til det. Mine data tyder imidlertid på at selv i de tilfellene hvor besøksrelasjonen utvikler seg til vennskap vil besøksvennen fortsatt holde en viss avstand til besøksverten. Avstanden uttrykkes ved at besøksvennene fremfører en opptreden som gir et idealisert bilde av seg selv. Det Goffman kaller for *idealisering* ser vi hos besøksvenn ”Mia”

*”Jeg visste jo ikke i begynnelsen hva som var ”greia” med han, men jeg regnet jo med at det var å finne på litt ting bare for å komme seg ut litt. Og såne ting. Men det har jo blitt en veldig fortrolig relasjon. Jeg snakker jo ikke noe særlig om mine egne problemer for eksempel. Jeg snakker jo ikke om det til han. Ikke spør han heller. Men jeg forteller jo gjerne om artige ting som har skjedd. Da blir jo han veldig glad. Det virker som han syns det er morsomt å høre på.”*

Vi ser altså at relasjonen, selv om den er fortrolig, har klare rammer for hva som er lov og ikke lov. Det virker som om både besøksvennen og besøksverten sammen har forhandlet frem en situasjonsdefinisjon som begge er fornøyd med. For ikke å risikere at opptreden skal bryte sammen, holdes besøksvennens privatliv utenfor det som er aktuelt å snakke om. Besøksvennen forsøker å gi et bilde av at hun ikke har noen problemer og besøksverten støtter opp om opptreden ved å ikke spørre om det. Vi ser altså at selv i besøksrelasjoner som utvikles til vennskap så holder man bånd på opptreden. Dermed ser vi at det fortsatt er ”meg`et” som overstyrer ”jeg`et” Det kan altså virke som om det ikke har så stor betydning om hvor nær relasjonen blir i forhold til hvilke sider av selvet man spiller ut. En annen



forklaring som Goffman formulerer er at når man først har funnet en situasjonsdefinisjon som begge føler fungerer så skal det mye til for man vil bryte denne. For det første vet man aldri nøyaktig hvordan den nye situasjonsdefinisjonen vil bli, og for det andre så krever en omdefinering av situasjonen at man handler i strid med rollen, slik den forstås av publikum og den opptredende (Goffman [1959] 1992). Det vil si at om "Mia" hadde begynt å snakke om sine private problemer så ville dette vært et brudd på den gjeldende situasjonsdefinisjonen og dermed ville hun sannsynligvis "tapt ansikt" i forhold til den rollen hun var forventet å spille.

Et siste poeng jeg vil komme med her er at besøksvertenes egen selvoppfatning som ensom også vil ha konsekvenser for utformingen av besøksvennrollen. Som beskrevet i kapittel fire så har det å definere seg selv som ensom en rekke konsekvenser for faktisk atferd. Halvosen (2005) peker på lav selvtillit som en vanlig konsekvens av ensomhet. Dette har gjerne som resultat at de ensomme er redde for å gjøre feil i sin opptreden. En vanlig forsvarsmekanisme er da å gjøre en lite engasjert opptreden, gjerne ved og ikke snakke så mye. Dette ser vi tydelig hos besøksvenn "Line":

*"Hun var ikke så veldig pratsom av seg, så det ble mest til at hun satt og lyttet og kom med noen innspill innimellom mens jeg spurte om ting. Jeg fortalte også litt om meg og mitt og sånn da... Det var tungt. I og med at jeg er journalist så er jeg god på small talk, men det er ganske tungt å være den som spør og snakker i to timer. Jeg skulle gjerne ha sett at hun prata litt mer selv, men i og med at jeg visste på forhånd at hun var sånn, så visste jeg jo at det ikke var på grunn av meg (latter). Så det føltes ikke ubehagelig på den måten. Det bare var litt tungt og hele tiden finne nye ting å prate om og sånn."*

Om vi ser dette som en konsekvens av besøksvertens forståelse av seg selv, så har dette som effekt at det i stor grad blir opp til besøksvennen å ta initiativ til samtaler, og få på plass en egnet situasjonsdefinisjon. Dette oppleves som tungt for besøksvennen.

### **6.3 Rolleutforming på egenhånd**

Det viser seg at utformingen av besøksvennrollen også foregår på individuelt plan. Besøksvenn "Turid" forteller hvordan hun gjør dette:

*"Hver gang vi har hatt et møte så setter jeg meg på kafe eller pub et sted og skriver litt. Hva slags tanker jeg har om besøket, hvilke refleksjoner jeg gjør meg. Kanskje bare å skrive ned et navn som kommer opp, en venn eller et familiemedlem, og spør om dem neste gang jeg er på besøk. Jeg syns ikke det*

*er å jukse, jeg syns det er å være omtenkksom. For, herregud, vi glemmer jo ting.”*

Ved å ta notater og følge de opp neste gang hun kommer, gjør ”Turid” et bevisst valg i forhold til sin rolle som besøksvenn. Hun ønsker å gi inntrykk av at hun er observant og at hun har hørt nøye etter på det hun har blitt fortalt (noe hun sikkert også har gjort). Poenget er at hun gjennom det å ta notater viser at hun virkelig ønsker å opptre i et visst lys, som lyttende og observant. Dette er hva Goffman kaller dramaturgisk omtanke (Goffman [1959] 1992). Et annet poeng her er at kulissområdet til ”Turid” ikke lenger har et lag. Hun forbereder seg altså til rollefremføringen på egenhånd.

#### **6.4 Konsekvenser av rolleutformingen**

En viktig konsekvens av hvordan rolleutformingen skjer hos besøksvennene er altså at *laglojaliteten* forvitrer. Jeg vil hevde at det er to grunner til at dette skjer. For det første fordi besøksvennene blir sterkt følelsesmessig knyttet til sine respektive besøksverter. Eller som Goffman noe kynisk formulerer det. *”Det største problemet når det gjelder å sikre seg lojalitet fra lagets medlemmer er å hindre at de opptredende blir følelsesmessig sterkt knyttet til sitt publikum...”* (Goffman [1959] 1992:178). For det andre at det er lite eller ingen kommunikasjon mellom besøksvennen og Besøktjenesten etter besøksvennkurset og intervjuet. Denne mangelen på kommunikasjon fører i sin tur til at lojaliteten fordreies fra Besøktjenesten til besøksverten.

