



MØTE MELLOM MENNESKER

Hamar Frivilligsentral

Prosjektrapport høst 2020, BASOS20

Antall ord: 5398

Gruppe 4-4: Tim Filip Steinsveen, Sara Maria Vik Steen, Helle Gran Størseth, Malin Strøm, Ling Mei Zeng og Emma Sunde

Innholdsfortegnelse

Forord	2
Forberedelser	3
Metode.....	4
Norges Frivilligsentral	4
<i>Om sentralen.....</i>	<i>5</i>
Tilbud og aktiviteter	6
<i>Rutiner</i>	<i>8</i>
<i>Observasjoner</i>	<i>8</i>
<i>De frivillige</i>	<i>9</i>
Verdier	9
Kompetanse.....	11
Utfordringer i forbindelse med COVID-19	13
<i>Andre utfordringer</i>	<i>13</i>
Oppsummering	15
Litteraturliste.....	16

Forord

I to uker har vi deltatt i aktiviteter, observert og intervjuet ansatte, frivillige og brukere ved Hamar Frivilligsentral. Vi har blant annet vært med på mathandling, deltatt på kurs for avlastning av pårørende og vært med på Mjølkerampa. Vi har fått et innblikk i hvor viktig sentralen er for innbyggerne i kommunen, og vi har møtt engasjerte frivillige og ansatte. Vår oppgave har vært å bli kjent med Hamar Frivilligsentral, hva de gjør, hvem de frivillige er og hvordan de jobber for å minske ulikhet og ensomhet i Hamar kommune.

Selv om oppholdet har vært preget av koronasituasjonen, har vi fått deltatt på noen aktiviteter. En stor takk til leder, Anne Thingstad Bjørnstad, og de ansatte, Hallvard Tilley og Kristin Thorsen, for at vi fikk muligheten til å delta i aktivitetene ved sentralen, åpenheten og varmen dere har vist oss og for engasjementet dere har for frivilligheten i kommunen.

Takk til de frivillige som lot seg intervju og dele deres erfaringer. Takk til brukerne som delte sine historier, ga oss råd om livet og som umiddelbart hadde tillit til oss. Takk for at vi fikk møte dere i vår første praksiserfaring i sosionomutdanningen.

Tim, Sara, Helle, Malin, Ling og Emma.

Lillehammer, 2020.

I denne rapporten legger vi fram de funnene vi har gjort etter en uke i praksis hos Hamar Frivilligsentral. Vi skulle i utgangspunktet vært der i to uker, men fordi koronasituasjonen i Hamar forverret seg, måtte sentralen avlyse de planlagte arrangementene. Den første uken fikk vi være med på ulike aktiviteter, hvor vi både observerte og deltok. Vi har gjort formelle dybdeintervjuer av daglig leder, de to ansatte, to frivillige og aktivitetslederen ved Parkgården eldresenter. Planen var å intervju en bruker som daglig leder hadde valgt ut for oss, men intervjuet ble avlyst da sentralen stengte. Brukeren som var tenkt til intervjuet hadde allerede blitt intervjuet tidligere av Hamar Arbeiderblad. Vi fikk tilgang til intervjuet, og har brukt det som kilde i rapporten.

Forberedelser

Praksisprosjektet går over seks uker, og er fordelt inn i fire faser: forberedelse til praksis, praksisperiode på to uker, rapportskriving og seminar. Før oppstart av prosjektet hadde vi valgt Emma som gruppeleder, og Ling ble valgt som nestleder. I forberedelsesuken før praksis hadde vi det første gruppeledermøtet, miniforelesninger om pensum i gruppen og forelesninger om frivillighetssektoren, feltarbeid og hvordan man skal skrive en rapport.

Vi tok kontakt med Anne Thingstad Bjørnstad, daglig leder, og avtalte oppstartsmøte på Hamar Frivilligsentral klokken 09:00, mandag 26. oktober. Før oppstartsmøtet leste vi om organisasjonen, både om Norges Frivilligsentraler og om aktivitetene de hadde på Hamar. Vi opprettet en fremdriftsplan for å holde oversikt over praksisen og hvem som var til stede. Deretter skrev vi ned intervju spørsmål til leder, ansatt, frivillig og bruker. Vi diskuterte hvordan vi skulle gå frem under intervjuene, og hvilke hensyn vi eventuelt skulle ta. Intervjuene av leder, ansatt og frivillig er en liste med spørsmål, mens intervju av brukeren baserer seg på fire større temaer som vi kunne snakke løst rundt. Alle opprettet to loggdokumenter, en med personlige refleksjoner under prosjektet, og en med notater, observasjoner og intervjuer som ville gjøre det enklere å skrive rapporten underveis og etter at praksisen var over.

Mandagen møtte vi opp på Hamar Frivilligsentral. Anne, lederen, informerte oss om sentralen og vi fikk møte de to andre som også jobbet der, Hallvard Tilley og Kristin Thorsen. Vi fikk planen for de neste to ukene, med aktiviteter fra mandag til torsdag. Det var leder som valgte ut hvilke aktiviteter vi kunne delta på, hvor mange som kunne være med og hvem vi kunne intervju.

