



Norges miljø- og  
biovitenskapelige  
universitet

**Masteroppgave 2018 30 stp**

Fakultet for landskap og samfunn  
Professor Camilla Martha Ihlebæk

## **Folkehelse og frivillighetsarbeid**

Public health and volunteering

En kvalitativ undersøkelse om motivasjon for  
frivillighetsarbeid

---

---

**Trude Arka**

Folkehelsevitenskap  
Fakultet for landskap og samfunn



## Sammendrag

**Bakgrunn:** I møte med fremtidens utfordringer innen folkehelse- og velferdsfeltet trekkes ofte frivillig sektor frem som en del av løsningen. Deltagelse i frivillig arbeid er også viktig for å fremme deltakelse og sosial inkludering for enkeltmennesker. Men bare 10 % av frivilligheten foregår i helse og velferdssektoren, og det trengs mer kunnskap om motivasjon til de som velger å jobbe frivillig i denne sektoren.

**Mål:** Formålet med denne studien er å undersøke hva som motiverer frivillige til å bruke av sin tid på frivillighetsarbeid innenfor helse- og omsorgssektoren, og å undersøke hvordan de opplever det å jobbe der.

**Metode:** Semi-strukturerte dybdeintervju av 15 frivillige ved kafeen Møtestedet, som drives av Kirkens Bymisjon. Møtestedet er en kafe med en sosialfaglig profil for mennesker i rus- og gatemiljøet i Oslo. Informantene ble rekruttert internt gjennom forespørsel fra ledelsen ved Møtestedet. Data ble analysert ved hjelp av Malteruds systematiske tekstkondensering. Selvbestemmelsesteorien til Deci og Ryan (1985) ble benyttet som teoretisk rammeverk for studien.

**Resultat:** Analysen ble delt inn i startmotivasjon, opprettholdt motivasjon og opplevd arbeidsmiljø. Informantene hadde ofte sammensatt motivasjon for å starte ved Møtestedet, og hovedkategoriene som ble identifisert var et ønske om å *hjelp andre*, å oppleve *selvutvikling* eller *selvhjelp*, og noen oppgav også en *strategisk motivasjon*. Det å *hjelp andre* og *selvutvikling* var også hovedkategorier som kom frem under opprettholdende motivasjon, og i tillegg snakket informantene om *variasjon fra hverdagen* og *sosialt felleskap* som motivasjons-grunner. Informantene opplevde arbeidsmiljøet på Møtestedet som veldig godt, og hovedkategorier som kom frem gjennom tekstanalysen var *innflytelse*, *mestring*, *inkludering*, og *tilhørighet*.

**Konklusjon:** Funnene i studien viste at informantenes motivasjon for å starte som frivillig var mer preget av ytre regulering og kontrollert motivasjon, mens den opprettholdende motivasjonen hadde beveget seg gjennom en internaliseringsprosess til å bli mer integrert og autonom over tid. Informantene beskrev et autonomistøttende arbeidsmiljø, der de opplevde å få tilfredsstilt grunnleggende psykologiske behov, og dette kan bidra til å forklare hvordan motivasjonen hadde endret seg.

## English summary

**Background:** When addressing future challenges in the field of public health and welfare, the voluntary sector is often cited as part of the solution. Furthermore, participation in voluntary work is considered significant for promoting participation and social inclusion on an individual level. However, a mere 10 percent of voluntary work takes place in the health- and welfare sector, and more insight into motivation to volunteer in this sector is in demand.

**Goal:** The purpose of this study is to investigate what motivates volunteers to spend their time volunteering with one specific initiative within the health- and care sector, and to investigate how they experience working there.

**Method:** The study utilises semi-structured in-depth interviews with 15 volunteers at the café Møtestedet [The Meeting Place] run by Kirkens Bymisjon [The Church City Mission]. Møtestedet is a café with a socially oriented profile for people in marginalised life situations in Oslo. The informants were recruited internally on the request of Møtestedet's administration. Data is analysed using Malterud's systematic text condensation. Deci & Ryan's (1985) Self-determination theory is utilised as the study's theoretical framework.

**Results:** The analysis is divided into Motivation to Start, Sustained Motivation and Perceived Work Environment. Typically, the informants have composite motivations for starting to volunteer at Møtestedet. The main categories identified are *wishing to help others* and to experience *self-development* or *self-help*, with some reports of *strategic motivation*. *Wishing to help others* and *self-development* are also main categories for sustained motivation. In addition, informants speak of *a break from everyday life* and a *sense of community* as explanations for sustained motivation. The informants describe the work environment at Møtestedet as very good, and main categories emerging from text analyses are *the ability to influence, a sense of mastery, inclusion and belonging*.

**Conclusion:** The study's findings indicate that the informants' motivations for starting to volunteer are characterised by external regulation and controlled motivation. However, their sustained motivations have moved through an internalization process and become more integrated and autonomous with time. The informants describe an autonomy-supporting work environment, where they experience having basic psychological needs met, a fact contributing to the explanation of how their motivations have changed.

## Forord

Først og fremst ønsker jeg å takke de frivillige som stilte opp. Tilliten dere viste meg når dere åpent, ærlig og direkte delte av deres erfaringer og opplevelser, bidro til at denne studien ble en morsom og interessant oppgave for meg.

I tillegg fikk jeg god hjelp med rekruttering av informanter og organisering av intervjuer fra Frivillighetsansvarlig og nestleder ved Møtstedet, Kjersti Kloman Høyner.

Heldigvis har jeg hatt anledning til å hente inspirasjon og hjelp fra kunnskapsrike veiledere innenfor feltet. Professor Camilla Ihlebæk ved Norges Miljø- og Biovitenskapelige Universitet og Jeanine Brenna Seniorrådgiver frivillighet ved Kirkens Bymisjon.

Min svært gode turvenninne Solveig stilte opp som pilot for et intervju, kom med konstruktive innspill underveis og sørget for at jeg løsrev meg fra skjermen når det var tid for lufting av oss og hundene.

Min tenåringsønn mener nok at jeg har vært mye opptatt den siste tiden, samtidig har jeg fått inntrykk av at Edvard synes det er litt kult at mamma har forsøkt seg på en mastergrad.

Denne oppgaven har gitt meg utfordringer og ny kunnskap, mye glede og energi.

Tusen takk, alle sammen!

Oslo 14. mai 2018

Trude Arka

## Innholdsfortegnelse

Sammendrag .....	2
English summary .....	3
Forord.....	4
Oversikt over figurer, tabeller og vedlegg.....	7
1. Introduksjon.....	8
2. Bakgrunn .....	9
2.1 Frivillighet i en norsk kontekst .....	10
2.1.1 Frivillighetsarbeid og folkehelse.....	10
2.1.2 Utvikling og barrierer i norsk frivillighet.....	12
2.2 Frivillighet og motivasjon .....	15
2.2.1 Hva skaper mening og engasjement i frivillig arbeid.....	15
2.2.2 Hva motiverer frivillige til å bli i organisasjoner.....	18
2.3 Motivasjon og motivert adferd.....	21
2.4 Selvbestemmelsesteorien.....	24
2.4.1 Teorien om kognitiv evaluering.....	25
2.4.2 Teorien om organisk integrasjon.....	26
2.4.3 Teorien om grunnleggende psykologiske behov.....	29
2.5 Formål og problemstilling .....	34
3. Metode.....	35
3.1 Valg av forskningsdesign og metode .....	35
3.2 Forforståelse og rollen som forsker.....	38
3.3 Praktisk gjennomføring av studien.....	39
3.3.1 Utforming av intervjuguide .....	40
3.3.2 Rekruttering av informanter .....	40
3.3.3 Gjennomføring av intervjuene.....	43
3.3.4 utfordringer .....	43
3.4 Analyse og tolkning .....	44
3.5 Etske vurderinger .....	46
4. Resultat.....	48
4.2 Startmotivasjon .....	49
4.2.1 Hjelpe andre.....	49
4.2.2 Selvutvikling.....	50
4.2.3 Selvhjelp.....	51
4.2.4 Strategisk motivasjon .....	52

4.3 Opprettholdt motivasjon.....	52
4.3.1 Hjelpe andre.....	52
4.3.2 Selvutvikling.....	53
4.3.3 Variasjon fra hverdagen .....	54
4.3.4 Sosialt felleskap .....	55
4.4 Opplevd «arbeidsmiljø» .....	56
4.4.1 Innflytelse.....	56
4.4.2 Mestring .....	57
4.4.3 Inklusjon.....	58
4.4.4 Tilhørighet.....	59
5. Diskusjon.....	60
5.1 Startmotivasjon .....	60
5.1.1 Hjelpe andre.....	61
5.1.2 Selvutvikling.....	63
5.1.3 Selvhjelp.....	64
5.1.4 Strategisk motivasjon .....	65
5.2 Opprettholdt motivasjon.....	66
5.2.1 Hjelpe andre.....	66
5.2.2 Selvutvikling.....	66
5.2.4 Variasjon fra hverdagen .....	67
5.2.5 Sosialt felleskap .....	68
5.3 Opplevd «arbeidsmiljø» .....	69
5.3.1 Innflytelse.....	69
5.3.2 Mestring .....	70
5.3.3 Inklusjon.....	71
5.3.4 Tilhørighet .....	72
5.4 Motivasjon i lys av selvbestemmelsesteorien.....	72
5.4.1 Teorien om kognitiv evaluering.....	73
5.4.2 Teorien om organisk integrasjon.....	74
5.4.3 Teorien om grunnleggende psykologiske behov.....	76
5.5 Metodediskusjon.....	79
5.4.1 Relevans i studien .....	79
5.4.2 Validitet og reliabilitet .....	80
5.4.4 Generalisering.....	81
6. Oppsummering og implikasjoner for videre forskning .....	83
Litteraturliste .....	85

## Oversikt over figurer, tabeller og vedlegg

### Figurer:

Figur 1. Motivasjonskontinuumet.....s. 28

Figur 2. Teorien om selvbestemmelse. ....s. 31

### Tabeller:

Tabell 1. Oversikt over informanter.....s. 42

Tabell 2. Temaer og hovedkategorier.....s. 48

### Vedlegg:

Vedlegg A. Intervjuguide .....s. 93

Vedlegg B. Informert samtykke til deltakelse i studien.....s. 95

Vedlegg C. NSD godkjenning av prosjektet.....s. 97



# 1. Introduksjon

Norge er et land med sterke tradisjoner for frivillighet og ligger i et globalt perspektiv på topp i prosentvist antall innbyggere som engasjerer seg i frivillig arbeid (Folkestad et al., 2015; Wollebæk & Sivesind, 2010). Frivilligheten bygger på menneskers dugnadsånd gjennom engasjement og ubetalt innsats. Den frivillige virksomheten i Norge finnes blant annet innenfor kultur, idrett, helse- og omsorg, barn og unge, i minoritetsmiljøer og innen bistandsarbeid. I tillegg er mange engasjert i frivillig arbeid innenfor natur og friluftsliv, politikk, sosiale tjenester og folkehelsearbeid (Folkestad, Christiansen, Strømsnes & Selle, 2015).

Sivilsamfunnets rolle har i de senere årene fått økt oppmerksomhet i myndighetenes folkehelsearbeid, noe som særlig henger sammen med høyere levealder og en forventet økt andel eldre i befolkningen. I møte med fremtidens utfordringer på helse- og velferdssfeltet trekkes ofte frivillig sektor frem som en del av løsningen. Dette blir blant annet tematisert i Nasjonal strategi for frivillig arbeid på helse- og omsorgsfeltet (2015–2020). Et grunnpremiss for politikken på dette feltet er at deltakelse i sivilsamfunnet har positive helsegevinster, både for den som deltar og for samfunnet som helhet.

Det er et politisk mål å skape større rom for frivilligheten for å styrke folkehelsen, demokratiet og velferdssamfunnet (Frivillighetserklæringen, 2015). Organisasjoner innen idrett, kultur og fritid har den høyeste andelen frivillige mens kun 10 % av frivilligheten foregår i helse- og omsorgssektoren (Folkestad et al., 2015). Det trengs mer kunnskap om motivasjon til de som velger å jobbe frivillig i denne sektoren. Formålet med denne studien er derfor å undersøke hva som motiverer frivillige til å bruke av sin tid på frivillighetsarbeidet innenfor helse- og omsorgssektoren, og å undersøke hvordan de opplever det å jobbe der. Denne oppgaven skrives i samarbeid med Kirkens Bymisjon.

## 2. Bakgrunn

I denne oppgaven blir frivillig arbeid definert som en aktivitet som løses av fri vilje - uten kompensasjon, der personer gjør noe til fordel for en organisasjon som utfører helse- og omsorgstjenester.

Frivillige organisasjoner defineres som en sammenslutning av personer eller virksomheter som driver frivillig virke på ikke-fortjenestebasert og ikke-offentlig basis. Dette kan være frivillige lag, foreninger, stiftelser, nettverk og paraplyorganisasjoner. Organisasjonene kan ha ulike typer ideelle formål som eksempelvis miljøvern, menneskerettigheter, fremming av tro og livssyn og folkehelsearbeid (Elstad, 2010, s. 192). Frivillighet innenfor organisasjonslivet står for store og viktige samfunnsbidrag. Frivilligheten har en betydelig økonomisk verdi, samtidig som deltakelsen kan gi viktige bidrag til sosial integrasjon og vedlikehold av demokratiet (Wollebæk & Flademoe, 2015).

Frivillige organisasjoner har ikke som formål å skape økonomisk overskudd, men å tilfredsstille samfunnsmessige behov eller interesser som ikke blir dekket av det offentlige eller private. De fleste frivillige organisasjoner skaper i stor grad sine egne inntekter gjennom medlemskap, deltageravgifter og salg av varer og tjenester. Noen av virksomhetene får også finansiering gjennom offentlige bevilgninger og tilskuddsordninger (Arnesen, Sivesind & Gulbrandsen, 2016). Frivillige organisasjoner baserer seg ikke kun på frivillig arbeid, de har også betalte ansatte, og det er derfor viktig å skille mellom frivillig arbeid og frivillige organisasjoner (Elstad, 2010, s.192). En internasjonal definisjon på frivillig arbeid er: "Unpaid non-compulsory work; that is, time individuals give without pay to activities performed either through an organization or directly for others outside their own household" (deMedina, 2011, s.13).

I følge Folkehelseloven (2012) er ansvaret for folkehelsearbeidet lagt til kommunene. Derfor må kommunene iverksette tiltak som fremmer helsen og forebygger sykdom, både innenfor og utenfor helsesektoren (Folkehelseloven, 2012, §§ 4-7). Kommunene oppfordres på bakgrunn av dette til å samarbeide med frivillige sektor for å nå målene (St.meld. nr. 47 (2008-2009), 2009). Det ligger gode muligheter i å engasjere flere i frivillig arbeid, dette krever systematisk

oppfølging med rekruttering, organisering, koordinering, opplæring, motivasjon og veiledning (St.meld. nr. 29 (2012-2013), 2013).

## 2.1 Frivillighet i en norsk kontekst

Frivillige organisasjoner har hatt en synlig og viktig rolle i Norge i mer enn hundre år, og vært svært betydningsfulle i utviklingen og oppbygningen av demokratiet og det norske samfunnet (St.meld. 39 (2006-2007), 2007). Det var den folkelige mobiliseringen rundt midten av forrige århundre som resulterte i den første bølgen av frivillige foreninger. Foreningene var opptatt av religion, folkeopplysning og fattigdom. De var basert på kollektivt og verdimeslig engasjement og det meste av arbeidet ble utført av frivillige. Det vokste frem en bevissthet om at man måtte stå sammen og hjelpe hverandre for å kunne utrette noe i det moderne samfunnet, og slik ble det skapt tilhørighet og fellesskap (Wollebæk, Selle & Lorentzen, 2000, s. 77).

### 2.1.1 Frivillighetsarbeid og folkehelse

I følge Flademoe og Folkestad (2017) bør organisasjoner og offentlige myndigheter være varsomme med å hevde at deltakelse i frivillig arbeid har helsefremmende effekter. Rapporten viser til analyser av de samme personene fulgt over tid i perioden 2014-2016 hvor deltakelse i frivillig arbeid og positive helse- og livskvalitetseffekter for ulike organisasjonstyper har blitt analysert (Flademoe & Folkestad, 2017). Det viser seg både av tidligere forskning og av analyser presentert i rapporten at direkte helsegevinster av lokalt organisasjonsliv og individuell sivilsamfunnsdeltakelse på et generelt nivå er begrenset. Det er likevel slik at analysene viser tegn på at positive helse- og livskvalitetseffekter er mer synlige blant frivillige innenfor organisasjonskategoriene velferd, kultur og fritid. Her er effekten gjerne tydeligere for de yngste og de eldste frivillige deltakerne (Flademo & Folkestad, 2017).

Mange studier har også vist at det er en positiv sammenheng mellom deltakelse i frivillig arbeid og selvrapportert god helse og livskvalitet (Wollebæk, Sætrang & Fladmoe, 2015; Bang & Ross,

2009; Black & Living, 2004). Livskvalitet inkluderer ulike mål på velvære, som trivsel, mestring, meningsfullhet og positive relasjoner til andre mennesker (Helsedirektoratet, 2015). Dersom man sammenligner med personer som ikke deltar i frivillig arbeid, rapporterer som regel de frivillige at de har bedre allmennhelse, færre fysiske helseplager, mer velvære og bredere sosiale nettverk (Wollebæk, Sætrang & Fladmoe, 2015; Shye, 2010; Bussell & Forbes, 2006; Wilson, 2000). Spørsmålet er om frivillig arbeid bidrar til bedre helse og livskvalitet, eller om organisasjonslivet primært tiltrekker seg personer som i utgangspunktet har bedre helse og livskvalitet enn andre (Fladmoe & Folkestad, 2016). Den samlede forskningslitteraturen peker mot at det er en betydelig selvseleksjon i frivillighetspopulasjonen (Fladmoe & Folkestad, 2016), og at frivilligheten tiltrekker seg personer som i utgangspunktet har god helse og livskvalitet. Men forskning viser også at enkeltgrupper som for eksempel eldre og arbeidsløse kan ha helsegevinster ved frivillig deltakelse (Fladmoe & Folkestad, 2016). Deltagelse i frivillig arbeid er også vist å øke menneskers livstilfredshet og sosial kontakt (Veenhoven, 2015), og sosial støtte er funnet å være en av de viktigste faktorene for å redusere dødelighet og å oppleve god helse (Holt-Lunstad, Smith, & Layton, 2010).

Det kan være gunstig å delta i frivillig arbeid, men dersom man legger ned for mye arbeid, kan det føre til økt stressnivå og fysisk overbelastning. Hvor grensen for deltakelse går vil avhenge av hvor mange arenaer man er aktiv på ellers i livet (Wollebæk et al., 2015). Eldre har gjerne færre arenaer de er aktive på enn yngre, og Eldres sosiale nettverk svekkes som regel med alderen, både fordi eldre trer ut av arbeidslivet og fordi venner og familie faller fra. Dette kan i verste fall føre til sosial isolasjon, ensomhet og depresjon. Dette understreker betydningen av frivillig sektor som en mulig arena for sosial integrasjon (Fladmoe & Folkestad, 2016). Deltakelse i frivillig arbeid kan også ha en selvstendig fysisk effekt, ved at deltakelsen holder eldre i aktivitet. Samtidig er ikke helseproblemer forbeholdt eldre. Det viser seg at allerede fra 30-årsalderen svarer mer enn 20 prosent av dem som ikke deltar i frivillig arbeid at helseproblemer er en viktig barriere (Wollebæk et al., 2015).

I litteraturen generelt behandles gjerne frivillig arbeid som en generell samlekategori. Et viktig premiss for at deltakelse i frivillig arbeid skal ha gunstige effekter på livskvalitet, er imidlertid at deltakelsen drives av indre motivasjon og ikke av pliktfølelse (Flademo & Folkestad, 2016).

Eksempelvis kan personers deltakelse bestå av en pliktfølelse i form av å utføre frivillig arbeid fordi de føler at de bør gjøre det siden noen i familien har gjort det samme tidligere. Dersom den sosiale normen sier at man bør utføre frivillig arbeid, kan gevinstene av deltakelsen svekkes (Flademoe & Folkestad, 2016).

### **2.1.2 Utvikling og barrierer i norsk frivillighet**

Det har vært en jevn økning i andelen frivillige som bidrar til organisasjoner på velferdsfeltet, men samtidig går gjennomsnittlig antall timer per frivillig ned (Folkestad, Flademoe, Sivesind, Eimhjellen & 2017). Innenfor andre organisasjonstyper er det mindre endringer over tid. Tidligere var det en viss tilbakegang i andelen av befolkningen som deltok i frivillig arbeid (Wollebæk & Sivesind, 2010; Wollebæk, Selle & Strømsnes, 2008). På bakgrunn av dette tyder de nasjonale rapportene på at nivået holder seg relativt stabilt over tid (Folkestad, et al., 2017; Wollebæk, et al., & 2015; Wollebæk & Sivesind, 2010; Wollebæk, et al., 2008). Det er likevel en tendens til noe vekst på alle felter i Norge, noe som henger sammen med en generell økning i andelen frivillige. Mens andelen frivillige var i overkant av 50 prosent på 1990-tallet, er andelen på om lag 60 prosent på 2010-tallet. En mulig forklaring på dette, er at det i perioden har vært større oppmerksomhet rundt samarbeid mellom kommunen og frivillige organisasjoner (Folkestad, et al., 2017). Eksempelvis bidrar frivillige mer som besøksvenner på institusjoner og eldresentre nå enn tidligere.

I følge Wollebæk og Sivesind (2010) er frivilligheten i Norge i en endring. Det kan se ut til at det er flere trekk som peker i retning av mer refleksive former for frivillighet. Det vil si at frivillige er i mindre grad medlemmer i organisasjonene de gjør frivillig arbeid for, og organisasjonene engasjerer i økende grad frivillige uten formell tilknytning (Wollebæk & Sivesind, 2010). I stedet for at de frivillige blir i en organisasjon der de kanskje har livslang tilknytning, er frivillige på leting etter hvor de kan bidra på en best mulig måte for seg selv. Frivillig engasjement har altså mer fokus på selve aktiviteten enn for hvilken organisasjon arbeidet utføres (Folkestad et al, 2015; Wollebæk & Sivesind, 2010). Dette krever igjen mer aktiv «research» av den enkelte frivillige for å få oversikt over frivillige aktiviteter som tilfredsstillende den enkeltes verdier og

behov. Dersom organisasjonen i samtale med frivillige etterspør typer kompetanse som de trenger samt frivilliges behov, øker sjansene for at personen gjør frivillig arbeid betydelig (Folkestad et al., 2015).

Det viser seg at eldre er mer lojale mot de frivillige organisasjonene og deltar i større grad enn de yngre. Dette kan være fordi eldre har mer tid og overskudd til å utføre frivillig arbeid enn yngre. Antall timer frivillige deltar er cirka 14-15 timer i måneden, dette tallet har knapt endret seg over tid. Forskjellen nå er at denne tiden er delt mellom flere organisasjoner (Folkestad, et al., 2017). Videre viser det seg at personer med høyere utdanning, spesielt unge menn, deltar oftere i frivillig arbeid enn personer uten utdanning. Det er derimot ikke betydelige forskjeller i utdanningsnivået når det gjelder kvinner og deltakelse i frivillig arbeid (Wollebæk & Sivesind, 2010).

En utvikling mot økt refleksivitet representerer en potensiell utfordring for de frivillige organisasjonene. Når lojaliteten til enkeltorganisasjoner svekkes, vil det kreve mer innsats fra organisasjonene for å rekruttere og beholde frivillige over tid. Studier viser også hvordan frivillige som arbeider for profesjonelt ledete organisasjoner uttrykker mer tilfredshet og større vilje til å fortsette som frivillige (Wollebæk, et al., 2015). Ledelse blir derfor enda viktigere fremover både med tanke på hvilken retning organisasjonene utvikler seg i, men også for å ivareta og beholde den frivillige innsatsen. Det viser seg også at det er en nedgang i frivillig arbeid for religiøse organisasjoner i Norge, om det ses bort fra at Den norske Kirke inkluderes i frivillig sektor i dataene fra 2014 (Folkestad, et al., 2017).

Forskningen på frivillighet i Norge har også sett på faktorer som kan bidra til å forklare hvorfor noen blir frivillige og andre ikke (Wollebæk, et al., 2015). Det viste seg at de vanligste årsakene til at folk ikke gjør frivillig arbeid er mangel på tid, mangel på interesse, eller at en befinner seg utenfor rekrutteringsnettverkene som bringer folk inn i frivillighet. Sosiale nettverk har stor betydning for om man deltar i frivillig arbeid eller ikke. Veldig mange begynner med frivillig arbeid fordi noen spør dem, eller fordi de får høre om mulighetene gjennom noen de kjenner. Dette er som regel rekruttering gjennom såkalte svake bånd - ikke gjennom familie- og vennskapsbånd. Det gjelder både for «kjernefrivillige» som gjør mer enn ti timer frivillig arbeid

per uke og «korttidsfrivillige» (Folkestad, et al., 2017). Det viser seg også at det er majoritetsbefolkningen i Norge som har størst deltakelse i frivillige organisasjoner (Enjolras & Wollebæk, 2010). Menn får også forespørsler oftere enn kvinner og høyt utdannende får oftere forespørsler enn lavt utdannede. De som føler seg som en del av et nabofellesskap blir oftere spurt enn de som ikke gjør det. Videre er det ulike barrierer som gjør seg gjeldende på ulike stadier i livsløpet. Yngre viser til at de er opptatt med andre aktiviteter, at de ikke har blitt spurt eller at de ikke vet hvor de skal starte. Middeldrende vektlegger liten tid på grunn av krevende arbeidssituasjon eller at de er opptatt med familie og andre aktiviteter. Mens eldre ofte oppgir helsegrunner som årsaker til hvorfor de ikke gjør frivillig arbeid (Flademoe & Folkestad, 2016).

Mennesker med høy sosioøkonomisk status er overrepresentert blant frivillige (Wollebæk & Sivesind, 2010; Flademoe & Folkestad, 2016). Personer med høy husstandsinntekt og høy utdanning utfører oftere frivillig arbeid enn det personer med lav inntekt og lav utdanning gjør. Dette kan ha sammenheng med at høyt utdannede oftere får forespørsler om å bidra enn lavt utdannede. Noe som trolig kan forklares med at høyt utdannede har bredere sosiale nettverk, de framstår som mer attraktive for «rasjonelle rekrutteringsagenter», i tillegg vil de som rekrutterer til frivillighet ofte forsøke å verve personer som likner dem selv. Personer med høy utdanning vil mest sannsynlig også oftere bevege seg i sosiale miljøer der frivillighet er en norm, noe som igjen kan føre til oppmuntringer og forventinger om å bidra med frivillig arbeid (Wollebæk et al., 2015).

