



**Socialstyrelsen**

# Frivillige i tilbud til voldsudsatte personer

Tematisk undersøgelse om vold  
i nære relationer

maj 2022

---

**Viden til gavn**

Publikationen er udgivet af

Socialstyrelsen

Edisonsvej 1

5000 Odense C

Tlf: 72 42 37 00

E-mail: [info@socialstyrelsen.dk](mailto:info@socialstyrelsen.dk)

[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

Forfattere: Socialstyrelsen

Tak til de borgere, frivillige, medarbejdere og ledere på kvindekrisecentre, mandekrisecentre og ambulante tilbud, som har ladet sig interviewe til denne undersøgelse. Uden jeres bidrag ville undersøgelsen ikke kunne laves.

Udgivet 27. maj 2022

Download eller se rapporten på  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk).

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

digital isbn: 978-87-94371-01-8

# Indhold

Sammenfatning .....	3
Baggrund og formål .....	3
Metode .....	3
Hovedresultater .....	4
<b>1. Indledning .....</b>	<b>6</b>
1.1 Læsevejledning .....	8
<b>2. Metode .....</b>	<b>9</b>
2.1 Undersøgelsesspørgsmål .....	9
2.2 Fremgangsmåde .....	9
2.3 De fire udvalgte tilbud .....	10
2.4 Begreber og definitioner .....	12
<b>3. Et ophav hos civilsamfundsaktører .....</b>	<b>14</b>
3.1 Kvindebevægelsens fokus på området .....	14
3.2 Private initiativtageres fokus på mandekrisecentre .....	15
3.3 Professionalisering og en ret til ophold .....	16
<b>4. Frivilliges funktion og bidrag til tilbuddene og til personer udsat for vold i nære relationer ....</b>	<b>17</b>
4.1 Frivilliges særlige funktion på botilbud .....	18
4.2 Faglig professionalisme og frivillighed .....	21
4.3 Praktisk støtte og koordinering .....	23
4.4 Overlevering mellem frivillige og personale .....	23
4.5 Hvis der ikke havde været frivillige .....	24
<b>5. Betingelser for frivillighed på tilbud til voldsudsatte personer .....</b>	<b>26</b>
5.1 Kompetencer blandt de frivillige .....	26
5.2 Styrken ved mangfoldighed .....	28
5.3 Kompetenceudvikling .....	28
5.4 Procedurer for frivillighed .....	29
5.5 Kadence og antal vagter .....	30
5.6 Omskiftelighed og tilpasning .....	31
<b>6. Rammer for et engagerende frivilligmiljø .....</b>	<b>33</b>
6.1 Frihed med begrænsninger .....	33
6.2 Anerkendelse og påskønnelse .....	34
6.3 God støtte og sparring .....	35

6.4 Fællesskab og relationer .....	36
6.5 Oplysning og uddannelse .....	36
6.6 Fokus på inddragelse – når det giver mening .....	36
6.7 Tid og ressourcer – ledelse af en træning .....	37
<b>7. Rekruttering af frivillige .....</b>	<b>39</b>
7.1 Rekrutteringsstrategier .....	39
7.2 Rekrutteringsprocesser .....	40
<b>8. Tilbuddenes råd .....</b>	<b>41</b>
8.1 Sørg for en god og tryk opstart .....	41
8.2 Hav tid og ressourcer til at danne rammerne for et godt frivilligmiljø .....	42
<b>Litteraturliste .....</b>	<b>43</b>
<b>Bilag 1: Interviewguides til tilbud med frivillige .....</b>	<b>45</b>
<b>Bilag 2: Interviewguide til tilbud uden frivillige .....</b>	<b>51</b>
<b>Bilag 3: Slutkodeliste .....</b>	<b>53</b>

# Sammenfatning

## Baggrund og formål

Lige siden kvindebevægelsens arbejde for øget fokus på vold i nære relationer har frivillige været en integreret del af mange tilbud til personer udsat for vold i nære relationer. Trods områdets stærke tilknytning af frivillige kræfter findes der fortsat kun begrænset viden om de frivillige, der varetager opgaver på området og deres bidrag og betydning.

Socialstyrelsens tematiske undersøgelse om frivillige i tilbud til voldudsatte personer har til formål at undersøge, hvordan frivillige bidrager til tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, samt hvilken betydning dette bidrag har for indsatsen.

Undersøgelsens formål belyses gennem fem undersøgelsesspørgsmål, der blandt andet fokuserer på, hvordan frivillige rekrutteres til tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, hvad der karakteriserer og motiverer de tilknyttede frivillige, hvilke opgaver, funktioner og formål de frivillige har på tilbuddene, samt hvordan ledere, medarbejdere, frivillige og voldsudsatte personer oplever inklusionen af frivillige i tilbuddenes opgaveløsning.

Den tematiske undersøgelse om frivillige i tilbud til voldsudsatte personer laves i regi af Undersøgelse om vold i nære relationer, som udgives hvert andet år sammen med udvalgte tematiske undersøgelser. Foruden denne rapport om frivillige i tilbud til voldsudsatte personer udgives i 2021 også en rapport om voldsudsatte personers sociale problemer.

## Metode

Den tematiske undersøgelse om frivillige i tilbud til voldsudsatte personer tager afsæt i semistrukturerede, kvalitative interviews med fire udvalgte tilbud til personer udsat for vold i nære relationer i perioden marts 2021 til juni 2021.

Tre af de fire tilbud, som interviewes ifm. undersøgelsen, har i deres indsats både faste medarbejdere og frivillige. På hvert af de tre pågældende tilbud interviewes en leder, to medarbejdere, to frivillige og en til to voldsudsatte personer. De tre tilbud er udvalgt ud fra en panel-teknik og interviewpersonernes viden relaterer sig til det konkrete tilbud, de er tilknyttet. De tre tilbud er karakteriseret ved at være et mindre kvindekrisecentertilbud, et større kvindekrisecentertilbud, et mandekrisecenter, et ambulante tilbud målrettet voldsudsatte kvinder og et ambulante tilbud til mænd. Der fokuseres i det ambulante tilbud til mænd særligt på arbejdet med målgruppen af mænd udsat for vold i nære relationer.

For at opretholde interviewpersonernes anonymitet samkøres interviewdata på tværs af de interviewede tilbud i rapportens analyse. Det er en opmærksomhed, at kvinder og mænd udsat for vold i nære relationer ikke tager ophold på krisecenter under samme paragraf i serviceloven, og at ambulante tilbud og botilbud adskiller sig i deres tilknytning til serviceloven.

Ud over de tre udvalgte tilbud, der har frivillige tilknyttet deres indsats, interviewes også lederen på et tilbud, som har valgt ikke at have frivillige tilknyttet. Dette interview er med til at nuancere og perspektivere de beskrevne oplevelser og erfaringer med arbejdet med frivillige.

Hver informantgruppe (leder, ansatte, frivillige og voldsudsatte personer) interviewes separat på hvert af de udvalgte tilbud. I interviewene opnås dybdegående viden om forholdene på de fire udvalgte tilbud. Undersøgelsen kan bidrage med vigtige indsigter i muligheder og udfordringer ved tilknytningen af frivillige på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer og inspirere til, hvordan og til hvilke opgaver frivillige kræfter kan inddrages. Undersøgelsens resultater beskriver forhold på de interviewede tilbud, men er ikke nødvendigvis sigende for alle tilbud til

personer udsat for vold i nære relationer. Undersøgelsens resultater kan derfor ikke sige noget generelt om området.

## Hovedresultater

Frivillige på de interviewede tilbud udfører opgaver, der særligt ligger inden for de to hovedgruppering omsorg og rådgivning. På de interviewede botilbud spiller frivillige en særlig omsorgsfunktion ved deres blotte tilstedeværelse i huset og understøttelse af de fastansattes indsats ved bl.a. at passe beboernes børn, være til stede og skabe tryghed.

De frivilliges tætte kontakt og nærvær i beboernes hjem og privatsfære kan dog for nogle beboere føles grænseoverskridende og uoverskuelig. Nogle beboere kan i kontakten med de mange frivillige føle et pres for at skulle fortælle deres livshistorie og danne en relation til samtlige frivillige. En leder af et botilbud med frivillige tilknyttet nævner, at netop interaktionen med botilbuddets mange frivillige kan lære beboerne at smalle talke og i trygge rammer øve beboerne i at mærke efter og sige fra i kontakten med andre.

Hos de interviewede tilbud fremgår både frivilligfunktioner med en lav og høj grad af formalisering. Nogle botilbud beskriver fx frivillig med omsorgsopgaver, hvis tilstedeværelse udgør en værdi i sig selv og derved har en lav grad af formalisering. Andre tilbud beskriver en aktiv rekruttering af frivillige med en bestemt faglighed (fx af juridisk, terapeutisk eller socialfaglig karakter) og derved frivilligfunktioner med høj grad af formalisering. Det beskrives, hvordan frivillige med deres konkrete, faglige viden kan varetage en anden funktion på tilbuddene end fx de frivillige med en lav grad af formalisering. Det understreges af tilbuddene, at de stadig ville kunne løfte deres kerneopgave, hvis ikke de faglige frivillige var tilknyttet, men at de faglige frivillige kan bidrage til en mere omfattende indsats til personer udsat for vold i nære relationer.

De interviewede tilbud beskriver flere kompetencer som vigtige, når de rekrutterer frivillige. Det er vigtigt, at de frivillige er stabile, robuste, har overskud, og at de frivillige møder personer udsat for vold i nære relationer med en forståelse og respekt for den virkelighed, de befinder sig i. Mangfoldigheden blandt frivilligruppen beskrives desuden som vigtig. Forskellige frivillige bringer noget forskelligt ind i tilbuddets indsats og en mangfoldig frivilligruppe giver større mulighed for at spejle mangfoldigheden i personer og personligheder, der bruger eller bor på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer.

Flere af de interviewede frivillige beskriver, at det er vigtigt, at frivillige bliver klædt fagligt på til arbejdet med personer udsat for vold i nære relationer. Det fremgår, at frivillige ofte starter med introducerende vagter på tilbuddene, som er en del af et mere eller mindre formaliseret opstartsforløb. På et af de interviewede tilbud indgår i opstarten et obligatorisk forløb med kompetenceudvikling inden for forskellige tematikker om arbejdet med vold i nære relationer. Tilbuddene fremhæver, at de dog også vægter mulighed for fleksibilitet og variation i de frivilliges rammer højt, så beboeres og brugeres behov og præmisser kan få lov at fylde i interaktionen med de frivillige.

På tværs af interviewene fremgår anerkendelse og påskønnelse som vigtige elementer i tilbuddenes fastholdelse af de frivilliges engagement og motivation. Det beskrives som vigtigt at skabe en kultur, hvor frivillige inddrages og ses som en væsentlig del af den samlede indsats for beboere og brugere på tilbuddene. De frivillige oplever, at følelsen af at være en del af et socialt arbejdsfællesskab på tilbuddet bidrager til motivation og engagement i det frivillige arbejde. Inddragelsen beskrives dog som en balancegang, da de frivillige samtidig kun skal deltage i det, der giver dem værdi, og som bidrager til følelsen af tilhørsforhold. De frivillige beskriver, at det er vigtigt, at tilbuddenes fastansatte og ledelse er opmærksomme på de frivillige og giver sig tid til at lytte, rådgive og støtte dem i arbejdet på tilbuddet.

De interviewede tilbuds centrale råd til inddragelse af frivillige i tilbud til voldudsatte personer kan inddeles i to tematikker:

- at sørge for en god og tryk opstart for de frivillige
- at have tid og ressourcer til at danne rammerne for et godt og inddragende frivilligmiljø.

I forbindelse med nye frivilliges opstart beskriver de interviewede tilbud, at det er vigtigt med en opmærksomhed på, om den frivillige er sårbar fx i relation til egne oplevelser med voldsudsathed eller psykiske vanskeligheder. Tilbuddene beskriver, at det er vigtigt, at den frivillige sættes ind i tilbuddets faglige udgangspunkt og værdigrundlag. Derudover er det vigtigt at sikre, at den frivillige ved, hvem personen skal gå til med spørgsmål, hvis personen føler sig usikker eller har oplevet en svær situation. For at skabe rammer for et godt frivilligmiljø nævner de interviewede tilbud bl.a., at det er vigtigt at anerkende frivillig-elementet i den frivilliges arbejde og at have fokus på supervision, sparring, uddannelse og løbende forventningsafstemning.

I interviewene med de tre tilbud med frivillige tilknyttet beskrives de frivilliges vigtige rolle både historisk og nu. Der er på tilbuddene en gennemgående oplevelse af, at frivillige udfører væsentlige og bredtfaavnende opgaver, som giver værdi i den samlede indsats på tilbuddet. Samtidig fremgår den frivillige indsats som betydningsfuld for de personer udsat for vold i nære relationer, som modtager tilbuddene. Som det beskrives af en beboer på et af tilbuddene, så er frivillige det ekstra lag på kagen. De bidrager til, at tilbuddet bevæger sig fra det, der er nødvendigt til at kunne strække sig lidt længere.

# 1. Indledning

Når kvinder, mænd og børn udsættes for vold i nære relationer, kan det være en kompleks problemstilling at håndtere både for de berørte og for områdets fagfolk. Det skønnes, at ca. 38.000 kvinder og 19.000 mænd hvert år bliver udsat for fysisk partnervold i Danmark (Deen et al., 2018: 8), mens det skønnes, at ca. 3,9 pct. af kvinder og 1,9 pct. af mænd i Danmark i 2020 har været udsat for psykisk partnervold i løbet af det seneste år (Ottosen & Østergaard, 2022: 24).

Lige siden kvindebevægelsens arbejde for øget fokus på vold i nære relationer har frivillige været en integreret del af mange tilbud til personer udsat for vold i nære relationer. Trods områdets stærke tilknytning af frivillige kræfter findes der fortsat kun begrænset viden om de frivillige, der varetager opgaver på området, deres bidrag og betydning.

Socialstyrelsens tematiske undersøgelse om frivillige i tilbud til voldsudsatte personer har til formål at undersøge, *hvordan frivillige bidrager til tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, samt hvilken betydning dette bidrag har for indsatsen.*

Med afsæt i semistrukturerede, kvalitative interviews med ledere, medarbejdere, frivillige og voldsudsatte personer på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer undersøges rekrutteringen af frivillige til området, samt de frivilliges opgaver, funktioner og formål i tilbud til personer udsat for vold i nære relationer. Derudover undersøges, hvad der karakteriserer og motiverer de frivillige, der er tilknyttet tilbuddet, samt hvordan ledere, medarbejdere, frivillige og voldsudsatte personer oplever inklusionen af frivillige i tilbuddenes opgaveløsning.

Undersøgelsen giver indsigt i muligheder og udfordringer ved tilknytningen af frivillige på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, og den bidrager med inspiration til, hvordan og til hvilke opgaver frivillige kræfter kan inddrages.

Denne undersøgelse er lavet i regi af Undersøgelse om vold i nære relationer. Undersøgelse om vold i nære relationer laves af Socialstyrelsen hvert andet år og består af rapporten "Undersøgelsen om vold i nære relationer – En kvantitativ undersøgelse af brugere af krisecentre og ambulante tilbud til voldsudsatte personer" og én eller flere tematiske undersøgelser.



Foruden denne undersøgelse om frivillige udgives følgende rapporter i 2022:

### **Undersøgelse om vold i nære relationer 2022**

Undersøgelse om vold i nære relationer har til formål at bidrage til et øget og løbende opdateret vidensgrundlag om personer udsat for vold i nære relationer med fokus på karakteristika ved den vold, personerne på tilbuddene har været udsat for.

Rapporten i 2022 er baseret på spørgeskemabesvarelser, der i 2020 er indsamlet fra voldsudsatte kvinder og mænd med ophold på kvindekrisecentre eller mandekrisecentre. I undersøgelsen indgår også personer udsat for vold i nære relationer, som modtager ambulante rådgivningsforløb målrettet personer udsat for vold i nære relationer. Derudover indgår der i undersøgelsen besvarelser fra børn og unge, som ledsager deres mor eller far på et tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, eller børn og unge som selv deltager i ambulante rådgivnings- eller støtteforløb til personer udsat for vold i nære relationer.

### **Sociale problemer hos voldsudsatte personer**

Den tematiske undersøgelse om voldsudsatte personers sociale problemer har til formål at belyse, hvilke sociale problemer kvinder, mænd og ledsagende børn på kvindekrisecentre, mande(krise)centre og ambulante tilbud har ud over deres voldsudsathed, og hvordan de oplever at få hjælp til deres sociale problemer.

Undersøgelsen bygger på registerdata fra Danmarks Statistik samt kvalitative interviews med personale og brugere/beboere på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer.

## 1.1 Læsevejledning

I *kapitel 1* samles der op på undersøgelsens resultater, og der introduceres undersøgelsens baggrund og formål.

I *kapitel 2* beskrives undersøgelsens kvalitative metodiske tilgang, samt de begreber og definitioner, der er gennemgående i rapporten.

I *kapitel 3* følger et kort historisk oprids af civilsamfundets centrale rolle som fortaler for øget opmærksomhed på vold i nære relationer og som serviceleverandør for kommunerne.

I *kapitel 4* beskrives, hvilke opgaver de frivillige løser, hvilke funktioner de frivillige har på tilbuddene, samt hvad beboere på og brugere af undersøgelsens interviewede tilbud oplever, de får ud af at have frivillige tilknyttet indsatsen på deres tilbud. Kapitlet kommer blandt andet ind på værdien af de frivilliges tilstedeværelse, den faglige frivillighed, samt samspillet mellem de frivilliges indsats og de ansattes arbejde.

I *kapitel 5* ses der nærmere på rammerne for frivilligindsatsen på de tilbud, som har deltaget i undersøgelsen. Kapitlet beskriver blandt andet vigtige kompetencer blandt frivillige i tilbuddenes indsats til personer udsat for vold i nære relationer, styrken i en mangfoldig frivilliggruppe samt kadence og procedure for de frivilliges tilknytning til tilbuddene.

I *kapitel 6* beskrives nogle af de elementer, de interviewede tilbud fremhæver ift. at danne rammen for et godt frivilligmiljø. Kapitlet beskriver, hvad tilbuddene gør for at forsøge at fastholde de frivilliges engagement og motivation i deres frivillige arbejde på tilbuddene.

I *kapitel 7* præsenteres de interviewede tilbuds forskellige rekrutteringsstrategier og –processer, heriblandt rekruttering via netværk, uddannelsessteder samt rekruttering på Facebook og på det lokale frivilligcenter.

I *kapitel 8* oplyses nogle af interviewpersonernes råd til tilknytning af frivillige i tilbud til personer udsat for vold i nære relationer. De interviewede tilbuds centrale råd er inddelt i to tematikker: At sørge for en god og tryk opstart for de frivillige, og at have tid og ressourcer til at danne rammerne for et godt frivilligmiljø.

## 2. Metode

I dette kapitel præsenteres metoder, data og begreber brugt ifm. undersøgelsen om frivillige i tilbud til voldsudsatte personer. Kapitlets formål er at belyse rammerne for indsamling og behandling af data til rapporten, samt at skabe gennemsigtighed i undersøgelsens tilblivelse.