Torsdag 29. oktober ble koronarestriksjonene i Hamar strengere, og sentralen var nødt

til å stenge dørene. For oss betydde det at praksisperioden vår ble halvert. Noen av de planlagte intervjuene ble avlyst, samt aktivitetene vi skulle delta på. Vi hadde likevel fått være med på noen aktiviteter, og møtt en god del brukere. Uke 45 ble brukt på å skrive rapport, intervju frivillige og torsdag 5. november hadde vi avslutningsmøte på Hamar med de ansatte.

Metode

I praksisukene skulle vi være feltarbeidere på Hamar Frivilligsentral. Som feltarbeider ser man på relasjonene til de man observerer i deres miljø, og man er gjerne aktiv og deltar i samhandlingen (Wadel & Fuglestad, 2014, s. 17-20). Vi har også brukt intervju som metode. Det var hensiktsmessig å kategorisere intervjuene etter hvilken rolle intervjuobjektet hadde. Spørsmål om finansiering, ansettelsesprosesser, organisasjonens overordnede mål, og lignende, var mest aktuelt i intervju av daglig leder. For den ansatte handlet spørsmålene mer om arbeidsmiljø, hvorfor de valgte denne jobben og hva slags ansvar de har. For de frivillige ønsket vi å høre om de fikk god oppfølging, om de følte seg trygge og ivaretatt og hvorfor de har valgt å vie deres tid til frivilligarbeid. Intervjuet av brukeren var basert på fire større spørsmål, først og fremst en innsjekk – hvordan de hadde det i dag, hvem vi er og hvorfor vi er her. Deretter ønsket vi å finne ut hvordan de fant informasjon om tilbudet, hvilke aktiviteter de benytter seg av, om det gir dem mestring og en følelse av tilhørighet, og om de føler at de kan være med å påvirke de tilbudene som er i kommunen. I tillegg ønsket vi å kartlegge hvordan koronasituasjonen har påvirket livene til de ansatte, frivillige og brukerne.

Rapportens innhold baserer seg på observasjoner gjort under aktiviteter i regi av Hamar Frivilligsentral, og formelle dybdeintervjuer av ansatte og frivillige. Vi har både observert og deltatt i aktivitetene.

Vi har brukt skriftlig materiale fra pensum, som er referert i litteraturlisten. Vi har også brukt presentasjoner og skriftlig materiell fra Hamar Frivilligsentral i rapporten.

Norges Frivilligsentral

Forslaget om Frivilligsentralene kom under en idédugnad i 1990. Røde Kors foreslo Frivilligsentralen som et mellomledd mellom de frivillige, frivillige organisasjoner og folk som ønsker hjelp fra frivillige til å utføre ulike oppgaver.

Frivilligsentralene får støtte både fra stat og kommune, men får ikke dekt alle utgiftene sine. Det kan dermed være utfordrende å få inn nok økonomiske midler.

Da Frivilligsentralene først startet opp var det mye fokus på en-til-en hjelp, men senere har det blitt mer bredde i aktivitetene. Man deler gjerne sentralene inn i tre hovedkategorier ut fra variasjon i aktivitetsnivå: hjelpesentraler, møteplassentraler og nærmiljøsentraler. Hjelpesentralene er svært brukerorienterte sentraler, og skal virke som et supplement til de kommunale tjenestene. Møteplassentralene har også noen en-til-en aktiviteter, men har i tillegg mer nærmiljøbaserte aktiviteter. Målet er likeverd gjennom fellesaktiviteter, og skillet mellom de frivillige og brukerne skal minskes, da alle deltar i de samme aktivitetene. Nærmiljøsentralene er rettet inn mot hele lokalsamfunnet, ikke bare bestemte brukergrupper. De har aktiviteter og tilbud for hele deler av lokalbefolkningen, ikke bare de sosialt marginaliserte (Djupvik & Eikås, 2020, s. 247-249).

Ifølge statens nye retningslinjer for Frivilligsentralene fra 2005, skal det bli mindre skille mellom de frivillige og brukerne, og sentralene skal være åpne for alle. Samtidig ønsker kommunene at sentralene skal beholde funksjonen som hjelpesentral, noe som kan skape rolleforvirring for daglig leder, og krysspress om ulike forventninger.

Om sentralen

Den første dagen i praksis hadde Anne Thingstad Bjørnstad (A. T. Bjørnstad, personlig kommunikasjon, 26. oktober 2020) en presentasjon med informasjon om Hamar Frivilligsentral. Sentralen åpnet i mars 1992, og er en paraplyorganisasjon under Norges Frivilligsentral. Sentralen er en møteplass for hele kommunen, og fungerer som en formidler og koordinator av frivillig innsats både fra privatpersoner og organisasjoner, og som et supplement til det offentlige velferdstilbudet.