Videre ser vi at de strategiske normene som Besøktjenesten presenterer for besøksvennene har innvirkning på hvordan besøksrelasjonen utformes, også på lang sikt. En effekt av de strategiske normene er videre at besøksvennene må uttrykke stor grad av dramaturgisk disiplin i sin opptreden overfor besøksvertene. Jeg vil på bakgrunn av dette hevde at besøksvennene først og fremst får stimulert meg`et av sitt eget selv i møte med besøksverten. Man kan altså argumentere for at Besøktjenesten fungerer som en generalisert andre gjennom hele besøksrelasjonen. Jeg vil imidlertid hevde at det i større grad er de kulturelle og diskursive oppfatningene rundt ensomhet og sosial isolasjon som er det som best forklarer hvorfor besøksvennrelasjonen får den formen den får. Slik jeg ser det er Besøktjenesten selv bærer av de kulturelle normene knyttet til ensomhet og kan dermed ses på en forsterker av disse gjennom besøksvennkurset. Imidlertid er mitt inntrykk at besøksvennene i stor grad har internalisert disse normene *før* de melder seg som besøksvenn. I

tilegg til dette vil besøksvertenes egen forståelse av seg selv som ensom ha konsekvenser for relasjonen og rolleutformingene.

## **7. Oppsummering**

Tema for denne studien har vært å se på mulige grunner til at besøksvenner slutter i sitt frivillige arbeid. Jeg har fokusert på besøksvennenes subjektive forståelse av sin jobb som besøksvenn ut fra et interaksjonistisk perspektiv. Oppgaven kan kanskje kritiseres for å være i overkant tuftet på det dramaturgiske perspektivet. Personlig mener jeg det er en styrke da det har satt meg i posisjon til å analysere funn i dataene inngående. Hadde jeg trukket inn flere teorier er sannsynligheten stor for at analysen ville fått et mer overfladisk preg.

### **7.1 Veien videre?**

I forhold til videre forskning på temaet så syns jeg det hadde vært interessant og undersøkt et større kvalitativt materiale i forhold til tilhørighet og utfordringer man møter som besøksvenn. Mitt datamaterial må først og fremst sies å være representativt i forhold til yngre kvinner. Kanskje er det slik at eldre besøksvenner føler større tilhørighet til Besøkstjenesten og Røde Kors? Finnes det forskjeller mellom kjønnene i forhold til tilhørighet og hva som oppleves som utfordrende? Det hadde også vært interessant med et lignende forskningsarbeid på andre deler av organisasjonen for å se om de sliter med de samme utfordringene. For eksempel i forhold til Leksehjelpen eller Visitortjenesten. Videre ville det vært gunstig å gjøre en observasjonsstudie av møtene mellom besøksvenn og besøksvert for å se hvordan de rent praktisk forhandler frem sin felles forståelse av situasjonen. For å gjennomføre dette trenger man imidlertid besøksvertens tillatelse, i og med taushetsplikten.

Jeg vil også hevde at forskningen på frivillig arbeid generelt i større grad bør se på de faktiske arbeidsvilkårene til de frivillige i sin forskning. I mine øyne er dagens forskning på temaet i for stor grad strukturelt fokusert. Jeg vil derfor nå presnere noen grep som tar arbeidsvilkårene på alvor og som kanskje kan føre til at besøksvenner blir værende lenger i jobben som besøksvenn.

## 7.2 Hva kan gjøres for å få besøksvenner til å fortsette lenger?

Jeg vil hevde at det først og fremst er fem grep som Besøktstjenesten kan benytte seg av for å få besøksvenner til å fortsette lenger i jobben. Disse fem grepene er for det første at det i større grad åpnes for å gå to og to på besøk, i det minste at to stykker deler ansvaret for en besøksvert. For det andre bør det settes en tidsbegrensning på besøksrelasjonen. For det tredje bør det arrangeres noen obligatoriske samlinger for besøksvenner i regi av Besøktstjenesten. For det fjerde bør kommunikasjonen mellom Besøktstjenesten og hjemmetjenesten/sykehjem forbedres, og for det femte så bør det åpnes en kommunikasjonslinje mellom besøksvertene og Besøktstjenesten. Alle disse fem grepene vil jeg hevde vil knytte besøksvennen tettere til Besøktstjenesten, noe som vil styrke både laglojaliteten og tilhørigheten. I tillegg vil det kunne gjøre selve besøkene lettere å håndtere. Det bør nevnes at Besøktstjenesten allerede er åpne for at man kan gå to og to på besøk og at besøksvennene selv kan sette en tidsbegrensning på besøksrelasjonen (Røde Kors 2003), men slik jeg ser det er det kraftig underkommunisert fra Besøktstjenesten sin side. Ingen av mine informanter var klar over noen av disse mulighetene.

### To og to på besøk

Besøktstjenesten er klare på at det å være muntrasjonsråd og pratmaker kan oppleves slitsomt for besøksvennene. Dette er særlig aktuelt i de tilfellene hvor besøksvertene lever svært statiske liv, hvor besøksvennene ofte er det eneste som bryter stillstanden og de faste rutinene. I boka "omsorg med omtanke – en bok for besøksvenner" (Røde Kors 2003) foreslår besøktstjenesten at besøksvenner kan gå to og to på besøk for å lette på dette trykket. Dette skaper også større kontinuitet hos besøksverten i perioder med ferier, eventuelt sykdom. Dette er i mine øyne et godt råd, men slik jeg ser det så kommuniseres det ikke klart nok fra Besøktstjenesten sin side at dette er en mulighet. I en situasjon hvor to personer fra samme lag gjør en opptreden overfor et publikum vil det knyttes et bånd av gjensidig avhengighet mellom lagets deltakere. Dette båndet av gjensidig avhengighet i en opptreden, vil dekke over strukturelle og sosiale skillelinjer dem i mellom og dermed skape samhold innad i laget (Goffman [1959] 1992:74). Vi ser altså at det er lite som skal til for å skape grobunn for en økning av laglojalitet medlemmene seg i mellom. Et annet poeng er at når vi opptrer som lag, så finnes muligheten til å delegere spesifikke oppgaver til spesifikke medlemmer. Det vil her si at de to besøksvennene som spiller på lag i opptredenen kan delegere forskjellige oppgaver