Undersøgelsen er baseret på kvalitative interviews med udvalgte tilbud og interviewpersoner. Undersøgelsens kvalitative interviews giver mulighed for et dybdegående og mere eksplorativt indblik i et område med begrænset forudgående viden.

Der er i udvælgelsen af tilbud til undersøgelsen forsøgt at dække en vis bredde ved at lægge vægt på variation i kønnet for tilbuddets målgruppe, tilbuddets indsatsstype, tilbuddets geografiske placering, tilbuddets størrelse og antallet af tilknyttede frivillige vagter på tilbuddet. Størrelsen af undersøgelsens informantgruppe er dog fortsat begrænset og undersøgelsens resultater lægger sig tæt op ad den enkelte interviewpersons livsverden. Det kan derfor ikke forventes, at undersøgelsen er fuldt dækkende for ledere, ansatte, frivillige og voldsudsatte personer på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer.

### 2.1 Undersøgelsesspørgsmål

Socialstyrelsens tematiske undersøgelse om frivillige i tilbud til voldsudsatte personer har til formål at undersøge, *hvordan frivillige bidrager til tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, samt hvilken betydning dette bidrag har for indsatsen*. Undersøgelsen skal belyse dette formål gennem fem undersøgelsesspørgsmål:

- Hvordan rekrutteres frivillige til tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, og hvad karakteriserer og motiverer de frivillige, der tilknyttes?
- Hvilke opgaver, funktioner og formål har de frivillige hos tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, og hvorfor har de netop disse?
- Hvilken betydning oplever ledere og medarbejdere på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, at de frivillige har for den samlede indsats, og hvilken betydning oplever de frivillige selv, de har?
- Hvilken betydning oplever personer udsat for vold i nære relationer, der benytter et tilbud med frivillige, at de frivillige har for deres trivsel og udbytte af indsatsen?
- Hvilke årsager kan der være til, at nogle tilbud til personer udsat for vold i nære relationer vælger ikke at benytte frivillige i deres indsats?

Undersøgelsen belyser ovenstående spørgsmål ud fra interviews med ledere, medarbejdere, frivillige og brugere/beboere på fire udvalgte tilbud på området. De fire udvalgte tilbud er ikke repræsentative for alle tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, hvorfor undersøgelsens resultater kun er udtryk for forholdene på pågældende fire tilbud.

### 2.2 Fremgangsmåde

Undersøgelsen af den frivillige indsats i tilbud til personer udsat for vold i nære relationer bygger på empiri indsamlet gennem kvalitative interviews med fire udvalgte tilbud i perioden marts til juni 2021. Undersøgelsens datagrundlag indsamles vha. følgende undersøgelsesdesign:

- Semistrukturerede, kvalitative interviews med henholdsvis én leder, to ansatte, to frivillige og én til to voldsudsatte personer på tre udvalgte tilbud, der benytter sig af frivillige i deres tilbud til personer udsat for vold i nære relationer.
- Semistruktureret, kvalitativt interview med lederen på ét udvalgt tilbud, der ikke benytter sig af frivillige i deres tilbud til personer udsat for vold i nære relationer.

Hver informantgruppe (ledere, ansatte, frivillige og voldsudsatte personer) interviewes separat på hvert af de udvalgte tilbud. Mens der i interviewene med de ansatte og de voldsudsatte personer interviewes op til to personer fra samme informantgruppe på samme tid, foregår interviewene med de frivillige individuelt. Dette er prioriteret, fordi spørgsmålene til de frivillige i højere grad end i de andre interviews tager afsæt i den enkeltes personlige fortælling om at være frivillig. Spørgsmål og svar kan derfor være af mere privat karakter.

Alle interviews er udført med en semistruktureret grad af formalisering og struktur. Der er forud for interviewene udarbejdet en interviewguide med en række temaer og styrende spørgsmål, som er operationaliseret ud fra undersøgelsesspørgsmålene<sup>1</sup>. Der benyttes semistrukturerede interviews for at sikre, at interviewene belyser centrale tematikker inden for undersøgelsens formål, og at der under interviewet sikres en åbenhed overfor uforudsete temaer og spørgsmål. Denne fleksibilitet er særlig relevant i undersøgelsen af frivillige på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, da forudgående viden inden for området er mangelfuld.

De afholdte interviews er transskriberet, og der er udarbejdet en slutkodeliste på baggrund af en åben kodning af fire af undersøgelsens interviews: et lederinterview, et medarbejderinterview, et frivilliginterview og et interview med en beboer på et af tilbuddene<sup>2</sup>. Dernæst er der udført en lukket kodning af alle afholdte interviews, hvorfra undersøgelsens analyse er udarbejdet.

## 2.3 De fire udvalgte tilbud

I undersøgelsen indgår kvalitative interviews med fire udvalgte tilbud. Tilbuddene er udvalgt blandt de 44 tilbud, som i 2020 deltager i den kvantitative spørgeskemaundersøgelse *"Undersøgelsen om vold i nære relationer – En kvantitativ undersøgelse af brugere af krisecentre og ambulante tilbud til voldsudsatte personer"*. Blandt de 44 deltagende tilbud er 34 kvindekrisecentre, syv mandekrisecentre og tre ambulante rådgivningstilbud til voldsudsatte.

### 2.3.1 Tre udvalgte tilbud med frivillige tilknyttet

Tre af de fire tilbud, som interviewes ifm. undersøgelsen, gør i deres indsats brug af såvel faste medarbejdere som frivillige. Disse tre tilbud er udvalgt ud fra en panel-teknik, hvor strategien er, at interviewpersonerne skal bidrage med mest mulig ny information til undersøgelsen snarere end fremstå repræsentative for det samlede felt. I udvælgelsen af tilbuddene er der blandt andet lagt vægt på variation i kønnet for tilbuddets målgruppe, tilbuddets indsatsstype, tilbuddets geografiske placering, tilbuddets størrelse og antallet af tilknyttede frivillige vagter på tilbuddet.

I undersøgelsen interviewes personer med viden om den tilbud af følgende karakter:

- Et mindre kvindekrisecentertilbud.
- Et større kvindekrisecentertilbud.
- Et mandekrisecenter, hvoraf der i interviewene fokuseres på tilbuddets arbejde med målgruppen af mænd udsat for vold i nære relationer.
- Et ambulante tilbud målrettet voldsudsatte kvinder.

<sup>1</sup> Undersøgelsens interviewguide følger i Bilag 2

<sup>2</sup> Undersøgelsens slutkodeliste følger i Bilag 3

- Et ambulat tilbud til mænd, hvoraf der i interviewene fokuseres på tilbuddets arbejde med målgruppen af mænd udsat for vold i nære relationer.

Interviewene giver et vigtigt indblik i interviewpersonernes forståelser, viden og erfaring om frivillige i den særlige kontekst på det pågældende tilbud til personer udsat for vold i nære relationer. Undersøgelsen kan bidrage til inspiration til, læring om og udvikling af den frivillige indsats på området.

### 2.3.2 Ét udvalgt tilbud uden frivillige tilknyttet

Ét af de interviewede tilbud har ikke frivillige tilknyttet. Tilbuddet inkluderes i undersøgelsen for at opnå viden om de overvejelser, der kan ligge til grund for, at nogle tilbud vælger ikke at benytte frivillige i tilbud til personer udsat for vold i nære relationer. Denne viden bruges til at nuancere og perspektivere oplevelser og erfaringer fra interviews med de tre tilbud med tilknyttede frivillige.

Lederen på tilbuddet uden tilknyttede frivillige har primært viden om overvejelserne bag ikke at have frivillige tilknyttet et kvindekrisecentertilbud. Lederen har dog også erfaring med et mindre ambulat rådgivningstilbud inden for vold i nære relationer.

### 2.3.3 Voldudsatte kvinders ret til ophold på krisecenter

I 2004 blev kvinders ret til at tage ophold på krisecenter en del af serviceloven ved vedtagelsen af Lov om Social Service (SEL) § 93a, nu SEL § 109. Den selvstændige bestemmelse i serviceloven lovfæstede kvinders ret til at tage ophold på krisecenter uden henvisning fra hjemkommunen (Oldrup, 2020: 35). Servicelovens § 109, stk. 1, fastslår:

*Kommunalbestyrelsen skal tilbyde midlertidigt ophold i boformer til kvinder, som har været udsat for vold, trusler om vold eller tilsvarende krise i relation til familie- eller samlivsforhold. Kvinderne kan være ledsaget af børn, og de modtager under opholdet omsorg og støtte (Retsinformation, 2021).*

Gennem årene er der kommet flere tilføjelser til servicelovens § 109. Det betyder blandt andet, at kvinder udsat for vold i nære relationer og deres ledsagende børn i dag også har ret til psykologhjælp ifm. et krisecentrophold, samt at kommunerne er forpligtet til at yde indledende og koordinerende rådgivning til kvinder, herunder kvinder med børn, der tager ophold på et kvindekrisecenter.

### 2.3.4 Mænd udsat for vold i nære relationer

Ophold til mænd udsat for vold i nære relationer har i dag ikke en selvstændig paragraf i serviceloven. Mænd i krise, som i nogle tilfælde skyldes vold i nære relationer, kan i dag søge ophold på mandekrisecentre efter servicelovens § 110. Servicelovens § 110, stk. 1, fastslår:

*Kommunalbestyrelsen skal tilbyde midlertidigt ophold i boformer til personer med særlige sociale problemer, som ikke har eller ikke kan opholde sig i egen bolig, og som har behov for botilbud og for tilbud om aktiverende støtte, omsorg og efterfølgende hjælp (Retsinformation, 2021).*

Servicelovens § 110 er i kraft af den bredere målgruppe ikke specifikt målrettet personer udsat for vold i nære relationer. Mange botilbud til mænd i krise, herunder mandekrisecentre, kan derfor favne kritesituationer bredt såsom skilsmisse, konflikter, problemer ift. samvær med børn, koordinering til øvrige hjælpeforanstaltninger og vold. Personer udsat for vold i nære relationer, som er indskrevet på boformer under servicelovens § 110 er i forlængelse heraf derfor heller ikke garanteret voldsfaglig rådgivning.

Selvom det mandekrisecenter, som deltager i undersøgelsen, ikke er målrettet mænd udsat for vold i nære relationer, har tilbuddet fokus på pågældende målgruppe. Før og under interviewet med mandekrisecentret blev det understreget, at denne undersøgelse har fokus på frivillige i tilbuddets arbejde med personer udsat for vold i nære relationer. Mandekrisecentret, som deltager i undersøgelsen, er godkendt som en § 110-boform. Enkelte mandekrisecentre er ikke boformer efter SEL § 110. Disse boformer er ikke blandt undersøgelsens udvalgte tilbud.

### 2.3.5 Ambulante tilbud

Ud over kvindekrisecentre og mandekrisecentre, som tilbyder ophold til personer udsat for vold i nære relationer, findes også flere ambulante rådgivnings- eller støttetilbud målrettet eller med særligt fokus på vold i nære relationer. Ambulante tilbud til personer udsat for vold i nære relationer varetages, tilsvarende botilbud på området, ofte af civilsamfundsorganisationer, men modsat botilbuddene er de typisk ikke forankret i bestemte paragraffer i serviceloven.

## 2.4 Begreber og definitioner

I rapporten anvendes forskellige begreber om frivillige og om vold i nære relationer. Nedenfor fremgår definitioner på nogle af de begreber, der bruges i rapporten.

### 2.4.1 Vold

Socialstyrelsen definerer vold som:

*”Vold er en handling eller trussel, der uanset formålet kan krænke en anden persons integritet, eller som skræmmer, smerter eller skader personen – uanset om personen er et barn eller en voksen. Volden kan have samme effekt på andre personer, der overværer eller overhører handlingen. Volden kan være en bevidst handling eller en handling, der sker i affekt. Handlingen overskrider endvidere samfundets love og normer.*

*Uanset typen af vold, der begås mod et barn, så er der tale om en adfærd fra forældrene eller andre omsorgsgivere, som er ødelæggende for eller forhindrer udviklingen af et positivt selvbillede hos barnet. Enhver form for vold bringer barnets udvikling og sundhed i fare.”* (Vidensportalen, 2021).

### 2.4.2 Nære relationer

I undersøgelsen er der fokus på personer, som har været udsat for vold i nære relationer. Socialstyrelsen definerer *nære relationer* som personer i familien, hjemmet eller tidligere eller nuværende ægtefæller eller partnere, uanset om de er samboende. Derudover omfatter nære relationer også omsorgs-, kæreste- og familierelationer, både biologiske og ikke-biologiske (Rambøll, 2020).

### 2.4.3 Kvindekrisecenter, mandekrisecenter og ambulante rådgivningstilbud

I denne rapport anvendes betegnelserne kvindekrisecenter, mandekrisecenter og ambulante tilbud. Et kvindekrisecenter dækker i denne rapport over midlertidige botilbud efter servicelovens § 109. Nogle kvindekrisecentre har også pladser efter SEL § 110 målrettet kvinder og mænd, som har særlige sociale problemer. På trods af at disse tilbud både har § 109- og § 110-tilbud, betegnes de i denne rapport som kvindekrisecentre.

Et mandekrisecenter dækker over midlertidige boformer efter servicelovens § 110, som er målrettet borgere med særlige sociale problemer med behov for botilbud og støtte, men som også yder hjælp til mænd i krise, herunder mænd udsat for vold i nære relationer. Enkelte mandekrisecentre er ikke boformer efter SEL § 110, men tilbyder hjælp til mænd i krise, herunder mænd udsat for vold i nære relationer.

Socialstyrelsen definerer i rapporten et ambulans tilbud, som:

*Et ambulans tilbud er et tilbud, der leverer ydelser til en person, i forbindelse med at personen kortvarigt er på tilbuddet. En person kommer typisk kun på et ambulans tilbud for at modtage en specifik ydelse og forlader umiddelbart derefter stedet. Ambulante tilbud leverer fx rådgivning, behandling og træning (Socialstyrelsen, u.å.).*

Et ambulans tilbud indbefatter således tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, som ikke kræver, at personen overnatter på en boform. Ambulante rådgivningstilbud kan levere forskellige ydelser og indsatser, herunder eksempelvis rådgivning ved enkeltstående henvendelser, individuelle rådgivningsforløb og gruppeforløb. Nogle tilbud leverer også behandlingsindsatser. Personer udsat for vold i nære relationer behøver ikke være fysisk til stede på et ambulans tilbud. Et ambulans tilbud kan også levere ydelser af fx telefonisk eller virtuel karakter.

#### **2.4.4 Frivillighed**

Undersøgelsens formål er at formidle ny og aktuel viden om frivilliges betydning for indsatser til personer udsat for vold i nære relationer. Socialstyrelsen definerer i denne forbindelse frivillighed som en aktivitet eller en handling, der:

- Er frivillig (uden tvang).
- Ikke er lønnet.
- Udføres over for andre end familie og slægt.
- Er til gavn for andre end én selv og familien.
- Er af formel karakter (til forskel fra almindelig hjælpsomhed) (Socialstyrelsen, 2019).

Med denne definition adskiller frivillighed sig (særligt grundet sin formelle og eksterne karakter) fra andre gerninger, en person i sin dagligdag kan gøre frivilligt. Ligeledes lægges der i definitionen vægt på, at den frivilliges handling er til gavn for andre end én selv og familien. Der lægges i definitionen dog ikke vægt på den frivilliges motivation for frivilligheden, hvorfor det heller ikke er givet, at den frivilliges egen motivation med den frivillige aktivitet/handling er at hjælpe andre. Dette er væsentligt i denne undersøgelse, fordi den blandt andet har til formål at undersøge, hvad der karakteriserer og motiverer de frivillige, der er tilknyttet indsatser til personer udsat for vold i nære relationer.

## 3. Et ophav hos civilsamfundsaktører

Civilsamfundet bliver ofte defineret ud fra en tredeling mellem stat, marked og civilsamfund. Civilsamfundet dækker over det sociale og politiske liv uden for privatsfæren, hvor borgere aktivt mødes (fysisk eller virtuelt) om interesser og i fællesskaber og bidrager til forandring (Vidensportalen, 2019). Forskningslitteraturen peger dog på en øget udviskning af traditionelle grænser mellem tredelingen med hybride organisationer, der kombinerer elementer fra den frivillige, private og offentlige sektor, samt i form af etableringen af nye partnerskaber og samarbejder (Espersen et al., 2018: 29).

Et kendetegn for civilsamfundet i de nordiske lande er dets generelt tætte tilknytning til velfærdssamfundet. Mange velfærdsområder er udsprunget af civilsamfundet, og selvom det som udgangspunkt er staten og den offentlige sektor, der varetager borgernes velfærd, så varetager civilsamfundet på flere områder serviceopgaver igennem driftsoverenskomster med det offentlige (Hjære et al., 2021: 9).

Foruden serviceleverandør-rollen spiller civilsamfundet i Danmark ifølge forskere også en vigtig rolle bl.a. som aktivitetsorganisateur og som fortaler og repræsentant for bestemte borgergrupper i samfundet (Hjære et al., 2021: 15).

### 3.1 Kvindebevægelsens fokus på området

Op igennem 1970'erne og særligt hen imod kvindebevægelsens udklang i midten af 1980'erne kæmpede rødstrømpebevægelsen for øget opmærksomhed på vold mod kvinder. Vold mod kvinder i hjemmet var historisk blevet betragtet som et privat anliggende nærmere end et samfundsproblem, og områdets synliggørelse blev vigtig i rødstrømpebevægelsens arbejde for "At gøre det private politisk" (Dahler, 2021).

I 1976 etablerede rødstrømpegruppen Joan-søstrene en særlig rådgivning for voldsramte kvinder, og i 1978 indviede rødstrømpebevægelsen det første kvindekrisecenter i forlængelse af det lokale kvindehus i Ringsted (LOKK, 2012: 9). I årene efter kom flere kvindekrisecentre til hen over hele landet. Kvindebevægelsen var stærk lokalt forankret op igennem 80'erne, og kvindekrisecentrene oprettedes som følge af græsrodsinitiativer varetaget af lokale kvindepolitisk engagerede kvindegrupper (LOKK, 2012: 10; Dahler, 2021). Fælles for kvindekrisecentrenes grundlag var idealet om en flad struktur, hvor kvinder stillede deres frivillige indsats til rådighed for at hjælpe andre kvinder. De problemer, kvinderne havde, skulle forstås og løses i fællesskab med andre kvinder (Dahler, 2021; LOKK, 2012).

I 1987 dannede kvindekrisecentrene LOK<sup>3</sup> – Landsorganisationen af Kvindekrisecentre. På daværende tidspunkt var der i alt etableret 30 kvindekrisecentre i Danmark, som hver på forskellig vis havde forhandlet sig frem til offentlig støtte. LOK havde til formål at bidrage til gensidig inspiration og fælles forhandlinger med myndighederne (LOKK, 2012: 10; Dahler, 2021). I et interview til denne undersøgelse fortæller en leder om kvindekrisecentrets svære økonomiske opstart, samt de frivilliges betydning for centrets overlevelse:

*"De frivillige dækkede både dagvagter og aftenvagter og nattevagter og det hele. Så søgte de midler fra amtet og fik at vide, at før de*

<sup>3</sup> Landsorganisation af Kvindekrisecentre hed i starten LOK. I 1992 skiftede de navn til LOKK.