Sentralen har 4 ansatte i 2,66 årsverk; Anne Thingstad Bjørnstad som daglig leder i 100% stilling, Kristin Thorsen som sekretær/kontomedarbeider i 50% stilling, Hallvard Tilley som IT-ansvarlig og prosjektleder i 100% stilling, og Saba Temanu Mesgina som renholder med 16% stilling. Sentralen har rundt 200 frivillige, og 6-700 brukere.

Frivilligsentralen holder for øyeblikket til i Hamar sentrum, i Grønnegata 55 med inngang fra Håkonsgate. Lokalet er et gammelt bygg på totalt ca. 250 kvadratmeter. De pusser nå opp et nytt lokale som holder til i andre etasje på Torggata 73, som ligger i Gågata i Hamar sentrum. Der skal det bli glassvegger inn til kontorene, større og mindre sitteområder, og en sekretærpult ved inngangen. De har også en veranda på rundt 30 kvadratmeter, og hele lokalet er på ca. 350 kvadratmeter. Tanken er at det skal bli et åpent og lyst lokale som skal være et møtested for de frivillige og Hamars innbyggere.

Som andre Frivilligsentraler, får Hamar årlig økonomisk støtte fra stat og kommune. De har et tett samarbeid med kommunen, og de kaller inn et møte med politikerne i kommunen årlig for å vise dem hva sentralen driver med, og i hvilket omfang. Frivilligsentralen hadde 17 frivillige årsverk i 2019. Gjennom møtet kan de vise kommunen hvor mye hjelp de bidrar med, og hva de sparer kommunen. Samtidig sier daglig leder at de bruker mye tid på å sende søknader om økonomisk støtte til ulike bedrifter og organisasjoner.

Hamar Frivilligsentral og Hamar kommune bruker FRIVilligsentralens Data Administrasjonsverktøy (FRIDA) som et middel for tettere samarbeid. Her kan hvem som helst melde seg på aktiviteter, og de frivillige kan melde seg på oppdrag og eventuelt melde fravær. Helse- og omsorgsarbeidere kan også se aktiviteter eller de kan sende forskjellige forespørsler som for eksempel følgetjenester, innkjøp og turvenn til pasientene sine. De begynte å bruke dette verktøyet i 2016. FRIDA finnes i app-format på telefon, og nettside på data. FRIDA registrerer også antall timer som blir brukt på frivilligarbeid.

De ansatte ved sentralen legger stor vekt på de frivillige. Daglig leder forklarte at de passer på å takke de frivillige, og å vise at de setter pris på dem (A. T. Bjørnstad, personlig kommunikasjon, 26. oktober 2020). Til vanlig arrangerer de en årlig tur der de frivillige kan være med, men i år kunne de ikke gjøre det på grunn av COVID-19. De tilbyr også forsikring til de frivillige, men får dessverre bare forsikring på de opptil 70 år hvis noe skulle skje med dem i arbeidet som frivillig, i tillegg til en rekke andre tilbud. For Hamar Frivilligsentral er den viktigste oppgaven å ivareta de frivillige. Tett oppfølging, sosiale aktiviteter for de frivillige og et godt rykte, gjør at de aldri har hatt problemer med rekruttering. På denne måten har de muligheten til å tilby innbyggere i Hamar kommune en rekke tilbud og aktiviteter.

Tilbud og aktiviteter

De mest vellykkede sentralene har vært de med størst mangfold av aktiviteter, da disse har klart å fange opp flere frivillige og brukere (Djupvik & Eikås, 2020, s. 245). Hamar frivilligsentral har mange forskjellige tilbud og aktiviteter for både unge og eldre, de har alt fra turgruppe og håndarbeidsgruppe, til angstgruppe og aktivitetsgruppe på krisesenteret. Det er hovedsakelig de frivillige som styrer de ulike aktivitetene, og det er ofte de som kommer med forslag om nye aktiviteter og tilbud. Noen av aktivitetene og tilbudene de har til vanlig er:

- Følgetjenester, som for eksempel følge til tannlege eller andre typer timeavtaler.

- Innkjøp/ærend, for eksempel ukentlig innkjøp av dagligvarer.
- Avlastning for pårørende.
- Advokatvakt hvor man får ca. 20 minutter gratis veiledning fra en advokat.
- Treffpunkt, som er en sosial damegruppe.
- Sosialgruppe for unge 18+.
- Barnetreff med aleneforeldre.
- Flerkulturelle tiltak som språk-kafé, norsktrening, 8. mars arrangement, 17. mai kafe og markering av andre internasjonale dager.

Spesielt rettet mot eldre har de følgende aktiviteter:

- Frokostgrupper.
- Hyggegrupper/aktivitetsgrupper.
- Middagsgrupper.
- Trim og sosialt samvær.
- Data, mobil og nettbrett kurs.
- Sommerdag for eldre hvert år på Domkirkeodden.
- Seniorgründer, hvor eldre kan komme opp med forslag til aktiviteter som kan arrangeres. Blant annet har de dannet Mjølkerampa som er et fast treff for eldre hvor de gjør ulike typer aktiviteter sammen. Formålet er at alle skal kunne ha noen å gå sammen med, for eksempel på kino, kafe, bowling eller fotball.