seg i mellom back-stage, før de går på scenen. Slik kan de selv avgjøre hvilke deler av opptredene de selv er mest komfortable med å spille, og dermed tilpasse opptredenen i forhold til dette (Ibid.: 98ff). For eksempel kan de avtale at en har ansvar for å sette grensene for hva interaksjonen skal dreie seg om, mens den andre for eksempel har som oppgave å ta de tyngste samtalene. Dette vil bidra til å gjøre opptredenen lettere å gjennomføre for de involverte. I tillegg vil det å være to, i større grad enn å være en, lettere legge til rette for at man unngår dramaturgiske feilskjær underveis. Dette skjer ved at deltagerne av laget kan gi hverandre hint underveis i opptredenen, for eksempel i form av blikk og kremting. I tillegg har man muligheten til å avbryte hverandre om en føler at den andre er i ferd med å si eller gjøre noe som bryter med situasjonsdefinisjonen (ibid). Et siste poeng jeg vil vektlegge her er at når man opptrer i lag, så har man også mulighet til å få tilbakemeldinger på sin egen opptreden av en annen på laget, som også er kjent med situasjonsdefinisjonen og hva som inngår i besøksvennrollen. Dette vil både føre til en styrking både av laglojaliteten og tilhørigheten. Det vil også gi de opptredende en mulighet til å forbedre sin neste opptreden ved å gi hverandre tilbakemeldinger på hva som kan gjøres bedre.

### **Tidsbegrensning**

Besøktjenesten nevner også muligheten for å bytte besøksvert etter en viss periode. Ofte kan det være slik at både besøksvennen og besøksverten kan være tjent med et nytt ansikt og nye impulser (Røde Kors 2003). Dette mener jeg også i større grad burde vært kommunisert som en mulighet fra besøktjenesten sin side. For det første ville det forhindre at besøksvennene ble så knyttet til besøksvertene sine at det gikk på bekostning av laglojaliteten. Goffman hevder som kjent at det viktigste for å ivareta stor grad av lagtilhørighet er å forhindre at de opptredende blir for sterkt følelsesmessig knyttet til sitt publikum (Goffman [1959] 1992). I tillegg ville det ført til at besøksvennene ville fått en tettere relasjon med Besøktjenesten ved at de måtte oppsøke Besøktjenesten hver gang de ble tildelt en ny besøksvenn. Det ville også kunne føre til at besøksvenner som har sluttet vil kunne komme tilbake. De informantene mine som er tidligere besøksvenner forteller at de sannsynligvis fortsatt ville vært besøksvenner om de ikke hadde flyttet. På spørsmål om hun kunne tenke seg og bli besøksvenn på nytt forteller ”Hilde” at grunnen til at hun ikke kunne tenke seg å begynne igjen er den uendelige tidsdimensjonene.

*”Jeg synes det er veldig vanskelig og si ifra seg det å være besøksvenn for en person. Jeg synes det er en veldig stor barriere. Så hvis det ikke hadde vært for at jeg flyttet til England for å studere så tror jeg nok at jeg fortsatt ville vært besøksvenn. Hvis det ikke skjer naturlig å er det veldig vanskelig å slutte. Det gjør at det blir en stor barriere for meg å begynne igjen også. Jeg tror det vil være vanskelig for meg å si til meg selv at jeg bare skal være besøksvenn i et par år og da slutte. For meg vil det være vanskelig å slutte hvis det ikke blir en naturlig slutt på relasjonen. Så da velger jeg heller nå å engasjere meg i korte tidsbegrensede engasjement... Det bli jo nesten som et ekteskapsbrudd. Skilsmisse!”*

Det kan selvfølgelig argumenteres for at det vil være vanskelig for besøksvertene å stadig knytte nye bånd til nye besøksvenner, og at det er lite gunstig å bryte opp en besøksrelasjon som fungerer. Et argument mot dette er at besøksvertene, gjennom å bli kjent med flere besøksvenner, trenes opp i stifte nye bekjentskap, noe som vil være nyttig i forhold til potensielle bekjentskap ellers i samfunnet. De lærer dermed å gjøre personlige opptredener og at man kanskje må benytte ulike dramaturgiske uttrykk avhengig av hvem de møter. Dermed vil besøksvertene stå sterkere i forhold til å gjøre opptredener generelt, noe som vil styrke muligheten deres for å integreres inn i samfunnet. Et annet poeng er at om besøksrelasjonen utvikler seg til vennskap, så er det naturlig at dette vennskapet opprettholdes etter at besøksrelasjonen avsluttes, slik som med tidligere besøksvenn ”Mia” som har fortsatt å besøke sin besøksvert selv etter at besøksrelasjonen offisielt ble avsluttet. En slik vennsksrelasjon vil gjerne også få et mer likeverdig preg, enn det besøksrelasjonen er. Når besøksvennene ikke lenger er der som besøksvenn, men som venn, vil de sannsynligvis dele mer fra sitt eget liv, også vanskelige ting som er noe som mine informanter forteller at de har holdt igjen med å fortelle til sine besøksverter. Dette tror jeg sikkert vil oppleves positivt for besøksvertene. På bakgrunn av dette vil jeg hevde at en tidsbegrensning på for eksempel to år per besøksrelasjon kan være en et grep som kan benyttes for å få besøksvenner til å fortsette lenger. For det første vil det kunne føre til en tettere relasjon mellom Besøkstjenesten og besøksvennene ved at de faktisk kommuniserer tettere sammen, og dermed vil sannsynligvis laglojaliteten og besøksvennernes tilhørighet til Besøkstjenesten bedres. For det andre vil ikke terskelen for besøksvenner som har sluttet være så høy for å begynne igjen. For det tredje vil man kunne forhindre en for sterk følelsesmessig tilknytning fra besøksvennernes side til sitt publikum, noe som vil bidra til større laglojalitet og tilhørighet. Goffman foreslår også en utbygging av publikum for å bevare høy grad av laglojalitet (Goffman [1959] 1992:178).

