

# De uformelle frivilliges bricolage

Hva kjennetegner organisering og læring hos de uformelle frivillige som hjelper ukrainske flyktninger i Norge?

**Mariia Fedenko**

Kunnskapsutvikling og læring i arbeidslivet

45 studiepoeng

Institutt for Pedagogikk

Det Utdanningsvitenskapelige Fakultetet



# SAMMENDRAG

## MASTER I PEDAGOGIKK – MASTEROPPGAVE

<b>Tittel</b>	De uformelle frivilliges bricolage
<b>Av</b>	Mariia Fedenko
<b>Emnekode</b>	PED4491
<b>Semester</b>	Vår 2023

**Stikkord:** Uformelle frivillige, krisehåndtering, bricolage, organisering, læring, praksisperspektiv, pragmatisk læringsteori, kollaborativt grensearbeid, digital teknologi

Det har siden februar 2022 vært et stort folkeantall på flukt fra Ukraina. Mange flyktninger har kommet til Norge, som flere andre steder i verden, hadde de statlige aktørene og etablerte frivillige organisasjonene ikke klart å håndtere denne krevende situasjonen alene. De som har gjort mest av det usynlige arbeidet når det gjelder flyktningshjelpen er nemlig de uformelle frivillige. Det er deres organisering og læring som undersøkes i denne oppgaven.

Problemstillingen om hva som kjennetegner de uformelle frivilliges organisering og læring ble besvart gjennom tre forskningsspørsmål, der det første omhandlet kjennetegn ved selve organiseringen, det andre fokuserte på de frivilliges grensearbeid, og det siste hadde kjennetegn ved de frivilliges læring i fokus. For å besvare disse forskningsspørsmålene har oppgaven blitt bygget på eksisterende forskning på frivillighet, mer spesifikt på uformell frivillighet i krisehåndtering, og på de frivilliges læring. Den teoretiske innrammingen viser til forankringen i det sosiokulturelle læringssynet, praksisperspektivet og den pragmatiske læringsteorien. Konseptene grensearbeid, organisering og bricolage er sentrale i oppgaven, og blir derfor også teoretisert for.

Opgaven vitenskapsteoretiske forankring i fenomenologi og sosialkonstruktivismen har ført til valg av kvalitative forskningsmetoder: semistrukturert intervju, observasjon og autoetnografi. Hensikten med denne trianguleringen var både for å få innsikt i organiserings- og læringsprosesser gjennom samtaler med informantene, og samtidig undersøke de frivilliges handlinger i organiseringen av tiltak og aktiviteter, samt reflektere over egne erfaringer fra frivillig arbeid der det kan relateres til funn.

Med utgangspunkt i refleksiv tematisk analyse har tre hovedtemaer blitt utviklet: bricolage, grensearbeid og læring. Konseptet bricolage ble brukt for å svare på spørsmålet om hva som kjennetegner de uformelle frivilliges organisering. Det viser seg at frivilliges arbeid preges av usikkerhet og spontanitet og derfor krever *kreativ bruk av ressurser* – både indre (som kunnskap og erfaring) og ytre (som verktøy eller sosiale nettverk). Ved hjelp av de ressursene de har tilgjengelig eller kan få tak i klarer de å utvikle sin egen rolle, bygge sine sosiale nettverk og skape produkter og tjenester som hjelper flyktningene – det vil si «*lage noe av ingenting*». Når de uformelle frivillige kontinuerlig streber etter å hjelpe flyktningene, møter de på problemer de ikke har løst før og uforutsigbare situasjoner de må håndtere raskt. Dette muliggjøres ved hjelp av *improvisasjon* som refererer til rask tilpasning og rekombinering av ressursene for å overkomme utfordringen.

Når de uformelle frivillige organiserer for flyktninghjelp, samarbeider de med andre *uformelle frivillige aktører*, med *frivillige organisasjoner* og andre *organisasjoner og institusjoner*. Dermed besvares forskningsspørsmålet om de frivilliges grensearbeid gjennom tre ovennevnte nivåer for samarbeid. Gjennom samarbeid på tvers av grensene (kollaborativt grensearbeid) får de frivillige tilgang til flere ressurser – både materielle og sosiale, som de kan bruke i sin bricolage organisering. De frivillige fremstår ofte som medierende artefakter, i form av menneskelige aktører, mellom flyktninger og organisasjoner, og i mange tilfeller bidrar de i selve organisasjoner – gjennom hybrid deltakelse (formell og uformell).

Etter spørsmål om organisering og grensearbeid er besvart fremmes fokuset mot de frivilliges læring i en bricolage organisering. Det er særlig tre aspekter som er viktige for de uformelle frivilliges læring – *utforsking* (med utgangspunkt i Dewey's inquiry), *lokal kunnskap* og *bruk av digital teknologi*. Utforsking gjennomsyrrer hele de frivilliges organisering og er tett knyttet til at frivillige både bruker og utvider sine lokale kunnskaper. Samtidig som digital teknologi medierer kommunikasjon og informasjonsdeling, fremstår den også som en kommunikativ partner i seg selv, som ofte legger til rette for utforsking, refleksjon, og dermed også læring.

Funnene blir illustrert i en modell for de frivilliges bricolage organisering. Frivilliges organisering blir også relatert til Weick's organiseringsmodell, drøftet i forhold til sosial bricolage, og den tidsdimensjon blir diskutert. Studien har sine begrensninger som tas opp avslutningsvis, der forslag til videre forskning også blir formulert.

## Forord

Det var en gang en liten jente som gikk på skole i Ukraina og hadde en drøm om å bli lærer. I ungdomsskoleårene likte hun dagene når elever kunne være «lærere» og undervise i noen fag for klassekameratene sine. Hun planla timene slik at de var interaktive, med elementer av spill og aktiv deltakelse i gruppearbeid. Det var uvanlig, interessant og derfor en populær tilnærming i skolen der lærere fremdeles hadde en litt postsovjetisk undervisningsstil. Etter skolen bestemte hun seg for å ta utdanning i psykologi. På universitetet ble drømmen imidlertid omformulert til å bli en kjent og kul business coach – altså lærer, men for motiverte og voksne mennesker.

Siste år på universitetet besøkte jenta et lite, men veldig spennende land i Norden. Hun ønsket da å fortsette sine eventyr i Norge. Hun flyttet og begynte å jobbe og å lære språket for å komme inn på universitetet. Det klarte hun. Hun ble pedagogikk-student ved Universitetet i Oslo.

Etter å ha møtt venner, studert med dem til eksamener gjennom flere søvnløse netter, og etter å ha skrevet sin andre Bachelor oppgave, var jenta klar til et nytt eventyr. Hun har begynt på master og har møtt på de snilleste og kuleste medstudentene og på de mest kunnskapsrike og engasjerte professorene. Hun har, takket være drømmene sine og menneskene rundt, klart hele veien hit – til masteroppgaven. Så her er jeg, ferdig med dette store og utfordrende steget i min faglige og profesjonelle utvikling.

Jeg vil her først og fremst takke min fantastiske veileder – Mervi Anneli Hasu. Uten deg hadde denne oppgaven trolig ikke kommet til verden. Jeg er veldig takknemlig for alle inspirerende samtaler og diskusjoner, gode faglige råd og kunnskap du har delt med meg!

Denne oppgaveskrivingen var utfordrende og til tider veldig kaotisk. Personen som fikk meg til å stå på og ikke gi opp, som støttet meg til enhver tid var min kjære forlovede Dmytro. Tusen hjertelig takk for alle varme ord, oppmuntring og inspirasjon!

Jeg vil også takke min familie som var min trygge havn og min kilde til glede og motivasjon!

Plassen på lesesalen var alltid et fint sted å være på takket være min kjære venninne Aivy, som støttet meg med sin kunnskap, var med meg alle de stressende og morsomme øyeblikkene, og som var min fortrolige partner i kampen mot alt kaoset vi har vært gjennom.

Til slutt vil jeg også takke mine kjære medstudenter og professorer. Dere fikk meg til å være glad i hele denne utdanningen, og jeg håper at vi alle finner glede i profesjonen vi har valgt.

# Innholdsfortegnelse

<b>SAMMENDRAG</b> .....	<b>II</b>
<b>FORORD</b> .....	<b>IV</b>
<b>FIGUROVERSIKT</b> .....	<b>VII</b>
<b>TABELLOVERSIKT</b> .....	<b>VII</b>
<b>1. INNLEDNING</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 TEMA</b> .....	<b>2</b>
<b>1.2 PROBLEMSTILLING OG FORSKNINGSSPØRSMÅL</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3 BEGREPSAVKLARING</b> .....	<b>3</b>
<b>1.4 OPPGAVENS OPPBYGGING</b> .....	<b>5</b>
<b>2. LITTERATURGJENNOMGANG</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 LITTERATURSØK</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2 UFORMELLE FRIVILLIGE I KRISE- OG KATASTROFEHÅNTERINGSPROSESSER</b> .....	<b>6</b>
<b>2.3 UFORMELLE FRIVILLIGE I KONTEKST AV KRIG OG FLYKTNINGKRISE</b> .....	<b>7</b>
<b>2.4 UFORMELLE FRIVILLIGES LÆRING</b> .....	<b>9</b>
<b>3. TEORETISK INNRAMMING</b> .....	<b>10</b>
<b>3.1 LÆRINGSMETAFORER</b> .....	<b>10</b>
<b>3.2 SOSIOKULTURELT LÆRINGSPERSPEKTIV</b> .....	<b>11</b>
<b>3.3 PRAKSISPERSPEKTIV</b> .....	<b>12</b>
3.3.1 <i>Læring situert i praksis</i> .....	<b>13</b>
3.3.2 <i>Grenser og grensearbeid</i> .....	<b>14</b>
<b>3.4 PRAGMATISK LÆRINGSTEORI</b> .....	<b>15</b>
<b>3.5 ORGANISERING</b> .....	<b>16</b>
<b>3.6 BRICOLAGE</b> .....	<b>19</b>
3.6.1 <i>Bricolage</i> .....	<b>19</b>
3.6.2 <i>Sosial bricolage</i> .....	<b>20</b>
<b>4. METODE</b> .....	<b>23</b>
<b>4.1 METODOLOGISKE OVERVEIELSER</b> .....	<b>23</b>
<b>4.2 VITENSKAPSTEORETISK FORANKRING</b> .....	<b>24</b>
<b>4.3 FORSKNINGSDESIGN</b> .....	<b>25</b>
4.3.1 <i>Metodetriangulering</i> .....	<b>27</b>
4.3.2 <i>Utvalg</i> .....	<b>27</b>
<b>4.4 DATAINNSAMLING: KVALITATIVT SEMISTRUKTURERT INTERVJU</b> .....	<b>29</b>
4.4.1 <i>Utforming av intervjuguide</i> .....	<b>30</b>
4.4.2 <i>Gjennomføring av intervju</i> .....	<b>30</b>
<b>4.5 DATAINNSAMLING: DELTAKENDE OBSERVASJON I FELTET</b> .....	<b>31</b>
4.5.1 <i>Observasjonsguide</i> .....	<b>32</b>
4.5.2 <i>Gjennomføring av observasjon</i> .....	<b>33</b>
<b>4.6 DATAHÅNTERING OG ANALYSE</b> .....	<b>33</b>
<b>4.7 STUDIENS KVALITET</b> .....	<b>37</b>
4.7.1 <i>Reliabilitet</i> .....	<b>37</b>
4.7.2 <i>Validitet</i> .....	<b>38</b>
4.7.3 <i>Generaliserbarhet</i> .....	<b>39</b>
<b>4.8 ETISKE BETRAKTNINGER</b> .....	<b>40</b>

<b>5. ANALYSE AV FUNN</b> .....	<b>42</b>
<b>5.1 HVA KJENNETEGNER DE UFORMELLE FRIVILLIGES ORGANISERING?</b> .....	<b>42</b>
5.1.1 <i>Kreativ ressursbruk</i> .....	43
5.1.2 <i>Det å lage noe av ingenting</i> .....	47
5.1.3 <i>Improvisasjon</i> .....	50
5.1.4 <i>Avsluttende kommentarer</i> .....	51
<b>5.2 HVA KJENNETEGNER DE UFORMELLE FRIVILLIGES GRENSEARBEID?</b> .....	<b>53</b>
5.2.1 <i>Grenser mellom ulike uformelle frivillige aktører</i> .....	53
5.2.2 <i>Grenser mellom de uformelle frivillige og frivillige, ikke-statlige organisasjoner (NGOs)</i> .....	54
5.2.3 <i>Grenser mellom de uformelle frivillige og formelle organisasjoner og institusjoner</i> .....	56
5.2.4 <i>Avsluttende kommentarer</i> .....	57
<b>5.3 HVA KJENNETEGNER LÆRING I BRICOLAGE ORGANISERING?</b> .....	<b>58</b>
5.3.1 <i>Utforsking</i> .....	59
5.3.2 <i>Lokal kunnskap</i> .....	61
5.3.3 <i>Bruk av digitale verktøy</i> .....	63
5.3.4 <i>Avsluttende kommentarer</i> .....	65
<b>6. DISKUSJON</b> .....	<b>67</b>
<b>6.1 BRICOLAGE ORGANISERING</b> .....	<b>67</b>
6.1.1 <i>De uformelle frivilliges bricolage organiseringsmodell</i> .....	67
6.1.2 <i>Kan det være sosial bricolage?</i> .....	70
6.1.3 <i>Bricolage organisering i lyset av Weick's organiseringsteori</i> .....	71
<b>6.2 GRENSEARBEID SOM ET VIKTIG ELEMENT I DE UFORMELLE FRIVILLIGES ORGANISERING</b> .....	<b>72</b>
<b>6.3 ER DET NOE LÆRING I EN SLIK BRICOLAGE ORGANISERING?</b> .....	<b>75</b>
<b>6.4 SÆREGENHETER VED DE UFORMELLE FRIVILLIGES BRICOLAGE</b> .....	<b>77</b>
6.4.1 <i>Bricolage organiseringens tidsdimensjon</i> .....	77
6.4.2 <i>Er ingenting egentlig ingenting?</i> .....	79
6.4.3 <i>Zoome ut på bricolage organisering</i> .....	80
<b>5. AVSLUTNING</b> .....	<b>82</b>
<b>7.1 BEGRENSNINGER</b> .....	<b>83</b>
<b>7.2 VIDERE FORSKNING</b> .....	<b>84</b>
<b>LITTERATURLISTE</b> .....	<b>86</b>
<b>VEDLEGG</b> .....	<b>95</b>

## **Figuroversikt**

Figur 1. Den Interaktive Forskningsdesignmodellen.....	25
Figur 2. Designkartet utformet etter den interaktive forskningsdesignmodellen.....	26
Figur 3. Oppgavens analyseprosess i seks faser.....	35
Figur 4. Oversikt over temaene og undertemaene refleksiv tematisk analyse resulterte i.....	36
Figur 5. De uformelle frivilliges organiseringsmodell.....	68
Figur 6. De uformelle frivilliges langvarig organisering.....	77

## **Tabelloversikt**

Tabell 1. Faser i de frivilliges organiseringsprosess etter Weick's organiseringsmodell.....	18
Tabell 2. Konstrukter innenfor sosial bricolage.....	21
Tabell 3. Oversikt over informantene.....	29
Tabell 4. Utdrag fra feltnotatene 1-3.....	46
Tabell 5. Autoetnografiske kommentarer 1-3.....	53
Tabell 6. Utdrag fra feltnotatene nr. 4.....	55
Tabell 7. Autoetnografiske kommentarer 4-6.....	58
Tabell 8. Utdrag fra feltnotatene 5-7.....	61
Tabell 9. Utdrag fra feltnotatene 8-9.....	65
Tabell 10. Autoetnografiske kommentarer 7-9.....	66
Tabell 11. De uformelle frivilliges bricolage i lyset av Weick's organiseringsmodell.....	72

## 1. Innledning

FNs høykommissær for flyktninger (UNHCR, 2022) har rapportert at det i 2022 har vært over 103 millioner mennesker på flukt over hele verden, derav 32,5 millioner flyktninger (som krysset grenser til andre land).

Krigen i mitt hjemland, Ukraina, startet i 2014, men resten av verden sine øyne startet den i fjor. Det er flere viktige ting som krigen har vist oss. Viktigst er det at selv om vi befinner oss på ulike kontinenter, snakker ulike språk, bor innenfor ulike landegrenser, og er ulike på mange måter, er verden et helhetlig system bestående av deler som er gjensidig avhengig av hverandre. Det som foregår langt unna oss angår oss likevel. Siden februar 2022 har det vært et stort folkeantall på flukt fra Ukraina som har søkt asyl i mange ulike land i hele verden, inkludert Norge. Ifølge Utlendingsdirektoratet (2023) er det per april 2023 over 42 000 ukrainske flyktninger som har fått innvilget kollektiv beskyttelse i Norge. Dette har vært en krevende situasjon som forutsatte økt mobilisering av både ulike statlige aktører, etablerte frivillige organisasjoner og flere spontane frivillige individer og nettverk.

Formelle frivillige organisasjoner har blitt studert i ulike kontekster og det finnes forskning på blant annet samspill mellom frivillige organisasjoner og de i privat sektor (Loga, 2016), forholdet mellom frivillig arbeid og uformell læring (Duguid et al., 2013), samt kunnskapsstyring og kunnskapsdeling i frivillige organisasjoner (Oliveira & Pinheiro, 2021; Fullwood & Rowley, 2021). Uformelle frivillige som deltar i krise- og katastrofehandtering har ikke vært under forskningens søkelys i like stor grad (Simsa et al., 2018). Selv om det kan være enklere å studere en formell organisasjon med klarere struktur, funksjoner og rollefordeling, som for eksempel Røde Kors, har jeg vært vitne til at ukrainske flyktninger får mest hjelp og støtte fra uformelle frivillige individer og nettverk. Derfor vil jeg i denne oppgaven vende blikket mot personer som i disse usikre tider klarer å akkumulere ressurser, knytte kontakter, danne nettverk og gi nødvendig støtte til dem som er på flukt fra krigen. Grunnet min personlige interesse og betydningen frivillig arbeid og sosialt engasjement har i samfunnet, vil jeg i denne oppgaven studere organisering til de uformelle frivillige som hjelper ukrainske flyktninger i Norge.



## 1.1 Tema

Temaet for oppgaven er dermed uformell frivillig organisering for nødssituasjoner og læring hos de frivillige som driver med flyktningshjelp. Som det ble kort nevnt tidligere angår denne problematikken meg direkte gjennom familien min, men jeg har i mange år selv drevet med frivillig arbeid – i ulike organisasjoner, prosjekter og foreninger.

Det som imidlertid er unikt med dette temaet er at fokuset fremmes mot frivillige som ikke tilhører en organisasjon, men er heller uformelle. Det å få innsikt i deres aktiv organisering og læring kan hjelpe å forstå rollen frivillig arbeid av denne typen spiller for både disse frivillige individene og for samfunnet generelt. De situasjonene frivillige oftest befinner seg og deres organisering krever både utviklet tilpasningsevne, kreativitet og oppfinnsomhet.

Mens frivillige organisasjoner får oftest støtte fra staten for å kunne drive med sitt arbeid, i tillegg til donasjoner, sponsorer, medlemsbidrag eller kontingent (Wollebæk et al., 2000) og blir mye omtalt og forsket på, er uformelle eller spontane frivillige mye mindre støttet eller studert, og som oftest omtalt i diskursen om «utfordringer med å få kontroll over eller organisere dem» (Whittaker et al., 2015; Simsa et al., 2018).

En viss mangel på anerkjennelse av og interesse for denne typen frivillighet, samt den nåværende krisesituasjonen i verden, gjør dette temaet spesielt interessant og aktuelt for forskningen. Selv om en masteroppgave har sine begrensninger og ikke kan ta for seg hele bredden og dybden i tematikken, kan den uansett hjelpe å løfte noen viktige spørsmål og kaste lys over noen aspekter ved det aktuelle forskningsområdet.

## 1.2 Problemstilling og forskningsspørsmål

Med utgangspunkt i temaet presentert ovenfor og med hensyn til den spesifikke konteksten er problemstillingen formulert slik:

*Hva kjennetegner organisering og læring hos de uformelle frivillige som hjelper ukrainske flyktninger i Norge?*

Problemstillingen skal besvares gjennom følgende forskningsspørsmål:

1. Hva kjennetegner de uformelle frivilliges organisering?
2. Hva kjennetegner de uformelle frivilliges grensearbeid?

### 3. Hva kjennetegner læring i de uformelle frivilliges organisering?

#### 1.3 Begrepsavklaring

For å utforme en helhetlig forståelse av problemformuleringen og forskningsspørsmålene er det nødvendig med en avklaring av de mest sentrale begrepene som denne oppgaven bygger på.

##### 1.3.1 Organisering

En organisasjon kan forstås som «et sosialt system som er bevisst konstruert for å løse spesielle oppgaver og realisere bestemte mål» (Jacobsen & Thorsvik, 2008, s. 13). *Organisering* i sin tur handler om det mennesker gjør når de handler sammen for å oppnå noe (Weick, 1979). Organisering anses dermed som en prosess, et sett av aktiviteter som man utfører, eller en problemløsningsprosess (Puranam et al., 2014) der meningsskaping og ordning av uforutsigbarhet tar en sentral plass. Meningsskaping innebærer at deltakere skaper mening av oppgaver og utfordringer de står overfor, av deres egne behov og prioriteter, samt hverandres ord og handlinger (Fineman et al., 2009, s. 10). Ytterligere, kan moderne organisering ofte være mobil, utspredd, heterogen og datastøttet (Czarniawska, 2008, s. 10). Med fokuset på organisering som prosess ble dikotomien mellom formelle og uformelle organisasjoner brutt, siden organisasjoner fremstår som et resultat av organisering, ikke omvendt. I tillegg ansees praksiser som et sted for jobbing, læring og organisering (Gherardi et al., 2017, s. 2).

##### 1.3.2 Læring

Denne oppgaven tar utgangspunkt i det sosiokulturelle perspektivet som understreker at det er gjennom deltakelse i sosiale praksiser og bruk av kulturelle redskaper overføring av kunnskap og læring skjer (Vygotsky, 1978). Slik skal den forstås som en sosial prosess der kognitiv utvikling er situert i praksiser, og den kulturelle konteksten den skjer i (Packer & Goicoechea, 2000). Menneskers læring blir studert gjennom konkrete aktiviteter og praksiser, som organisering for nødsituasjoner eller flyktningshjelp. Læringen skjer ikke hos individet isolert, men gjennom samhandling og samarbeid med andre.

##### 1.3.3 Frivillige

Etter å ha sett på nøkkelprosessen (organisering) som skal studeres videre i denne oppgaven, er det viktig å avgrense *hvem* sine organiseringsprosesser – nemlig de frivillige.

Det kan være viktig å skille mellom «frivillige» og «aktivister» selv om disse begrepene noen ganger brukes om hverandre (Omoto et al., 2010). Frivillig arbeid kan defineres på enkelt vis som «enhver aktivitet der tiden er disponert fritt til å gagne en annen person, gruppe eller organisasjon» (Wilson, 2000, s. 215). Dermed kan frivillige personer betegnes å utføre enhver aktivitet der de disponerer sin tid til å gagne andre personer, grupper eller organisasjoner. Aktivister i sin tur beskrives som mennesker som «strive to effect change by publicly criticizing mainstream practices» (Bashir et al., 2013, s. 615) og som «strive continually to understand where the strategic opportunities for action lie» (Kenny, 2006, s. 385) og dermed driver samfunnsutvikling. Selv om frivillige og aktivister i utgangspunktet ikke er det samme, er det ofte slik at individer engasjerer seg i begge – gjennom transformativ frivillighet, som refererer til aktiviteter som kombinerer hjelp og praksiser for sosial endring (Ortega-Carpio et al., 2018).

En annen viktig distinksjon og avklaring må bli gjort med begrepet «frivillige», som det var vanlig blant forskere å sette organisatoriske rammer på. I denne oppgaven går jeg bort fra å anse frivillig arbeid som strukturert av en organisasjon (Omoto et al., 2010), som forekommende i organisatorisk kontekst (Penner, 2004) eller definert som ulønnet arbeidsinnsats innenfor frivillig organisasjonens rammer (Lorentzen, 1994, s. 24).

Senere forskning har vist hvordan frivillig arbeid ikke kan reduseres til utelukkende den organisatoriske konteksten, men inkluderer også andre typer frivillig arbeid som ikke faller innenfor grenser av en bestemt frivillig organisasjon (Whittaker et al., 2015). Dette gjelder spesielt frivillige som hjelper til ved nødsituasjoner og katastrofehandtering, som ofte er betegnet som «spontane», «ikke tilknyttet en organisasjon» eller «uformelle».

#### 1.3.4 Uformelle frivillige

*Uformelt frivillig arbeid* refererer til aktivitetene som utføres av mennesker som jobber utenom formelle beredskaps- og katastrofehandteringsordninger for å hjelpe andre mennesker som er i fare eller er berørt av nødsituasjoner eller katastrofer. Det kan skje før, under eller etter hendelser. Uformelle frivillige kan delta på individuell eller gruppebasis, på kort eller lengre sikt, regelmessig eller uregelmessig, og in situ (på stedet) eller ex situ (utenfor stedet der noe har skjedd). Deres deltakelse kan være spontan og ikke planlagt, men også bevisst og nøye planlagt (Whittaker et al., 2015, s. 361).

Når man snakker om uformelle frivillige innen krise- og katastrofehandtering er det særlig begrepet «emergent volunteerism» som er viktige å forklare.

«Emergent volunteerism» innebærer nye former for frivillig arbeid som oppstår som svar på udekede behov – enten oppfattede eller reelle. Whittaker med kolleger (2015) belyser at det var vanlig i forskningen og i krisehåndteringen å ha fokuset på utfordringer assosiert med spontane frivillige som handler etter en nødsituasjon eller katastrofe har skjedd. Likevel er det viktig å påpeke at nye former for frivillig arbeid kan oppstå i forveien – for eksempel gjennom forebyggende og beredskaps-aktiviteter som i sin tur kan innebære mye planlegging og organisering. Derfor er det hensiktsmessig å bruke begrepet «emergent» (Whittaker et al., 2015, s. 362), men med tanke på oppgavens lesbarhet og med hensyn til fokuset på organisering som skjer når situasjonen allerede utviklet seg, vil jeg i denne oppgaven bruke begrepet *uformelle frivillige*.

#### **1.4 Oppgavens oppbygging**

Oppgaven består av syv deler.

*Innledning* går gjennom en introduksjon til tema, en presentasjon av problemstillingen og forskningsspørsmålene, og en begrepsavklaring. Etter innledningen presenteres *eksisterende forskning og litteratur* som omhandler de uformelle frivillige i en relevant kontekst, og med hensyn til deres organisering og læring. Deretter går jeg inn på *teoretisk innramming* for oppgaven, der relevante perspektiver og teorier blir presentert og redegjort for. Fjerde kapittel inneholder metodologiske overveielser og mine valg av *metode* og utforming av forskningsdesign for å studere frivillige og deres organisering for flyktninghjelp. Dataene som er samlet inn gjennom intervjuer og observasjon blir *analysert*, og *funn* presenteres som svar på forskningsspørsmålene. På bakgrunn av analysen og i lyset av det teoretiske rammeverket og eksisterende forskning skal den sjette delen bestå av en *diskusjon* av problemstillingen. Sist kommer *avslutningen, kritiske bemerkninger* rundt studiens begrensninger og forslag til *videre forskning*.

## **2. Litteraturgjennomgang**

I dette kapitlet skal jeg gjennomgå eksisterende litteratur om den valgte tematikken. Dette gjøres for å presentere grunnlaget for oppgaven, men også for å vise til mangelen i eksisterende forskning når det gjelder de uformelle frivilliges organiserings- og læringsprosesser. Litteraturen presenteres fra det mer overordnede nivå – frivillige i krisehåndteringsprosesser, til den mer konkrete forskningen på frivillige i kontekst av krig og flyktninghjelp, og til spesifikk litteratur om frivilliges læring.

### **2.1 Litteratursøk**

Litteratursøket i denne oppgaven baserer seg på de overordnede begrepene som er relevante for problemstillingen – organisering, frivillig arbeid og læring. På alle disse har det også blitt brukt en bred variasjon av søkeord og snevret betegnelser både på norsk og engelsk.

Jeg har benyttet meg av søkemotorene Oria og Google Scholar, og databasene JSTOR, Science Direct, SAGE Journals og IDUNN. Søket var gjennomført hovedsakelig gjennom en *snøballtilnærming* som refererer til bruk av referanselister i relevante studier eller av referanser og siteringer tilbake til disse studiene for å identifisere tilleggskilder (Wohlin, 2014, s. 1).

### **2.2 Uformelle frivillige i krise- og katastrofehandteringsprosesser**

Her vil jeg fokusere på eksisterende kilder som omhandler uformelle frivillige som deltar i krise- og katastrofehandtering som svar på menneskers økende udekkede behov (Harris et al., 2017; Whittaker et al., 2015).

Shaskolsky (1967, s. 8) beskriver fire typer frivillige i krise- og katastrofesituasjoner som er: (1) spontane individuelle frivillige som assisterer andre; (2) forventede organisasjonsfrivillige som er knyttet til en viss frivillig organisasjon; (3) spontane organisasjonsfrivillige som blir med i en organisasjon først etter krise eller katastrofe har skjedd; og (4) forventede individuelle frivillige som oppfyller samfunnets generelle forventninger til vedkommende sin rolle. Med tanke på problemstillingen er det særlig spontane individuelle frivillige som er av størst interesse for oppgaven.

Fokuset fremmes mot uformelle frivillige individer og grupper som er «a significant coping response in times of crisis, augmenting the capacity of established organizations to meet shifting demands» (Kendra & Wachtendorf, 2003. s. 125).

Basert på litteratursøket av temaet, viser de fleste kildene at uformelle frivillige har fokusert på frivillig innsats i sammenheng med raskt inntredende naturkatastrofer (jordskjelv, flom og tsunami), samt terrorangrep (Shaskolsky, 1967; Harris et al., 2017; Whittaker et al., 2015; Twigg & Mosel, 2017), eller med teknologiske farer i politisk stabile land, mens det er ganske lite vi vet om uformell frivillighet i kontekst av langvarige kriser (Twigg & Mosel, 2017, s. 454).

Simsa og kolleger (2018, s. 106) understreker at de ovennevnte katastrofene har vanligvis «et lavt punkt» der «det verste som kommer til å skje har allerede skjedd» (Baum et al., 1983) og at i naturkatastrofene er det vanligvis samfunnsmessig og politisk konsensus om å hjelpe – i kontrast til slike langvarige sosiale kriser som flyktningkrise.

Når man snakker om uformelle frivillige individer innen krise- og katastrofehandtering er «emergent volunteerism» og «digital volunteerism» mest relevant for oppgavens formål (Whittaker et al., 2015). «Emergent volunteerism» ble forklart innledningsvis i begrepsavklaringen. «Digital volunteerism» refererer til aktiv bruk av digitale teknologier for å delta i krise- og katastrofehandringen. Digitale frivillige kan befinne seg i ulike land, men deltar i en felles aktivitet gjennom innsamling, produksjon og spredning av kriserelatert informasjon (Whittaker et al., 2015, s. 364). Selv om digital frivillighet ikke er i fokuset for oppgaven, spiller digitale teknologier en viktig rolle i de frivilliges organisering, som blir vist senere i oppgaven.