Under korona har aktiviteter og tilbud vært sterkt redusert. Selv om frivilligsentralen har vært stengt har de ansatte og noen frivillige vært aktive gjennom telefonvakt. I løpet av tiden vår på frivilligsentralen har noen tilbud og aktiviteter vært gjenåpnet; mjølkerampa hver mandag, advokatvakt to mandager i måneden, treffpunkt annenhver tirsdag, håndarbeidsgruppe annenhver tirsdag, angstgruppe annenhver onsdag, psykisk helse/rus møte hver onsdag, matutkjøring, turvenn og hjelp til innkjøp og andre ærender.

Rutiner

Hamar frivilligsentral har ikke mange faste rutiner, det må være rom for fleksibilitet, ingen dager er like så det kan ikke være så organisert. Mye må tas på sparket, dette går som oftest fint fordi det er så få ansatte. Når det gjelder de frivillige så kan de få mange ulike oppdrag, og må kunne være tilpasningsdyktige. Det er frihet under ansvar. Men noen rutiner er det, hver arbeidsdag er det lunsj klokken 11. Da kan både frivillige og deltakere komme å for å ta en uformell prat.

Hver mandag er det møte fra klokken 08:00 til klokken 09:00 for de ansatte. Ikke alle har en full stilling så dette er et fint samlingspunkt hvor alle kan bli informert, prate om uken som var og om uken som kommer. Det er viktig at alle er underrettet om alt som skjer, og forberedt på hva som skjer framover. Fem til seks ganger i året er det Mjøsnett, et møte hvor alle daglige ledere i området møtes. Dette er viktig fordi noen Frivilligsentraler kun har én ansatt, og det er viktig å ha god kontakt med alle i organisasjonen. På Mjøsnett prater man sammen, stiller hverandre spørsmål, får hjelp til problemstillinger som har dukket opp, og gir tips og råd. Det er også en juleavslutning hvor alle ansatte ved sentralene møtes, samt Hedmarkssamlingen der alle ansatte ved sentralene i Hedmark samles til to dager med kurs.

Observasjoner

Etter introduksjonsmøtet på Frivilligsentralen skulle vi møte Else Rasen, frivillig, og delta i handling og utkjøring av matvarer til en bruker. I utgangspunktet skulle vi gjøre et dybdeintervju av brukeren, Ruth (89), sammen med Else. På grunn av koronasituasjonen ble ikke intervjuet noe av, men vi fikk tilgang til et intervju i Hamar Arbeiderblad fra i sommer hvor Ruth forteller om tilbudet hun mottar fra Hamar Frivilligsentral. Der sier hun at: «Det er livsviktig for meg. Det er et kjempetilbud, og de frivillige er veldig flinke». På spørsmålet om hva det betyr for henne sier hun: «Det betyr nesten alt. Ikke bare tilbudet, men også at man kan ta en prat sammen. Man trenger ikke prate om de store tingene, men at man snakker med noen. Det har mye å si i hverdagen». Else, som har hjulpet Ruth i over ett år, sier at: «Det gir oss mye å kunne gjøre dette – man har noe å se frem til. Det er mange som bor alene, og da er det viktig å ha omsorg for hverandre» (Brevig, 2020).

En annen aktivitet vi fikk observere var Mjølkerampa. Det er en populær aktivitet for de eldre. I en avisartikkel i Hamar Arbeiderblad forteller Berit Andersen at hun nettopp hadde blitt pensjonist, og med det mistet hun store deler av nettverket sitt. Da tok hun kontakt med Hamar Frivilligsentral og sammen skapte de Mjølkerampa. Aktiviteten er for både menn og kvinner, og fungerer som et treffsted. Både på kafé, men også hvis man ønsker å ha med seg

andre på konserter, utstillinger og arrangementer. Anne Thingstad Bjørnstad forteller at navnet Mjølkerampa ble valgt fordi det var der folk møttes tidligere (Ånnevik, 2020). Første dag av praksisen fikk vi mulighet til å møte 12 eldre damer på Café Opus på Maxi kjøpesenter klokken 11:30. Vi ble godt tatt imot, og satt oss ned der det var plass. Vi ble sittende i en og en halv time. Selv om vi hadde observatørrollen i bakhodet, falt det seg naturlig med en uformell samtale og hygge. Noen fortalte at de hadde mistet sin kjære, eller flyttet til Hamar som pensjonist, og at aktivitetene på Hamar Frivilligsentral var en fin møteplass der de kunne bygge gode relasjoner. Mange poengterte hvor viktig det er å ha noe man kan glede seg til, og som får en ut av huset. Flere av de samme damene dukket opp igjen på Treffpunkt neste dag. Da møtes de på Frivilligsentralen, skravler, spiser bakst og drikker kaffe.