## Obligatoriske samlinger for besøksvennene

Det finnes pr i dag ingen obligatoriske møter mellom besøksvenner og Besøktstjenesten etter besøksvennkurset og intervjuet. Jeg vil hevde at dette er synd i og med at jeg mener det ville kunne føre til større laglojalitet. I tillegg kunne det fungert som en arena hvor besøksvennene fikk tilbakemeldinger på jobben de gjør, og dermed kunne de ha fått råd om hvordan de eventuelt kan gjøre den enda bedre Dette vil videre kunne gjøre besøksgjerningen lettere å håndtere.

Ved å kreve oppmøte av besøksvennene mener jeg Besøktstjenesten i større grad har mulighet til å virke som en generalisert andre for besøksvennene også på sikt. Dette vil bidra til at Besøktstjenesten har større kontroll over hva besøksvennene skal tenke og handle i forhold til de situasjonene de kommer opp i, i sin besøksvenngjerning. Ved at Besøktstjenesten blir sett på som en signifikant andre av besøksvennene, vil også tilhørigheten og laglojaliteten hos besøksvennen styrkes. Laglojaliteten vil, som nevnt over, også styrkes av det faktum at medlemmene av laget samarbeider om fremførelsen av en bestemt opptreden. Slikt samarbeid back-stage får gjerne et preg av familiaritet og en uformell tone. Dette vil jeg hevde kan bidra til å avdramatisere den rollen man skal fremføre foran publikum og dermed skape en viss distanse til rollen. En viss rolledistanse tror jeg kan være sunt i jobben som besøksvenn, så lenge ikke distansen blir for stor og man ikke tar rollen på alvor lenger. I følge Goffman er det særlig tre ting som begrenser den uformelle tonen og familiariteten back-stage hos et lag. For det første vil alle medlemmene av laget sannsynlig forsøke å gi inntrykk av at de er til å stole på i sin opptreden overfor deres felles publikum. For det andre vil det back-stage ofte være slik at medlemmene av laget vil underbygge moralen til hverandre og gi inntrykk av at de opptredene som skal fremføres kommer til å slå heldig ut. For det tredje vil det innføres bestemte grenser for hva slags oppførsel som tillates om laget består av forskjellige sosiale grupperinger som for eksempel alder, etnisitet og kjønn (Ibid.:109-110). Ser vi så på hvordan besøksvenngruppen er satt sammen i forhold til disse skillene så ser vi at det er liten sannsynlighet for at oppførselen back-stage vil få preg av useriøs oppførsel. Dermed tror jeg Besøktstjenesten hadde gjort lurt i å samle laget sitt i større grad enn det de gjør i dag

Jeg forstår også Besøktstjenesten sin strategi i og med at vi snakker om frivillig arbeid, og at de kan tenke at det vil virke mot sin hensikt å kreve for mye av de frivillige. Det finnes i dag muligheter for besøksvenner til å treffe andre besøksvenner, men dette er på frivillig basis og dermed blir det et begrenset oppmøte. Av dem jeg har intervjuet er det bare en av de som har benyttet seg av dette tilbudet og hun fortalte at det var ca ti besøksvenner der da hun



deltok. Jeg vet ikke hvor mange som var invitert til samlingen, men i og med at hver gruppeleder har ansvar for 25 besøksvenner, så vil jeg tro dette også er antallet som ble invitert. Om så er tilfellet så er det godt under det som det potensielt kunne vært. Mine data tyder dessuten på at dette er noe besøksvennen kunne tenke seg. Besøksvenn "Line" uttrykker det på følgende måte:

*"Det hadde jo vært hyggelig. Det hadde det. Det hadde absolutt ikke gjort noe. Og da hadde man kanskje fått litt innspill på ting man kan gjøre og hva man kan prate om. Kanskje fått tips om hva de prater om uten å selvfølgelig å bryte taushetsplikten og sånn. Men man kan jo diskutere allikevel."*

En annen effekt av å knytte laget tettere sammen kunne vært, som "Line" sier, at det kunne åpnet opp for at en besøksvert kunne blitt kjent med en annen besøksvert. En konsekvens av dette ville også være at besøksvertene ville fått trent seg i å gjøre opptredener overfor mennesker i samme situasjon.

*"Det hadde jo vært en måte å sosialisere to gamle mennesker på (latter) Hvis de var interessert i det da. Det er jo vanskelig for gamle å få nye venner. De er gjerne litt ute av trening med det, ikke sant. De vet ikke helt hvordan de skal gjøre det. De er gjerne litt sjenerte og det samfunnet de vokste opp i er jo annerledes i forhold til dagens samfunn. Det var nok ikke så vanlig å få nye venner hele livet, sånn som det ofte er for oss. Så det hadde ikke vært dumt om det hadde vært mulighet for samarbeid besøksvenner imellom. Men det er jo klart, det er ikke alle som får besøksvenn som ønsker at det skal være offentlig at de har en besøksvenn heller. Men det går jo an å spørre."*

## **Bedre kommunikasjon med hjemmetjeneste og sykehjem**

Flere av mine informanter har uttrykt misnøye og frustrasjon i forhold til kommunikasjonen mellom besøkstjenesten og hjemmetjenesten/sykehjem. Dette illustreres best hos besøksvenn "Line", som ikke fikk beskjed om at besøksvennen hennes døde før over en uke etter at det skjedde. Dette førte blant annet til at hun ikke fikk gått i begravelsen. På spørsmål om hvordan hun opplevde dødsfallet svarer hun:

*"Altså, jeg visste jo at hun var dårlig så det gikk på en måte greit. Men jeg ble litt sjokkert og frustrert over at jeg ikke hadde fått beskjed. Fordi at da gikk jeg blant annet glipp av muligheten til å gå i begravelsen hennes. Så det synes jeg var både trist og kjedelig. Jeg ringte jo til søstera etterpå og hun sa at hun trodde at jeg hadde fått beskjed. At jeg hadde fått beskjed via Røde Kors da. Men de visste jo ingenting for det er jo ingen linje. Det synes jeg var veldig mangelfullt..... Jeg synes det burde være et system hvor de meldte fra*