### **2.3 Uformelle frivillige i kontekst av krig og flyktningkrise**

Forskningsbasen på uformelle frivillige er ikke så rik når det gjelder krig og flyktninger, men det er likevel noen studier som har løftet viktige spørsmål i denne konteksten.

Særlig kan flyktningssituasjonen i 2015 være en nyttig kunnskapsbase å bygge på. Simsa og kolleger (2018, s. 103) har undersøkt spontan frivillighet i en sosial krise som ble betegnet som «European 2015 refugee crisis». Basert på empirisk forskning har forfatterne analysert svarene og erfaringene til spontane frivillige og har trukket noen ledelsesimplikasjoner. Funnene har vist at miljøet for spontan frivillighet i sosiale kriser er forskjellig fra det i naturkatastrofesituasjoner. Frivillige erstatter delvis de offisielle responssystemene og dette resulterer i høy grad av selvorganisering. Forfatterne fremhever en idé om en «strukturert selvorganisering» som refererer til det å finne et passende komplementært forhold mellom

selvorganisering og koordinering, som er avgjørende for effektiviteten av spontane frivillige, og deres trivsel og engasjement (Simsa et al., 2018, s. 103).

Boersma med kolleger (2019) studerte den frivillige innsatsen i flyktningkrisekonteksten i Amsterdam vinteren 2015–16. Siden de formelle institusjonene som var basert på ovenfra-og-ned instruksjoner og kontrolltilnærming ikke var i stand til å håndtere det relativt store antallet flyktninger som ankom i løpet av kort tid, oppsto sosiale grasrotbevegelser basert på nedenfra-og-opp organisering. Forfatterne påpeker at «grasrotfrivillige» var ikke bare politisk engasjerte og deltok i protestene, men ble også involvert i kriseresponsen, og viste stor fleksibilitet. Selv om disse sosiale bevegelsene hadde utfordringer med sine organisasjonsstrukturer, var de i stand til å tilpasse sine oppdrag og strukturer til raskt endrende forhold (Boersma et al., 2019, s. 728). I tillegg har artikkelen tatt opp et interessant poeng om at man beveger seg stadig mer i retning av mer hybrid organiseringsform – fra etablerte og stabile organisasjonsformer til mer uformell deltakelse (Boersma et al., 2019, s. 736).

En annen artikkel fokuserer på to spontane frivillige ad-hoc organisasjoner i Norge som startet som uformelle frivillige initiativ på Facebook og etter hvert ble formalisert og videreutviklet – Refugees Welcome Norway (RWN) og A Drop in the Ocean (Dråpen i Havet). Det som er imidlertid interessant er hvordan disse frivillige initiativene organiserte arbeidet rundt mennesker som ønsket å engasjere seg, og tilrettela for frivilliges «behov for å gjøre noe» (Jumbert, 2021, s. 113).

I studien til Fladmoe (2018) ble det kastet lyset over forskjeller og likheter blant deltakere i tradisjonelle organisasjoner og nye frivillige initiativ i flyktningssituasjonen i Norge høsten 2015. Fokuset var på trender i deltakelsen – «om den frivillige mobiliseringen inkluderte bredere lag av befolkningen, og om denne mobiliseringen bidro til økt organisasjonsdeltakelse på lengre sikt» (Fladmoe, 2018, s. 131). Selv om denne kvantitative studien ser på tendenser fremfor å undersøke fenomenet til nye frivillige initiativ innenfra, gir den nyttige beskrivelser av organisering. Slik påpeker forfatteren at disse frivillige initiativene «oppstod dels fordi pågangen av frivillige var for stor til at de etablerte organisasjonene klarte å organisere et tilbud for alle som ville bidra, men også fordi etablerte organisasjoner flere steder glimret med sitt fravær» (Fladmoe, 2018, s. 130). Det gis også eksempler på hvordan spontane frivillige nettverk har raskt utviklet seg som svar på manglende dekning av flyktnings behov fra offisielle aktører sin side – som for eksempel en gruppe frivillige som samlet inn utstyr og klær og organiserte sitt arbeid i en gruppe på Facebook. Geografisk spredning av frivillige initiativ ble

også stor – det ble opprettet mer enn 140 «hjelpesgrupper» på Facebook rundt omkring i Norge (Fladmoe, 2018, s. 130). Det er også et eksempel på hvordan sosiale nettverkstjenester var en viktig plattform for koordinering av arbeid og innsamling av nødvendige ressurser.

## **2.4 Uformelle frivilliges læring**

Som regel finnes det ingen bestemte organisasjoner man kan studere de uformelle frivillige ved. Dermed bør man se på læring utenfor den organisatoriske konteksten. Slike læringsprosesser skaper imidlertid forvirring for forskningen, men er likevel interessante å fokusere på. De uformelle frivilliges læring foregår i situasjoner som er i stor grad preget av usikkerhet og endring, og som derfor krever mye fleksibilitet og kreativitet (Kendra & Wachtendorf, 2003).

En nyttig ressurs for å forstå de frivilliges læring tar for seg flere empiriske studier av ulike typer frivillig arbeid. Hovedfokuset hos Duguid og kolleger (2013) er nettopp på den uformelle læringen – i hvilke situasjoner den oppstår og gjennom hvilke prosesser den manifesterer seg. Forfatterne viser til læringens relasjon til den sosiale praksisen den skjer i, og til hjelpemidler (medierende verktøy) som fasiliterer denne praksisen (Duguid et al., 2013).

Samtidig skrev Ollis (2011) om læringens uformelle og sosiale dimensjoner i sosial handling – hos tilfeldige og livslange aktivister. Selv om de frivillighet og aktivisme er to ulike kategorier av sosial deltakelse, kan man likevel se at mye ved deres aktivitet har lignende trekk. Forskeren skiller mellom tilfeldige og livslange aktivister, men for denne oppgavens formål er de førstnevnte mer relevante med tanke på deres spontanitet og uformell organisering på lik linje med uformelle frivillige. Tilfeldige aktivister betegnes som «rapid learners» som er ofte tatt ut av komfortsonen og trenger å tilegne seg ny kunnskap og ferdigheter raskt – for å handle effektivt (Ollis, 2011, s. 249). Artikkelen illustrerer også hvordan aktivister lærer gjennom praksis av protester (Ollis, 2011).

Kort oppsummert har studier i denne litteraturgjennomgangen fokus på selvorganisering og grasrotbevegelser, samt på uformell læring og læring i handling som er preget av læringssituasjoners spontanitet. Selv om det eksisterer et visst forskningsgrunnlag for tematikken, er det fremdeles manglende forskning, spesielt når det gjelder de uformelle frivilliges organisering og læring.



### **3. Teoretisk innramming**

Jeg betrakter teorien som et kompass som navigerer meg i et hav av ubegrensede muligheter. Denne forskningen gjenspeiler min teoretiske forankring, og denne forankringen kan gi retning for studien, samtidig som den selv blir forandret i møte med virkeligheten (Tjora, 2021). Dermed vil jeg presentere mitt teoretiske, konseptuelle ståsted som ga retning for denne studien, men som også ble videreutviklet på bakgrunn av dataanalysen.

Dette kapittelet bygges opp fra de overordnede perspektivene i starten til de mer spesifikke teoriene og konseptene på slutten. Selv om dette ikke samsvarer med rekkefølgen på forskningsspørsmål og deres konseptuelle innhold, ansees denne strukturen som mest hensiktsmessig for ordens skyld. Slik begynner kapittelet med det overordnede sosiokulturelle synet på læring, deretter fremmes fokuset på praksisteoriene som fremhever læringens situerte natur. Her snevres det inn til konsepter «grenser» og «grensarbeid». Deretter redegjøres det for pragmatisk læringsteori som senere blir brukt for analyse av frivilliges læring. Derpå fremmes fokuset mot Weick's (1979) organiseringsteori. Til slutt presenteres «bricolage» som «sensitizing concept» for å karakterisere de frivilliges organisering.

#### **3.1 Læringsmetaforer**

Teorier og perspektiver som omhandler kunnskap og læring ligger ifølge Sfard (1998) innenfor to læringsmetaforer – tilegnelsesmetaforen og deltakelsesmetaforen. På den ene siden har man tilegnelsesmetafor som refererer til læring som tilegnelse av noe, og som fremstiller individene som mottakere av kunnskap, konsepter, ideer, skjemaer eller representasjoner.

På den andre siden, faller visse moderne teorier under deltakelsesmetaforen som fremhever individers aktive rolle eller deltakelse i aktiviteter som er essensiell for læringen. Læringsaktiviteter er her plassert i kontekst, situasjon, kultur og sosial mediering (Sfard, 1998, s. 6). Den lærende er ikke en passiv mottaker av kunnskap, men konstruerer kunnskapen gjennom deltakelse i ulike aktiviteter og fellesskap.

Mens metaforene er fundamentalt forskjellige, er de ikke gjensidig ekskluderende. Samtidig som denne oppgaven gir rom for begge metaforene, tilsier fokuset i oppgaven at det er mer innenfor deltakelsesmetaforen studien befinner seg. De uformelle frivilliges læring foregår i en konkret kontekst og det er deres aktive organisering som blir undersøkt, som kan relateres til deltakelsesmetaforen fremfor tilegnelsesmetaforen.

### 3.2 Sosiokulturelt læringsperspektiv

Mens metaforene grupperer teorier etter bestemte kriterier som går på tvers av ulike tradisjoner, skiller man vanligvis mellom det behavioristiske, kognitive og sosiokulturelle synet på læring. Det sosiokulturelle perspektivet ble utviklet av Lev Vygotsky som svar på herskende behavioristiske og kognitive perspektiver i psykologien. Disse fokuserte på endringer i atferd og mentale representasjoner (kognitive skjemaer) respektivt og tok lite hensyn til den sosiale og kulturelle konteksten hvor læring skjer. Det sosiokulturelle perspektivet fremhever derimot at læring er ikke kun knyttet, men får sitt

utspring i konkrete historiske, sosiale og kulturelle forhold. Individet, dets kognisjon og læring kan dermed ikke anses som isolert eller adskilt fra samfunnet og kulturen individet er en del av (Vygotsky, 1978).

Enhver organisering, de frivilliges deriblant, er i utgangspunktet en sosial prosess. Det betyr at organiseringen finner sted i en bestemt kontekst, i en bestemt kultur, og i en bestemt samhandling med andre mennesker, omgivelser og redskaper. All menneskelig virksomhet kan danne et utgangspunkt for læring – «i enhver triviell samtale, i enhver handling eller hendelse finnes det en mulighet for at individer eller grupper tar med seg noe som de vil anvende i en framtidig situasjon» (Säljö, 2001, s. 13). Det fremheves også at menneskelige handlinger er situert i sosiale praksiser, der mennesker handler med utgangspunkt i sine kunnskaper og erfaringer og sin oppfatning av hva situasjonen krever, tillater eller muliggjør (Säljö, 2001, s. 131). Denne oppgaven betrakter dermed de frivilliges organisering som en sosial praksis konstruert under spesifikke dynamiske forhold som er påvirket av krigen og flyktningstrømmen, der hensikten med selve praksisen i utgangspunktet ikke er læring, men snarere tilrettelegging for og konstituering av handlingene som ofte innebærer læring. De frivillige bruker dermed flere ulike redskaper som medierer deres kommunikasjon og handlinger.

Som nevnt ovenfor står læring gjennom deltakelse i sosial praksis og bruk av ulike redskaper sentralt i det sosiokulturelle perspektivet. I alt vi gjør benytter vi oss av det Vygotsky kalte for redskaper eller verktøy. Disse redskapene medierer omverdenen for oss i ulike aktiviteter (Säljö, 2006, s. 24). Gjennom bruk av disse kulturelle redskapene (artefaktene) blir kunnskapen overført (mediert) fra kulturen til hvert enkelte individ (Vygotsky, 1978). Ifølge Vygotsky (1978) er handlingene avhengige av medierende artefakter – symbolske (tegn og språk) eller fysiske redskaper. Aktivitet utført ved hjelp av medierende artefakter er betegnet som en

*mediert handling*, som viser til koblinger mellom selve handlingen (inkludert mental handling) og den kulturelle, institusjonelle og historiske konteksten handlingen oppstår i (Wertsch, 1998, s. 24).

Det er viktig å vende blikket tilbake mot de symbolske artefaktene som inkluderer allslags tegn og symboler. Vygotsky sier at språk og andre symbolske artefakter er de mektigste medierende redskapene. De tilhører kulturen, eksisterer utenfor det enkelte individets tenkning og blir gradvis internalisert gjennom menneskers utvikling og læring (Vygotsky, 1978). Evnen til å bruke fysiske artefakter tar sitt utspring i interaksjonen og kommunikasjonen – enten det er en kommunikativ prosess mellom menneskene eller interaksjon mellom mennesket og språket/tegn eller teknologien.

I denne studien skal jeg se på hva slags redskaper de frivillige benytter seg av i deres organiseringsprosesser, hva de bruker dem til og hva det kan bety for deres læring. Det er spesielt bruk av digitale teknologier som kan anses som viktig for deres læring, siden de muliggjør nye former for interaktivitet mellom mennesker og maskiner. «En datamaskin kan i en viss forstand svare på de «henvendelsene» den får, og den kan ta visse typer kommunikative «initiativ»» (Säljö, 2001, s. 251). Digital teknologi fremstår som en kommunikativ partner som kan støtte oppbyggingen av kognitive funksjoner gjennom interaksjon (Säljö, 2001, s. 251).

### **3.3 Praksisperspektiv**

Knyttet til spørsmål om læringsmetaforer er det verdt å trekke fram ulike epistemologier som tilsier hvilken vinkling oppgavens teoretiske rammeverk skal ta videre. Epistemologi kan defineres som filosofi som omhandler kunnskapens natur (Hislop et al., 2018, s. 14). Man skiller mellom et objektivistisk perspektiv på kunnskap (epistemology of possession) og et praksisperspektiv (epistemology of practice) (Hislop et al., 2018).

Ifølge det objektivistiske synet fremstår kunnskapen som en kognitiv enhet som mennesker kan eie eller besitte, men som også eksisterer uavhengig av mennesker (Hislop et al., 2018, s. 15). I det praksisperspektivet er det aktiviteter eller praksiser som kunnskapen er innebygd i og kan ikke skilles fra, slik er kunnskapen sosialt konstruert og kulturavhengig (Hislop et al., 2018). Selv om praksisperspektivet dannet et grunnlag for utvikling av mange praksisteorier, er det ingen felles praksisteori, og ulike praksisteorier bruker ulike tilnærminger til å forstå og studere praksis (Nicolini, 2012). Det som regnes som praksis varierer avhengig av teorien: fra

hverdagslige «doings» (det å sitte riktig ved bordet eller ringe på telefon); korte aktivitetsmønstre som matlaging eller aksjehandel; til mer varige aktiviteter, som stavgang, akupunktur, vitenskapelige eksperimenter og hele vitenskapsfeltet i seg selv (Nicolini, 2012, s. 10). Selv om man ikke kan forene alle disse teoriene til en felles teori, er det til dels mulig å kombinere noen av dem (som ikke motsier hverandre) ved å zoome inn eller ut på en bestemt praksis (Nicolini, 2009; 2012).

Organisering finner også sted i praksis. Fra et praksisperspektiv snakker man også om læring-i-organisering. Organisering forener subjekter (individuelle, kollektive, organisatoriske og institusjonelle), objekter og relasjoner mellom dem rundt en praksis (Gherardi, 2001, s. 132). Ifølge verkene til Gherardi og Nicolini (I Bussular & Antonello, 2018, s. 117) er «knowing» – kunnskap i handling, historisk, sosialt og kulturelt situert der den skjer. Som situerte i kontinuerlige praktiske handlinger er den relasjonell, mediert av artefakter og alltid forankret i interaksjonskontekst. Det fremheves allestedsnærværende natur av «knowing-learning» i organisering: for å materialisere organisering er kunnskap nødvendig; når man organiserer noe, er kunnskapen brukt, lært og transformert i handling. Så «knowing-learning» forstås som prosesser i organiseringen og som er knyttet til den faktiske handlingen «doing» (Bussular & Antonello, 2018, s. 117).

### 3.3.1 Læring situert i praksis

De uformelle frivilliges læring er i utgangspunktet uformell og innebygd i sosiale handlinger, den baserer seg på erfaringer og relasjoner. På lik linje med aktivister stammer deres læring fra deres handlinger og aktiviteter. Samtidig kan læringen styrkes gjennom deltakelse og sosialisering med andre frivillige og mennesker de samarbeider med (Costa et al., 2021, s. 214). Det betyr at deres læring er situert i praksis. Begrepet situert læring ble introdusert av Lave og Wenger (1991) der de beskrev læringen som «legitim perifer deltakelse» i sosiale praksiser og viste til læringens relasjonell og situasjonsavhengige natur. Slik forstås læring som gradvis bevegelse fra en «nykommer»-posisjon til en mer etablert rolle i sosiale fellesskap (eller praksisfellesskap). Praksisfellesskap er definert som «groups of people who share a concern, a set of problems, or a passion about a topic, and who deepen their knowledge and expertise in this area by interacting on an ongoing basis» (Wenger et al., 2002, s. 4).

Fischer (2001) kontrasterer praksisfellesskap med interessefellesskap som kan bringe sammen deltakere fra ulike praksisfellesskap rundt et problem eller en interesse. Interessefellesskap er i

utgangspunktet mer heterogene og midlertidige enn praksisfellesskap. Deltakere har ulike kompetanser og representerer ofte ulike ekspertfellesskap eller beskjeftigelser, og de samhandler grunnet en felles interesse som også kan være midlertidig. Ekspertfellesskap i sin tur refererer til nettverket av fagpersoner som har anerkjent ekspertise og kompetanse innen et bestemt domene (Haas, 1992).

Selv om denne oppgaven ikke fokuserer på verken de frivilliges deltakelse i ulike fellesskap eller analysere selve fellesskapene, kan begrepene likevel være relevante når det kommer til analysen og diskusjonen om hva som kjennetegner de frivilliges organisering og læring. Det som er viktig å understreke er at de frivilliges læring har sitt utspring fra sosiale situasjoner og praksiser.

Det ser ut til at analytiske ressurser for å undersøke og analysere de uformelle frivilliges læring i organisering for flyktninghjelp ikke utelukkende kan baseres på teoretisering av ulike fellesskap. Jeg vil derfor bruke andre analytiske ressurser som legger mer vekt på frivilliges organisering i praksis. I denne oppgaven vil jeg dermed betrakte mennesker som *bricoleurs*, som praktiserer *bricolage* av materielle, mentale, sosiale og kulturelle ressurser (Gherardi, 2001, s. 137). Disse begrepene representerer et sensibiliserende analytisk verktøy som gjør det mulig å være følsom for nyanser av organisering blant frivillige i studiens kontekst (4.6). Bricolage er diskutert mer detaljert senere i kapittelet (3.6).

### 3.3.2 Grenser og grensearbeid

Som vi skal se videre er de frivilliges organisering preget av samarbeid for å kunne hjelpe flyktninger. Dette samarbeidet kan skje i et mer homogent miljø – som blant selve frivillige som utformer praksisfellesskap, men også i en mer heterogen kontekst der de frivillige krysser organisatoriske eller til og med kulturelle grenser.

Hwang og kolleger (2015, s. 1593) definerer grenser som et «border that divides one group from another» og differensierer mellom blant annet geografiske grenser som fysisk skiller menneskene og gruppene, og sosiale grensene som referer til skille mellom gruppene knyttet til deres unike og ulike identitet. Hsiao med kolleger (2012, s. 463) har en lignende definisjon av grenser som fremstår som «a demarcation, or a sphere of activities, that marks the limits of an area, which may include knowledge, tasks, as well as hierarchical, physical, geographical, social, cognitive, relational, cultural, temporal/spatial, divisional, occupational, and disciplinary boundaries». Denne definisjonen refererer til aspekter som stammer fra ulike perspektiver og

teorier. Men grenser og grensekryssing er for det meste plassert i organisasjonsforskningen der hovedfokuset vanligvis er på kryssfunksjonelt samarbeid (Hsiao et al., 2012; Carlile, 2002), kunnskapsdeling og kunnskapsledelse (Hwang et al., 2015).

Et annet viktig begrep som er verdt å nevne er *grensearbeid*, som refererer til en målbevisst individuell eller kollektiv innsats for å påvirke de sosiale, symbolske, materielle eller temporale grensene (Langley et al., 2019, s. 3). Det skilles mellom tre typer grensearbeid: konkurrerende, kollaborativt og konfigurierende.

*Kollaborativt* grensearbeid er den mest relevante med tenke på den valgte tematikken og de frivilliges tjenesteproduksjon og interorganisatorisk aktivitet. Kollaborativt grensearbeid fremstår som arbeid *på* grensene – der mennesker forhandler, justerer, tilpasser og nedtoner grensene for å få jobben gjort. Praksiser av kollaborativt grensearbeid oppstår når mennesker jobber i tverrfaglige team, produserer tjenester og driver med interorganisatorisk samarbeid (Langley et al., 2019). Det er også relatert til det kollaborative grensearbeidet at man finner grensekryssere som arbeider på tvers av eksisterende grenser.

Det er særlig to begreper som blir brukt for å beskrive disse individene som deltar i grensekryssingen: «broker» og «boundary-spanner» (Hislop et al., 2018, s. 228). Den førstnevnte er medlem av flere fellesskap som bruker egen kunnskap og forståelse av begge til utvikling av en felles forståelse blant andre medlemmer i fellesskapene (Brown & Duguid, 1998). Disse personene kan overføre og oversette noen elementer av den ene praksisen til den andre (Gherardi & Nicolini, 2002). Grensekrysser (boundary-spanner) er til forskjell fra brokieren primært en del av og identifiserer seg med kun ett av fellesskapene, men som spiller en strategisk rolle i relasjonsbyggingen og kunnskapsdeling med mennesker fra andre, relevante eksterne fellesskap (Hislop et al., 2018, s. 228).

### **3.4 Pragmatisk læringsteori**

I starten av dette teorikapitlet har jeg gjennomgått ulike læringsmetaforer som grupperer ulike læringsperspektiver og -teorier under større paraplybetegnelser – nemlig tilegnelsesmetafor og deltakelsesmetafor. På lik linje med Engeström (2011) som laget egen metafor av ekspansjon, foreslår Elkjaer (2003) en tredje vei som bygger på Dewey (1938) sitt pragmatiske læringssyn. Dette perspektivet er en måte å kombinere de to ovennevnte læringsmetaforene på. Som Elkjaer (2003) presenterer, ivaretar det pragmatiske læringssynet både individet, sosial deltakelse og

praksis. Denne metaforen fremhever at læringsprosesser skjer gjennom erfaringer, der begrepet erfaring ikke bør forveksles med vår hverdagslige forståelse, men er ifølge Dewey:

*A continuous process, a transaction between individuals and environment in which both individuals and environment develop all the time. Experience is, however, also a product of the process; experience is the result of transactions. Thus, experiences are had through the processes of experiencing—of the transactions engaged in. (Elkjaer, 2003, s. 487)*

Mennesker har erfaringer fordi de lever livet og bygger relasjoner med andre mennesker og omverden, så det er umulig å unngå erfaringer. Samtidig er det kun gjennom kognisjon og kommunikasjon erfaringer kan bli til læringserfaringer. Derfor kan man argumentere for undervisning, der mer erfarne individer kan hjelpe oss å få tilgang til forståelse og kunnskap som man ellers ikke hadde tilgang til (Elkjaer, 2009, s 82).

Erfaring innebærer mer enn tenking og kunnskap. Kropp, sanser, emosjoner og intuisjon er også en del av erfaring. Det å vite og å bli kunnskapsrik er bare en del av erfaringer. Erfaringer blir til kunnskap gjennom «inquiry» (utforsking) som også innebærer tenkemåte og refleksjon (Elkjaer, 2003, s. 483). Utforsking skjer når man prøver ved hjelp av kritisk og reflekterende tenkning å finne en løsning på et problem eller en usikker situasjon. For å finne nye løsninger er det nødvendig å gjennomgå og anvende ideer, begreper og annen kunnskap. Slik vises hvordan utforsking fører til utvikling og læring av nye muligheter for handling (Filstad, 2016, s. 86).

Viktigheten av utforsking og «tenkning i handling» fremheves, da det anses å være viktig for analysen av kjennetegner ved de uformelle frivilliges læringsprosesser. Den pragmatiske læringsteorien er et positivt bidrag til praksisbaserte teorier om læring siden de kan hjelpe å forstå hvordan mennesker lærer og hva de lærer gjennom praksis (Filstad, 2016, s. 86).

### **3.5 Organisering**

I denne oppgaven fremmes hovedfokuset på organisering som kollektiv praksis. Noen relevante verker som fokuserer på *organisering* istedenfor organisasjoner, det vil si fokuserer på de aktive prosessene som er konstituerende for organisasjoner og praksiser, finner man hos Weick (1979), Czarniawska (2008), Gherardi (2001) og Nicolini med kolleger (2003). Selv om det har skjedd en vending mot organiseringens prosessuelle og aktive natur, er det fremdeles den

organisatoriske konteksten som er dominerende fokus innen forskning på organisering og organisasjonsrådgivning. Likevel kan det trekkes viktige ideer og slutninger som kan hjelpe å se på de frivilliges organisering, selv om de frivillige handler utenfor eller på tvers av organisatoriske kontekster.

Karl Weick (1979, s. 3) introduserte organisering som «*consensually validated grammar for reducing equivocality by means of sensible interlocked behaviors*». Med andre ord påpeker han at organisering er ett sett av forbundet kommunikasjonsprosesser som er brukt til å løse tvetydighet (equivocality) av usikre situasjoner for å fremme problemløsning, tilpasning og vekst (Kreps, 2009, s. 347). Weick (1979) sin teori er prosessorientert og understreker menneskelig interaksjon som et grunnlag for organisering.

Selv om Weick skriver om organisasjoner, er det organiseringsprosesser han vil at vi retter blikket mot – fordi det er organisering som konstituerer og driver organisasjoner. Han sammenligner organisasjoner med oss mennesker og sier at de er «[...] saturated with subjectivity, abstraction, guesses, making do, invention, and arbitrariness ... just like the rest of us» (Weick, 1979, s. 5). Dette kan tolkes som at organisering ikke skal avgrenses med utelukkende de organisatoriske rammene, men kan og bør stå i fokuset som en menneskedrevet og sosial prosess. På lik linje med organisasjoner som ifølge Weick (1979, s. 6) opererer med tvetydig, uklar og usikker informasjon, møter de uformelle frivillige på lignende utfordringer som krever at de handler i uklare, usikre og ustabile omgivelser, der de prøver å stabilisere situasjon og forsikre en viss sikkerhet (i alle fall for noen perioder). Dette refereres til det Weick kaller for «reducing equivocality». Det at tvetydig informasjon utløser organisering (Weick, 1979, s. 13) kan være sant ikke kun for organisasjoner, men også for de frivilliges aktivitet.

Jo mer tvetydig (vanskelig å tolke og reagere på) en situasjon eller et problem individene møter på, desto mer hjelp og støtte behøver de fra andre. Dermed krever de komplekse problemene oftest en kollektiv innsats (Weick, 1979). Selv om dette gjelder organisasjoner, kan man relatere dette til de frivilliges organisering i den forstand at de frivillige også trenger hjelp og støtte i møte med komplekse problemer. Det er verdt å legge til at informasjonsteknologi kan også få sin plass i denne prosessen. Som Säljö (2001) påpeker, kan kommunikasjon og samhandling også foregå mellom mennesket og teknologi, så det virker relevant å inkludere moderne informasjonsteknologi i problemløsningsprosessen som oppstår i frivilliges organisering.



Weick (1979) sin organiseringsteori bygger på sosiokulturell evolusjonsteori, informasjonsteori og systemteori. Med utgangspunkt i den sosiokulturelle evolusjonsteorien presenterte Weick (1979, s. 131) en organiseringsmodell som besto av tre faser: «enactment», «selection» og «retention». Basert på informasjonsteoriens begrep av usikkerhet («uncertainty») har Weick utviklet begrepet «equivocality» som ble presentert ovenfor. Med røtter i systemteorien fremstår organisasjonsmodellen som den som ble utviklet for å anvendes på en rekke organisatoriske kontekster og hierarkiske organisasjonsnivåer. Alle faser i modellen er gjensidig avhengige og organiseringsprosessen fremstår som et system – den er noe mer enn bare summen av delprosessene (Kreps, 2009, s. 349). Med tanke på oppgavens formål kan man si at Weick sine tre organiseringsfaser hos de frivillige kan i generelle trekk fremstilles slik (Tabell 1).

<b>Enactment</b>	Meningsskaping om ulike sosiale problemer og utfordringer og frivillig arbeid (blant annet relatert flyktningshjelp).
<b>Selection</b>	Prosessene brukt for å velge handlingsmåter for å takle utfordringene eller løse problemene som oppsto.
<b>Retention</b>	Bevare det som var lært i løpet av de to prosessene for bruk i de fremtidige frivillige aktivitetene.

*Tabell 1. Faser i de frivilliges organiseringsprosess etter Weick's organiseringsmodell.*

For at disse fasene skal skje er det essensielt med *meningsskaping*. Begrepet er inspirert av John Dewey og kan ifølge Weick med kolleger (2005, s. 409) fylle ut gapet i informasjonsteori. Denne prosessen ansees å ha en sentral rolle i bestemmelsen av menneskelig aktivitet, både i formelle organisasjoner og andre kontekster. «Viewed as a significant process of organizing, sensemaking unfolds as a sequence in which people concerned with identity in the social context of other actors engage ongoing circumstances from which they extract cues and make plausible sense retrospectively, while enacting more or less order into those ongoing circumstances» (Weick et al., 2005, s. 409). Når frivillige møter på noen nye usikre og ukjente omstendigheter i deres arbeid er det dermed implisitt at de skaper mening av situasjonen for å kunne løse den og for å redusere den opprinnelige usikkerheten.

### 3.6 Bricolage

Innledningsvis har jeg nevnt at jeg skulle bruke «sensitizing concept» av «bricolage» for å beskrive de uformelle frivilliges organisering. Sensitizing concept «gives the user a general sense of reference and guidance in approaching empirical instances» (Blumer, 1954, s. 7). Det er forskerens definisjon av situasjonens definisjon (Hoonaard, 1997, 27). Disse mangler en bestemt og strengt avgrenset definisjon eller karakteristika som identifiserer deres spesifikke innhold. I stedet bygger de på generelle forestillinger om hva som er relevant (Blumer, 1954).

#### 3.6.1 Bricolage

*Bricolage* ble først introdusert som et konsept av intellektuell bricolage for å illustrere forskjeller mellom det mytiske og det vitenskapelige verdenssynet. Bricolage var da definert som «making do with what is at hand» (Lévi-Strauss, 1966, s. 17). Det innebar at, i motsetning til forskere, bricoleurs tilegner seg og lagrer materialer for fremtidig bruk, der de ikke har en utformet idé om hvordan disse skal brukes, men kan anvende dem avhengig av behov og formål som oppstår (Di Domenico et al., 2010). «Making do» betyr i denne konteksten det å kunne løse situasjonen, lage noe uten noe spesielt tilpasset utstyr, men med det man har tilgjengelig.