*kunne komme i betragtning til at få nogle midler, så skulle de først bevise, at der var brug for dem, at der var behov for et krisecenter [...] Og det gjorde de jo så. Altså nogle af de historier jeg har hørt sådan genfortalt, det er jo, at der var rigtig mange kvinder, og de boede måske to på værelserne og boede på gangene, eller i fællesrummene og på madrasser.”*

#### Leder, Botilbud

Den kommunale indsats var i starten begrænset til at stille huse til rådighed til kvindekrisecentrene. Med tiden blev kvindekrisecentre dog i flere og flere amter sat på den amtskommunale dagsorden, hvilket betød, at der i amterne blev afsat driftsmidler til centrene (LOKK, 2012: 22). Med øget finansiering fulgte et kommunalt ønske om øget kommunikation og kontrol særligt i forhold til centrenes økonomi. På flere kvindekrisecentre valgte man i første omgang at ansætte en leder, som kunne varetage samarbejdet med kommunerne samt det økonomiske ansvar. Professionaliseringen blev øget, da mange kvindekrisecentre i de efterfølgende år fandt det hensigtsmæssigt at ansætte faglært personale til varetagelsen af mange af de opgaver, de frivillige hidtil havde varetaget (LOKK, 2012: 11). I et interview beskriver en leder sin oplevelse af en øget professionalisering i deres tilbud:

*”[Tilbuddet er, red.] gået fra at være et hus, der blev drevet af frivillige til at være en organisation med fagprofessionelle. Så opgaveløsningen i huset har bevæget sig fra, at det har været frivillige, der har båret opgaven, til at det nu er de frivillige og ansatte, altså fagprofessionelle, der bærer opgaven sammen.”*

#### Leder, Botilbud

Citatet giver et billede af den udvikling botilbuddet har gennemgået, hvor det fremgår, at opgaveløsningen nu bæres af både frivillige og fagprofessionelle.

### 3.2 Private initiativtageres fokus på mandekrisecentre

Mandekrisecentrenes historie er karakteriseret ved et ophav som små private initiativer, hovedsageligt drevet af frivillige kræfter (Stevenson et al., 2014: 5).

I 1987 åbnede Danmarks første mandekrisecenter i Horsens. Horsens Krisecenter for mænd blev åbnet på initiativ af Svend Åge Jensby, som blev inspireret af sit arbejde som krisevagt på krisecentret for kvinder. Horsens Krisecenter for mænd startede op med at blive drevet af 20 frivillige krisecentervagter og tilbød i starten udelukkende ambulante rådgivning. I 1990 stillede Horsens Kommune dog også et hus til rådighed med plads til fire overnattende brugere (Mandecentret, 2010: 18).

Med ønsket om at skabe et krisecenter for mænd tilsvarende Fredericia Krisecenter for Kvinder fulgte i 1995 ”Stedet” i Fredericia. Ambitionen om et stort krisecenter lod sig dog ikke realisere, og ”Stedet” åbnede op som et rådgivningstilbud med adgang til én akut sengeplads (Mandecentret, 2010: 19).

I 2006 oprettedes Mandecentret i København inden for organisationen Fundamentet, som i forvejen drev væresteder (Stevenson et al., 2014: 5). Mandecentret i København blev oprettet med politisk støtte gennem en bevilling fra satspuljen på 12,5 mio. kr. Formålet var at forebygge og undgå mænds sociale deroute efter samlivsbrud (Mandecentret, 2010: 20). Mandecenteret

adskilte sig fra mandekrisecentrene i Horsens og Fredericia ved at besidde bedre økonomiske vilkår og faciliteter, samt ved fra start at benytte sig af professionelt ansatte som drivkraft for projektet (Mandecentret, 2010: 21).

### 3.3 Professionalisering og en ret til ophold

I dag er der pr. 31. december 2021 70 kvindekrisecentre i Danmark<sup>4</sup>, 10 mandekrisecentre<sup>5</sup> og en række ambulante tilbud til personer udsat for vold i nære relationer. Der kan være variation mellem tilbuddene, deres organisering og indsats. Nogle tilbud tilbyder eksempelvis midlertidigt ophold efter både §§ 109 og 110, og få tilbyder en indsats til både mænd og kvinder. Tilbud til både mænd og kvinder efter SEL §§ 109 og 110 er indbefattet i de 70 krisecentre. Selvom den offentlige sektor siden 1970'erne gradvist er kommet til at spille en større rolle i indsatser mod vold i nære relationer, bærer området fortsat præg af sit ophav hos civile og frivillige kræfter.

Ovenstående afsnit er med til at illustrere, at der fra områdets opblomstring i 1970'erne og 1980'erne til i dag er sket en udvikling i civilsamfundets primære formål og virke. Hvor civilsamfundets rolle i arbejdet med personer udsat for vold i nære relationer i starten var præget af højere grad af autonomi fra det etablerede system og et fokus på fællesmøder, fladt hierarki, og frivillige som hovedsagelig drivkraft i arbejdet, kan aktører på området i dag levere en specialiseret serviceydelse i deres rolle som leverandør til kommunerne.

De fleste af områdets civilsamfundsaktører leverer i dag specialiserede indsatser til personer udsat for vold i nære relationer. Mange aktører har samtidig bibeholdt frivilliges tilknytning i indsatsen som supplement til tilbuddets faste personale. Ifølge bilagsrapporten til Socialstyrelsens Årsstatistik 2016 om kvinder og børn på krisecentre har 28 af de adspurgte 42 kvindekrisecentre frivillige vagter tilknyttet (67 pct.). I alt 1.293 frivillige vagter er tilknyttet de 28 krisecentre med et spænd i tilknytningen mellem 13 og 132 frivillige vagter hos hvert enkelt tilbud. I forlængelse heraf beskriver Landsorganisation af Kvindekrisecentre (LOKK), at de på nuværende tidspunkt repræsenterer 52 kvindekrisecentre, 500 ansatte og mere end 1500 frivillige (LOKK, u.å.). Mandecentret beskriver også frivillige som en essentiel del af Mandecentrets DNA (Mandecentret, u.å.). I undersøgelsens følgende kapitler ses der nærmere på, hvordan frivillige bidrager til udvalgte tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, samt hvilken betydning dette bidrag har for indsatsen på disse tilbud.

---

<sup>4</sup> Egne beregninger på baggrund af Social- og Ældreministeriets data om sociale tilbud på Tilbudsportalen pr. d. 31. december 2021

<sup>5</sup> Optælling på baggrund af Lev Uden Volds overblik over mandekrisecentre (<https://levudenvold.dk/for-fagfolk/krisecentre-og-andre-radgivningstilbud/mandekrisecentre/>).

## 4. Frivilliges funktion og bidrag til tilbuddene og til personer udsat for vold i nære relationer

Ifølge Frivillighedsrapporten 2016-2018 definerer 73 af de adspurgte 316 frivillige sociale foreninger, at foreningen retter sig imod den krise- og voldsramte målgruppe (CFSA, 2018: 46). Det svarer til, at næsten hver fjerde frivillige sociale forening i undersøgelsen i denne periode bl.a. definerer krise- og voldsramte som en del af foreningens målgruppe (23 pct.) (Ibid). Det kan ikke siges, om de adspurgte 316 frivillige sociale foreninger er repræsentative for det samlede felt af frivillige sociale foreninger. Undersøgelsen indikerer dog, at den krise- og voldsramte målgruppe udgør en væsentlig målgruppe for det samlede sociale foreningsliv i Danmark. Alligevel er viden om de frivilliges specifikke bidrag i indsatser til personer udsat for vold i nære relationer fortsat begrænset.

Frivillige på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer udfører væsentlige og bredtfaavnende opgaver. Det er forskelligt fra tilbud til tilbud, hvilke opgaver og funktioner de frivillige har, hvad rammerne for de frivilliges opgaver er, og hvordan opgaverne udføres i praksis. Blandt de tilbud, som har frivillige tilknyttet, og som interviewes ifm. denne undersøgelse, er der en tydelig bevidsthed om, at frivillige bidrager med meget forskelligt – både til tilbuddet som helhed, men særligt også til de personer udsat for vold i nære relationer, som modtager tilbuddet.

Spændvidden af aktiviteter i det generelle frivillige sociale arbejde opdeles typisk i fem hovedgrupperinger (Espersen et al., 2018: 16-17):

<b>Rådgivning</b>	Ofte tilbudspræget aktivitet brugere kan vælge at anvende, og som kan indeholde mange forskellige typer rådgivning.
<b>Omsorg</b>	Støtteaktivitet for modtagere, der har sociale eller sundhedsmæssige behov. Aktiviteten kan være et supplement til ydelser fra private eller offentlige organisationer, eller det kan være i samarbejde med det offentlige.
<b>Undervisning</b>	Aktivitet med formål at integrere modtageren i en læringsproces, der ofte er under vilkår, der er alternative til traditionelle undervisningstilbud.
<b>Sundhed</b>	Aktiviteter med fokus på motion-, sports-, vægt- og ernæringsrelaterede aktiviteter. Aktiviteterne rummer ofte også sociale dimensioner og kan være rettet mod borgergrupper med specifikke eller sundhedsmæssige udfordringer eller mod bredere målgrupper.
<b>Integration</b>	Aktiviteter med formål at integrere socialt udsatte borgergrupper på arbejdsmarkedet, i uddannelse, i sociale netværk, mv.

I dette kapitel beskrives det, hvilke opgaver de frivillige løser på de interviewede tilbud samt karakteren og fleksibiliteten i opgaverne. Det beskrives også, hvilke funktioner de frivillige har på tilbuddene, og hvad de voldsudsatte beboere og brugere oplever, de får ud af den frivillige indsats, der eksisterer på det tilbud, de benytter. Ledere, medarbejdere, frivillige og voldsudsatte personer fremhæver i interviewene særligt frivilligopgaver, som ligger inden for

hovedgrupperingerne omsorg og rådgivning. Det beskrives, hvordan frivillige på undersøgelsens ambulante tilbud primært har en fast rådgivende funktion, fx i form af telefonrådgivning. Derimod opleves der mere diversitet i de frivilliges opgaver på de interviewede botilbud. På et botilbud har de frivillige primært omsorgsopgaver, mens de frivillige på et andet botilbud er inddelt i faste grupper med særlige funktioner og fokus på at løfte specifikke opgaver inden for fx juridisk vejledning, samtaleforløb og omsorgsarbejde. Kapitlet fremhæver blandt andet den store forskel mellem opgaverne i den faglige og i den traditionelle frivillighed. Det beskrives, at de frivillige giver en praktisk støtte og på flere af de interviewede tilbud også et fagligt bidrag, som medvirker til den samlede indsats. Det beskrives, at der i den traditionelle frivillighed på botilbuddene opleves en værdi i de frivilliges blotte tilstedeværelse på tilbuddene. I opgaverne fremhæves også det vigtige i, at de frivillige tænker over egne grænser i deres frivilligfunktion både for deres egen og for beboernes og brugernes skyld. Gennem kapitlet beskriver interviewpersonerne de frivillige som et værdifuldt supplement til tilbuddet og de ansatte på tilbuddene.

## 4.1 Frivilliges særlige funktion på botilbud

De interviewede frivillige på botilbud adskiller sig fra de interviewede frivillige på ambulante tilbud ved, at de udfører deres frivillige arbejde i beboernes midlertidige hjem. De frivillige befinder sig altså fysisk tættere på beboernes privatsfære. Flere frivillige på botilbud nævner i undersøgelsens interviews, at de er meget opmærksomme på dette. En frivillig beskriver:

*”Jeg kommer jo ind på deres territorium, jeg kommer jo ind til deres hjem. Og man er nødt til at behandle det, som at det er deres sted, hvor de lige kan trække sig tilbage. Og hvis de ikke altid lige har overskud til at snakke med os frivillige eller det faste personale, eller hvem det lige er, så må man også respektere det. Det er lidt den her balancegang, fordi man arbejder her jo, men alligevel er det deres hjem [...]”*

### Frivillig, Botilbud med frivillige

Samme frivillige beskriver, at hun hellere er lidt for forsigtig over for beboerne, end hun risikerer at overtræde beboerens grænse ved fx at komme til at træde uønsket ind på deres værelse.

Ansatte på botilbuddene med frivillige tilknyttet er også opmærksomme på at værne om beboernes privatsfære. En leder fortæller, hvordan opmærksomheden på dette område fx står beskrevet i den frivillighåndbog, tilbuddet har udarbejdet. Her beskrives det, hvordan frivillige – ligesom medarbejdere og leder – skal respektere beboernes privatsfære, og fx kun gå ind på beboerens værelse, hvis man bliver inviteret derind. Dette betyder også, at det sociale nærvær med frivillige som udgangspunkt finder sted i tilbuddenes fællesarealer.

En beboer på et botilbud beskriver udfordringer i overgangen fra, at der under coronapandemiens nedlukning var meget få frivillige på botilbuddet til, at der var mange frivillige tilknyttet ved botilbuddets tilbagevenden til normal struktur efter nedlukningsperioden. Beboeren beskriver, hvordan det kan virke utrygt og uoverskueligt ofte at blive mødt af nye ansigter i, hvad der føles som ens hjem. Det beskrives også, hvordan beboeren i mødet med de nye frivillige kan mærke et pres for at skulle fortælle sin historie og danne en relation til hver af de mange frivillige:

*"[...] man ville gerne snakke med dem, og man ville gerne fortælle, men når man så skal fortælle det så mange gange alt det man... og skabe noget nyt med en ny person hver gang, så går jeg lidt i baglås, det har jeg ikke lyst til, og så går der måske en måned, før man ser den, så kommer der en ny en dag, og så går der en måned, før man ser den igen, fordi der kommer så mange"*

### **Voldsudsat person, Botilbud med frivillige**

Lederen af botilbuddet uden frivillige tilknyttet beskriver, at de ikke ønsker frivillige tilknyttet, da de ikke ønsker beboerne skal møde mange ansigter i huset. Lederen fortæller, at det er en værdi i deres tilbud, at kvinderne kender de ansigter, der svarer på dørtelefonen, og de ansigter de generelt møder i huset. Lederen beskriver også, at dette sikkerhedsmæssigt er med til at skærpe, hvem det er, der bør figurere på matriklen, og hvem der ikke bør.

En leder af et botilbud med frivillige tilknyttet nuancerer ovenstående overvejelse og fortæller, at det på den ene side kan være en udfordring for beboerne, at de frivillige har vagter omkring to gange om måneden, og at der derfor ofte er nye ansigter på tilbuddet. På den anden side kan det bidrage til at styrke beboerens mestringsevner i hverdagen. Lederen oplever, at beboerne får trænet evnen til at kunne sige fra i kontakten med andre, heriblandt når beboerne ikke har overskuddet til at indgå i en ny relation eller ønsker en dyb samtale, hvor de fortæller hele deres livshistorie. Dertil bidrager de frivillige ved at være til stede i fællesarealerne og small talke med de beboere, som har lyst. En leder af et botilbud forklarer:

*"En del af [tilbuddets, red.] arbejde handler om bearbejdelse af den vold, som de [voldsudsatte personer, red.] har været udsat for. Det er derfor utrolig vigtigt, at vi skaber frirum, som [beboerne og deres, red.] børn kan være i for at hvile tankerne og for at være sammen med andre mennesker om emner, der ikke handler om vold. Hvad har du set i fjernsynet, har du læst en god bog eller andet... og her spiller [tilbuddets, red.] frivillige en stor rolle i omsorgsarbejdet [på tilbuddet, red.]"*

### **Leder, Botilbud med frivillige**

På tværs af botilbud med frivillige tilknyttet nævnes træning og vedligeholdelse af hverdagskompetencer hos beboerne som vigtigt. Det fremhæves, at de frivillige bidrager til dette. Det handler om at træne dagligdagssamtaler eller træne, hvordan man indgår i et fællesskab på en god måde.

#### **4.1.1 Bare at være til stede**

Som beskrevet i kapitel 3 var fællesskabet og det flade hierarki et grundlæggende ideal for de første kvindekrisecentre. De voldsudsatte kvinder skulle ikke ses som klienter, men indgå i og hente styrke fra fællesskabet med andre kvinder. Derfor blev mange af de første krisecentre placeret hos kvindebevægelsens lokale kvindehuse (Dahler, 2021).

I tråd med principper om det styrkende fællesskab gennem tilstedeværelsen af andre kvinder nævnes de frivilliges blotte tilstedeværelse som en central funktion på botilbuddene.

En leder af et botilbud med frivillige beskriver, at det ikke skal undervurderes, hvor stor værdi det har, at der er frivillige, som ulønnet bruger deres fritid på at være sammen med og danne et fællesskab med beboerne. Ifølge lederen skaber det noget unikt, når nogen kommer, alene fordi

de gerne vil være sammen med og investere tid i beboerne. En frivillig fortæller, at det blot at være tilstede er med til at skabe noget liv i dagligdagen på botilbuddet, og at det ofte kan føles hjemligt og som om, man taler og griner med en veninde.

Flere beboere og frivillige beskriver, at alene det, at der er nogen til stede, kan skabe en tryghed, fordi der er en at henvende sig til på tilbuddet.

*"Jamen min vigtigste opgave er at være i huset. Og håbe at de er trygge ved, at der er en. At de kan henvende sig til."*

### **Frivillig, Botilbud med frivillige**

En af de frivillige fortæller, at det kan skabe en ro hos tilbuddets beboere, når de frivillige sætter sig i sofaen, ser tv og er nærværende. Beboerne har mulighed for selv at vælge, om de har lyst til at bruge tid sammen med den frivillige. De kan trække sig tilbage på deres eget værelse, sætte sig med den frivillige og se tv eller snakke sammen med den frivillige om løst og fast.

En af de frivillige beskriver, hvordan den centrale funktion der handler om blot at være til stede også ses i sammenhæng med beboernes ledsagende børn. Den frivillige beskriver, hvordan hun ofte blot sætter sig hen og leger med børnene.

En beboer beskriver ligeledes, at de frivilliges tilstedeværelse er med til at give en ro og en lyst til at være en del af det sociale liv på botilbuddet. Det skyldes bl.a., at man som beboer kan mærke, at de frivillige er åbne, har overskud og lyst til at snakke.

*"Jeg tror, det er ligesom små børn, at det er den her... at man ikke er ligegyldig, og nu skal jeg jo være her og det... at de prøver på at gøre det behageligt for os andre og ikke bare for dem selv."*

### **Voldsudsat person, Botilbud med frivillige**

En leder på et botilbud tilslutter sig ovenstående betragtninger. Lederen har hørt flere beboere fortælle, at de får meget ud af, at der er frivillige tilstede i weekenderne. Her kan de f.eks. få en snak, nyde haven eller gå en tur. Beboerne beskriver, at det giver et åndehul fra hverdagen.