Frivillig arbeid har både tidsmessige og emosjonelle kostnader. Den aller viktigste ressursen frivillig arbeid legger beslag på, er tid. Dette skulle kanskje tilsi at personer som har det mest travelt i størst grad står utenfor det frivillige organisasjonslivet. Forskning viser derimot at heltids yrkesaktive oftere er frivillige enn både de som arbeider deltid og de som står utenfor arbeidslivet. Det viser seg også at høyt utdannede i større grad opplever nytteverdier og i mindre grad kostnader ved frivillighet. Her kan nytteverdiene forstås som at aktiviteten er givende, tilfredsstillende, utfordrende og morsom. Mens kostnadene kan forstås som at aktiviteten er fysisk slitsom, utmattende eller frustrerende. Bevissthet om samfunnsutfordringer og interesse for sosiale forhold blir ofte stimulert gjennom utdanning. Dette kan forklare hvorfor høyt utdannede personer ser annerledes på verden og dermed hvordan de tenker rundt frivillighet. På bakgrunn av

dette er det derfor rimelig å forvente at høyt utdannede generelt er mer motiverte for frivillig arbeid enn lavt utdannede (Wollebæk et al., 2015).

I følge Wollebæk og Sivesind (2010) har hvilken livsfase personer befinner seg i konsekvenser for om de utfører frivillig arbeid eller ikke. I moderne samfunn kan det skilles mellom tre distinkte faser i livsløpet. Den første fasen er en tidlig fase preget av sosialisering, utvikling og utdanning. Den midtre fasen er preget av etableringen av familie og hjem samt yrkesaktivitet. Den tredje fasen er etter at eventuelle barn forlater hjemmet og pensjonisttilværelsen. Det er et vanlig funn i litteraturen at omfanget av frivillighet er høyest i den andre av disse fasene (Wollebæk & Sivesind, 2010). Dette kan ses i sammenheng med den høye andelen frivillige i organisasjoner innenfor kultur, idrett og fritid. Når det gjelder frivillige tilknyttet organisasjoner som utfører velferdsopdrag er andelen mer jevnt fordelt (Wollebæk et al., 2015).

## 2.2 Frivillighet og motivasjon

### 2.2.1 Hva skaper mening og engasjement i frivillig arbeid

Det viser seg at motivasjonen for frivillig arbeid har økt fra 1998 til 2014. Denne utviklingen har skjedd samtidig som at stadig færre synes det er viktig å jobbe for en bestemt organisasjon. Bakgrunn for dette er som tidligere nevnt, at frivillige har blitt mer opptatt av oppgaven de skal løse fremfor lojalitet til en organisasjon (Wollebæk et al., 2015). I følge Güntert, Strubel, Kals og Wehner (2016) kan frivillig arbeid beskrives som planlagt hjelp som er gjennomtenkt og bestemt ut fra behov og interesser, og ikke bare spontant valgt.

I følge Wollebæk et al. (2015) varierer motivasjonen for frivillig arbeid etter ulike livsfaser. Det viser seg at yngre i større grad oppgir «utvidelsesbegrunnelser» som lærings- og arbeidsmarkedsbegrunnelser. Eksempelvis kan læringsbegrunnelser være et ønske om å lære noe gjennom praktisk erfaring. Arbeidsmarkedsbegrunnelse kan være et ønske om å ha en referanse på CV-en over at man har arbeidet frivillig. Eldre oppgir «vedlikeholds-begrunnelser», som selvaktelses-, verdi- og sosiale begrunnelser. Eksempelvis kan selvaktelsesbegrunnelser være det å føle seg til nytte og mer fornøyd med seg selv ved å bidra frivillig. Verdibegrunnelser kan være



å gjøre noe konkret for saker vedkommende er opptatt av, eller en måte å vise støtte og medfølelse med dem som har det verre. Sosiale begrunnelser handler om at folk i nære relasjoner har oppfordret vedkommende til å arbeide frivillig, eller vedkommende har venner og bekjente som arbeider frivillig. Noen motiver er mer ideelle og altruistiske, som for et eksempel ønske om å hjelpe, mens andre er mer relatert til egne behov (Elstad, 2010, s. 196). Motiver varierer i ulike former for frivillighet. Verdibegrunnelser er de viktigste innen helse- og sosialfeltet, samt i religiøse og internasjonalt orienterte organisasjoner (Wollebæk et al., 2015). Dette kan peke i retning av at idealisme er svært viktig for frivillige innen helse- og sosialfeltet, mens mer egoistiske begrunnelser samme sted er mindre viktige (Elstad, 2010, s. 196).

Frivillige motiveres ofte av et ønske om å hjelpe andre, gi noe tilbake til samfunnet eller hjelpe de som er mindre heldige stilt enn dem selv (Wollebæk et al., 2015; Black & Living, 2004). I følge Sivesind (2007) kan frivillige stille med en annen troverdighet og kanskje også et større engasjement i samhandling med sårbare grupper, enn andre som får betalt for å gjøre den samme jobben. Følgelig kan frivillige arenaer være et sted for folk å vise engasjement og interesse for sine medmennesker. Når det gjelder trivsel, viser studier at det å hjelpe andre også gir flere fordeler for de som hjelper (Vecina, Chacòn, Marzana, & Marta, 2013). Altruisme blir definert som vilje til å handle til det beste for andre, selv om resultatet ikke nødvendigvis gagnar en selv. Det dreier seg altså om uselviskhet, det å bry seg om andres velbefinnende. Egoisme defineres som en grunnleggende egenskap som hevder at det er riktig å handle på en slik måte at det tjener den som handler. Dette dreier seg altså om selvorienterte motiver. På den ene siden oppgis altruisme som et konsekvent motiv for frivillig arbeid (Güntert et al., 2016; Bang & Ross, 2009; Black & Living, 2004). På den andre siden argumenterer imidlertid evolusjonsteori for at altruistiske handlinger drives av egoistiske motiver (Black & Living, 2004).

I følge en studie utført av Black & Living (2004) motiveres ofte frivillige i form av altruistiske eller humanitære verdier som forståelse og læring, sosiale relasjoner, karriereforberedelser og personlig utvikling. I følge Wollebæk et al. (2015) oppgir frivillige flere grunner for hvorfor de engasjerer seg i frivillig arbeid, men begrunnelsen som flest kommer med er å bidra i en sak de er opptatt av. Personlig utvikling er viktig for frivillige, i likhet med det å bringe ferdigheter og erfaringer til sin frivillige rolle (Black & Living, 2004). Videre motiveres frivillig særlig av det å

kunne lære noe, samt å handle i tråd med egne verdier (Wollebæk et al., 2015; Black & Living, 2004). Flere oppgir også at de er frivillige fordi de har venner som engasjerte seg i frivillig arbeid (Wollebæk et al., 2015). Eldre har et sterkt behov for å føle seg nyttig eller produktive (Bussell & Forbes, 2006). Generelt sett blir frivillig arbeid sett på som en velkommen endring fra jobb og bidrar til å sette lønnet arbeid i perspektiv. Behov for egentid og for å gjøre noe utenfor familien samt å kunne føle mestring er også viktige motivasjoner for frivillig arbeid (Black & Living, 2004).

Frivillig arbeid kan fungere som viktige møteplasser for mennesker der tilhørighet- og identitet oppstår på tvers av alder, kjønn, trosretninger og sosioøkonomisk status (Wollebæk et al., 2015). Det er velkjent at personer med høyere utdanning, høyere inntekter og de som er mer religiøse, er mer tilbøyelige til å jobbe frivillig. I følge Shye (2010) er mulighetene for å uttrykke sin personlighet og å uttrykke sin tro svært viktig for enkelte frivillige. Slike opplysninger kan være verdifulle i rekruttering av frivillige, men også for å beholde frivillige (Shye, 2010).

Det viser seg at det er de eldste og de med lavest utdanning som er mest opptatt av de sosiale sidene av det frivillig arbeidet (Wollebæk et al., 2008). Deltakelse i frivillig arbeid kan bidra til et større sosialt nettverk (Wollebæk et al., 2015). Det å ha muligheten til å utvikle vennskap og få en følelse av å tilhøre i et sosialt felleskap er en viktig motivasjonsfaktor for å være frivillig (Shye, 2010). Frivillig arbeid gir sosial kontakt med andre mennesker, samt muligheter for åndelig refleksjon og selvrefleksjon om livets hensikt og mening (Black & Living, 2004).

Det å engasjere seg i frivillig arbeid kan bidra til å fremme god helse og livskvalitet gjennom å oppnå erfaring og ferdigheter (Bussell & Forbes, 2006; Black & Living, 2004; Wilson, 2000). Frivillig arbeid belønnes gjerne med takknemlighet og anerkjennelse, og er derfor en potensielt viktig kilde til styrket selvbilde (Flademoe & Folkestad, 2016). Frivillig arbeid bidrar også til følelsesmessig velvære som å være givende, morsomt, stimulerende, gi sosial kontakt og en følelse av samfunnsengasjement. Disse erfaringene er alle viktige aspekter for å opprettholde god helse og livskvalitet (Bussell & Forbes, 2006; Black & Living, 2004). I følge Black og Living (2004) er det også noen kostander i forbindelse med frivillig arbeid som kan være skadelige for

god helse og livskvalitet. Dette er kostnader i form av en følelse av frustrasjon, stress og press, kostander i form av forventinger og andre negative aspekter ved organisasjonen.

Det kan se ut til at dersom frivillige føler seg verdsatt og føler at det frivillige arbeidet utgjør en forskjell, føler gode relasjoner samt opplever mestring ved å få brukt sin erfaring, er det større sannsynlighet at de fortsetter med det frivillige arbeidet (Wollebæk et al., 2015; Black & Living, 2004).

### **2.2.2 Hva motiverer frivillige til å bli i organisasjoner**

Det å tiltrekke seg og beholde frivillige fortsetter å være blant de vanskeligste og mest tidkrevende oppgavene som organisasjoner står overfor (Milette & Gagné, 2008). Avklarering av hvorfor frivillige velger å delta, samt vurdering av hvilke typer belønninger som er mest effektive kan være med på å bidra til å holde på den frivillige (Phillips & Phillips, 2010). Da frivillig arbeid ikke medfører konkrete personlige gevinster som for eksempel lønn, må organisasjoner finne andre virkemidler for å motivere og beholde den frivillige innsatsen (Milette & Gagné, 2008). Studier av frivillige som utfører velferdstjenester viser ulike motivasjoner som ønske om å bidra, sosial kontakt, personlig interesser og andre følelsesmessige behov (Bang & Ross, 2009). Dette gjenspeiler både altruistiske og egoistiske motivasjoner, noe som tyder på at frivillige ikke bare ønsker å hjelpe organisasjonene, men at de også forventer en slags personlig belønning av den frivillige jobben de gjør (Bang & Ross, 2009).

Noen ganger tilbys frivillige symbolske verdier for å øke det frivillig engasjement og slik positivt påvirke den frivillige innsatsen (Phillips & Phillips, 2010). Dette kan eksempelvis være belønninger i form av et takkekort, en middag eller et fagmøte for egen læring. Det viser seg at frivillige responderer ulikt på belønninger. Noen frivillige kan faktisk være mindre tilbøyelige til å gi av sin tid hvis de opplever at de blir betalt eller på annen måte kompensert for deres innsats. Andre er mer positive til belønninger, selv om de ikke forventer å motta noe. I mange tilfeller foreslår forskningen at i stedet for konkrete gaver til frivillige, ville ledere faktisk produsere bedre resultater til lavere kostnader ved å konsentrere seg om å tilby, forbedre eller skape immaterielle fordeler (Phillips & Phillips, 2010). Eksempelvis kan en organisasjon skape

muligheter for frivillige til å bygge relasjoner mellom alle involverte. Mye tyder på at det viktigste er å kommunisere belønningens symbolske verdi, slik at de frivillige forbinder belønningen med å bli verdsatt av organisasjonen (Phillips & Phillips, 2010).

Det er velkjent at egenskaper ved selve jobben påvirker arbeidstakernes motivasjon og prestasjoner (Milette & Gagné, 2008; Wu, Li & Khoo, 2016). Det vil si at de frivillige oppgavene bør utformes slik at de blir mer motiverende for den enkelte (Milette & Gagné, 2008; Vecina et al., 2013). Dersom organisasjoner ønsker at frivillige skal bli værende, må det være fokus på å utvikle en følelse av engasjement til organisasjonen. Hvis organisasjonen ønsker at frivillige skal føle seg verdsatt, må den sørge for at de frivillige føler seg engasjert i det de gjør (Vecina et al., 2013).

Flere studier har undersøkt motivasjonen til frivillige i et autonomt versus et kontrollert arbeidsmiljø (Oostlander, Güntert, Schie & Wehner, 2014; Bidee, et al, 2013; Haivas, Hofmans & Pepermans, 2012; Boezeman & Ellemers, 2009). I et autonomt arbeidsmiljø har frivillige stor grad av selvbestemmelse i jobben, mens i et kontrollert arbeidsmiljø blir frivillige mer styrt og kontrollert. Resultatene indikerer en positiv sammenheng mellom frivilliges autonome motivasjon og deres arbeidsinnsats. Ved å skape et autonomi-stimulerende miljø, vil miljøet påvirke prestasjonene (Bidee et al., 2012).

Videre er det viktig at frivillige vet hvordan deres arbeid bidrar til å oppnå organisasjonens mål (Milette & Gagné, 2008). Strategier for å formidle organisasjonsverdier, mål og resultater kan være nyttige for å fremme frivilliges tilhørighet til organisasjonen (Vecina et al., 2013). Når frivillige føler at de virkelig trengs og er ansvarlige, vil deres jobbytelse blir bedre (Bang & Ross, 2009). Derfor bør organisasjonene ha et klart oppdrag og en stillingsbeskrivelse for frivillige. Det å etablere relasjoner og gi beslutningsmyndighet til frivillige kan være med på å øke autonomi. Frivillige må få nok informasjon og støtte til å ta egne beslutninger, hvis ikke kan det være bedre å sette mål og ta beslutninger sammen (Milette & Gagné, 2008).

I følge Lochocki (2013) er ungdoms engasjement mer kortsiktig enn før, og rettet mot konkrete formål. Det er flere studier som støtter at ungdom tror samfunnsengasjement vil gi et fortrinn når

de skal ut i arbeidslivet. Derfor må de frivillige organisasjonene finne nye måter for å inspirere ungdom og opprettholde engasjementet (Lochocki, 2013). Flere studier fra USA og Storbritannia viser at frivillige arbeider for en organisasjon når et familiemedlem eller noen i nær omgangskrets drar nytte av organisasjonen (Bussell & Forbes, 2006). Mange frivillige tror også de kan bidra positivt til organisasjonen, fordi de har spesifikke ferdigheter som vil gi fordeler til organisasjonen. Samtidig er det mer sannsynlig at personer vil være frivillige hvis de har en venn eller et familiemedlem i organisasjonen (Bussell & Forbes, 2006).

I forbindelse med frivillig arbeid har autonom motivasjon vært knyttet til tilfredshet og lav intensjon om å slutte (Millette & Gagné, 2008; Güntert et al., 2016) Frivillige ledere bør fokuserer på å forstå hvilke motivasjonsfaktorer som påvirker frivilliges tilfredshet (Bang & Ross, 2009). Lederoppgaver bør også knyttes til rekruttering og opplæring av frivillige for å matche enkeltpersoners interesser og evner og oppgavene som skal utføres (Bang & Ross, 2009).

Det viser seg at frivillige som driver med aktiviteter ledet av betalt ansatte scorer høyere på alle motivasjonsskalaene (Wollebæk et al., 2015). Dette understreker viktigheten av å ansette frivillighetsledere som kan være med og bidra til et autonomi-støttende arbeidsmiljø (Haivas et al., 2012). Derfor er opplærings- og utviklingsinvesteringer knyttet til disse ledernes rolle veldig viktig (Bidee, et al, 2013). Det som synes å være nødvendig, er ledere som har muligheten til å skape et frivillig klima som anerkjenner frivilliges følelser overfor aktivitetene, gir konstruktive tilbakemeldinger og oppfordrer til personlig initiativ (Boezeman & Ellemers, 2009). Studier viser at det å oppleve en selvstendig og støttende frivillighetsleder har en positiv innvirkning på den autonome motivasjon til den enkelte frivillige. Frivillighetsleder har som regel ansvar for det sosiale nettverket i aktivitetene og å sette sammen frivillighetsgrupper i organisasjonenes aktiviteter (Haivas et al., 2012; Boezeman & Ellemers, 2009). Til tross for innsats fra organisasjonen for å tilfredsstille indre og ytre motivasjon hos den enkelte frivillig, må det erkjennes at frivillige slutter på grunn av faktorer utenfor den frivillige organisasjonens kontroll. Dette må organisasjonen være forberedt på og akseptere (Bussell & Forbes, 2006).

## 2.3 Motivasjon og motivert adferd

Et sentralt begrep i oppgaven er motivasjon. Det redegjøres først kort for hva motivasjon er og noen hovedretninger innen motivasjonsteorien, før det teoretiske rammeverket for oppgaven, selvbestemmelsesteorien av Deci og Ryan (1985) presenteres.

Forskning viser at motiverte mennesker jobber mer målrettet, mer effektivt, mer helhjertet og med mer initiativ (Gagnè & Deci, 2005). Begrepet motivasjon er utledet av det latinske ordet *movere*, som betyr «bevege», og kan sies å være en slags drivkraft i oss til handling og læring (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 93). Motivasjonspsykologiens hensikt er ikke kun å fokusere på hva som får oss til å handle, men er også ment å gi forklaringer på retninger i adferd med tanke på mål og hensikt, samt hva som fører til forskjeller i innsats mellom ulike individer som har de samme forutsetningene for å utføre en handling. På bakgrunn av dette definerer Kaufmann og Kaufmann (2009, s. 93) begrepet motivasjon som «de biologiske, psykologiske og sosiale faktorene som aktiverer, gir retning til og opprettholder adferd i ulike grader av intensitet for å oppnå et mål».

I tillegg til disse sentrale aspektene ved motivasjonsbegrepet, er det hensiktsmessig å kunne differensiere ulike former for motivasjon. Det mest vanligste skillet innen teorien går mellom indre og ytre motivasjon. Hvor den indre motivasjonen har en iboende tendens til å søke nye og spennende erfaringer for å lære og utforske. Indre motivasjon viser også til det å gjøre en aktivitet for tilfredsstillelsen og gleden, som ligger i å drive med selve aktiviteten. Ytre motivasjon brukes som et begrep for å forklare en adferd individet har for å oppnå noe (Ryan & Deci, 2017). Et eksempel kan være frivillig arbeid, som kan gi gevinster i form av felleskap og sosiale aktiviteter.

### **Retninger innen motivasjonsteorien**

**Behaviorismen** er en psykologisk retning som definerer psykologi som det vitenskapelige studiet av adferd hos dyr og mennesker (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 21-22). I behaviorismen er

mennesket et rent nytelsessøkende vesen, som søker å oppnå «gunstige» resultater og situasjoner. Ut fra denne teorien motiveres individet av utsikten til et resultat personen oppfatter som gledelig. Eksempelvis kan det være å jobbe for å oppnå en god karakter, som kan gi muligheten for en godt betalt jobb. Behaviorismen fokuserer med andre ord hovedsakelig på ytre motivasjon. Tidligere teorier om klassisk betinging var en viktig impuls for behaviorismen, som Pavlovs (1849-1936) utviklingslære og Thorndikes (1874-1949) studier av læring.

Et grunnleggende krav til vitenskapelig metode er objektivitet. Det vil si at under de samme observasjonsbetingelsene skal ulike forskere gjøre de samme betraktningene og registrere de samme resultatene. I den tidligere bevisstetspsykologien oppsto det problemer nettopp på grunn av dette punktet (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 21). Dette ble særlig understreket av den amerikanske psykologen Watson (1878-1958), som er opphavsmannen til behaviorismen. Han la vekt på studier av aktivitet og handlinger, og hevdet at det var umulig å utvikle en vitenskap basert på subjektive fenomener som forestillinger, sansing og emosjoner. Den eneste forsvarlige plattformen for en vitenskapelig psykologi var objektive studier av adferd (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 21). Hull (1884-1952) var en annen amerikansk psykolog som gjorde en imponerende innsats innen den psykologiske vitenskapen med sine nøyaktige eksperimentelle studier av dyrs og menneskers læring (Cherry, 2017).

Et annet kontroversielt tema var hvordan bevissthet skulle behandles. Skinner (1904-1990) anså det som et feilgrep å ekskludere bevissthet og andre ikke-observerbare forhold fra vitenskapelig analyse. Han var sterk motstander av spekulasjoner om indre psykologiske tilstander og mekanismer. Skinner hevdet at løsningen lå i begrepet «operant betinging» og aktiv problemløsende læring, hvor det sentrale var prinsippet om forsterkning (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 22). Eksempelvis kunne adferd som gav positive konsekvenser, forsterkes slik at sannsynligheten for gjentakelse av denne adferden ville øke i fremtidige lignende situasjoner. I 1950-årene utviklet det seg en krisetilstand for adferdspsykologien på grunn av dens sterilitet og livsfjerne forklaringer på menneskelig adferd (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 24).

**Humanismen** vokste frem i femti-sekstiårene og var sterkt inspirert av sentrale ideer innenfor eksistensiell filosofi (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 24). I følge humanistiske teorier om

motivasjon er den indre motivasjonen viktigst. Mennesker er fra naturens side utstyrt med en del grunnleggende behov, som individet streber mot å oppfylle. Eksempelvis kan musikken for en musiker være en måte å realisere seg selv på samtidig som musikeren må spille mye og bra for å få råd til mat og husly.

De humanistiske psykologene brakte begrepene bevissthet og opplevelse tilbake i et nytt teoretisk perspektiv knyttet til indre motivasjon, og la stor vekt på å studere personenes helhet fremfor isolerte trekk og reaksjonsmønstre. Den positive psykologien så på positive sider ved menneskers liv slik som trivsel, vekst og selvutvikling (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 234). Rogers (1902-1978) utviklet en teori om begrepet «selv». Selvet er sentret for vår forståelse av oss selv og omgivelsene og for hvordan vi bør handle for å nå våre mål. Maslow (1908-1970) utviklet en helt ny teori bygd på tanken om at det finnes et behovshierarki med fem grunnleggende menneskelige behov: biologiske behov, behov for trygghet, sosiale behov, aktelse og selvrealisering (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 24-25). Disse behovene er ordnet i et hierarki der man må oppfylle de grunnleggende behovene før man kan jobbe med de høyere. Det humanistiske synet på motivasjon og behovspyramiden er at man drives av mange ulike behov, og er motivert av mange ulike behov samtidig.

Tidlig på 1970-tallet begynte blant annet forskerne Deci, Kruglanski og Friedman tilknyttet retningen positiv psykologi å utforske forestillingen om indre motivasjon ut fra eget perspektiv. De definerte indre motiverte aktiviteter som aktiviteter individet oppfattet som interessante og som ble utført i fraværet av operasjonelle og atskilte konsekvenser. Definisjonen er nært assosiert med Whites (1959) utgangspunkt om at mennesker engasjerer seg i aktiviteter for å erfare effektivitet og kompetanse. deCharms (1968) antok på sin side at mennesker har en primær tilbøyelighet til å oppleve seg selv som årsaken til de aktiviteter en er engasjert i og motivert av.

Selvbestemmelsesteorien vokste altså gradvis fram og var inspirert av allerede anerkjente psykologiske miljøer. Deci og Ryan (1985) er de sentrale forskerne bak denne teorien. De definerer sitt ståsted til den empirisk-psykologiske tradisjonen, som kjennetegnes blant annet ved å være orientert i retning av eksperimentell psykologi.



## 2.4 Selvbestemmelsesteorien

Selvbestemmelsesteorien er en teori som egner seg godt til å utforske hva som motiverer til frivillig innsats. Det er en motivasjonsteori som gjennom en lang rekke empiriske studier har funnet støtte for at mennesker drives av ulike typer motivasjon. Teorien er sentral innen forskning om motivasjon for frivillighet. Derfor er selvbestemmelsesteorien valgt som et teoretisk rammeverk for denne oppgaven.

Selvbestemmelsesteorien er som nevnt en retning innen den humanistiske tilnærming til motivasjon, som tar utgangspunkt i at mennesket er et aktivt vesen av natur, og at menneskets adferd styres, utvikles og finjusteres av indre prosesser. Selvbestemmelsesteorien betegnes som *Organismic Theory of Motivation* (Deci & Ryan, 1985; Ryan & Deci, 2017), nettopp på grunn av at mennesket aktivt prøver å få kontroll på miljøet og de kreftene som påvirker mennesket selv. Det er nærliggende å tro at årsaken til at den anvendes så ofte kan være at det er den eneste store teorien om menneskelig motivasjon som anerkjenner spontan indre motivert aktivitet, og samtidig peker på faktorer som enten forsterker eller svekker den. Videre regnes selvbestemmelsesteorien for å være en makroteori, og den består av seks delteorier: Teorien om kognitiv evaluering (Cognitive Evaluation Theory), Teorien om organisk integrasjon (Organic Integration Theory), Teorien om kausal orientering (Causality Orientation Theory), Teorien om grunnleggende psykologiske behov (Basic Psychological Needs Theory), Teorien om målinnhold (Goal Orientations Theory) og Teorien om relasjonsmotivasjon (Relationship Motivation Theory).

De seks delteoriene er relatert til forskjellige fenomen, men felles for dem alle er at de henviser til grunnleggende psykologiske behov. Antagelsen om menneskers medfødte ønske om autonomi, mellommenneskelig integrasjon og relasjonell tilhørighet manifesteres gjennom individets tilfredsstillelse av grunnleggende psykologiske behov. Forskning viser at egenskaper ved den sosiale konteksten er med på å bestemme type motivasjon gjennom å tilfredsstille eller undergrave de grunnleggende psykologiske behovene (Ryan & Deci, 2017). Til sammen utgjør de seks delteoriene selvbestemmelsesteorien. I likhet med enkelte andre motivasjonsteorier startet også selvbestemmelsesteorien med et skille mellom ytre og indre motivasjon. Indre motivasjon refererer til adferd og deltakelse i aktiviteter for aktivitetens skyld. Ytre motivasjon henviser til

adferd som er instrumentelt drevet av et ønske om å oppnå belønning eller å unngå straff (Gagné & Deci, 2005). Skinner (1953) forutsatte at alle lærte aktiviteter er en funksjon av forsterkninger, og Hull (1943) hevdet at all tillært adferd er utledet av grunnleggende fysiologiske behov. Som kontrast til Skinner sier selvbestemmelsesteorien at indre motivert adferd ikke forutsetter forsterkninger, fordi en indre motivert aktivitet er en belønning i seg selv. Motsetning til Hull definerer selvbestemmelsesteorien adferd som en funksjon av tilfredstillelsen av grunnleggende psykologiske behov (Deci & Ryan, 2000).