Med utgangspunkt i den originale definisjonen har Weick (1993a, s. 353) beskrevet bricolage som bruk av «whatever resources and repertoires one has to perform whatever tasks one faces». Det teoretiske konseptet av bricolage – «making do» ved bruk av tilgjengelige ressurser for nye formål – ble brukt i flere ulike disipliner og kontekster og manifesterte seg i flere ulike tolkninger (Di Domenico et al., 2010).

Mens bricolage står for selve aktiviteten eller prosessen, blir subjektet som utfører bricolage referert til som *bricoleur*. Weick (1993b) beskriver bricoleurs og deres praksis på bakgrunn av individers eller organisasjoners resiliens som gjør det mulig å overkomme en krisesituasjon og å opprettholde identitetsfølelse og handlingsevne.

Bricoleurs remain creative under pressure, precisely because they routinely act in chaotic conditions and pull order out of them. Thus, when situations unravel, this is simply normal natural trouble for bricoleurs, and they proceed with whatever materials are at hand. Knowing these materials intimately, they then are able, usually in the company of other similarly skilled people, to form the materials or insights into novel combinations. (Weick, 1993b, s. 639)

Forskere beskriver tre nøkkelaspekter som kjennetegner bricolage: «making do», bruk av tilgjengelige ressurser og rekombinering av disse ressursene for å løse et problem (Baker & Nelson, 2005 I Janssen et al., 2018, s. 452). Witell og kolleger (2017) fremhever lignende forståelse av bricolage, som ifølge forfatterne har fire evner: det å aktivt ta seg av ressursmangelen, «making do» med tilgjengelige ressurser, det å improvisere rekombinering av ressurser og nettverksbygging med eksterne partnere. Som strategi fremstår bricolage som svar på uforutsette og overraskende situasjoner (Ciborra, 1996 I Janssen et al., 2018, s. 452).

Baker og Nelson (2005) påpeker at bricolage kan hjelpe virksomheter å utforske nye muligheter og utnytte eksisterende strategier (explore and exploit). Dette gjelder derimot ikke kun organisasjoner, men kan også gjelde individuelle frivillige aktører. Dessuten kan bricoleurs ikke kun utforske muligheter som allerede finnes, men kan aktivt påvirke og forme det som er ønskelig med de allerede tilgjengelige ressursene. Slik fremheves det også en evne til å lage noe av ingenting (Baker & Nelson, 2005).

Ifølge Duymedjian og Rüling (2010, s. 137) er det særlig tre elementer som er viktige for å forstå bricolage: repertoar – ressurser som er brukt; dialog – selve bricolage prosessen der man setter sammen ulike objekter og ressurser; og utfall – særegne natur prosessen resulterer i – «a new arrangement of elements» (Lévi-Strauss, 1966, s. 21).

Forskere skiller også mellom indre og ytre bricolage (Vanevenhoven et al., 2011). Indre bricolage refererer til kombinerings av egenskaper assosiert med selve individet, som blant annet personlige og profesjonelle erfaringer, utdanning og kunnskap, som blir brukt for å løse oppgavene. Ytre bricolage står for kombinerings av ressurser som finnes i de eksterne omgivelsene både fysiske (materielle ting og redskaper) eller personers sosiale nettverk og kontakter (Vanevenhoven et al., 2011, s. 58-59).

Bricolage er som regel studert innenfor entreprenørskapskontekst med fokus på ressursmangel (Baker & Nelson, 2005), og i visse tilfeller sett på som en type sosialt entreprenørskap (Zahra et al., 2009; Di Domenico et al., 2010; Janssen et al., 2018).

### 3.6.2 Sosial bricolage

Basert på Hayek (1945) sitt verk om entreprenørskap har Zahra og kolleger (2009) beskrevet sosial bricoleur som en av tre typer sosialt entreprenørskap. Hayek (1945) fremhevet den viktige rollen den private, lokale kunnskapen eller den kontekstuelle informasjonen spiller i

entreprenørskap. «We need to remember [...] how valuable an asset in all walks of life is knowledge of people, of local conditions, and special circumstances» (Hayek, 1945, s. 522). Zahra og kolleger (2009, s. 523) tolker disse beskrivelsene som essensen i sosial bricoleur's aktivitet ved å understreke viktigheten av den lokale kunnskapen som kan være lett å overse fra avstand. Sosiale bricoleurs tar seg av lokale sosiale behov som de er motiverte og har ekspertise og ressurser til å ta fatt i. Zahra og kolleger (2009, s. 524) komplementerer Hayek sin forståelse av entreprenørskap som resultat av idiosynkratisk, lokal og taus kunnskap med Lévi-Strauss (1966) sitt bricolage-konsept. Vellykket bricolage krever godt kjennskap til både lokale omstendigheter og lokalt tilgjengelige ressurser. Sosiale bricoleurs har viktige funksjoner – uten dem hadde mange ugjenkjennelige sosiale behov forblitt udekket. Selv om de handler stort sett på et lokalt nivå, hjelper de å lette eller løse alvorlige sosiale problemer.

Di Domenico og kolleger (2010, s. 681) har videreutviklet konseptet og har utvidet det teoretiske rammeverket for sosial bricolage som sosialt entreprenørskap. De identifiserte tre nøkkelkonstrukter (1-3) som bricolage-litteraturen har tradisjonelt bygget på, og tre konstrukter (4-6) utviklet på bakgrunn av deres egne case-studier (Tabell 2).

<b>1. Making do</b>	Det å bruke tilgjengelige ressurser til nye formål. Lage noe av ingenting.
<b>2. Refusal to be constrained by limitations</b>	Det å motstå miljømessige begrensninger som er pålagt, og innovativ tilnærming til begrensninger og mangel på ressurser. Det å handle og finne en løsning selv ressursene er begrenset.
<b>3. Improvisation</b>	Det å tilpasse vanlige måter å gjøre ting på og tenke kreativt for å motvirke miljømessige begrensninger. Prøv-og-feil.
<b>4. Social value creation</b>	Det å gjøre noe for samfunnets nytte, forbedring og tilpasning for samfunnsviktige formål.
<b>5. Stakeholder participation</b>	Det å involvere ulike aktører fra privat og offentlig sektor i aktiviteter, knytte kontakter og tiltrekke nyttig ekspertise som svar på udekkede sosiale behov.
<b>6. Persuasion</b>	Det å overbevise, påvirke andre signifikante aktører for å skaffe nødvendige ressurser og utvikle tjenester.

Tabell 2. Konstrukter innenfor sosial bricolage etter Di Domenico et al. (2010).

Dette konseptuelle nettverket fokuserer på sosial bricolage i sosiale virksomheter fremfor individuelle aktører (Di Domenico et al., 2010), men de konstruktene som ble utviklet kan også anvendes i denne studiens kontekst.

Sosiale bricoleurs skilles fra andre leverandører av sosiale tjenester ved at de oftest ikke trenger eksterne eller spesialressurser, og bygger på det de allerede har tilgang til (Zahra et al., 2009, s. 525). Samtidig bør man anerkjenne at sosiale bricoleurs ofte samarbeider med og får tak i ressurser fra andre aktører for å kunne dekke sosiale behov (Di Domenico et al., 2010). Slik kan uavhengighet og kollaborasjon forenes i bricoleur sin rolle.

## 4. Metode

Denne oppgaven startet med et spørsmål om hva som kjennetegner frivillige sin organisering for flyktningshjelp og deres læring i denne organiseringsprosessen. Siden det ikke fantes noen bestemte svar på det fra før av, drev min nysgjerrighet meg videre til å undersøke hvordan ellers enn gjennom den allerede eksisterende litteraturen jeg ville finne svaret. For at mine svar kunne bli til noe mer enn kun et produkt av fantasi, var det nødvendig å ta i bruk de vitenskapelige verktøyene – det vil si å benytte meg av forskningsmetoder.

### 4.1 Metodologiske overveielser

Vitenskapen skiller mellom kvantitative og kvalitative forskningsmetoder (Bryman, 2016). De fundamentale forskjellene foreligger for det første i den teoretiske orienteringen – kvantitative metoder er deduktive og fokuserer på testing av teoriene, mens kvalitative metoder er mer induktive og genererer teoriene. Det andre skillet ligger i det epistemologiske utgangspunktet – i det som blir ansett som akseptert kunnskap om den sosiale verdenen, der kvantitative metoder tar i bruk naturvitenskapelige modeller, mens kvalitative strategier innebærer fortolkende tilnærming. Den ontologiske orienteringen er også ulik – den kvantitative metoden ser på virkeligheten som noe eksternt og objektivt (objektivism), mens i den kvalitative tilnærmingen, som er konstruktivistisk, blir virkeligheten oppfattet som konstruert av mennesker (Bryman, 2016).

Det er ingen metoder som er «gode» eller «dårlige» i utgangspunktet. Selve temaet, problemet eller fenomenet er utgangspunktet for hvilken forskningsmetode som er best å ta i bruk. Enhver forskningsmetode skal velges etter hensikt og slik at den hjelper å besvare en konkret problemstilling (Silverman, 2017). Med utgangspunkt i problemstillingen har jeg valgt å benytte meg av kvalitative forskningsmetoder siden oppgavens fokus er på den sosiale prosessen – *organiseringen*. Kvalitative tilnærminger gir et godt grunnlag for fordypning i de sosiale fenomenene (Thagaard, 2013).

Det er vanlig å gjennomføre kvalitative studier når man fokuserer på prosesser (Silverman, 2017, s. 15), som i mitt tilfelle er organisering. Siden det er lite forskning på tematikken, kan man argumentere for at valg av kvalitative metoder vil egne seg, da lite eksisterende forskning stiller store krav til åpenhet og fleksibilitet (Thagaard, 2013, s. 12).

Videre i dette kapittelet skal jeg først redegjøre for oppgavens *vitenskapsteoretiske forankring*, så fokusere på *forskningsdesignet* og *datainnsamlingsmetodene* jeg benytter meg av. Deretter blir også *datahåndteringen* og *dataanalysen* presentert og gjennomgått. Til slutt redegjør jeg for oppgavens *kvalitet* og *etiske betraktninger*.

#### **4.2 Vitenskapsteoretisk forankring**

Den vitenskapsteoretiske forankringen har en betydning for hva man som forsker søker informasjon om, og danner et utgangspunkt for den forståelsen man utvikler. Fortolkning av de kvalitative dataene skjer på bakgrunn av både tendenser i selve dataene og den teoretiske forforståelsen man bringer inn i prosjektet (Thagaard, 2013, s. 37). Derfor vil jeg fremme blikket mot det vitenskapsteoretiske ståstedet jeg tar utgangspunkt i.

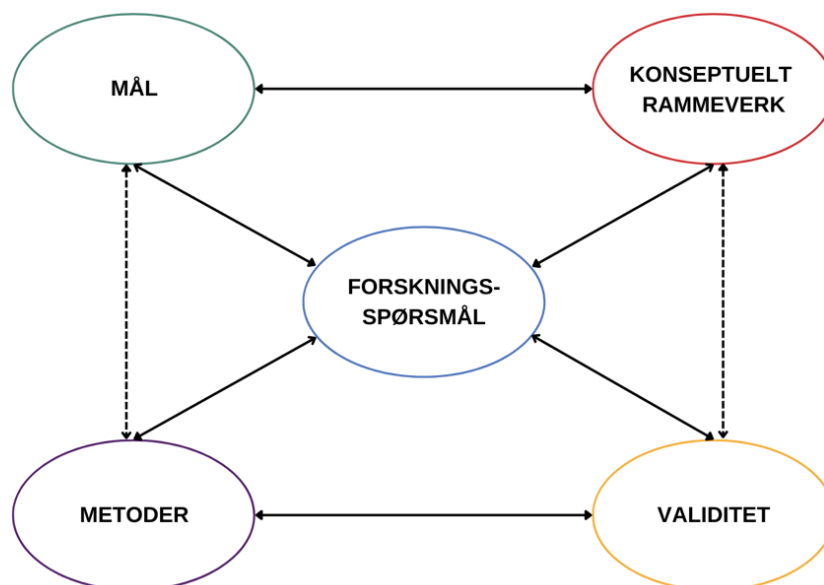
Blant de grunnleggende perspektivene skiller man mellom symbolsk interaksjonisme, etnometodologi, fenomenologi og sosialkonstruktivisme (Tjora, 2021, s. 29). Den sistnevnte bygger på fenomenologien og tar avstand fra ideen om at man kan betrakte samfunnet som en objektiv størrelse, men istedenfor fremmer ideen om at virkelighet er samfunnsskapt – slik at man forstår den gjennom ulike sosiale faktorer (Tjora, 2021, s. 31).

I denne studien tar jeg dermed utgangspunkt i det sosialkonstruktivistiske ståstedet som er forankret i ideer om at kunnskapen utvikles (og læringen skjer) i praksis gjennom sosiale prosesser (som organisering). Forskningsprosessen skal her også ansees som utforming av kunnskap i fellesskapet, gjennom relasjoner mellom forskeren og de som studeres. Dermed bør man ta stilling til hvilken betydning de mellommenneskelige forholdene i forskningsprosessen har for resultatene (Thagaard, 2013, s. 45).

Som Tjora (2021, s. 31) påpekte, utelukker ikke det sosialkonstruktivistiske ståstedet at man benytter seg av den fenomenologiske tilnærmingen. Den fenomenologiske tilnærmingen innebærer at man finner fellestrekk ved de erfaringene deltakere i en studie gir uttrykk for, og utvikler en generell forståelse av det fenomenet man studerer på bakgrunn av disse fellestrekkene (Thagaard, 2013, s. 40). Slik vil jeg i denne studien forsøke å finne felles trekk ved de uformelle frivilliges organisering og utforme en dypere forståelse av dette fenomenet ved hjelp av intervjuer, observasjoner og analyse av egne erfaringer fra frivillig flyktninghjelp.

### 4.3 Forskningsdesign

Et forskningsdesign er en plan eller skisse for gjennomføring av forskningen. Det inneholder retningslinjer for prosjektet og omfatter beskrivelser av *hva* studien skal fokusere på (organisering), *hvem* som er aktuelle deltakere (de uformelle frivillige), *hvor* undersøkelsen skal utføres (Oslo), og *hvordan* den skal utføres (intervju, observasjon og autoetnografisk tilnærming) (Thagaard, 2013, s. 54). Det er viktig at forskningsdesignet i kvalitativ forskning gir grunnlag for fleksibilitet – der endringene i fremgangsmåter kan forekomme i henhold til ny informasjon fra innsamlede data, og der det stadig vurderes om dataene er relevante i forhold til problemstillingen, og om analysen fører til nye interessante funn. Slik fleksibilitet og åpenhet er essensielle for kvalitative studier (Thagaard, 2013, s. 55). Forskningsprosessen i denne studien har fulgt de ovennevnte kravene om fleksibilitet og åpenhet og har bygget på den *interaktive forskningsdesignmodellen* (Figur 1) som argumenterer for at de ulike komponentene (mål, konseptuelt rammeverk, forskningsspørsmål, metoder og validitet) er en integrert og interaktiv helhet, der hver komponent er nært koblet til flere andre, men ikke rangert i en lineær eller syklisk rekkefølge (Maxwell, 2013, s. 4).

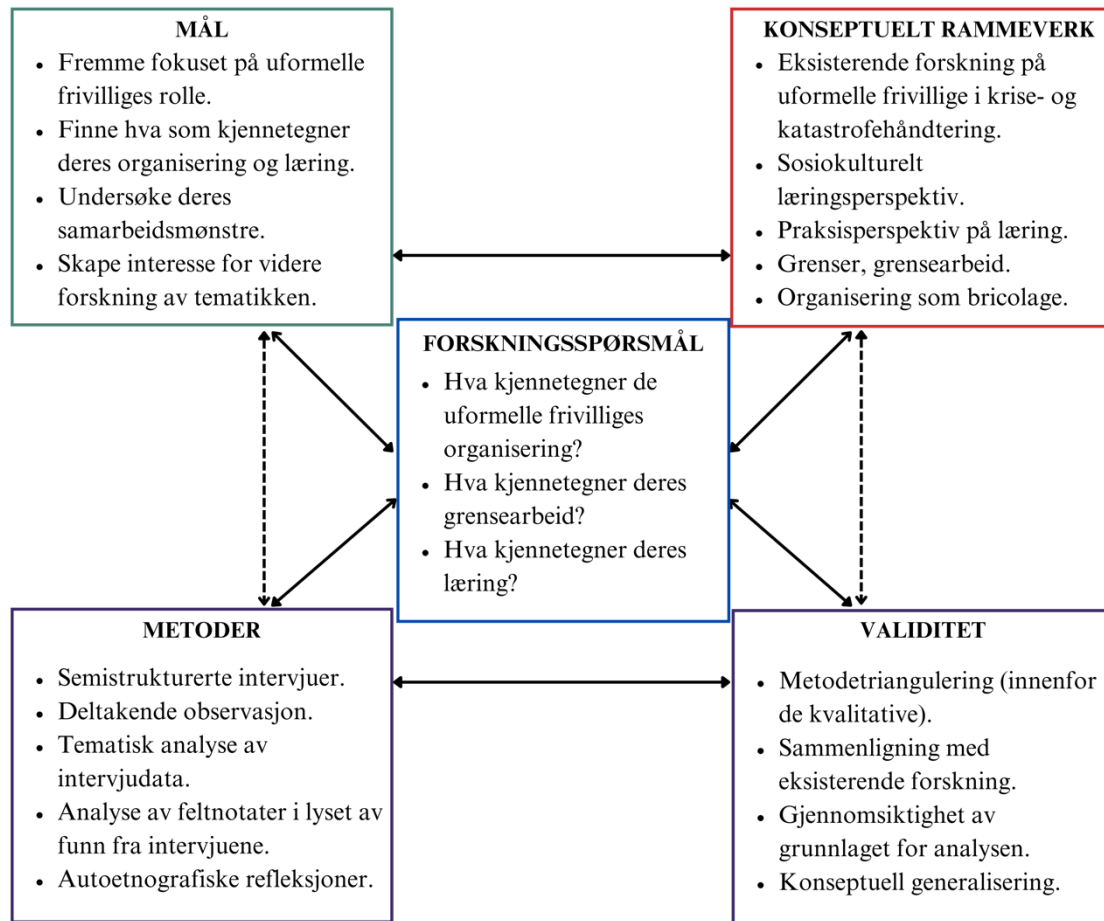


Figur 1. Den Interaktive Forskningsdesignmodellen (Maxwell, 2013, s. 5).

Ifølge denne modellen skal designet være åpent for endringer som forekommer fra interaksjon med studiens kontekst (Maxwell, 2013, s. 7). Modellen kan også relateres til bricolage tilnærming, som avviser ideen om å følge en forhåndsbestemt plan eller et sett av metoder, for å åpne opp for en mer spontan og improvisert bruk av tilgjengelige ressurser (Maxwell, 2013).



Slik har designet for denne studien blitt utviklet i tråd med denne modellen (Figur 2), der de ulike aktivitetene foregikk samtidig og påvirket både hverandre og forskningsdesignet i sin helhet. Forskningsspørsmålene og problemstillingen var ikke et referansepunkt som er satt og styrende, men heller et «hjerte» (Maxwell, 2013, s. 4) til forskningen som reagerte på og ble påvirket av andre aktiviteter (så som for eksempel nye innsikt fra datainnsamlingen).



Figur 2. Designkartet utformet etter den interaktive forskningsdesignmodellen (Maxwell, 2013).

Man skiller også mellom et induktivt og et deduktivt design som ofte relateres direkte til den kvalitative eller den kvantitative metoden respektivt. Det induktive designet betyr studiens utvikling fra empiri til teori, mens i det deduktive designet beveger man seg motsatt retning – fra teori til empiri (Bryman, 2016, s. 23). På lik linje med at man i et deduktivt design ofte reviderer teorien på bakgrunn av funnene (dermed inkludere induksjon), er et induktivt design også preget av deduksjon når man samler inn flere data på bakgrunn av de teoretiske refleksjonene for å teste ut om teoretiske funn sin holdbarhet (Bryman, 2016, s. 23). Dette forskningsdesignet er preget av både den induktive og deduktive tilnærmingen i den forstand at det tas utgangspunkt i empiriske data og funnene teoretiseres (induksjon). Teoretiseringen

skaper imellomtiden et nytt grunnlag for innsamling av mer data for å bekrefte eller avkrefte funnene (deduksjon).

Videre i oppgaven skal jeg fokusere mer utdypende på de spesifikke kvalitative metodene jeg valgte. Det er verdt å si at i tillegg til de ovennevnte grunnene for valg av kvalitative metoder, har metodevalget vært påvirket av pragmatiske grunner (Tjora, 2021) – deltakernes tilgjengelighet, mulighet for deltakelse i deres aktiviteter og svært begrenset tid for datainnsamlingen.

#### 4.3.1 Metodetriangulering

Før jeg går inn direkte på metodene som blir brukt i oppgaven, vil jeg definere metodetrianguleringsbegrepet som forekom i designkartet ovenfor. *Triangulering* brukes ofte om kombinasjoner av kvalitative og kvantitative metoder (Thaggard, 2013, s. 18), men triangulering i et bredere forstand innebærer bruk av mer enn en metode eller datakilde, en tilnærming med «multiple observers, theoretical perspectives, sources of data, and methodologies» (Denzin, 1970, s. 310 I Bryman, 2016, s. 386). I kvalitativ forskning bruker man ofte flere metoder for å sjekke om de funnene er blitt riktig fortolket og ikke misforstått. Denne strategien reduserer risikoen for at studien gjenspeiler den ene metodens begrensninger, og tillater oss til å utdype vår forståelse av fenomenet som blir studert (Maxwell, 2013, s. 102).

Selv om intervju er ofte en effektiv og valid måte å forstå andre sine perspektiver på, kan observasjon i feltet sette oss i stand til å trekke konklusjoner om disse perspektivene som er umulig å oppnå ved å stole på kun intervjudata (Maxwell, 2013). Grunnet min erfaring som uformell frivillig vil jeg også kombinere disse metodene med den autoetnografiske tilnærmingen (4.6).

I denne oppgaven forsøker jeg ved hjelp av metodetrianguleringen å oppnå en dypere forståelse av frivilliges organisering. Derfor benytter jeg både kvalitative forskningsintervjuer, deltakende observasjon og elementer av autoetnografi.

#### 4.3.2 Utvalg

En av de største usikkerhetene knyttet til utvalget omhandler dets størrelse, og det finnes fremdeles ingen bestemte svar på det siden det er flere faktorer som kan komme inn i bildet. Noen av de vanligste overveielsene omhandler tid og kostnad (Bryman, 2016). Selv om den sistnevnte ikke gjelder ved arbeidet med masteroppgaven, er *tid* derimot en svært begrenset

ressurs, som har ført til reduksjon av antall deltakere slik at forskningen ville være gjennomførbar. Bruk av flere metoder spiller også inn i at antallet informanter reduseres samtidig som variasjonen i innsamlede data stiger. Jeg bestemte derfor å gjennomføre tre intervjuer og én deltakende observasjon av en av informantenes aktivitet for flyktingene.

Utvalget i studien ble valgt på bakgrunn av deltakernes individuelle kriterier og er dermed kriterieutvalg (Tjora, 2021, s. 291), også kalt for strategisk (Thagaard, 2013, s. 60) eller formålsutvalg (Bryman, 2016). I tråd med en a priori strategisk utvalg er kriteriene for utvelging utviklet i forkant av studien (Bryman, 2016, s. 410).

Det ble formulert fire utvelgingskriterier. Det første kriteriet begrenser utvalget til de frivillige som kan betegnes som uformelle eller spontane. Det andre kriteriet gikk ut på å fokusere på de frivillige som engasjerer seg i flyktinghjelp, med tanke på den eskalerende flyktingsituasjonen og rekordhøye tall asylsøkere til Norge (Justis- og beredskapsdepartementet, 2022), og med hensyn til at etablerte aktører ikke har hatt kapasitet til å dekke flyktingens behov. Det tredje kriteriet fokuserer på de uformelle frivillige som driver med flyktinghjelp i Oslo. Først og fremst ble kriteriet utviklet av pragmatiske grunner – enklere tilgjengelighet og medfølgende tidsbesparing både for meg som forskeren og for deltakere, som får lavere terskel for å delta. I tillegg er Oslo en av de kommunene som bosetter flest flyktinger (Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2022), og dessuten har kommunen vært første stopp for de fleste flyktingene. Det siste kriteriet er mer presiserende og avgrenser utvalget i forhold til alderen. – deltakere måtte være 18 år eller eldre for å delta i studien.

Rekruttering av informanter foregikk gjennom nettverkene jeg selv engasjerte meg i og de frivillige initiativene mine familiemedlemmer deltok i. Rekrutteringsprosessen startet med et spørsmål til alle frivillige i chatter og grupper i nettverkstjenestene om å delta i studien med en kort beskrivelse av temaet og prosedyrer for datainnsamlingen. Det var totalt fem personer som viste interesse, men kun tre samsvarte med de ovennevnte utvelgingskriteriene. Dermed har tre personer blitt valgt som informanter til studien. Det er imidlertid kun én av tre informanter som hadde anledning til å delta i observasjonen – Informant 3.

	<b>Informant 1</b>	<b>Informant 2</b>	<b>Informant 3</b>
<b>Utdanning</b>	Filologi.	Kulturstudier.	Europeiske språk: engelsk, spansk, tysk.
<b>Arbeids- erfaring</b>	Tolk, negledesigner, livvakt, SMM (sosial media manager).	Journalist.	Øversetter, tolk, underviser i språk – på skolen og private språkkurs.
<b>Rolle som frivillig</b>	Demonstrasjons-organisering, utdeling av klær, innpakking og opplasting av diverse materielle objekter.	Kulturelle, sosiale og læringsaktiviteter, underholdning og arrangementplanlegging, online-kurs organisering.	Yogatimer, assistent på tegnetimer og språkkafé.

Tabell 3. Oversikt over informantene.

#### 4.4 Datainnsamling: kvalitativt semistrukturert intervju

Et intervju beskrives som den dominerende metoden innenfor kvalitativ forskning (Ryen, 2005, s. 15 I Thagaard, 2013, s. 97). I denne oppgaven benytter jeg meg av *semistrukturert intervju*, som innebærer at jeg har et sett med temaer og spørsmål som skal gjennomgås – en intervjuguide (Bryman, 2016, s. 468). Selv om man har noen forhåndsbestemte temaer og spørsmål, bestemmer rekkefølgen av disse underveis, som gir større fleksibilitet og mulighet til å ta opp temaer som ikke var planlagt i forkant (Thagaard, 2013, s. 98). Denne tilnærmingen ga meg mulighet til å fokusere på de frivilliges organiseringsprosesser og læring samtidig som jeg var åpen for temaene som kunne oppstå. Denne kombinasjonen av en viss struktur og fleksibilitet var ansett som mest hensiktsmessig.

Det er verdt å understreke at det er spesifikt individuelle, en-til-en dybdeintervjuer som har blitt gjennomført og ikke intervjuer med fokusgrupper. Selv om gruppeintervjuer kunne vært fordelaktig med tanke på effektiv generering og større omfang av data, besparing av tid og innsikt i selve mellommenneskelig interaksjon (Tjora, 2021, s. 137), er de frivillige som studeres ikke knyttet til én og samme organisasjon, og de driver med ulike typer aktiviteter. Dermed har gruppeintervjuer ikke vært relevante for deltakere som har ulike beskjeftigelser, deltar i ulike miljøer og driver sitt unike tiltak for å hjelpe flyktingene.

#### 4.4.1 Utforming av intervjuguide

Thagaard (2013, s. 100) skriver at det å sette seg godt i informantens situasjon og ha god kunnskap om konteksten er utgangspunktet for et vellykket intervju, og at denne kunnskapen gir et grunnlag for å utforme spørsmål om temaene i intervjuet. Her har min kjennskap til frivilliges miljø spilt en viktig rolle for at jeg kunne bygge intervju spørsmålene basert ikke bare på teorien, men også på konteksten rundt frivillige initiativ som jeg selv deltok i.

I samsvar med Bryman (2016, s. 470) var intervju spørsmål formulert for å besvare problemstillingen, men var åpne nok for å ikke utelukke mulig informasjon som er relevant for tematikken. Intervjutemaer og spørsmål ble flere ganger revidert. Videre var det viktig å få flyt i temaområdene på forhånd, men rekkefølgen på spørsmålene var tilpasset i løpet av intervjuene. Spørsmålene var stilt på en enkel og forståelig måte, og ledende spørsmål var minimert. Språket var tilpasset informantene, der teoretiske begreper ble erstattet med enklere beskrivelser.

Det ble utviklet en intervjuguide (Vedlegg 1) med både innledende og avsluttende spørsmål som ikke var direkte knyttet til problemstillingsbesvarelsen, men som kunne gi samtalen en mer naturlig flyt. For å strukturere hvordan de ulike spørsmålene relateres til problemområdene i oppgaven, ble det laget en matrise med intervju spørsmål under hvert forskningsspørsmål (Vedlegg 3).

#### 4.4.2 Gjennomføring av intervju

Intervjuene ble gjennomført i februar og mars 2023. Informantene fikk en digital versjon av samtykkeskjema med informasjonsskriv (Vedlegg 2) i forveien. Skjemaet signertes på papir før gjennomføring av intervju. Hovedpunktene om deltakernes rettigheter og frivillig deltakelse ble repetert før starten av intervjuet. Etter at informantene bekreftet at de forsto informasjonen i samtykkeskjemaet, startet selve intervju prosessen.

To av intervjuene var gjennomført ved fysisk oppmøte, som planlagt, mens det tredje ble flyttet til Zoom grunnet deltagerens ønske. Signatur på samtykkeskjemaet ble innhentet ved et møte med informanten en annen dag.

Før intervjuene, hadde alle deltakerne spørsmål relatert til prosjektet – hvor det skulle publiseres, hvorfor fokuset var på de uformelle frivillige og andre generelle spørsmål. Etter å ha besvart dem og uten å gå altfor mye i dybden, så jeg ikke skulle påvirke deltakernes tanker i noen bestemt retning, ble selve prosessen forklart – eksempelvis hvordan jeg skulle ta lydopptak. For

lydopptaket i alle intervjuene brukte jeg Diktafon app som lagret lydopptakene i en sikker Nettskjema jeg opprettet for prosjektet.

Alle intervjuene varte innenfor rammen av 1 time, mens intervjusituasjonene med uformelle samtaler før og etter varte fra 1,5 til 2 timer. Det å besvare informantenes spørsmål var en viktig del av relasjonsbygging mellom forskeren og informanten.

Det semistrukturerte intervjuet innebar notering av mulige oppfølgingsspørsmål på forhånd. Likevel var aktiv lytting essensiell i selve intervjuprosessen (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 151), så jeg tilpasset meg situasjonen og utelot eller stilte nye spørsmål, avhengig av informanten sin fortelling. Det var flere tilfeller der jeg presiserte spørsmålene når informanten snakket for generelt. Slik var det for eksempel behov for å presisere hva det innebar for dem å lede en aktivitet eller organisere en stor samling – hva konkret var det de gjorde. Tross dette, har intervjuguide vært et godt utgangspunkt som ble stort sett fulgt, men temaene har forekommet i ulik rekkefølge hos de ulike informantene.