De aktiviteter, som tilbuddene er i stand til at lave, fordi de har frivillige tilknyttet, bidrager ifølge interviewpersonerne også til at mindske en følelse af ensomhed. En leder oplever, at personer udsat for vold i nære relationer ofte er meget nedbrudte, når de kommer til tilbuddet, og ofte har et meget svagt eller ikkeeksisterende netværk. Lederen fortæller, at beboerne i de tilfælde oplever en stor ensomhed. Aktiviteter som fx at indrette rum i huset sammen med tilbuddets frivillige kan være med til at mindske denne ensomhed.

For nogle beboere går der lang tid, før de har lyst til at tale med de frivillige på tilbuddet. En af de frivillige bemærker, at der kan gå uger eller måneder, før beboerne åbner op og begynder at fortælle om det, der fylder i deres liv. Det kan eksempelvis være vanskeligheder omkring partnerens samvær med beboerens børn. Den kontinuerlige tilstedeværelse af de frivillige gør det dog muligt for beboerne at dele deres følelser og tanker, hvis eller når de føler sig klar til det. En frivillig oplever, at jo oftere hun er på tilbuddet, desto mere tryghed og rytme skaber det for beboerne. Denne positive virkning bemærkes også af beboerne, som fortæller den frivillige, at de glæder sig til næste gang, hun har vagt på tilbuddet.

Nogle frivillige oplever, at beboere kan have behov for at få afløb for frustrationer hos dem. I disse tilfælde bliver de frivilliges funktion at være til stede på en omsorgsfuld og lyttende måde, uden nødvendigvis at gå ind i de problemstillinger, beboeren rejser. Er der behov for, at der

bliver taget hånd om noget af det, beboeren nævner, vil det ofte være det faste personale, der tager sig af det. Flere af de interviewede frivillige fortæller, at de udgør den lyttende part, der kan støtte beboeren i den konkrete situation.

*”[...] hovedformålet er jo omsorgen, og hovedformålet, hvis vi snakker [botilbuddet, red.], så er det jo de små ting i hverdagen, som er det, de frivillige skal gå ind og gøre. At vi så sagtens kan tage en omsorgssamtale, hvor vi sidder og snakker med [beboeren, red.] og kommer ind på nogle voldsfaglige ting, tænker jeg sagtens, vi kan, men vi kommer jo ikke ned i det dybe, dybe [...]”*

### Frivillig, Botilbud med frivillige

Flere af de interviewede frivillige på botilbud beskriver således en uformel rolle, hvor de kan bidrage aflastende, lyttende og omsorgsfuldt i kraft af blot at være til stede på botilbuddet.

#### 4.1.2 Understøttelse af husets processer

På tværs af botilbuddene nævnes det, at de frivillige – hvis funktion fx er at være med til at passe beboernes børn, være til stede, skabe tryghed, være lyttende og hjælpe med den generelle gang i huset – er med til at skabe rum og overskud for både beboere og ansatte på tilbuddene. For beboerne kan det dreje sig om, at en frivillig leger med børnene, mens forælderen laver mad eller får styr på andre praktiske gøremål. De frivillige kan også se efter børnene, når beboerne har samtaler med deres kontaktpersoner, eller hvis de fx skal til møde hos kommunen eller Familieretshuset.

På den måde understøtter de frivillige den proces, som foregår på botilbuddene, hvor det bl.a. handler om at bearbejde den vold, de har været udsat for, men også at kigge fremad og arbejde for at få et godt liv efter endt ophold på tilbuddet.

## 4.2 Faglig professionalisme og frivillighed

Frivillighed i Danmark er traditionelt karakteriseret ved en lav formaliseringsgrad. Med dette forstås, at området i lav grad er karakteriseret ved en bestemt regelbundet form, og det kræver derfor som oftest ikke særlige kompetencer at deltage som frivillig (Espersen & Olsen, 2019: 15). Hos de tilbud, der er interviewet i forbindelse med denne undersøgelse, fremgår både frivilligfunktioner, der har en lav grad af formalisering, som fremhævet i forrige afsnit, og frivilligfunktioner, der har en høj grad af formalisering. På flere af de interviewede tilbud indgår frivillige, hvis funktion på tilbuddet er karakteriseret ved at indeholde en konkret faglighed.

Faglig frivillighed defineres som frivillige, der anvender deres faglige viden (håndværksmæssig, kulturelle, sociale, sundhedsfaglige eller andet) i relation til borgere på et tilbud (Espersen & Olsen, 2019: 14). I nogle tilfælde er de frivilliges opgaver og funktion specifikt defineret af den faglighed og professionalisme, som den frivillige bringer ind i tilbuddet. I andre tilfælde indgår fagligheden sporadisk i nogle af de opgaver, de frivillige løser.

#### 4.2.1 Høj grad af frivillig faglighed

Flere af de interviewede tilbud rekrutterer aktivt frivillige med bestemte fagligheder til opgaver af fx juridisk, terapeutisk eller socialfaglig karakter. De frivilliges faglighed muliggør, at beboere i forlængelse af tilbuddet kan få øget hjælp til at håndtere konkrete problemstillinger. En interviewet beboer fortæller varmt om de samtaler af terapeutisk karakter, personen har modtaget af en faglig frivillig på tilbuddet. Samtalerne har hjulpet beboeren til at åbne op og komme ud af en følelse af lukkethed.

De faglige frivillige kan tilbyde en konkret faglighed i det frivillige arbejde, og dermed varetage en anderledes funktion på tilbuddet, der kræver netop denne konkrete, faglige viden. En leder udtrykker nødvendigheden af fagligheden i særlige frivilligfunktioner således:

*”Og det handler jo også lidt om, at når man arbejder med mennesker, der er i så sårbar en situation, så skal man ikke ind og have samtaler, med mindre man har en faglig ballast.”*

### **Leder, Botilbud med frivillige**

Et af de interviewede tilbud har faglige frivillige tilknyttet fx til udførelse af samtaler af terapeutisk karakter og til rådgivning af socialfaglig karakter. På tilbuddet oplever de, at de kan mere i kraft af at have faglige frivillige tilknyttet. Lederen af tilbuddet understreger, at de stadig løfter deres kerneopgave, hvis ikke de faglige frivillige var tilknyttet, men med de faglige frivillige har de mulighed for at tilbyde en mere omfattende indsats til personer udsat for vold i nære relationer.

Hvor frivillige, som ikke direkte rekrutteres efter deres faglighed, i højere grad hjælper hinanden på tværs og rokerer rundt mellem opgaver, synes frivillige med en konkret faglig funktion mere adskilte fra de andre frivilligopgaver og funktioner på de interviewede tilbud. En faglig frivillig fra et botilbud udtrykker sin mere faste funktion i huset således:

*”Jeg sagde fra starten af, at jeg er ikke sådan en der skal ned og lave kaffe og strikke og snakke. Jeg kommer som professionel frivillig, så det har jeg gjort klart fra starten. Det er derfor, jeg er her.”*

### **Frivillig, Botilbud med frivillige**

Den frivillige giver i citatet udtryk for at være opmærksom på og bevidst om, hvad det er for en frivilligfunktion, personen bidrager til tilbuddet med, og at den adskiller sig fra øvrige frivilligfunktioner. Hvor nogle frivillige starter i et tilbud med ønsket om at lægge sine kræfter, hvor der er behov for det, bidrager den faglige frivillige mere til tilbuddet ud fra den præmis, at personen indgår med en allerede defineret funktion.

#### **4.2.2 En sporadisk faglighed**

På flere af de interviewede tilbud kommer den frivillige faglighed også i spil mere sporadisk, og uden den frivillige er udvalgt med afsæt i sin profession. Det er ikke alle tilbud, der rekrutterer frivillige specifikt på baggrund af deres faglighed. Alligevel udtrykkes det på tværs af de interviewede tilbud, som har frivillige tilknyttet, at der ofte gøres brug af de frivilliges fagligheder i konkrete opgaver. Det fremgår fx, at flere frivillige har socialrådgiverbaggrund. Med afsæt i deres faglighed kan de blandt andet hjælpe med at skrive ansøgninger til Familieretshuset eller med at være bisidder ved møder.

På nogle af de interviewede tilbud gennemgår frivillige et opkvalificerende forløb ved deres opstart. Det opkvalificerende forløb giver de frivillige et fagligt udgangspunkt for deres arbejde med personer udsat for vold i nære relationer. Denne form for kompetenceudvikling af de frivillige beskrives nærmere i afsnittet *Kompetenceudvikling* i kapitel 6.

#### **4.2.3 Bevidsthed om grænser**

En frivillig, der varetager samtaleforløb af terapeutisk karakter, påpeger, at man som frivillig skal være bevidst om egne grænser og gøre sig tanker om, hvilken faglighed man indgår i samtaler med brugere og beboere med:



*"[...] hvad er det, jeg taler med [den voldsudsatte person, red.] om, hvor er mine grænser henne, hvor går jeg hen, og det vi taler om her og nu, det er ikke mig, du skal tale med om det. Altså hvad er det, man selv roder sig ind i også. Det er jo sådan lidt paradoksalt og et dilemma; Man skal både socialisere dem, og de skal føle sig velkommen, ikk', men de vil jo gerne måske nogen gange tale om noget, den frivillige ikke har forstand på. Så hvordan sætter vi de der grænser der".*

### Frivillig, Botilbud med frivillige

Citatet skal ses i kontekst af, at frivillige kan have en sporadisk tilknytning til tilbuddet. En beboer kan fortælle én ting til en frivillig den ene dag og noget andet til en anden frivillig den næste dag. Beboeren kan også have fortalt noget til den frivillige, som egentlig skulle være fortalt til en fastansat. Det kan gøre, at beboeren kan blive frustreret over at skulle fortælle samme historie igen senere. En leder fortæller, at det ligeledes kan være en bekymring, om de frivillige får fortalt for meget om sig selv eller får givet for meget af sig selv. Lederen påpeger, at det er en vigtig snak at have med de frivillige, og at de frivillige nøje skal overveje og være kritiske med, hvilke personlige oplysninger de videregiver.

## 4.3 Praktisk støtte og koordinering

Nogle frivilligfunktioner på tilbud til voldsudsatte personer løser mange praktiske opgaver og giver praktisk støtte til de personer, som enten modtager ambulante rådgivning, eller som har ophold på et botilbud til voldsudsatte personer.

Den praktiske hjælp, disse frivillige yder, kan være i forbindelse med en beboers fysiske ophold såsom at vise rundt på tilbuddet, vise hvordan børnerummet på tilbuddet fungerer eller hente sengelinned til beboeren. De praktiske opgaver kan også være af mere ekstern og faglig karakter såsom at hjælpe beboeren eller brugeren med at forstå eller svare på breve fra offentlige myndigheder eller fra advokater, lave en ansøgning til Familieretshuset eller søge børnepenge. I et interview med en frivillig med en rådgivningsfunktion på et ambulante tilbud beskrives det, at en opgave også kan være at hjælpe med koordinering i brugerens dagligdag. En koordinerende opgave kan fx være at kontakte boligforeninger for at hjælpe personen med at finde en ny bolig eller at hjælpe med at få et tilskudslån.

Fælles for den praktiske støtte, interviewpersonerne beskriver, er, at beboeren eller brugeren altid er med inde over, og at støtten sker på beboeren/brugerens præmisser.

## 4.4 Overlevering mellem frivillige og personale

En del af at være frivillig på et botilbud til voldsudsatte personer handler også om at indgå i et samarbejde med det faste personale og med de andre frivillige på tilbuddet. I dette samarbejde indgår bl.a. overlevering mellem frivillige og fast personale ved vagtskifte, eller når den frivillige møder ind. Hos tilbuddene ses en forskel i overleveringen, alt efter om der er tale om frivillige, hvis funktion er af omsorgskaraktér, eller om der er tale om frivillige med en højere grad af rådgivning og/eller faglig frivillighed. Det fremgår særligt, at de frivillige, der varetager samtaleforløb, har en selvstændighed og fortrolighed i deres frivilligfunktion, der gør overlevering til tilbuddets fastansatte mindre fastsat.

I interviewene med frivillige med omsorgsopgaver på botilbud indeholder overleveringen ofte en briefing om, hvad der er sket i løbet af den forudgående vagt. Det kan dreje sig om nye

beboere, om håndterede situationer, om en konkret opmærksomhed på tilbuddets beboere eller trusselsbillede eller om praktiske ting, såsom aftaler, der skal huskes, planlægges eller koordineres.

Det varierer på tværs af de interviewede tilbud, hvordan overleveringen sker, og hvor formaliseret den er. Et af botilbuddene anvender en journalbog, hvor de frivillige og de ansatte kan notere hændelser og refleksioner ned, som kan være relevante for de øvrige ansatte og frivillige. I journalbogen skrives ikke nødvendigvis ting, der kræver handling. Journalbogen kan også indeholde opsummeringer af, hvad der er foregået på tilbuddet, så det efterfølgende personale får et overblik. På flere af de interviewede tilbud foregår overleveringen både mundtligt og gennem skriftlig orientering i journalbog eller lignende.

Overleveringerne på botilbud gør blandt andet, at de frivillige har et overblik over, hvilke beboere der er på tilbuddet, og hvad man skal være opmærksom på, for at imødekomme de behov de konkrete beboere har. Det kan være særligt hjælpsomt, hvis man som frivillig ikke ofte har vagter på botilbuddet, og derfor ikke løbende er orienteret om husets beboere. Med overleveringen bliver den frivillige klædt på til at møde beboerne, hvor de er.

Overleveringen kan samtidig variere alt efter frivilligfunktion. På et tilbud med samtaleforløb af terapeutisk karakter værnes der særligt om opdelingen mellem botilbuddet til den voldsudsatte og de frivilliges varetagelse af samtaleforløb i forlængelse af botilbuddet. I samtaleforløbene indgår disse frivillige i et fortroligt rum med den voldsudsatte person, og det er den voldsudsatte person, der bestemmer, hvad der skal overleveres til det faste personale på botilbuddet. En status på forløbet sker kun med tilladelse fra den voldsudsatte person, da forløbet handler om den personlige bearbejdning af voldsoplevelsen, eller det, der ellers fylder. Lederen af botilbuddet beskriver det således:

*”Det er et fortroligt rum, de har. De aftaler med [den voldsudsatte, red.], hvad må de give besked omkring til kontaktpersonen, sådan så at man ikke arbejder i hver sin retning. Det er på den måde, så der er faktisk sådan en... også en professionalisme der, eller en aftale om: ”hvad må vi vide?”*

### **Leder, Botilbud med frivillige**

Det samme fokus på tavshedspligt fremgår også hos et af de interviewede ambulante tilbud, som har frivillige med en høj faglighed tilknyttet. Her beskrives i anonymiseret form kun kort de vigtigste oplysninger om brugeren og brugerens problemstilling i de frivilliges bookingsystem forud for aftalen. Det fremhæves i interviewene, at disse oplysninger kun noteres, så den frivillige har mulighed for at kontakte den voldsudsatte person og forberede sig forud for mødet.

## **4.5 Hvis der ikke havde været frivillige**

Nogle af beboerne blev i interviewene spurgt, hvordan de tror, tilbuddet havde set ud, hvis der ikke havde været frivillige tilknyttet. De voldsudsatte personer giver tydeligt udtryk for, at det ikke havde været det samme tilbud. En af dem beskriver:

*”Jeg vil sige, de frivillige er ligesom det ekstra lag, der er på kagen, at det går fra at være det, der er nødvendigt til, til noget... Som ligesom... Kan strække sig lidt længere.”*

### **Voldsudsat person, Botilbud med frivillige**

Nogle af de udsatte personer beskriver, at et tilbud uden de tilknyttede frivillige ikke ville have den samme kvalitet, som det har i dag. De frivillige kan være med til at frigøre tid og ressourcer hos de ansatte, så de kan koncentrere sig om deres kerneopgaver. En af de voldudsatte personer perspektiverer det til værdien af frivillige i idrætsverdenen:

*”Altså, nu har jeg selv været meget foreningsaktiv i sport for mine børn, altså, hvis man tager alle de frivillige holdledere og hjælpere væk, ja, så find selv på en kamp, I kan spille, find selv på nogle regler, ikke også.”*

### **Voldsudsat person, Botilbud med frivillige**

Udover at skabe rum for, at de ansatte kan udføre deres funktion på tilbuddet, giver frivillige også mulighed for, at der kan laves ekstra aktiviteter sammen med beboerne. Med en af de interviewede personers egne ord er de frivillige med til at gøre tilbuddene mindre ”firkantede”. Det fremhæves blandt andet, at beboere på botilbud er blevet inviteret med til aktiviteter, som de ellers ikke var blevet inviteret med til eller havde deltaget i, fordi de frivillige udviser et overskud og et initiativ over for beboerne, der gør aktiviteten mulig. De frivillige kommer så at sige ind på tilbuddet med en ny, frisk energi.

En leder på et tilbud, der benytter sig af faglige frivillige, beskriver, at de kan flere ting, fordi de har frivillige med forskellige funktioner tilknyttet. Samtidig viser interviews med et tilbud, der benytter sig af faglige frivillige, at de har bedre mulighed for at tilbyde brugerne og beboerne samtaleforløb, der kan hjælpe dem med den krise, de står i. Lederen beskriver ligeledes, at de frivillige er ildsjæle, som møder op, fordi de brænder for opgaven.

# 5. Betingelser for frivillighed på tilbud til voldsudsatte personer

Organiseringen af frivilligindsatsen og forventningerne til de frivillige på tilbuddene varierer, samtidig med at der også er mange fællestræk hos de tilbud, som indgår i denne undersøgelse. I dette kapitel beskrives blandt andet vigtige kompetencer blandt frivillige i tilbud til personer udsat for vold i nære relationer, styrken ved en mangfoldig frivilliggruppe samt kadence og procedurer for de frivilliges tilknytning til tilbuddene.

Nogle af de pointer, der fremgår i kapitlet, er, at de frivillige går op i at møde beboere og brugere med forståelse og respekt for den virkelighed, de befinder sig i. Samtidig beskriver flere frivillige, at det er vigtigt at blive klædt fagligt på til arbejdet med personer udsat for vold i nære relationer. Det kan være ved kompetenceudvikling eller faglig sparring med de ansatte på tilbuddet. Derudover fremhæves det, at styrken ved mangfoldighed i frivilliggruppen ligger i, at forskellige frivillige bringer noget forskelligt ind i indsatsen på tilbuddet. Samtidig giver en mangfoldig frivilliggruppe større mulighed for at spejle de mange forskellige personer og personligheder, der bruger eller bor på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer.

## 5.1 Kompetencer blandt de frivillige

I interviewene fremhæves nogle egenskaber som nødvendige for at være frivillig på et tilbud til personer udsat for vold i nære relationer. De interviewede personer peger blandt andet på stabilitet, robusthed og overskud som vigtige egenskaber hos den frivillige. Beboere og brugere er sårbare, og det skal den frivillige kunne rumme og støtte op om. Der kan på botilbuddene også opstå konflikter mellem beboerne, fordi de voldsudsatte personer bor tæt og er i en kritisk situation. Den frivillige skal derfor kunne holde hovedet koldt og være fleksibel, uanset om man fx varetager omsorgsopgaver, rådgivningsopgaver eller samtaler af terapeutisk karakter.