I selvbestemmelsesteorien er skillet mellom kontrollert og autonom motivasjon imidlertid mer sentralt enn skillet mellom indre og ytre motivasjon. Kontrollert motivasjon er motivasjon som knytter seg til aktiviteter og adferd som er drevet av en følelse av press eller plikt til å måtte utføre en handling. Autonom motivasjon derimot er knyttet til handlinger og adferd som resultat av en følelse av fri vilje og en opplevelse av valg (Gagné & Deci, 2005). Selvbestemmelsesteorien antar at kontrollert og autonom motivasjon er forskjellige både i hvordan de oppstår og i påfølgende opplevelse av den handlingen som utføres. I tillegg beskriver selvbestemmelsesteorien «amotivasjon», som henviser til fullstendig mangel på motivasjon (Gagné et al., 2015).

I det følgende vil det bli gitt en mer inngående beskrivelse av tre av delteoriene, som er teorien om kognitiv evaluering, teorien om organisk integrasjon og teorien om grunnleggende psykologiske behov, da det er disse tre delteoriene som ligger til grunn for videre fortolkning av resultatene i diskusjonsdelen av oppgaven.

#### **2.4.1 Teorien om kognitiv evaluering**

Denne miniteorien fokuserer på indre motivasjon som selve kjernen i teorien om selvbestemmelse. Teorien om kognitiv evaluering ser på de miljømessige faktorene som fremmer eller undergraver utviklingen av indre motivasjon (Ryan & Deci, 2017, s. 80).

Bestemte sosiale kontekstuelle forhold i en konkret situasjon, handling eller aktivitet er med på å frembringe følelser som kan forsterke eller svekke den indre motivasjonen. Eksempelvis har

forskning vist at ytre belønninger kan redusere den indre motivasjonen. Samtidig viste studiene at positive tilbakemeldinger kan styrke den indre motivasjonen (Ryan & Deci, 2007). Studier indikerer videre at dersom individets primære drivkraft er deltakelse grunnet trivsel og mestring av aktiviteten, kan ytre tilførsel av enkelte typer belønning virke ødeleggende for den indre motivasjonen. Det som skjer når vi begynner å kontrollere og belønne aktivitet som i utgangspunktet var indre motivert, er at vi flytter årsakssammenhengen fra indre til ytre motivasjon noe som igjen fører til redusert indre motivasjon. Et eksempel er at vi pålegger individer som er genuint opptatt av en aktivitet krav til standarder som de ikke opplever som sine egne. Det er imidlertid også mye som tyder på at den indre motivasjon kan svekkes dersom individet ikke opplever en følelse av valgfrihet. Det er ikke slik at all negativ tilbakemelding nødvendigvis fører til redusert indre motivasjon. Det som er avgjørende er hvordan den ytre belønningen blir gitt og under hvilke forhold (Ryan & Deci, 2000).

#### **2.4.2 Teorien om organisk integrasjon**

Teorien antar at mennesker drives av ulike typer ytre motivasjon, derfor er skillet mellom kontrollert og autonom motivasjon viktig. Teorien om organisk integrasjon har til hensikt å forklare hvordan adferd, som i utgangspunktet er motivert av ytre faktorer, kan internaliseres og bli mer selvvalgt gjennom en internaliseringsprosess. Forskjellen på indre motivasjon og internalisering er at våre indre motiverte handlinger ofte er spontane, og bygger på interesse hos individet. Internaliseringsprosessen handler derimot mer om å ta innover seg de ytre verdier og adferd slik at handlingene oppleves som selvbestemt (Deci & Ryan 2002). Gjennom internaliseringsprosessen får individet mulighet til å utvikle tro, holdninger og adferd til egne personlige verdier. Teorien om organisk integrasjon skiller mellom fire typer ytre motivasjon i internaliseringsprosessen. De ulike typene ytre motivasjon er mer eller mindre autonome og har derav ulikt opphav og ulike konsekvenser (Ryan & Deci, 2002), som er nærmere forklart i det følgende:

1) **Ytre regulering** er den motivasjonsreguleringen som vanligvis forbindes med ytre motivasjon, hvor handlinger og adferd er initiert og opprettholdt av ytre betingelser (Gagne & Deci, 2005).

Ytre regulering har en ekstern oppfattelse av årsakssammenheng og er en type regulering som er sentral i operant betinging (Skinner, 1953). Det er den formen for ytre motivasjon som ofte blir satt i motsetning til indre motivasjon (deCharms, 1968), eksempelvis der vi utfører en handling for å få en belønning eller for å unngå straff.

2) **Introjeksjon** beskriver adferd eller handlinger som er knyttet til individets selvfølelse, hvor adferden er motivert av en indre plikt der vi vil oppnå en følelse av stolthet eller unngå en følelse av skam eller skyld (Gagne & Deci 2005). Introjeksjon er derfor en motivasjonsregulering som er delvis internalisert ved at det ikke er ytre betingelser som belønner eller straffer. Det vil si at vi belønner eller straffer oss selv gjennom egen selvfølelse knyttet til vår adferd. Allikevel er denne reguleringen, sammen med ytre regulering, en kontrollert form for motivasjon fordi adferden eller handlingen ikke har blitt fullstendig akseptert av den enkelte (Gagne & Deci 2005). Eksempelvis kan dette være lover og regler, ordrer eller trusler utenfra som presser individet til å handle på en bestemt måte.

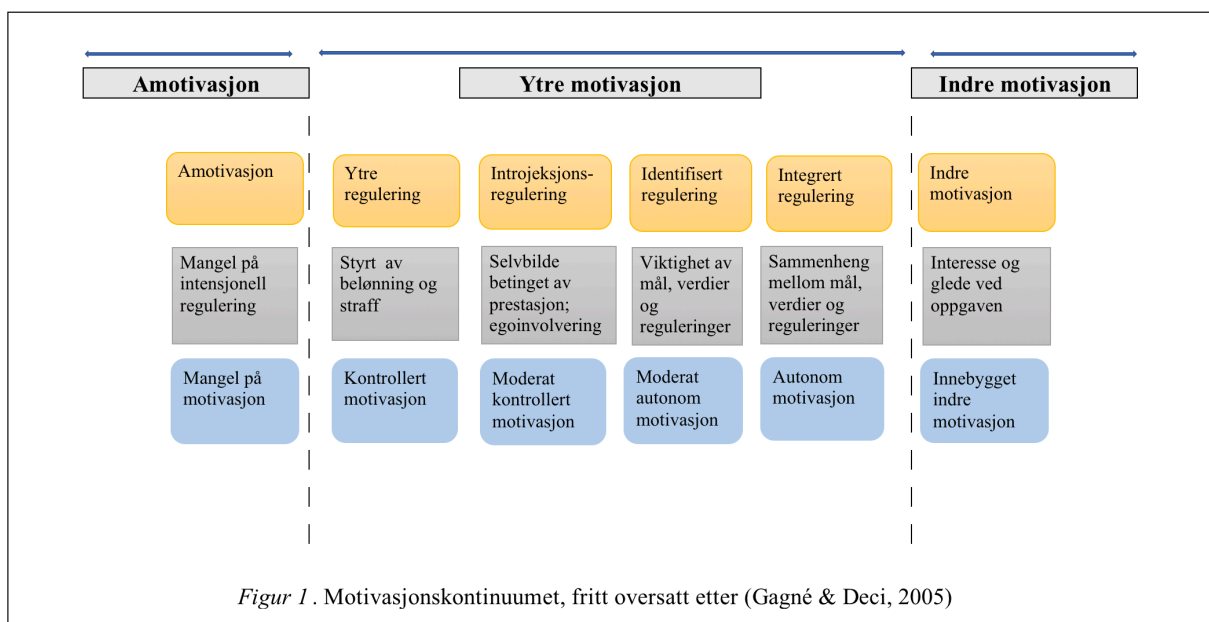
3) **Identifisert regulering** er en mer selvbestemt form for motivasjon enn de to første formene for regulering (Gagne & Deci 2005). Individet forstår at adferden er viktig, og det er derfor større samsvar mellom den eksterne reguleringen og personens indre verdier. Dette gjør at adferden føles mindre påtvunget og mer autonom enn ved de tidligere reguleringsformene. Individet opplever en valgfrihet (Gagne & Deci 2005). Et eksempel her kan være det å engasjere seg i adferd for å lære nye ferdigheter til å utføre en frivillig jobb.

4) **Integrert regulering** er den mest avanserte og utviklingspotensielle formen for ytre motivasjon, og representerer den sterkeste graden av internalisering. Det vil si at hvis valgt adferd er basert på individets behov og integrerte mål er adferden selvbestemt, selv om den opptrer i en kontekst av belønninger eller begrensninger (Deci & Ryan, 1985, s. 149). Individet identifiserer seg ikke bare med verdien av handlingen isolert sett, men verdien av handlingen vil være integrert med andre aspekter som arbeid og i livet generelt. Dette er den formen for ytre motivasjon som ligger nærmest indre motivasjon. Sammen med indre motivasjon representerer identifisert og integrert regulering autonome former for motivasjon. På tross av at handlingen her er fullstendig viljestyrt, er den fremdeles instrumentell, fordi individet ikke drives av personlig

interesse og engasjement i selve aktiviteten. Det er viktigheten av å nå selve målet som utgjør engasjementet. Integrrert regulering vil derfor forbli ytre motivert adferd i denne sammenheng (Gagne & Deci, 2005). Et eksempel på dette er at hvis individet har en aktivitet som personen virkelig brenner for vil personen se nytten av å lære noe nytt som kanskje ikke i samme grad er like morsomt. For eksempel kan en frivillig som lager mat til eldre måtte lære om hygiene og mattrygghet.

### Kontinuum som viser grad av autonomi.

De ulike typene ytre motivasjonsreguleringer kan plasseres på et kontinuum som viser grad av autonomi. Dette kontinuumet, som er illustrert i figur 1, impliserer at desto mer en atferd er internalisert, jo mer blir den en del av individet, og jo mer gir det grunnlag for autonom selvregulering (Gagné & Deci, 2005). Eksempelvis kan det å engasjere seg i adferd for å unngå skyldfølelse eller for å føle godkjenning strekke seg fra ytre regulering, til introjeksjon, via identifisering til integrering.



### **2.4.3 Teorien om grunnleggende psykologiske behov**

Teorien om grunnleggende psykologiske behov definerer tre psykologiske universelle behov. De tre psykologiske behovene som selvbestemmelsesteorien vektlegger i sammenheng med menneskelig motivasjon, utvikling og velvære er behovene for autonomi, kompetanse og sosial tilhørighet (Deci & Ryan, 1985), og blir nærmere forklart i det følgende:

#### **Autonomi**

Behovet for autonomi (deCharms, 1968) handler om frihet og mulighet til å påvirke avgjørelser på grunnlag av egne valg, samt ønske om makt over de aktiviteter og handlinger som individet foretar seg. Dette behovet kan bli dekt og tilfredsstilt gjennom involvering og beslutningsmyndighet. Individuer blir dermed motivert til å jobbe hardere i motgang når de er sterkt involvert, føler seg forpliktet og er engasjert, på grunn av høy grad av medbestemmelse og egenkontroll (Deci & Ryan, 2009). Dette bidrar til en sammenhengende følelse av et selv, som i følge Rogers (1902-1978) er en verdi i vårt indre og det fundamentet vi har. Det er selvet som gjør at vi føler oss som levende personer med bevissthet og vilje. Selvet styrer adferd i forhold til det sosiale, og bevarer oss selv som en integrert helhet (Ryan & Deci, 2009).

#### **Kompetanse**

Behovet for kompetanse handler om det å føle mestring over forhold i omgivelsene og samtidig ha mulighet til å bruke og utvikle egen evner (White, 1959). Kompetansebehovet berører hvordan man blir motivert til å utføre adferd som bidrar til at man utvikler seg og bruker egne ferdigheter og kompetanser (Deci & Ryan, 2009). Kompetansebehovet handler om menneskets iboende behov for å være kompetent og løse problemer. Det innebærer et medfødt ønske og streben etter læring, vekst og utvikling. Det at en person har kompetanse innebærer å være kompetent nok til å mestre utfordringer en står overfor (Ryan & Deci, 2017, s. 137). Med dette som utgangspunkt vil individet alltid søke etter å tilfredsstille dette behovet, med det som mål å føle seg mest mulig effektiv i pågående interaksjon med det sosiale miljøet (Ryan & Deci 2002; Deci & Ryan 1985).

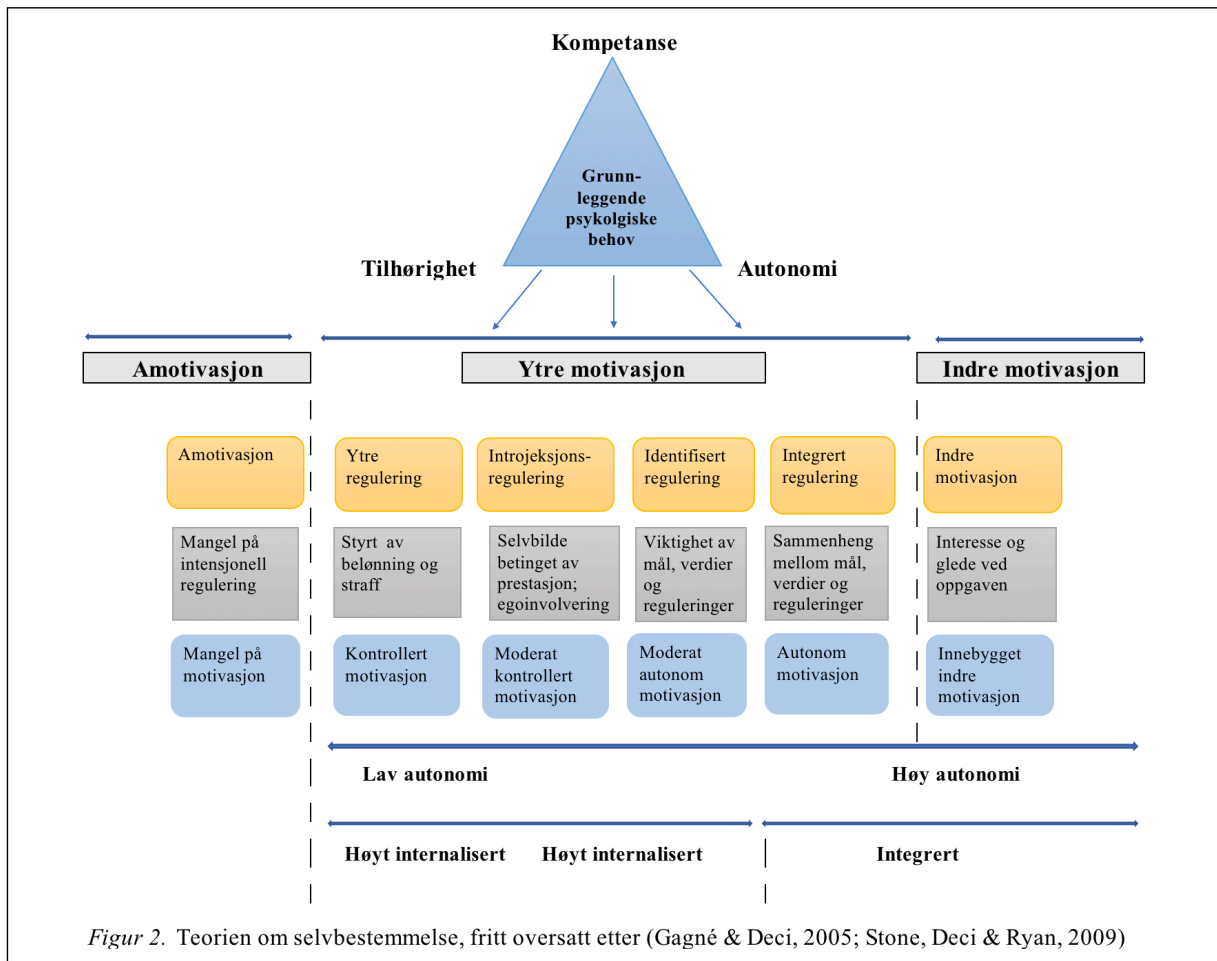
## **Tilhørighet**

Behovet for tilhørighet handler om å føle en tilknytning til andre mennesker, det å føle at andre bryr seg om og respekterer oss, samt at vi bryr oss om og respekterer andre (Baumeister & Leary, 1995). Menneskeverd handler om følelsen av å være en del av en større sammenheng.

Behovet for sosiale relasjoner viser til et medfødt ønske om utvikling, som ikke blir oppfylt av seg selv. Denne utviklingen kan være i form av tilhørighet til en gruppe, eller i opplevelse av respekt, anerkjennelse og kjærlighet fra andre mennesker (Ryan & Deci, 2002). Familie og nære personlige fellesskap er de viktigste gruppene, men behovet for tilhørighet er også til stede når individet deltar i mer upersonlige eller perifere grupper eller miljøer. Det er miljøet som avgjør i hvilken grad det bygger opp under eller hindrer slik sosial relasjonsbygging. Dersom individet er del av et kaotisk, kontrollerende eller avvisende miljø, kan negativ utvikling kunne finne sted (Deci & Vansteenkiste, 2004). De sosiale behovene er noe mer perifere enn de øvrige behovene. Behovet for interaksjon med andre individer er likefullt et av basisbehovene som må tilfredsstilles, for at vi i større grad skal kunne oppnå indre motivasjon (Ryan & Deci, 2002).

## Skjematisk fremstilling av teorien om selvbestemmelse

I figur 2 vises en skjematisk fremstilling av teorien om selvbestemmelse (Ryan & Deci 2007), med hovedtrekkene i tre av de ovenfor nevnte delteoriene: teorien om kognitiv evaluering, teorien om organisk integrasjon og teorien om grunnleggende psykologiske behov.



Figuren viser øverst de tre grunnleggende psykologiske behovene. Motivasjon blir delt opp i tre hovedgrupper: indre motivasjon, ytre motivasjon og amotivasjon. Ytre motivasjon er videre delt inn i de ytre motivasjonsreguleringene ytre regulering, introjeksjonsregulering, identifisert regulering og integrert regulering. Disse fire reguleringene er plassert på et kontinuum som viser grad av autonomi og internalisering. Desto mer en adferd er internalisert, jo mer blir den en del av individet, og jo mer gir det grunnlag for autonom selvregulering (Gagné & Deci, 2005). Dette er en kontinuerlig dynamisk prosess som ikke går i faser eller trinnvise steg.



## **Forskning på selvbestemmelsesteorien innen frivillighet og arbeid.**

Studier viser at ledelse har betydning for frivilliges motivasjon og engasjement (Allen & Bartle, 2014; Dwyer, Bono, Snyder, Nov, & Berson, 2013). Det er viktig å ha fokus på ledelse av frivillige organisasjoner. En frivillig organisasjon består av betalt arbeidskraft (ansatte) og ubetalt arbeidskraft (frivillige), og i Norge er omfanget av frivillig arbeid i frivillig sektor seks ganger større enn av betalt arbeid (Sivesind, 2007). Dette innebærer et sentralt dilemma i vurderingen av til hvilke typer ledelsesmekanismer som er effektive. Det er i stor grad den frivilliges egen oppfattelse av hvilken rolle personen fyller som avgjør hva slags ledelse som bør utøves. Derfor er det viktig med god kommunikasjon mellom lederen og den frivillige. Dersom ønsket er motiverte og engasjerte frivillige som har tillit til organisasjonene de arbeider for, må forventninger til arbeidsinnhold og forpliktelser avklares. Hvis ikke kan det i verste fall oppstå misforståelser og konflikter (Elstad, 2010, s. 193-194).

Selv om det å delta i frivillige organisasjoner ikke kan regnes som arbeid i vanlig forstand, kan man allikevel hevde at frivillig arbeid i en frivillig organisasjon medfører et arbeidsmiljø. Det kan derfor være relevant å se på forskning der selvbestemmelsesteorien er benyttet innen arbeidslivsforskning. De fleste av studiene om selvbestemmelsesteorien i arbeidslivet er gjort i USA, hvor det kanskje er grunn til å tro at arbeidslivsverdiene er langt mer intensiv- og belønningsorienterte enn tilfellet er med kulturen i norsk arbeidsliv. Vi kan derfor ikke uten videre generalisere funnene til norsk arbeidsliv (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 104). Forskning foretatt i Norge viser imidlertid at indre motivasjon er positivt relatert til jobbproduktivitet og organisasjonsengasjement (Kuvaas, 2006a). Det er også funnet positive effekter av medarbeidersamtaler hvor dette slår spesielt sterkt ut for arbeidstakere med høy indre motivasjon (Kuvaas, 2006b).

I følge Stone, Deci og Ryan (2009) vil det å reflektere over hvordan ulike faktorer i arbeidsmiljøet gir støtte til eller undergraver indre motivasjon bevisstgjøre ledere i å kunne tilrettelegge for et mer støttende arbeidsmiljø. Stone, Deci og Ryan (2009) har utpekt seks grunnprinsipper som ledere i virksomheter kan ta i betraktning for å tilfredsstille ansattes universelle psykologiske behov. Dette kan være med på å fremme optimal motivasjon for

arbeidet. Disse prinsippene gjenspeiler i stor grad definisjonen av autonomistøtte slik den tidligere har blitt presentert.

Prinsippene handler om å gi deltakerne tillit ved å stille åpne spørsmål rundt problemløsning, der de ansattes perspektiver blir anerkjent og lyttet til. Videre er det viktig at ansvarsområder tydeliggjøres og at det tilrettelegges for valg i organisasjonsstrukturen. Ledere bør gi objektive, positive og saklige tilbakemeldinger og anerkjenne de ansattes initiativ. Ledere bør også minimere tvangsmidler samt kontroll og sammenligning med andre. Til slutt er det viktig at organisasjonen fremmer kompetanse og autonomi gjennom å utvikle talent og dele kunnskap for å fremme mestring. Disse prinsippene kan skape langvarig verdi for virksomheter ved at de støtter de ansattes autonomi, kompetanse og tilhørighet (Stone, Deci & Ryan, 2009).

I tillegg trenger ikke bedriften å velge mellom det å fremme de ansattes helse og velvære på den ene siden, og produktivitet på den andre. Begge deler kan fremmes ved å tilrettelegge for tilfredsstillelse av de ansattes psykologiske behov. Det handler altså ikke nødvendigvis om hvordan ledere skal motivere ansatte eller frivillige, men om hvordan ledere kan skape et optimalt miljø der arbeidstakere og frivillige kan motivere seg selv.

### **Kritikk av selvbestemmelsesteorien**

Deci og Ryan hevder at deres teori er universell. Derfor er den gjeldende for mennesker uavhengig av kjønn, kulturell bakgrunn og sosiale forskjeller. Enkelte hevder likevel at denne teorien ikke er signifikant for ikke-vestlige kulturer eller for kvinner. Deci og Ryan tilbakeviser dette gjennom å spørre retorisk om det da er slik at mennesker i øst, kvinner og andre menneskelige undergrupper ikke vil ta skade av å bli kontrollert eller utsatt for tvang. Videre stiller de spørsmål ved om det er slik at de heller ikke vil oppleve noen fordeler ved å bli støttet til å handle i tråd med deres varige interesser og verdier (Buchan, Ollis, Thomas & Baker, 2012). Et annet kontroversielt aspekt ved modellen er påstanden om at alle de tre behovene autonomi, kompetanse og sosial tilhørighet er essensielle, slik at selv neglisjering av ett av dem vil ha negative konsekvenser (Buchan, et al., 2012). Deci og Ryan viser her til ulike forskningsarbeider som viser at alle de tre behovene bidrar selvstendig til å øke eller svekke opplevelsen av tilfredshet eller velvære.

## 2.5 Formål og problemstilling

Formålet med denne studien er å undersøke hva som motiverer frivillige til å bruke av sin tid på arbeidet ved kafeen Møtestedet, samt hvordan de opplever arbeidsmiljøet.

Problemstillingen er som følger:

” Hva er frivilliges motivasjon for å delta ved Møtestedet og hvordan er deres opplevelse av arbeidsmiljøet?”

### 3. Metode

I dette kapitlet presenteres de vitenskapsteoretiske perspektiver oppgaven bygger på, samt undersøkelsessted for studien. Valg av forskningsdesign presenteres og begrunnes. Videre beskrives den praktiske gjennomføringen av studien. Deretter redegjøres det for hvordan datamaterialet ble analysert og tolket. Til slutt drøftes det hvordan de forskningsetiske betraktningene er ivaretatt gjennom forskningsprosessen.

#### 3.1 Valg av forskningsdesign og metode

##### **Vitenskapsteoretiske perspektiver**

I denne oppgaven er en kvalitativ metode valgt. I en kvalitativ forskningstilnærming er informantenes opplevelsesverden sentral, fordi mennesker skaper og konstruerer sin sosiale virkelighet. En slik tilnærming bygger på tanker fra fenomenologi og hermeneutikk; teorier om menneskelig erfaring og fortolkning (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 44 - 45). Fenomenologien analyserer og klarlegger hvordan verden konstitueres av vår bevissthet, og det fremheves at bevisstheten er karakterisert ved en form for intensjonalitet. Det vil si at oppmerksomheten rettes mot verden slik den erfares for subjektet; ikke mot verden i seg selv uavhengig av personen som erfarer den (Thornquist, 2014, s.14). Hermeneutikk omtales ofte som fortolkningslære og fokuserer på en dypere mening enn det som umiddelbart er innlysende (Thornquist, 2014, s. 15).

En viktig innsikt fra fenomenologisk og hermeneutisk hold er at vi aldri kan redegjøre for vår forforståelse fullt og helt (Thornquist, 2014, s. 198). Samtidig som det fremheves at når vi utvider vår forståelsesverden og forstår ting på nye måter, gjennomgår også vår forforståelse en utvikling. Dette betyr at forståelsen av delene gir en ny forståelse av helheten som igjen kan bety en bedre forforståelse for delene. Et mye omdiskutert spørsmål er i hvilken grad vi kan bevisstgjøre og artikulere når vi aktivt går inn for det (Thornquist, 2014, s. 198).