De frivillige

Anne Marie har vært frivillig siden 1999, og har for det meste følgeoppdrag. Hun synes det er veldig hyggelig å være frivillig, for da kommer hun seg ut, møter mennesker og kan prate med andre. Hennes drivkraft er at hun får hjelpe andre og ser hvor mye de trenger hennes hjelp. I løpet av et år har hun som regel hjulpet 100 forskjellige personer.

Viggo har drevet med frivilligarbeid for Hamar Frivilligsentral i 11 år. Han jobbet som hjelpepleier, men på grunn av sykdom gikk han av med tidlig pensjon. Han ønsket å fortsette med omsorgsarbeid, og tok kontakt med sentralen. Der driver han blant annet med matutkjøring, handler for brukere og arbeider for Pensjonisthjelpen. Han har hatt kontakt med noen av brukerne siden han begynte som frivillig, og har bygd nære relasjoner til dem. Han sier han er veldig fornøyd med Frivilligsentralen, spesielt daglig leder, Anne. Han driver ca. 800-900 timer frivilligarbeid i året, og i 2019 vant han Frivilligprisen. Han sier at det å hjelpe andre gir han veldig mye.

Verdier

Verdier er det som skaper rammene for de tjenestene man tilbyr (Eide og Oltedal, 2015, s. 80). Dette ser vi også er tilfellet hos Hamar Frivilligsentral. Verdier som menneskeverd, anerkjennelse av ulikhet og ikke-diskriminering, solidaritet, rettferdighet, omsorg og nestekjærlighet er med på å skape disse rammene. De jobber for å ha en møteplass for alle, hvor fokuset på menneskeverd er en viktig verdi hos frivillige og ansatte på sentralen. Dette kommer tydelig frem på Hamar Frivilligsentral. Her tilbyr de språk-kafé og språkopplæring for å gi flere muligheten til å bli en del av fellesskapet, og de har julefeiring og flerkulturell

17.mai feiring. Disse tiltakene skal bidra til å minske ulikhetene i kommunen. Anerkjennelse av ulikhet og ikke-diskriminering, altså at man tar hensyn både til fellesmenneskelige behov og individuelle preferanser er dermed også verdier som er viktige hos Hamar Frivilligsentral (Fellesforbundet, 2015, s. 4). Uavhengig av blant annet etnisitet, kultur og språk er man alltid velkommen. Det er ingen begrensninger for å komme dit og de møter deg alltid med åpne armer.

Hamar Frivilligsentral har tilbud for alle. For å ha muligheten til dette er de helt avhengige av de frivillige. I deres arbeid er solidaritet og rettferdighet to verdier som står sterkt. I *Lo's Yrkesetiske grunnlagsdokument* står det at: «Ut fra erkjennelsen av at mennesker er gjensidig avhengig av hverandre skal profesjonsutøveren fremme solidaritet mellom individer og grupper. [...] Brukernes rettigheter skal alltid ivaretas [...]» (FO, 2015, s. 5). Gjennom de frivillige har Frivilligsentralen muligheten til å følge opp de som ikke kan ivareta egne behov og interesser.

Hamar Frivilligsentral sørger også for omsorg og nestekjærlighet i sitt arbeid. En av hovedoppgavene til mange frivillige er følgetjenesten. Da hjelper man de trengende med å komme seg til legen, på apoteket eller andre steder som er nødvendig for å opprettholde sine behov. Det samme gjelder å handle matvarer. De som ikke har muligheten til å dra på butikken får da matvarer og sosialt samvær over en kopp kaffe etterpå. Hver jul leverer også Hamar Frivilligsentral inn ønsker på gaver for barn som ligger innunder Frivilligsentralen som foreldrene senere henter der. Dette er viktig for at barna skal få gaver som alle andre samtidig som at deres behov og interesser blir ivaretatt.

Den finske sosiologen Erik Allardt introduserte velferdsbehovene å ha, å elske og å være som behov mennesker må få tilfredsstilt for å ha et godt liv (Eide og Olteidal, 2015, s. 84). Hamar Frivilligsentral sørger for at man gjennom fysiologiske og materielle ressurser får trygghet og god helse - å ha. De sørger for at det skapes gode relasjoner gjennom et sosialt fellesskap - å elske. Tilbudene gjør at man får muligheten til å realisere seg selv, oppleve sitt eget potensiale og føle mestring - å være. Alle de ulike tilbudene er svært viktige for de menneskene det gjelder. Både deltakerne og de frivillige.

Analysere begrepene møteplass og frivillighet

Hamar Frivilligsentral er en møteplass som skaper et sosialt fellesskap for både deltagere og frivillige. Møteplassen skal skape et sted hvor folk trives fordi de opplever at de får en bekreftelse gjennom andre. Følelsen av at de passer inn i en gruppe, et fellesskap, kan forbedre selvbildet og forsterke deres identitet. For mange er inkluderingen med på å redusere

følelsen av seg selv som en som står utenfor samfunnet. Hamar Frivilligsentral ser hvert enkelt individ sitt behov gjennom fokuset på respekt og likeverd (Eide og Oltedal, 2015, s.92). Deltakerne og de frivillige får da være en ressurs som igjen bidrar til økt livsglede.