*til Røde Kors som igjen da kunne sagt ifra til meg. Så det syns jeg er litt kritikkverdig. Ikke nødvendigvis noe kritikk til Røde Kors, men jeg tror kanskje dette er noe de ikke har fått tilbakemelding på før og dermed noe de ikke har fått gjort noe med. Så det syns jeg var veldig kjedelig.”*

Vi ser altså at den mangelfulle kommunikasjonen mellom Besøktjenesten og hjemmetjenesten går utover besøksvennen ved at det frembringer mange negative følelser. Om dette gjentar seg over tid kan det å være besøksvennrollen oppleves som en rolle som medfører frustrasjon, noe som vil gå utover besøksvennens opptreden overfor besøksverten. Slike negative følelser kan føre til at besøksvennene tyr til forsvarsmekanismer for å ”overleve” rolleopptreden. En forsvarsmekanisme kan være at man trekker seg litt ut av rollen, for eksempel ved å spille rollen mer likegyldig enn tidligere. Ved å skape en større distanse til rollen vil ikke de negative opplevelsene assosiert med rollen, oppleves like sterkt (Goffman [1959] 1992) En annen konsekvens av slike negative følelser er at man tar med seg disse følelsene back-stage, eventuelt inn i andre roller. I og med at besøksvennene er underlagt taushetsplikt vil det videre være vanskelig for de å bearbeide de negative følelsene de sitter med.

Et siste poeng i forhold til disse negative følelsene er at de står i kontrast med de følelsene som vi kan assosiere med besøksvennrollen. Besøksvennrollen krever som beskrevet i kapittel seks, ro og tålmodighet. Dette er lite forenlig med frustrasjon og sinne. Jeg vil hevde at i en situasjon hvor en besøksvenn vurderer å slutte, kan slike negative opplevelser og følelser være den siste dråpen som gjør at man faktisk tar denne avgjørelsen.

Ved å bedre denne kommunikasjonen vil Besøktjenesten fremstå mer profesjonell, noe som i sin tur kan bidra til å styrke tilhørigheten til besøksvennene. I tillegg vil den bidra til å styrke rolleopptreden og minske sannsynligheten for at besøksvennene tar med seg negative følelser inn i andre roller.

### **Kommunikasjonslinje mellom besøksvert og Besøktjeneste**

En tettere kommunikasjonslinje mellom Besøktjenesten og besøksvertene er en siste ting jeg mener kan bidra til å redusere antallet besøksvenner som slutter. Dette henger sammen med at besøksvennene i stor grad uttrykker at de selv syns det er vanskelig å avbryte besøksrelasjonen. Selv i de relasjonene hvor besøksvennene uttrykker at jobben kan være tung sier de at terskelen for å slutte er svært høy. Ved å åpne opp for tilbakemeldinger fra besøksvertenes side vil mulighetene for at besøksvennene ikke sliter seg ut i en besøksrelasjon

som ikke fungerer, være større. Om ikke besøksverten er fornøyd med sin besøksvenn og uttrykker dette overfor Besøkstjenesten kan første besøksvennen justere sin opptreden overfor besøksverten. En annen mulighet er at besøksrelasjonen avsluttes og besøksvennen får en ny mulighet hos en annen besøksvert, som kanskje fungerer mye bedre. Muligheten for en virkelig god match mellom besøksvenn og besøksvert vil slik jeg ser det, økes om dette prioriteres hos Besøkstjenesten. Besøksvenn "Line" uttrykker det på følgende måte:

*"Jeg vet ikke om det er vanlig at man får tilbakemeldinger av den man besøker på hvordan de syns det fungerer? Det kan man selvfølgelig spørre om selv også, men de er kanskje ikke helt komfortable med å si ifra hvis det er noe de ikke syns fungerer som det burde. Jeg spurte hun jeg besøkte i hvert fall en gang. I og med at hun ikke var så pratsom så var det ikke så godt å vite om hun faktisk satte pris på det eller ikke. Men det viste seg at hun fortsatt ville ha besøk. Jeg vet ikke helt hva jeg tenker. Om jeg tenker at Røde Kors burde ha en oppfølgingsamtale med den personen som får besøk også. Ikke bare med oss, men med dem også. Å høre om det funker for det ville jo vært fint for oss å få tilbakemelding. Om det er noe som burde være annerledes. Om det er noe de ikke liker ved deg. Et eller annet sånn da. For jeg tror nok at det kan være vanskelig for de som får besøk og si ifra til besøksvennen de har om det er noe de føler ikke stemmer helt. Det gjør man jo ikke med venner heller en gang. Man skal være veldig gode venner for å si noe slikt ansikt-til-ansikt tror jeg. Så det tror jeg kanskje burde vurderes. For det går jo begge veier. På den ene siden må jo de ønske og fortsatt få besøk av besøksvennen sin. Det første møte er jo for å hilse på og se om det funker. Men det er jo ikke noe oppfølging. Hvis jeg føler det funker så fortsetter jeg jo bare å komme. Røde Kors er jo på en måte ute da. Det kunne sikkert vært fint for de som får besøk at de kunne ringe Røde Kors og bekrefte at det går bra, eller at det de føler at det ikke fungerer."*

Slik jeg ser det har "Line" helt rett i sine betraktninger. Et av poengene til Goffman er også at publikum som regel vil støtte de opptredende i sine opptredener (Goffman [1959] 1992).