## **Kvantitativ eller kvalitativ metode**

For å komme fram til valg av konkret metode er problemstillingen og hva slags spørsmål prosjektet skal belyse eller besvare avgjørende (Malterud, 2017, s. 32). Målet med undersøkelsen var å oppnå en forståelse av individuell motivasjon til frivillighet av fyldige data om personen og dens opplevelser i arbeide ved Møtestedet.

Kvalitativ forskningsstrategi brukes for å undersøke og beskrive menneskers opplevelser og erfaringer (Malterud, 2017, s. 31). Hensikten med en kvalitativ undersøkelse er å få en rikere og dypere forståelse gjennom observasjoner eller samtaler. Kvantitativ forskningsstrategi derimot bygger på at sosiale fenomener viser en så stor stabilitet at kvantitativ beskrivelse og måling er meningsfylt (Ringdal, 2013, s. 104). Målet med kvantitative undersøkelser er å finne mønster gjennom representativ eller statistisk generalisering (Ringdal, 2013, s. 105). Kvalitativ forskning skal avklare hvorfor noe skjer, mens kvantitativ forskning skal kartlegge det faktiske resultatet.

## **Kvalitativt forskningsintervju**

Da jeg fikk mulighet til å utføre personlige dybdeintervjuer, vurderte jeg dette som den beste metoden for å besvare forskningsspørsmålet. Dette fordi oppgavens tema er avhengig av den subjektive erfaringen til informantene. I spørsmål som handler om følelser, opplevelser, erfaringer og meninger kan det være enklere å få tak i svarene ved samtale, hvor informanten får mulighet til å være med på å styre intervjuet (Malterud, 2017, s. 134). En vanlig kritikk mot det kvalitative forskningsintervjuet er at informasjonen blir ufullstendig ved bare å registrere folks subjektive mening om et tema (Ringdal, 2013, s. 104). På den annen side vil nærheten til informantene i intervjusituasjonene gjøre det mulig å fange opp nonverbal kommunikasjon og gi mulighet til å forfølge interessante tema som dukker opp underveis.

## **Kirkens Bymisjon**

Kirkens Bymisjon i Oslo er den eldste og største av bymisjonsstiftelsene, grunnlagt i Kristiania i 1855. Kirkens Bymisjon har utviklet seg fra å være en vekkellesbevegelse til en aktør innen helse- og omsorgssektoren, med store oppdrag fra stat og kommune. Kirkens Bymisjon har i dag

totalt cirka 1800 ansatte og cirka 4500 frivillige. I Oslo har Kirkens Bymisjon 1298 ansatte fordelt på 983 årsverk i tillegg til 2037 frivillige. Organisasjonen arbeider blant mennesker som strever med hverdagen på ulike måter, og er etablert i 37 byer i Norge gjennom 12 selvstendige stiftelser. Kirkens Bymisjon er en liberal organisasjon og hjelper alle uavhengig av tro og livssyn. Mantraet til Kirkens Bymisjon er: «Ingen er bare det du ser». Visjonen til Kirkens Bymisjon er: «Mennesker i byen erfarer respekt, rettferdighet og omsorg» (Kirkens Bymisjon, udatert).

### **Case: Møtestedet**

Kirkens Bymisjon eier kafeen Møtestedet i Oslo sentrum. Kafeen har en sosialfaglig profil for mennesker i rus- og gatemiljøet. Møtestedet drives av fast ansatte i et tverrfaglig team bestående av sosionomer, barnevernspedagoger, teologer, diakoner, vernepleier, omsorgsarbeider og miljøarbeider. De fast ansatte ruller mellom å være ansvarlig for kjøkken og ansvarlig i kafeen. Det er de fast ansatte ved Møtestedet som har i oppgave å være i kontakt med og å bygge relasjoner til gjestene. Det er lagt opp til at gjestene skal føle verdighet og bli møtt som kafeegjester når de besøker Møtestedet. Mat og drikke koster derfor en liten symbolsk sum. Maten gjør at gjestene kommer og Møtestedet har tilgjengelig ressurser for å hjelpe de av gjestene som har behov for det. Kafeegjestene har tilgang på telefon slik at de selv kan ta kontakt med familie, venner, NAV eller en behandlingsinstitusjon (Kirkens Bymisjon, utdatert).

Møtestedet holder åpent alle hverdager fra klokka 11:00 – 15:00, samt onsdag og torsdag fra klokka 11:00 – 20:00. Arbeidet ved Møtestedet har forskjellige målsettinger som bedre livskvalitet og å jobbe mot rusfrihet. Det er ikke krav til gjestene om å være rusfri, men det er ikke lov å innta, kjøpe eller selge rusmidler i kafeen. Vold eller seksualisert adferd er også forbudt. Dersom gjestene bryter reglene ved Møtestedet kan de bli utvist noen dager eller en uke, men gjestene er alltid velkomne tilbake etterpå. Dette kan være med på å forebygge utagerende adferd da det virker dempende på gjestene at de får komme tilbake. Det er sjelden det er episoder med bråk og uro på Møtestedet (K. K. Høyner, personlig kommunikasjon, 11. november 2017).

Kjøkkenet drives i all hovedsak av cirka 40 frivillige som lager, anretter og serverer den varme maten. Det produseres fra 100 til 120 porsjoner middag hver dag og cirka 40 porsjoner suppe.

Det er de ansatte ved Møtestedet som produserer den øvrige maten kafeen tilbyr. Kafeen legger vekt på service og estetikk og er innredet med tanke på at det skal være et hyggelig sted å innta et godt måltid. Råvarene og matleveransene til Møtestedet er ofte overskuddsmat fra leverandører, noe som gir de frivillige inspirasjon og utfordringer med å produsere gode retter av råvarene de får tildelt. Det vektlegges at maten skal være næringsrik for å styrke gjestenes helse og dermed forebygge underernæring, sykdom og overdosedødsfall. Dette er store utfordringer blant mennesker i rus- og gatemiljøet (K. K. Høyner, personlig kommunikasjon, 11. oktober 2017).

Det arrangeres også kulturaktiviteter og konserter i kafeen. På torsdager er det kveldsmesser med nattverd ledet av prest. Hver morgen samles Møtestedets medarbeidere seg rundt ett lysteningssted til en kort lysteningsseremoni. Lysene brenner når døren åpnes og ansatte og frivillige ønsker gjestene velkommen inn. Muligheten til å tenne lys og be en bønn er viktig for mange av gjestene, dette gjelder også for gjester med annen religiøs bakgrunn. Lysteningsstedet er ofte fullt av brennende lys når dagen er omme (Kirkens Bymisjon, utdatert).

### 3.2 Forforståelse og rollen som forsker

Forforståelsen er den ryggsekken vi bringer med oss inn i forskningsprosjektet. Innholdet i ryggsekken påvirker måten vi samler, leser og tolker våre data på. Denne bagasjen som forskeren har med seg består av erfaringer, hypoteser, faglig perspektiv og av den teoretiske referanserammen (Malterud, 2017, s. 44 - 45). Teori er en integrert del av forskningsmetoden som hjelper for å forstå de empiriske funnene i en større sammenheng (Malterud, 2017, s. 44 - 45). Den teoretiske referanserammen hadde jeg med inn i prosjektet, men min forforståelse var likevel begrenset da temaet for prosjektet var nytt for meg. Da jeg ikke har arbeidet som frivillig, annet enn for idrettslaget til sønnen min, var jeg forholdsvis uvitende om hva som ventet meg. Det jeg derimot hadde kunnskap om var det matfaglige perspektivet, og at jeg forsto at frivillig arbeid og mat kunne la seg kombinere.

Jeg hadde likevel en forventning om at jeg skulle intervju mange pensjonister, da jeg hadde en oppfatning av at det var de som hadde mulighet til å utføre et frivillig arbeid som hovedsakelig foregikk på dagtid. I følge Malterud (2017, s. 45) kan forforståelsen på den ene siden være en viktig motivasjonsfaktor for å sette i gang med forskning rundt et tema. På den andre siden kan forforståelsen bidra til at forskeren går inn i prosjektet med skylapper og begrenset horisont. En utfordringene kan dermed bli å ikke la forforståelsen overdøve den kunnskapen som kommer frem i materialet (Malterud, 2017, s. 45). For at jeg ikke skulle la forforståelsen legge føringer for intervju og analyse har jeg gjennom hele prosjektet forsøkt å ha et åpent sinn, med plass for tvil, ettertanke og uventede konklusjoner. Subjektivitet er en ressurs som aktivt brukes for å forstå de fenomenene og den verden forskeren tilstreber å forstå (Thornquist 2014, s. 205). Det var helt nødvendig at jeg som forsker satte spørsmålstegn og var kritisk til egen forskning gjennom hele prosjektet. Ifølge Malterud (2017, s. 19) er refleksivitet en aktiv holdning hvor forskeren leter etter konfrontasjoner med egne forestillinger og posisjoner. Min veileder deltok også i analysearbeidet, og diskusjonene vi hadde var med på å redusere at en eventuell forforståelse påvirket analysearbeidet.

### 3.3 Praktisk gjennomføring av studien

Ulike databaser ble benyttet for å søke etter artikler om emnet. Søkeord var fortrinnsvis «Volunteering» (frivillig innsats), «Voluntary work» (frivillig arbeid), «Motivation» (motivasjon). Nye artikler ble også identifisert etter den såkalte «snøballmetoden», ved å gjennomgå referanselister i artikler. Videre ble relevant litteratur fra pensum, biblioteket og aktuelle nettsider benyttet, samt personlig kommunikasjon med veileder hos Kirkens Bymisjonens frivillighetsansvarlig ved Møtestedet.



### **3.3.1 Utforming av intervjuguide**

I følge Fangen (2010, s. 9) vil forskeren gjennom deltakende observasjon kunne få en større forståelse for miljøet informantene befinner seg i. I forkant av utarbeidelsen av intervjuguiden tilbragte jeg derfor to halve dager ved Møtestedet der jeg hadde samtaler med ansatte og frivillige, samt observerte hva som foregikk, noe som gav informasjon i utarbeidelsen av intervjuguiden.

Intervjuguiden var relativt strukturert på forhånd med bestemte temaer innenfor motivasjon og medvirkning (Vedlegg A). I følge Kvale og Brinkmann (2015, s. 166) vil hva- og hvordan-spørsmål kunne få informanten til å fortelle spontane historier om sine erfaringer, mens hvorfor-spørsmål vil gi assosiasjoner til en eksaminering. Også hvorfor forekom under intervjuet, men da etter at samtalen allerede var i gang. Det ble gjennomført et pilotintervju med en person som jobber som frivillig (men ikke på Møtestedet) for å gjennomgå spørsmålsformuleringene. Det viste seg at noen av spørsmålene var noe likt utformet, men da pilotintervjuet likevel gav svar med små nyanser, ble alle spørsmålene beholdt slik de var.

Det ble tatt hensyn til teorien som skulle anvendes ved å utarbeide en forholdsvis individrettet intervjuguide. Det var flere spørsmål under hvert tema, men rekkefølgen i besvarelsen av den var mindre viktig for slik å kunne etablere flyt og god kontakt med informantene. Dermed var det også en mulighet til å kunne forfølge andre interessante temaer som dukket opp underveis. Den rikeste kunnskapen vil i følge Malterud (2017, s. 69) kunne nås dersom forskeren klarer å lede deltakerne til å dele sine erfaringer og sin historie i form av konkrete hendelser.

### **3.3.2 Rekruttering av informanter**

Informantene ble rekruttert av nestleder og frivillighetsansvarlig ved Møtestedet. Det ble sendt ut en e-post til 40 frivillige, hvor informasjonsbrev og informert samtykkeskjema ble lagt ved (Vedlegg B). Frivillige som var interessert i å delta i undersøkelsen ble bedt om å melde tilbake til nestleder og frivillighetsansvarlig for nærmere avtale om tid og sted. Inklusjonskriterier for deltakerne var at de skulle ha vært frivillige ved Møtestedet i ett år eller mer. Dette for at

informantene skulle ha hatt tilstrekkelig med tid og erfaring til å kunne reflektere rundt egen frivilliginnsats. Videre var det viktig at deltakerne var over 18 år og kunne snakke og forstå norsk.

Det var 17 frivillige som viste interesse for å delta i undersøkelsen. De første 10 som hadde meldt sin interesse ble først valgt ut, men det viste seg at nummer 11 også var interessant i forhold til alderssammensetningen. Derfor ble det bestemt at 11 informanter skulle intervjues i løpet av desember måned. Men da det viste seg at det stadig kom ny informasjon, ble det bestemt at ytterligere 4 informanter skulle intervjues. Det totale antallet ble tilslutt 15 informanter. Fordelen med en slik størrelse på utvalget er å få en oversikt over den enkeltes erfaringer, og samtidig kunne sammenligne og se om det er felles temaer blant deltakerne. I følge Kvale og Brinkmann (2015 s. 148) ligger antall intervjuer i vanlige intervjuundersøkelser ofte på rundt 15+/-10. På den ene siden er det et spørsmål om hvor mye tid og ressurser som er tilgjengelig for forskeren. På den andre siden er det spørsmål om et økt antall respondenter vil, utover et visst punkt, tilføre stadig mindre kunnskap. Dette kalles loven om fallende utbytte eller metning (Kvale & Brinkmann, 2015 s. 148). I følge Malterud, Sierma og Guassora (2015) er det nødvendig med en initial tilnærming av prøvestørrelsen for planleggingen av undersøkelsen, men antall respondenter bør vurderes trinnvis i løpet av forskningsprosessen, og ikke være fast bestemt på forhånd. En nybegynnerforsker med begrenset teoretisk kunnskap kan ha behov for en større gruppe deltakere for å avsløre noe nytt, selv om målet er tydelig og intervjudialogene er gode (Malterud, et al., 2015). Da 15 informanter var intervjuet opplevde jeg at det var oppnådd en metning, og at de siste intervjuene ikke hadde tilført nye momenter og dimensjoner sett i forhold til hva som allerede hadde vært berørt.

Intervjuene ble gjennomført på samtalerommet ved Møtestedet, som er et rom ansatte benytter dersom de har behov for å snakke uforstyrret med en av gjestene. Det ble avtalt at intervjuene skulle foregå når de frivillige hadde vakt, og det ble satt av 1,5 time til hvert intervju. Dersom det var frivillige som ønsket å gjennomføre intervjuene andre steder, eller på andre tidspunkt, kunne dette avtales nærmere.

Det var 11 kvinner og 4 menn blant informantene. Deltakerne var fra 27 år til 86 år. Videre var det én student, to pensjonister, tre hjemmeværende og ni yrkesaktive. Det korteste engasjementet hos Møtestedet var 1,5 år, mens det lengste hadde vart i 17 år. Informantene hadde i gjennomsnitt vært knyttet til Møtestedet i 5,8 år. Møtestedet stiller krav om en vakt på dagtid eller kveldstid hver 14. dag, men noen av informantene hadde andre avtaler, og jobbet 1-2 ganger i uken eller en gang hver 4. uke. Det var også en av informantene som ble sporadisk oppringt. De som arbeidet frivillig på dagtid hadde en turnus med 7-timers vakter, mens de som arbeidet frivillig på kveldstid hadde en turnus med 4-timers vakter. Vaktene består av to frivillige som lager, anretter og serverer middag eller annen varm mat sammen. I tillegg jobber en frivillig bak disken på dagtid tre dager i uken etter eget ønske. Oversikt over frivillige som var med i intervjuundersøkelsen er gitt i tabell 1.

Tabell 1. *Oversikt over informanter*

<b>Informant</b>	<b>Kjønn</b>	<b>Alder</b>	<b>Antall år engasjement ved Møtestedet</b>	<b>Yrkesaktiv/Hjemmeværende Student/Pensjonist</b>	<b>Antall år Høyskole/ Universitet</b>
1	Kvinne	74	6,5	Pensjonist	3
2	Kvinne	50	4	Selvstendig næringsdrivende	3
3	Mann	63	10	Direktør	3
4	Mann	63	10	Investor	5
5	Mann	36	5	Næringspolitisk rådgiver	5+
6	Kvinne	53	5	Ikke yrkesaktiv	3
7	Kvinne	86	7	Pensjonist/skribent/forfatter	3
8	Kvinne	56	3	Ikke yrkesaktiv	5+
9	Mann	58	6	Avdelingsdirektør	5+
10	Kvinne	56	3	Capability Manager/forfatter	3
11	Kvinne	44	17	Seniorrådgiver	5+
12	Kvinne	29	2	Senior Associate	5
13	Kvinne	60	6	Ikke yrkesaktiv	3
14	Kvinne	27	1,5	Student/nattvakt	5+
15	Kvinne	44	1,5	Hotelldirektør	5+

### **3.3.3 Gjennomføring av intervjuene**

Det ble gjennomført totalt åtte intervjuer på Møtestedet, hvorav seks av intervjuene ble utført på samtalerommet. Da samtalerommet i midten av desember var opptatt, ble kontoret til virksomhetsleder benyttet til ett intervju, og et grupperom til et annet intervju. De resterende fire intervjuene ble utført på informantenes arbeidsplasser.

Deltakerne leste og signerte et samtykkeskjema før de ble intervjuet (Vedlegg B). Alle intervjuene ble tatt opp på diktafon. Lengden på intervjuene varierte fra 35 til 60 minutter. Det ble tatt spesielt hensyn til den individuelle intervjukonteksten, gjennom forsøk på å skape en form for dialog med informantene, for å utforske temaer som syntes relevante. Hensikten med intervjuer er å få innblikk i informantenes erfarings- og meningsverden, og da må det skapes situasjoner der samtalen utvikler seg slik at informantene kan komme i tale og få artikulert sine versjoner. Dette forutsetter at intervjuer har samtalepreg og at det ikke lages standardiserte situasjoner (Thornquist, 2014, s. 201).

### **3.3.4 utfordringer**

Jeg opplevde at de to første intervjuene var mer krevende å gjennomføre da jeg opplevde at fokuset mitt handlet mer om å stille de riktige spørsmålene enn å utforske svarene. Dette ble enklere etter de to første intervjuene, da jeg greide å gi flyten i samtalen et mye større fokus. Men gjennom transkribering og gjennomlesning av intervjuene ble det klart at flere svar kunne vært bedre fulgt opp av meg underveis.

En annen utfordring ved denne type intervju, er at transkribering og analyse av innsamlet materiale er tidkrevende. Materialet måtte organiseres og irrelevante elementer lukes ut, deretter måtte materialet sorteres etter temaer og dimensjoner. Når jeg først fikk en oversikt over de ulike delene i materialet ble også helhetsinntrykket forandret underveis. Dette er en prosess som det er viktig at får modnes da utførelsen krever høy konsentrasjon og nøyaktighet.

### 3.4 Analyse og tolkning

Datamaterialet ble klargjort for analyse, noe som innebærer å transkribere intervjumaterialet fra tale til skriftlig tekst (Kvale & Brinkman, 2015, s. 137). Transkripsjon skal i størst mulig grad ivareta det opprinnelige materialet. Derfor utførte jeg teksttolkningen på en slik måte at informantenes erfaringer og meninger som ble formidlet under datainnsamlingen ble gjenfortalt. Jeg valgte å notere ned dersom informantene trakk pusten dypt, trommet med hendene på bordet eller tok tenkepauser under intervjuet. Dette ga meg mer trygghet når jeg skulle tolke og vurdere materialet i etterkant. I følge Malterud, 2017, s. 78 er det viktig å være forsiktig med tolkninger der grunnlaget i teksten vurderes som usikkert (Malterud, 2017, s. 78).

Systematisk tekstkondensering ble benyttet til å analysere intervjuene. Dette er en metode som i følge Malterud (2017, s. 97) er utviklet med sikte på å gi nybegynnere en enkel innføring i hvordan analyseprosessen kan gjennomføres på en systematisk og overkommelig måte. Analysemetoden består av fire hovedtrinn: 1) å få et helhetsinntrykk og finne overordnede temaer 2) deretter å identifisere meningsdannede enheter som kodes under kategorier, 3) så å abstrahere innholdet i de enkelte meningsdannende enhetene til tekst-kondensater 4) og til slutt å sammenfatte betydningen av dette (Malterud, 2017, s. 97 - 98).

Datamaterialet ble klargjort for analyse, noe som innebærer å transkribere intervjumaterialet fra tale til skriftlig tekst (Kvale & Brinkman, 2015, s. 137). Transkripsjon skal i størst mulig grad ivareta det opprinnelige materialet. Derfor utførte jeg teksttolkningen på en slik måte at informantenes erfaringer og meninger som ble formidlet under datainnsamlingen ble gjenfortalt. Jeg valgte å notere med dersom informantene trakk pusten dypt, trommet med hendene på bordet eller tok tenkepauser under intervjuet. Dette ga meg mer trygghet når jeg skulle tolke og vurdere materialet i etterkant. I følge Malterud, 2017, s. 78 er det viktig å være forsiktig med tolkninger der grunnlaget i teksten vurderes som usikkert (Malterud, 2017, s. 78).

Systematisk tekstkondensering ble benyttet til å analysere intervjuene. Dette er en metode som i følge Malterud (2017, s. 97) er utviklet med sikte på å gi nybegynnere en enkel innføring i hvordan analyseprosessen kan gjennomføres på en systematisk og overkommelig måte. Analysemetoden består av fire hovedtrinn: 1) å få et helhetsinntrykk og finne overordnede temaer

2) deretter å identifisere meningsdannede enheter som kodes under kategorier, 3) så å abstrahere innholdet i de enkelte meningsdannende enhetene til tekst kondensater 4) å til slutt å sammenfatte betydningen av dette (Malterud, 2017, s. 97 - 98).

Da jeg startet på analysen hadde jeg kontakt med min veileder, som også deltok i analyseprosessen gjennom alle de fire stegene. Det er en stor fordel i følge Malterud (2017, s.100) å gjennomføre analysen sammen med en annen forsker. Formålet med analysen er ikke konsensus, men å skape en analytisk åpenhet med flere nyanser. Jeg startet med å gjennomlese teksten for å forstå helheten og for å få et solid helhetsinntrykk (Malterud, 2017, s. 99-100). Da jeg leste materialet noterte jeg stikkord som kunne hjelpe meg i det videre arbeidet. Alt var ikke like interessant og relevant for oppgaven, derfor sammenfattet jeg dataene i visse deler og valgte visse deler bort. I følge Malterud (2017, s. 101) innebærer dette en form for filtrering som skiller systematisk tekstkondensering fra andre metoder hvor hele tekstmaterialet blir benyttet, som for eksempel ved Giorgis metode (1985). Deretter utførte jeg steg nummer to ved å organisere den delen av materialet som skulle studeres nærmere. Videre ble de meningsbærende enhetene merket med ulike fargekoder i teksten. Eksempelvis fikk ytre motivasjon fargekode rød. Dette kodearbeidet skulle identifisere og klassifisere alle de meningsbærende enhetene i transkripsjonen (Malterud, 2017, s. 101-105). Materialet ble delt inn i foreløpig temaer etter selvbestemmelsesteorien i ytre og indre motivasjon, hvor indre motivasjon ble delt inn i de tre psykologiske behovene autonomi, kompetanse og tilhørighet. Jeg hadde også en kategori for «annet», hvor jeg la tekst som ikke passet umiddelbart inn i temaene, men som jeg vurderte å ha med videre. Da jeg hadde gjort dette jobbet jeg videre sammen med min veileder for å sortere og kategorisere typene motivasjon. Da vi gikk gjennom materialet mer systematisk fant vi ut at noen av kategoriene fra det første trinnet kunne slås sammen, og at vi måtte tilføye noen nye. For eksempel hadde vi to kategorier som het *gjøre en forskjell* og *være til nytte* som ble slått sammen til *god følelse*. Da det ble slått sammen temaer gikk jeg tilbake i transkripsjonen for å sikre at jeg fikk med meg alle de meningsbærende enhetene til den aktuelle koden. Koder med mye tekst ble delt inn i underkategorier. Vi endte tilslutt opp med tre temaer som passet til de ulike kategoriene: startmotivasjon, opprettholdt motivasjon og opplevd arbeidsmiljø. Hovedkategoriene som ble identifisert under temaet startmotivasjon var et ønske om å *hjelpe andre*, å oppleve *selvutvikling* eller *selvhjelp*, og noen oppgav også en *strategisk motivasjon*. Under temaet «oppretholdt

motivasjon» kom også hovedkategoriene *Hjelp andre* og *selvutvikling* frem i analysen, og i tillegg snakket informantene om *variasjon fra hverdagen* og *sosialt felleskap*. Hovedkategoriene som kom frem gjennom tekstanalysen under temaet opplevd arbeidsmiljø var *innflytelse*, *mestring*, *inkludering*, og *tilhørighet*. Jeg lagde kondensater til alle kategoriene, som er et kunstig sitat som skrives i jeg-form (Malterud, 2017, s. 105-107). Deretter ble det jeg hadde funnet satt sammen igjen - rekontekstualisere (Malterud, 2017, s. 108-111). Det vil si at sitatene ble satt sammen til en leselig tekst og ikke en oppramsing av sitater. Her var målet var å legge til rette for nye beskrivelser av hvordan informantene erfarer og opplever det å jobbe som frivillig ved Møtestedet. Jeg valgte ut sitater som beskrev innholdet i kategorien på en best mulig måte. Deretter laget jeg en analytisk tekst til de viktigste funnene i materialet. Denne sammenfatningen er formidlet slik at den stemmer overens med besvarelsen informantene gav i intervjuene. For å kvalitetssikre at resultatene jeg kom frem til gav en riktig beskrivelse ble sitatene sammenlignet med den opprinnelige transkripsjonen, samtidig som jeg lette etter eventuelle motstridende utsagn i transkripsjonen.

### 3.5 Ethiske vurderinger

Det er viktig at forskning foregår på måter som er etisk forsvarlige. Forskeren må hindre bruk og formidling som kan skade enkeltpersoner det forskes på (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2016). Det er viktig å ivareta integriteten til de personene som intervjues både under selve intervjuet og i etterkant, når resultatene skal presenteres og fortolkes (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2016).

Ved forskning på opplysninger som kan knyttes til enkeltindivider er samtykke hovedregelen (De nasjonale forskningsetiske komiteene, 2016). Informantene har krav på at personlig informasjon blir behandlet konfidensielt. Konfidensialitet referer til enigheten med deltagerne om hva som kan gjøres med dataene som blir et resultat av deres deltagelse (Kvale & Brinkman, 2015, s. 103). Konfidensialitets-prinsippet ble vurdert sammen med informantene før intervjuet startet.