Noen av de viktigste aspektene ved kvalitativt forskningsintervju, ut fra et fenomenologisk perspektiv, er *sensitivitet* (følsomhet) og *interpersonlig situasjon* (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 48). Med tanke på sensitivitet hadde jeg som intervjuer en fordelaktig posisjon, siden jeg kjenner til de frivilliges arbeid og er til dels involvert i flyktningsituasjonen. Det hjalp meg å stille oppfølgingsspørsmål uten misforståelser om konteksten. Interpersonlig situasjon refererer til at kunnskap skapes i samspill, og jeg forsøkte å behandle den mellommenneskelige dynamikken slik at den var preget av positive emosjoner og trygghetsfølelsen, og ikke provoserte angst eller utløste forsvarsmekanismer (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 51). Jeg som intervjuer forsøkte å vise genuin interesse og være respektfull overfor informantene slik at de følte seg trygge og verdsatt.

Intervjusituasjonene virket som en positiv opplevelse for både meg og informantene, da vi hadde lengre uformelle samtaler etter de endte intervjuene. Informantene uttalte seg positivt om at frivillig arbeid blir studert som et viktig tema, de synes det er et viktig samfunnsmandat hvert menneske kan og bør ta på seg.

#### **4.5 Datainnsamling: deltakende observasjon i feltet**

For å studere menneskers organisering av deres frivillige praksis har det vært uunngåelig å gå ut i feltet og gjennomføre observasjon, ofte kalt for etnografi (Bryman, 2016). Siden denne

studien er svært begrenset i tid, har det ikke vært mulig å gjennomføre en fullskala etnografi, så det ble gjennomført en *mikroetnografi* (Wolcott, 1990 I Bryman 2016, s. 424). Dette innebar fokus på et spesifikt tema – hvordan de uformelle frivillige organiserer for å hjelpe flyktingene, gjennom å få tilgang til deres aktiviteter.

Først er det viktig å si at min feltrolle var preget av vekslning mellom deltakelse i aktiviteten og observasjon. For forskeren er det mulig å skifte mellom ulike feltroller i løpet av feltarbeid (Thagaard, 2013, s. 76). Fullstendig deltakelse refererer til at man deltar i miljøet på lik linje med andre deltakere i feltet (Thagaard, 2013, s. 75). Fullstendig deltakelse kan bli klassifisert som *skjult* observasjon, der de observerte ikke vet at de blir observert (Bryman, 2016), så jeg vil derfor heller bruke begrepet *observerende deltaker som* refererer til at de observerte vet at deltaker også er forsker (Tjora, 2021, s. 68). Slik har deltakere i aktiviteten som jeg observerte blitt informert om min forskerrolle og dermed vil denne observasjonen betraktes som *åpen* og *deltakende*.

Det er viktig for deltakende observasjon at forskeren blir akseptert i miljøet der observasjonen skal utføres (Thagaard, 2013, s. 85). I denne studien er jeg ikke kun forsker, men også representant for begge gruppene – de frivillige på den ene siden og ukrainere på den andre siden. Derfor kan man si at jeg er internt posisjonert i gruppene som blir studert. Dette kan spille inn i at deltakere enklere aksepterer meg i deres miljø og blir mindre påvirket av min rolle som forsker.

#### 4.5.1 Observasjonsguide

Som det ble nevnt ovenfor er det viktig for en mikroetnografi å bygge på noen temaer – ha en idé om hva man skal se etter i feltet. For å kunne selektere det viktigste og mest relevante for observasjon, er det dermed nødvendig med presisering av problemstillingen som gir et utgangspunkt for en viss begrensning av omfanget for observasjon (Thagaard, 2013, s. 70).

Med utgangspunkt i problemstillingen og forskningsspørsmålene har det i samarbeid med veilederen blitt utviklet en observasjonsguide (Vedlegg 4). Den ble utformet for å hjelpe å besvare problemstillingen, men samtidig skulle være åpen nok for å omfatte andre mulige aspekter ved situasjonen, fysiske omgivelsene, aktiviteten og den frivillige.

#### 4.5.2 Gjennomføring av observasjon

Observasjonen ble avtalt på forhånd med den frivillige som organiserte yoga for flyktninger. Før intervjuet med denne frivillige (yoga instruktør) har det blitt avklart hva observasjonen skulle gå ut på, og den frivillige samtykket til både intervju og observasjon i forveien.

Den frivillige sa at jeg kunne også gjerne snakke med deltakerne fra yogatimen om deres opplevelser av aktiviteten, helst etter yogatimen når deltakerne pleide å mingle en stund.

Den dagen aktiviteten skulle gjennomføres ble jeg invitert av den frivillige til å komme før yogatimen – til tegnekurset der den frivillige assisterte. På denne måten kunne jeg observere den frivillige i begge rollene, gi nødvendig tid til å bli vant til min tilstedeværelse og dermed føle seg mer komfortabelt og opptre mer naturlig. Slik fikk jeg anledning til å observere organiseringsaktivitetene både før timen, i løpet av den og i etterkant.

Før timen startet og når deltakerne var til stede introduserte instruktøren meg og jeg presenterte meg selv og prosjektet. Jeg spurte deltakerne om de ikke hadde noe imot at jeg observerer aktiviteten. Deltakerne møtte meg med velvilje og uttalte seg positivt.

Jeg tilpasset min ytre fremtreden ved å kle meg i yogaklær, for å fremheve likhet med deltakerne i selve yogatimen. Dette var gjort for å bli oppfattet som en av personene innenfor det miljøet observasjonen gjennomførtes i (Thagaard, 2013, s. 73).

Observasjonsguide som ble forberedt på forhånd har blitt brukt som en fleksibel ramme. I løpet av selve timen har jeg fulgt nøye og memorert så mye som mulig mens jeg også deltok i aktiviteten. Rett etter timen førte jeg ned feltnotater. Samtidig som jeg noterte det som foregikk i løpet av timen, forsøkte jeg også å fange utviklingen av situasjonen. Etter at jeg noterte alt som foregikk i timen, stilte jeg også spørsmål til deltakerne og instruktøren. Alle var ivrige til å besvare spørsmålene.

#### 4.6 Datahåndtering og analyse

Studiene som benytter seg av intervju og deltakende observasjon innebærer en nær kontakt mellom forsker og de personene som studeres, så forskeren får vanligvis data som kan knyttes til de personene som deltar i prosjektet – personopplysninger (Thagaard, 2013).

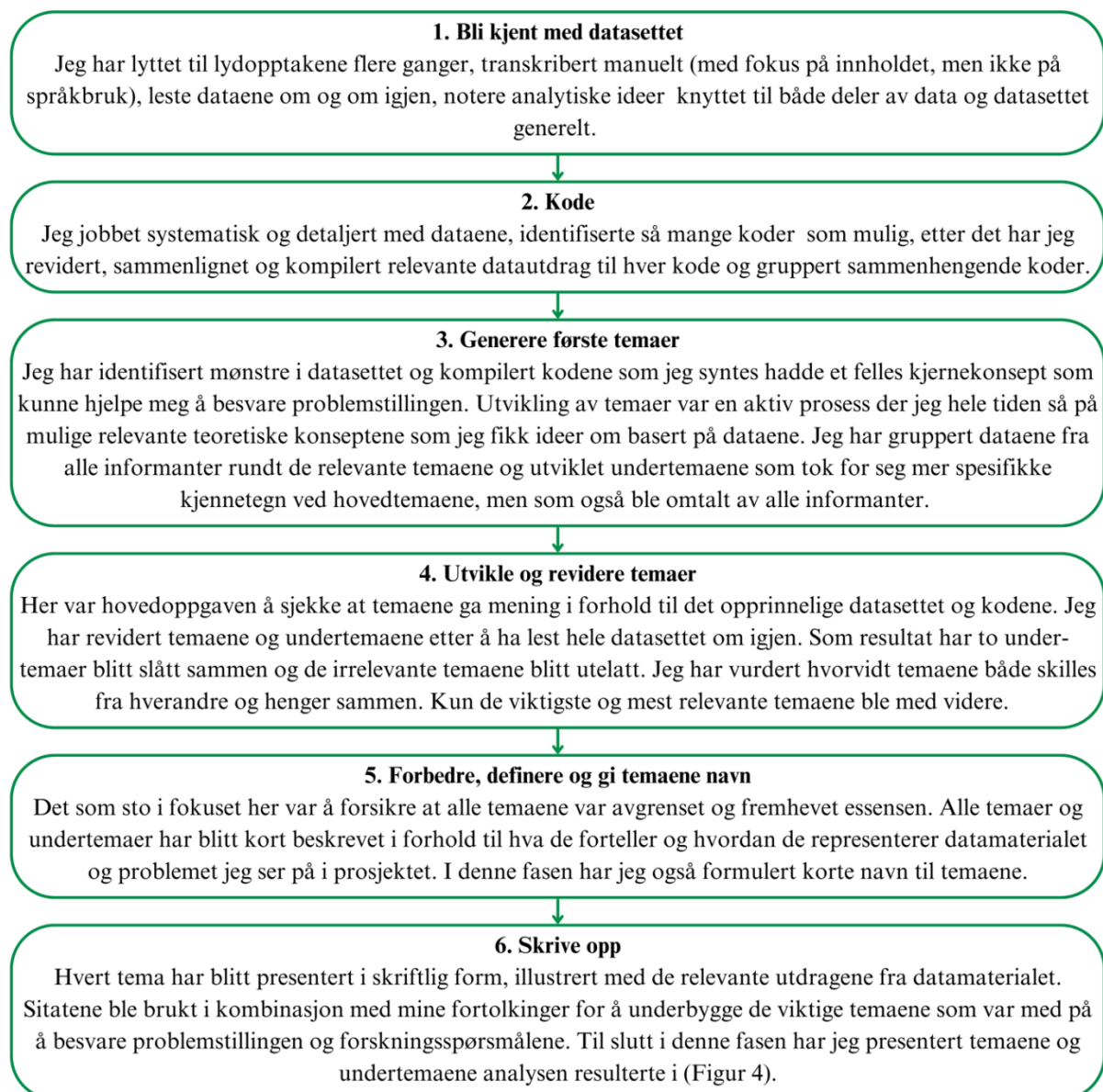
Sikt (tidligere NSD – Norsk senter for forskningsdata) definerer *personopplysninger* som «alle opplysninger som kan knyttes til en person» (Sikt, u.å.). Siden studier som forutsetter



behandling av personopplysninger er meldepliktige har det blitt sendt inn søknad til personvernombud med en beskrivelse av typer data som skulle samles inn og typer personopplysninger som skulle behandles. Datainnsamling og behandling startet etter godkjenning fra Sikt (Vedlegg 5). Datahåndteringsplanen (Vedlegg 6) inneholder en detaljert beskrivelse av prosesser for innsamling, behandling og lagring av dataene i denne studien.

Den analytiske tilnærmingen som brukes i denne oppgaven er den tematiske analysen som defineres som en metode brukt for å utforske, fortolke og rapportere relevante mønstre i datasettet (Braun & Clarke, 2022, s. 224). Tematisk analyse har blitt allment anerkjent som et nyttig analytisk verktøy. Samtidig er det verdt å nevne at det finnes ulike tilnærminger under denne betegnelsen. Braun og Clarke (2022, s. 236) beskriver metodens tredelt struktur og viser til skiller mellom den refleksive tilnærmingen, koderelibiliteten og kodeboken. Disse bygger på ulike teoretiske og epistemologiske premisser og er forskjellige i forhold til den analytiske orienteringen og prosessen. Koderelibilitet og kodebok har mer strukturerte kodepraksiser enn den refleksive tilnærmingen (Braun & Clarke, 2022, s. 237). Den refleksive tilnærmingen posisjonerer seg innenfor det kvalitative paradigmet der forskeren har mye fleksibilitet og der forskerens subjektivitet fremstår som hovedverktøy for analysen. Her kan kodene ikke være bestemt på forhånd i motsetning til de to andre tilnærmingene (Braun & Clarke, 2022, s. 8). Med utgangspunkt i oppgavens eksplorerende natur og den opprinnelige problemstillingens åpenhet er det blitt valgt å gjennomføre en reflektiv tematisk analyse.

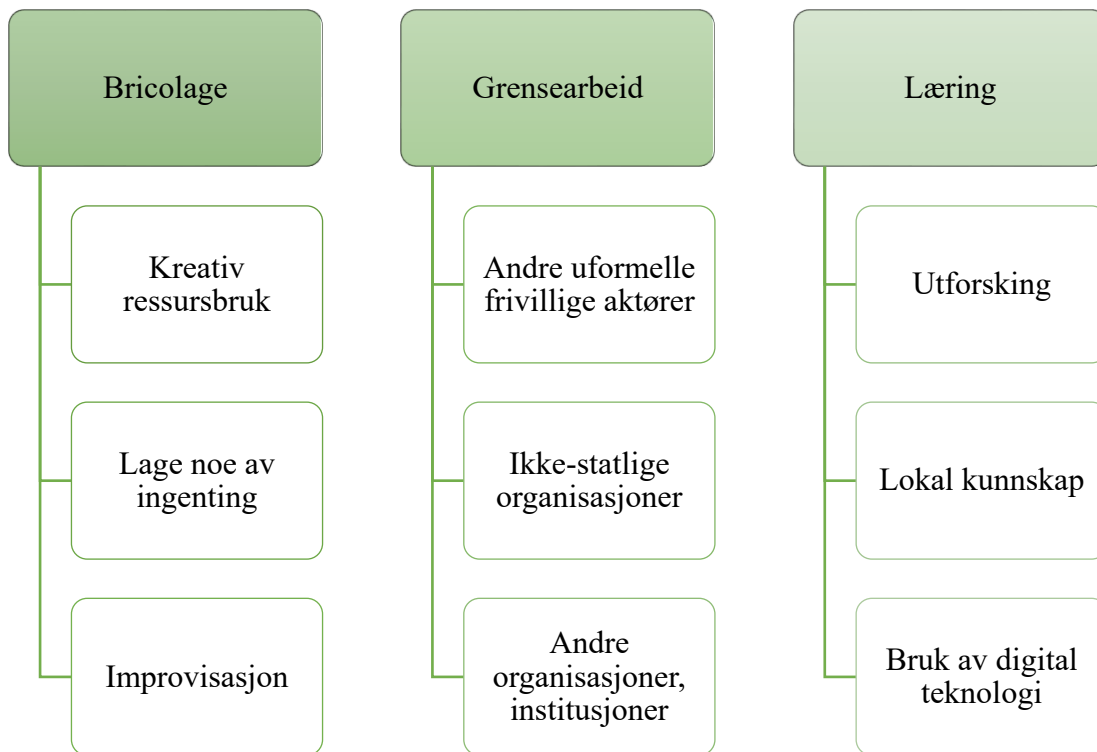
Analysen ble gjennomført i seks faser (Braun & Clarke, 2022) som er illustrert nedenfor (Figur 3). Selv om fasene er presentert lineært, er det viktig å påpeke at det var en interaktiv prosess preget av bevegelse fram og tilbake mellom ulike analysefasene.



Figur 3. Oppgavens analyseprosess i seks faser etter Braun & Clarke (2022, s. 35-36).

Det er verdt å nevne at etter å ha analysert og revidert dataene i fasene 3 og 4 har jeg lagt merke til at det var vanskelig å forklare temaene ut fra de teoretiske konseptene jeg tenkte å ta i bruk i begynnelsen. Da har jeg fremmet fokuset på bricolage som et potensielt sensitizing konsept som kunne blitt anvendt. Derpå har bricolage blitt til et nøkkelkonsept for analyse av både intervju- og observasjonsdata.

Som nevnt ovenfor har den tematiske analysen resultert i tre hovedtemaer med tre undertemaer hvert (Figur 4).



Figur 4. Oversikt over temaene og undertemaene refleksiv tematisk analyse resulterte i.

Fullstendig analyse med sitater og fortolkninger, som blant annet påvirkes av mine konseptuelle forestillinger og studiens teoretiske innramming, er gjennomgått i neste kapittel. For å illustrere noen av undertemaene til hvert tema, blir utdragene fra feltnotater brukt. Selv om feltnotatene var først og fremst av beskrivende karakter, vil jeg reflektere over dem i sammenheng med intervjudata.

I tillegg bruker jeg autoetnografiske kommentarer for å belyse mine egne erfaringer der det er relevant. Siden jeg har både innefra perspektiv (som uformell frivillig som har hatt direkte forhold til flyktningssituasjonen) og utenfra posisjon (som forsker som vil undersøke frivilliges organisering og læring) er mine erfaringer også relevante for denne forskningen. Karlsson og kolleger (2021, s. 15) understreker at begrepet autoetnografi «peker på spennet fra det personlige til det kulturelle», og beskriver hvordan personlige refleksjoner, tanker og følelser relateres til spesifikk kulturell og praksiskontekst og blir uttrykt i en form som det er mulig å analysere. Slik forener autoetnografi den systematiske forskningsmetoden og den kreative tilnærmingen til historiefortelling (Karlsson et al., 2021, s. 16).

## 4.7 Studiens kvalitet

Kvaliteten på denne studien vurderes gjennom tre kriterier som er indikatorer på kvaliteten i enhver kvalitativ forskning – pålitelighet (reliabilitet), gyldighet (validitet) og generaliserbarhet (Tjora, 2021, s. 256). I dette delkapittelet skal jeg redegjøre for hvor troverdige, gyldige og overførbare resultatene i denne studien er og hva som ble gjort for å øke kvaliteten gjennom å styrke hver av kriteriene.

Pålitelighet handler om intern logikk eller sammenheng gjennom hele forskningsprosjektet. Gyldighet handler om en logisk sammenheng mellom prosjektets utforming og funn, og de spørsmål man prøver å finne svar på. Generaliserbarhet er knyttet til forskningens relevans ut over de enheter som faktisk er undersøkt (Tjora, 2021, s. 260).

Peräkylä (2021, s. 448) påpeker at validitet refererer til studiens objektivitet og innebærer to konkrete aktiviteter: sikring av forskningsdata sin nøyaktighet og inkludering (inclusiveness) som knyttes til reliabiliteten; og teste troverdigheten til analytiske slutninger som blir gjort om data – som knyttes til selve validiteten.

### 4.7.1 Reliabilitet

Reliabilitet anses å være knyttet til spørsmålet om hvorvidt forskningen kan regnes som utført på en pålitelig og tillitvekkende måte (Thagaard, 2013, s. 201). Flere forskere fremhever også troverdighet som begrep knyttet til reliabilitetskriteriet. Hos Bryman (2016, s. 383) finner man også inndeling i ekstern og intern reliabilitet. *Ekstern reliabilitet* refererer til spørsmålet om hvorvidt resultatene er repliserbare – om en annen forsker som anvender de samme metodene får de samme resultatene (Thagaard, 2013; Bryman 2016). *Indre reliabilitet* oppnås ved konkret og spesifikk rapportering av fremgangsmåter ved datainnsamling og analyse (Seale, 1999 I Thagaard, 2013, s. 202).

I denne studien styrkes reliabiliteten ved at jeg dokumenterer og gjør forskningsprosessen *transparent* (Tjora, 2021) – med detaljerte beskrivelser av forskningsstrategi, studiens design og analysestrategier, som ble presentert tidligere i oppgaven. Derfor kan jeg si at jeg i stor grad følger den systematiske tilnærmingen til dokumentering og rapportering av alle studiens steg, inkludert argumentering for mine valg gjort på ulike stadier i dette prosjektet, og gjennom klare koblinger mellom alle oppgavens deler. Jeg har inkludert en stor del av det empiriske materialet for å kunne ikke bare *fortelle* om, men også *vise* til dataene (Tjora, 2021, s. 265), som gir leseren mulighet til å komme «tettere på» empirien. Markering av datamaterialet med anonymiserte

betegnelsene (for eksempel: Informant 1) gir også mer informasjon til leseren om hvor store deler av empirien brukes og hvor ofte temaene forekommer i utvalgets uttalelser.

For å styrke reliabiliteten har jeg i tillegg forsøkt å opprettholde *konsistens* mellom intervjusituasjonene – ved å utforme en intervjuguide (Vedlegg 1) med tydelige og enkle spørsmål som var like for alle deltakere. Ytterligere forsøkte jeg å sikre reliabiliteten ved å formulere spørsmål i intervjuene slik at de var nøytrale og ikke ledende. Ledende spørsmål er en fare for at forskeren påvirker informantene og får ikke pålitelig informasjon fra dem (Kvale & Brinkmann, 2009).

Vanlig forståelse av intern reliabilitet innebærer involvering av flere forskere som samarbeider om samme prosjekt (Bryman, 2016). Dette masterprosjektet er gjennomført individuelt, men det var et kontinuerlig samarbeid med veilederen på de ulike stegene, som også inkluderte gjennomgang av transkriberte data der våre forståelser ble drøftet og sammenlignet for å få et mer omfattende perspektiv på data og funn. Dette kan i noen grad referere til styrking av reliabilitet da de ulike oppfatningene og tolkningene ble stadig revidert i samarbeid.

#### 4.7.2 Validitet

Validitet eller gyldighet refererer til i hvilken grad metoden undersøker det den er ment å undersøke (Kvale & Brinkmann, 2009) eller til hvorvidt de svarene vi får i forskningen faktisk er svar på de spørsmålene vi stiller (Tjora, 2021). Man skiller mellom intern og ekstern validitet. *Intern validitet* refererer til hvorvidt det er samsvar mellom forskerens observasjoner og teoretiske ideer de utvikler. Intern validitet pleier å være en styrke til kvalitativ forskning, siden forskere ofte finner samsvar mellom konseptene og dataene (Bryman, 2016, s. 384). *Ekstern validitet* knyttes til spørsmålet om hvordan den forståelsen man utvikler innenfor en studie også kan være gyldig i andre sammenhenger (Seale, 1999 I Thagaard, 2013, s. 205). Dette kan også betegnes som overførbarhet eller generaliserbarhet.

Hovedkilden til høy gyldighet er forskningens forankring i rammene av faglighet, forankret i relevant eksisterende forskning (Tjora, 2021, s. 263). Derfor har jeg grundig gjennomgått og tatt utgangspunkt i den eksisterende forskningen for både oppbygging av det teoretiske rammeverket og valg av relevante metoder. Ved utarbeidelse av tematikken og utforming av problemstillingen og forskningsspørsmålene har jeg også funnet studier på relevante kontekster som ble analysert for å kunne velge ut metodene som var best egnet til denne studiens formål.

Kvale og Brinkmann (2009, s. 253) argumenterer for at det er viktig å fokusere på en kontinuerlig prosessvalidering siden valideringen gjennomsyrrer hele forskningsprosessen og ikke skal kun tas opp episodisk eller på slutten av arbeidet. Forfatterne påpeker at validering handler om at funnene må kontinuerlig sjekkes (kontrolleres), utspørres og fortolkes teoretisk.

Validering gjennom å kontrollere ble utført gjennom undersøkelse av feilkildene (Kvale & Brinkmann, 2009) – som kan knyttes til problemstillingen, forskeren, og spørsmålene som stilles. Derfor har jeg kontinuerlig sikret at problemstillingen samsvarer med det jeg vil undersøke. Min forskerposisjon ble tydeliggjort ved at jeg passet på å avgrense egne refleksjoner fra det som blir observert, og ikke påvirke intervjusituasjonene. Spørsmålene har blitt formulert slik at de ikke skulle lede til ønskelige svar, men beskrive fenomenet som det er. Triangulering av kvalitative metoder er også validering ved å sjekke – om det er noen sammenhenger på tvers av dataene fra intervju, observasjon og autoetnografi.

Validering gjennom å stille spørsmål handler først og fremst om å starte fra «hva» jeg undersøker og «hvorfor» fremfor metodespørsmål (Kvale & Brinkmann, 2009). Intervju- og observasjonsguider gjenspeilet «hva» jeg skulle undersøke. Samtidig har refleksjoner rundt «hvorfor» hele tiden underbygget alle forskningens delprosesser.

Teoretisering ble også kontinuerlig utført for å styrke oppgavens validitet. Det å ha en forståelse for fenomener jeg undersøker var nødvendig for å kunne sikre at de metodene jeg benytter meg av faktisk passer til en slik undersøkelse. Teoretisering gjennomsyrrer hele forskningsprosessen, og jeg har kontinuerlig styrket min teoretiske forankring for å kunne komme til fenomenets essens ved å se på hva fenomenet er og hva det ikke er – både gjennom analyse og diskusjon.

#### 4.7.3 Generaliserbarhet

Generaliserbarhet eller ekstern validitet handler om hvorvidt forståelser utformet i denne studien kan være gyldige i andre sammenhenger (Thagaard, 2013). Man kan innenfor kvalitativ forskning snakke om moderat eller konseptuell generalisering (Tjora, 2021). Moderat generalisering viser til at forskeren selv kan beskrive i hvilke situasjoner, tider og kontekster resultatene vil kunne være gyldige (Tjora, 2021, s. 268). Denne er også omtalt som analytisk generalisering (Kvale og Brinkmann, 2009, s. 266). I denne oppgaven vil jeg imidlertid først og fremst se på *konseptuell generalisering*, der funn kan fremstilles i form av blant annet konsepter og modeller (Tjora, 2021, s. 271), som i sin tur kan ha relevans for andre tilfeller. For

å sikre relevans utover studiens data, bygger jeg på tidligere forskning og solid teoretisk grunnlag.

De uformelle frivilliges organisering blir etter grundig analyse fremstilt i form av en modell – Figur 5 (6.1.1) som forener i seg og viser til sammenhengene mellom ulike elementer og aspekter ved organiseringen. Modellen ble utviklet i resultatet av samspill mellom teori og empiri, samtidig som den bygger på eksisterende forskning på uformelle frivillige.

Siden konteksten er med i selve modellen og den omhandler de uformelle frivillige spesifikt, vil jeg hevde at de andre uformelle frivilliges organisering også kan karakteriseres med utgangspunkt i modellen. Modellen viser til kjennetegn ved prosessen og gjenspeiler snarere handlinger og aktiviteter enn personers oppfatninger og opplevelser, som igjen kan øke generaliserbarheten.

#### **4.8 Etiske betraktninger**

Siden studien bruker kvalitative datagenereringsmetoder som innebærer personlig kontakt med andre mennesker, har jeg forsøkt å sikre at kommunikasjon og samhandling bygger på *tillit, respekt, konfidensialitet og gjensidighet* (Tjora, 2021, s. 53). Utover disse generelle etiske betraktningene er det noen utfordringer som kan forekomme ved bruk av spesifikke metoder.

Mulige etiske dilemmaer knyttet til både intervju og observasjon ble nøye vurdert i starten av studien da jeg startet å utarbeide intervjuguide (Vedlegg 1) med utgangspunkt i den foreløpige problemstillingen, og å skissere datahåndteringsplan (Vedlegg 6). Selv om jeg fokuserte på organiseringen, var det uunngåelig å samle inn alminnelige personopplysninger fra informantene, og derfor også melde til Sikt (NSD) om prosjektet – med informasjon om studiens formål, datatyper, og en detaljert datahåndteringsplan.

En av de viktigste elementene for gjennomføring av intervjuer var *informert samtykke* – der deltakere fikk tilstrekkelig med informasjon om studiens formål, hovedtrekkene ved forskningsdesignet, samt risikoer og fordeler ved deltakelsen (Ryen, 2021; Kvale & Brinkmann, 2009). Dette ble gjort både skriftlig og muntlig for å sikre at informanter forsto informasjonsskriv. Deltakerne ble også informert om at deltakelse var frivillig og at de kunne når som helst trekke seg ut fra forskningen.

En annen viktig aspekt er *konfidensialitet* som innebærer at private data som kan identifisere deltakere ikke avsløres (Kvale & Brinkmann, 2009). For å sikre dette har alle transkriberte

intervjuer blitt anonymisert, dataene som kunne avsløre deltakere ble slettet (inkludert lydfiler og transkripsjoner), og samtykkeskjemaene makulert etter at studien var avsluttet. Anonymisering for bevaring av konfidensialiteten innebar bruken av numre istedenfor pseudonymer (Ryen, 2021, s. 39) – for å ikke avsløre informasjon om alder, kjønn eller andre trekk ved informantene.

Siden studien ikke samlet inn noen sensitive opplysninger om deltakere, ble dataene klassifisert som gule. Dermed minimeres risiko for negative *konsekvenser* (Kvale & Brinkmann, 2009). Denne studien fokuserer derimot på viktigheten av de uformelle frivilliges deltakelse i krisehåndteringen og særegenheter ved deres organisering.

Det er også viktig å forstå at gjennom intervjuer og observasjoner får jeg informasjon ikke kun om deltakere som har gitt samtykke og vært villige til å delta, men også om andre mennesker, fellesskap og organisasjoner som nevnes av deltakere (Ryen, 2021) – eksempelvis deltakere i yoga timen som jeg observerte. Derfor sikret jeg at deltakere i den observerte yogatimen fikk tilstrekkelig informasjon om min studie og dens formål og at jeg fikk deres muntlig samtykke før selve observasjonen. Siden det var en deltaker som kom for sent, spurte jeg deltakeren etter yogatimen om samtykke og fortalte om prosjektet. Siden det ikke ble samlet informasjon om selve deltakere, men fokuset var heller på den frivilliges organisering, regner jeg med å ha sikret etisk forsvarlige forhold i observasjonen. Når jeg intervjuet informantene, var det andre personer og organisasjoner som var nevnt. Jeg har utelatt alle navn og har kun brukt de som var allment kjent for flyktningsarbeid og samarbeid med frivillige (som Politiet, Nav og Røde Kors). Observasjon var sikret til å være deltakende, men ikke skjult – for å unngå etiske dilemmaer knyttet til at deltakerne ikke er klare over å bli observert (Bryman, 2016).

*Forskerens rolle* er også viktig å ta i betraktning. Denne var allerede omtalt (4.5), men det er viktig å fremheve at forskeren kan bli påvirket på ulike måter. Det er klart at studien blir påvirket av mine kunnskaper og teoretiske forankringer. På grunn av bevissthet rundt dette var jeg mer åpen til å forhandle og prøve å falsifisere egne funn, og har dermed gjort denne påvirkningen svakere. Utenfra kan man også bli påvirket – av informanter, medstudenter, eller professorer. Selve min innefra-posisjonering gjør meg til en deltaker (uformell frivillig). Derfor har jeg stadig kontrollert og avgrenset egne tanker og refleksjoner fra det informantene faktisk forteller eller gjør. Jeg vil si at denne forskningen er ikke helt påvirkningsfri, men at det likevel ble dratt nytte av situasjoner konstruert i fellesskapet med informantene (Ryen, 2021).



## 5. Analyse av funn

Dette kapittelet består av analysen og dens resultater. Her gjennomgås funnene som er viktige for å besvare problemstillingen og forskningsspørsmålene. Den refleksive tematiske analysen resulterte i tre hovedtemaer med tre undertemaer i hvert hovedtema:

1. Frivilliges *organisering som bricolage*: kreativ ressursbruk (5.1.1), det å lage noe av ingenting (5.1.2), og improvisasjon (5.1.3).
2. *Grensearbeid* på ulike grenser: med andre uformelle frivillige aktører (5.2.1), med ikke-statlige (frivillige) organisasjoner (5.2.2), og med andre organisasjoner og institusjoner (5.2.3).
3. *Læring*: utforskning (5.3.1), lokal kunnskap (5.3.2), og bruk av digital teknologi (5.3.3).