### **7.3 Konklusjon**

Jeg vil nå gi en kort oppsummering av funnene i oppgaven og relatere de tilbake til problemstillingen jeg fremførte i innledningen. Problemstillingen var *"hvilke faktorer kan bidra til å forstå hvorfor besøksvenner slutter etter kort tids engasjement i Besøkstjenesten?"* Ved å stille de analyse spørsmålene jeg har gjort, vil jeg hevde at det i hovedsak er to faktorer som i avgjørende grad kan forklare hvorfor besøksvenner slutter. Den ene faktoren jeg har pekt på er det faktum at det å være besøksvenn er *tungt arbeid*. Grunnen til dette er mangesidig, noe jeg har forsøkt å vise gjennom analysen. For det første har besøksvennene og

besøksvertene helt forskjellige forutsetninger med hensyn til det å gjøre vellykkede rollefremføringer. Besøksvennene har stor kompetanse på dette området. Besøksvertene derimot vil sannsynligvis ikke ha den samme kompetansen da de ofte er ensomme og sosialt isolerte. Det vil altså si at interaksjonen får et skjevt utgangspunkt, noe som kan være vanskelig å håndtere for besøksvennene. For det andre så setter de kulturelle og diskursive forståelsene av ensomhet og sosial isolasjon rammer for hva som er *forventet atferd* hos besøksvertene på den ene og normer for hvordan besøksvennene helst bør *møte* besøksvertene på den andre siden. Jeg har vist at de strategiske normene som benyttes for å best gjøre dette vektlegger at man skal dempe egne sosiale behov og følelser i møte med de ensomme og sosialt isolerte. Resultatet av dette er at det er meg`et som er den delen av selvet som ”spilles ut” hos besøksvennene. Dette legger sterke bånd på situasjonsdefinisjonen og rolleutformingen.

Den andre årsaken til at besøksvenner slutter etter kort tids engasjement er at besøksvennene i svært *liten grad føler tilhørighet* overfor Besøkstjenesten og Røde Kors. Hovedgrunnen til dette er slik jeg ser det, en svak organisasjonssosialisering innad i besøksorganisasjonen. Jeg har forsøkt å vise hvordan besøkstjenesten forvinner både fysisk og psykisk fra besøksvennene etter hvert som besøksrelasjonen utvikler seg. Dermed vil besøksvennene i større grad knytte følelsesmessige sterke bånd til sine respektive besøksverter. Tilhørigheten deres flyttes så å si fra Besøkstjenesten til besøksverten. Jeg mener imidlertid at dette i stor grad er noe Besøkstjenesten kan gjøre noe med, og jeg har presentert fem praktiske grep som kan bidra til å styrke laglojaliteten og tilhørigheten til besøkstjenesten.

## Litteraturliste

- Alvesson, Mats & Kaj Sköldbberg (2008). *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Andersen, Rolf Kristian (1996). *Motiver for frivillig innsats i Norges Røde Kors*. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.
- Becker, Howard S. (1998). *Tricks of the Trade. How to think about your research while doing it*. Chicago & London: The University of Chicago Press.
- Norges Røde Kors Besøkstjeneste (2003). *Omsorg med omtanke – en bok for besøksvenner*. Oslo: Norges Røde Kors.
- Blumer, Herbert (1969). *Symbolic Interactionism*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall
- Friedberg, Torben, Inger Kock-Nielsen og Lars Skov Henriksen (2006) Frivillig arbeid. I: Boje, Thomas P., Torben Friedberg og Bjarne Ibsen (red.). *Den frivillige sektor i Danmark – omfang og betydning*. København: BookPartnerMedia A/S
- Goffman, Erving ([1959] 1992). *Vårt rollespill til daglig: en studie i hverdagslivets dramatik*. Oversatt av Kjell & Kari Risvik; Forord av Fredrik Barth, Oslo: Pax Forlag.
- Goffman, Erving (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Doubleday
- Habermann, Ulla (2001). *En postmoderne helgen? - om motiver til frivillighet*. Socialhøgskolan, Lunds Universitet.
- Halvorsen, Knut (2005) *Ensomhet og sosial isolasjon i vår tid*. Oslo: Gyldendal akademisk forlag.
- Martinussen, Willy (2008). *Samfunnsliv. Innføring i sosiologiske tenkemåter*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kvale, Steinar (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Leiulfstrud, Håkon & Bjørn Hvinden (1996). ”Analyse av kvalitative data: Fiksérbilde eller puslespill?”. I Holter, Harriet og Ragnvald Kalleberg, red. *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*. Oslo: Universitetsforlaget, 220-239.
- Lorentzen, Håkon & Jon Rogstad (1994) *Hvorfor frivillig? Begrunnelser for frivillig sosialt arbeid*. Oslo: Institutt for samfunnsforskning
- Lorentzen, Håkon (2008). *Visjoner og virkelighet. Røde Kors: Samfunnsanalyse 2007*. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.

Mead, George Herbert (1934). *Mind, Self, and Society*. Chicago: University of Chicago Press.

Oslo Røde Kors Besøktjeneste (2008). "Et medmenneske på besøk. Resultater fra undersøkelse om besøksvennens innsats og situasjon i Oslo" Oslo: Besøktjenesten, Oslo Røde Kors.

Ritzer, Georg (2008). *Sociological Theory, Seventh Edition*. Maryland: McGraw-Hill Higher Education

Sandved Nordlie, Ingrid (17.03.2010). "Besøksvennene forsvant," sak i *Aftenposten Aften*.

Scott, John (1995). *Sociological Theory. Contemporary Debates*. Cheltenham :Edward Elgar Publishing Limited.

Selle, Per (1996). *Frivillige organisasjoner i nye omgjevnader*. Alma Mater forlag: Bergen.

Statistisk Sentralbyrå (2008). *Kjønns og alderforskjeller i bruk av IKT. Digital verden uten eldre kvinner*. Hentet 15.10.2010 fra: <http://www.ssb.no/ssp/utg/200802/08/>

St.meld. nr. 39 (2006-2007): *Frivillighet for alle*. Kultur- og kirke departementet.

Tjora, Axel (2009). *Fra nysgjerrighet til innsikt. Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Trondheim: Sosiologisk forlag.

Ulstein, Kristen (1998). *Organisasjon og ledelse i frivillig arbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.

Weber, Max (1999). *Verdi og handling*. Oversatt av Helge Jordheim. Innledning av Fredrik Engelstad. Oslo: Pax Forlag AS.

Widerberg, Karin (2005). *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt*. Oslo: Universitetsforlaget.

Østeraas, Bjørn Tore (2002). *Levende lokalsamfunn*. Oslo: Gyldendal akademisk forlag.