Informantene fikk tilsendt informasjonsbrev om prosjektet og samtykkeskjema på e-post (Vedlegg B). Her ble det opplyst om at deltakelse i prosjektet var anonymt og at eventuelt datamateriale som vil kunne identifisere deltakerne ikke ville bli anvendt i oppgaven. Det ble også opplyst om at de som ønsket å være informanter når som helst kunne trekke seg fra studien uten å oppgi grunn.

Norsk senter for forskningsdata AS (NSD), ble søkt for godkjenning av prosjektet, for å sikre informantenes personvern (Vedlegg C).



## 4. Resultat

I dette kapitlet vil resultatene fra analysen bli presentert. Analysen ble delt inn i tre temaer som var; startmotivasjon, opprettholdt motivasjon og opplevd arbeidsmiljø. Under disse ble det identifisert hovedkategorier som beskrevet i tabell 2.

Tabell 2. *Temaer med hovedkategorier*

<b>Start motivasjon</b>	<b>Opprettholdt motivasjon</b>	<b>Opplevd «Arbeidsmiljø»</b>
<b>Hjelpe andre</b>	<b>Hjelpe andre</b>	<b>Innflytelse</b>
<b>Selvutvikling</b>	<b>Selvutvikling</b>	<b>Mestring</b>
<b>Selvhjelp</b>	<b>Variasjon fra hverdagen</b>	<b>Inklusjon</b>
<b>Strategisk motivasjon</b>	<b>Sosialt felleskap</b>	<b>Tilhørighet</b>

For å skille mellom hva som er egne gjengivelser og informantens sitater, er informantenes direkte sitater satt i hermetegn. Informantene navngis med nummer fra tabelloversikten i metodekapitlet (tabell 1).

## 4.2 Startmotivasjon

Informantene hadde begynt som frivillige ved Møtestedet på ulike måter. Noen hadde selv kontaktet Kirkens Bymisjon med ønske om å jobbe som frivillig, mens andre hadde sett en annonse i en avis om Møtestedet og tatt kontakt. Andre hadde blitt rekruttert gjennom bekjente og nettverk. Alle informantene uttrykte at de i utgangspunktet hadde tillit og tiltro til Kirkens Bymisjon og deres verdier. Flere av informantene hadde valgt å jobbe som frivillig i Kirkens Bymisjon fordi de oppfattet at organisasjonen har et mer liberalt syn når det kommer til tro og religiøsitet enn andre tilsvarende organisasjoner. Ingen av informantene formidlet at de hadde et religiøst motiv for å jobbe som frivillig.

Motivasjonen for å starte med frivillig arbeid var ofte sammensatt, og flere av informantene oppgav flere grunner for dette. Hovedkategoriene som fremkom av tekstanalysen som motivasjonsgrunner for å starte som frivillig var: *hjelp andre, selvutvikling, selvhjelp og strategisk motiv*. Disse vil nå bli gjort rede for.

### 4.2.1 Hjelp andre

Majoriteten av informantene oppgav at et sterkt ønske om å hjelpe andre hadde vært den viktigste motivasjonsfaktoren for å starte arbeidet som frivillig ved Møtestedet. De ønsket å hjelpe mennesker i nød, og som var i en vanskelig og sårbar posisjon. De snakket også om at de følte seg privilegerte og at de opplevde at de hadde ressurser og tid som de ønsket å bruke på å hjelpe andre. En av informantene uttrykte dette slik:

”Så det er hjelpe aspektet...[...]... Å hjelpe noen som ikke har det så bra som jeg har det. Rett og slett.” (Deltager 15)

Tekstanalysen viste imidlertid at ønsket om å hjelpe andre hadde ulike årsaker og begrunnelser. En del av informantene hadde startet å arbeide som frivillig fordi de hadde opplevd rusproblematikk i nær omgangskrets. De hadde gjennom erfaringer fra slektninger eller venner som slet med slike problemer, sett hvor viktig tilbud drevet av frivillige organisasjoner var for disse. Dette førte til en motivasjon for å hjelpe andre som slet med samme problematikk:

”Jeg har nemlig to nevøer som er rusmisbrukere og jeg har alltid vært veldig opptatt av rusmisbrukere...[...]... Særlig når du får det så nær innpå deg, vet du. Så det er også en av grunnen til at jeg er opptatt av det.” (Deltager 1)

Andre snakket om et behov for å hjelpe andre fordi de følte at dette var noe de burde gjøre. De oppgav grunner som at de følte seg privilegert og ressurssterke og mente det var en plikt å gi noe tilbake til samfunnet, som en av informantene uttrykte det:

”Altså... det er mye pliktfølelse i det også... At jeg synes jeg bør gjøre det.” (Deltager 4)

Noen av informantene hadde vokst opp i en familie hvor frivillig arbeid nærmest var en selvfølge og var opptatt av at man skal være et godt medmenneske og bry seg om andre. Det var også enkelte av informantene som ønsket å gjøre noe for mennesker i nød for å lette sin egen samvittighet fordi de av ulike grunner mente de hadde noe å gjøre opp for:

”Også er det nok et element i det også, det jeg sa med å gjøre opp for mine synder, jeg har ikke bare vært snill.” (Deltager 9)

Men mange av informantene uttrykte at de rett og slett bare ønsket å hjelpe mennesker som hadde det vanskelig:

”Jeg tror det er mest det at jeg synes jeg har det så bra så jeg synes at jeg må...ikke må, men har lyst til å gi noe til de som ikke var like heldige som det jeg var... Rett og slett.” (Deltager 10)

#### **4.2.2 Selvutvikling**

Det var flere av informantene som oppgav en eller annen form for selvutvikling som motiv for å starte å jobbe som frivillig. Dette var blant annet selvutvikling i form av et ønske om å bli en bedre utgave av seg selv, som en av dem uttrykte om hvorfor hun ønsket å starte som frivillig:

” Det kan være et bilde på hvem jeg vil være, en slags identitetsbygger.” (Deltager 12)

Flere av informantene uttrykte at de hadde et ønske om å gjøre noe annet, og at de hadde behov for egentid og et eget prosjekt i livene sine. Mange var også opptatt av å føle seg nyttige, å få nye impulser, samt gjøre noe annet enn det de gjorde til daglig. Mange av informantene var interesserte i mat og matlaging, enten gjennom jobben sin, eller som en privat interesse de ønsket å bruke mer tid på:

”Og så hadde jeg egentlig veldig lyst til å jobbe med noe som gikk på å lage mat. Det er en ting jeg kan ganske godt” (Deltager 13)

#### **4.2.3 Selvhjelp**

Noen av informantene hadde opplevd ulike livskriser og hadde startet som frivillige fordi de selv hadde behov for distraksjon og noe meningsfylt å foreta seg på fritiden. En av informantene opplevde at jobben var meningsløs og at livet passerte uten meningsfylt innhold, og ønsket derfor å starte med frivillig arbeid:

”Jeg hadde en kjip periode egentlig, jeg hadde en sånn «lei av jobben-periode». Jeg er singel, bor alene og følte litt på det, følte at livet gikk litt forbi og at jeg kanskje ikke bruker tiden på de riktige tingene, jeg jobber for mye...[...]... mine forventinger til frivillighetsarbeidet var vel å få satt ting i perspektiv og føle at jeg bidrar til noe som er meningsfylt, altså noe som trengs.”  
(Deltager 12)

Det var også noen av informantene som gav uttrykk for at det var viktig å ha noe å foreta seg etter at de hadde blitt pensjonister eller å fylle tiden med noe annet enn jobb etter at barna hadde flyttet hjemmefra:

”Når jeg begynte her var jo barna akkurat flyttet hjemmefra. Nå er det bare kona som er hjemme også. Og ellers jobber jeg veldig mye [...] så jeg ser det som en mulighet til å komme seg hjem fra jobb tidlig.” (Deltager 9)

#### 4.2.4 Strategisk motivasjon

Det var enkelte av informantene som delvis hadde blitt motivert til å starte som frivillig fordi det var strategisk for jobbmuligheter og karriere. De hadde tanker om at det ville se bra ut på CV-en å arbeide som frivillig. Dette var ikke eneste motivasjon, men som en av dem sa:

” Også skal man ikke legge under en stol at det ser bra ut på en CV.” (Deltager 14)

### 4.3 Opprettholdt motivasjon

I intervjuene kom det frem at for de fleste hadde motivasjonen for å jobbe som frivillig endret seg. For mange hadde motivene gått fra å være noe man burde gjøre og en pliktfølelse da de startet å jobbe som frivillig til en følelse av å velge selv og føle tilhørighet nå. Informantene uttrykte at jobben som frivillig ved Møtestedet hadde vært noe de følte de burde gjøre, mens nå var det mer lystbetont å utføre det frivillig arbeidet. Det var også noen av informantene som opplevde arbeidet ved Møtestedet som bedre enn forventet. De hadde for eksempel ikke forestilt seg den hyggelige kontakten med gjestene. Den kanskje viktigste opprettholdende motivasjonen var likevel det opplevde fellesskapet med andre frivillige og ansatte. Noen av informantene følte de hadde blitt tryggere og at de hadde mer å gi nå enn da de startet å arbeide som frivillig. Dette handlet om at de hadde hatt ulike personlige utfordringer da de startet med det frivillige arbeidet.

Under temaet opprettholdt motivasjon kom også hovedkategoriene *Hjelp andre* og *selvutvikling* frem i analysen, og i tillegg snakket informantene om *variasjon fra hverdagen* og *sosialt felleskap*. Disse vil nå bli gjort rede for.

#### 4.3.1 Hjelp andre

Ønsket om å hjelpe andre var fremdeles en viktig motivasjonsgrunn for å fortsette som frivillig, men innholdet i dette hadde endret seg fra da de startet. Ønsket om å være til nytte i form av å hjelpe andre hadde i stor grad utviklet seg til at det gjorde informantene glade for å oppleve at de

kunne hjelpe andre, og at dette var igjen tilfredsstillende for dem selv. Som en av informantene sa:

”Det er meg som blir lykkelig av det her.” (Deltager 2)

De fleste av informantene opplevde at de fikk belønning i form av å gjøre en jobb som de hadde inntrykk av var nyttig og at de gjorde en forskjell og dagen bedre for andre mennesker, og de opplevde at de mottok mye takknemmelighet:

”Jeg får igjen veldig mye rent menneskelig...[...]...Om du ikke får kroner og øre, så får du veldig mye takknemmelighet og glede.” (Deltager 1)

Det var fortsatt enkelte av informantene som oppgav et pliktelement i sin motivasjon, både i form av at det å hjelpe andre var noe man burde gjøre, men også i form av at når man først hadde påtatt seg en forpliktelse som frivillig, var det viktig å fortsette med dette:

”Nei...har man først begynt med noe så skal man fortsette.” (Deltager 3)

#### **4.3.2 Selvutvikling**

Mulighet til å lære noe nytt og tilegne seg ny kunnskap var også viktig for den opprettholdte motivasjonen til flere av informantene. Noen uttrykte at de lærte mye om mennesker ved å jobbe ved Møtestedet, andre var opptatt av det sosialfaglige arbeidet som foregikk. Flere av informantene gav uttrykk for at de hadde fått nye perspektiver ved å møte og bli kjent med gjestene, og at de fikk mye ut av å jobben som frivillig på et personlig plan:

”De representerer jo et miljø som var fullstendig fremmed for meg. Så etter hvert begynner jeg jo å skjønne litt mer av det miljøet. Og ikke minst forstår jeg hvor privilegert man er som kan gjøre noe for miljøet uten å være den del av det...På mange måter kan det være et godt korrektiv til min tilværelse.” (Deltager 7)

En annen uttrykte det slik:

”Jeg får flere farger inn i livet mitt.” (Deltager 10)

Det var flere av informantene som følte at de hadde lært mye i jobben som frivillig ved Møtestedet. Flere nevnte at de gjennom å møte og arbeide sammen med andre frivillige hadde lært mye om andre fag, miljøer og yrker som de hadde visst lite om. De uttrykte også at det var interessant å skjønne mer av hvordan marginaliserte grupper hadde det og hvordan systemet fungerte:

”Jeg visste jeg hadde sett tiggere rundt om kring, jeg visste det var narkomane, jeg visste det var innvandrere, men nå lærer jeg faktisk om hvordan systemet fungerer, på godt og vondt.”  
(Deltager 8)

### **4.3.3 Variasjon fra hverdagen**

Flere av informantene uttrykte at det å jobbe som frivillig førte til en variasjon i hverdagen, og at dette var en viktig faktor for å fortsette som frivillig på Møtestedet. Noen følte at det tilførte mening i en hverdag og jobbsituasjon som var preget av rutiner, stress og inntjening, mens andre bare følte at de trengte noe annet, en kontrast eller noe annet å gjøre. En av informantene sa det slik:

”Jeg tror vi trenger å føle at vi utretter noe av verdi hver dag. Og i kontrast til jobben min, kan jeg tenke på at, jaja, kanskje jeg heller skulle vært slumsøster i Guatemala...[...]...det blir en veldig god kontrast til det jeg jobber med.” (Deltager 10)

Felles for alle var at de opplevde at det å jobbe som frivillig var en avkobling og noe som gav dem energi, og dette motiverte dem til å fortsette:

” Det er fristed... det gir deg energi.” (Deltager 12)

Mange av informantene hadde krevende jobber med mye ansvar i det daglige. Flere jobbet på ledernivå, i prosjekter med lang tidshorison. De opplevde at å jobbe med konkrete oppgaver som å lage mat, med arbeidsoppgaver som man så resultater av med en gang, var svært motiverende. Mange opplevde også at det å jobbe på Møtestedet var befriende og tilfredsstillende fordi de kunne gjøre noe helt annet og slapp ansvar. Derfor var flere av informantene fornøyd med å komme til Møtestedet for å gjøre en konkret oppgave og det de fikk beskjed om:

”Jeg synes det er veldig greit og reallt å gjøre en jobb der. Fordi det er lagt til rette for det. Det er klart, du kan jo filosofere om hvem som går der og hvorfor og sånn, men jeg er der og gjør en jobb og det er det.” (Deltager 4)

#### **4.3.4 Sosialt felleskap**

Det sosiale aspektet ved å få et nettverk, oppleve felleskap og sosialt samvær med de andre frivillige var kanskje det viktigste opprettholdende motiv hos alle informantene. De opplevde å bli kjent med nye mennesker som de ikke ville truffet ellers, og dette gjorde at de gledet seg til å jobbe som frivillig:

”Altså her jobber det så mye forskjellige mennesker. Alt fra kunstnere til lærere, til leger, til konsulenter, til eiendomsmeglere...[...]...De samtalene jeg har her med de andre som jobber her synes jeg er utrolig interessante. Det gleder jeg meg alltid til.” (Deltager 12)

Det ble også nevnt at enkelte frivillige hadde mye kunnskap om mat, som de andre lærte mye av og som motiverte dem til å delta som frivillig. Informantene snakket om at de hadde fått nye venner og at de satte stor pris på å jobbe sammen med de menneskene de var i team med. En av informantene sa det slik:

”Vi har det så hyggelig og så gøy at vi har nok med oss selv. Ja, det er nesten som en liten syklubb.” (Deltager 11)



De fleste informantene satte også pris på samarbeidet med de ansatte, som de opplevde som inkluderende og flinke. De opplevde et sosialt fellesskap som var raust og fullt av humor, og som gjorde at de hadde lyst til å fortsette som frivillige på Møtestedet.

#### 4.4 Opplevd «arbeidsmiljø»

Som det fremgår av det som er beskrevet om sosialt fellesskap, opplevde alle informantene at det å jobbe som frivillig på Møtestedet var forbundet med et positivt arbeidsmiljø. Selv om de ikke er betalte arbeidstagere refererte flere til andre frivillige som kollegaer, og de snakket om arbeidsmiljøet og hvordan dette var. Hovedkategoriene som kom frem gjennom tekstanalysen under temaet opplevd arbeidsmiljø var *innflytelse*, *mestring*, *inkludasjon* og *tilhørighet*. Disse kategoriene vil nå bli gjort rede for.

##### 4.4.1 Innflytelse

Alle informantene oppgav at de hadde mulighet for medvirkning i arbeidet i den grad de ønsket det, og de følte seg respektert og forstått av ledelsen. Det var flere av informantene som fortalte at de ikke hadde hatt behov for å si i fra om noe, men gav tydelig uttrykk for at dersom de hadde hatt behov for det, var de trygge på at de ville bli hørt. De gav også uttrykk for at de følte at de hadde muligheter for innvirkning, og en av informantene sa det slik:

”Jeg føler at om jeg har noen spørsmål eller synspunkter er det alltid noen der som er villig til å høre på det, og som er interessert i meninger ...[...] Jeg føler at alle hører på det du sier, og jeg tror jeg kan si at jeg har innvirkning på det jeg skal ha innvirkning på.” (Deltager 8)

Det var flere av informantene som gav uttrykk for at de var veldig interessert i matlaging og de satte pris på at de hadde frihet til å lage den middagen de selv ønsket utfra råvarene de fikk tildelt:

”Jeg føler at jeg helt klart har veldig frie tøyler, selvfølgelig innenfor deres budsjett, men jeg synes det morsomste er å lage god mat av enkle og billige råvarer.” (Deltager 13)

En annen informant sa det slik:

”Det som jo er en veldig fin ting for meg som er så matinteressert som jeg er i utgangspunktet, er at jeg har så frie tøyler. I dag har vi kylling, og så er det i grunnen opp til oss som skal lage maten hva vi gjør ut av den kyllingen. Det synes jeg er veldig morsomt.” (Deltager 7)

Alle informantene prioriterte jobben ved Møtestedet og gjorde sitt aller beste for å oppfylle sine vakter. Men dersom det kom noe i veien opplevde de det som helt uproblematisk å gi beskjed. De følte seg aldri presset til å komme, eller at de burde ha dårlig samvittighet hvis de var nødt til å avlyse en vakt av ulike årsaker, og dette var viktig for de fleste. De som ikke hadde faste vakter følte at de fikk mulighet til å ha innvirkning på når de skulle jobbe, og de fikk beskjed i god tid, slik at de lettere kunne få til å jobbe som frivillig:

”Som oftest får jeg tekstmelding en uke, eller kanskje et par dager før en aktuell vakt, og da får jeg god tid til å planlegge, så det er veldig godt tilrettelagt for at jeg skal kunne være her.” (Deltager 5)

Alle informantene fortalte at de fikk tilbud om medarbeidersamtaler en gang i året. De fleste av informantene hadde benyttet seg av dette og syntes det var en fin ordning. Det var enkelte som oppgav at medarbeidersamtalen hadde foregått veldig raskt etter eget ønske. Det var også noen som ikke hadde benyttet seg av tilbudet.

#### **4.4.2 Mestring**

Det var flere av informantene som fortalte at de gjorde sitt aller beste og opplevde stor grad av mestring når de laget mat til gjestene. Informantene var veldig fornøyd med at de fikk slippe å bruke hel- og halvfabrikata-produkter og kunne lage mat fra bunnen av. De gav også uttrykk for at de kunne være stolte og stå inne for det de serverte:

”Vi legger virkelig sjela vår i å lage så god mat som mulig.” (Deltager 15)

En annen sa det slik:

”Jeg trenger aldri gå ut og servere noe jeg ikke ville spist selv.” (Deltager 4)

Det å lykkes med arbeidet de utførte var veldig viktig for alle informantene. Informantene fortalte at de ofte fikk høre at maten var fantastisk og at gjestene aldri hadde spist så godt. Det var også noen av informantene som hadde sine egne «signaturretter», som for eksempel en hjemmelaget kålstuing. Flere av informantene så på det å lage god mat av enkle og billige råvarer til så mange personer som en morsom utfordring. To av informantene uttrykte dette slik:

”Det er nesten så det er en fagprøve med meget godt bestått hver gang.” (Deltager 11)

”Mat til 100 mennesker på 2,5 time... Det... er i seg selv ganske tilfredsstillende.” (Deltager 13)

Det å få positiv respons for jobben som de frivillige utførte var viktig for de aller fleste av informantene. De gav uttrykk for at de fikk respekt og anerkjennelse for det de gjorde:

” Jeg får en tilfredstillelse av å lage den maten... og se at den blir satt pris på.” (Deltager 3)

Hvert år fikk alle frivillige et julekort med en personlig hilsen og en julegave fra Kirkens Bymisjon. Noen av informantene satte veldig stor pris på gaven, mens andre var mer skeptiske til hvorvidt det var riktig bruk av midler. De fleste av informantene oppfattet det å få et personlig julekort som mer verdifullt enn å få en julegave. Eksempler på julegaver som de frivillige hadde fått tidligere var en tursekk, grytekluter og kokebok.

#### **4.4.3 Inklusjon**

Informantene følte seg veldig inkludert i arbeidsmiljøet. De påpekte at de følte seg like godt ivaretatt som de fast ansatte. Informantene opplevde at de ble tatt med på råd, tatt på alvor og at det var stor takhøyde og romslighet på Møtestedet. En av informantene uttrykte det sånn:

”Det er plass til alle uansett hvem du er og hvor du kommer fra.” (Deltager 15)

Informantene opplevde at de ble tatt imot med åpne armer og de opplevde at de ansatte passet på dem, syntes det var hyggelig at de kom og at de verdsatte jobben de frivillige gjorde:

”De er veldig flinke til å si takk for nå, takk for i dag, og godt jobba. Så jeg vet at det vi gjør blir verdsatt.” (Deltager 14)

#### **4.4.4 Tilhørighet**

De fleste av informantene gav uttrykk for at de følte en tilhørighet til Møtestedet. Noen av informantene gav uttrykk for at de hadde fått et nytt arbeidsmiljø i tillegg til det de hadde i jobben sin. De snakket om at de følte en tilhørighet både til stedet og de ansatte. På Møtestedet opplevde de den tilhørigheten som de hadde behov for utenfor familie, venner og arbeidslivet, som en av dem sa:

”Jeg føler veldig tilhørighet, det tror jeg alle som jobber den torsdagen gjør. For det er veldig ofte kjente ansikter, og da blir man et team, og man blir en gjeng.” (Deltager 15)

## 5. Diskusjon

Formålet med denne studien var å utforske hva som motiverer frivillige til å bruke av sin tid på å arbeide ved kafeen Møtestedet, samt deres opplevelse av arbeidsmiljøet. Resultatene viser at de frivillige har ulike motiver for å jobbe som frivillig og at de opplever arbeidsmiljøet som godt.

Dataanalysen ble delt inn i tre ulike tema: startmotivasjon, opprettholdt motivasjon og opplevd arbeidsmiljø. Hovedkategoriene som ble identifisert under temaet startmotivasjon var et ønske om å *hjelp andre*, å oppleve *selvutvikling* eller *selvhjelp*, og noen oppgav også en *strategisk motivasjon*. Under temaet opprettholdt motivasjon kom også hovedkategoriene *Hjelp andre* og *selvutvikling* frem i analysen, selv om innholdet i disse hadde endret seg noe. I tillegg snakket informantene om *variasjon fra hverdagen* og *sosialt felleskap* som viktige faktorer som opprettholdt motivasjon for å jobbe som frivillige. Hovedkategoriene som kom frem gjennom tekstanalysen under temaet opplevd arbeidsmiljø var *innflytelse*, *mestring*, *inkludering*, og *tilhørighet*.

De ulike motivene blir diskutert videre i lys av empiri og tidligere forskning på området. Deretter diskuteres funnene opp mot den teoretiske referanserammen for oppgaven som er selvbestemmelsesteorien. Tilslutt blir det en metodediskusjon som tar for seg oppgavens styrker og svakheter.

### 5.1 Startmotivasjon

Informantene ved Møtestedet hadde startet med det frivillige arbeidet på ulike måter. Noen av informantene hadde selv kontaktet Kirkens Bymisjon med ønske om å jobbe som frivillig, mens andre hadde sett en annonse om Møtestedet i en avis og tatt kontakt. Flere av disse informantene oppgav at de hadde hatt et ønske om å lage mat da de tok kontakt med Kirkens Bymisjon eller Møtestedet. Det viser seg i følge Folkestad et al. (2015) at dersom organisasjonen i samtale med frivillige etterspør typer kompetanse som de trenger og den samsvarer med de frivilliges behov, øker sjansene for at personen gjør frivillig arbeid betydelig. Det var også noen av informantene som hadde blitt rekruttert gjennom bekjente og nettverk. I følge Folkestad et al. (2017) har sosiale

nettverk stor betydning for om man deltar i frivillig arbeid eller ikke. Det er veldig mange som starter med frivillig arbeid fordi de blir spurt, og de blir som regel rekruttert gjennom andre enn familie og nære venner. Dette stemmer godt for flere av informantene ved Møtestedet. Informantene hadde blitt spurt av kollegaer eller samarbeidspartnere eller av folk de hadde kommet i kontakt med på middager eller andre tilstelninger.

Alle informantene uttrykte at de i utgangspunktet hadde tillit og tiltro til Kirkens Bymisjon og deres verdier. Flere av informantene hadde valgt å jobbe som frivillig i Kirkens Bymisjon fordi de oppfattet at organisasjonen har et mer liberalt syn vedrørende tro og religiøsitet enn andre tilsvarende organisasjoner. I følge Folkestad et al. (2017) viser det seg at det er en nedgang i frivillig arbeid for religiøse organisasjoner i Norge. Det var ingen av informantene ved Møtestedet som formidlet at de hadde et religiøst motiv for å jobbe som frivillig.

Studier fra USA hevder at de som er mer religiøse, er mer tilbøyelige til å jobbe frivillig, fordi det frivillige arbeidet gir dem mulighet til å få uttrykke sin tro (Shye, 2010). Dette er opplysninger som kan være verdifulle med tanke på til rekruttering av frivillige og for å beholde frivillige (Shye, 2010). Det som er viktig å merke seg er at sivilsamfunnet i USA er svært annerledes enn i Norge og man må derfor alltid stille spørsmål ved om forskningsfunnene er overførbare til den norske konteksten. De religiøse organisasjoner utgjør en langt større andel av sivilsamfunnet i USA enn de gjør i Norge. Økonomisk har staten i USA en langt mer begrenset rolle som velferdsleverandør enn det den norske staten har. Dette medfører blant annet at det amerikanske sivilsamfunnet er tyngre inne i velferdsområdet enn det det norske sivilsamfunnet er (Wollebæk og Selle, 2008).