Frivillighet er det Hamar Frivilligsentral baserer seg på. Daglig leder kan ikke få sagt nok hvor viktige de frivillige er. De er alltid førsteprioritet, og man skal alltid sette av tid til dem om de ønsker å prate eller lignende. Når de flytter i desember, håper hun at den nye sentralen kan fungere som et møtested for de frivillige, hvor de kan drikke kaffe, prate og kose seg. Hovedbudskapet til Hamar Frivilligsentral er «Det du kan - er det vi trenger». Som vil si at de frivillige ikke må være profesjonelle, men at de bruker erfaringer og kompetanse fra sitt eget liv. Oppgavene deres baserer seg ikke på behandling eller pleie, men gjennom omsorg, aktivitet og fellesskap bidrar de med det sosiale for å skape livskvalitet for dem det gjelder. De frivillige skal rett og slett være et medmenneske. Brukerne kan på denne måten møte noen som har vært i like eller lignende situasjoner. Dette har man sett at fungerer veldig bra gjennom Phyllis Silvermans «Enke-til-enke»- program i USA fra 2004 (Fyrand, 2016, s.271-272). Der hadde de en *senior-juniorkobling* hvor seniorenkene delte erfaringer og hjalp de som nylig hadde blitt enker (juniorenker). Denne intervensjonsstrategien kan man overføre til de frivillige på Hamar Frivilligsentral ved å se hvordan de støtter brukerne. De frivillige har muligheten til å være mer til stede enn hva et profesjonelt hjelpeapparat hadde hatt muligheten til. Det å motta, men også å gi hjelp skaper sosiale relasjoner. Dette gjør at man opplever tilhørighet og finner sin identitet (Fyrand, 2016, s.274-275). Hamar Frivilligsentral er med andre ord en viktig aktør. De bidrar med forebygging og rehabilitering sånn som det var tiltenkt gjennom samhandlingsreformen (Djupvik og Eikås, 2020, s.197).

Kompetanse

For å vurdere kompetansen til de ansatte og frivillige på Hamar Frivilligsentral har vi brukt kompetansetrekanten. Sosiologen Greta M. Skau deler kompetansen inn i tre deler: teoretisk kunnskap, yrkesspesifikke ferdigheter og personlig kompetanse (Skau, 2017, s.57). Hos sentralen ser det ut til at den personlige kompetansen er viktigst.

Virksomheten forventer ingen kompetanse når man ønsker å være frivillig. Noen av de viktigste egenskapene de ønsker er medmenneskelighet, en åpen holdning og respekt for andre. Man skal unngå å krenke, snakke ned til andre og prøve å endre den andre personen.

Tillit, trygghet og å overholde taushetsplikten er viktig for å kunne bygge en god relasjon til brukere og pårørende. Den frivillige må kunne tilpasse brukernes hverdagslige rutiner og finne ut hva som fungerer best for begge parter. Man må ha god tid, være fleksibel, avbalansert og rolig når man er med brukere. Kunnskap om sorg, smerte og lidelser kan komme godt med for å ha en bedre forståelse. Under praksisperioden hadde de blant annet kurs for frivillige om demens og palliative sykdommer, og hvordan man skulle håndtere dem. Egne personlige erfaringer i samme kategori kan gi bedre tilknytning og nære relasjoner hvis man ønsker å dele historiene sine.

Pågangsmot er viktig når man havner i en vanskelig situasjon, der man må tørre å ta initiativ til å gjøre noe man mener er riktig. Her må man bruke skjønn som handler om hvordan man bruker kunnskap. De fleste frivillige vi har møtt er voksne, og de kommer med mye livserfaring og kunnskap som de kan bruke i ulike situasjoner. Selvinnsikt er utrolig viktig for å kunne se seg selv i et annet perspektiv, ta lærdom og gjøre en positiv forandring i seg selv. Det er stor fordel å kjenne seg selv, være oppmerksom og bevisst på sine egne holdninger, humør og reaksjoner. Flere frivillige har hatt vanskelige situasjoner i livet sitt, hvor det å være frivillig har gitt dem mye at de har klart å jobbe gjennom problemene sine.

Den viktigste rollen hos de frivillige er omsorgsgiveren. De må passe på at brukeren får dekket sine grunnleggende behov som er nødvendige for å vokse og utvikle seg (Tjersland et al., 2013, s.264). En av de viktigste ferdighetene for alle i virksomheten er å skape og utvikle kontakt med andre, og det å kunne se og møte den andre.

Som frivillig i sentralen er det viktig å sette klare grenser, og huske på at det er frivillig arbeid. De frivillige er kun supplement for det offentlige, men de har også ansvar for å gripe inn når det er nødvendig. Man kan trekke seg ut når man vil når noe føles feil eller ubehagelig, og det er lov å si nei. Målet for de frivillige er å være støttende og avlastende for brukere og pårørende.