Som nævnt i afsnittet om *Frivilliges særlige funktion på botilbud* i kapitel 5 giver flere af de frivillige udtryk for, at det er vigtigt at være opmærksom på, at man befinder sig i beboernes hjem og privatsfære. En af de kompetencer, der fremhæves i denne sammenhæng, er at være i stand til at vurdere, hvornår man skal trække sig tilbage. Det kan være forskelligt fra beboer til beboer, hvordan der gives udtryk for, at beboeren gerne vil have plads. Denne diversitet kan kræve en særlig påpasselighed fra den frivilliges side.

I forlængelse heraf fremgår af interviewene at være vigtigt, at frivillige med en omsorgsgivende funktion lærer, hvornår vedkommende skal afslutte svære samtaler. Det kan være nødvendigt, hvis samtalen bevæger sig et sted hen, hvor der er behov for professionelle, voldsfaglige kompetencer til at kunne håndtere det, der nævnes. Det kan også være, hvis samtalen går imod eller taler for meget ind i samtaler af terapeutisk karakter. Terapeutiske samtaler beboeren muligvis allerede modtager af frivillige med en høj grad af frivillig faglighed i forlængelse af tilbuddet.

En frivillig med mange omsorgsopgaver på et botilbud fremhæver de frivilliges evne til at kunne small talke med forskellige mennesker som en vigtig kompetence i arbejdet. Dette er vigtigt for at kunne skabe relationer til beboerne, bl.a. i tilfælde hvor der går lang tid mellem den frivillige har vagter på tilbuddet.

### 5.1.1 At blive mødt med forståelse

Flere af de interviewede beboere og brugere beskriver, at det har været afgørende for dem, at de frivillige på tilbuddene har mødt dem med forståelse for deres situation. Flere voldsudsatte personer har tidligere oplevet at blive mødt med fordomme og uforståenhed over for den voldsituation, de har befundet sig i. De interviewede beboere og brugere fortæller, at de oplever en respekt fra de frivillige og de ansatte på tilbuddet, både over for det, de har været udsat for, og over for den proces, de skal igennem på tilbuddet:

*"[...] det er det eneste sted, man bliver mødt med det [respekt, red].  
Det er ret, altså, det er virkelig... jeg har været så chokeret og  
overrasket over, hvor meget mistillid jeg er blevet mødt med i [i andre  
sammenhænge, red.] og ja... hele vejen igennem. Så det er altså...  
på den måde... Så er [botilbuddet, red] også hos de frivillige jo sådan  
et... Frirum, for det også.*

#### Voldsudsat person, Botilbud med frivillige

Det bliver beskrevet som helt centralt, at beboerne og brugerne bliver mødt med venlighed, imødekommenhed og forståelse for deres sårbare situation i modtagelsen på et tilbud. En leder på et botilbud fortæller, at voldsudsatte personer kan blive nervøse over situationen og afslå tilbuddet om hjælp, hvis de bliver mødt med manglende forståelse.

Flere frivillige på de interviewede tilbud beskriver det som en central kompetence at være åben og lyttende uden at byde ind med egen tolkning af den situation, en voldsudsat deler. En frivillig med en høj grad af frivillig faglighed i sine opgaver beskriver, at det er vigtigt aldrig at tvivle på den voldsudsatte person i møderne. Man skal have respekt for det, den voldsudsatte person siger, og være bevidst om, at det, den voldsudsatte person fortæller, er personens virkelighed. I denne sammenhæng vurderer den faglige frivillige også personlige, medmenneskelige kompetencer som vigtige hos den frivillige:

*"[...] jeg kan være nok så god fagligt, men hvis jeg ikke kan snakke  
med [de voldsudsatte, red.], og de ikke føler, at de kan sidde og åbne  
op til mig, jamen, så er mit arbejde hernede lidt ligegyldigt."*

#### Frivillig, Ambulant tilbud med frivillige

En leder pointerer, at personer udsat for vold i nære relationer ofte igennem lang tid har nedprioriteret sig selv i den voldelige relation. Det bidrager derfor også til de voldsudsatte beboeres og brugeres trivsel, at en frivillig giver sig tid til at snakke med vedkommende, vise omsorg og sætte personen i centrum.

Lidt i forlængelse heraf fremhæves på tværs af tilbuddene også evnen til at kunne skabe en tillidsfuld relation. Dette er en egenskab, som ikke kun er til stede hos de frivillige, men også imellem frivillige, medarbejdere og ledere. En af de interviewede frivillige nævner, at der, i det tilbud personen er tilknyttet, er en iboende tillid til, at alle er anstændige mennesker, som vil hinanden og beboerne det bedste. Undersøgelsens interview tegner et billede af, at den gensidige tillid skaber en fleksibel ramme for tilbuddet og mindsker behovet for at etablere stringente og meget faste procedurer og regler for de frivillige funktioner.

## 5.2 Styrken ved mangfoldighed

På tværs af de interviewede tilbud lægges der vægt på den mangfoldighed af forskellige mennesketyper, som tilknyttes som frivillige på tilbuddene. Forskelligheden ses hvad angår baggrund, uddannelse, erfaring og personlighedstræk. Mangfoldigheden blandt de frivillige nævnes som en styrke. En leder på et botilbud pointerer, at det er helt naturligt, at forskellige beboere på botilbuddet kommer godt ud af det med forskellige frivillige. Ligesom i andre sammenhænge spiller kemi en stor rolle. Det er vigtigt, at de frivillige bringer noget forskelligt med ind til enten det ambulante tilbud eller til beboerne, da mangfoldigheden i mennesketyper blandt tilbuddets beboere og brugere ligeledes er stor. Mangfoldigheden i frivilligruppen betyder, at der ofte vil være personer til stede på tilbuddet, som beboerne har kemi med og derfor også lettere kan skabe en god relation til.

En leder på et botilbud giver et eksempel på, hvilken værdi det kan skabe, at en frivillig har skabt en god relation til og deler interesser med en eller flere beboere:

*"Og de siger jo: "ej, nu i aften der er det, nu kommer der X-factor, så kommer den og den frivillige, og så plejer vi at gøre sådan og sådan, det skal vi gøre i aften også. Vi skal sørge for, vi skal godt nok være klar, vi skal have købt noget slik, vi skal have købt noget sodavand, vi skal have... fordi det er hende, der kommer, hun elsker det her, vi har sådan en fast tradition.""*

### Leder, Botilbud med frivillige

En frivillig, der varetager en rådgivningsfunktion, fortæller om en bruger, som specifikt spørger efter den pågældende frivillige. Brugeren føler sig tryk ved netop denne relation og oplever, at de har en god kemi.

En leder på et botilbud fortæller også, at de aktivt søger frivillige af anden etnisk baggrund, fordi de har mange beboere med anden etnisk baggrund end dansk. Lederen påpeger, at det ville kunne bidrage med øget sproglig og kulturel forståelse.

I forlængelse af ovenstående betragtning fortæller en frivillig på et tilbud, at mangfoldigheden blandt de frivillige også internt i frivilligruppen skaber en værdi. At tilbuddet rummer frivillige, der både er introverte og ekstroverte, har forskellig uddannelsesbaggrund og forskelligt gåpåmod, giver en særlig stemning af, at tilbuddet kan rumme alle.

En leder på et botilbud fortæller, hvordan vedkommende har en intention om at bringe de frivilliges forskelligartede kompetencer bedst muligt i spil ved hjælp af det udviklingsskema til de frivillige, som lederen er i gang med at udarbejde. Ud fra skemaet kan der tales med den frivillige om, hvad der motiverer personen, hvad personen tænker at kunne bidrage med, og hvordan tilbuddet bedst muligt kan bruge de ressourcer, den frivillige kommer med.

## 5.3 Kompetenceudvikling

På tværs af de interviewede tilbud fortæller de frivillige, at deres kompetencer udvikles gennem den praksiserfaring, de får på tilbuddet. En af de interviewede frivillige på et botilbud fortæller, at erfaringen giver en ballast, som bl.a. gør det nemmere at være til stede i de svære samtaler med beboerne og brugerne. Det bliver samtidig nemmere at vurdere, hvornår håndteringen af en konkret situation skal overlades til de ansatte. I den forbindelse virker det til at være værdifuldt for tilbuddene at have en kombination af nye frivillige og frivillige med solid erfaring.

På den måde kan erfarne frivillige dele deres erfaringer med de nye frivillige, og de nye frivillige kan dele spørgsmål og eventuelt nye perspektiver.

*”Det handler ikke om, at det kun er dem, der har været her i 15 år, der kan sige det perfekte, det handler også om, jamen alle perspektiver, alle faglige perspektiver bliver faktisk vendt og drejet ret så kraftigt. Og det er rigtig, rigtig godt og høre, være vidne til.”*

### Leder, Botilbud med frivillige

En frivillig nævner, at det ud over den erfaringsbaserede viden er vigtigt at blive klædt fagligt på til arbejdet med personer udsat for vold i nære relationer. Det er eksempelvis vigtigt at få kendskab til de mekanismer, som gør, at voldsudsatte personer søger hjælp, samt at forstå kendetegn ved den adfærd, personer udsat for vold i nære relationer udviser.

Nogle frivillige efterspørger obligatoriske kurser for frivillige, som kan klæde dem på til at indgå i arbejdet på tilbuddene. Det beskrives, at kurserne eksempelvis kan handle om voldsfaglige tematikker, men også praktiske ting omkring det tilbud, den frivillige er tilknyttet fx tilbuddets journalsystem og tavshedspligt på tilbuddet. Obligatoriske kurser kan bl.a. være med til at hindre uhensigtsmæssige situationer, og de kan skabe en fælles forståelse og et fælles sprog om, hvordan man er frivillig på det konkrete tilbud.

Muligheden for at tilbyde uddannelse og kurser både internt og eksternt på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer varierer alt efter tilbuddets størrelse og ressourcer. På et af de deltagende tilbud indgår et obligatorisk forløb ved frivilliges opstart. Forløbet indeholder kompetenceudvikling inden for forskellige tematikker, de frivillige skal kende til, når de bliver tilknyttet og skal løfte opgaver på tilbuddet. En frivillig med en høj grad af frivillig faglighed fra et andet tilbud fortæller, at det er relevant med volds-specifik uddannelse. Den frivillige nævner også kompetenceudvikling som vigtigt at tilbyde løbende, da det er med til at gøre det frivillige arbejde fagligt interessant og udviklende. Frivillige på et mindre tilbud foreslår, at uddannelse og kurser tilbydes i samarbejde med andre, nærliggende frivilligkredse, mens et andet tilbud fortæller om en gruppe frivilliges eget initiativ om at søge fondsmidler til at kunne deltage på et større kursus om vold i nære relationer.

## 5.4 Procedurer for frivillighed

Flere af tilbuddene har i nogen grad formaliserede redskaber og aktiviteter, der skal understøtte de frivillige og deres funktioner på tilbuddene. En leder på et botilbud nævner, at de har en frivillighåndbog, som bl.a. beskriver huset, hvornår man som frivillig møder ind, og hvad ens overordnede funktion er. Håndbogen har til formål at være et opslagsværk for frivillige med informationer om tilbuddet, samt en brochure for kompetenceudviklingsforløbet på tilbuddet. Tilbuddets frivillighåndbog blev udarbejdet i samarbejde med de frivillige, som på workshops havde mulighed for at give deres bidrag med til bogen. Tilbuddets ansatte forklarer, at denne inkluderende proces var vigtig for at øge de frivilliges ejerskab over frivilligmiljøet på tilbuddet.

På flere af tilbuddene er der regelmæssige frivilligmøder. Møderne er for de frivillige, og det er derfor også de frivilliges dagsorden, der gennemføres. På møderne får de frivillige mulighed for at snakke og sparre med hinanden. En leder pointerer, at selvom de frivillige regelmæssigt møder de fastansatte i løbet af deres vagter, så er det ikke alle frivillige, der regelmæssigt møder andre frivillige på tilbuddet. Frivilligmøderne beskrives derfor som en god mulighed for at opbygge et fællesskab mellem de frivillige. Samtidig kan de sparre med hinanden og drøfte,

hvad de mener fungerer godt, hvad de finder udfordrende og hvordan de mener frivilligmiljøet kan udvikles.

#### 5.4.1 Opstart og fleksibilitet

Introducerende vagter synes at være til stede i mere eller mindre formaliseret grad på tværs af forskellige tilbud, og det ses som en vigtig aktivitet for nyligt tilknyttede frivillige. Et af de interviewede botilbud beskriver, at når en ny frivillig starter hos dem, er de to første vagter introducerende, hvoraf mindst én af vagterne er med en medarbejder. En leder af et ambulansrådgivningstilbud forklarer i relation til de første introducerende vagter:

*”Det er en enormt vigtig funktion at sidde og rådgive en [voldsudsat person, red.], som sidder i potentiel livsfare. At du faktisk er klædt på til den opgave. Så derfor går vi rigtig meget op i, at man skal føle sig tryk og sikker og også fagligt kompetent til at kunne løfte opgaven, når man sidder der.”*

#### Leder, Ambulant tilbud med frivillige

I interviewene fremgår det, at frivillige med samtaleforløb af terapeutisk karakter modtager en introduktion med en lavere grad af formalisering end øvrige frivillige, idet denne frivilligfunktion varetager en specifik, faglig funktion og bidrager til tilbuddet med netop denne funktion.

Når man som frivillig først er blevet en etableret del af tilbuddet, synes der på tværs af tilbuddene at være fleksibilitet og variation i de frivilliges rammer. De uformelle rammer er ikke en tilfældighed, men beskrives af tilbuddenes ledere som en bevidst strategi for at opnå det bedst mulige tilbud for de voldsudsatte personer. Dette blandt andet på grund af den fleksibilitet og de muligheder de uformelle rammer giver for at skabe et tilbud ud fra de voldsudsatte personers behov og præmisser.

*”[...] det skal være husets behov, der definerer, hvordan man er frivillig... Det er ikke de frivilliges hus, det er [beboernes, red.] hus... Vi er hjælpere, vi er katalysatorer, men i bund og grund så er det [beboernes, red.] hus.”*

#### Leder, Botilbud med frivillige

I tilknytning hertil nævnes det, at der er behov for at lade det faglige skøn fylde, frem for forhåndsdefinerede regler. Interviewpersoner på botilbuddene beskriver, at det er vigtigt ikke at møde beboere med for mange regler, fordi tilbuddet er og skal føles som de voldsudsattes hjem i en midlertidig periode af deres liv.

## 5.5 Kadence og antal vagter

Det varierer på tværs af de interviewede tilbud, hvor mange frivillige de har tilknyttet, samt hvor ofte de tilknyttede frivillige har vagter på tilbuddene. På flere tilbud er udgangspunktet, at frivillige har to månedlige vagter. Det handler om, at det skal give mening for den frivillige, samtidig med at det skal give mening for tilbuddet og tilbuddets beboere eller brugere. En leder på et botilbud beskriver det således:

*”Jeg vil gerne have det på den måde, at hvis man er frivillig, så er man også aktiv frivillig. Så står man ikke bare som passiv frivillig. Og*



*kommer kun til de sjove ting, altså kun til arrangementerne og møderne og sådan. Hvis man er frivillig, så forpligter man sig også på at bidrage til huset med det, man nu kommer med.”*

### **Leder, Botilbud med frivillige**

I forlængelse heraf fortæller en frivillig på et ambulans tilbud, at personen har mulighed for at tilrettelægge sit frivilligarbejde fleksibelt, alt efter hvornår der er en del rådgivningsarbejde i en konkret sag, og hvornår den frivillige har mulighed for at lægge tid i det.

En leder nævner, at der skal være en balance i, hvor ofte de frivillige har vagter. Det nævnes i den sammenhæng, at de frivillige kan have mange emotionelt belastende samtaler i løbet af en vagt. Derfor er det nødvendigt med pauser mellem vagterne, så der også tages hensyn til de frivilliges privat- og arbejdsliv. Det nævnes også, at det er muligt at have flere vagter, men at det altid aftales i tæt dialog mellem den frivillige og tilbuddets leder eller frivilligansvarlige. Flere tilbud nævner i denne sammenhæng også, at frivillige på deres tilbud modtager gruppe- eller individuel supervision som en måde at bearbejde mere belastende situationer i frivilligjobbet.

## **5.6 Omskiftelighed og tilpasning**

Indsatser til voldsudsatte personer er kendetegnet ved at være midlertidige og derfor også præget af løbende udskiftning blandt indsatsens målgruppe. Det gælder både i forhold til voldsudsatte personer, som tager ophold på et botilbud, og i forhold til voldsudsatte personer, som modtager ambulante rådgivningsforløb. Frivillige på tværs af tilbuddene skal derfor hurtigt kunne tilpasse sig nye ansigter og behov hos de beboere, som er på tilbuddet, eller hos de personer, som modtager ambulans rådgivning.

Udskiftningen bemærkes også hos de interviewede frivillige. Det varierer, hvor ofte den enkelte frivillige har vagter på tilbuddene. Derfor vil der ofte fra vagt til vagt være nye ansigter, man som frivillig skal lære at kende, og nye relationer, der skal etableres. Blandt de frivillige – særligt blandt de frivillige på botilbud – nævnes dette også som en præmis for det at være frivillig på tilbud til voldsudsatte personer. En frivillig forklarer det på denne måde:

*”Det, som vi håber mest på, det er jo, at de er her kortest tid som muligt, og så kan finde noget, hvor man kan sige, at de sikkert og trygt kan fortsætte deres liv [...]”*

### **Frivillig, Botilbud med frivillige**

Nødvendigheden af at være omstillingsparat viser sig også ved varierende travlhed på tilbuddene. Det beskrives i interviewene, hvordan der i perioder er meget travlt, eksempelvis hvis mange af beboerne på samme tidspunkt har ledsagende børn med på tilbuddet, hvis mange frivillige er forhindret i at tage vagter, eller hvis der er mange sygemeldinger. I andre perioder vil der være mere stille på tilbuddene. Det kan være, når der opleves lav belægning på tilbuddet. Omskifteligheden i arbejdsbyrden kræver, at de frivillige er gode til at tilpasse sig, hvilket derfor også må ses som en præmis ved at være tilknyttet som frivillig på et tilbud til voldsudsatte personer.