### **5.1.1 Hjelpe andre**

Da informantene startet med frivillig arbeid var et ønske om å hjelpe andre en viktig motivasjon, men motivene var forskjellige. Studier viser at frivillige ofte motiveres av en slags hjelpeadferd (Wollebæk et al., 2015; Black & Living, 2004). Dette er handlinger som personer kan gjøre som

gagner andre. En person kan engasjere seg i konkrete handlinger, for eksempel ved å hjelpe, støtte og trøste uten egoistiske forventninger. I følge Elstad (2010, s. 196) er noen motiver for å hjelpe andre mer altruistiske, mens andre er mer relatert til egne behov. Noen av informantene oppgav at de ønsket å hjelpe de som hadde verre enn dem selv, og dette kan ses som et altruistisk motiv.

Det viste seg at enkelte av informantene ønsket å hjelpe andre, fordi de hadde personlige erfaringer og opplevelser knyttet til rusproblematikk i familie eller nær omgangskrets, noe som kan ses som mer selvorienterte behov. Flere studier fra USA og Storbritannia viser at mange frivillige arbeider for en organisasjon dersom et familiemedlem eller noen i nær omgangskrets drar nytte av organisasjonen (Bussell & Forbes, 2006). Dette kan trolig ses på som et behov for å vise takknemlighet og gi noe tilbake til organisasjonen.

Det var en slags pliktfølelse eller ønske om å hjelpe andre som var knyttet til det å starte med frivillig arbeid for noen av informantene. Informantene oppgav at de så på seg selv som privilegerte og ressurssterke, og at de følte at de måtte bidra med frivillig arbeid. Det var også noen informanter som oppgav at de ønsket å lette sin samvittighet gjennom å utføre frivillig arbeid. Dette handlet trolig om behov for å gi noe tilbake til samfunnet. I følge Flademoe og Folkestad (2016) er et viktig premiss dersom frivillig arbeid skal ha gunstig effekt på livskvalitet at delttagelsen drives av indre motivasjon og ikke av pliktfølelse. Dersom frivillig arbeid er noe personer føler de må gjøre kan dette utvikle seg til stress, frustrasjon og gi økt overbelastning. Hvor grensen går avhenger av hvor mange arenaer man er aktiv på ellers i livet (Wollebæk et al., 2015).

Flere av informantene oppgav at de hadde en travel hverdag med jobb, familie, aktiviteter og forpliktelser og alt dette medførte. Det var likevel slik at de nærmest vernet om den frivillige jobben ved Møtestedet, og at den ble prioritert uansett hvor mange arenaer de var aktive på ellers i livet. Dette kan tyde på at det frivillige arbeidet ved Møtestedet gav dem mer glede og energi enn stress og frustrasjon. Det var også noen av informantene som oppgav at de hadde vokst opp

med frivillig arbeid og at dette var nærmest en selvfølge dersom man hadde tid til det. Informantene oppgav både foreldre og lokalt organisasjonsliv som eksempler på hvem som hadde motivert dem til å starte med frivillig arbeid. Dersom noen i nære relasjoner har oppfordret vedkommende til å arbeide frivillig kan det sees på som sosiale begrunnelser (Wollebæk et al., 2015). Det vil ikke være gunstig å arbeide som frivillig hvis oppgaven føles mer påtvunget enn frivillig. Det viser seg at gevinsten av frivillig arbeid kan svekkes dersom den sosiale normen sier at man bør utføre frivillig arbeid (Flademoe & Folkestad, 2016).

### **5.1.2 Selvutvikling**

Det var flere av informantene som oppgav selvutvikling som motivasjon for å starte og jobbe som frivillig, men her var det også ulike motiver. I følge Wollebæk et al. (2015) varierer motivasjonen for frivillig arbeid i ulike livsfaser. Yngre oppgir i større grad lærling- og arbeidsmarkedsbegrunnelser. Eldre oppgir oftere selvaktelses-begrunnelser, verdibegrunnelser og sosiale begrunnelser som motivasjon. Noen av de yngre informantene var opptatt av personlig utvikling og det å bygge et «image» av hvem de ville være eller hvordan de ønsket å fremstå. Mens andre var opptatt av selvutvikling i form av behov for egentid, få nye impulser eller gjøre noe annet enn det de gjorde til daglig. Disse begrunnelsen var det i hovedsak de yngre informantene ved Møtestedet som oppgav, og disse kan ses som lærling- og arbeidsmarkedsbegrunnelser. Informantene i denne studien hadde minimum 3 år utdanning eller tilsvarende fra høyskole eller universitet og kan samlet ses som en ressurssterk gruppe. I følge Shy (2010) viser det seg at personer med høyere utdanning er mer tilbøyelige til å utføre frivillig arbeid og har et større behov for å få utrykke sin personlighet. Forklaringen på dette kan i følge Wollebæk et al. (2015) være at bevissthet om samfunnsutfordringer og interesse for sosiale forhold ofte blir stimulert gjennom utdanning. Dette kan forklare hvorfor høyt utdannende personer ser annerledes på verden og dermed også på hvordan de tenker rundt frivillighet.

Enkelte informanter var opptatt av å føle seg nyttig da de startet å jobbe som frivillig og flere av informantene hadde behov for å bidra med sin kompetanse og kunnskap for å føle seg nyttige. I følge Wollebæk et al., (2015) oppgis selvaktelsesbegrunnelser som det å føle seg virksom og mer fornøyd med seg selv ofte som motiv for å jobbe som frivillig. Informantene var også opptatt av



jobben de skulle gjøre, og flere av informantene hadde gitt uttrykk for at de ønsket spesifikt å jobbe med matlaging. Det å engasjere seg i frivillig arbeid kan bidra til å fremme god helse og livskvalitet gjennom å oppnå erfaring og ferdigheter (Bussell & Forbes, 2006). Det viser seg at positive helse- og livskvalitetseffekter er mer synlige blant frivillige innenfor velferdsfeltet (Flademoe & Folkestad, 2017). Det var også noen av de yngre informantene som oppgav at det viktigste motivet da de startet med frivillig arbeid ved Møtestedet var at de ønsket å være i kontakt med gjestene. Studier viser at frivillige kan stille med en større troverdighet og kanskje også et større engasjement i samhandling med sårbare grupper enn andre som får betalt for å gjøre den samme jobben (Siviesind, 2007). På den annen side kan slik kontakt være utfordrende for frivillige uten faglig kompetanse i møte med en så sårbar gruppe som gjestene ved Møtestedet.

Noen av informantene fortalte at de ønsket å ha noe meningsfullt å gjøre etter at de hadde blitt pensjonister. En av informantene var alene etter å ha mistet sin ektefelle og hadde behov for å fylle tiden med noe positivt. Eldre har gjerne færre arenaer de er aktive på enn yngre, og sosiale nettverk blir som regel svekket med alderen, både fordi eldre trer ut av arbeidslivet og fordi venner og familie faller fra (Flademoe & Folkestad, 2016). Dette kan i verste fall føre til sosial isolasjon, ensomhet og depresjoner. Igjen understreker dette betydningen av frivillig sektor som en mulig arena for sosial integrasjon (Flademoe & Folkestad, 2016). Deltakelse i frivillig arbeid kan også ha en selvstendig fysisk effekt, ved at deltakelsen holder eldre i aktivitet (Wollebæk et al., 2015) De eldre informantene ved Møtestedet fortalte at de satte pris på at de hadde god helse, da jobben ved Møtestedet krevde forholdsvis tunge løft og høy aktivitet. De påpekte at de trodde det ville bli svært vanskelig å gjennomføre jobben ved Møtestedet dersom helsa sviktet. Samtidig er ikke helseproblemer forbeholdt eldre, det viser seg at allerede fra 30- års alderen er det mange som oppgir helseproblemer som en viktig barriere og en årsak til hvorfor de ikke utfører frivillig arbeid (Wollebæk et al., 2015).

### **5.1.3 Selvhjelp**

Noen av informantene fortalte at de hadde hatt behov for å glemme seg selv, og oppgav at det var viktig å gjøre noe annet da barna hadde flyttet hjemmefra. Det var også noen av informantene

som fortalte i intervjuet at de hadde hatt et behov for å styrke seg selv da de startet å arbeide som frivillig. Informantene oppgav at de ønsket å oppnå større livsglede gjennom det frivillige arbeidet. Mange studier har vist at det er en positiv sammenheng mellom deltakelse i frivillig arbeid og selvrapportert god helse og livskvalitet (Wollebæk, Sætrang & Fladmoe, 2015; Bang & Ross, 2009; Black & Living, 2004). Livskvalitet kan her forstås som ulike mål på velvære, som trivsel, mestring, meningsfullhet og positive relasjoner til andre mennesker (Helsedirektoratet, 2015). Dersom man sammenligner med personer som ikke deltar i frivillig arbeid, viser det seg at frivillige har bedre allmennhelse (Wollebæk, Sætrang & Fladmoe, 2015; Shye, 2010; Bussell & Forbes, 2006; Wilson, 2000). Et viktig spørsmål er om frivilligheten tiltrekker seg primært personer som i utgangspunktet har bedre helse og livskvalitet enn andre. I følge Flademoe og Folkestad (2016) viser det seg at den samlede forskningslitteraturen peker mot at frivilligheten tiltrekker seg personer som i utgangspunktet har god helse og livskvalitet. Men forskningen viser også at enkeltgrupper som for eksempel eldre kan ha helsegevinster ved frivillig deltagelse.

Det var også flere av informantene som hadde behov for å sette ting i perspektiv fordi de hadde hatt egne problemer, og de gav selv uttrykk for at det var et egoistisk element i at de hadde startet med frivillig arbeid. Flademoe og Folkestad (2016) hevder at frivillig arbeid kan være en kilde til styrket selvbilde, fordi arbeidet gjerne belønnes med takknemlighet og anerkjennelse. Disse motivene handler trolig om at informantene brukte frivillig arbeid til å styrke egen emosjonell velvære i et forsøk på å styrke selvfølelsen. I følge Veenhoven (2015) kan deltagelse i frivillig arbeid øke menneskers livstilfredshet og sosiale kontakt. Sosial støtte er funnet å være en av de viktigste faktorene for å redusere dødelighet og å oppleve god helse (Holt-Lunstad, Smith & Layton, 2010).

#### **5.1.4 Strategisk motivasjon**

Det var enkelte av informanten som hadde tanker om at det ville se bra ut på CV-en da de startet å arbeide som frivillig. I følge Wollebæk et al., (2015) oppgir yngre i større grad arbeidsmarkedsbegrunnelser som eksempelvis en referanse på CV-en til hvorfor de velger å arbeide som frivillig. Da informantene ble spurt om de trodde de ville ha utbytte av det frivillig arbeidet i en jobbsøkersituasjon, svarte de at det ikke var noe de selv kom til å legge vekt på i et

jobbintervju. Men de påpekte at det sto på CV-en. I følge Lochocki (2013) er ungdoms engasjement mer kortsiktig enn før, og rettet mot konkrete formål. Det er flere studier som støtter at ungdom tror samfunnsengasjement vil gi et fortrinn når de skal ut i arbeidslivet. Gjennom samfunnsansvar kan frivilligheten være med på å utvikle unge personers identitet. Det kan altså se ut til at det frivillige arbeidet ikke representerer målet i seg selv, men er et virkemiddel for å oppnå andre mål, som læring av ferdigheter eller å få fordeler på arbeidsmarkedet. Derfor må de frivillige organisasjonene finne nye måter å inspirere ungdom og opprettholde engasjementet deres på (Lochocki, 2013).

## 5.2 Opprettholdt motivasjon

### 5.2.1 Hjelpe andre

Det viste seg at motivet for å hjelpe andre hadde endret seg etter at informantene hadde startet å jobbe ved Møtestedet. Først hadde informantene ønsket å hjelpe andre, deretter hadde de følt seg glade for å kunne hjelpe andre, mens nå handlet det å hjelpe andre om at det var dem selv som satt igjen med en god følelse. Det var også bare noen få av informantene som fremdeles gav uttrykk for en pliktfølelse når de snakket om opprettholdt motivasjon. Dette er i tråd med forskning som viser at det å hjelpe andre også gir flere fordeler for dem som hjelper (Vecina et al., 2013). Mennesker er sosiale og det å hjelpe andre kan få en person til å føle seg lykkelig. Det å hjelpe andre kan også være en måte å bygge relasjoner og få et sosialt nettverk på. Dette fordi vennlighet kan forkorte den følelsesmessige avstanden og kan få personer til å føle tilhørighet (Vecina et al., 2013). Informantene fortalte at de fikk belønning i form av mye takknemlighet og glede ved å servere gjestene i kafeen god mat og gjøre dagen litt bedre for noen mennesker. Dette tyder på at informantene fikk tilbake vennlighet og anerkjennelse når de bidro for å forbedre andres liv.

### 5.2.2 Selvutvikling

Når informantene fikk spørsmål som hva som motiverte de til å jobbe ved Møtestedet nå oppgav noen av informantene arbeid- og læringsbegrunnelser. Det var flere av informantene som fortalte

at de hadde lært mye i jobben som frivillig ved Møtestedet. Miljøet var ukjent for mange og noen synes det var spennende å være en del av «hele bybildet». Her fikk de mulighet til å forstå mer av hvordan systemet og hjelpeapparatet fungerte for menneskene i rus- og gatemiljøet. Det var også noen av informantene som fortalte at de hadde faglige interesser for den sosialfaglige jobben de ansatte ved Møtestedet utførte. En av informantene var student og opplevde det som nyttig å jobbe som frivillig ved Møtestedet. Mulighet til å lære noe nytt og tilegne seg ny kunnskap ble oppgitt som viktige motiver for flere av de yngre informantene. Wollebæk et al. (2015) hevder at unge ofte oppgir arbeid og lærlingsbegrunnelser som motivasjoner for å utføre frivillig arbeide. Noen av informantene ønsket å lære mer om hjelpeapparatet og hadde faglig utbytte av å arbeide som frivillig ved Møtestedet. Informantene hadde selv ønsket seg dit, fordi de så på arbeidet som en mulighet for selvutvikling. I følge Wollebæk og Sivesind (2010) er unge mennesker i en livsfase preget av sosialisering, utvikling og utdanning. Informantene gav uttrykk for at de ønsket å realisere seg selv og så på det frivillige arbeidet som en viktig motivasjon for selvutvikling. I følge Günter et al. (2016) kan frivillig arbeid beskrives som planlagt hjelp som er gjennomtenkt og bestemt ut fra egne behov og interesser. I følge Wollebæk et al. (2015) er det flere trekk som peker i retning av mer refleksive former for frivillighet, hvor frivillige er på utkikk etter hvor de kan bidra best mulig. Mye tyder på at flere av de yngre informantene ved Møtestedet hadde funnet en frivillig jobb hvor de fikk dekket egne behov og interesser.

Noen av informantene følte at det å jobbe ved Møtestedet ga dem perspektiv ved å nyansere forskjeller i samfunnet. Informantene fortalte at de satte mer pris på livet og fikk med seg flere farger i livet ved å jobbe som frivillig ved Møtestedet. I følge Black og Living (2004) kan frivillig arbeid være med på å bidra til å sette lønnet arbeid i perspektiv. En av informantene arbeidet med alkohol selv, og den mest sårbare kundegruppen til informantene var nettopp gjestene ved Møtestedet. Derfor var et viktig motiv å få kjennskap til denne gruppen. Det var også flere av informantene som påpekte hvor privilegert de var som kunne gjøre noe for miljøet uten å være en del av det.

#### **5.2.4 Variasjon fra hverdagen**

Mulighet til å koble av fra jobben og gjøre noe annet var viktig for flere av informantene. I følge Black og Living (2004) blir ofte frivillig arbeid sett på som en velkommen endring fra jobb.

Informantene så på det å jobbe ved Møtestedet som en god kontrast til det de jobbet med i det daglige. Jobben som frivillig var noe som gav dem energi og de opplevde Møtestedet nærmest som et fristed. Studier viser at behov for egentid og for å gjøre noe utenfor familien også er viktige motivasjoner for frivillig arbeid (Black & Living, 2004).

Mange av informantene hadde krevende jobber med mye ansvar i det daglige og uttrykte at de var glade for å slippe ansvar når de jobbet ved Møtestedet. I følge Wollebæk et al. (2015) viser forskning at yrkesaktive oftere er frivillige enn både de som jobber deltid og de som står utenfor arbeidslivet. Trolig fer det fordi høyt utdannede i større grad opplever nytteverdier som at aktiviteten er givende, tilfredsstillende og morsom, og i mindre grad kostnader som at aktiviteten er fysisk slitsom, utmattende og frustrerende (Wollebæk et al., 2015). Flere av informantene var svært fornøyd med å komme til Møtestedet og gjøre det de fikk beskjed om. De uttrykte stor glede over å slippe å bestemme noe og ønsket arbeidsoppgaver som minnet minst mulig om den jobben de utførte i det daglige.

### **5.2.5 Sosialt felleskap**

Det sosiale felleskapet var et viktig motiv hos alle informantene. Informantene gledet seg til å gå på jobb for å treffe kollegaer og gjester. I følge Faldemoe & Folkestad (2016) er frivillig sektor en mulig arena for sosial integrasjon. Informantene var opptatt av det sosiale nettverket og opplevde felleskap og sosial glede i jobben som frivillig ved Møtestedet.

Det viser seg at mennesker med høy sosioøkonomisk status er overrepresentert blant frivillige (Wollebæk & Sivesind, 2010; Flademoe & Folkestad, 2016). Dette er personer med høy husstandsinntekt og høy utdanning. Noe som trolig kan forklares med at høyt utdannede har bredere sosiale nettverk og som følge av det oftere får forespørsler om å bidra. Informantene gav uttrykk for at de trivdes veldig godt med de frivillige de jobbet fast sammen med. Noen av informantene oppgav at de opplevde hverandre som et lite team som utfylte hverandre godt, andre sammenlignet teamet med en hyggelig liten syklubb. Det ble også nevnt at enkelte frivillige hadde mye kunnskap om mat, en ferdighet de andre beundret og hadde mye glede av. Alle informantene var opptatt av gode historier, morsomme kommentarer og en god latter som de ofte opplevde ved Møtestedet.

## 5.3 Opplevd «arbeidsmiljø»

### 5.3.1 Innflytelse

Alle informantene oppgav at de hadde mulighet for medvirkning i arbeidet i den grad de ønsket det. I følge Bidee et al. (2012) har frivillige i et autonomt arbeidsmiljø stor grad av selvbestemmelse i jobben, mens i et kontrollert arbeidsmiljø blir frivillige mer kontrollert og styrt. Flere forskningsstudier viser at det er en positiv sammenheng mellom frivilliges autonome motivasjon og deres arbeidsinnsats. Ved å skape et autonomt stimulerende miljø, vil miljøet påvirke prestasjonene positivt (Bidee et al. 2012). Alle informantene oppfattet at de hadde et stort handlingsrom og at de ville ble sett og hørt dersom det var noe de ønsket å endre på. Dette kunne for eksempel være dersom råvarene var for dårlige, eller hvis det var behov for å kjøpe inn krydder eller andre ingredienser.

Informantene fortalte at de hadde «kunstnerisk frihet» til å lage den middagen de selv ønsket utfra råvarene de fikk tildelt. I følge Milette og Gagné (2008) kan det å etablere relasjoner og gi beslutningsmyndighet til frivillige være med på å øke autonomi. Informantene uttrykte at de sto fritt til å utføre arbeidet som de ville, bare de holdt seg innenfor Møtestedets budsjett. Forskning viser at frivilliges engasjement har mer fokus på selve aktiviteten enn for hvilken organisasjon arbeidet utføres. Dette kan føre til at frivillige vil være på leting etter hvor de kan bidra på en best mulig måte for seg selv (Wollebæk et al., 2015). Informantene som var matinteressert hadde stor glede av å ha frihet og mulighet til å utforme måltidene slik de selv ønsket. I følge deCharms (1968) handler behovet for autonomi om frihet til og muligheten til å påvirke avgjørelser, samt et ønske om kontroll over aktiviteter og handlinger.

Informantene oppfattet det som helt uproblematisk når de måtte gi beskjed hvis de ikke kunne komme på vakt av ulike årsaker. Studier viser at frivillige som arbeider for profesjonelt ledete organisasjoner uttrykker mer tilfredshet og større vilje til å fortsette som frivillige (Wollebæk, et al., 2015). Informantene følte seg ikke presset til å komme og gav uttrykk for at det var lagt godt til rette for at de skulle kunne jobbe som frivillig ved Møtestedet. De gav også uttrykk for at dersom det ikke hadde vært så fleksibelt trodde de den dårlige samvittigheten hadde bidratt til at

de hadde sluttet med frivillig arbeid. Det understreker viktigheten av at organisasjonen tilrettelegger for de frivillige i tilstrekkelig grad.

Alle informantene fortalte at de fikk tilbud om medarbeidersamtaler en gang i året. Forskning foretatt i Norge viser positive effekter av medarbeidersamtaler hvor dette slår spesielt sterkt ut for arbeidstakere med høy indre motivasjon (Kuvaas, 2006b). De fleste av informantene hadde benyttet seg av tilbudet og syntes det var en fin ordning hvor de fikk mulighet til å uttrykke seg dersom de hadde behov for det. Det var enkelte som oppgav at medarbeidersamtalen hadde foregått veldig raskt, men dette var etter eget ønske. Det var også noen som etter eget ønske ikke hadde benyttet seg av tilbudet.

### **5.3.2 Mestring**

Det å lykkes med arbeidet de utførte var veldig viktig for alle informantene. Det er velkjent at egenskaper ved selve jobben påvirker arbeidstakernes motivasjon og prestasjoner (Milette & Gagné, 2008; Wu, Li & Khoo, 2016). Det er viktig at de frivillige oppgavene utformes slik at de blir motiverende for den enkelte (Milette & Gagné, 2008; Vecina et al., 2013). Informantene uttrykte at å arbeide ved Møtestedet var morsomt og tilfredsstillende. De fikk ofte positive tilbakemeldinger fra gjestene om at maten var fantastisk, og flere av informantene hadde sine egen såkalte «signaturetter». Informantene så på det å lage god mat av enkle og billige råvarer som de fikk tildelt som en morsom utfordring. Det å få positiv respons på jobben som de frivillige utførte var viktig for de aller fleste av informantene. Informantene oppgav at de fikk respekt og anerkjennelse for jobben de utførte og at de fikk en tilfredsstillelse av å lage mat som ble satt pris på.

Det var flere av informantene som var opptatt av kvaliteten på produktet de serverte. I følge Wollebæk et al. (2015) oppgir frivillige flere grunner til hvorfor de engasjerer seg i frivillig arbeid, men begrunnelsen som flest kom med var å bidra til en sak de var opptatt av. Flere av informantene fortalte at de gjorde sitt aller beste når de laget mat til gjestene. Det å engasjere seg i frivillig arbeid kan bidra til å fremme god helse og livskvalitet gjennom å oppnå erfaring og ferdigheter (Bussell & Forbes, 2006; Black & Living, 2004; Wilson, 2000). Informantene var veldig fornøyd med at de kunne lage hjemmelaget mat og at de slapp å benytte hel- og

halvfabrikata produkter. De påpekte at maten de laget og serverte ved Møtestedet var mat de kunne servert gjester hjemme og mat de ønsket å spise selv.

Hvert år fikk alle frivillig et julekort med en personlig hilsen og en julegave fra Kirkens Bymisjon. Noen av informantene satte veldig stor pris på gaven, mens andre var mer skeptiske til hvorvidt det var riktig bruk av midder. I mange tilfeller foreslår forskningen at i stedet for å prøve å gi konkrete gaver til frivillige, ville ledere faktisk produsere bedre resultater til lavere kostnader ved å konsentrere seg om å tilby, forbedre eller skape immaterielle fordeler. De fleste av informantene oppfattet det å få et personlig julekort som mer verdifullt enn å få en julegave. Eksempler på julegaver som de frivillige hadde fått tidligere var en tursekk, et par grytekluter og kokebok. I følge Phillips og Phillips (2010) er det viktigste å kommunisere belønningens symbolske verdi, slik at de frivillige forbinder belønningen med å bli verdsatt av organisasjonen. I mange tilfeller kan organisasjoner være godt tjent med bare å minne frivillige om de immaterielle belønningene de mottar for deres tjeneste (Phillips & Phillips, 2010)

### **5.3.3 Inklusjon**

Informantene følte seg veldig inkludert i arbeidsmiljøet ved Møtestedet. Det å ha muligheten til å utvikle vennskap og få en følelse av å tilhøre et sosialt felleskap er en viktig motivasjonsfaktor for å være frivillig (Shye, 2010). Informantene følte at de ble tatt like mye inn i varmen som de fast ansatte. I følge Boezeman og Ellemes (2009) er det viktig at ledere har mulighet til å skape et frivillig klima som anerkjenner frivilliges følelser ovenfor aktiviteter, at de gir konstruktive tilbakemeldinger og oppfordrer til personlig initiativ. Når frivillige føler at de trengs og er ansvarlige, kan deres jobbytelsler bli bedre (Bang & Ross, 2009). Møtestedet er en kafe hvor alle jobber tett sammen, noe som kan bidra til at miljøet de frivillige og de fast ansatte befinner seg i ikke er adskilt, slik at de fungerer som en gruppe. I følge Black & Living (2004) bidrar frivillig arbeid til følelsesmessig velvære ved å være givende, morsomt, stimulerende, gi sosial kontakt og en følelse av samfunnsengasjement. Disse erfaringene er alle viktige aspekter for å opprettholde god helse og livskvalitet (Black & Living, 2004; Bussell & Forbes, 2006).



### 5.3.4 Tilhørighet

Frivillig arbeid kan fungere som viktige møteplasser for mennesker der tilhørighet og en følelse av identitet oppstår på tvers av alder, kjønn, trosretninger og sosioøkonomisk status (Wollebæk et al., 2015). Det var flere av informantene som gav uttrykk for at de følte tilhørighet til Møtestedet og til Kirkens Bymisjon. Denne tilhørigheten hadde blitt større over tid. Det er viktig at frivillige vet hvordan deres arbeid bidrar til å oppnå organisasjonens mål (Milette & Gagné, 2008), da det i følge Vecina et al. (2013) kan fremme tilhørighet til organisasjonen. Informantene fortalte at de følte de hadde fått rotfeste og at de hadde et godt arbeidsmiljø. I følge Black & Living (2004) gir frivillig arbeid kontakt med andre mennesker og sosial støtte, samt muligheter for selvrefleksjon over livets hensikt og mening (Black & Living, 2004).