## Vedlegg 1: Informasjonsbrev til informantene

### Informasjonsskriv vedrørende intervjuundersøkelse om besøksvenners situasjon i Oslo Røde Kors.

Til å begynne med vil jeg takke for din interesse for denne masteroppgaven!

**Prosjektets formål:** Til grunn for undersøkelsen ligger et ønske hos Oslo Røde Kors om å se på besøksvenners erfaringer med å være besøksvenn. Gjennom undersøkelsen ønsker jeg å få et bilde av hva som kjennetegner rollen som besøksvenn. Jeg trenger informasjon om de positive sidene ved å være besøksvenn, men også de utfordrende og mer krevende sidene ved denne rollen.

Intervjuundersøkelsen vil danne grunnlaget for min masteroppgave i sosiologi.

Intervjuene blir tatt opp på bånd, og den frivillige kan trekke seg når som helst uten begrunnelse. Intervjumaterialet vil bli anonymisert slik at enkeltpersoner ikke vil kunne gjenkjennes i masteroppgaven. Lydopptak og navneliste slettes/makuleres ved prosjektslutt. Kun intervjuer/veileder har tilgang til datamaterialet.

Veileder for prosjektet er professor ved NTNU Elin Kvande.

Med vennlig hilsen

Eirik Henum

[xxxxxx@stud.ntnu.no](mailto:xxxxxx@stud.ntnu.no)

Tlf: XXXX XXXXX

Mailadresse til veileder for prosjektet:

xxxxxx@svt.ntnu.no

## **Vedlegg 2: Intervjuguide Lederen av Besøkstjenesten**

### **Frivilliges demografi:**

- 1) Hvor mange besøksvenner er pr i dag aktive som besøksvenner? Er dette et stabilt tall? Er det mange av besøksvennene som ikke er Røde Kors medlemmer?
- 2) Hvem er den ”typiske” besøksvennen? Har disse kjennetegnene vært stabile over tid?
- 3) Er det noe som skiller de som blir værende som besøksvenn lenge kontra de som slutter tidlig?
- 4) Hvordan er kjønns- og alders sammensetningen, og hvorfor tror du det er slik? Hvordan rekrutterer dere, og hvorfor akkurat slik?
- 5) Hvor lenge er besøksvennene i gjennomsnitt aktive?
- 6) Er det vanlig at man er besøksvenn for flere enn 1 person?

### **Frivilliges motiver:**

- 7) Har du noen tanker om hvorfor dere får folk til å jobbe gratis?
- 8) Hvilke motiv ønsker dere at besøksvennene skal ha når de kommer til dere? Er dere opptatt av å tiltrekke besøksvenner som er bevisste over organisasjonens verdier og mål?
- 9) Hva tror du besøksvennene får ut av jobben de gjør for organisasjonen?

### **Oslo Røde Kors og de besøkstrengende:**

- 10) Hvordan konkret går Oslo Røde Kors frem når noen henvender seg og ønsker besøksvenn?



- 11) Hva vektlegges for at de som ønsker besøk faktisk får det?
- Finnes det noen faste kriterier?
  - Hva skal til for at noen ikke får besøk?
  - Hvordan prioriterer dere?
- 12) Er det vanlig at det er andre enn de faktisk besøkstrengende som avgjør om de er i behov av besøk? (familie, venner, institusjoner).
- 13) Hender det at de besøkstrengende tar kontakt med Oslo Røde Kors og forteller at de ikke lenger ønsker besøk?
- Er det noen grunn som oppgis som går igjen hos flere?
  - Uttrykker besøksvennene skuffelse om besøkstrengende trekker seg fra besøksrelasjonen?

### **Besøksvenn og besøkstrengende:**

- 14) Jobber Oslo Røde Kors ut fra en bestemt strategi når dere matcher besøksvenn og besøkstrengende? Hva er avgjørende? (interesser, alder)

### **Oslo Røde Kors og besøksvennene:**

- 15) Hva er hovedinnholdet i besøksvennkurset?
- 16) Forandres det på innholdet i besøksvennkurset og opplegget rundt besøksvennene fra år til år? Hva går i så fall forandringene ut på?
- 17) Hva fokuseres det på under intervjuene av nye besøksvenner?
- 18) Har du inntrykk av at folk slutter tidligere om de har ansvar for å besøke spesielt krevende personer? Får disse personene spesiell oppfølging?
- 19) Hvilke grunner oppgir besøksvennene selv til at de slutter?

## **Vedlegg3: Intervjuguide aktive besøksvenner**

### **Besøksvennenes demografi:**

- 1) Kan du fortelle litt om deg selv? (kjønn, alder, utdanning, jobb, fritidsaktiviteter)
- 2) Hvor lenge har du arbeidet som besøksvenn? Når begynte du?
- 3) Har du jobbet med frivillig arbeid tidligere?
- 4) Er du medlem av Røde Kors?
- 5) Kan du si noe om hva som er bakgrunnen for at du ble besøksvenn?
- 6) Hva førte deg inn på tanken om å bli besøksvenn? (annonse, internett, venner..)

### **Besøksvennene og de besøkstrengende:**

- 7) Kan du beskrive en typisk dag for deg og den du besøker? (Hvor møtes dere? Hva gjør dere av aktiviteter? Hva snakker dere om? Hvordan er tonen? Hvem tar initiativ til aktiviteter, samtaleemner etc?)
- 8) Kan du si noe om hvordan du føler relasjonen mellom deg og den du besøker har utviklet seg fra første besøk til nå?

### **Opplevelsen av å være besøksvenn og personlige egenskaper:**

- 9) Hva vil du fremheve som mest positivt med det å være besøksvenn?
- 10) Hva gir det deg personlig å være besøksvenn?
- 11) Hvilke sider av deg selv føler du at du får brukt som besøksvenn?
- 12) Hva vil du si du lærer som besøksvenn?
- 13) Er det noe du synes er utfordrende ved å være besøksvenn?