Utgangspunktet for analysen var først og fremst intervjudata, men analysen skal også suppleres med utdrag fra feltnotater og de autoetnografiske kommentarene der det er relevant.

### 5.1 Hva kjennetegner de uformelle frivilliges organisering?

De uformelle frivillige sin organisering kan bli karakterisert som bricolage, og deres rolle kan forstås i lyset av begrepet bricoleurs. Etter en grundig gjennomgåelse av tilgjengelige kilder om bricolage har fokuset i analysen også fremmet noen spesifikke kjennetegn og typer bricolage. Dette hjalp med å gå i dybden på data og se både deltakernes uttalelser om temaene og lese mellom linjene. Som følge var det særlig tre undertemaer som skiltes ut – kreativ ressursbruk, evnet til å lage noe av ingenting og improvisasjon.

Før jeg fordyper meg i undertemaene, vil jeg trekke mitt første argument for å anse de frivilliges organisering som bricolage (sosial bricolage). Jeg gjør dette ved å relatere informantenes svar på hvorfor de ble frivillige til Zahra og kolleger (2009) sin beskrivelse av sosiale bricoleurs, som sies å handle ut fra deres høysinnet motiver: «Et ønske. Ønske om å hjelpe andre mennesker» (Informant 1); «Etter krigen startet, hadde jeg et sterkt ønske å gjøre noe hjelpsomt, tenkte jeg at jeg måtte gjøre noe for de andre. Det var et behov å hjelpe på en eller annen måte» (Informant 2); «Yoga hjelper å lindre stress og være mer fysisk aktive. Jeg liker å gjøre det, og håper det hjelper andre» (Informant 3). Disse sitatene illustrerer både et høysinnet motiv og peker i retning av sosial verdiskaping.

Så skal jeg vise til de spesifikke kjennetegnene ved frivilliges organisering som bricolage.

### 5.1.1 Kreativ ressursbruk

Dette temaet samsvarer generelt med den eksisterende forståelsen av bricolage som en prosess av «making do with what is at hand» (Lévi-Strauss, 1966, s. 17), og dette gjelder ikke utelukkende de tilgjengelige materielle ressursene, men innebærer enhver fysisk, sosial, kognitiv og erfaringsmessig ressurs. Kreativ ressursbruk skal forstås som en evne til å dra nytte, tilpasse, utvide, kombinere og rekombinere ulike ressurser de uformelle frivillige har eller kan få tak i. Dermed vil jeg også bruke konseptene av indre og ytre bricolage (3.6.1) som kan hjelpe meg å analysere de frivilliges bruke av ressurser.

#### 5.1.1.1 Indre bricolage

Alle informantene har fortalt hvordan de bruker tidligere kunnskaper og arbeidserfaringer i deres nåværende rolle som frivillig. Jeg vil presentere hver av informantene sine utsagn og gå inn på hvordan de benytter seg av indre bricolage.

Informant 1:

Denne personen har språkvitenskapelig utdanningsbakgrunn og arbeidserfaringer innenfor blant annet sosiale medier administrering og livredding. Informanten bruker sine ferdigheter og kunnskaper til å utføre ulike oppgaver som den frivillige – til blant annet informasjonsformidling, kommunikasjon over sosiale medier og tungt fysisk arbeid.

Man kan se at informanten tok i bruk sosiale medier for å finne informasjon selv og for å videreformidle informasjon til andre: «Jeg fulgte med på organisatorenes sosiale medier for å vite hvor jeg skal gå for å hjelpe»; «Vi bruker sosiale medier mye for å spre informasjon».

Livredder erfaringen (som innebærer nok styrke og utholdenhet) kan komme tydelig frem som ressurs for tungt fysisk arbeid. «Jeg [...] begynte å hjelpe mer fysisk – det kom meldinger om at det trengtes hjelp med å sortere klær, pakke inn, laste dem, hente et sted og kjøre andre steder». På spørsmålet om det var noen utfordringer i frivillig arbeid svarer informanten: «Ingen, fysisk arbeid har jeg gjort før, og det er ikke noe nytt å bære tunge esker».

Informant 2:

Denne personen har kulturstudier som utdanningsbakgrunn og flere års erfaring som journalist. Man kan se hvordan utdanning og profesjonelle erfaringer blir kombinert og brukt til blant annet

organisering av arrangementer, underholdningsprogramutvikling, planlegging og gjennomføring av kulturelle aktiviteter med flyktingene. Dette kan illustreres godt med følgende utdrag: «Det var ingen situasjoner som det var umulig å ordne. Det er alltid en sjanse at noe går ikke etter planen, men det var alltid slik for meg som journalist – man må være klar over at man kan endre planen for arrangementet i løpet av selve arrangementet». Her viser informantens ord til hvordan det var vanlig å ordne allslags situasjoner, så det er ingenting som står i veien for organisering som frivillig. Dette kan være knyttet til enten personlige egenskaper, holdninger, erfaringsbasert kompetanse eller kombinasjon av disse. Selv om det ikke trekkes noen slutninger om dette i gjeldende oppgave, viser det likevel klare kjennetegn på indre bricolage.

Informanten forteller også om sin egen initiativ når det gjelder utvikling av en tjeneste (underholdningsprogram) med utgangspunkt i egne kompetanser og muligheter, selv om rollen i utgangspunktet ikke innebar denne oppgaven.

Jeg var med på å planlegge menyen, og jeg sammen med min venninne har organisert underholdningsprogram for menneskene, slik at det ikke var kun mat. Jeg syntes det var viktig å aktivisere, underholde mennesker slik at de kunne innstille seg mer positivt, ha hjelp til å bli kjent hvis de til vanlig satt stille og var sjenerte. Ikke alle er klare til å bli kjent og kommunisere, så vi ville hjelpe. (Informant 2)

Det var vanlig i informantenes tidligere arbeid å fordele oppgavene og delegere ansvar som man også ser klare tegn på i den nåværende rollen. Om sitt arbeid som journalist forteller informanten følgende: «Jeg laget også ulike TV-programmer, organiserte filmingen, laget team. [...] Jeg har bestemt sammen med teamet hvem som skal filme, hva som blir filmet, og hva vi trenger for det». I nåværende rolle er det både en spontan fordeling av ansvaret og oppgavene: «Mens noen av de eldre damene organiserte andre på kjøkkenet, skulle jeg sikre for at mennesker ikke kjedet seg, jeg ville sikre god atmosfære for alle» og mer forhåndsbestemt fordeling: «Den andre gangen, siden jeg drev med mange ting og det var vanskelig både å organisere og å lage underholdningsprogrammet, har jeg delegert noe av ansvaret».

Informant 3:

Denne informanten har språkvitenskapelig utdanningsbakgrunn og flere arbeidserfaringer som er relatert til oversettelse og tolking. Personen har selv gitt utfyllende beskrivelser på hvilke

tidligere kunnskaper og kompetanser som kommer frem og brukes i den nåværende rollen og hvordan de brukes:

Det er organisatoriske ferdigheter fra da jeg jobbet med visumutstedelse tidligere og som sekretær og bokholder i organisasjonen. Også jobbet jeg med oversettelser for en amerikansk virksomhet [...]. Da jobbet jeg både som tolk og oversetter. Nå bruker jeg mine ferdigheter i kommunikasjon og forhandlinger som frivillig. Siden jeg også kan ukrainsk, har jeg blitt til den som kunne assistert med kommunikasjon mellom norske myndigheter og organisasjoner [på den ene siden] og ukrainske flyktninger [på den andre siden]. De fleste flyktningene kan ikke engelsk, så det var bra at jeg kunne snakke og tolket fra engelsk til ukrainsk og fra ukrainsk til engelsk.» (Informant 3)

I tillegg er det egne interesser og hobbyer som kan virke som indre ressurser for bricolage. Siden «Jeg brukte mine hobbyer – det jeg virkelig liker og gjør på en bra måte, kanskje det kan hjelpe noen andre mennesker» – her beskriver informanten hvordan egne hobbyer blir brukt som utgangspunkt for frivillige aktiviteter (yoga og tegning).

Informanten snakket også om en annen type jobb som underviser: «Jeg jobbet som tolk-frilanser, jeg underviste språk på skolen, og samtidig underviste i privatskolene – språkkurs. [...] Jeg har vært privatlærer både fysisk og online». Disse erfaringene kommer også fram i hvordan personen organiserer yogatimer for flyktningene – ved å flette inn undervisningselement (Tabell 4).

#### Utdrag fra feltnotater

1. Etter at alle satt seg på yogamattene, forklarte instruktøren at de skulle lære nye ord om ulike kroppsdelar og at deltakere skulle repetere. Instruktøren begynte å si ordene – et hode, et hår, ei panne osv., og vise på egen kropp, flere deltakere også viste tilsvarende kroppsdel som instruktøren nevnte. De gikk gjennom alle ordene for kroppsdelar startet fra hode og nedover til føttene og tærne. Etter det spurte instruktøren om noen ville få kopi med bildene og ordene på neste yogatime. Flere sa ja. Instruktøren spurte om det var nyttig. To av deltakerne sa at de visste noen ord, men mange var nye.

2. Etter aktiviteten svarte instruktøren på spørsmålet om opplevelser av egen rolle at det er en viktig og opplærende rolle, sier at det er viktig at deltakere viser klar progresjon i både fysisk og mental sammenheng.

3. Instruktøren spurte om flere tilbakemeldinger eller anbefalinger.

*Tabell 4. Utdrag fra feltnotatene 1-3.*

Utdrag 1 og 3 viser også til at instruktøren aktivt søker tilbakemeldinger, som også illustrerer en pedagogisk tilnærming og etterstrebelse etter utvikling og forbedring av sin tjeneste.

#### *5.1.1.2 Ytre bricolage*

Alle deltakere snakker om kombineringsressurser som finnes i de eksterne omgivelsene – enten direkte tilgjengelige fra sin egen repertoar eller gjennom deres sosiale nettverk. Derfor skal jeg vise til hvordan frivillige kombinerer både ulike fysiske og sosiale ressurser.

Når det gjelder fysiske (materielle) ressurser har det vært snakk om innsamling og kombineringsressurser som økonomisk støtte (penger), klær, utstyr og lokalene til arrangementer og aktiviteter. Sosiale ressurser som var nevnt består av informantenes nettverk og kontakter med både andre frivillige, frivillige organisasjoner og andre organisasjoner som støtter eller driver frivillig arbeid.

Penger, spleis – vi samler inn penger gjennom Internett, sprer informasjon på Facebook og samler ting gjennom det. Vi har også spurt på Finn, fått og kjøpt klær og ting. Organisasjoner har også hjulpet til. Det meste skjer gjennom nettverket. Mennesker, kontakter er viktige – dem finner vi gjennom nettverksbygging og eksisterende relasjoner. (Informant 1)

Dette sitatet viser til at informanten bruker ytre bricolage der både fysiske og sosiale ressurser blir kombinert. Sosiale nettverk fremstår også som en måte å få tilgang til de fysiske ressursene på. Det ser vi også hos andre frivillige:

Så når vi startet å gjennomføre arrangementer, var det et problem å finne lokalene fort. Det hjalp at jeg begynte å samarbeide med andre organisasjoner som hadde lokalene. Det var en slags kollaborasjon. Eventene foregikk hos dem, og de hjalp også å promotere gjennom egne kanaler. Jeg kom ofte med et ferdigplanlagt event, og publikum, mens de hadde sted for dette eventet. Alle var vinnere i denne situasjonen. (Informant 2)

Man kan også se at når frivillige aktivt ser etter ressursene er det mulig at de knytter nyttige kontakter og bygger nettverket som bistår med disse fysiske ressursene:

Jeg bor nærme en frivillig organisasjon, så jeg kom til dem og sa selv at jeg kunne og ønsket gjennomføre yogatimene. De sa at de skulle tenke på det, de hadde andre aktiviteter, men ikke yoga. De fra organisasjonen spurte hva jeg trenger. [...] De har kjøpt inn yogamatter, baller, yogablokker, pledd. De kjøpte inn gradvis, jeg fortalte hva vi trengte, og så nå har vi alt nødvendig. Så har vi også fått denne lokalen fra dem. (Informant 3)

Kombinering av sosiale ressurser nevnes av alle informantene flere ganger og i ulike sammenhenger. Slik fortalte Informant 1 hvordan deres frivillige gruppe utvider sitt nettverk: «Det er forskjellige mennesker i Spond, uformelt nettverk der alle legger til venner som ønsker å bli med». Slik blir repertoaret av sosiale ressurser større hos alle frivillige i gruppen ved at man stadig blir kjent med flere aktive mennesker som også har et ønske om å delta. Personers sosiale nettverk (sosiale ressurser) kan også brukes for informasjonsspredning: «Gjennom bekjente og informasjonsdeling i ulike nettverk får folk vite om aktivitetene jeg organiserer» (Informant 3).

Slik har vi sett hvordan de frivillige skaffer seg og bruker tilgjengelige ressurser i ulike kontekster og for ulike formål. Det har vist seg at de ofte benytter seg av deres sosiale nettverk for å skaffe materielle ressurser, men organiseringsprosesser bygges sterkt på deres kunnskaps- og erfaringsfundament. Det som kjennetegner de frivilliges kreativ bruk av ressurser er imidlertid at det er en kombinasjon av indre og ytre bricolage som komplementerer hverandre.

### 5.1.2 Det å lage noe av ingenting

Noen av typiske kjennetegn på bricolage (3.6.1) og sosial bricolage (3.6.2) er som nevnt det å lage noe av ingenting for å få løst en bestemt oppgave eller et problem. Dette innebærer også et annet kjennetegn som går ut på å motstå miljømessige begrensninger som er pålagt, og ikke la begrensninger i eller mangel på ressurser å forhindre denne problemløsningen. Informantene i denne studien har vist hvordan de i ulike kontekster handlet og fant løsninger selv om ressursene var begrenset eller ikke til stede. Videre skal jeg gå inn på ulike områder der informantene laget noe av ingenting – og det jeg vil starte med er utforming av deres egen rolle som frivillig, siden ingen av dem har vært frivillig tidligere.

For å skape egen rolle som frivillig kreves det å være eksplorerende og engasjert. Vi kan se at den aktive posisjoneringen og deltakelsen var et kjennetegn ved alle informanter. Informant 1 forteller om at alt startet med å bli kjent med eksisterende frivillige: «Som frivillig har jeg begynt først å hjelpe med organisering av demonstrasjoner i Oslo, jeg ville bli kjent med eksisterende frivillige og hjelpe med det jeg kan». Informanten viser også til hvilken rolle sosiale nettverkstjenester spilte i denne prosessen: «Jeg fulgte med på organisatorenes sosiale medier for å vite hvor jeg skal gå for å hjelpe». Det kommer tydelig frem hvordan Informant 1 har observert, utforsket og handlet for å bli frivillig: «De første gangene med demonstrasjoner har jeg observert og funnet ut hvem som organiserer og styrer der. Jeg spurte hva jeg kunne hjulpet med, hva er det som trengs hjelp med». Det er også gjennom fysisk tilstedeværelse der noen gjennomfører arrangementer at Informant 2 har bestemt seg for å bli frivillig og bidra selv: «Jeg har besøkt flere aktiviteter for ukrainske flyktninger og bestemte meg for å bli med og hjelpe der på ulike måter». Informant 3 viser til at det var noen utfordringer med å allokere hva som allerede organisertes og hvor behovet for hjelp var størst: «Det var også utfordrende først etter jeg kom til Oslo å finne hvor allerede eksisterende aktiviteter gjennomføres, hva jeg kan gjøre, og hva som trengs mest». Når det ble funnet en organisasjon som hjalp ukrainske flyktninger, foreslo Informant 3 selv å organisere aktiviteten i samarbeid med den (5.1.1.2). Slik ser vi at alle tre informantene tok initiativ og aktivt påvirket utforming av deres roller som frivillige.

Ett av sitatene fra Informant 1 ovenfor om hvordan rollen som frivillig ble skapt peker også på hvordan personen knyttet kontakter og bygde et nytt sosialt nettverk bestående av frivillige. Man ser dermed utviklingen fra å ikke ha noen bekjente som drev frivillig arbeid til å bygge et helt nettverk – ved å aktivt søke og delta. Informant 2 forteller også om hvordan nettverksbygging var en målrettet og aktiv prosess som startet fra ingenting – både på den fysiske og på den virtuelle planen: «Videre har jeg bygd meg opp et nettverk. Jeg kom på ulike aktiviteter som jeg så annonser for på Facebook, i ulike grupper der og på Telegram. Jeg bare kom og ble kjent med alle som hjalp til». Informant 3 uttaler lignende mønstre på nettverksbygging og beskriver denne som en gradvis prosess der personen måtte foreta flere steg for og aktivt ta seg av å gjøre seg synlig:

Man måtte ha tålmodighet og ta steg for steg, man kan ikke bare gå ut i gatene og fortelle forbipasserende at du er frivillig og vil organisere noe. Det var gradvis nettverksbygging – først kom [jeg] og fortalte et sted, så et annet sted. (Informant 3)

Og når personen ble allerede kjent med noen nøkkelpersoner som hadde tilgang til flere fellesskap og nettverk, påvirket det utvidelsen av den frivillige sine nettverk og deltakelsesarenaer:

Jeg ble først kjent med arrangørene til et annet språkkafé som fortalte at den andre organisasjonen var villig til å ha en ekstra dag med språkkafé for ukrainere, og at de trengte hjelp til det. Så det er gjennom nettverk jeg ble den frivillige for språkkafé.  
(Informant 3)

Videre ser man hvordan det å skape sin rolle som frivillig og å bygge sosiale nettverk også støtter idéutvikling der nye produkter og tjenester kan skapes fra ingenting ved kombinerende av indre ressurser og sosiale kontakter: «Der ble jeg kjent med noen aktive frivillige fra en forening. Veldig kule mennesker. Jeg foreslo noen ting, så hadde de også ideene, så har vi videreutviklet dem sammen»; «Jeg fortsetter å organisere arrangementer [...] og jeg har ideer sammen med andre frivillige og aktive mennesker. Det er en idé om å organisere et interaktivt online-kurs. Også har jeg flere andre ideer» (Informant 2). I utdrag fra feltnotatene (Tabell 4) kan vi se hvordan parallelt med yogatimene Informant 3 ønsker å tilføye opplærende element og dermed utvikler en unik tjeneste som forener i seg fysisk aktivitet, arbeid med personers emosjoner og følelser, og opplæring. Det å kunne bruke tilgjengelige ressurser til andre formål enn de ble brukt først kan også referere til nyskaping av en tjeneste. Slik finner vi for eksempel ut at Informant 1 hovedsakelig jobbet med utdeling av klær og andre ting til flyktingene, men etter hvert når disse behovene ble mer tilfredsstillende har aktiviteten skiftet til å fokusere også på å sende humanitær hjelp til landet rammet av krigen: «Det er både for å dele ut til flyktingene, og for å sende humanitær hjelp til Ukraina».

Her har vi sett hvordan de frivillige ved hjelp av tilgjengelige ressurser kan skape noe fra ingenting – både når det gjelder deres egen rolle som frivillig, utviklingen av sosiale nettverk og nye produkter og tjenester. Hvis den kreative ressursbruken viser til hvordan og på bakgrunn av hvilke ressurser de frivillige fører sine aktiviteter, kan man se hva de faktisk kan utvikle uten å ha noe annet en adskilte ressurser i starten. Det er variasjon blant de frivillige i hva slags produkter, tjenester og ideer de utvikler, men det å skape sin egen frivillig rolle og egne sosiale nettverk var felles for alle, selv om de hadde litt ulike tilnærminger til det.



### 5.1.3 Improvisasjon

Et annet element som var felles for alle informantene var improvisasjon – som i sin tur også nevnes i mange kilder som omhandler bricolage. Improvisasjon forstås i denne sammenheng som evnen til å tilpasse seg den spontane utviklingen av situasjonen, til å tenke og handle kreativt for å motvirke miljømessige hindringer. Det betyr ikke at man hele tiden handler spontant, men heller at man kan håndtere spontanitet og ikke er redd å prøve bare fordi man kan feile.

«Det kan komme eventer på veldig kort varsel, det er mye last vi får spontant» – forteller Informant 1 angående organisering av arbeidet. Det å kunne mobilisere frivillige i en slik situasjon virker ikke problematisk for denne personen: «Vanligvis er det mange som kommer hver gang» (Informant 1).

Informant 2 forteller også om en erfaring da endringer i rutetider i helgene ikke ble tatt i betraktning og det var nødvendig med rask justering av planene:

Jeg laget arrangementet, satt opp tiden og etterpå rett før eventet har jeg funnet ut at den helgen var ikke toget på det tidspunktet vi tenkte, så vi måtte vente en ekstra time med deltakere. Jeg improviserte og foreslo til deltakere å sette oss på kafeen i nærheten, bli kjent og ta kaffe sammen, og ta toget etter det. (Informant 2)

Selv om denne situasjonen kan regnes som en planleggingsfeil, klarte den frivillige likevel å håndtere denne situasjonen og finne en løsning som også har tilføyd et nytt sosialt element og kan ansees som utvidelse av aktiviteten. En annen situasjon Informant 2 forteller om skyldtes en kommunikasjonsfeil og situasjonen som ikke var som forventet, men der den frivillige finner en annen kreativ løsning:

Det var også en morsom situasjon fordi det første eventet jeg organiserte med dem skulle vi lage varenyky. Det skjedde en liten kommunikasjonsfeil – jeg ba kokken om å lage ferdig alle ingrediensene på forhånd slik at deltakere som kom kunne bare sette dem sammen. Men de misforsto og laget bare deigen. Ellers var det råe grønnsaker som deltakere måtte skrelle, kutte, koke for å kunne lage retten. Det tok cirka 2 timer. Og disse to timene måtte vi underholde deltakere siden det var ikke plass til så mange på kjøkkenet. Mens noen av de eldre damene organiserte andre på kjøkkenet, skulle jeg sikre for at mennesker ikke kjedet seg, jeg ville sikre god atmosfære for alle.

Her ser vi at arrangementet gikk annerledes enn planlagt og den frivillige tok på seg ansvaret for underholdning slik at deltakere kunne blitt kjent og tilbringe tiden med aktiviteter. Denne improviseringen hjalp til å gjennomføre et vellykket arrangement selv om dette tok lengre tid og krevde mer innsats.

Informant 3 sier også at: «Noen ganger [må jeg] ta ting på sparken, være fleksibel for endringene som kan forekomme selv om alt er planlagt. Tilpasse meg omstendighetene». Etter aktiviteten jeg observerte nevnte både informanten og deltakerne noen tilfeller som tyder på improvisering: «Det var en gang da jeg ikke hadde lokalen for å gjennomføre arrangementet, så bestemte vi med deltakerne å ha aktiviteten i parken istedenfor» (Informant 3); «Når det kom for mange mennesker en gang, så gikk vi ut på takterrassen og hadde yoga der, med bare litt flere klær på. Det funket veldig fint» (Deltakere i yogatimen).

Når man snakker om improvisering er det stor fokus på spontanitet og det kan virke som det er lite eller ingen planlegging, men alle frivillige hadde stort fokus på planlegging for å kunne kombinere rollen som frivillig med sine nåværende studier og jobber: «Av meg krever det først og fremst tid, bedre planlegging av alt jeg må gjøre på dagen, slik at jeg kan rekke mest mulig» (Informant 1); «Jeg måtte også lære å planlegge ting på forhånd, og gjennomføre presist i tide» (Informant 3).

Det var også én leder vi ikke hadde så bra kommunikasjon med. De tenkte lenge om det passet for dem, foreslo flere møter med 1 ukers mellomrom. Mens jeg trenger også tid til planlegging, og jeg må vite dato og tid. Jeg kan ikke vente ukevis for å avtale lokalene for arrangementet. (Informant 2)

Slik ser vi at de frivilliges organisering kjennetegnes av improvisering i ulike situasjoner og kontekster, og at den går hånd i hånd med planleggingen. Planlegging ble nevnt som nødvendig for de frivilliges stabilisering av situasjonen og sikring av ressurser og effektiv fordeling av tid, mens evnen til å improvisere hjelper å håndtere uforutsigbare endringer og hendelser.

#### 5.1.4 Avsluttende kommentarer

Ved hjelp av flere aspekter har vi sett hvordan de frivilliges organisering kan kjennetegnes som bricolage. De frivilliges bricolage innebærer kreativ tilnærming til ressursene der de både skaffes, recombines, videreutvikles og brukes for å nå noen spesifikke mål. Disse er sosialt viktige mål som oppnås ved hjelp av utvikling av noe ut av ingenting – og dette preger både de

frivilliges roller, deres nettverk, aktiviteter, produkter og tjenester. For å kunne håndtere høy usikkerhet av situasjoner er organiseringen preget av improvisering som de frivillige benytter seg av for å oppnå målene, løse problemer og takle utfordringer. Improvisering er ikke knyttet til manglende struktur, men heller komplementeres av planleggingen, som er viktig for at improvisering lykkes og gir et bedre utfall. Ut fra mine personlige erfaringer som frivillig for ukrainske flyktninger vil jeg trekke inn noen kommentarer relatert til dette temaet om de frivilliges organisering som bricolage (Tabell 5).

#### Autoetnografisk kommentar

1. Kreativ bruk av ressurser: Som en frivillig kjenner man ofte på at det er nødvendig å mobilisere alle tilgjengelige ressurser for å få problemet løst. En dag ble jeg spontant til en uformell tolk på det nasjonale mottakssenteret for flyktningene der politiet registrerte deres ankomst. Siden de fleste kunne verken norsk eller engelsk, tok kommunikasjonen mellom politiet og flyktningene veldig lang tid. Mine ukrainsk- og norskkunnskaper ble dermed til en verdifull ressurs for begge parter for å kunne kommunisere effektivt og forstå hverandre. I tillegg hadde jeg etter 5 år i Norge kjennskap til de formelle kravene og hvordan man skulle fylle ut søknader flyktningene fikk for første gang. Senere som frivillig ved språkkafé har jeg også bistått flyktningene med informasjon og mine kunnskaper om studiesøknader og universitetsstudier generelt. I tillegg var jeg en slags mediator/stillas i kommunikasjonen – som hjalp å løse misforståelser og forklare noe som flyktningene ikke forsto på norsk.

2. Det å lage noe av ingenting: Som frivillig har jeg ikke utviklet min egen tjeneste, heller ikke organisert aktivitetene selv, men på lik linje med alle informantene har jeg selv aktivt skapt min rolle som frivillig ved å aktivt se etter og spørre hvor jeg kunne være til hjelp, samt bygget et uformelt nettverk bestående av ulike frivillige aktører. Jeg har også vært involvert i et uformelt arbeid der en gruppe frivillige laget en online-flyktningguide. Selv om mine oppgaver innebar oversettelser av ulike artikler og informasjonsbolker, var det et viktig oppdrag og deltakelse i utvikling av et produkt som skulle hjelpe flyktningene – noe som ble utviklet av ingenting bortsett av våre ulike kompetanser og kunnskaper.

3. Improvisasjon: I likhet med Informant 1 har jeg også flere ganger deltatt i sammenkomster der ting skulle samles inn, bæres, lastes og transporteres. I denne sammenheng har jeg sett hvor viktig det er å kunne reagere raskt og finne på en løsning. Man må også kunne kombinere det frivillige arbeidet med studie, jobb og andre hverdagsoppgaver, så man må

gjærne improvisere i selve tilpasningen og struktureringen av dagene. Det som imidlertid er viktig er at når man plutselig får beskjed om en mulighet – om en ledig lastebil, om en leveranse med donerte ting, om en som kan donere, så må man handle raskt. Oftest må man hente ting selv (blant annet fra andre byer) og dermed finne en bil, en sjåfør, gjerne noen flere personer som kan bære og tid – som passer for alle involverte parter. Enhver mulighet krever rask tilpasning av andre planer og oppgaver, man må være kreativ for å rekke mest mulig.

*Tabell 5. Autoetnografiske kommentarer 1-3.*

## **5.2 Hva kjennetegner de uformelle frivilliges grensearbeid?**

Både intervju-, observasjonsdata og mine egne erfaringer viser til at de frivilliges organisering kan også kjennetegnes av grensekryssing eller arbeid på grensene (3.3.2). Hvis bricolage hjelper å forstå *hva* de frivillige gjør og *hvordan* de gjør det, viser grensekrysserrollen hovedsakelig til *hvor* denne organiseringen foregår. Med *hvor* menes det her hvilke kontekster og miljøer de frivillige handler i, hvilke kontekster de binder sammen og samarbeider på tvers av for å få jobben gjort. Som resultat av analysen har det vært særlig tre grensetyper de uformelle frivillige oftest jobber på: med andre uformelle frivillige aktører, med frivillige (ikke-statlige) organisasjoner og andre typer organisasjoner og institusjoner, både statlige og private.

### **5.2.1 Grenser mellom ulike uformelle frivillige aktører**

Alle informanter snakket om at det er flere andre frivillige, som også har uformell eller spontan form for deltakelse, de samarbeider ofte med. Informant 1 viste til at det er mange uformelle frivillige som bidrar: «Det er mange uformelle frivillige personer og organisasjoner som hjelper til og støtter». Informant 2 trekker inn eksempelet med sin venn som også er en uformell frivillig – de møtte hverandre på et av frivillige tiltak for å hjelpe flyktningene: «Han var frivillig i møtene med flyktninger som trengte psykologisk støtte [...] Etter det har vi begynt å kommunisere utenfor disse møtene» og så samarbeidet de om andre prosjekter etter det, om blant annet bærplukkingen (5.3.2). Informant 3 verdsetter også «[...] nære relasjoner med andre frivillige og flyktninger» som tyder på at det er viktig å samarbeide på tvers av grenser for å få gjennomført ulike tiltak og aktiviteter hver av dem organiserer. Innsats fra ulike parter er nødvendig for å kunne få jobben gjort. Et effektivt samarbeid mellom de ulike uformelle frivillige aktørene kan føre videre til at man kan forhandle grensene med andre aktører og organisasjoner fra et utvidet sosialt nettverk.

Det viser seg at de uformelle frivillige også kan koordinere samarbeid på tvers av geografiske grenser: « [...] frivillige fra andre steder også har bidratt – Asker, Drammen, Tønsberg. De har samlet inn mye klær og andre ting og leverer dem til oss» (Informant 1). I tillegg er det en viss fordeling av ansvarsområder og oppgaver, som er avhengig av oppgavens krav til personers ulike kompetanser:

Vi har ingen hovedperson, alle som har tilgang til lager kan organisere. Det er noen mennesker som gjør noen oppgaver bedre – som for eksempel de som kan fortelle andre hva de skal for å koordinere arbeid. De gjør det. Andre gjør andre oppgaver de er flinke til. Når noen koordinerer arbeidet, gjør andre hva de blir sagt. (Informant 1)

Grensene forhandles når de frivillige også samarbeider om kreativ utvikling av nye produkter og tjenester som informant gjør med andre frivillige (5.1.2). Slik ser man hvordan de uformelle frivillige som i utgangspunktet driver med sine adskilte aktiviteter, samarbeider og koordinerer arbeid for å hjelpe flyktningene.