En rapport fra Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor om frivillig innsats fra 1998 til 2014 viser at motivasjonen for frivillige arbeid har økt. I følge Folkestad et al. (2017) har det vært en jevn økning i andelen frivillige som bidrar til organisasjoner på velferdsfeltet, men samtidig går gjennomsnittlig antall timer per frivillig ned. I stedet for at de frivillige blir i en organisasjon der de kanskje har livslang tilknytning, er frivillige på leting etter hvor de kan bidra på en best mulig måte for seg selv. I følge Wollebæk et al. (2015) er bakgrunnen for dette at frivillige har blitt mer opptatt av oppgaven de skal løse fremfor lojalitet til en organisasjon. Informantene i denne oppgaven ga i motsetning til dette uttrykk for en merkbart tilhørighet med organisasjonen, og dette kan kanskje skyldes det gode arbeidsmiljøet de opplevde i kafeen.

## 5.4 Motivasjon i lys av selvbestemmelsesteorien

Motivasjon er et viktig fenomen for å forstå hva som driver mennesker i frivillige aktiviteter. Forskning indikerer at ulike typer motivasjon har svært ulike implikasjoner. Selvbestemmelsesteorien med vekt på de tre delteoriene om kognitiv evaluering, organisk integrasjon og grunnleggende psykologiske behov benyttes for å diskutere funnene i studien.

#### 5.4.1 Teorien om kognitiv evaluering

Teorien om kognitiv evaluering fokuserer på indre motivasjon som selve kjernen i teorien om selvbestemmelse. Teorien ser på de miljømessige faktorene som fremmer eller undergraver utvikling av indre motivasjon (Ryan & Deci, 2017, s. 80). Teorien om kognitiv evaluering understreker betydningen av autonomi for den indre motivasjonen, og argumenterer med at i situasjoner hvor en opplever at dette mangler, svekkes eller ødelegges den indre motivasjonen (Ryan & Deci, 2017, s. 123-126).

Det var mange av informantene som uttrykte at grunnen til at de startet å jobbe som frivillig ved Møtestedet var at de ønsket å hjelpe mennesker som hadde det vanskelig. De hadde lyst til å gi noe tilbake til de som ikke var like heldig som dem selv. Det kan tyde på at noen av informantene var indre motivert da de startet i jobben som frivillig. Indre motivasjon viser til det å gjøre en aktivitet for å oppnå tilfredsstillelsen og gleden som ligger i det å drive med selve aktiviteten (Ryan & Deci, 2017).

Bestemte sosiale kontekstuelle forhold i en konkret situasjon er med på å frembringe følelser som kan forsterke eller svekke den indre motivasjonen (Ryan & Deci, 2007). Faktorer som tidsfrister, tilbakemeldinger, belønninger og press påvirker følelsen av autonomi, og kan dermed styrke eller undergrave den indre motivasjonen (Ryan & Deci, 2017, s. 159-160). Det å få positiv tilbakemelding for jobben som de frivillige utførte var viktig for de aller fleste av informantene. Informantene fortalte at de fikk belønning i form av mye takknemlighet og glede ved å servere gjestene i kafeen god mat og gjøre dagen litt bedre for noen mennesker. De fortalte også at de fikk hyggelige tilbakemeldinger fra ledelsen ved Møtestedet og andre ansatte. I følge Ryan og Deci (2007) viser forskning at positive tilbakemeldinger kan styrke den indre motivasjonen.

Det å delta i frivillige organisasjoner kan ikke regnes som arbeid i vanlig forstand, men man kan allikevel hevde at det å delta i frivillig arbeid medfører et arbeidsmiljø. Informantene ved Møtestedet fortalte at de fikk tilbud om medarbeidersamtaler en gang i året. I følge Kuvaas (2006b) viser forskning i Norge der selvbestemmelsesteorien er benyttet positive effekter av medarbeidersamtaler hvor dette slår spesielt sterkt ut for arbeidstakere med høy indre motivasjon. De fleste av informantene hadde benyttet seg av tilbudet om medarbeidersamtale og syntes det var

en fin ordning hvor de fikk mulighet til å uttrykke seg dersom de hadde behov for det. Medarbeidersamtaler kan også være et forsøk på å øke produktiviteten og engasjementet. Forskning foretatt i Norge viser at indre motivasjon er positivt relatert til jobbproduktivitet og organisasjonsengasjement (Kuvaas, 2006a).

I følge Ryan og Deci (2007) viser studier at dersom individets primære drivkraft er deltakelse grunnet trivsel og mestring med aktiviteten, kan ytre tilførsel av enkelte typer belønning virke ødeleggende for den indre motivasjonen. Hvert år fikk alle frivillige et julekort med en personlig hilsen og en julegave fra Kirkens Bymisjon. Noen av informantene satte veldig stor pris på gaven, mens andre var mer skeptiske til hvorvidt det var riktig bruk av midler. De fleste informantene oppfattet det å få et personlig julekort som mer verdifullt enn å få en julegave. Ryan og Deci (2007) hevder at ved å begynne og kontrollere og belønne aktivitet som i utgangspunktet var indre motivert, flyttes årsakssammenhengen fra indre til ytre motivasjon, noe som igjen fører til redusert indre motivasjon. Det er mye som tyder på at for enkelte av informantene vil ytre belønning som for eksempel en julegave kunne føre til redusert indre motivasjon hos informantene.

#### **5.4.2 Teorien om organisk integrasjon**

Teorien om organisk integrasjon (Figur 1) antar at mennesker drives av ulike typer motivasjon, derfor er skillet mellom kontrollert og autonom motivasjon viktig. Teorien har til hensikt å forklare hvordan adferd, som i utgangspunktet er motivert av ytre faktorer, kan internaliseres og bli indre motivert gjennom en internaliseringsprosess (Deci & Ryan, 2002). I de empiriske funnene i denne studien vises et tydelig mønster i konsekvensene av ulike typer motivasjon.

Da informantene startet med frivillig arbeid var et ønske om å hjelpe andre en viktig motivasjon, men motivasjonen hadde endret seg etter informantene startet ved Møtestedet. Dette kan trolig ha skjedd som følge av at den ytre startmotivasjonen hadde beveget seg gjennom en internaliseringsprosess slik at informantene ble mer indre motivert. I følge Deci og Ryan (2005) kan ulike typer ytre motivasjons-reguleringer plasseres på et kontinuum som viser grad av autonomi, fra ytre regulering mot integrert regulering. Desto mer en adferd er internalisert, jo mer

blir den en del av en selv, og jo mer gir det grunnlag for autonom selvregulering. For flere av informantene besto motivasjonen til å hjelpe andre av ulike pliktfølelser eller personlige erfaringer da de startet å jobbe ved Møtestedet. Dette viser ifølge Gagne og Deci (2005) at informantenes startmotivasjon trolig befant seg i en introjeksjonsregulering.

En introjeksjonsregulering beskriver adferd eller handlinger som er knyttet til individets selvfølelse. Det vil si at vi kan belønne eller straffe oss selv gjennom egen selvfølelse knyttet til vår adferd. Her er adferden motivert av en indre plikt ved å ville oppnå en følelse av stolthet eller unngå en følelse av skam eller skyld (Gagne & Deci, 2005). Det viste seg at motivene for å hjelpe andre hadde endret seg for majoriteten av informantene etter at de hadde startet å jobbe ved Møtestedet. Det å hjelpe andre hadde opprinnelig vært en pliktfølelse deretter begynte de å føle seg glade over å kunne hjelpe andre. Dette tyder på at etter at informantene startet å jobbe ved Møtestedet utviklet motivasjonen seg mot en mer identifisert regulering ved at informantene tok inn over seg de ytre verdiene og adferden slik at handlingene opplevdes som mer selvbestemte (Gagne & Deci, 2005). Etter at informantene hadde jobbet ved Møtestedet en stund fortalte informantene at det nå handlet om å hjelpe andre og at det var dem selv som satt igjen med en god følelse. Dette tyder på at motivasjonen hadde utviklet seg videre mot en integrert regulering som er den mest avanserte og utviklingspotensielle former for ytre motivasjon og representerer den sterkeste graden av internalisering (Deci & Ryan, 1985, s.149). Det vil si at hvis adferden til de frivillige er basert på frivilliges behov og integrerte mål er adferden selvbestemt, selv om den opptrer i en kontekst av belønninger eller begrensinger (Deci & Ryan, 1985, s.149).

Informantene fortalte at de trodde grunnen til denne endringen i motivene var den hyggelige kontakten med de som jobber ved Møtestedet og at informantene hadde blitt tryggere på seg selv og oppgavene de utførte. De som hadde oppgitt en pliktfølelse eller en personlig erfaring i startmotivasjonen i form av at de følte de burde jobbe som frivillig, oppgav nå at motivene handlet om en følelse av tilhørighet og en sterkere følelse av å velge det selv. I følge Gagné og Deci (2005) vil den ytre motivasjonen aldri gå over til indre motivasjon, men at den kan føles tilfredsstillende nok dersom den blir integrert. Det kan tyde på at arbeidsmiljøet de frivillige befant seg i var autonomistøttende.

Noen av informantene gav fremdeles utrykk for en pliktfølelse da de svarte på spørsmål om hva de fikk igjen for å jobbe som frivillig. I følge Gagné og Deci (2005) kan ytre motivasjon bestå av angsten for sosiale sanksjoner og straff. Svarene informantene gav var at dersom de først hadde startet med noe så måtte de fortsette, og at det frivillige arbeidet kunne lette på samvittigheten deres. Disse informantene befant seg trolig i en form for ytre regulering, som er den motivasjonsreguleringen som vanligvis forbindes med ytre motivasjon. Der er handlinger og adferd initiert og opprettholdt av ytre betingelser. Dette er en type regulering som er sentrale i operant betinging (Skinner, 1953). I følge deCharms (1968) er det denne formen for ytre motivasjon som ofte blir satt i motsetning til indre motivasjon. Handlinger utføres for å få en belønning eller for å unngå straff, noe som tyder på at informantene var mer preget av ytre regulering og kontrollert motivasjon.

#### **5.4.3 Teorien om grunnleggende psykologiske behov**

Teorien om grunnleggende psykologiske behov definerer tre universelle behov. De tre psykologiske behovene som selvbestemmelsesteorien vektlegger i sammenheng med menneskelig motivasjon, utvikling og velvære er behovene for autonomi, kompetanse og sosial tilhørighet (Deci & Ryan, 1985). Analysen av intervjuene viste at de frivillige opplevde mange faktorer i arbeidsmiljøet på Møtestedet som kan sies å dekke disse grunnleggende psykologiske behovene.

#### **Behov for autonomi**

Behovet for autonomi refererer til at vi skal kunne handle med en følelse av egen vilje og på bakgrunn av egne valg (deCharms, 1968). Informantene i denne oppgaven fortalte at de hadde «kunstnerisk frihet» til å lage den middagen de selv ønsket ut fra råvarene de fikk tildelt. Ifølge Millette og Gagné (2008) kan det å etablere relasjoner og gi beslutningsmyndighet til frivillige være med på å øke autonomi. Informantene uttrykte at de sto fritt til å utføre arbeidet som de ville, bare de holdt seg innenfor Møtestedets budsjett. Informantene som var veldig matinteresserte hadde stor glede av å ha frihet og mulighet til å utforme måltidene slik de selv ønsket. Ifølge deCharms (1968) handler behovet for autonomi om friheten og muligheten til å påvirke avgjørelser, samt et ønske om kontroll over aktiviteter og handlinger. Informantene i denne

studien opplevde at de hadde stor innflytelse både uformelt og gjennom mer formelle kanaler som for eksempel medarbeidersamtale.

Noen av informantene fortalte at motivasjonen hadde vært et behov for å glemme seg selv eller å styrke seg selv da de startet å arbeide som frivillig. Det var også flere av informantene som hadde behov for å sette ting i perspektiv, fordi de hadde hatt egne problemer, og gav selv uttrykk for at det var et egoistisk element i at de hadde startet med frivillig arbeid. Disse motivene handler trolig om at informantene brukte frivillig arbeid til å styrke sitt eget emosjonelle velvære i et forsøk på å styrke selvfølelsen. I lys av selvbestemmelsesteorien kan dette sees som et behov for å ta kontroll over egen situasjon og handlinger (deCharms, 1968).

### **Behov for kompetanse**

Behovet for kompetanse handler om det å føle at vi mestrer omgivelsene og samtidig har muligheten til å bruke og utvikle vår kompetanse (White, 1959). I følge selvbestemmelsesteorien er det mer sannsynlig at personer internaliserer og integrerer en praksis eller verdi, dersom de opplever mestring eller føler seg kompetente (Ryan & Deci, 2002). Informantene uttrykte at å arbeide ved Møtestedet var morsomt og tilfredsstillende. Informantene så på det å lage god mat av enkle og billige råvarer som en morsom utfordring og noe som medførte mestring.

Kompetansebehovet berører også hvordan individet blir motivert til å utføre adferd som bidrar til at de utvikler seg og bruker egne ferdigheter og kompetanser (Deci & Ryan, 2009). Mulighet til å lære noe nytt og tilegne seg ny kunnskap ble oppgitt som viktige motiver for informantene. I følge Ryan og Deci (2017, s. 137) handler kompetansebehovet om menneskets iboende behov for å være kompetent og løse problemer. Noen av informantene ønsket også å lære mer om hjelpeapparatet og hadde faglig utbytte av å arbeide som frivillig ved Møtestedet. I følge Ryan og Deci (2017, s. 137) handler dette om et medfødt ønske om å få muligheten til å realisere seg selv gjennom å få utvikle seg og lære mer. Det var ikke en tilfeldighet at flere av informantene jobbet

som frivillig nettopp ved Møtestedet. Informantene hadde selv ønsket seg dit fordi de så på arbeidet som en mulighet for selvutvikling.

### **Behov for tilhørighet**

Ifølge Baumeister og Leary (1995) handler tilhørighet om å føle en tilknytning til andre, føle omsorg og respekt fra andre, samt å gi omsorg og respekt til andre (Baumeister & Leary, 1995). Det var flere av informantene som gav uttrykk for at de følte tilhørighet til Møtestedet og til Kirkens Bymisjon, og at tilhørigheten hadde blitt sterkere ettersom tiden gikk. Informantene fortalte at de følte seg like inkludert i gruppen som de fast ansatte og påpekte at de syntes de hadde et godt arbeidsmiljø. Det sosiale felleskapet var svært viktig for alle informantene. I følge Ryan og Deci (2002) kan tilhørighet til en gruppe føre til opplevelse av respekt, anerkjennelse og kjærlighet fra andre mennesker. Informantene gledet seg til å gå på jobb og de trivdes veldig godt med de frivillige de jobbet fast sammen med. Informantene var opptatt av det sosiale nettverket og opplevde felleskap og sosial glede i jobben som frivillig ved Møtestedet. Miljøet avgjør i hvilken grad det bygger opp under eller hindrer slik sosial relasjonsbygging (Ryan & Deci, 2002). Motsatt kan et kaotisk, kontrollerende eller avvisende miljø påvirke at negativ utvikling finner sted (Deci & Vansteenkiste, 2004).

### **Oppsummering**

Tilfredsstillelse av behovene for autonomi, kompetanse og tilhørighet bidrar til internaliseringsprosessen (Figur 2) som beskriver hvordan adferd blir internalisert, og hvordan autonome former for motivasjon oppstår (Deci & Ryan, 2000). Undergraves derimot disse behovene, kan det få uheldige konsekvenser ved at den indre motivasjon svekkes eller ødelegges. Det vil si at ved å reflektere over hvordan ulike faktorer i arbeidsmiljøet gir støtte til eller undergraver disse behovene, vil det videre kunne si noe om kvaliteten på den motivasjonen som fremmes (Deci og Ryan, 2009). Det vil også kunne si noe om hvilke konsekvenser disse faktorene gir for organisasjonen og den enkelte frivillige. Det er mye som tyder på at det gode og velfungerende arbeidsmiljø ved Møtestedet bidrar til at de frivillige får dekket de fleste av sine

psykologiske behov, og at dette er med på å gjøre deres motivasjon for å jobbe der mer internalisert og autonom. Det handler altså ikke nødvendigvis om hvordan ledere skal motivere ansatte eller frivillige, men om hvordan ledere kan skape et optimalt miljø der arbeidstakere og frivillige kan motivere seg selv.

## 5.5 Metodediskusjon

Her vil jeg ta for meg en kritisk vurdering av denne studiens utarbeidelse. Jeg vil se på styrker og svakheter ved oppgaven i lys av teori om kvalitativ metode. For å si noe om studiens gyldighet i kvalitativ forskning benyttes begrepene validitet, reliabilitet og generalisering (Kvale & Brinkmann, 2015).

### 5.4.1 Relevans i studien

Ved å utføre kvalitative intervju fikk jeg mulighet til å tolke ikke-verbal kommunikasjon som kroppsspråk, ansiktsuttrykk og rastløshet. Dette kan skape en helhetsforståelse, noe som er viktig for å kunne fokusere på relevans i studien. I følge Malterud (2017, s. 192) kan spørsmål om relevans gjennom alle ledd i den kvalitative forskningsprosessen åpne for viktige overveielser angående validitet (gyldighet). Det er likevel ikke sikkert at resultatet blir vitenskapelig kunnskap selv om forskeren har fulgt alle reglene. Derfor skal forskeren overveie nøye hvilken rolle bidraget kan ha i den store sammenhengen (Malterud, 2017, s. 21).

I følge Malterud (2017, s. 78) er talespråk som regel mer oppstykket og uformelt enn skriftspråk. Det skjer alltid en muntlig fordreining når muntlig samtale skal omsettes til skriftlig tekst. Det er heller ikke mulig å gjenfinne nonverbale sider av kommunikasjonen eller felles kunnskapskapital, som kan ha vært med på å forme meninger i samtalen.

Da frivillighet var et helt nytt felt for meg har jeg hatt anledning til å kunne møte feltet med «friske» øyne. Dette kan ha hjulpet meg til å ikke la forforståelsen legge føringer på resultatene jeg kom frem til. På den annen side garanterer ikke distanse objektivitet, det garanterer bare avstand (Dalland, 2012, s. 121). Jeg vil likevel hevde at det å ikke være «farget» av etablerte



sannheter og oppfatninger om feltet har hjulpet meg til å være nysgjerrig og undrende til både teori, forskning på feltet og mine funn i analysen.

For å analysere datamaterialet har Malterud sin systematiske tekstkondensering blitt benyttet i analysen (Malterud, 2017, s.97-110). Det var nyttig at jeg som nybegynner kunne ha mulighet til å følge en fremgangsmåte på en systematisk og overkommelig måte for å gjennomføre analysen. Da jeg utførte analysen fokuserte jeg på å gi en så riktig beskrivelse av informantenes opplevelser og erfaringer som mulig, og valgte derfor å bruke sitater. Informantenes beskrivelser har blitt gjengitt i form av sitater i resultatkapitlet.

#### **5.4.2 Validitet og reliabilitet**

Høy validitet (gyldighet) er et uttrykk for om man måler de rette tingene (Malterud, 2017, s. 78-79). En ulempe ved kvalitativ metode er at etterprøvbare ofte er utfordrende. Det vil være vanskelig å måle reliabilitet (pålitelighet), som er et mål på om man måler på rett måte (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 212). Kvalitativ forskning kritiseres blant annet for å være for subjektiv. I kvalitative studier er utgangspunktet en erkjennelse av at virkeligheten finnes i mange ulike versjoner som alle kan være gyldige. Forskeren sin oppgave er ikke å slå fast hvorvidt studiens funn er sanne eller gyldige, men å vise at gyldigheten er vurdert og gi en begrunnet anvisning av hva funnene sier noe om (Malterud, 2017, s.22). Derfor er det viktig å si noe om hva metoden og materialet gir anledning til å si noe om (Malterud, 2017, s. 23). For at leseren skal få god innsikt i studien og oppfatte en klar sammenheng mellom empiri, analyse og resultater har jeg forsøkt å beskrive design, utvalg, datainnsamling og analyse så nøyaktig som mulig i metodekapitlet.

Når det gjelder valg av analysemetode, mener jeg at jeg har valgt det som var mest hensiktsmessig ut fra mine forutsetninger og det datamateriale jeg hadde. Metoden jeg valgte for å gjennomføre analysearbeidet medførte at jeg måtte gå grundig inn i alle intervjuene og lete etter meningsinnhold for å kunne kategorisere, dette analysearbeidet ga meg en oversikt over hvilke funn jeg faktisk satt igjen med. I den forbindelse valgte jeg utstrakt bruk av sitater fra informantene i resultatkapitlet, for å tydeliggjøre hva jeg bygger mine analyser på. Slik har jeg

tilrettelagt for at leseren i størst mulig grad gis anledning til å vurdere studiens gyldighet og pålitelighet.

#### **5.4.4 Generalisering**

Generalisering (overførbarhet) er en vurdering av i hvilken grad funnene fra en studie kan brukes som en rettleiding for hva som kan komme til skje i en annen tilsvarende situasjon. Kvalitative data kan brukes generaliserende og diskuterende fordi noen mønstre trekker i en bestemt retning, mens andre trekker i en annen retning. Det er slike finurligheter og ulikheter man kan få fram, som er med på å gi et mer realistisk bilde av virkeligheten (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 289-291).

I kvalitativ forskning ligger det til grunn at resultat ikke er av egen subjektiv holdning men at funnene er et resultat av forskningen. Det finnes ulike strategier for å sikre bekreftbarhet i kvalitativ forskning, blant annet legges det vekt på at alle beslutninger i forskningsprosessen er beskrevet slik at leseren kan vurdere og følge disse. Gjennom å beskrive prosesser, eget ståsted og fortolkninger støttet til annen litteratur er det rimelig å anta at bekreftbarheten i studien skal være ivaretatt.

Da jeg valgte å intervju 15 informanter hadde jeg et godt grunnlag for å besvare problemstillingen fordi mange av informantene viste til de samme motivasjonene for å arbeide som frivillig ved Møtestedet. Informantene delte åpent og ærlig sine historier og gav meg et fyldig datamateriale. Utvalget bestod av begge kjønn med spredning i alder. Det var også forskjeller i hva de foretok seg i det daglige og hvor lenge de hadde arbeidet som frivillig ved Møtestedet. Dette utvalget gjorde at jeg fikk dybde i datamaterialet i hvordan de frivillige opplever og erfarer det å jobbe som frivillig ved Møtestedet. Dette kan indikere at utvalgsstørrelsen var stor nok i forhold til det Kvale og Brinkmann (2015, s. 148) betegner som et metningspunkt. Det kan vise seg at de 15 informantene som lot seg intervju var de som var mest

fornøyd og som trivdes aller best ved Møtestedet. På den annen side er det vel heller tvilsomt at frivillige hadde fortsatt å jobbe der dersom de hadde mistrivdes.

De 15 informantene jeg intervjuet representerte en gruppe på totalt 40 frivillige som jobber ved Møtestedet. Det vil si at jeg intervjuet hele 37,5 % av de frivillige som er tilknyttet stedet. I følge Malterud et al. (2015) kan en nybegynnerforsker med begrenset teoretisk kunnskap ha behov for en større gruppe deltakere for å avsløre noe nytt. Dette utvalget kan styrke studiens pålitelighet og gyldighet, fordi studien representerer et stort utvalg av frivillige som utfører de samme arbeidsoppgavene, ved samme sted og med samme ledelse. På den ene siden kan funnene overføres til lignende situasjoner utover den konteksten der jeg kartla dem. På den andre siden baseres studien på empiri og er derfor betinget av min forståelse og tolkning av hva som faktisk skjedde.

## 6. Oppsummering og implikasjoner for videre forskning

Hensikten med oppgaven var å utforske de frivilliges motivasjon og hvordan informantene opplevde og erfarte det å være frivillige ved Møtestedet. Dette ses i lys av teori, tidligere forskning og oppgavens teoretiske rammeverk, der selvbestemmelsesteorien med vekt på de tre delteoriene teorien om kognitiv evaluering, teorien om organisk integrasjon og teorien om grunnleggende psykologiske behov er benyttet.

Deltagelse i frivillig arbeid er viktig for å fremme deltakelse og sosial inkludering for enkeltmennesker. Mange studier har vist at det er en positiv sammenheng mellom deltakelse i frivillig arbeid og selvrapportert god helse og livskvalitet (Wollebæk, Sætrang & Fladmoe, 2015; Bang & Ross, 2009; Black & Living, 2004). Livskvalitet inkluderer ulike mål på velvære, som trivsel, mestring, meningsfullhet og positive relasjoner til andre mennesker (Helsedirektoratet, 2015). Deltagelse i frivillig arbeid er også vist å øke menneskers livstilfredshet og sosiale kontakt (Veenhoven, 2015) og sosial støtte er funnet å være en av de viktigste faktorene for å redusere dødelighet og å oppleve god helse (Holt-Lunstad, Smith, & Layton, 2010).

I følge teorien om kognitiv evaluering vil den sosiale konteksten og samhandling med andre mennesker enten styrke eller svekke den indre motivasjonen. Teorien om kognitiv evaluering understreker betydningen av autonomi for den indre motivasjonen og argumenterer med at i situasjoner hvor en opplever at dette mangler svekkes eller ødelegges den indre motivasjonen (Ryan & Deci, 2017, s. 123-126). Funnene i studien viste at informantenes motivasjon for å starte som frivillig ved Møtestedet var mer preget av ytre regulering og kontrollert motivasjon. Dette gjaldt også motiver i form av et ønske om å hjelpe andre, såkalt «hjelpedferd», hvor enkelte informanter var mer altruistisk motivert enn andre.

I følge teorien om organisk integrasjon drives menneskene av ulike typer ytre motivasjon, derfor er skillet mellom kontrollert og autonom motivasjon viktig. Teorien om organisk integrasjon har til hensikt å forklare hvordan adferd som i utgangspunkt er motivert av ytre faktorer kan internaliseres og gå over til å bli indre integrert motivasjon gjennom en internaliseringsprosess (Deci & Ryan, 2002). Den opprettholdt motivasjonen hadde beveget seg gjennom en

internaliseringsprosess til å bli mer integrert og autonom over tid. Informantene fortalte at de trodde grunnen til denne endringen i motivasjonen var det velfungerende arbeidsmiljøet og at informantene hadde blitt tryggere på seg selv og oppgavene de utførte.

I følge teorien om grunnleggende psykologiske behov er det tre grunnleggende behov som er likeverdige for personers opplevelse av velvære og optimal funksjon. Disse behovene er autonomi, kompetanse og tilhørighet (Stone et al., 2009). Informantene beskrev et autonomistøttende arbeidsmiljø, der de opplevde å få tilfredsstilt grunnleggende psykologiske behov, og dette kan bidra til å forklare hvordan motivasjonen hadde endret seg.