## **Motiver og forventninger hos besøksvennene:**

- 14) Hvilke forventninger hadde du til det å være besøksvenn før du begynte?
- 15) Kan du si noe om hvordan dine tidligere forventninger samsvarer med erfaringene du nå har som besøksvenn?
- 16) Hva var hovedmotivasjonen din når du valgte å søke deg som besøksvenn?
- 17) Har du blitt kjent med andre besøksvenner? Hva føler du i så fall utbytte ble av dette?
- 18) Tror du at du ville vært besøksvenn om du hadde fått en godtgjørelse, f.eks. i form av penger? Tror du det ville ha økt eller minsket interessen og engasjementet?
- 19) Hvor lenge ser du for deg at du kommer til å fortsette som besøksvenn? Hva skal til for å få deg til fortsette lenger?

## **Røde Kors og Besøksvennene:**

- 20) Sett i ettertid, hva føler du var det viktigste du lærte på besøksvennkurset?
- 21) Hvordan opplevde du intervjuet du gikk igjennom i etterkant av besøksvennkurset?
- 22) Føler du at du hadde blitt godt nok informert om hva som ventet deg som besøksvenn før du fikk tildelt en besøksvert? Hva eventuelt synes du var mangelfullt?
- 23) Om man gjennom besøksrelasjonen kommer i situasjoner man finner vanskelig å forstå eller vanskelige å bearbeide, finnes det da noen faste personer man kan henvende seg til?
- 24) Har du hørt om noen som har hatt problemer i sin jobb som besøksvenn?
  - Hva gikk i så fall problemet ut på?
  - Vet du om det lot seg løse?
- 25) Finnes det et felles forum hvor besøksvenner kan snakke sammen og dele erfaringer?
  - Benytter du deg av det?

26) Syns du at du står fritt til å utforme besøksvennrollen selv?

- Savner du føringer?
- Er det for mye føringer?
- Får man oppfølging om man ønsker det?

27) Føler du en tilhørighet til Røde Kors og besøkstjenesten spesielt? Er denne tilhørigheten i så fall viktig i forhold til hvordan du utfører jobben din?

### **Problematikk:**

28) Hvorfor tror du noen slutter som besøksvenn?

29) Vil du anbefale andre å bli besøksvenn?

- Hvilke andre?
- Hvilke råd vil du i så fall gi dem?

## **Vedlegg3: Intervjuguide for besøksvenner som har sluttet**

### **Besøksvennenes demografi:**

- 1) Kan du fortelle litt om deg selv? (kjønn, alder, utdanning, jobb, fritidsaktiviteter)
- 2) Hvor lenge arbeidet du som besøksvenn? Når begynte du?
- 3) Har du jobbet med frivillig arbeid tidligere?
- 4) Var du medlem av Røde Kors da du var besøksvenn?
- 5) Kan du si noe om hva som er bakgrunnen for at du ble besøksvenn?
- 6) Hva førte deg inn på tanken om å bli besøksvenn? (annonse, internett, venner..)

### **Besøksvennene og de besøkstrengende:**

- 7) Kan du beskrive en typisk dag for deg og den du besøkte? (Hvor møttes dere? Hva gjorde dere av aktiviteter? Hva snakket dere om? Hvordan var tonen? Hvem tok initiativ til aktiviteter, samtaleemner?)
- 8) Kan du si noe om hvordan du føler relasjonen mellom deg og den du besøkte utviklet seg fra første besøk til dere avsluttet besøksrelasjonen?

### **Opplevelsen av å være besøksvenn og personlige egenskaper:**

- 9) Hva vil du fremheve som mest positivt med det å være besøksvenn?
- 10) Hva har det gitt deg personlig å være besøksvenn?
- 11) Hvilke sider av deg selv føler du at du fikk brukt som besøksvenn?
- 12) Hva vil du si du har lært som besøksvenn?
- 13) Var det noe du synes var spesielt utfordrende ved å være besøksvenn?

## **Motiver og forventninger hos besøksvennene:**

- 14) Hvilke forventninger hadde du til det å være besøksvenn før du begynte?
- 15) Kan du si noe om hvordan dine tidligere forventninger samsvarer med erfaringene du nå har som tidligere besøksvenn?
- 16) Hva var hovedmotivasjonen din når du valgte å søke deg som besøksvenn?
- 17) Ble du kjent med andre besøksvenner? Hva føler du i så fall utbytte ble av dette?
- 18) Tror du at du ville vært besøksvenn om du hadde fått en godtgjørelse, f.eks. i form av penger? Tror du det ville ha økt eller minsket interessen og engasjementet?

## **Røde Kors og Besøksvennene:**

- 19) Sett i ettertid, hva føler du var det viktigste du lærte på besøksvennkurset?
- 20) Hvordan opplevde du intervjuet du gikk igjennom i etterkant av besøksvennkurset?
- 21) Følte du at du hadde blitt godt nok informert om hva som ventet deg som besøksvenn før du fikk tildelt en besøkstrengende? Hva eventuelt syns du var mangelfullt?
- 22) Om man gjennom besøksrelasjonen kommer i situasjoner man finner vanskelig å forstå eller vanskelige å bearbeide, finnes det da noen faste personer man kan henvende seg til?
- 23) Har du hørt om noen som har hatt problemer i sin jobb som besøksvenn?
  - Hva gikk i så fall problemet ut på?
  - Vet du om det lot seg løse?
- 24) Finnes det et felles forum hvor besøksvenner kan snakke sammen og dele erfaringer?
  - Benyttet du deg av det?
- 25) Syns du at du stod fritt til å utforme besøksvennrollen selv?
  - Savnet du føringer?
  - Var det for mye føringer?
  - Får man oppfølging om man ønsker det?

26) Følte du en tilhørighet til Røde Kors og besøkstjenesten spesielt? Var denne tilhørigheten i så fall viktig i forhold til hvordan du utførte jobben din?

### **Problematikk:**

27) Hvorfor tror du noen slutter som besøksvenn?

28) Hva var hovedgrunnen til at du ikke valgte å fortsette som besøksvenn?

29) Hva mener du kunne vært gjort for at du skulle ha valgt å fortsette?

30) Vil du anbefale andre å bli besøksvenn?

- Hvilke andre?
- Hvilke råd vil du i så fall gi dem?