#### 5.2.2 Grenser mellom de uformelle frivillige og frivillige, ikke-statlige organisasjoner (NGOs)

Alle informantene var uformelle frivillige, men hadde en eller annen type tilknytning til konvensjonelle frivillige organisasjoner. Det viser seg at de uformelle frivillige kan stille til rådighet med sine ressurser (som blant annet tid, kompetanse og engasjement), men de frivillige organisasjonene kan gi tilgang til andre typer ressurser (blant annet finanser, lokaler og utstyr) siden de får tilstrekkelig støtte til dette i utgangspunktet. Det som imidlertid er interessant at de uformelle frivillige ofte ikke er medlemmer eller registrerte frivillige i organisasjonene, så deres samarbeid er også ofte uformelt: «Etter hvert inviterte hun meg til å samarbeide med [...] en norsk NGO der lederen driver med mange prosjekter knyttet til Ukraina. Jeg har begynt å samarbeide med ham, skrev artikler, oversatt dokumenter [...]» (Informant 2).

Informant 3 sa om eget initiativ til forhandling av grensene for å starte samarbeid ved å komme og foreslå gjennomføring av yoga (5.1.1.2), siden formålene til begge parter var lignende og de kunne benytte seg av hverandres ressurser.

Selv om denne frivillige ikke hadde en formell rolle i organisasjonen bygdes samarbeidet på relasjoner mellom den frivillige og ledelsen i den frivillige organisasjonen: «Det er også veldig gode relasjoner med ledelsen i den frivillige organisasjonen jeg samarbeider med. De kan ringe

meg, vi snakker ofte, jeg deler ut informasjon om arrangementer. Selv om jeg ikke er en del av organisasjonen» (Informant 3).

Man kan se at Informant 3 kombinerer en assistentrolle for organisasjonen (på tegnekurs) og egen aktivitet (yoga), som trenger en viss koordinering (Tabell 6).

#### Utdrag fra feltnotater

4. Fra klokken 15:30 var den frivillige også assistent på et tegnekurs for ukrainske flyktninger arrangert av den frivillige organisasjonen. Før dette har den frivillige sendt invitasjon til og informasjon om både tegnekurs og yoga i online gruppene. Det var noen som kom tidlig for å tegne – kl 15:30 og 16, og noen presis til timen (3 deltakere), 1 misforsto og kom derfor senere, i yogatimen – 25 minutter etter starten. Yoga begynte 16:45 istedenfor 16:30.

Den frivillige ga nøklene til de som kom tidligst for å vente på deltakere fra tegnekurset.

*Tabell 6. Utdrag fra feltnotatene nr. 4.*

Noen av frivillige driver med hybrid organisering – kombinerer uformell frivillighet med rollen som den registrerte medlem: «Først var jeg ikke registrert som medlem, men ble registrert av organisasjonen senere. Jeg fikk gjennomført mange arrangementer som uformell frivillig før jeg ble registrert som medlem i organisasjonen» (Informant 2).

Informant 1 forteller hvordan tidligere kjennskap til og samarbeid med en frivillig organisasjon har påvirket nåværende deltakelse i et av organisasjonens tiltak. Det er interessant å se at informanten som i utgangspunktet jobber med materielle ressurser får gjennom samarbeid med Røde Kors utvidet områdene for sin frivillige innsats:

Jeg har samarbeidet med Røde Kors før, har sertifikat for å utføre førstehjelp, så jeg blir med som flyktingguide. Oppgaver her er integrering, hjelp til å lære norsk, oppdage norsk kultur. Gå turer, snakke, gi råd om hvordan gjøre ting flyktninger lurer på.  
(Informant 1)

Informant 2 som organiserer og gjennomfører arrangementer fikk også et annerledes oppdrag, der ikke kun flyktningene, men også nordmenn skulle delta – for å fremme integrering i norsk kultur:

Det oppsto også et prosjekt hos denne organisasjonen [...] som har som formål å hjelpe ukrainere som kom til Norge å bli mer integrert i samfunnet, lære språket, bli kjent med mennesker, med kulturen. Det var behov for organisering av ulike arrangementer, møter, der både ukrainere og nordmenn skulle delta. Plutselig har jeg begynt på det.»

Alt dette viser oss at de uformelle frivillige ikke kun samarbeider og stadig forhandler grensene med frivillige organisasjoner, men også noen ganger kombinerer deltakelse i uformell frivillighet med formell rolle i en frivillig organisasjon. Dette gir begge parter tilgang til hverandres ressurser som muliggjør effektivt samarbeid og måloppnåelse.

### 5.2.3 Grenser mellom de uformelle frivillige og formelle organisasjoner og institusjoner

Til forskjell fra frivillige organisasjoner har konvensjonelle organisasjoner annerledes mål og strategier, men deres involvering i frivillig arbeid blir stadig mer aktualisert og utbredt. Organisasjoner som i utgangspunktet ikke var rettet mot flyktningshjelp har begynt å bidra med deres ressurser – både materielle og menneskelige. Slik blir de uformelle frivillige til en verdifull ressurs og et viktig bindeledd mellom organisasjoner og flyktninger. Informant 2 viser til hvordan organisasjoner gir tilgang til sine lokaler, mens frivillige bidrar med ferdigplanlagte arrangementer (5.1.1.2).

Informant 1 trekker frem bidraget til statlige aktører, ukrainske foreninger i Norge og ukrainske statlige aktører: «Oslo kommune har samarbeidet med Ukrainas Ambassade og stilte med et lagersted som vi kunne brukt»; «NAV har også hjulpet til» (Informant 1). Informant 3 forteller hvordan rollen som tolk hjelper både flyktninger og statlige aktører å forstå hverandre (5.1.1.1).

Informant 2 brukte et arrangement i regi av en organisasjon som inngang til frivillig deltakelse på vegne av og samarbeid med organisasjonene: «Jeg så på Facebook informasjon om arrangementet – workshop som en av organisasjonene arrangerte for ukrainere. Jeg ble kjent med organisatoren som underviste [...] og hun foreslo å samarbeide og oversette presentasjon fra engelsk til ukrainsk».

Den frivillige beskriver også et annet samarbeidsprosjekt med et internasjonalt selskap der selskapet stiller med ressursene (lokalene, personalet (kokker) og matvarer til middagene):

Det var delvis i organisasjonens rammer, men bortsett fra det har jeg også organisert pop-up middager for ukrainere. Det var store middager for opptil 80-100 mennesker. Det er prosjektet finansiert av [...] et stort internasjonalt selskap som også har kontorene

i Oslo. De har mange lokaler. Siden bedriften driver med catering, ville de på denne måten også bli med og hjelpe flyktningene – gi sine lokaler for slike arrangementer, der flyktninger kunne spise, snakke sammen, dele deres erfaringer. (Informant 2)

I tillegg kan samarbeid med én organisasjon gi muligheter å knytte kontakt med en annen organisasjon som har skjedd hos Informant 3 som fikk assistentrollen på språkkafé gjennom en annen organisasjon (5.1.2).

#### 5.2.4 Avsluttende kommentarer

For å vise til det som kjennetegner de uformelle frivilliges organisering på tvers av kontekstene har jeg brukt begreper grensekryssing og grensarbeid, som i denne oppgaven er relatert til en og samme fenomen – de frivilliges forhandling av grensene for effektivt samarbeid og ressursanskaffelse. Det kollaborative grensarbeidet blir foretatt på grenser mot andre uformelle frivillige aktører, frivillige organisasjoner, og andre konvensjonelle organisasjoner og institusjoner. Det som er vanlig tilfelle er at de ulike uformelle frivillige aktører er nødt til å samarbeide for å skaffe seg nødvendige fysiske ressurser for organisering av deres tiltak, for å utvide deres nettverk, som i sin tur gir tilgang til flere sosiale ressurser og andre sine kunnskaper og kompetanser, som de frivillige selv mangler. I tillegg til et utvidet repertoar av ressurser har de uformelle frivillige en mulighet til å samarbeide med andre aktører og organisasjoner på tvers av geografiske grenser ved hjelp av digitale samarbeidsløsninger. De uformelle frivillige var ofte et bindeledd eller et medium i kommunikasjon mellom de formelle organisasjonene og flyktningene, uten å ha en formell rolle hos verken de frivillige organisasjonene eller de konvensjonelle organisasjonene/institusjonene.

Ut fra mine personlige erfaringer som frivillig for ukrainske flyktninger vil jeg trekke inn noen kommentarer relatert til dette temaet om grensarbeid (Tabell 7).

#### Autoetnografisk kommentar

4. Samarbeid med andre uformelle frivillige aktører: Det var ofte slik at jeg måtte aktivt søke etter ressurser (hovedsakelig i frivilliges online-grupper eller gjennom bekjente), hvis jeg hadde behov for assistanse eller for spesifikke verktøy. En gang da jeg hadde behov for en bil og en sjåfør for henting av utstyret (Utdrag 3 I Tabell 5) publiserte jeg en melding i Facebook gruppa for frivillige, og fikk flere alternativer: noen kunne stille opp med bil, hjelpe



med last og noen kunne kjøre. Til slutt var det en bekjent jeg avtalte med, som hadde bil og kunne kjøre. Selv om denne personen ikke hadde noe med slike oppgaver å gjøre, var han klar til å hjelpe med last og transport. På denne måten har jeg ikke kun fått tak i fysisk hjelp, men også knyttet noen nyttige kontakter for mulig fremtidig samarbeid.

5. Samarbeid med frivillige organisasjoner: Som vist i Utdrag 1 (Tabell 5) har jeg samarbeidet med en frivillig organisasjon som arrangerer språkkafé for ukrainere der jeg har blitt til en assistent i kommunikasjonen og språklæringen. Samtidig har jeg også benyttet meg av denne organisasjonenes ressurser (i form av lokaler og organisasjonsfrivilliges hjelp) for å gjennomføre egne arrangementer som ikke var i regi av organisasjonen. Informant 3 som hjalp til med informasjonsspredning på vegne av denne organisasjonen fikk også gjennomført egen kunstutstilling i organisasjonens lokaler.

6. Samarbeid med andre organisasjoner og institusjoner: Selv om jeg ikke samarbeider med organisasjoner og institusjoner for å få tak i deres ressurser (som Informantene gjør), har jeg grunnet min personlige tilknytning til flyktnings situasjonen flere ganger vært et medium i kommunikasjon mellom flyktingene og norske myndigheter (som Politiet/UDI og NAV). Som også vist i Utdrag 1 (Tabell 5) har jeg flere ganger både tilfeldig og hensiktsmessig vært tolk og oversetter for begge parter på stedet – for å kunne fremme effektiv kommunikasjon og lette registrering og offentlig forvaltning.

*Tabell 7. Autoetnografiske kommentarer 4-6.*

### **5.3 Hva kjennetegner læring i bricolage organisering?**

Etter å ha sett på selve organiseringsprosessen gjennom bricolage og samarbeid på tvers av grensene, vil jeg vende blikket mot det siste forskningsspørsmålet: om hva som kjennetegner læring i de uformelle frivilliges bricolage organisering. Dette teamet omhandler ikke hva de frivillige lærer, men hvordan læring i en slik organisering foregår og muliggjøres.

Det mest fremtredende undertemaet hos alle informantene var de frivilliges utforskning (5.3.1) som er komplementert av undertemaene lokal kunnskap (5.3.2) og bruk av digital teknologi (5.3.3).

### 5.3.1 Utforsking

Utforsking kan hjelpe å forstå de uformelle frivilliges læring som tar sitt utspring i deres erfaringer (3.4). Med andre ord kan man forklare de uformelle frivilliges læring som forankret i selve de frivilliges aktivitet eller handling (learning by doing). Dette har vært mest fremtredende hos informantene, og deres svar tyder på utforsking for å løse et problem eller kunne håndtere en usikker eller utfordrende situasjon. Utforsking innebærer også refleksjon (Elkjaer, 2003) som de uformelle frivillige konstant benytter seg av i deres bricolage.

Alle informantene har fokusert på å løse problemet eller å lette situasjonen med flyktningens udekkede behov – sosiale, emosjonelle og materielle. Siden ingen av dem har drevet med frivillig arbeid på vegne av en organisasjon som planla og forberedte tiltak som de skulle gjennomføre, var det en usikker og ustabil situasjon for de uformelle frivillige – de måtte være aktive og eksplorerende på mange måter mens de kombinerte og rekombinerte ulike ressurser (bricolerte). De frivilliges utforsking førte til utvikling og læring av nye muligheter for deres handling.

For å utvikle kunnskapen om de eksisterende frivillige og det aktuelle behovsgapet har Informant 1 aktivt utforsket ved å delta i og observere demonstrasjoner: «De første gangene med demonstrasjoner har jeg observert og funnet ut hvem som organiserer og styrer der». Slik har informanten bygget kjennskap til personer som hadde tilgang til den nødvendige informasjonen og ideer for handlinger. Informant 3 fortalte at uten eksisterende kjennskap til omgivelser og aktører var det nødvendig å lete flere ulike steder – sjekke både online og fysisk og henvende seg til personlige sosiale nettverk: «Jeg sjekket Facebook, og egentlig overalt. Så noen plakater, sjekket gjennom organisasjoner jeg var frivillig hos i Bergen» (Informant 3).

Informant 1 viser til hvordan noen spesifikke kommunikasjonsferdigheter ble utviklet gjennom selve kommunikasjonen – det vil si gjennom handling: «Jeg har lært hvordan man skal kommunisere effektivt og beholde nettverket, lærte å kommunisere med offentlige aktører og politikere i selve prosessen».

Informant 2 fortalte om sine oppgaver og utforskinsprosess den første gangen det ble organisert pop-up middager:

[...] den første gangen var det også vanskelig fordi jeg tok ansvaret for hele organiseringen: laget arrangementside, påmeldingsskjema, promoterte via ulike

kanalene (spesielt i sosiale nettverkstjenester – Facebook og Telegram, men også gjennom bekjente), inviterte deltakere. Det har jeg aldri gjort før, så det var interessant å gjøre alt dette for første gang. (Informant 2)

Knyttet til disse og andre arrangementene har informanten beskrevet sin kunnskaps- og erfaringsmangel som førte til en utforskningsprosess, som i sin tur resulterte i en løsning på situasjonen (eller snarere en utviklet tjeneste for flyktingene) og den frivilliges ny kunnskap:

Utfordrende med organisering av eventer – jeg har aldri gjort det før, har ikke laget eventene, ikke samlet inn deltakere. Det var veldig nytt. Jeg gjorde det intuitivt, jeg visste ikke hvordan man skulle gjøre det riktig, og det var ingen nær meg som kunne si hvordan jeg skulle gjøre det. Jeg har bare funnet ut i løpet av organiseringsprosessen hvordan jeg skulle gjøre det. (Informant 2)

Ifølge den pragmatiske læringsteorien (3.4) er det også nødvendig med refleksjon for at læring skal skje. Man kan se at etter en kommunikasjonsfeil som skjedde når Informant 2 for første gang organiserte middager i samarbeid med catering-selskapet (5.1.3), har den frivillige reflektert over denne erfaringen og trukket konklusjoner: «Den andre gangen var det allerede mer organisert, konklusjonene ble trukket og budskapet ble kommunisert mer konkret etter erfaringen med den første middagen» (Informant 2). Lignende læring som følge av refleksjon over egne handlinger ser man der informanten fortalte om at personen ikke sjekket togets avgangstider i helgene (5.1.3): «Etter dette tilfellet har jeg blitt nøyer på å sjekke avgangstider og tidstabeller generelt» (Informant 2). Disse eksemplene viser ganske tydelig hvordan den frivillige sin læring forankres i konkrete erfaringer, og muliggjøres av utforsking og refleksjon. Informant 3 spør deltakere i yogatimen om tilbakemeldinger og anbefalinger (Tabell 4) og reflekterer over eget tiltak, deltakernes forventninger og timens effekt på deltakere (Tabell 8).

#### Utdrag fra feltnotater

5. Instruktøren sier: er glad at deltakere kommer, det var veldig få i starten, og mye flere nå. Instruktøren ser en positiv effekt på deltakerne – hvordan de var og hva de klarte i starten har blitt mye bedre nå etter de har vært på yoga regelmessig en gang i uka i flere uker. Den frivillige sier at deltakere har blitt mye mer oppmerksomme og lære villige. Er fornøyd med timen og hvordan gruppen gjorde øvelsene.

6. Instruktøren tror at deltakere ønsker avkobling, at de ønsker å slappe av og glemme sine problemer og bekymringer.

7. Instruktøren sier at det føles positiv gruppeenergi og god stemning, at det blir gjort noe verdig og viktig for menneskene rundt.

*Tabell 8. Utdrag fra feltnotatene 5-7.*

Gjennom utforskning har Informant 3 blitt kjent med arrangørene til en språkkafé og så funnet muligheter for sitt bidrag et annet sted, som det eksisterende nettverket henviste til (5.1.2). Slik kan man se en type dobbel utforskning – som først resulterte i personlige kontakter som etter hvert dannet utgangspunkt for personens frivillige deltakelse hos et annet fellesskap som hadde behov for en assistent.

Informant 3 fortalte også om sin erfaring på et samarbeidsforsøk med organisasjonen:

Jeg sjekket først gjennom organisasjoner jeg var før frivillig hos i Bergen. Men der ble det ikke noe av samarbeid. Jeg foreslo yogatimene, men de sa ganske indifferent at jeg kunne om jeg ville, men at det var noen som allerede hadde noen yogatimer av og til der, og de hadde generelt litt annen retning for aktiviteter – de møttes for å lage mat sammen. Jeg gjennomførte noen ganger med yoga, men de drev med andre typer aktiviteter og alt virket litt usikkert med tanke på tilgjengelighet av lokalene.

Dette forsøket viser til eksperimentering med å gjennomføre yoga hos en organisasjon, som ikke ble vellykket og ikke resulterte i en tjeneste for flyktingene på den tiden. Likevel førte det til den frivilliges læring og videre utforskning av samarbeidsmuligheter som resulterte i et tett samarbeid med en annen organisasjon (5.2.2).

### 5.3.2 Lokal kunnskap

De uformelle frivillige fremstår som sosiale bricoleurs som for et vellykket bricolage behøver og bruker lokal kunnskap og god forståelse av både lokalt miljø og lokalt tilgjengelige ressurser. Dette viser til den kritiske rollen den private, lokale kunnskapen og kontekstuelle informasjonen spiller (Zahra et al., 2009). Den lokale kunnskapen hos informantene er tett knyttet til utforskningsprosessen, men også danner grunnlaget for videre læring.

Informant 1 viser til hvor viktig den lokale kunnskapen om gyldige kontakter var for selve organiseringen og arbeidskoordineringen: «Jeg har lært hvordan jeg skal effektivt koordinere de ulike aktørene som hjelper – finne hvem som kan hjelpe, ta kontakt, avtale»; «Jeg har kontakt med mennesker som leverer hjelp til vanlig [...]» (Informant 1).

Informant 3 viser til utfordringer knyttet til manglende kjennskap til omgivelsene eller aktører i starten, som understøtter ideen om den kritiske rollen lokal kunnskap spiller for de frivilliges organisering: «Jeg har nylig flyttet til Oslo, så jeg måtte lære hva finnes hvor, bli kjent med menneskene for å bygge nettverk». Utfordringer utspilte seg i starten før informant klarte å utvikle kjennskap til de lokale omgivelsene og bygge nettverket:

I starten var det vanskelig – selv om jeg hengte opp plakatene, delte informasjon og avtalte med mennesker, var det ingen som kom første gang. Jeg ble trist at jeg brukte så mye tid og energi på det, men at ingen kom. (Informant 3)

Dette sitatet viser også til en underliggende læring gjennom et mislykket organiseringsforsøk, som underbygget videre utforskning av mer effektive informasjonsdelingsstrategier: «Gjennom bekjente og informasjonsdeling i ulike nettverk får folk vite om aktivitetene jeg organiserer» (Informant 3)».

Informant 2 forteller imidlertid om at det ikke tar lang tid før man likevel klarer å lokalisere de kontaktene man trenger gjennom utforskning: «Oslo er ikke så stor by, så man kjenner fort de mest aktive frivillige eller ledere i noen organisasjoner» (Informant 2). For å gjennomføre et arrangement med bærplukkingen manglet denne frivillige noen kunnskaper om de lokale turrutene og har derfor benyttet seg av den tilsvarende kunnskapen en av vennene hadde:

Det var så uvanlig for meg fordi jeg ikke hadde gjort noe lignende før, har aldri organisert turene med så mange mennesker. Det var uvanlig, men veldig interessant. Jeg fikk mye hjelp av vennen min som er godt kjent med Oslo og området rundt. (Informant 2)

Kunnskap om flyktingene sine behov forekommer også i et av tiltakene – online-kurset som Informant 2 sammen med andre frivillige ville utviklet (5.1.2). Her vil jeg legge til refleksjoner rundt dette fra et innenfra perspektiv. Det som ikke ble uttalt eksplisitt av informant, men som er et problem for eldre flyktinger – det er ofte mangel på kunnskap og ferdigheter innen bruk av digital teknologi, som i sin tur skaper en stor hindring for bruk av mange offentlige og

private tjenester online. Samtidig er nettbaserte tjenester og digitale programvarer noe annerledes enn i Ukraina, så selv for de yngre generasjonene kan det være nyttig med en innføring i bruk av spesifikke digitale løsninger. Slik fremstår de frivilliges initiativ som en løsning på utfordringer flyktningene kan møte på – utviklet med utgangspunkt i den lokale kunnskapen, og for flyktingens læring:

Det er mer som et læringstiltak for utvikling av IT-ferdigheter. Først så tenkte vi å organisere dette på ukrainsk, men så tenkte vi at det å ha det på norsk kan være nyttig for ukrainere som lærer norsk uansett. Hensikten er å fremme kunnskap om og utvikle grunnleggende ferdigheter i bruk av digitale hjelpemidler, apper og programmer. Og hvis vi lager det på norsk, tenkte vi at de skal være «dobbelnytte» – lære noe nytt og utvide ordforråd samtidig. (Informant 2)

Kjennskapen til flyktingens aktuelle behov vises i måten de frivillige ønsker å fremme flyktingenes språklæring ved å ha utviklet kurset på norsk. Denne genuine pedagogiske tilnærmingen viser til at de frivilliges lokale kunnskap kan støtte ikke kun frivilliges læring, men også læring hos flyktingene de hjelper.

### 5.3.3 Bruk av digitale verktøy

Etter å ha sett på hvordan de frivilliges læring er forankret i erfaringer og presentert rollen til lokal kunnskap som de frivillige bygger deres utforskning og organisering på, vil jeg presentere analysen av siste undertemaet som omhandler den viktige rollen *digitale verktøy* spiller for å støtte de frivilliges læring og organisering generelt.

En av de viktigste rollene til digital teknologi i læringen ligger i kommunikasjonsfunksjoner som muliggjør interaksjon mellom mennesker på tvers av ulike grenser og kontekster. Som jeg har nevnt tidligere i oppgaven (3.2) betraktes menneskers organisering som en sosial praksis der læring skjer ved hjelp av kulturell overføring – blant annet gjennom bruk av språk og tegn. Slik kan man betrakte mennesker som medierende ressurser for hverandre når de interagerer (Säljö, 2006). Digital teknologi gir de uformelle frivillige tilgang til andre frivillige, organisatoriske aktører og andre de samarbeider med, vil den betraktes som et viktig medierende artefakt som kan fremme kunnskapsdeling.

Alle frivillige bruker digitale verktøy, og spesielt sosiale nettverkstjenester, for å drive deres organisering. Informant 2 og 3 brukte primært sosiale nettverkstjenester til deres aktive

utforsking da de skulle bli frivillige: «Jeg kom på ulike aktiviteter som jeg så annonser for på Facebook, i ulike grupper der og i Telegram» (Informant 2); «Jeg sjekket Facebook, og egentlig overalt» (Informant 3).

Informant 2 understreker at nettbasert kommunikasjon hjelper å bevare kontakt med mennesker: «Så kommuniserer vi online, holder personlige kontakter». Dette muliggjør i sin tur fremtidig kunnskapsdeling, når den frivillige aktivt ser etter informasjon eller kunnskap hos mer kunnskapsrike andre – som i det eksemplet om en venn som hjalp med planleggingen av turer for bærplukkingen. Informant 3 fremhever også den viktige rollen til sosiale nettverkstjenestene som kommunikasjonsmedium: «Jeg bruker mest sosiale medier (Facebook, Instagram, Telegram, Viber) og direkte kommunikasjon med mennesker jeg møter».

Informant 1 sier at sosiale medier ble nyttiggjort for å finne relevant informasjon og se etter behovene til flyktingene (5.1.1.1). Dette kan igjen referere til utforsningsprosessen og utprøving som blir gjort gjennom digital teknologi.

Man kan også se at digital teknologi blir til både en ressurs og en plattform for organisering og dermed utforsking og læring. De uformelle frivilliges oppgavers variasjon og særegenhet kan tilsi at det er flere som utforsker ulike funksjoner av sosiale medier for å kunne benytte seg av de mulighetene som de medbringer. Slik har Informant 2 «[...] laget arrangementside, påmeldingsskjema, promoterte [...], inviterte deltakere», og det ble gjort for første gang og er dermed en utforsking som fører til nye digitale ferdigheter. Informant 1 har slik i starten blitt invitert i en gruppe i Spond-appen (5.1.1.2). Selv om informanten ikke sier hvordan appen ble først tatt i bruk, kan man anta at i likhet med andre digitale verktøy trenges det en viss grad av utforsking og refleksjon for å få innsikt i teknologiens funksjoner og muligheter.

En annen viktig funksjon til sosiale nettverkstjenester og applikasjoner er til å lage nettbaserte grupper, som kan ofte være lukket. De uformelle frivillige snakker om slike grupper når de omtaler Spond (Informant 1) der frivillige legger ut informasjon, koordinerer arbeid og kommuniserer, Telegram (Informant 2) der frivillige planlegger, samarbeider, kommuniserer og deler informasjon, og Facebook som var nevnt av alle informantene og som også har alle de ovennevnte funksjonene. Slike grupper kan fremstå som en nyttig kilde for frivilliges læring og en plattform for idé- og kunnskapsdeling. Disse kan relateres til virtuelle praksisfellesskap, siden alle frivillige jobber for å oppnå et felles mål, selv gjennom ulike tilnærminger og prosjekter. Selv om læringen gjennom bricolage karakteriseres først og fremst som

erfaringsbasert, kan disse virtuelle praksisfellesskapene være til støtte for de uformelle frivillige som kan søke råd, dele ideer, utveksle meninger og samarbeide. Dette er imidlertid et tema som kan selv bli grundig undersøkt i en annen forskning.

Man kan også se at Informant 3 har sammen med deltakere i yogatimen en chat for uformell kommunikasjon og en type virtuelt interessefellesskap (Fischer, 2001) der de utveksler og søker etter informasjon og meninger, avtaler og organiserer egne sammenkomster og planlegger reiser (Utdrag 8, Tabell 9), samt kommuniser på hverdagsbasis om noen praktiske spørsmål – som i tilfellet når en av deltakere trengte å bli sluppet inn i bygget (Utdrag 9, Tabell 9).

#### Utdrag fra feltnotater

8. Instruktøren forteller om glede av å bringe alle disse menneskene sammen – uansett ulike aldre, bosteder og profesjoner. Beskriver sin rolle som en slags kobling, og de har blitt som en vennegjeng takket være yogatimene. Forteller om deling av nyttig informasjon med deltakere – i chatten, ringer. De reiser sammen, bygger nettverket større.

9. Deltakere har en felles chat som den ene som kom forsinket ringte til, så en annen deltaker gikk og åpnet døra.

*Tabell 9. Utdrag fra feltnotatene 8-9.*

#### 5.3.4 Avsluttende kommentarer

Oppsummerende kan man si at de frivilliges læring er tett knyttet og gjennomsyrrer de frivilliges organisering. Den er dermed erfaringsbasert og muliggjort ved hjelp av refleksjoner og utforskning i situasjoner som krever problemløsning. Utforskning er en sentral prosess for de frivilliges læring som kan foregå i ulike kontekster der behovet for nye handlingsmåter oppstår. Det ble også vist at for å kunne drive med organisering for flyktningshjelp er lokal kunnskap en essensiell faktor. De uformelle frivillige som sosiale bricoleurs har allerede lokal kunnskap som både underbygger utforskningsprosesser og blir påvirket av dem. For de frivilliges utforskning og dermed læring spiller også digital teknologi en viktig rolle – den kan både i seg selv fremstå som en hjelpsom «kommunikativ partner» (Säljö, 2001) og kan bli brukt som artefakt for mediering av kommunikasjon og informasjonsutveksling. Her vil jeg også trekke inn noen autoetnografiske kommentarer (Tabell 10).



## Autoetnografisk kommentar

1. Utforsking: Som en uformell frivillig har jeg møtt på situasjoner og problemer jeg måtte aktivt søke løsninger på, enten det var gjennom Internett eller gjennom mine mer erfarne bekjente. Dette var ofte tilfellet når jeg skulle hjelpe med søknader til IMDI eller NAV, jeg hadde ingen kjennskap til disse og måtte aktivt lese meg opp og spørre andre frivillige hvordan de har gjort det og hvilken respons de fikk. Som følge av denne oppgaven har jeg lært hvordan man skal skrive søknadene, kommunisere effektivt med disse organisasjonene og fått kjennskap til hvem som hadde mer erfaring med dette. Hånd i hånd med utforsking gikk også refleksjon – hva har fungert bra, og hva som jeg måtte fikse på, hvordan kan det som fungerte i andre kommuner fungere her i Oslo. Det hjalp mye å få respons fra flyktningene på hvordan prosessene utviklet seg videre eller å få informasjon de fikk fra andre flyktningene eller frivillige aktører.

2. Lokal kunnskap: Jeg vil si at det å ha kjennskap til andre frivillige individer og fellesskap, til det de driver med og til ressurser de har, var veldig hjelpsomt for å kunne lokalisere hvem jeg kunne henvende meg til hvis jeg manglet noe eller trengte assistanse. I tillegg var det nødvendig å kjenne til hva flyktningene har behov for – er det vansker i kommunikasjon med NAV, da kan jeg bli med og tolke; er det barneklær de trenger, kan jeg henvende meg til bekjente som har et lager med donerte klær. Den lokale kunnskapen vokser stadig ved at man utforsker nye muligheter for handling, blir kjent med andre aktører og får tilgang til deres sosiale nettverk og materielle ressurser.

3. Bruk av digitale verktøy: Jeg har benyttet meg av digitale verktøy på flere ulike måter i ulike tiltak: for å kartlegge behovsgapet gjennom flyktnings og frivilliges grupper på sosiale medier; for å avtale samarbeid med frivillige og møter med flyktningene; for å hjelpe med kommunikasjon med myndighetene da jeg ikke kunne komme fysisk; for å dele informasjon om mine erfaringer (som kunne hjelpe andre); for å lære om andre sine erfaringer når jeg manglet kunnskap; for å lokalisere manglende ressurser; for å holde kontakt og bygge nettverket.

Tabell 10. Autoetnografiske kommentarer 7-9.