Resultatene indikerer en positiv sammenheng mellom frivilliges autonome motivasjon og et godt arbeidsmiljø. Noe som tyder på at ledelsen ved Møtestedet bidrar til et autonomi-støttende arbeidsmiljø. Lederne tilrettelegger trolig for nettverksbygging ved sammensetningen av frivillighetsgruppene i aktivitetene. Det kan se ut til at lederne skaper et klima som anerkjenner de frivilliges følelser og behov og tilrettelegger aktiviteter på en måte som gjør at de frivillige kan motivere seg selv.

Dette er en studie med begrenset omfang og mer utfyllende studier vil være formålstjenlig for å få mer kunnskap om temaet. Det å forske på motivasjon for frivillig arbeid med selvbestemmelses-teorien som et rammeverk er et interessant forskningsfelt for alle disipliner som befatter seg med menneskelig adferd og ønsker svar på hvordan denne motivasjonen kan påvirkes. Fremtidig forskning på feltet kan for eksempel følge opp deltagerne nærmere ved observasjon over tid for å få mer utfyllende data på temaet. Det kan også være hensiktsmessig å ha andre innfallsvinkler i videre forskning. Dette kan eksempelvis være å forske på hvordan frivillighetsledere kan øke jobbmotivasjonen og jobbtfredsheten blant frivillige medarbeidere gjennom autonomistøttende lederskap.

## Litteraturliste

- Allen, J. B., & Bartle, M. (2014). Sport event volunteers' engagement: management matters. *Managing Leisure*, 19 (1), 36-50. doi.org/10.1080/13606719.2013.849502
- Arnesen, D., Sivesind, K. H. & Gulbrandsen, T. (2016). *Fra medlemsbaserte organisasjoner til koordinert frivillighet? Det norske organisasjonssamfunnet fra 1980 til 2013* (Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor nr. 5/2016) Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/2442823>
- Bang, H., & Ross, D. S. (2009). Volunteer Motivation and Satisfaction. Hentet fra [https://www.sc.edu/study/colleges\\_schools/hrsm/research/journal\\_venue\\_and\\_event\\_management\\_archives/jvem\\_pdfs/vol1\\_no1/volunteer\\_motivation.pdf](https://www.sc.edu/study/colleges_schools/hrsm/research/journal_venue_and_event_management_archives/jvem_pdfs/vol1_no1/volunteer_motivation.pdf)
- Baumeister, R.F., & Leary, M.R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117 (3), 497–529. doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497
- Bidee, J., Vantilborgh, T., Pepermans, R., Huybrechts, G., Willems, J., Jegers, M., & Hofmans, J. (2013). Autonomous Motivation Stimulates Volunteers' Work Effort: A Self-Determination Theory Approach to Volunteerism. *Voluntas*, 24 (1) 32-47. doi.org/10.1007/s11266-012-9269-x
- Black, W., & Living, R. (2004). Vocational Rehabilitation: Volunteerism as an Occupation and its Relationship to Health and Wellbeing. *British Journal of Occupational Therapy*, 67 (12), 526-532. doi.org/10.1177/030802260406701202
- Boezeman, J. E., & Ellemers, N. (2009). Intrinsic need satisfaction and the job attitudes of volunteers versus employees working in a charitable volunteer organization. *The British Psychological Society*, 82, 897-914. doi.org/10.1348/096317908X383742
- Buchan, D, S., Ollis, S, Thomas, N, E., & Baker, J, S. (2012). Physical Activity Behaviour: An Overview of Current and Emergent Theoretical Practices. *Journal of Obesity*, 1-11. doi.org/ 10.1155/2012/546459

- Bussell, H., & Forbes, D. (2006). Understanding the volunteer market: The what, where, who and why of volunteering. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 7 (3), 244-257. doi.org/10.1002/nvsm.183
- Cherry, K. (2017). Psychologist Clark Hull Biography (1884-1952). Hentet fra <https://www.verywellmind.com/clark-hull-biography-1884-1952-2795504>
- Dalland, O. (2012). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. (5. utg.). Oslo: Gyldendal akademiske.
- deCharms, R. (1968). *Personal causation*. New York: Academic Press.
- deMedina, D, R. (2011). *Manual on the measurement of volunteer work*. International Labour Office. Geneva: ILO. Hentet fra [http://www.ilo.org/stat/Publications/WCMS\\_162119](http://www.ilo.org/stat/Publications/WCMS_162119)
- De nasjonale forskningsetiske komiteene (2017, 29. mars). Helsinkideklarasjonen. Hentet fra <https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/>
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum press.
- Deci, E. L., Koestner, R., & Ryan, R. M. (1999). A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. *Psychological Bulletin*, 125 (6), 627-668. doi.org/10.1037/0033-2909.125.6.627
- Deci, E. L., & Vansteenkiste, M. (2004). Self-determination theory and basic need satisfaction: Understanding human development in positive psychology. *Ricerche di Psicologia*, 27 (1), 23-40. Hentet fra <https://www.researchgate.net/publication/232549169>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2009). The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. doi.org/10.1207/S15327965PLI1104\_01

- Dwyer, P. C., Bono, J. E., Snyder, M., Nov, O., & Berson, Y. (2013). Sources of Volunteer Motivation: Transformational Leadership and Personal Motives Influence Volunteer Outcomes. *Nonprofit Management and Leadership*, 24 (2), 181-205.  
doi.org/10.1002/nml.21084
- Elstad, B. (2010). Ledelse og styring i frivillige organisasjoner. I S. I. Vabo & G. Ladegård (Red.), *Ledelse og styring* (s. 191-203). Bergen: Fagbokforlaget.
- Enjolras, Bernard & Wollebæk, Dag (2010). *Frivillige organisasjoner, sosial utjevning og inkludering* (Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor nr. 2/2010). Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/177670>
- Fangen, K. (2010). *Deltakende observasjon* (2. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Fladmoe, Audun & Folkestad, Bjarte (2017). *Frivillighet og folkehelse: Empiriske analyser av sivilsamfunnsdeltakelse, helse og livskvalitet* (Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor nr. 6/2017). Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/2474331>
- Fladmoe, Audun & Folkestad, Bjarte (2016). *Frivillighet og folkehelse - En kunnskapsgjennomgang* (Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. Notat.) Hentet fra <http://www.samfunnsforskning.no/sivilsamfunn/publikasjoner/notater/>
- Folkehelseloven. (2012) Lov om Folkehelsearbeid. Hentet fra [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-29#KAPITTEL\\_2](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-29#KAPITTEL_2)
- Folkestad, Bjarte, Fladmoe, Audun, Sivesind, Karl Henrik & Eimhjellen, Ivar (2017). *Endringer i frivillig innsats: Norge i et skandinavisk perspektiv* (Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor nr. 10/2017). Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/2479236>
- Folkestad, B., Christiansen, D, A., Strømsnes, K & Selle, P. (2015). *Frivillig innsats i Noreg 1998-2014. Kva kjenneteikner dei frivillige og kva har endra seg?* (Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor nr. 4/2015). Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/2445372>



- Frivillighetserklæringa / Frivillighetserklæringen (2015). Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/frivillighetserklæringa/frivillighetserklæringen/id2458656/>
- Frivillighetsstrategi. (2015). *Nasjonal strategi for frivillig arbeid på helse- og omsorgsfeltet (2015–2020)* Hentet fra [https://www.regjeringen.no/contentassets/4458634b21274b349a602c9a00ff116f/nasjonal\\_strategi\\_frivillighet.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/4458634b21274b349a602c9a00ff116f/nasjonal_strategi_frivillighet.pdf)
- Gagne, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331–362. doi.org/ 10.1002/job.322
- Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., Van den Broeck, A., Aspel, A., & Westbye, C. (2015). The multidimensional work motivation scale: Validation evidence in seven languages and nine countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24 (2), 178–196. doi.org/10.1080/1359432X.2013.877892
- Güntert, S. T., Strubel, T. I., Kals, E., & Wehner, T. (2016). The quality of volunteers' motives: Integrating the functional approach and self-determination theory. *The Journal of Social Psychology*, 156 (3), 310-327. doi.org/10.1080/00224545.2015.1135864
- Hagger, M. S. & Chatzisarantis, N. (2008). Self-determination theory and the psychology of exercise. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 1, 70-103. Haivas, S.,
- Hofmans, J., & Pepermans, R. (2012). Self-Determination Theory as a Framework for Exploring the Impact of the Organizational Context on Volunteer Motivation: A Study of Romanian Volunteers. *SAGE journals*, 41 (6), 1195-1214. doi.org/10.1177/0899764011433041
- Helsedirektoratet (2015) *Well- being på norsk*. (Veileder IS- 2344). Hentet fra: <https://helsedirektoratet.no/publikasjoner/well-being-pa-norsk>
- Holt-Lunstad J, Smith TB, Layton JB. (2010). Social relationships and mortality risk: a meta analytic review. *PLoS Med*, 7 (7), 1-20. doi.org/10.1371/journal.pmed.1000316

- Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2009). *Psykologi i organisasjon og ledelse*. (4. utg.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Kirkens Bymisjon. (Udatert). Historie. Hentet 21. april 2018 fra [http://www.bymisjon.no/Om\\_oss/Historie/](http://www.bymisjon.no/Om_oss/Historie/)
- Kirkens Bymisjon. (Udatert). Hva vi gjør. Hentet 21. april fra [https://kirkensbymisjon.no/hva\\_vi-gjor/](https://kirkensbymisjon.no/hva_vi-gjor/)
- Kirkens Bymisjon. (Udatert). Møtestedet. Hentet 21. april 2018 fra <https://kirkensbymisjon.no/tiltak/motestedet-oslo/>
- Kuvaas, B. (2006a). Performance appraisal satisfaction and employee outcomes: Mediating and moderating roles of work motivation. *International Journal Of Human Resource Management*, 17, 504-522. doi.org/10.1080/09585190500521581
- Kuvaas, B. (2006b). Work performance, affective commitment and work motivation: The roles of pay administration and pay level. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 365-385. doi.org/10.1002/job.377
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. (3. utg.). Oslo: Gyldendal.
- Lochocki, T. (Red.). (2013). *Frivillighet i Norge. Senterets sluttrapport etter 5 år* (Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor). Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/177656>
- Malterud, K., Siersma, D. V., & Guassora, D. A. (2015). Sample Size in Qualitative Interview Studies. Guided by Information Power. *SAGE journals*, 26, 1-13. doi.org/10.1177/1049732315617444
- Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.

- Milette, V., & Gagné, M. (2008). Designing Volunteers' Tasks to Maximize Motivation, Satisfaction and Performance: The Impact of Job Characteristics on Volunteer Engagement. *Motivation and Emotion*, 32 (1), 11-22. doi.org/10.1007/s11031-007-9079-4
- Oostlander, J., Güntert, T. S., Schie, V. S., & Wehner, T. (2014). Leadership and Volunteer Motivation: A Study Using Self-Determination Theory. *SAGE*, 43 (5) 869-889. doi.org/10.1177/0899764013485158
- Phillips, L., & Phillips, M. H. (2010). Volunteer motivation and reward preference: an empirical study of volunteerism in a large, not-for-profit organization. *Society for the Advancement of Management* 75(4), 1-7. Hentet fra <http://www.freepatentsonline.com/article/SAM-Advanced-Management-Journal/250999198.html>
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2017). Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness. New York: Guilford Publications: Kindle Edition.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2002). Overview of self-determination theory: An organismic dialectical perspective. I E. L. Deci & R. M. Ryan (red.), *Handbook of self-determination research* (s. 3–33). Rochester, New York: The University of Rochester Press.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55 (1), 68-78. doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68
- Shye, S. (2010). The Motivation to Volunteer: A Systemic Quality of Life Theory. *Social Indicators Research*, 98, 183-200. doi.org/10.1007/s11205-009-9545-3
- Sivesind, K. H. (2007). *Frivillig sektor i Norge 1997-2004: frivillig arbeid, medlemskap, sysselsetting og økonomi*. Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/177581>

- Skinner, B. F. (1968). *The behavior of organisms*. Prentice Hall: Inc. Hentet fra <http://s-fwalker.org.uk/pubsebooks/pdfs/The%20Behavior%20of%20Organisms%20%20BF%20Skinner.pdf>
- St.meld. nr. 47 (2008-2009). *Samhandlingsreformen – Rett behandling – på rett sted – til rett tid*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-4720082009/id567201/>
- St.meld. nr. 39 (2006-2007). *Frivillighet for alle*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/Stmeld-nr-39-2007-/id477331/>
- St.meld. nr. 29 (2012-2013). *Morgendagens omsorg*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-29-20122013/id723252/sec1>
- Stone, D.N., Deci, E.L., & Ryan, R.M. (2009). Beyond talk: Creating autonomous motivation through self-determination theory. *Journal of General Management*, 34 (3), 75–91.
- Thornquist, E. (2014). *Vitenskapsfilosofi og vitenskapsteori for helsefag*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Vecina, M. L., Chacòn, F., Marzana, D., & Marta, E. (2013). Volunteer Engagement And Organizational Commitment In Nonprofit Organizations: What Makes Volunteers Remain Within Organizations And Feel Happy? *Wiley Online Library*, 41 (3), 291-302. doi.org/10.1002/jcop.21530
- Veenhoven R. (2015). Social conditions for human happiness: A review of research. *Int J Psychol*, 50 (5), 379-91. doi.org/ 10.1002/ijop.12161
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215-240. doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.215
- Wollebæk, D., Selle, P. & Lorentzen, H. (2000). *Frivillig innsats: Sosial integrasjon, demokrati og økonomi*. Bergen: Fagbokforlaget.

- Wollebæk, D. & Sivesind, K. H. (2010). *Fra folkebevegelse til filantropi? Frivillig innsats i Norge 1997-2009* (Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor nr. 3/2010). Hentet fra <http://www.sivilsamfunn.no/Ressurser/Publikasjoner/Rapporter/2010/2010003>
- Wollebæk, D., Selle, P., & Strømmsnes, K. (2008). *Endringsprosesser i norsk frivillighet: En kunnskapsoversikt* (Rapport til Kultur- og kirkedepartementet i forbindelse med kunnskapsoppsummering knyttet til frivillighetsarbeid nr. 6/2008). Hentet fra [http://uni.no/media/manual\\_upload/222\\_Rapport\\_0608.pdf](http://uni.no/media/manual_upload/222_Rapport_0608.pdf)
- Wollebæk, D, Sætrang, S. & Fladmoe, A. (2015). *Betingelser for frivillig innsats. Motivasjon og kontekst* (Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor nr. 1/2015) Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/2442819>
- White, R.W. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychological Review*, 66 (5), 297–333. doi.org/10.1037/h0040934
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 1-26. doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.215
- Wu, Y., Li, C., & Khoo, S. (2016). Predicting Future Volunteering Intentions Through a Self-determination Theory Perspective. *Voluntas*, 27 (3), 1266-1279. doi.org/10.1007/s11266-015-9570-6

## **Intervjuguide**

Semi-strukturerte dybdeintervju

” Hva er frivilliges motivasjon for å delta ved Møtestedet og hvordan er deres opplevelse av arbeidsmiljø?”

Jeg gir informasjon om:

- Min bakgrunn
- Formålet med intervjuet
- Bakgrunn for valg om å intervju frivillige ved Møtestedet
- Rollene våre under intervjuet og varighet
- Behandling av opplysningene

Har du spørsmål før vi starter intervjuet?

### **Personlige spørsmål:**

Hva er din alder?

Hvilken utdanning og interesser har du?

Hva er din yrkeserfaring?

### **Introduksjonsspørsmål:**

Hvor lenge og hvor ofte har du arbeidet som frivillig ved Møtestedet?

Kan du si noe om hva dine oppgaver som frivillig ved Møtestedet består av?

Du har valgt å jobbe frivillig for Kirkens Bymisjon, jeg er nysgjerrig på grunnen?

Kan du fortelle om hvordan du begynte som frivillig ved Møtestedet?

### **Overgangsspørsmål:**

Hvilke forventinger hadde du da du startet som frivillig ved Møtestedet?

Kan du si noe om dine forventninger til å være frivillig ved Møtestedet nå?

### **Spørsmål om motivasjon:**

Kan du si noe om hvorfor du valgt å arbeide som frivillig?

Hva er det som gir deg motivasjon til å jobbe som frivillig ved Møtestedet?

Hva føler du kan hindre deg i å være motivert for jobben ved Møtestedet?

## Vedlegg A. Intervjuguide

Hva tenker du om din tilhørighet til Møtestedet og betydningen av hvor mye du bidrar?

Hva får du igjen for å bidra som frivillig ved Møtestedet?

Hva får du igjen for jobben som frivillig når du ikke mottar lønn?

Hva opplever du som interessant ved å være frivillig ved Møtestedet?

Vil du si at motivasjonene din har endret seg fra da du begynte som frivillig ved Møtestedet?

Har motivasjonen din blitt sterkere eller svakere i forhold til da du begynte som frivillig?

Kan du fortelle meg om du føler du lykkes i jobben som frivillig ved Møtestedet?

### **Spørsmål om medvirkning:**

Kan du fortelle meg om din mulighet for medvirkning i arbeidet ved Møtestedet?

Kan du si noe om hvordan du opplever å bli hørt av ledelse og ansatte ved Møtestedet?

Vil du si at du har innflytelse over dine arbeidsoppgaver, og i hvilken grad?

Kan du fortelle om noe som kunne vært annerledes for frivillige ved Møtestedet?

Hvis du hadde vært leder for en dag ved Møtestedet, hva ville du endret på?

### **Sensitive spørsmål:**

Har du som frivillig opplevd utfordringer i arbeidet ved Møtestedet? Hvis ja – hva/hvordan?

Har du noen gang hatt tanker om å trekke deg som frivillig ved Kirkens Bymisjon og/eller Møtestedet? Hvis ja – Hvorfor? Hvis nei – hvorfor ikke?

Er det klare forventninger til hvor mye og hvor ofte du skal bidra ved Møtestedet?

### **Avslutning**

Nå har vi snakket om din motivasjon for å jobbe som frivillig ved Møtestedet. Vi har også snakket om din opplevelse av medvirkning i arbeidet. Er det noe du ønsker å tilføye?

Dersom jeg har behov, kan jeg stille deg tilleggsspørsmål på mail eller telefon senere?

Ønsker du å lese masteroppgaven når den er klar?

Hvordan synes du samtalen vår har vært?

Takk for at du ville stille til intervju!

Vedlegg B. Informert samtykke til deltakelse i studien

## Informasjonsbrev til informanter

Til deg som arbeider frivillig i Kirkens Bymisjon ved kafeen Møtestedet i Oslo. Dato 7. november 2017

### **Forespørsel om å delta i intervju i forbindelse med masteroppgaveprosjektet «Motivasjon for frivillighetsarbeid»**

#### **Prosjektet**

Mitt navn er Trude Arka og jeg er masterstudent i folkehelsevitenskap ved Norges miljø- og biovitenskapelige universitet (NMBU). Min veileder er professor Camilla Ihlebæk, NMBU. Jeg skal skrive masteroppgave i samarbeid med Kirkens Bymisjon om frivillighetsarbeid. Målet for oppgaven er å undersøke frivilliges opplevelse av motivasjon og medvirkning i sitt arbeide ved Møtestedet.

Jeg er interessert i å intervju deg for å høre om din motivasjon til jobben du gjør som frivillig. Jeg ønsker også å høre om hvordan du opplever at du har mulighet for å påvirke i ditt arbeide. Dine svar vil kunne belyse faktorer som spiller inn på motivasjon og medvirkning hos frivillige.

Denne henvendelsen er sendt via Kjersti Klouman Hoiner, som er nestleder og frivillighetsansvarlig ved Møtestedet. Kriteriene for å delta i undersøkelsen er; at du har jobbet ved Møtestedet som frivillig i minst 1 år, du må kunne snakke og forstå norsk og du må være voksen (18 eller eldre). Jeg ønsker å intervju 10 frivillige.

#### **Hva innebærer deltagelse for deg**

Intervjuet vil foregå på samtalerommet i Møtestedets egne lokaler. Vi kan møtes der etter at din vakt ved Møtestedet er ferdig, dag og tidspunkt avtaler du med Kjersti. Dersom det ikke passer og du har andre ønsker, kontakt meg! Jeg ønsker at samtalen vår skal ha mulighet til å gå litt i dybden så den vil trolig vare 1 – 1,5 time. Jeg kommer til å benytte meg av lydopptaker og ta noen notater underveis i samtalen. Ingen av opplysningene du gir meg i intervjuet vil kunne knyttes til deg som enkeltperson i masteroppgaven.

#### **Bruk av dine opplysninger**

Dette masterprosjektet har blitt meldt inn og godkjent av Personvernombudet for forskning, Norsk senter for forskningsdata AS (NSD). Personopplysninger og annet du forteller vil behandles konfidensielt, og ingen enkeltpersoner vil kunne bli gjenkjent i masteroppgaven. Det er kun min veileder ved NMBU og jeg som vil få kjennskap til dine opplysninger. Lydopptak og notater vil destrueres etter at masteroppgaven er ferdig, senest 31.12.2018.

Det er helt frivillig å delta og du kan når som helst trekke deg fra studien uten å oppgi grunn. Dersom du trekker deg, vil ikke dine opplysninger bli benyttet i masteroppgaven, og alt du har opplyst vil bli slettet.

#### **Spørsmål**

Dersom du har spørsmål knyttet til intervjuet, kan du ta kontakt med meg på telefon 951 70 679 eller på mailadresse [trude.arka@gmail.com](mailto:trude.arka@gmail.com). Ved spørsmål knyttet til masterstudiet generelt, kan du kontakte Camilla Ihlebæk professor i Folkehelsevitenskap ved NMBU på mail [camilla.ihlebak@nmbu.no](mailto:camilla.ihlebak@nmbu.no)



Vedlegg B. Informert samtykke til deltakelse i studien

## Samtykkeerklæring til deltakelse i masterstudie:

### *Motivasjon for frivillighetsarbeid*

*Jeg har lest informasjon i dette skrivet, og samtykker til deltagelse.*

---

*(Signert av prosjektdeltaker, sted og dato)*

*Jeg bekrefter å ha gitt informasjon om studien.*

---

*(Signert av prosjektansvarlig, sted og dato)*

Vennligst ta med denne erklæringen utfylt til intervjuet. Eventuelt har jeg en kopi som kan fylles ut ved oppmøte.

Camilla Ihlebæk  
Pb 5003  
1432 ÅS

Vår dato: 01.11.2017

Vår ref: 56327 / 3 / LAR

Deres dato:

Deres ref:

## Tilråding fra NSD Personvernombudet for forskning § 7-27

Personvernombudet for forskning viser til meldeskjema mottatt 02.10.2017 for prosjektet:

<i>56327</i>	<i>Motivasjon for frivillighetsarbeid</i>
<i>Behandlingsansvarlig</i>	<i>Norges miljø- og biovitenskapelige universitet, ved institusjonens øverste leder</i>
<i>Daglig ansvarlig</i>	<i>Camilla Ihlebæk</i>
<i>Student</i>	<i>Trude Arka</i>

### Vurdering

Etter gjennomgang av opplysningene i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon finner vi at prosjektet er unntatt konsesjonsplikt og at personopplysningene som blir samlet inn i dette prosjektet er regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. På den neste siden er vår vurdering av prosjektopplegget slik det er meldt til oss. Du kan nå gå i gang med å behandle personopplysninger.

### Vilkår for vår anbefaling

Vår anbefaling forutsetter at du gjennomfører prosjektet i tråd med:

- opplysningene gitt i meldeskjemaet og øvrig dokumentasjon
- vår prosjektvurdering, se side 2
- eventuell korrespondanse med oss

### Meld fra hvis du gjør vesentlige endringer i prosjektet

Dersom prosjektet endrer seg, kan det være nødvendig å sende inn endringsmelding. På våre nettsider finner du svar på hvilke [endringer](#) du må melde, samt endringskjema.

### Opplysninger om prosjektet blir lagt ut på våre nettsider og i Meldingsarkivet

Vi har lagt ut opplysninger om prosjektet på nettsidene våre. Alle våre institusjoner har også tilgang til egne prosjekter i [Meldingsarkivet](#).

### Vi tar kontakt om status for behandling av personopplysninger ved prosjektslutt

Ved prosjektslutt 31.12.2018 vil vi ta kontakt for å avklare status for behandlingen av personopplysninger.

*Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.*

Se våre nettsider eller ta kontakt dersom du har spørsmål. Vi ønsker lykke til med prosjektet!

Vennlig hilsen

Marianne Høgetveit Myhren

Lasse André Raa

Kontaktperson: Lasse André Raa tlf: 55 58 20 59 / [Lasse.Raa@nsd.no](mailto:Lasse.Raa@nsd.no)

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Trude Arka, [trude.arka@gmail.com](mailto:trude.arka@gmail.com)



### FORMÅL

Formålet med prosjektet er å undersøke hva som motiverer mennesker til å bidra med frivillighetsarbeid. Videre skal prosjektet belyse hvordan de frivillige oppfatter sin mulighet til å påvirke i sitt arbeid.

### INFORMASJON OG SAMTYKKE

Utvalget informeres skriftlig og muntlig om prosjektet og samtykker til deltakelse. Informasjonsskrivet er godt utformet. Vi gjør imidlertid oppmerksom på at vi har skiftet navn til NSD – Norsk senter for forskningsdata AS.

### SENSITIVE OPPLYSNINGER

Det tas høyde for at det vil behandles sensitive personopplysninger om etnisk bakgrunn eller politisk/filosofisk/religiøs oppfatning. Det bør utøves særlig forsiktighet ved behandling av sensitive personopplysninger, både når det gjelder etiske problemstillinger, innhenting av data og informasjonssikkerhet underveis.

### DATASIKKERHET

Personvernombudet legger til grunn at forsker etterfølger Norges miljø- og biovitenskapelige universitet sine interne rutiner for datasikkerhet. Dersom personopplysninger skal lagres på privat datamaskin og/eller mobile enheter, bør opplysningene krypteres tilstrekkelig.

### PROSJEKTSLUTT

Forventet prosjektslutt er 31.12.2018. Ifølge prosjektmeldingen skal innsamlede opplysninger da anonymiseres. Anonymisering innebærer å bearbeide datamaterialet slik at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes. Det gjøres ved å:

- slette direkte personopplysninger (som navn/koblingsnøkkel)
- slette/omskrive indirekte personopplysninger (identifiserende sammenstilling av bakgrunnsopplysninger som f.eks. bosted/arbeidssted, alder og kjønn)
- slette digitale lydopptak



**Norges miljø- og biovitenskapelige universitet**  
Noregs miljø- og biovitenskapelige universitet  
Norwegian University of Life Sciences

Postboks 5003  
NO-1432 Ås  
Norway