Lederen har 2 årig høgskoleutdanning i administrasjon og ledelse som kommer godt med, og de to ansatte har tidligere arbeidet innenfor salgsbransjen. Dette kan komme godt med i den rollen de har som selger. Siden det å skaffe seg midler for virksomheten er den største utfordringen må de overbevise andre om at det de jobber med er verdt å støtte (Tjersland et al., 2013, s.269). Den største rollen Anne har som daglig leder er hvor hun går foran og tar initiativ (Tjersland et al., 2013, s.267). Hun setter fram saker til diskusjon, prøver

å få med andre på laget og kjemper for det hun brenner for. Hun er også et godt og troverdig forbilde som kan vise vei for andre med sine gode handlinger og holdninger.

Lederen har kunnskap om å eie og drifte egen bedrift fra tidligere, holde kurs og foredrag for andre for å videreformidle budskap og hva som trengs i Hamar kommune. Hun har jevnlig kontakt med politikere og administrasjonen i kommunen for å kunne påvirke. Hennes beste egenskap må være at hun alltid står på og aldri gir opp. En av grunnene til at sentralen har et godt rykte på seg er at de tar veldig godt vare på de frivillige, og setter dem alltid som førsteprioritet. De følger med i tiden når ting forandrer seg og har nye tenkemåter for å tiltrekke seg nye frivillige. De to ansatte har administrative oppgaver som økonomi, møte de frivillige, svare på mail og telefon, intervju med de frivillige og markedsføring. En av de viktigste oppgavene de ansatte har er å ta vare på de frivillige, finne riktige arbeidsoppgaver for dem, hjelpe og guide dem, ha oppfølging og dialog og ikke minst få dem til å føle seg trygge og sett. Her er det mye respekt og godt samarbeid med hverandre.

Utfordringer i forbindelse med COVID-19

Etter at COVID-19 pandemien brøt ut, har situasjonen på Hamar Frivilligsentral endret seg betraktelig. Restriksjonene har ført til at mange aktiviteter har blitt avlyst, noe som har hatt, og fortsatt har konsekvenser for både brukerne og de frivillige. Sentralen har hatt telefonvakt gjennom hele pandemien slik at de som trenger noen å snakke med, i det minste kan ta en telefonsamtale for å føle seg litt mindre ensomme. Ensomhet har blitt et stort problem for mange.

I slutten av mai begynte sentralen å åpne opp igjen for noen grupper. Da opplevde de at det kom ei enslig dame som fortalte at hun ikke hadde snakket med noen på 2 måneder. Daglig leder på sentralen har snakket med overlegen i kommunen angående de psykiske konsekvensene av de avlyste aktivitetene, og det å kunne starte opp igjen deler av aktivitetene innenfor kommunale og nasjonale retningslinjer. Fysisk kontakt med andre er svært viktig, spesielt for mennesker som bor alene. Det er ikke så mye som skal til for å føle nærhet til andre. En klem eller ei hånd på skulderen betyr ofte mye, og nå som det ikke har vært mulig har det blitt en stor belastning for mange. Sannsynligvis vil det bli ettervirkninger av dette som kan ha store konsekvenser.

Så fort det ble mulig å åpne litt opp igjen når restriksjonene lettet i mai, var de raske med å starte opp igjen. I lokalet teipet de gulvet slik at stolene skulle stå på faste plasser. De er nøye med å spritte hender og sitteplasser flere ganger daglig, og å overholde enmetersregelen. Det er viktig at deltakerne og de frivillige skal føle seg tryggere på sentralen, enn hva de gjør i butikken. Selv om de etter hvert kunne åpne igjen, er det mange betydningsfulle aktiviteter som ikke har vært mulig å fortsette med på grunn av smittevern. Følgetjeneste til tannlege, lege og lignende er eksempler på tjenester som kommunen har måttet overta. Det har kostet kommunen mange ekstra ressurser. Det positive med det er at de faktisk nå skjønner hvor god jobb de frivillige gjør når det gjelder slike tjenester.

Å handle for brukerne er en av aktivitetene som de har hatt mulighet til å fortsette med. På grunn av smittevernet så får de ikke lov til å gå inn til brukerne, så varene må settes på trappa. For mange er denne tjenesten et lysglimt i hverdagen, da de tidligere har hatt mulighet til å benytte denne anledningen til å ta en kaffekopp sammen hjemme hos brukeren og slå av en prat. Når det ikke lenger er mulig, er det tydelig at de enslige blir enda mer ensomme, kanskje spesielt de som er gamle eller syke og ikke har mulighet til å handle selv. Turvenn er også en aktivitet de har fortsatt med, men da er kravet at brukeren er i stand til å gå selv, slik at det er mulig å holde avstand hele tiden. De som er avhengig av hjelp, blir dermed automatisk ekskludert fra dette tilbudet, noe som er veldig synd med tanke på både de fysiske og psykiske helsefordelene ved å ha noen å gå tur sammen med.