En frivillig nævner, at uvisheden om, hvilke opgaver man møder ind til, også er noget, de frivillige skal forholde sig til, alt efter hvilken funktion den frivillige har. Det opleves både som udfordrende, men også som udviklende ikke at vide, hvilken form for vagt man møder ind til. En frivillig med rådgivningsfunktion beskriver i denne sammenhæng:

*"Nogen gange er teksten bare 'Samvær med børn', og så kan det være alt fra, at der bare lige skal laves en samværsaftale eller til, at [den voldsudsatte borger, red.] ikke har set sine børn i mange måneder. Så jeg synes også, at det sætter mine evner på prøve at være hernede, og jeg føler jeg udvikler mig og lærer noget nyt, hver gang jeg er på arbejde."*

### **Frivillig, Ambulant tilbud med frivillige**

Den frivillige beskriver her en overlevering, som giver indtryk af, at der både vises tillid til, at den frivillige kan varetage situationen ud fra de informationer, der gives, og at den frivillige gennem erfaring får større og større indblik i, hvilke situationer informationerne i en overlevering kan pege på.

En anden frivillig giver et eksempel på omskiftelighed og varetagelsen af forskellige opgaver under coronapandemiens nedlukning. I forbindelse med nedlukningen beskriver den frivillige på botilbuddet, at de før nedlukningen havde faste grupperinger, men grundet coronapandemien var der begrænsninger i antallet af aktive frivillige. Det gjorde rammerne for det frivillige arbejde på botilbuddet mere fleksible. De frivillige på det pågældende tilbud skifter mere imellem mange af de frivillige opgaver, alt efter hvor der den pågældende dag mangler en ekstra hånd. Den frivillige tilføjer, at rotationen mellem forskellige opgaver udover at være en nødvendighed for at få huset til at fungere også har bidraget med indsigt i de forskellige opgaver og funktioner i huset, hvilket har skabt større ejerskab hos den frivillige for det samlede hus.

## 6. Rammer for et engagerende frivilligmiljø

Forskere har fundet, at frivilliges engagement i stigende omfang er baseret på personlige interesser og behov frem for af en følelse af forpligtigelse over for eller et tilhørsforhold til et lokalsamfund eller en organisations sag (Espersen et al., 2021: 14).

Ser man nærmere på nutidens frivillige i Danmark igennem Frivilligundersøgelsen fra 2020, måles der siden 2012 en betydelig stabilitet i de frivilliges rangering af årsager til at udføre frivilligt arbejde. Majoriteten af frivillige angiver, at årsagen til at arbejde frivilligt enten er, at man kan gøre noget konkret på et område, som interesserer den enkelte, eller at man som frivillig deltager i et fællesskab, man kan lide. Dernæst følger angivelsen af, at man som frivillig kan gøre noget, som er vigtigt for lokalsamfundet, eller at man som frivillig bliver gladere for sig selv (Espersen et al., 2021: 8-9).

Frivillige studerer eller arbejder ofte ved siden af deres frivillige arbejde. I kraft af frivilligheden i det frivillige arbejde kan forpligtelsen til det frivillige arbejde på tilbuddet føles mindre end forpligtelsen til personens ordinære job eller studie. Med omtanke for det samt med omtanke på forskningsresultater og resultaterne fra Frivilligundersøgelsen 2020 er det vigtigt for tilbuddene at arbejde på at skabe et frivilligmiljø, hvor de frivillige trives, føler sig værdsat, føler sig engagerede og har lyst til at blive ved med at komme selv i en travl hverdag med andre forpligtigelser.

Dette kapitel beskriver nogle af de elementer, de interviewede tilbud fremhæver hvad angår at danne rammen for et godt frivilligmiljø i indsatser til voldsudsatte personer. Kapitlet beskriver også nogle af de udfordringer, der kan være i forbindelse med at varetage den frivillige rolle og opgaveløsning på stedet. Det er karakteristisk for de udfordringer, der omtales af interviewpersonerne, at de læner sig op ad elementer, de frivillige også oplever som positive og værdifulde i deres frivilligjob. Dualiteten tyder på, at de oplevede udfordringer ikke nødvendigvis skal forstås udelukkende negativt, men nærmere som opmærksomhedspunkter, der kan danne grundlag for refleksion og udvikling.

### 6.1 Frihed med begrænsninger

En frivillig på et mindre tilbud til personer udsat for vold i nære relationer fremhæver, at det frivillige arbejde rummer en tryghed og en frihed, idet rammerne og de fastlagte frivilligfunktioner kan være løsere end i en fastansættelse. Som beskrevet i afsnittet om *Frivilliges særlige funktion på botilbud* i kapitel 5 kan en af de centrale frivilligfunktioner på botilbud være 'bare at være til stede'. I et interview med en frivillig i en omsorgsfunktion beskrives det, hvordan denne frivilligfunktion både kan føles som en frihed, men også kan føles begrænsende. Den frivillige forklarer, at det begrænsende ligger i den frivilliges lyst til at lære mere og bidrage med mere end det, omsorgsfunktionen indeholder:

*"[...] på den anden side er det også lidt en tryghed, at kunne sige, når det er et frivilligt arbejde, så er det også begrænset, hvad du skal. Altså hvad du har pligt til at gøre af opgaver. Hvis det giver mening. Så det er sådan lidt begge sider. Fordi det er en frihed, men jeg kunne også godt tænke mig at gøre mere. Og det er derfor, jeg nogle gange får lidt følelsen af; 'Gør jeg nok?'"*

## Frivillig, Botilbud med frivillige

Ovenstående giver indtryk af, at nogle frivillige får lyst til at få større indblik i de opgaver, de fastansatte løser. Nogle af de interviewede frivillige giver udtryk for, at de får lyst til at være mere inde i konkrete arbejds gange på botilbuddet, og at de kan finde det udfordrende ikke altid at få lov at bidrage med mere til tilbuddet.

## 6.2 Anerkendelse og påskønnelse

På tværs af interviewene fremgår anerkendelse og påskønnelse fra ansatte og ledelse som motiverende, engagerende og fastholdende. Det kan være de små ting som at modtage påskeæg eller julegaver ligesom de ansatte. Nogle frivillige fremhæver det som værdifuldt, at de anerkendes for, at de som frivillige er en vigtig del af den samlede indsats. De beskriver, at det er med til at skabe en kultur, hvor betydningen af den samlede indsats anerkendes. Det er den samlede indsats, der gør, at tilbuddet er godt og gør en forskel for de voldsudsatte, der benytter sig af det.

*"[...] det jeg egentlig gerne ville, det var at skabe den der vision af [tilbuddet, red.] som helhed. Her er vi som gruppe både personalet og frivillige og [beboerne, red.]. Det er det her, vi arbejder med, det er det her, der er billedet. Det er det her, der er vores formål. Det er det, vi er her for. Og ja, vi bidrager med noget forskelligt. Vi supplerer hinanden. Men vi arbejder for den samme helhed."*

### Leder, Botilbud med frivillige

En frivillig, der indgår med en høj grad af faglighed, fortæller, at det er vigtigt at 'nurse' de frivillige. Det handler om, at de fastansatte er nærværende og viser interesse for de frivillige. Den frivillige forklarer, at det skal modvirke, at de frivillige blot føler sig som billig arbejdskraft, hvor det er ligegyldigt, om de udfører den ene eller anden opgave. Den frivillige benytter betegnelsen 'en fragmenteret frivillig' om en frivillig, som ikke påskønnes for sin tilstedeværelse på tilbuddet og derfor hurtigt kobler sig fra, og som har svært ved at se værdien og forskellen, han eller hun reelt gør på tilbuddet.

Det fremgår særligt af interviewene med de frivillige, der har rådgivnings- og omsorgsfunktion på tilbuddene, at de finder den afslappede relation med de fastansatte værdifuld. Interviewene tyder på, at det at være nærværende som fastansat og vise interesse for de frivillige handler om at se dem som en naturlig del af tilbuddet, der på lige fod med de fastansatte udfører en vigtig og afgørende opgave i indsatsen til personer udsat for vold i nære relationer.

Både de interviewede frivillige, ansatte og ledere understreger, at det er helt centralt, at frivillige føler, at det, de gør på tilbuddet, gør en forskel. De interviewede frivillige fortæller, at det først og fremmest handler om, at personer udsat for vold i nære relationer, der henvender sig til og bruger tilbuddet, har en positiv oplevelse af de frivilliges tilstedeværelse og støtte. Det fremgår således, at den vigtige anerkendelse også kommer fra brugere af og beboere på tilbuddene. Flere interviewede frivillige oplever på forskellig vis, at tilbuddenes beboere og brugere er taknemmelige for den indsats, de bidrager med til tilbuddet, og oplever på den baggrund en særlig motivation for at blive ved som frivillig.

## 6.3 God støtte og sparring

For flere frivillige gør bestemte episoder og situationer særligt indtryk. I den forbindelse kan der være behov for støtte fra tilbuddets leder eller ansatte medarbejder. Blandt andet var en frivillig på sin vagt med til at lave en underretning på et barn og fortæller i den sammenhæng:

*”Så jeg kunne godt mærke, at den havde jeg lige brug for at snakke om og sige, at det var lidt, hvor jeg gik fra bare at være en studerende, der sidder og læser i mine tykke bøger, til faktisk at komme ud i praksis og prøve det der, man læser om. Men vi tog en snak om det, og så var det egentlig okay. Så der fik jeg rigtig god støtte her nede fra. Og det er igen det der med, at det er rart, at de har tiden til os frivillige.”*

### Frivillig, Ambulant tilbud med frivillige

I citatet giver den frivillige udtryk for, at støtten fra tilbuddet, og det at de fastansatte giver sig tid til at lytte og rådgive, gør en oplevelse af ubehagelig karakter lettere at håndtere. På tværs af interviewene giver de frivillige udtryk for, at der altid er ansatte, som de ved, de kan snakke med om deres oplevelser.

En frivillig fortæller, at det kan være frustrerende at sidde i en rådgivende funktion og opleve, at en voldsudsat bruger ikke tager imod den hjælp, der kan tilbydes af den frivillige. Tilsvarende fortæller en anden frivillig med rådgivningsfunktion, at det kan være frustrerende, når man føler, man ikke kan rykke noget med den voldsudsatte bruger. En frivillig fortæller om en situation, hvor hun oplever, at en borger, der kontakter tilbuddet, ikke tager imod den tilbudte hjælp:

*”Og hvorefter den socialfaglige medarbejder faktisk bliver der til klokken 7 om aftenen, jeg bliver der også til kl. 7. Vi får rekvireret taxa for at komme ud og hente det her lille spædbarn ude i lejligheden, vi får ringet til de sociale myndigheder [...] alle de ting, der nu skulle sættes i gang. Og da alt er klappet og klart, så kigger [den voldsudsatte person] på os og siger ”jeg vil gerne hjem”. Og det skal man jo kunne cope med. Og når det er første gang, jeg var jo i choktilstand, fordi man tænker ”hvad vil du?“, og så går [den voldsudsatte person] ud ad døren. Og der kan man jo ikke andet end kigge på [vedkommende, red.] og sige: ”det er dit valg, og det respekterer vi, og døren er åben, hvis du får lyst til det en anden gang, så er vi her”, men bagefter at skulle rumme det som frivillig, at blive kastet ud i sådan et inferno det er jo mega voldsomt.”*

### Frivillig, Botilbud med frivillige

En frivillig pointerer, at i og med tilbuddet retter sig mod sårbare personer, er det uundgåeligt, at der kommer situationer og oplevelser, der gør indtryk og sidder i kroppen. Det skal man gøre sig klart som frivillig.

De frivilliges eksempler og udtalelser peger på, at frivillige i tilbud til personer udsat for vold i nære relationer oplever situationer, som kræver særlig opmærksomhed fra tilbuddenes fastansatte og ledelse. En leder af et tilbud beskriver det som uforløsende for både ansatte og

frivillige, når det er svært at hjælpe personer udsat for vold i nære relationer. Det peger på, at det i denne sammenhæng er afgørende, at man som tilbud har kapacitet til at kunne hjælpe den frivillige i de følelser, den frivillige sidder med.

## 6.4 Fællesskab og relationer

De frivillige nævner, at de værdsætter de sociale arrangementer, der arrangeres på tilbuddet, såsom julefrokoster og sommerfester. På nogle botilbud har de frivillige sjældent vagter sammen, og disse frivillige giver udtryk for, at det til de sociale arrangementer kan være rart at møde de andre frivillige og snakke med dem om, hvordan de oplever det frivillige arbejde på tilbuddet. Flere frivillige giver dog også udtryk for, at de ikke savner at være på vagt med andre frivillige, idet deres motivation for at være tilknyttet tilbuddet ligger i at være der for personer udsat for vold i nære relationer. Disse frivillige føler deres behov for fællesskab tilstrækkeligt dækkes af samværet med beboere og brugere på tilbuddet og af tilbuddets ansatte.

En frivillig fortæller, at netop samværet med beboerne på det botilbud, hun er tilknyttet, kan danne grundlag for en tæt relation. Når hun som frivillig går ind i arbejdet på botilbuddet, ønsker hun at hjælpe og støtte personer udsat for vold i nære relationer bedst muligt og bekymrer sig derfor også om, hvordan det går dem, når de forlader tilbuddet.

*”Det jeg også som frivillig savner lidt, det er at vide bagefter, når man har gået sammen med dem i et halvt år eller et år, at få at vide, hvor kom de hen? Hvordan går det dem i dag?”*

### Frivillig, Botilbud med frivillige

Efter endt forløb på tilbuddet må de frivillige tilsvarende de fastansatte overlade hjælpen og støtten af den voldsudsatte beboer eller bruger til andre instanser. I lyset af udtalelserne fra nogle af de interviewede frivillige om en bekymring om, hvordan det går beboerne eller brugerne efter endt indsats, kan det være en relevant opmærksomhed for tilbud til personer udsat for vold i nære relationer at fortælle de frivillige om den videre proces efter endt indsats på tilbuddet.

## 6.5 Oplysning og uddannelse

På tværs af interviewene med frivillige fremgik det, at det giver de frivillige værdi og en følelse af at kunne bidrage med en faglighed, når de frivillige oplyses og opkvalificeres via eksempelvis uddannelse eller kurser. Flere frivillige italesætter, at de påbegynder deres frivillige arbejde på tilbuddet med en nysgerrighed på det faglige grundlag for problematikken om vold i nære relationer. For at kunne hjælpe og støtte de voldsudsatte personer bedst muligt, ønsker flere frivillige at blive klogere på problemstillingen og forstå voldsdynamikker bedre.

Flere af de interviewede frivillige er særligt nysgerrige på oplysning af voldsfaglig karakter, mens andre påpeger, at anden viden som eksempelvis modtagelsen af et førstehjælpskursus også kan være relevant. Fra interviews med ledelse og ansatte på tilbuddene lægges der vægt på, at oplysning og uddannelse er med til at danne tydelige rammer for arbejdet samt hjælpe de frivillige til at føle sig klædt på til de forskellige situationer, de kan møde i deres frivillige arbejde.

## 6.6 Fokus på inddragelse – når det giver mening

Som beskrevet i kapitel 6 giver både ansatte og frivillige på tilbuddene udtryk for, at der bør være en respekt for frivilligheden og fraværet af løn i den frivilliges indsats. Med dette følger også, at de frivillige motiveres ved at føle sig som en del af en samlet indsats, som kort

beskrevet i afsnittet om *Anerkendelse og påskønnelse* i dette kapitel. De ønsker eksempelvis at blive inddraget i beslutninger og udviklingen af tilbuddet. Samtidig påpeges det i interviews med ledelse og medarbejdere, at man på tilbuddet skal passe på ikke at misbruge de frivilliges tid. En ansat på et tilbud påpeger, at det er en balancegang. De frivillige skal inddrages, så de føler sig som en del af tilbuddet, men samtidig skal det sikres, at de frivillige kun skal deltage i det, der giver dem værdi og bidrager til følelsen af tilhørsforhold.

Inddragelse kan blandt andet handle om, at de frivillige får lov at være selvstændige i opgaveløsningen. Nogle af de interviewede frivillige finder det motiverende, at de fastansatte stoler på dem og giver dem ansvar. Flere af de interviewede frivillige beskriver også, at det er vigtigt med en åbenhed og lydhørhed, når de bidrager med forslag til udviklingsmuligheder på tilbuddene. En frivillig forklarer, at det kan virke demotiverende, hvis man som frivillig føler, man bliver hægtet af og står uden for indflydelse. Særligt når man som frivillig bruger meget tid på frivilligarbejdet.

En leder på et botilbud opfordrer andre tilbud til at tage imod de frivilliges synspunkter, forslag og gode ideer samt overveje, hvordan inddragelsen af frivillige skal se ud i praksis. Lederen opfordrer samtidig til fra start at sætte de frivilliges forventninger til ændringer på tilbuddet i en realistisk ramme. Lederen påpeger, at der bør spilles med åbne kort over for de frivillige, hvis noget ikke kan lade sig gøre, og lederen opfordrer derfor til at lave en forventningsafstemning med de frivillige:

*”Men vi har ikke kapacitet til at opfinde mange nye frivilligfunktioner til de enormt mange frivilligbehov, der kan være. Det har vi simpelthen ikke. Det er, jeg vil sige, det er fedt med initiativer, det er super fedt med gode ideer, men vi kan ikke rende efter alle boldene. Det er også fuldstændig forventningsafstemt med alle frivillige, det ved de også udmærket godt. Og det oplever jeg heller ikke den store frustration over. Men der er jo noget, som nogle som tænker: ”ej, jeg gad faktisk godt, hvis jeg kunne bruge mine kompetencer lidt mere her”. Så det prøver vi jo at imødekomme, men vi har de funktioner, vi har.”*

### **Leder, Botilbud med frivillige**

Citatet påpeger, at der er en balancegang i inddragelsen af frivillige, hvor frivilliges ønsker og behov ikke altid kan opfyldes. Lederen påpeger, at den balancegang er vigtig, at forventningsafstemme med den frivillige, så de inddrages i tankerne bag beslutningerne om, hvad der kan lade sig gøre. Der er behov for kontinuerlig dialog og forventningsafstemning med de frivillige så inddragelse af frivillige ikke handler om at opfylde alle deres ønsker og behov, men i højere grad handler om at have dem med i overvejelserne omkring de frivilligfunktioner og -opgaver, der er på tilbuddet.

## **6.7 Tid og ressourcer – ledelse af en treenighed**

På tværs af interviews med ledelse og medarbejdere fremhæves det, at tilknytning af frivillige er ressourcekrævende. En leder fortæller, at det at lede frivillige kræver tålmodighed og tid. Fordi de frivillige ikke arbejder inden for samme rammer som fastansatte, skal man være opmærksom i ledelsen af frivillige og udforske grundlaget for, hvad man kan forvente af de frivillige. Lederen forklarer, at frivillige kommer med vidt forskellig historie og baggrund for at ville gå ind og gøre en forskel på området.