## 6. Diskusjon

I dette kapitlet vil jeg besvare oppgavens problemstilling «**Hva kjennetegner organisering og læring hos de uformelle frivillige som hjelper ukrainske flyktninger i Norge?**» ved å drøfte de presenterte funnene i lys av det teoretiske rammeverket og tidligere forskning. Først diskuteres det hvordan de uformelle frivilliges organiseringsprosesser kan karakteriseres ved hjelp av bricolage-konseptet (6.1). Etterpå skiftes fokuset til hvordan disse prosessene drives i det interpersonlige og interorganisatoriske rommet, der frivillige stadig forhandler grensene mellom ulike fellesskap, organisasjoner og institusjoner for å få jobben gjort (6.2). Til slutt skal jeg diskutere hva som kjennetegner læring i denne bricolage organiseringen (6.3).

Denne bricolage organiseringen blir framstilt i form av en modell (Figur 5) der sammenhengen mellom de ulike temaene fra analysen blir illustrert. Modellen er produsert som et resultat av fusjon mellom det teoretiske grunnlaget for studien og oppgavens egne funn.

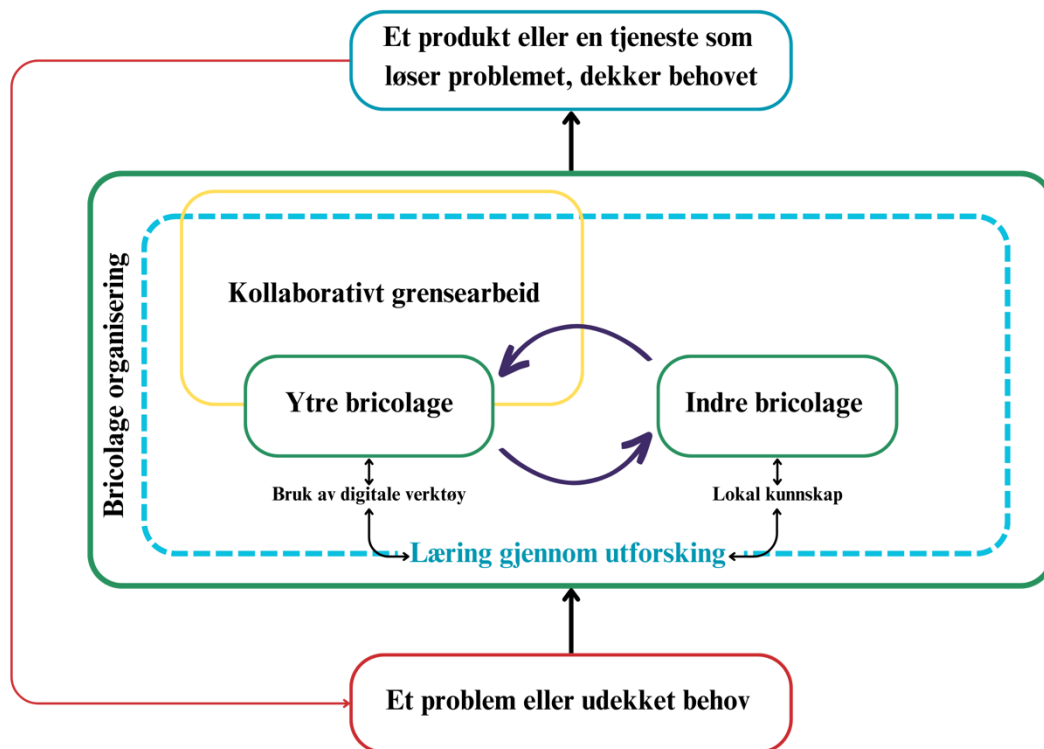
### 6.1 Bricolage organisering

I denne oppgaven har funnene angående de uformelle frivilliges organisering blitt illustrert gjennom begrepet bricolage (Lévi-Strauss, 1966) som i tradisjonell forstand har betegnet individers og organisasjoners evne til å anvende alle tilgjengelige ressurser for å få oppgaven eller jobben gjort, som krever improvisasjon og evne til å skape noe av ingenting. I samsvar med det teoretiske rammeverket har datamaterialet illustrert at de uformelle frivillige sin praksis og dermed organisering er sterkt preget av usikkerhet og hyppige endringer som i sin tur krever rask tilpasning, improvisasjon og kreativ bruk av ressurser.

#### 6.1.1 De uformelle frivilliges bricolage organiseringsmodell

Jeg vil presentere en modell (Figur 5) som med utgangspunkt i det konseptuelle rammeverket og i datamaterialet illustrerer de uformelle frivillige sin bricolage organisering. Startpunktet for denne prosessen er flyktningers udekkede behov – enten oppfattede eller reelle, som danner grunnlaget for uformell («emergent») frivillighet (Whittaker et al., 2015). Den ene frivillige har fokusert på å dekke elementære materielle behov ved å samle inn, transportere og dele ut tøy og andre ting. Den andre ønsket å legge til rette for flyktningenes integrering, hjelpe dem å knytte sosiale bånd og øke trivselen mens de befinner seg i en annen kultur. Mens den tredje fokuserte på å fremme fysisk og mental helse gjennom yoga og hjelp med tolking og

språklæring. Slik har de frivillige startet og drevet deres organisering for flyktninghjelp i over ett år nå. Som nevnt ovenfor vil jeg betegne denne organiseringen som bricolage.



Figur 5. De uformelle frivilliges organiseringsmodell.

Selv om bricolage ofte brukes om kombinerings og rekombinering av alle tilgjengelige fysiske (materielle) ressurser, har det vist seg at i de uformelle frivillige sitt tilfelle var andre typer ressurser minst like viktige – spesielt deres utdanningsbakgrunn, tidligere arbeidserfaring og sosiale kontakter. Dette viser til at organiseringsprosesser inkluderer både indre og ytre bricolage (Vanevenhoven et al., 2011). Disse refererer til at alle frivillige bygger på sine eksisterende kunnskaper og erfaringer (indre bricolage), samt tar i bruk alle nødvendige fysiske ressursene og redskapene, og benytter seg av sine sosiale nettverk (ytre bricolage). Sosiale nettverk viser å gi tilgang til andre typer ytre ressurser – materielle (som blant annet lokalene, midlene, yoga-redskapene), til indre ressurser (som andre sine kunnskaper eller andre sine erfaringer), og til flere sosiale ressurser. Kunnskaper og erfaringer på sin side kan også påvirke hvilke ytre ressurser som tas i bruk, og hvordan de tas i bruk. Derfor vil jeg understreke at det stadig skjer utveksling mellom ulike typer bricolage, avhengig av hvilke problemer som skal løses.

Som Weick (1993b) påpekte handler de uformelle frivillige hele tiden i kaotiske og skiftende forhold der de forblir kreative og kan ordne kaoset ved hjelp av sin kjennskap til ressursene. Deres bricolage innebærer kreativ bruk av ressurser som ble beskrevet og analysert tidligere (5.1.1), men det er også slik at de ikke kun utnytter (exploit) ressursene, men også aktivt utforsker (explore) og påvirker utforming av nye muligheter gjennom det de har tilgjengelig. Slik har for eksempel yoga instruktøren tatt initiativ og utforsket muligheter for å samarbeide og skaffe seg nødvendige ressurser for sine timer. Selv om denne frivillige ikke var kjent med organisasjonen, har det blitt mulig å få tak i både lokalet og utstyret, samt andre ressurser. Derfor vil jeg igjen påpeke at selv på individnivå ser man at de frivillige som bricoleurs kan aktivt påvirke og forme det som er ønskelig med de ressursene de har (Baker & Nelson, 2005).

Selve bricolage prosessen kan noen ganger betegnes som «dialog» (Duymedjian og Rüling, 2010) som bygger på en eksisterende «repertoar» av tilgjengelige ressurser, og som skjer gjennom sammensetning av de ulike ressursene. Her vil jeg trekke inn en tanke om at denne dialogen ikke kun innebærer kreativ bruk av ressurser, men også fremhever improvisasjon som en rask tilpasning og en måte å rekombinere ressursene på i selve prosessen. Dialogen som følger til en ny ordning av elementene (Lévi-Strauss, 1966) kan kreve improvisasjon for å kunne få til den ordningen man ønsker, uansett endringene som kan forekomme. Som vi har sett (5.1.3) var improvisasjon nødvendig i de frivilliges organisering i ulike situasjoner – både når det var behov for å underholde publikum for å lykkes med et arrangement, når det var ingen lokaler for å gjennomføre yoga, men det fungerte like godt i parken, eller når den frivillige var nødt til å raskt endre planene sine for å hjelpe med å laste en bil. Man ser naturligvis at ikke enhver oppgave eller prosjekt innebærer improvisasjon, men samtidig er det slik at de uformelle frivillige ofte improviserer rekombinering av ressurser (Witell et al., 2017) for å få jobben gjort.

For å få løst en oppgave eller et problem er det ikke alltid tilstrekkelig med kun ressursene man allerede har tilgjengelig, og det er ikke sikkert at en rekombinering av dem gjennom improvisasjon kan løse utfordringen heller. Dermed er den tredje og den siste viktige kjennetegn på bricolage, som man også kan se i alle de frivilliges organisering, nemlig evnen til å lage noe ut av ingenting (Baker & Nelson, 2005). Denne evnen hjelper å motstå miljømessige begrensninger og ikke la mangelen på ressurser hindre problemløsnings- og organiseringsprosessene. Som vist i analysekapittelet (5.1.2) manifesterer denne evnen seg på flere ulike måter – både i forhold til frivilliges egne roller, deres sosiale nettverk og aktiviteter og tjenester de utvikler. Det å lage noe av ingenting ifølge denne oppgaven kan være mulig både før organiseringen og for at denne organiseringen skal skje, som en delprosess i

organiseringen, eller som hele denne organiseringen der man ut fra behovene skaper noe nytt for å dekke dem.

### 6.1.2 Kan det være sosial bricolage?

Jeg vil også påstå at de uformelle frivilliges bricolage kan forstås, i alle fall til dels, som sosial bricolage. Som vist tidligere i oppgaven (3.6.2) har Zahra og kolleger (2009) introdusert begrepet sosial bricoleur. Sosiale bricoleurs beskrives som personer som har noble motiver og vil hjelpe å dekke sosiale behov ved hjelp av sine lokale kunnskaper og andre tilgjengelige ressurser. Konseptet sosial bricolage ble videreutviklet og utdypet av Di Domenico og kolleger (2010). Forfatterne fant tre konstrukter som er spesifikke for sosial bricolage (Tabell 2), utover de tradisjonelle kategoriene som jeg allerede har presentert. Disse er sosial verdiskaping (social value creation), stakeholder deltakelse og overtalelse (persuasion).

De frivillige fremstår som sosiale bricoleurs hvis vi tar i bruk Zahra og kolleger sin beskrivelse av deres motiver og handlinger. Man ser at alle frivillige fra utvalget startet som frivillige nettopp fordi de ville gjøre noe bra og hjelpsomt (5.1). De er i ferd med å dekke behovene til flyktningene, som ellers ikke var dekket av andre, eksempelvis offentlige instanser. Det å forsøke å forsikre en bedre integreringsprosess, å bevare flyktningenes helse og å fremme sosial deltakelse kan være til hjelp for både målgruppa (flyktninger) og samfunnet generelt. Slik kan man betegne de uformelle frivillige som sosiale bricoleurs.

Det er imidlertid viktig å si at det er svært begrenset hvorvidt de to andre konstruktene av sosial bricolage (stakeholder deltakelse og overtalelse) kan anvendes på individnivå, siden Di Domenico og kolleger (2010) har utviklet konseptet med utgangspunkt i sosiale foretagender. Konstruktene behøver en ytterlig operasjonalisering for å kunne overføre dem til å gjelde for de individuelle frivillige aktørene sin organiseringsnivå. Med utgangspunkt i forfatternes beskrivelser av de ulike konstruktene kan man likevel trekke noen likheter mellom stakeholder deltakelse og deltakelse av andre individer med mer ekspertise i de frivilliges tiltak og aktiviteter; samt overtalelse kan manifestere seg som forhandlinger og avtaler mellom de frivillige og ledelsen i organisasjonene de samarbeider eller ønsker å samarbeide med. Samtidig er det ganske stor enighet blant de ulike aktørene i samfunnet, og det er flere som er villige til å bistå selv uten at de trenger å bli overtalt. Dermed forblir spørsmålet om sosial bricolage åpent og tas opp senere som ett av forslagene til videre forskning.

### 6.1.3 Bricolage organisering i lyset av Weick's organiseringsteori

For å argumentere for bricolage-konseptet sitt relevans for de uformelle frivilliges organisering vil jeg også vende blikket mot Karl Weick (1979) sin organiseringsmodell (3.5) som bygger på at organisering innebærer at man hele tiden etterstreber reduksjon av tvetydigheten (equivocality) for å kunne løse problemer. Man ser imidlertid at bricolage er nettopp den strategien som de uformelle frivillige bruker for å kunne håndtere usikkerheten og tvetydigheten av situasjoner og problemer de møter på. I Weick (1979, s. 5) sin beskrivelse av organisasjoner, nevner han også at «making do» er et viktig element i organiseringsprosessen. Making do er et viktig kjennetegn ved bricolage uansett om man fokuserer på individ- eller organisasjonsnivå. Dermed vil jeg understreke at selv når man tar utgangspunkt i Weick sin organiseringsteori, ser man klare koblinger til bricolage-konseptet.

Weick (1993b) har også selv anvendt bricolage – blant annet når han omtaler det som kan understøtte organisasjoners resiliens eller når han sammenligner jazz-improvisasjon med bricolage (1993a). Selv om dette peker i retning av konseptets relevans, er det hovedsakelig improvisasjon som står i fokus når forfatteren omtaler bricolage. Improvisasjon på sin side betraktes som et nøkkeltkjennetegn på uformell (emergent) frivillighet (Whittaker et al., 2015). Dette viser igjen til bricolage-konseptets relevans for oppgaven.

I samsvar med Weick (1979) sin teori ser man også at de uformelle frivillige ikke handler i isolasjon, for jo mer komplisert og utfordrende et problem er, jo mer hjelp og støtte behøver de fra andre. Derfor spiller kommunikasjon og samarbeid en essensiell rolle i en bricolage organisering så vel som i enhver annen organiseringsprosess.

Jeg vil også belyse de tre organiseringsfasene vi finner i Weick sin teori (Tabell 1) i lyset av bricolage konseptet og dets kjennetegn – her blir enactment, selection og retention presentert med de originale betydningene (kolonne i midten) og de bricolage aspektene (kolonne til høyre) som kan relateres til hver av fasene (Tabell 11).

<b>Enactment</b>	Meningsskaping om ulike sosiale problemer, utfordringer og frivillig arbeid.	Meningsskaping om flyktningers udekkede behov (et problem), hvor behov for hjelp er, hvilke frivillige initiativ finnes.
<b>Selection</b>	Prosessene der man velger handlingsmåter for å løse problemene.	Selve bricolage-prosessen; bruk av ressurser fra repertoaret; improvisasjon der man må rekombinere ressursene.
<b>Retention</b>	Bevare det som var lært i løpet av de to prosessene for fremtidig bruk.	Ny repertoar – ny sammensetning av ressurser (nye sosiale nettverk, nye måter å handle på, kunnskap deles med andre).

Tabell 11. De uformelle frivilliges bricolage i lyset av Weick's organiseringsmodell.

Med dette vil jeg fremheve at selv organiseringsmodellen som er laget for et organisatorisk nivå i utgangspunktet kan benyttes også på et individnivå og kan relateres til bricolage ikke kun med tanke på improvisasjon, men i forhold til alle faser i organiseringsprosessen. Selvfølgelig er dette en forenklet sammenligning som må videre teoretiseres og utforskes for å kunne knytte disse konseptene, men i oppgavens rammer er det nyttig å kunne se at de uformelle frivilliges bricolage organisering kan også relateres til en etablert organiseringsteori.

## 6.2 Grensearbeid som et viktig element i de uformelle frivilliges organisering

Det som kjennetegner de uformelle frivillige sin bricolage organisering er også samarbeid på tvers av ulike kontekster – ofte i det interorganisatoriske rommet. Som det ble nevnt i forrige delkapittelet og i analysedelen har det vist seg at for å håndtere komplekse oppgaver og utfordringer, trenger de frivillige ofte hjelp fra andre aktører. De uformelle frivillige utfører derfor mye grensearbeid (3.3.2) for å kunne samarbeide med og skaffe seg ressurser fra andre aktører og organisasjoner. Siden de uformelle frivillige stadig forhandler grensene for å kunne få til effektivt samarbeid som i sin tur er nødvendig for å få løst problemet som står i fokus, kan man betegne det som *kollaborativt grensearbeid* (Langley et al., 2019).

Det kollaborative grensearbeidet knyttes i oppgavens modell (Figur 5) til ytre bricolage, siden grensearbeidet er knyttet til ressursene som finnes utenfor selve individet. Gjennom kollaborativt grensearbeid kan de uformelle frivillige få tak i ressurser som ikke er direkte tilgjengelige fra deres eget repertoar, mens aktørene og organisasjonene de samarbeider med kan få tak i de uformelle frivillige sin lokale kunnskap og deres kompetanse. Man har imidlertid

sett at det er ganske stor enighet om å hjelpe fra begge sidene – både fra de uformelle frivillige sin side og fra eksterne aktører og organisasjoner sin side. Med utgangspunkt i eksisterende litteratur kan et slikt samarbeid betegnes som en unik kollaborasjon mellom «emergent volunteerism» og «extending volunteerism» (Whittaker et al., 2015), der de uformelle (emergent) frivillige er et bindeledd mellom flyktningene som trenger hjelp på den ene siden og aktørene/organisasjonene som kan bistå med deres ressurser på den andre siden.

De uformelle frivillige som grensekryssere spiller også en essensiell rolle i relasjonsbyggingen og informasjonsdelingen med relevante eksterne aktører og fellesskap. Dette viste seg i dataene da alle deltakere skulle understreke hvor viktig nettverksbygging er for dem er (5.2).

Analysen har også vist at det er særlig tre kontekster de uformelle frivillige utfører kollaborativt grensearbeid på – med *andre uformelle frivillige aktører*, med *frivillige organisasjoner* og med *konvensjonelle organisasjoner og institusjoner*. Som man ser samhandler alle deltakere i studien med mange andre aktører, og det er avhengig av oppgaven og aktørers tilgjengelige ressurser som de uformelle frivillige kan ta i bruk. Som nevnt ovenfor er det ofte slik at de uformelle frivillige kan representere begge parter – flyktningene de hjelper og organisasjonene de samarbeider med.

Man kan se at det er flere ulike former for uformell frivillighet. Selv i denne studien representerer utvalget de forskjellige retningene av frivillig innsats. Derfor kan man snakke om at det er grenser mellom ulike uformelle frivillige individer, grupper og fellesskap, siden ulike frivillige driver med organisering av ulik type og har tilgang til ulike sosiale kontakter og fysiske ressurser.

Slik kan et effektivt samarbeid mellom de ulike uformelle frivillige aktørene føre videre til at man kan forhandle grensene med andre aktører og organisasjoner – ut av et utvidet sosialt nettverk. Man ser at et felles mål hos de uformelle frivillige som hjelper flyktningene kan hjelpe å overkomme til og med de geografiske grensene og koordinere samarbeid ved hjelp av digital teknologi. På lik linje med den geografiske spredningen av frivillige initiativ i løpet av forrige flyktningekrise i Norge (Fladmoe, 2018), ser man at det er flere «hjelpesgrupper» på Facebook rundt omkring i landet, som samarbeider på tvers av de geografiske grensene. Jeg vil også understreke at grensene er heller fluide enn fastsatte (Langley et al., 2019), det vil si at samarbeid mellom ulike frivillige aktører kan føre til endring i grensene hvis det for eksempel oppstår noen varige samarbeidsrelasjoner eller til og med fellesskap.



Arbeid på grensene mellom de uformelle frivillige på den ene siden og frivillige organisasjoner eller andre organisasjoner/institusjoner på den andre siden, preges av gjensidig hjelp. Det er ikke en avhengighet siden frivillige kan utføre arbeid selv med et begrenset repertoar av ressurser, men snarere en prosess av gjensidig utveksling av ressursene. De uformelle frivillige bringer inn sine ideer og ressurser, inkludert tilgang til flyktningmiljøer og lokal kunnskap (Zahra et al., 2009) om flyktnings behov, som organisasjoner ikke har direkte tilgang eller kjennskap til. De uformelle frivillige på sin side får tak i de ressursene som er ønskelige og som kan forenkle eller forbedre deres organisering.

Det er verdt å nevne at de uformelle frivillige kan karakteriseres som en type medium mellom organisasjonene og flyktningene. Dette var mest synlig i eksemplene der frivillige skulle tolke informasjon fra og til flyktninger i deres kommunikasjon med offentlige aktørene og myndighetene, men også der den frivillige assisterte på språkkafé for å fremme språklæring og forenkle kommunikasjon. Ut fra Vygotsky (1978) sin sosiokulturelle terminologi kan man betrakte selve de frivillige som «medierende artefakter» som hjelper å overføre informasjon og kunnskap.

Selv om mesteparten av uformell frivillighet er usynlig og ikke fører til pågående og formell organisering (Whittaker et al., 2015, s. 363) er det viktig å påpeke at de uformelle frivillige kan kombinere uformell frivillig innsats og formell deltakelse i frivillige organisasjoner. En av frivillige driver en hybrid organisering – kombinerer uformell frivillighet og registrert medlemsrolle i en frivillig organisasjon. Samtidig har analysen vist (5.2.2) at samarbeid med frivillige organisasjoner er oftest uformelt. Dette gjelder blant annet informasjonsspredning på vegne av organisasjoner, tolking og kommunikasjonsassistanse og rekruttering av deltakere til organisasjoners arrangementer.

Når jeg ovenfor nevnte en kollaborasjon mellom emergent og extending frivillighet (Whittaker et al., 2015) omhandlet det de uformelle frivillige sitt samarbeid med konvensjonelle organisasjoner og institusjoner som i utgangspunkt ikke har noe med frivilligheten å gjøre. Samarbeid i denne konteksten bidrar til relasjonsbyggingen, som i sin tur gir tilgang til flere ulike ressurser for de frivilliges indre og ytre bricolage (Vanenhoven et al., 2011). Man ser imidlertid at organisasjoner som vil utvide sine roller i frivilligheten kan og effektivt legger til rette for at menneskene som har «behov å gjøre noe» (Jumbert, 2021) samarbeider med dem. Dermed kan man snakke om initiativ og forhandling av grensene fra begge sidene.

### 6.3 Er det noe læring i en slik bricolage organisering?

Når det gjelder de uformelle frivilliges læring, har det vært begrenset med tidligere forskning man kunne bygget på. Som jeg vil drøfte i dette delkapittelet er årsaken til dette ikke manglende læring, men heller en utfordrende natur læringen i en slik kontekst har for forskningen. Utfordringer for forskningen ligger først og fremst i at de uformelle frivilliges læring er uformell, tilfeldig og ofte taus (Schugurensky, 2013).

Krisekonteksten generelt og den uformelle krisehåndteringen de frivillige driver med er fylt med situasjoner som er preget av usikkerhet og endringer, så det kreves mye fleksibilitet og kreativitet for å kunne håndtere dem (Kendra & Wachtendorf, 2003). I denne oppgaven ble det vist hvordan denne fleksibiliteten og kreativiteten inngår i de frivilliges bricolage gjennom både kreativ bruk av ressurser, nyskaping og improvisasjon, men det er også viktig å påpeke hvordan de fremmer de frivilliges læring.

Det læringsteoretiske landskapet er veldig bredt, og det er umulig å passe inn alle situasjoner og kontekster i en teori eller et perspektiv. Det er viktig å understreke at læring også er en «sensitizing concept» (3.6) som kan vise sin essens på forskjellige måter avhengig av hvilken tilnærming man tar i bruk. For denne konteksten der den formelle læringen og refleksjonen rundt egen læring hos de uformelle frivillige er minimale (som jeg har erfart gjennom intervjuene), har den pragmatiske læringsteorien vært det verktøyet som har hjulpet meg med å fange essensen spesifikt av de uformelle frivilliges læringsprosesser. De viser seg at læring foregår gjennom selve organisering, det er ingen kurs eller opplæringstiltak som organisasjonsfrivillige har. I tillegg har de uformelle frivillige vanligvis ingen fellesskap som de deltar jevnlig i, heller ingen kolleger som de kan lene på for støtte og hjelp på hverdagsbasis. De lærer derimot gjennom utforsking, nye erfaringer og kollaborasjoner (intensjonelle eller tilfeldige).

Slik vil jeg her bruke ideene til Dewey (1938) om at de uformelle frivilliges læring kan betegnes som «learning by doing», der jeg benytter meg av slagordet for å vise til at læringen gjennomsyrrer deres organiseringsprosesser og er på en måte avhengig av den – avhengig av erfaringene de frivillige har og av utforskingen de frivillige utfører. Samtidig er erfaringene også avhengige av de frivilliges kunnskap som gir dem utgangspunkt og rom for utforsking i de stadig endrende omgivelsene. Dette kom også frem i dataanalysen gjennom to kategorier – *utforsking* og *lokal kunnskap*. Utforsking skjer gjennom problemløsning og

situasjonshåndtering, der de frivillige gjennomgår og anvender deres ideer og kunnskap. Som Elkjaer (2009) påpeker innebærer utforskning også refleksjon, og man kan se at de frivillige hele tiden søker etter tilbakemeldinger og reflekterer over deres handlinger og erfaringer. Dette refererer til poenget om kognisjon som et viktig middel som kan transformere erfaringer til læringserfaringer. Lokal kunnskap er samtidig et utgangspunkt for og et resultat av erfaringer. Kunnskapen er lokal fordi de uformelle frivillige handler i særegne omgivelser som de må kjenne godt til for å kunne løse det problemet de sikter på å løse. Startpunktet ligger allerede i kjennskapen til lokale mangler eller flyktningers behov. Lokal kunnskap om andre frivillige aktører og initiativ utforskes på bakgrunn av allerede eksisterende kunnskapsbase. På modellen (Figur 5) er derfor lokal kunnskap illustrert som knyttet til indre bricolage (eller mer presist indre ressurser som anvendes i indre bricolage), men også som nye ressurser de frivillige får gjennom utforskning og organisering og tilføyer til bricolage repertoar.

Et annet viktig middel er kommunikasjon (Elkjaer, 2009). Kommunikasjon kan både danne grunnlaget for utforskning og kan skje som resultat av utforskning og reflekterende tenking. Dette kan illustreres med et eksempel der den frivillige får nye ideer og finner nye problemløsningsstrategier i resultatet av samhandling med andre individer, men også der den frivillige gjennom en aktiv reflekterende tenking kommer til nye handlingsmåter som innebærer kommunikasjon og samarbeid med andre som kan hjelpe i problemløsningen. Det som imidlertid var interessant og fremtredende i datamaterialet er at mesteparten av kommunikasjon og samhandling foregår ved bruk av digital teknologi – gjennom telefonsamtaler, e-poster og spesielt sosiale nettverkstjenester. Derfor er *bruk av digitale verktøy* også blitt til et av de viktigste undertemaene som angår de uformelle frivilliges læring.

På den ene siden fremstår digitale verktøy som «artefakter» (Vygotsky, 1978) som kan mediere kommunikasjon mellom de uformelle frivillige og andre individene, eller mellom de frivillige og omverden (Wertsch, 2007). På den andre siden ser man at digital teknologi kan selv fremstå som en «kommunikativ partner» (Säljö, 2001) i at man «spør» Google eller i at man oppdager informasjonsrike artikler og innlegg på sosiale medier. Man kan også trekke eksemplet med nylig AI utvikling og popularitet av ChatGPT som mennesker kommuniserer med. Selv om AI teknologien ikke var nevnt i datamaterialet, er det et godt illustrerende eksempel på hvordan digital teknologi kan delta i interaksjonen. De uformelle frivillige har imidlertid flere ganger sagt at de sjekket innleggene i gruppene på Facebook eller Telegram for å vite hvor de skal, uten å kommunisere direkte med andre frivillige. Slik vil jeg påstå at læringsmuligheter ligger

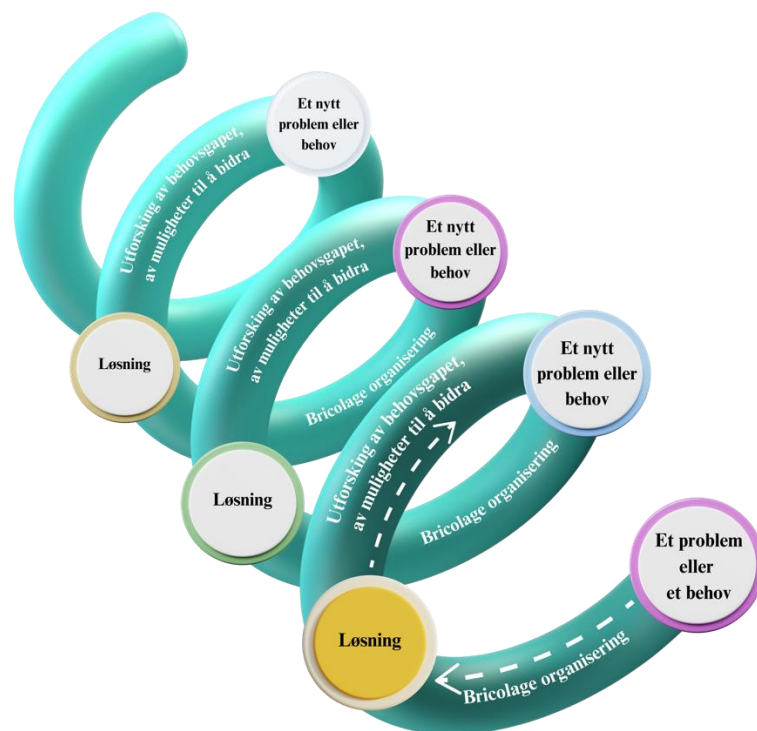
både i kommunikasjonen mellom menneskene, som er oftest mediert av digital teknologi, og i interaksjonen mellom mennesket og digitale verktøy.

Bruk av digital teknologi i modellen vises å være knyttet til både læring og ytre bricolage, siden det er både en ressurs de frivillige bruker for spesifikke praktiske formål og et lærende (kommunikativt) verktøy som selv kan fremme læring. I tillegg kan læring innebære utforsking av nye sider ved digital teknologi, som i sin tur beriker bricolage repertoar med nye måter å benytte seg av teknologi på. Derfor er dette også illustrert (Figur 5) med tosidige piler som viser til muligheter for gjensidig påvirkning mellom læringsprosessene og bricolage-organiseringen.

## 6.4 Særegenheter ved de uformelle frivilliges bricolage

### 6.4.1 Bricolage organiseringens tidsdimensjon

Tid er en viktig dimensjon i de uformelle frivilliges organisering av flere grunner. På modellen (Figur 5) som er presentert i starten av kapitlet, ser man en rød pil som følger fra problemløsning eller behovsdekning tilbake til et problem eller et behov. Med dette vil jeg understreke at de uformelle frivillige organiserer sitt arbeid på en måte som er sirkulær eller til og med spirallignende (Figur 6).



Figur 6. De uformelle frivilliges langvarig organisering.