Mange av de som har vært frivillige lenge, har knyttet sterke bånd til brukerne de har hjulpet. Utfordringen etter pandemien utbrøt, er at de til en viss grad må bryte disse båndene på grunn av avstanden som må holdes av sikkerhetsmessige årsaker. De kan ikke lenger opprettholde den samme kontakten og nærheten som tidligere. Konsekvensen av det kan være at relasjonen viskes ut. Slike relasjoner er viktige for både brukeren og den frivillige av forskjellige årsaker, for eksempel for å komme seg ut av en depresjon. Ved at de ikke lenger kan møtes som før, kan det føre til at den psykiske helsen blir dårligere og at det da er lettere å bli deprimert igjen på grunn av ensomhet.

Andre utfordringer

Den største problemstillingen til sentralen på systemnivå, er den økonomiske utfordring ved at alle sentralene får like mye støtte fra staten. Uavhengig av størrelse på kommunen og antall innbyggere får alle like mye i statlig støtte. Det gjør at det blir en skeiv fordeling på hva

som blir mulig å få til av aktiviteter. Det er en ulempe fordi de store kommunene da ikke har like gode muligheter til aktiviteter, som de små kommunene. Fordelen er at dette har vært et så stort problem at de har jobbet for en endring. Mest sannsynlig blir det en endring i fordelingsnøkkelen i 2022, som gjør at støtten fra staten blir basert på en annen ordning. Eventuelt et grunnbeløp og noe med innbyggertallet. Alt av økonomiske midler til aktiviteter og arrangementer, må søkes om i stiftelser og andre steder som for eksempel Sparebank 1. Frivillige bidrag og grasrotandelen til Norsk tipping er en av flere bidragsyttere når det kommer til økonomisk støtte.

Når det gjelder rekruttering, har sentralen gjort en god jobb. De bruker sosiale medier som Instagram, Facebook, frivillig.no osv. for å være synlige. Dette har vært med på å få enda flere yngre frivillige i systemet. Mens mange sentraler ofte har problemer med å rekruttere nok frivillige, har Hamar hatt det motsatte problemet. Utfordringen deres har vært å få nok tid til å intervju alle som har meldt seg.

Oppsummering

I denne rapporten har vi forsøkt å formidle de erfaringene vi opparbeidet oss i praksisuken på Hamar Frivilligsentral. Vi har skrevet om sentralen og hvilke aktiviteter de tilbyr, sett på kompetansen til de ansatte og de frivillige, og vi har observert brukere av tjenesten i kommunen. Vi har fått et lite innblikk i hverdagen på Frivilligsentralen, dessverre noe forkortet pga. koronasituasjonen.

Litteraturliste

Brevig, A. N. (2020, 13.juni). Ruth (89) setter stor pris på dette tilbudet: - Det er livsviktig for meg. *Hamar Arbeiderblad*. <https://www.h-a.no/2020/nyheter/ruth-89-setter-stor-pris-pa-dette-tilbudet-det-er-livsviktig-for-meg/?fbclid=IwAR11-m0BirwcBKMWNVT2XMjpL9U5sqyyfiKSRZg4fdgyrQuGE6zc0vtntEE>

Djupvik, A. R. & Eikås, M. (2020). *Organisert velferd: Organisasjonskunnskap for helse- og sosialarbeidarar* (3. utg.). Det Norske Samlaget.

Eide, S. B., og Oltedal, S. (2015). Verdiens betydning for vår forståelse og vår handling. I I. T. Ellingsen, I. Levin, B. Berg & L. C. Kleppe (red.) *Sosialt arbeid - en grunnbok*. (s. 80-96) Universitetsforlaget.

Fyrand, L. (2016). *Sosialt nettverk. Teori og praksis: Samarbeid og kobling med frivillige/uformelle hjelpere* (3.utg.). Universitetsforlaget.

Fellesorganisasjonen (2015). Yrkesetisk grunnlagsdokument. <https://www.fo.no/getfile.php/1324847-1580893260/Bilder/FO%20mener/Brosjyrer/Yrkesetisk%20grunnlagsdokument.pdf>

Skau, G. M. (2017). *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse i arbeid med mennesker* (5.utg.). Cappelen Damm AS.

Tjersland, O. A., Engen, G. & Jansen, U. (2013). *Allianser: verdier, teorier og metode i miljøorientert terapi med barn og unge*. (2.utg.). Gyldendal Akademisk.

Wadel, C., Fuglestad, O. L. (2014). *Feltarbeid i egen kultur*. Cappelen Damm Akademisk.

Ånnevik, T. (2020, 08. januar). Mjølkerampa blir det nye treffstedet i Hamar. *Hamar Arbeiderblad*. <https://www.h-a.no/2020/nyheter/mjolkerampa-blir-det-nye-treffstedet-i-hamar/?fbclid=IwAR3dGVcmxYyiiLaZCHL5IAMLVn354tnx4LvXKgXZDgiKYNgb2sKmaiajuFs>