*"Jamen de frivillige, de kommer med det, de gør, og de vil det, de vil, og hvis man beder dem om noget, som de ikke vil, så smutter de. Så er de der ikke mere. Så det er hele tiden en balance."*

### **Leder, Botilbud med frivillige**

Alle de interviewede, der har frivillige i deres tilbud, giver udtryk for, at den frivillige arbejdskraft og de frivillige kompetencer er en stor værdi for dem. De er alle engagerede i de frivillige og går op i frivilligplejen. Samtidig understreger de, at de ikke vil være foruden frivillige i deres tilbud, og at tilbuddet ikke vil kunne yde den samme indsats uden de frivillige. En leder udtrykker, at det ikke nødvendigvis er dårligt, at det er ressourcekrævende. Lederen ser det som en treenighed og en spændende udfordring at skabe sammenhæng og kontinuitet mellem fastansatte, frivillige og beboere/brugere af tilbuddet:

*"Altså jeg føler mig jo lige så meget forpligtet til at beskytte dem, som jeg føler mig forpligtet til at beskytte personalet og [de voldudsatte personer, red.], altså, det er jo den der treenighed på en eller anden måde. Som er lidt spændende, det er jo det, der gør det spændende... at bedrive ledelse i et [tilbud på voldsområdet, red.]. Det er jo den der treenighed, der gerne skulle nå sammen."*

### **Leder, Botilbud med frivillige**

En leder giver udtryk for, at det kan være en udfordrende balancegang på den ene side at ville bruge de dygtige frivillige til at udbygge tilbuddets serviceniveau, men samtidig ikke få skabt så højt et serviceniveau på tilbuddet, at stedet bliver for sårbart, hvis frivillige stopper eller sygemelder sig:

*"Og derfor knokler vi også på for at, kan man sige, køre en fast bevilling til den ambulante del, fordi vi er sårbare, når de frivillige kører meget ind. Og det er også den måde, vi strukturerer hverdagen på for de frivillige. Det betyder faktisk, at kommer de ikke en dag, bliver de syge, sker der et eller andet, så skal jeg jo have mandskab til at kunne træde ind i den frivilliges sted. Så vi passer meget på med ikke at skrue behovet op og ligge et alt for højt serviceniveau for den ambulante del, som jo er noget, vi skal kunne trække ud af hverdagen."*

### **Leder, Ambulant tilbud med frivillige**

På tværs af interviewene var der stor tilfredshed med at have frivillige tilknyttet tilbuddene. Nogle af lederne på de interviewede tilbud fortæller også, at der kan komme frivillige til, der ikke passer ind eller ikke kan varetage frivilligopgaverne hensigtsmæssigt. En leder beskriver, at det eksempelvis kan være, at den frivillige selv er for sårbare, og oplevelserne kommer for tæt på. Det kan være, at den frivillige ikke er villig til at indgå i tilbuddet ud fra det værdigrundlag og de rammer, tilbuddet har etableret, eller at den frivillige ikke overholder de aftaler, der laves på stedet eller med de voldudsatte. I den sammenhæng påpeges det, at det er ledelsens ansvar at tage en afskedigelsessnak med den pågældende frivillige og forklare, hvorfor samarbejdet ikke fungerer, hvis dette er tilfældet.



## 7. Rekruttering af frivillige

Undersøgelsens interviews peger generelt på en stor nysgerrighed for og tilslutning til frivilligjobbene på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer. Det er tydeligt, at rekrutteringen og arbejdet med frivillige har ændret sig over tid og varierer fra tilbud til tilbud, men området bærer fortsat præg af sit ophav i civilsamfundet. I følgende afsnit præsenteres de interviewede tilbuds forskellige strategier og processer for rekrutteringen nærmere. Blandt tilbuddenes strategier nævnes særligt rekruttering blandt netværk, på uddannelsessteder samt på Facebook og på det lokale frivilligcenter.

Mange tilbud til personer udsat for vold i nære relationer er fortsat afhængige af frivillige for at kunne tilbyde en bred og forskelligartet støtte til målgruppen fra morgen til aften. Tilsvarende fremgår det også tydeligt i alle interviews med tilbud, der har frivillige tilknyttet, at tilbuddene værdsætter de frivillige højt og ikke ønsker at være dem foruden.

Der er på tværs af tilbud forskel på, hvordan nye frivillige rekrutteres, samt hvor let tilbuddene har ved denne opgave. Tilbuddets størrelse og beliggenhed kan blandt andet have betydning for rekrutteringen. Det fremgår, at tilbud, der befinder sig i større byer, ofte har mange frivillige ansøgere og må afslå personer, som ønsker at være frivillige hos dem. I modsætning hertil må mindre tilbud i mindre byer ofte lægge flere kræfter i at hverve frivillige.

Nattevagter beskrives i forlængelse heraf som særligt skrøbelige, fordi det kan være vanskeligt og ressourcekrævende at finde en afløser eller vikar til at tage over på en nattevagt, hvis en frivillig melder afbud:

*”[D]e små centre er jo virkelig udfordrede på rekrutteringen af frivillige, og det er jo, specielt fordi det jo er aften- og nattevagterne, vi har brug for dem i. De er ikke i så høj kurs de der aften- og nattevagter. Og der er ikke så meget profilering af at være frivillig på [de små tilbud, red.], hvor sådan [et stort tilbud, red.], de snakker jo om, at de har jo folk i kø for at blive frivillige. Det kan vi andre jo ikke ligesom genkende. Os i provinserne.”*

**Leder, Botilbud med frivillige**

### 7.1 Rekrutteringsstrategier

Som beskrevet ovenfor nævnes særligt tre rekrutteringsstrategier i interviewene med tilbud, der har frivillige tilknyttet. Den første rekrutteringsplatform, tilbuddene nævner, er rekruttering gennem netværket hos dem, der allerede er tilknyttet tilbuddet. Dette gælder både frivillige og ansatte medarbejdere på tilbuddet. Det fremgår af interviewene, at frivillige, der trives på et tilbud, gerne spreder ordet blandt venner og bekendte. Mange fortæller næsten per automatik om deres frivilligjob og spreder på den måde nysgerrighed blandt venner og bekendte, men det fremgår også, at opfordringen til rekruttering gennem netværk kan igangsættes aktivt af ledelsen hos tilbud til personer udsat for vold i nære relationer.

For det andet fremhæver flere frivillige og medarbejdere relevante uddannelsessteder som nyttige rekrutteringsplatforme, fordi mange studerende ønsker at komme nærmere den praksis, de beskæftiger sig med på deres uddannelse. Denne rekrutteringsplatform viser sig dog mest effektiv i studiebyer, da frivillige ofte ønsker at arbejde på et tilbud i umiddelbar nærhed af deres bopæl. En frivillig forklarer, at rekruttering af studerende kan være givende, fordi mange

studerende har en nysgerrighed på praksisfeltet, et ønske om at omsætte den viden, de erhverver, eller et ønske om noget praksiserfaring, der kan gavne dem efter endt studie. Denne udtalelse går i umiddelbar forlængelse af resultater fra Frivilligundersøgelsen 2020, hvor særligt mange unge giver udtryk for, at de mener, at frivilligt arbejde i det mindste i nogen grad giver en fordel ift. jobsøgning (Espersen et al., 2021: 57).

Supplerende til den anden rekrutteringsstrategi fremgår det af interviewene, at flere tilbud er opsøgende hvad angår rekrutteringen af frivillige med særlige faglige kompetencer. Det bliver især fremhævet hos tilbud, hvor frivilligrollen og det ansatte personale kan være mindre tydeligt adskilt. Her ønskes specifikke og mere professionaliserede frivilligopgaver varetaget.

En tredje rekrutteringsstrategi, som fremhæves af tilbuddene, er bredere og ofte mere digitale rekrutteringsplatforme såsom opslag på Facebook eller lignende platforme. Et tilbud beskriver også det lokale frivilligcenter som en rekrutteringsplatform, hvor tilbuddet har et fast opslag hængende.

## 7.2 Rekrutteringsprocesser

En leder understreger, at det kan ses som en investering at have frivillige tilknyttet og oplære dem i arbejdet på tilbuddet. På tilbuddet ansættes de frivillige derfor som udgangspunkt på en etårig kontrakt. Kontrakten er en fleksibel aftale og kan ophæves, hvis den frivillige ikke længere ønsker at være tilknyttet tilbuddet, eller det af andre årsager besluttet, at den frivillige ikke længere skal være tilknyttet. Lederen forklarer, at kontrakten og 'forpligtigelsen' på et år skal være med til at sikre kontinuitet på tilbuddet, samt at investeringen i de frivillige sker ved faglig opkvalificering. Ifølge lederen går læringen dog ikke kun fra tilbuddet og ud til de nye frivillige. Lederen påpeger ligeledes, at nye frivilliges friske øjne kan tilføre ny og værdifuld viden og læring til tilbuddet som helhed.

De interviewede tilbud giver udtryk for forskellige måder, en rekrutteringsproces kan formes. Nogle tilbud har faste opslag i omløb og gør det derved muligt når som helst at søge om at blive frivillig på tilbuddet. Andre tilbud har konkrete rekrutteringsperioder, hvori rekrutteringen af frivillige udelukkende foregår.

Nogle af de interviewede tilbud har en rekrutteringsproces, der ligner ansættelsesprocessen til et ordinært job. Tilbuddet slår en frivilligstilling op, som frivillige skriver en ansøgning til. Derefter er der en samtale med lederen, medarbejdere og/eller en frivilligkoordinator. Samtalen for frivilligjobbet kan både foregå som gruppebaserede samtaler eller som individuelle samtaler. Til samtalerne får både den frivillige og tilbuddet mulighed for at vurdere, om den frivillige passer ind, og hvilke opgaver det vil være relevant, den frivillige varetager. Der peges fra tilbuddene på, at denne formaliserede rekrutteringsproces kan være gavnlige, hvis tilbuddet har specifikke og fastlagte opgaver, de ønsker, de frivillige skal varetage.

Fælles for alle tilbuddene er, at nye frivillige introduceres for voldsspecifik viden og viden om tilbuddets konkrete arbejde. Nogle tilbud har et obligatorisk forløb, som de frivillige skal deltage i for at tilegne sig den viden og de kompetencer, der er behov for i det frivillige arbejde på tilbuddet. For de fleste af de interviewede tilbud gælder det, at en leder, medarbejder eller frivilligkoordinator introducerer til tilbuddets arbejde, hvilket værdigrundlag tilbuddet tager afsæt i, samt deres arbejdsgange og tilgang til beboere eller brugere.

De interviewede tilbud giver udtryk for, at de frivillige aldrig kastes alene ud i opgaverne uden en form for oplæring. De frivillige er på den første vagt eller to som regel med som 'føl', hvor de følger en fastansat eller en erfaren frivillig i opgaver og rutiner på tilbuddet. Samtidig fortæller mange af de interviewede frivillige, at der ikke går lang tid, før de får selvstændige vagter på tilbuddet, samt at det går hurtigt med at lære stedet og rutinerne at kende.

## 8. Tilbuddenes råd

Der er enighed blandt de interviewede ledere, medarbejder og frivillige om, at det giver deres samlede tilbud værdi at have frivillige tilknyttet. Samtidig understreges det, at man som ledelse skal være bevidst om, hvad det indebærer at have frivillige tilknyttet.

Det fremgår, at ledelsen skal være villige til at investere i tilknytningen af frivillige. Ledelse af fastansatte og frivillige kan være to forskellige ledelsesopgaver, og flere af de interviewede ledere understreger, at de bruger mindst lige så meget tid på ledelsen af de frivillige, som de gør på ledelsen af det ansatte personale. Det handler derfor også om at sætte en klar vision, et tydeligt værdigrundlag og en ramme for de frivillige, så de er klar over, hvad de arbejder ind i.

I interviewene blev tilbuddene med tilknyttede frivillige spurgt om gode råd til andre tilbud, der arbejder med vold i nære relationer, og som overvejer at tilknytte frivillige i opgaveløsningen. De interviewede tilbuds centrale råd er inddelt i to tematikker: at sørge for en god og tryk opstart for de frivillige, og at have tid og ressourcer til at danne rammerne for et godt frivilligmiljø.

### 8.1 Sørg for en god og tryk opstart

#### 8.1.1 En afklarende samtale ved opstart

Ledere og medarbejdere påpeger, at arbejdet med sårbare borgere på tilbud til personer udsat for vold i nære relationer kræver en robusthed hos de frivillige. Det er derfor vigtigt at have en bevidsthed om og afklare, om den nytilkomne frivillige selv har sårbarheder, der endnu er i bevidstheden. Sårbarhed hos en frivillig kan påvirkes af mødet med sårbare brugere og beboere. En leder på et tilbud påpeger, at det er særligt relevant at være opmærksom på, hvis sårbarheden handler om, at den frivillige selv har været udsat for vold. I forlængelse heraf har tilbuddene også oplevet frivillige, der i høj grad deler egne oplevelser med beboere og brugere. Det kan udgøre en yderligere belastning for de voldsudsatte beboere og brugere at forholde sig til.

Det betyder ifølge tilbuddene ikke, at det ikke er værdifuldt at tilknytte frivillige med lignende oplevelser, da de frivillige også kan give en spejling, der giver håb til tilbuddets målgruppe. Det understreges dog, at den frivilliges sårbarheder ikke bør være så meget i bevidstheden, at de u hensigtsmæssigt belaster tilbuddets beboere og brugere eller den frivillige selv.

#### 8.1.2 God indføring i tilbuddet

Tilbuddene påpeger, at det er vigtigt at lave en god indføring til tilbuddets værdigrundlag, faglige udgangspunkt og retningslinjer, så det sikres, at frivillige og ansatte har samme udgangspunkt for arbejdet på tilbuddet. Eksempelvis oplever nogle ledere, at frivillige kommer ind med en stor passion og nogle gange også en vrede over den uretfærdige situation, de voldsudsatte kvinder og mænd på tilbuddene befinder sig i. Det er vigtigt, at de frivillige er motiverede for deres frivilligjob, men ledelsen beskriver, at det samtidig også er vigtigt, at de frivillige ikke bliver partsrepræsentanter og derved muligvis rådgiver den voldsudsatte i en u hensigtsmæssig retning. Derfor er det vigtigt, at ledelsen påtager sig et ansvar ved at sætte den frivillige ind i faglige udgangspunkter på tilbuddet og tilbuddets værdigrundlag.

#### 8.1.3 Kontaktperson til de frivillige

Ifølge tilbuddene bør det sikres, at de frivillige ved, hvem de skal gå til, når de har spørgsmål, føler sig usikre eller har oplevet en svær situation. Tilbuddet kan udpege en fast kontaktperson i form af en frivilligkoordinator, tilknytning til en frivilligmentor eller en nær kontakt til de fastansatte, så de frivillige ikke er i tvivl om, hvor og til hvem de skal henvende sig.

## 8.2 Hav tid og ressourcer til at danne rammerne for et godt frivilligmiljø

### 8.2.1. Anerkend det frivillige element i arbejdet

Flere frivillige italesætter, at de ønsker at blive anerkendt for at donere deres tid. Det er derfor ifølge tilbuddene vigtigt at påskønne det arbejde, de frivillige lægger i tilbuddet uden at få løn for det. Det er vigtigt at fortælle dem, hvordan de er vigtige for såvel personer udsat for vold i nære relationer som for tilbuddets faste personale. I den forbindelse beskrives det som vigtigt, at tilbuddet har gjort det klart med sig selv, hvad det præcis er, man ønsker en bestemt frivilligfunktion skal bidrage til tilbuddet med, samt hvad der kræves af den frivillige, for at de kan løse de opgaver, der ligger i denne funktion.

Interviewpersonerne understreger også, at forskellighed er en ressource, der bør værdsættes, og de frivillige skal tages alvorligt, fx når de kommer med situationer, hvor de ikke ved, hvad de skal gøre, eller når de kommer med forslag til udviklingsmuligheder på tilbuddet.

### 8.2.2 Hav fokus på supervision og sparring

Flere interviewpersoner fremhæver, at det er særligt vigtigt med et fast tilbud om supervision til de frivillige. Flere interviewpersoner lægger også vægt på, at det er vigtigt, at de ansatte eller ledelsen er opsøgende overfor frivillige og sørger for kontinuerligt at spørge ind til den frivilliges trivsel i det frivillige arbejde på tilbuddet.

### 8.2.3 Uddannelse og oplysning

Interviewpersonerne mener, at uddannelse og oplysning er helt centralt for, at den frivillige føler sig klædt på til opgaven og til de potentielt udfordrende situationer, der kan opstå. Uddannelsens struktur, forløb og intensitet kan variere alt efter tilbuddets størrelse og ressourcer. En leder lægger vægt på, at uddannelse indebærer faglige værktøjer, fokus på egen og voldsudsattes sikkerhed samt en indføring i, hvad der ligger i den frivilliges funktion på tilbuddet.

### 8.2.4 Løbende dialog og forventningsafstemning

Ansatte og frivillige fortæller, at det er vigtigt fra start at have en forventningsafstemning om snitflader mellem frivillige og ansatte, den frivillige rolle bl.a. over for beboerne/brugerne og den frivilliges egne forventninger og ønsker til frivilligrollen. En forventningsafstemning kan mindske risikoen for misforståelser, uoverensstemmelser eller konflikt og sikre en løbende dialog mellem tilbuddets ansatte og de tilknyttede frivillige. Heriblandt bør ledelsen fra start italesætte, hvad den frivillige kan blive inddraget i blandt andet hvad angår udviklingsmuligheder i tilbuddet.

# Litteraturliste

Dahler, D. (2021). *Rødstrømperne. Den danske Rødstrømpebevægelses udvikling, nytænkning og gennemslag 1970-1985*. SAGA Egmont.

Danske Love. Forvaltningsloven § 27. Tilgængelig fra: Forvaltningsloven § 27 (danskelove.dk). (Besøgt d. 30/11/2021)

Deen L., K. Johansen, S. Møller & B. Laursen (2018). *Vold og seksuelle krænkelser. En afdækning af omfang og udvikling af fysisk vold og seksuelle overgreb og omfang af seksuelle krænkelser samt en analyse af erfaringer med digitale seksuelle krænkelser*. København: Statens Institut for Folkesundhed. Syddansk Universitet.

Espersen, H., L. Andersen, L. Olsen & A. Tortzen (2018). *Understøttelse og udvikling af det frivillige sociale arbejde - En analyse af udviklingstendenser og behov for kontinuitet og forandring i nationale virkemidler*. VIVE og Roskilde Universitet for Socialstyrelsen og Børne-og Socialministeriet.

Espersen, H. og L. Olsen (2019). *At skabe deltagelse for borgere med handicap gennem frivillig faglighed – Evaluering af to partnerskaber mellem kommuner, frivilligcentre og andre aktører*. VIVE for Socialstyrelsen.

Espersen, H, T. Fridberg, A. Andreasen & N. Brændgaard (2021). *Frivilligundersøgelsen 2020 - En repræsentativ befolkningsundersøgelse af udviklingen i danskernes frivillige arbejde*. VIVE for Social- og Ældreministeriet.

Hjære, M., B. Nielsen & M. Sørensen (2021). *Civilsamfundet i Norden. Indsigter fra otte nordiske forskere om civilsamfundets rolle på velfærdsområdet*. Center for Frivillige Socialt Arbejde for Nordisk Ministerråd.

LOKK (u.å.). *Om LOKK*. Tilgængelig fra: <https://www.lokk.dk/om-os/om-lokk/> (besøgt d. 11/9/2021)

LOKK (2012). *25 år – I kamp for voldsudsatte kvinder og børn*.

Mandecentret (2010). *Mandekrisecentre i Danmark – En undersøgelse af tilbud til mænd i krise*.

Mandecentret (u.å.). *Bliv frivillig i Mandecentret og gør en forskel for andre!* Tilgængelig fra: <https://mandecentret.dk/wp-content/uploads/2021/09/Bliv-frivillig-i-Mandecentret-aa.pdf> (besøgt d. 16/9/2021)

Oldrup, Helene (2020). *Vold i familien – mod et mere differentieret fagligt felt*. I Oldrup, H. (red.) *Vold i familien - Viden for fagfolk*, Akademisk forlag, s. 23-41.

Ottosen og Østergaard (2018). *Psykisk partnervold. En kvantitativ kortlægning*. VIVE.

Ottosen, M. & S. Østergaard (2022). *Partnervold i Danmark 2020*. VIVE.

Rambøll (2020). *Modelbeskrivelse: Indsats til kvinder og mænd udsat for vold i nære relationer*. Rambøll for Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2019). *Civilsamfund – Om civilsamfund*. Tilgængelig fra: <https://socialstyrelsen.dk/voksne/civilsamfund/om-civilsamfund> (besøgt d. 5/9/2021)

Socialstyrelsen (u.å.a). *Socialstyrelsens begrebsbase – Ambulant tilbud*. Tilgængelig fra: <https://ss.item.dk/?TermId=2397&SrcLang=da&TrgLang=en> (besøgt d. 9/11/2021)

Stevenson, G., C. Hansen, L. Barlach og N. Ravnsted-Larsen (2014). *Undersøgelse af indsatsen på mandecentre og mandekrisecentre*. Socialstyrelsen.

Vidensportalen (2019). *Civilsamfund – Definition*. Tilgængelig fra:  
<https://vidensportal.dk/voksne/civilsamfund/definition> (besøgt d. 9/9/2021)

Vidensportalen (2021). *Børn, der oplever vold – Definition*. Tilgængelig fra:  
<https://vidensportal.dk/temaer/boern-der-oplever-vold/definition> (besøgt d. 1/9/2021)

# Bilag 1: Interviewguides til tilbud med frivillige

Bilagstabel 1.1: Interviewguide til interview af ledere på tilbud med frivillige tilknyttet

Tema	Spørgsmål
<b>Tema 1</b> Præsentation af leder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har du lyst til at starte med at præsentere dig selv, og hvad din tilknytning er til [tilbuddets navn]?</li> </ul>
<b>Tema 2</b> Præsentation af tilbuddet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan du kort prøve at beskrive [tilbuddets navn]s tilbud og målgruppe?</li> </ul>
<b>Tema 3</b> Tilbageblik på første tilknytning af frivillige	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvornår begyndte I at bruge frivillige hos [tilbuddets navn]?</li> <li>• Ved du, hvilke overvejelser der dengang lå til grund for at begynde at benytte frivillige på [tilbuddets navn]? I givet fald vil du give os et indblik i nogle af dem?</li> <li>• Spiller brugen af frivillige ind i en større strategisk dagsorden hos jer? Giver det fx nogle muligheder for jer som organisation?</li> </ul>
<b>Tema 4</b> Lidt faktisk omkring de tilknyttede frivillige	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvor mange frivillige er på nuværende tidspunkt tilknyttet [tilbuddets navn]?</li> <li>• Hvor ofte har en frivillig typisk vagter på [tilbuddets navn]?</li> <li>• Hvor længe er en frivillig typisk tilknyttet [tilbuddets navn]?</li> </ul>
<b>Tema 5</b> Rekruttering af frivillige	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan rekrutterer I frivillige til jeres tilbud? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hvordan foregår processen?</li> <li>○ Oplever I, der er mange, der ønsker at være frivillige, eller har det i perioder været svært, at opfylde jeres behov for frivillige?</li> </ul> </li> <li>• Er der nogle kvalifikationer, I lægger særlig vægt på hos den frivillige, når I vurderer, om vedkommende kan tilknyttes jeres tilbud?</li> <li>• Er der nogle gange, I afslår samarbejdet med en frivillig? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ I givet fald hvad kunne så ligge til grund for et afslag?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Tema 6</b> De frivilliges opstart	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har I en procedure for en ny frivilligs opstart? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ I givet fald hvordan ser denne procedure ud?</li> </ul> </li> </ul>

Tema	Spørgsmål
<b>Tema 7</b> <b>De frivilliges opgaver og funktioner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvilke opgaver har de frivillige på [tilbuddets navn]?</li> <li>• Kan du prøve at tage os med igennem en almindelig vagt for en frivillig på [tilbuddets navn]?</li> </ul>
<b>Tema 8</b> <b>Formålet med frivillige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvilke overvejelser har du gjort dig om, hvorfor de frivillige varetager netop disse opgaver og funktioner hos jer?</li> <li>• Hvilken betydning oplever du, de frivillige har for jeres brugeres trivsel og udbytte af [tilbuddets navn]? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kom gerne med konkrete eksempler</li> </ul> </li> <li>• Hvilken betydning oplever du, de frivillige har for den samlede indsats på [tilbuddets navn]?</li> </ul>
<b>Tema 9</b> <b>De professionelle medarbejdere og den frivillige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan oplever du, de frivilliges bidrag adskiller sig fra de professionelle medarbejders bidrag? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Er der opgaver, som frivillige ikke må udføre?</li> </ul> </li> <li>• Har de frivillige mulighed for at opkvalificere deres kompetencer ift. arbejdet med målgruppen igennem jeres tilbud? (eks. via kurser, anden kompetenceudvikling eller måske igennem feedback/supervision)</li> <li>• Hvordan foregår samarbejdet mellem de professionelt ansatte og de frivillige?</li> </ul>
<b>Tema 10</b> <b>Udfordringer og gode råd</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplever du nogle udfordringer ift. at have frivillige tilknyttet?</li> <li>• Har du nogle gode råd til andre tilbud, der arbejder med vold i nære relationer, og som overvejer at begynde at tilknytte frivillige i opgaveløsningen?</li> </ul>
<b>Tema 11</b> <b>Eventuelt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er der noget, du sidder og brænder inde med, som vi ikke har fået talt om?</li> </ul>



Bilagstabel 1.2: Interviewguide til interview af medarbejdere

Tema	Spørgsmål
<b>Tema 1</b> <b>Præsentation af medarbejdere</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har I lyst til at starte med at præsentere jer selv, og hvad jeres tilknytning er til [tilbuddets navn]?</li> </ul>
<b>Tema 2</b> <b>Første møde med den frivillige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvornår kommer I som medarbejdere sædvanligvis første gang i kontakt med en ny frivillig? (Er I med til den første samtale, med under opstartsforløb etc.)</li> </ul>
<b>Tema 3</b> <b>Vigtige kompetencer hos den frivillige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er der nogle kvalifikationer, I vurderer, det er særligt vigtigt, den frivillige har, hvis vedkommende skal være frivillig hos jer?</li> <li>• Har I oplevet tilfælde, hvor I har vurderet, at en person ikke var egnet til at være frivillig hos [tilbuddets navn]? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kom gerne med konkrete, anonymiserede eksempler</li> </ul> </li> </ul>
<b>Tema 4</b> <b>De frivilliges opstart</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har I en procedure for en ny frivilligs opstart? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ I givet fald hvordan ser denne procedure ud?</li> </ul> </li> <li>• Hvilken rolle spiller I som medarbejdere i denne opstart?</li> </ul>
<b>Tema 5</b> <b>De frivilliges opgaver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvilke opgaver har de frivillige på jeres tilbud? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kan I prøve at tage os med igennem en almindelig vagt for en frivillig hos jer?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Tema 6</b> <b>De frivilliges funktion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvilken funktion vil I sige, de frivillige har hos [tilbuddets navn]?</li> </ul>
<b>Tema 7</b> <b>De professionelle medarbejdere og den frivillige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplever I, de frivilliges bidrag adskiller sig fra de professionelle medarbejders bidrag? I givet fald hvordan?</li> <li>• Er der opgaver, som I vurderer ikke kan varetages af frivillige? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ I givet fald hvilke?</li> </ul> </li> <li>• Hvordan foregår samarbejdet mellem I professionelt ansatte medarbejdere og de frivillige?</li> </ul>
<b>Tema 8</b> <b>Formålet med frivillige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvilke tanker har I om, at de frivillige varetager netop de opgaver og funktioner, de gør på [tilbuddets navn]?</li> <li>• Hvilken betydning oplever I, de frivillige har for jeres brugeres trivsel og udbytte af [tilbuddets navn]? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kom gerne med konkrete eksempler</li> </ul> </li> </ul>

<b>Tema</b>	<b>Spørgsmål</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvilken betydning oplever I, de frivillige har for den samlede indsats på [tilbuddets navn]?</li></ul>
<b>Tema 9</b> <b>Udfordringer og gode råd</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oplever I nogle udfordringer ift. at have frivillige tilknyttet?</li><li>• Har I nogle gode råd til andre tilbud, der arbejder med vold i nære relationer og som overvejer at begynde at tilknytte frivillige i opgaveløsningen?</li></ul>
<b>Tema 10</b> <b>Eventuelt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er der noget, du sidder og brænder inde med, som vi ikke har fået talt om?</li></ul>

Bilagstabel 1.3: Interviewguide til interviews af frivillige

Tema	Spørgsmål
<b>Tema 1</b> <b>Præsentation af den frivillige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har du lyst til at starte med at præsentere dig selv, og hvad din tilknytning er til [tilbuddets navn]?</li> </ul>
<b>Tema 2</b> <b>Motivation for at starte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvor længe har du været frivillig på [tilbuddets navn]?</li> <li>• Kan du prøve at tage os med tilbage til dengang, hvor du fik lyst til at starte som frivillig. Hvad skete der? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hvad var dine forventninger til [tilbuddet]?</li> <li>○ Hvad var dine forventninger til opgaverne på [tilbuddet]?</li> </ul> </li> <li>• Hvad var det, der særligt motiverede dig?</li> </ul>
<b>Tema 3</b> <b>Daglige opgaver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvor ofte har du vagter på [tilbuddets navn]?</li> <li>• Hvordan ser en almindelig dag som frivillig på [tilbuddets navn] ud? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kan du prøve at beskrive tre af de opgaver, du oftest udfører som frivillig?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Tema 4</b> <b>Motivation for at blive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvad motiverer dig i rollen som frivillig i dag?</li> <li>• Måske du husker en vagt, du var på, hvor du særligt følte, at din rolle som frivillig gav mening? Beskriv gerne din oplevelse</li> </ul>
<b>Tema 5</b> <b>De professionelle medarbejdere og den frivillige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplever du, de frivilliges bidrag adskiller sig fra de professionelle medarbejders bidrag? I givet fald hvordan?</li> <li>• Hvordan foregår samarbejdet mellem de professionelt ansatte og jer frivillige? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Oplever du, at dit bidrag bliver værdsat af de professionelle og af ledelsen?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Tema 6</b> <b>Udfordringer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplever du nogle udfordringer ift. at være frivillig? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Føler du dig klædt på til at varetage de opgaver du har/det du laver som frivillig?</li> </ul> </li> <li>• Er der nogle kriterier, du mener, det er særligt vigtigt at leve op til, hvis man skal være frivillig hos [tilbuddets navn]?</li> </ul>
<b>Tema 7</b> <b>Frivilliges betydning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvilken betydning oplever du, de frivillige har for brugernes trivsel og udbytte af [tilbuddets navn]?</li> <li>• Hvilken betydning oplever du, de frivillige har for den samlede indsats på [tilbuddets navn]?</li> </ul>

Tema	Spørgsmål
<b>Tema 8</b> Eventuelt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er der noget, du sidder og brænder inde med, som vi ikke har fået talt om?</li> </ul>

*Bilagstabel 1.4: Interviewguide til interview af voldsudsatte personer*

Tema	Spørgsmål
<b>Tema 1</b> Præsentation af brugeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har du lyst til at starte med at præsentere dig selv?</li> </ul>
<b>Tema 2</b> Brugerens oplevelse af tilbuddets formål	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis du skulle prøve at beskrive for en fremmed, hvad [tilbuddets navn] er for noget, hvordan ville du så beskrive det?</li> <li>• Hvad vurderer du, er [tilbuddets navn]s vigtigste opgave?</li> </ul>
<b>Tema 3</b> De frivilliges opgaver	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan du prøve at beskrive nogle af de ting, de frivillige laver på [tilbuddets navn]?</li> <li>• Oplever du, der er forskel på de ting, de frivillige laver på [tilbuddets navn], og de ting de faste medarbejdere laver? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ I givet fald hvad oplever du, forskellen er?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Tema 4</b> De frivilliges betydning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er der en bestemt oplevelse, du har haft med en frivillig, der står særlig tydeligt i din erindring? Kan du prøve at beskrive den?</li> <li>• Hvilken betydning oplever du, de frivillige har for, hvordan du har det på [tilbuddets navn]?</li> <li>• Tror du, du ville få det samme ud af at være på [tilbuddets navn], hvis der ikke var frivillige på [tilbuddets navn]? Hvorfor/hvorfor ikke?</li> </ul>
<b>Tema 5</b> Eventuelt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er der noget, du sidder og brænder inde med, som vi ikke har fået talt om?</li> </ul>

# Bilag 2: Interviewguide til tilbud uden frivillige

Bilagstabel 2.1: Interviewguide til interview af ledere på tilbud uden frivillige tilknyttet

Tema	Spørgsmål
<b>Tema 1</b> Præsentation af leder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Har du lyst til at starte med at præsentere dig selv, og hvad din tilknytning er til [tilbuddets navn]?</li> </ul>
<b>Tema 2</b> Præsentation af tilbuddet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan du kort prøve at beskrive [tilbuddets navn]s tilbud og målgruppe?</li> </ul>
<b>Tema 3</b> Medarbejdernes opgaver og funktioner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvilke forskellige typer medarbejdere har I ansat hos jer, og hvilke opgaver løser de hver især på jeres tilbud? (eks. socialrådgivere, socialpædagoger, børnefaglige medarbejdere, tilkaldevikarer, nattevagter mm.) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kan du prøve at tage os med igennem en almindelig vagt for [1. type medarbejder] på [tilbuddets navn]?</li> <li>○ Kan du prøve at tage os med igennem en almindelig vagt for [2. type medarbejder] på [tilbuddets navn]?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Tema 4</b> Tilbageblik på fravalg af frivillige	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan du kort give os et indblik i [tilbuddets navn]s opstart og historie?</li> <li>• Har der siden tilbuddets opstart nogensinde været frivillige tilknyttet [tilbuddets navn]? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ved du, hvilke overvejelser der i sin tid lå til grund for, at man valgte ikke at benytte sig af frivillige på [tilbuddets navn]? I givet fald vil du give os et indblik i nogle af dem?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Tema 5</b> Fravalg af frivillige i dag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvilke overvejelser ligger der til grund for, at I i dag ikke har frivillige tilknyttet [tilbuddets navn]?</li> </ul>
<b>Tema 6</b> Forskel på ansatte og frivillige	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan vurderer du, ansattes bidrag og frivilliges bidrag adskiller sig fra hinanden?</li> <li>• Hvilken betydning oplever du, det har for jeres brugeres trivsel og udbytte af [tilbuddets navn], at I udelukkende benytter jer af ansat personale?</li> <li>• Hvilken betydning oplever du, det har for den samlede indsats på [tilbuddets navn], at I udelukkende benytter jer af ansat personale? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vurderer du eksempelvis, at det har betydning for jeres arbejdsbyrde, at I ikke benytter jer af frivillige?</li> </ul> </li> <li>• Vurderer du, at ansatte kan bidrage med det samme til et tilbud som jeres, som en frivillig ville kunne?</li> </ul>

Tema	Spørgsmål
<b>Tema 7</b> De frivilliges mulige opgaver og funktioner	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oplever du, der er nogen opgaver på [tilbuddets navn], som lige nu løftes af ansat personale, som egentlig godt kunne løftes af frivillige kræfter i stedet?<ul style="list-style-type: none"><li>○ Hvorfor/hvorfor ikke?</li></ul></li><li>• Oplever du, der er nogen opgaver på [tilbuddets navn], som lige nu ikke løftes, men som evt. godt kunne løftes af frivillige kræfter?<ul style="list-style-type: none"><li>○ Hvorfor/hvorfor ikke?</li><li>○ Har I på noget tidspunkt overvejet, at lade frivillige løfte disse opgaver?</li></ul></li><li>• Hvilke ændringer oplever du, I måtte foretage på [tilbuddets navn], hvis I skulle begynde at tilknytte frivillige til jeres tilbud? (eks. strukturelt)</li></ul>
<b>Tema 8</b> Eventuelt	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er der noget, du sidder og brænder inde med, som vi ikke har fået talt om?</li></ul>

# Bilag 3: Slutkodeliste

Bilagstabel 3: Slutkodeliste til lukket kodning af interview

Kode	Kodebeskrivelse
<i>Rekruttering af frivillige</i>	Beskrivelser af hvordan frivillige rekrutteres til tilbuddet.
<i>Frivilliges rolle</i>	Beskrivelse af rammen for de opgaver og den funktion de frivillige varetager på tilbuddet, samt generelle karakteristika ved henholdsvis den gode og den uhensigtsmæssige frivillige (eks. punktlighed, relationelle kompetencer eller pågående adfærd).
<i>Fastansattes rolle</i>	Beskrivelser af rammen for det fastansatte personales varetagelse af opgaver og funktion på tilbuddet.
<i>Sammenligning af roller</i>	Beskrivelse af forskelle og ligheder mellem personale og frivilliges opgaver og funktion samt motivation for arbejdet på tilbuddet.
<i>Fastholdelsen af frivillige</i>	Tiltag ledelsen eller personalet gør for at fastholde de frivillige på tilbuddet (eks. møder, nyhedsbreve, telefonopkald, kurser, overlap etc.).
<i>Frivilliges motivation</i>	Beskrivelser af den frivilliges motivation for at blive eller fortsætte med at være frivillig på tilbuddet (eks. at hjælpe andre eller at opnå erfaring i relation til uddannelse).
<i>Udfordringer som frivillig</i>	Udfordringer ved enten at have frivillige tilknyttet tilbuddet eller ved at være frivillig på tilbuddet (eks. brug af ledelsesressourcer, for stor udskiftning blandt frivillige eller manglende tid til relationsopbygning).
<i>Personspecifikke udfordringer ved frivillige</i>	Udfordringer og egenskaber for/ved enkeltfrivillige, som er uhensigtsmæssige.
<i>Gode råd</i>	Gode råd til forbedring i tilknytningen af frivillige på tilbuddet eller til andre tilbuds tilknytning af frivillige.
<i>Frivillighedens historie</i>	Beskrivelser af frivillighedens historie på pågældende tilbud eller mere generelt på området. Herunder også udvikling på området (eks. øget professionalismisme).
<i>Målgruppens udbytte</i>	Beskrivelser af målgruppens udbytte af de frivilliges tilknytning til tilbuddet.



**Socialstyrelsen**

Socialstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf.: 72 42 37 00

[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)