Dette betyr at når de frivillige har klart å løse problemet eller fylle inn behovsgapet, ser de aktivt etter andre mangler. La oss tenke på eksempelet med yoga-instruktøren som gjennomfører timer for flyktingene og samtidig tar seg av språklæringen ved å assistere på språkkafe og inkludere språkopplæring i sine timer (Tabell 4). I dette eksempelet er den frivillige i en pågående organisering av yogatimer der hensikten er forbedring av flyktingers mentale og fysiske helse, samtidig som den frivillige også tar på seg en oppgave for å løse et helt annet problem – manglende språkkunnskaper. Man finner egentlig lignende eksempler hos alle informantene. Informant 1 som først drev med utdeling av klær til flyktingene tok på seg et annet ansvar etter behovet for klær har blitt oppfylt, eller i alle fall minimert. Informant 2 som begynte med oversettelses- og tolkehjelp har videre begynt å samarbeide med en organisasjon der behovet endret fra språkhjelp til integreringsarbeid (kulturelle arrangementer). Denne informanten har samtidig begynt å organisere arrangementer i samarbeid med catering-selskapet og å samarbeide med andre uformelle frivillige om utvikling av online-kurset.

På denne måten kan man si at de uformelle frivilliges organisering kan være både kortsiktig (når de finner løsning på et akutt problem, som for eksempel mangel på klær) og langvarig (når de frivillige stadig finner nye behov og mangler, ofte samtidig med andre tiltak de organiserer).

Dette kan knyttes til en særegenhet ved konteksten som blir studert. I samsvar med Simsa og kolleger (2018) ser man at siden krig og flyktingkrise har langvarige forløp i motsetning til naturkatastrofene, som i sin tur har «et lavt punkt» der det verste som kom til å skje har allerede skjedd (Baum et al., 1983) og som derfor behøver rask håndtering i løpet eller rett etter hendelsen. Langvarige kriser krever derimot langvarige frivillige initiativ, men de kan være fragmenterte – bestående av flere organiseringsprosesser og tiltak, ut fra aktuelle og endrende behov.

En annen tidsaspekt ved de uformelle frivilliges organisering er at de trenger å handle raskt – problemet kan ikke vente, og de må håndtere denne spontaniteten raskt for å løse problemet. Her kan jeg trekke eksemplet med min erfaring i det nasjonale mottakssenteret (Tabell 5) der jeg egentlig bare skulle følge familiemedlemmene mine, men der jeg plutselig måtte tolke og mediere kommunikasjon mellom flyktingene og de norske myndighetene. Siden tradisjonelle organisasjoner ofte behøver tid for iverksettelse av tiltak (og man kan mistenke det er derfor det ikke var noen tolk til stede på mottakssenteret), kan man si at det å handle raskt og fleksibelt er de uformelle frivilliges fortrinn i organiseringsprosessene.

Sist, men ikke minst snakker man om at de uformelle frivilliges organisering er ofte midlertidig. Likevel finner man flere eksempler på hvordan de uformelle frivillige enten deltar i andre krisehåndteringsprosesser enten som frivillige ved organisasjoner eller danner egne ad-hoc organisasjoner som også kan bli formalisert (Whittaker et al., 2015; Boersma et al., 2019; Jumbert, 2021). Det er nå for tidlig å si hva fremtiden til den uformelle frivillige organiseringen er, men pågående krig i Ukraina og flere konflikter andre steder i verden tilsier at det er mulig at den uformelle frivilligheten fortsetter å vokse og eventuelt involverer andre aktører som har de nødvendige ressursene for fremtidige organiseringsprosesser.

#### 6.4.2 Er ingenting egentlig ingenting?

I motsetning til kvanteteori som har bevis på at noe kan skapes av ingenting, har bricolage alltid noe som ligger til grunn for «ingenting». Når Baker og Nelson (2005) skrev om hvordan bricoleurs lager noe av ingenting, gjaldt det først og fremst tjenesteutvikling. Slik har forskere beskrevet blant annet en elektriker som sammen med venner har ut av ulike detaljer laget et verktøy for å teste jordkabler. Eller en bonde som laget en maskin som omdannet metan fra forlatte kullgruver som befant seg i hans eiendom til elektrisitet ved å ta i bruk generatoren han hadde.

Disse eksemplene viser at bricolage egentlig bygger på eksisterende ressurser. Det som er verdt å nevne er at gjennom kreativ ressursbruk er de opprinnelige ressursene omdannet fra å være noe farlig (i bondens eksempel) eller noe adskilt (som elektrikerens detaljer) til noe verdifullt og hjelpsomt. Her illustrerer forfattere først og fremst ytre bricolage der ulike fysiske ressurser blir kombinert for å skape en innovativ løsning.

I denne oppgaven er det imidlertid ikke kun selve tjeneste- eller produktutvikling som er i fokus. Jeg har sett på de uformelle frivilliges bricolage for både tjenesteutviklingen (kulturelle, fysiske, og sosiale aktiviteter), for deres rolleutvikling og nettverksbygging. I alle tilfeller hadde de noe å bygge på. De brukte sine arbeidserfaringer og kunnskaper for organisering, bygget på kjennskapen til sosiale medier for å finne informasjon, samt brukte eksisterende nettverk for videre nettverksbygging og ressursanskaffelse .

Metaforen om *å lage noe av ingenting* passer i denne oppgaven, men skal ikke forstås bokstavelig. Den skal heller vise til hvordan de uformelle frivillige kombinerer ressurser, som i utgangspunktet ikke hadde noe med hverandre å gjøre, for å skape en helhetlig løsning eller en godt utviklet tjeneste.

### 6.4.3 Zoome ut på bricolage organisering

Det som jeg kan påstå med utgangspunkt i datamaterialet, som er analysert i lyset av tidligere forskning og oppgavens konseptuelle rammeverk, er at det å betegne de uformelle frivillige sine organiseringsprosesser som bricolage kan gi nyttige innsikt både på individnivå og på et mer overordnet nivå av de uformelle frivilliges praksis, eller til og med de frivilliges praksis generelt. I denne oppgaven har jeg hovedsakelig zoomet inn (Nicolini, 2009) på de uformelle frivilliges organisering i praksis og på læring-i-organisering (3.3), men for å fokusere på hele praksisen trenger man å kunne zoome ut. Dette innebærer å kunne karakterisere praksisen på et mer overordnet nivå, og kunne se dens særegenheter, skiller og sammenhenger.

På den ene siden kan noen uformelle frivillige fremstå som mulige deltakere i praksisfellesskap (3.3.1) som har et delt repertoar og samarbeider jevnt for å oppnå felles mål, eller som deltakere i virtuelle praksisfellesskap, som jevnlig kommuniserer over sosiale medier, lærer av hverandre der og løser et felles problem ved hjelp av en slik digital samhandling. Samtidig som man kan lett forestille seg dette, var det ikke direkte observert hos de frivillige i utvalget. Det var ingen homogen gruppe som samarbeidet hele tiden om felles oppgaver. Selv om man kan si at det overordnede målet hos alle de uformelle frivillige som hjelper flyktingene er flyktinghjelp, manifesterer dette målet seg i flere forskjellige fokusområder, delmål, oppgaver og situasjoner. Studien har vist at de uformelle frivillige ofte samarbeider med aktørene som kan være til hjelp i problemløsningen, og det er vanligvis helt forskjellige individer og organisasjoner. Spørsmålet om de formelle frivilliges deltakelse i praksisfellesskap er derfor et helt annet spørsmål som kan etterlates til videre forskning (7.3).

På den andre siden kan de uformelle frivillige karakteriseres som interessefellesskap (Fischer, 2001) siden interessefellesskap betegner mer heterogene fellesskap der individene med ulike bakgrunn samarbeider for å løse et problem. De uformelle frivilliges kollaborasjoner er på lik linje med interessefellesskap midlertidige – utformes i en spesifikk kontekst, for spesifikke prosjekter eller oppgaver, og oppløses etter at prosjektet ble fullført eller problemet løst (Fischer, 2001). I denne oppgaven har jeg fokusert på de individuelle frivillige aktører og deres organisering, mens det å fokusere på de uformelle frivilliges interessefellesskap hadde flyttet fokuset på et mer kollektivt nivå der sammenhenger og tendenser i samarbeidet utgjør en egen interesse for forskningen. Samtidig vil jeg understreke at det å betegne de uformelle frivillige som interessefellesskap endrer ikke det som kjennetegner deres organisering – kreativitet i bruk av ressurser, innovasjon og nyskaping er fremdeles de trekkene ved deres arbeid.

Et interessant skille ser man imidlertid mellom de uformelle frivillige og ekspertfellesskap. De sistnevnte kan forekomme på ulike nivåer – som team, prosjektgrupper og hele profesjoner. Man kan ikke betegne de uformelle frivillige som ekspertfellesskap, siden de ofte ikke har et felles kunnskapsdomene eller felles måter å gjøre ting på som kjennetegner ekspertfellesskap (Haas, 1992). De uformelle frivillige handler oftest på tvers av kunnskapsdomener og representerer ulike profesjonelle bakgrunn, selv de i studiens utvalg (4.3.2). Ekspertfellesskap har som regel en institusjonalisert form – det vil si at de handler innenfor noen gitte rammer som bestemmes av for eksempel deres profesjon. Dette gjør dem mindre fleksible og for å forhandle grensene eller fremme endringene trenges det som regel mye tid og andre ressurser. De uformelle frivillige i sin tur kjennetegnes av fleksibilitet, og flere frivillige representerer ulike domener, som peker på tverrfaglig samarbeid. Jeg kan ikke si at alle de uformelle frivillige representerer ekspertfellesskap, selv om de i studiens utvalg gjør det. Poenget med å sammenligne dem med ekspertfellesskap er imidlertid litt annerledes og tas opp nedenfor.

De uformelle frivilliges fleksibilitet og fleksibilitet generelt innebærer en endringskomponent. Flexibilitet er både den nye generasjonens krav til fremtidig arbeid (Onaga & Ogunyemi, 2022) og egenskap som er nødvendig for å takle utfordringer og komplekse problemer som menneskeheten står overfor. Både miljøproblemer, klimaendringer, naturkatastrofer og sosiale kriser er preget av usikkerhet og ustabilitet og krever derfor en mer fleksibel og kreativ tilnærming til håndteringen (Kendra & Wachtendorf, 2003). Det at man stadig beveger seg mot en mer hybrid og fleksibel organiseringsform – fra stabile organisasjonsformer og ekspertfellesskap til mer uformell deltakelse (Boersma et al., 2019, s. 736) kan dermed være en mulig løsning på akutte miljøproblemer. På lik linje med bricolage for flyktningshjelp, kan en fleksibel og kreativ organisering være nøkkelen til håndtering av andre komplekse globale problemer for å kunne bygge bærekraftige samfunn. Som vist kan de uformelle frivilliges evne til å kombinere effektiv organisering for både kortvarige tiltak og mer varige prosjekter kontrasteres med de relativt rigide og trege strategiene som konvensjonelle organisasjoner og praksisfellesskap opererer med. Derfor vil jeg foreslå at bricolage organisering kan potensielt være en ressurs eller en modell for mer bærekraftig arbeid i fremtidig arbeidsliv.



## 5. Avslutning

Denne oppgaven har undersøkt hva som kjennetegner de uformelle frivilliges organisering og læring. De uformelle frivillige og deres organiseringsprosesser har blitt fokuset for oppgaven grunnet temaets aktualitet og viktighet. Som jeg og min familie har opplevd, og som tidligere litteratur har vist, er uformell (eller også emergent) frivillighet en stor kraft for krise- og katastrofehandlingen. Siden tidligere forskning ikke fokuserte på særegenheter ved de uformelle frivilliges organisering, og hadde enda mindre fokus på læring hos de uformelle frivillige, var dette et både utfordrende og spennende prosjekt.

For å belyse oppgavens problemstilling har jeg utformet tre forskningsspørsmål som fokuserte på tre ulike kjennetegn – på selve organiseringen, på samarbeid med andre aktører og organisasjoner og på læringen som foregår i denne organiseringen. For å kunne få svar på dette ble begrepene organisering, frivillighet og læring operasjonalisert og teoretisk begrunnet. Kollaborativt grensarbeid fremsto som et nyttig begrep for å kunne forklare de frivilliges samarbeid i det interpersonlige og interorganisatoriske rommet. Den teoretiske innrammingen består av det sosiokulturelle synet på læring, en praksisbasert tilnærming til de frivilliges organisering og læring, samt mer spesifikke teoretiske verktøy – som pragmatisk læringsteori, organiseringsteori, grensarbeid og bricolage konsepter.

Med utgangspunkt i den valgte tematikken og den tilgjengelige forskningen har de kvalitative metodene blitt valgt som de mest hensiktsmessige for denne oppgaven. Den kvalitative metodetriangelingen besto av tre intervjuer, en observasjon og autoetnografi. Det ble først utført en refleksiv tematisk analyse av intervjudata, som ble komplementert av feltnotater og autoetnografiske refleksjoner. Tematisk analyse resulterte i tre hovedtemaer: de uformelle frivilliges organisering som bricolage, deres grensekryssing, og læring i denne organiseringen.

De uformelle frivilliges bricolage i denne oppgaven fremstår som en prosess eller til og med flere prosesser som gjennom kreativ bruk og kombinerer av ressurser, improvisasjon og nyskaping (det å lage noe av ingenting) kan føre til løsning av problemer som flyktingene står overfor. Samtidig innebærer en bricolage organisering det at de uformelle frivillige stadig forhandler grenser mellom dem og andre frivillige aktører, frivillige organisasjoner og konvensjonelle organisasjoner og institusjoner, og utfører dermed kollaborativt grensarbeid. Læring i bricolage organisering kjennetegnes av aktiv utforsking, lokal kunnskap og bruk av digitale verktøy.

For å illustrere de uformelle frivilliges organisering har jeg laget en modell som viser til hvordan de ulike aspektene ved bricolage henger sammen, samtidig som jeg viser til at det er ofte flere organiseringsprosesser som kan foregå både etter hverandre eller samtidig. Det ble også vist og drøftet hva slags læring muliggjøres i bricolage organisering, og hvordan man kan fremstille den erfaringsbaserte læringen som uatskillelige fra selve de uformelle frivilliges organiseringen, der læring skjer i møte med oppgaver og utfordringer de frivillige står overfor. Det ble også diskutert hvordan det kollaborative grensarbeidet spiller inn i bricolage organiseringen, hvilke nivåer det foregår på og hva det resulterer i.

Til slutt ble særegenheter ved bricolage organisering problematisert og diskutert. Jeg vil fremheve at de uformelle frivilliges bricolage kan motstilles de konvensjonelle organisasjonene og ekspertfellesskapene sine organiseringsprosesser. De frivilliges bricolage innebærer mer fleksibilitet og kreativitet og kan dermed være en annen komplementær tilnærming til å løse komplekse problemer verdenssamfunnet står overfor. For samfunnets reproduksjon og fornyelse av seg selv trenger man å sikre fremgang på flere ulike områder, som i sin tur krever en mer fleksibel tilnærming til initiering og håndtering av endringsprosessene. Dette kan blant annet være mulig ved hjelp av bricolage.

Avslutningsvis vil jeg redegjøre for denne studiens begrensninger og forslag til videre forskning.

## **7.1 Begrensninger**

Som enhver annen studie har dette masterprosjektet også sine svakheter og begrensninger som er viktig å nevne. Først og fremst har denne studien fokusert på kjennetegn ved selve organiseringsprosessen og ikke ved individene. Selv om dette kan gi nyttige innsikt i selve den frivillige innsatsen, går man glipp av det som ligger til grunn for at individene i det hele tatt driver med det. Her kunne en analyse av individers personlige egenskaper, agens, motiver og interesser vært nyttig for en dypere forståelse av både subjektene og fenomenet (organisering). En forhåndsutført kvantitativ studie av de uformelle frivillige kunne gitt en oversikt over blant annet slike faktorer som alder, kjønn og utdanningsbakgrunn som kunne vært til hjelp for kartleggingen av den uformelle frivillighetens landskap.

I tillegg kan et lite utvalg bestående av tre individer sette ytterligere utfordringer for generaliseringen av resultatene. Selv om trianguleringen gjennom observasjon har blitt anvendt for å kunne se på fenomenet fra både frivilliges og deltakeres (flyktningers) ståsted, er det behov for flere enn én observasjon for å styrke validiteten av funnene. Det kunne også vært en fordel

å undersøke hva de frivilliges organisering resulterer i, ved å se på verdiskaping gjennom opplevelser og erfaringer hos flyktingene som deltar i de frivilliges aktiviteter og tiltak. Intervjuene av målgruppen (flyktingene) skulle da også være nødvendige.

Denne studien fremstår som en type bricolage der jeg bygger på mine eksisterende kunnskaper, forståelser og erfaringer og hele tiden lærer noe nytt for å kunne gjennomføre dette prosjektet. Selv om jeg til slutt klarer å levere denne oppgaven, takket være samarbeid med veilederen og medstudentene, mine eksisterende kunnskaper og kompetanser, samt min kreative tilnærming til ressurser, vil jeg si at lite erfaring som forsker også setter begrensninger på oppgaven.

I denne studien ser jeg på de individuelle frivillige sin organisering av ulike tiltak for flyktingene, men det er også flere uformelle fellesskap og ad-hoc organisasjoner som driver med flyktinghjelp på andre måter. Disse var ikke studert i denne oppgaven og deres organisering kan dermed ikke beskrives med de samme karakteristika som de individuelle frivillige sin bricolage organisering.

## **7.2 Videre forskning**

Uformell frivillighet er som nevnt tidligere i oppgaven lite forsket på, hvis man ikke tar i betraktning studiene som fokuserer på kontroll over og ledelse av de spontane frivillige slik at de ikke hindrer arbeidet til de legitimerede aktørene og organisasjonene innenfor krise- og katastrofehandtering. Studiens funn kan dermed kaste lys over de uformelle frivilliges organiseringsprosesser og danne grunnlaget for videre forskning på området. De uformelle frivillige spiller en viktig rolle for et felles gode og har en unik lokal posisjonering som gir dem mye dypere forståelse av problemer og mulige løsninger. Med tanke på både kriser, krig og miljøproblemer over hele verden, som virker å aldri ta slutt, vil forskning på de uformelle frivillige være en investering i fremtiden. Man ser allerede nå at det er en tendens å bevege seg stadig mer mot uformell deltakelse og selvorganisering. Fleksibiliteten ansees som en fordel for fremtidig arbeidskraft og som et konkurransefortrinn for å kunne håndtere utfordringer man kommer til å stå overfor.

Det å kunne se på de uformelle frivilliges organiseringsprosesser i andre kontekster, ikke kun flyktinghjelp, kan hjelpe å forstå den uformelle frivilligheten mer helhetlig og på tvers av kontekstene. Man kan også se på relasjoner mellom uformell frivillighet og aktivisme som kan være knyttet til hverandre (selv i denne studiens utvalg finner man informantene som organiserer og deltar i demonstrasjonene).

Som nevnt i forrige delkapittel er det også viktig og interessant å få innsikt i selve personene som driver med den uformelle frivillige organiseringen – som blant annet kjennetegn ved disse personene, ved deres motivasjon og interesser, og ved kombinasjon med deres andre aktiviteter og beskjeftigelser.

Et annet mulig tema for videre studier kan være relatert til målgruppers opplevelser av de uformelle frivillige sin organisering. Dette er imidlertid kun mulig der de frivillige hjelper andre mennesker, men ikke der de driver organisering for miljømessige formål. Samtidig kan man i alle kontekster også fokusere videre på aktørene og organisasjonene som samarbeider med de uformelle frivillige, se på hvilken rolle de tilskriver dem, hvordan de opplever den type frivilligheten og selve samarbeidet.

Med den nåværende flyktningssituasjonen i Norge opplevde jeg at mange av de frivillige selv er eller var tidligere flyktninger. Dette kan være et annet interessant område å fokusere på – undersøke hvordan flyktningbakgrunn påvirker menneskers deltakelse i frivilligheten. I denne sammenhengen er det interessant å se på hva som skiller organisering hos de frivillige med flyktningbakgrunn, hos de som opprinnelig er fra samme land flyktningene kommer fra og hos de frivillige fra lokal befolkningen.

Det er muligheter for mer forskning, temaet er veldig aktuelt og viktig med tanke på både fremtidige arbeids- og organiseringsmåter og den sosiale verdien til de frivilliges innsats. På bakgrunn av dette, håper jeg som forsker at temaet skaper interesse og forskes på videre – for å ikke kun studere samfunnets fornyelse og bærekraftig utvikling, men kanskje til og med drive endringsprosessene.

## Litteraturliste

- Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2022, 23. desember). *Rekordmange bosatt over hele landet*. Regjeringen.  
[https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/rekordmange-bosatt-over-hele-landet/id2952927/?fbclid=IwAR1RZhFD\\_RsWCUXvQjYXuNHeB4xImqMUVNUK0OxK4gE3WT9kGKQ24q907Y8](https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/rekordmange-bosatt-over-hele-landet/id2952927/?fbclid=IwAR1RZhFD_RsWCUXvQjYXuNHeB4xImqMUVNUK0OxK4gE3WT9kGKQ24q907Y8)
- Baker, T., & Nelson, R. E. (2005). Creating Something from Nothing: Resource Construction through Entrepreneurial Bricolage. *Administrative Science Quarterly*, 50(3), 329–366.  
<https://doi.org/10.2189/asqu.2005.50.3.329>
- Bashir, N. Y., Lockwood, P., Chasteen, A. L., Nadolny, D., & Noyes, I. (2013). The ironic impact of activists: Negative stereotypes reduce social change influence. *European Journal of Social Psychology*, 43(7), 614–626. <https://doi.org/10.1002/ejsp.1983>
- Baum, A., Fleming, R., & Davidson, L. M. (1983). Natural Disaster and Technological Catastrophe. *Environment and Behavior*, 15(3), 333–354.  
<https://doi.org/10.1177/0013916583153004>
- Blumer, H. (1954). What is Wrong with Social Theory? *American Sociological Review*, 19(1), 3–10. <https://doi.org/10.2307/2088165>
- Boersma, Kraiukhina, A., Larruina, R. ., Lehota, Z., & Nury, E. O. (2019). A port in a storm: spontaneous volunteering and grassroots movements in Amsterdam. A resilient approach to the (European) refugee crisis. *Social Policy & Administration*, 53(5), 728–742. <https://doi.org/10.1111/spol.12407>
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: a practical guide*. SAGE.
- Brown, J. S., & Duguid, P. (1998). Organizing Knowledge. *California Management Review*, 40(3), 90–111. <https://doi.org/10.2307/41165945>
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5 utg.). Oxford University Press.
- Bussular, C. Z., & Antonello, C. S. (2018). Organizing and Knowing: Finding Approaches in a Processual Manner. *Teoria e Prática Em Administração*, 8(2).  
<https://doi.org/10.21714/2238-104X2018v8i2-39962>

- Carlile, P. R. (2002). A Pragmatic View of Knowledge and Boundaries: Boundary Objects in New Product Development. *Organization Science (Providence, R.I.)*, 13(4), 442–455. <https://doi.org/10.1287/orsc.13.4.442.2953>
- Costa, A. L., Vaz, H., & Menezes, I. (2021). The Activist Craft: Learning Processes and Outcomes of Professional Activism. *Adult Education Quarterly (American Association for Adult and Continuing Education)*, 71(3), 211–231. <https://doi.org/10.1177/0741713620988255>
- Czarniawska, B. (2008). Organizing: how to study it and how to write about it. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 3(1), 4–20. <https://doi.org/10.1108/17465640810870364>
- Dewey, J. (1938). Experience and education. I J. A. Boydston (Red.), *John Dewey: The Later Works, Vol. 13* (ss. 1–62). Southern Illinois University Press.
- Di Domenico, M., Haugh, H., & Tracey, P. (2010). Social Bricolage: Theorizing Social Value Creation in Social Enterprises. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 34(4), 681–703. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6520.2010.00370.x>
- Duguid, F., Mündel, K., & Schugurensky, D. (2013). *Volunteer Work, Informal Learning and Social Action* (Vol. 1). Birkhäuser Boston. <https://doi.org/10.1007/978-94-6209-233-4>
- Duymedjian, R., & Rüling, C.-C. (2010). Towards a Foundation of Bricolage in Organization and Management Theory. *Organization Studies*, 31(2), 133–151. <https://doi.org/10.1177/0170840609347051>
- Elkjaer, B. (2003). Organizational learning with a pragmatic slant. *International Journal of Lifelong Education*, 22(5), 481–494. <https://doi.org/10.1080/0260137032000102841>
- Elkjaer, B. (2009) Pragmatism: a learning theory for the future. I K. Illeris (Red.), *Contemporary theories of learning: learning theorists, in their own words* (ss. 74–89). Routledge.

- Engeström, Y. (2011). Activity Theory and Learning at Work. I M. Malloch, L. Cairns, K. Evans, & B. O'Connor, (Red.), *The SAGE Handbook of Workplace Learning*, (ss. 86–104). SAGE Publications Ltd. <https://dx.doi.org/10.4135/9781446200940.n7>
- Filstad, C. (2016). *Organisasjonslæring: Fra kunnskap til kompetanse* (2. utg.). Fagbokforlaget.
- Fineman, S., Gabriel, Y., & Sims, D. (2009). *Organizing and Organizations* (4 utg.). Sage Publications Ltd.
- Fischer, G. (2001, august). *Communities of interest: Learning through the interaction of multiple knowledge systems*. Proceedings of the 24th IRIS Conference, Bergen. <http://13d.cs.colorado.edu/~gerhard/papers/iris24.pdf>
- Fladmoe, A. (2018). Tradisjonelle organisasjoner og nye frivillige initiativ i flyktnings situasjonen høsten 2015. Mobilisering eller forsterkning av eksisterende skiller? I B. Enjolras & I. Eimhjellen (Red.), *Fra kollektiv til konnektiv handling? Nye former for samfunnsengasjement og kollektiv handling i Norge* (ss. 127–150). Cappelen Damm Akademisk. <https://doi.org/10.23865/noasp.45>.
- Fullwood, R., & Rowley, J. (2021). The role of knowledge sharing in volunteer learning and development. *Nonprofit Management & Leadership*, 32(1), 121–139. <https://doi.org/10.1002/nml.21466>
- Gherardi, S. (2001). From Organizational Learning to Practice-Based Knowing. *Human Relations (New York)*, 54(1), 131–139. <https://doi.org/10.1177/0018726701541016>
- Gherardi, S., & Nicolini, D. (2002). Learning In A Constellation of Interconnected Practices: Canon or Dissonance? *Journal of Management Studies*, 39(4), 419–436. <https://doi.org/10.1111/1467-6486.t01-1-00298>
- Gherardi, S., Jensen, K., & Nerland, M. (2017). Shadow organizing: a metaphor to explore organizing as intra-relating. *Qualitative Research in Organizations and Management*, 12(1), 2–17. <https://doi.org/10.1108/QROM-06-2016-1385>
- Haas, P. M. (1992). Introduction: epistemic communities and international policy coordination. *International Organization*, 46(1), 1–35. <https://doi.org/10.1017/S0020818300001442>

- Harris, M., Shaw, D., Scully, J., Smith, C. M., & Hieke, G. (2017). The Involvement/Exclusion Paradox of Spontaneous Volunteering. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 46(2), 352–371. <https://doi.org/10.1177/0899764016654222>
- Hayek, F. A. (1945). The Use of Knowledge in Society. *The American Economic Review*, 35(4), 519–530. <http://www.jstor.org/stable/1809376>
- Hislop, D., Bosua, R. & Helms, R. (2018). *Knowledge management in organizations: a critical introduction* (4. utg.). Oxford University Press.
- Hoonard, W. C. van den. (1997). *Working with sensitizing concepts: analytical field research*. Sage Publications.
- Hsiao, R.-L., Tsai, D.-H., & Lee, C.-F. (2012). Collaborative Knowing: The Adaptive Nature of Cross-Boundary Spanning. *Journal of Management Studies*, 49(3), 463–491. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2011.01024.x>
- Hwang, E. H., Singh, P. V., & Argote, L. (2015). Knowledge Sharing in Online Communities: Learning to Cross Geographic and Hierarchical Boundaries. *Organization Science (Providence, R.I.)*, 26(6), 1593–1611. <https://doi.org/10.1287/orsc.2015.1009>
- Jacobsen, D., & Thorsvik, J. (2008). *Hvordan organisasjoner fungerer*. Fagbokforlaget.
- Janssen, F., Fayolle, A., & Wuillaume, A. (2018). Researching bricolage in social entrepreneurship. *Entrepreneurship and Regional Development*, 30(3-4), 450–470. <https://doi.org/10.1080/08985626.2017.1413769>
- Jumbert, M. G. (2021). Making it “Easy to Help”: The Evolution of Norwegian Volunteer Initiatives for Refugees. *International Migration*, 59(3), 113–124. <https://doi.org/10.1111/imig.12805>
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2022, 03. november). *Statistikk om innvandring*. Regjeringen. <https://www.regjeringen.no/no/tema/innvandring-og-integrering/innsikt/statistikk-om-innvandring/id2339904/>
- Karlsson, B., Klevan, T., Soggiu, A.-S., Sælør, K. T., & Villje, L. (2021). *Hva er autoetnografi?* Cappelen Damm Akademisk.



- Kendra, J., & Wachtendorf, T. (2003). *Creativity in emergency response to the World Trade Center disaster*, Academia. 23. februar, 2023.  
[https://www.academia.edu/21947269/Creativity\\_in\\_Emergency\\_Response\\_to\\_the\\_World\\_Trade\\_Center\\_Disaster](https://www.academia.edu/21947269/Creativity_in_Emergency_Response_to_the_World_Trade_Center_Disaster)
- Kenny, S. (2006). *Developing communities for the future* (3. utg.). Thomson
- Kreps, G. L. (2009). Applying Weick's model of organizing to health care and health promotion: Highlighting the central role of health communication. *Patient Education and Counseling*, 74(3), 347–355. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2008.12.002>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg.). Gyldendal akademisk.
- Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge University Press.
- Langley, A., Lindberg, K., Mørk, B. E., Nicolini, D., Raviola, E., & Walter, L. (2019). Boundary Work among Groups, Occupations, and Organizations: From Cartography to Process. *Academy of Management Annals*, 13(2), 704–736.  
<https://doi.org/10.5465/annals.2017.0089>
- Lévi-Strauss, C. (1966). *The savage mind*. Weidenfeld and Nicolson.
- Loga, J. (2016). *Frivillighet og forretning: En kunnskapsoversikt om nye former for samspill mellom sivilsamfunn og marked* (Rapport 2016:8). Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor. <http://hdl.handle.net/11250/2445379>
- Lorentzen, H. (1994). *Frivillighetens integrasjon. Staten og de frivillige velferdsprodusentene*. Universitetsforlaget.
- Nicolini, D. (2009). Zooming in and Zooming Out: A Package of Method and Theory to Study Work Practices. I S. Ybema, D. Yanow, H. Wels & F. Kamsteeg (Red.), *Organizational Ethnography: Studying the Complexities of Everyday Life* (ss. 120–138). SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781446278925.n7>
- Nicolini, D. (2012). *Practice theory, work, and organization: an introduction*. Oxford University Press.

- Nicolini, D., Yanow, D., & Gherardi, S. (2003). *Knowing in organizations: a practice-based approach*. M.E. Sharpe.
- Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative research design: an interactive approach* (3. utg.). Sage.
- Oliveira M. J S. P., & Pinheiro, P. (2021). Factors and Barriers to Tacit Knowledge Sharing in Non-Profit Organizations – a Case Study of Volunteer Firefighters in Portugal. *Journal of the Knowledge Economy*, 12(3), 1294–1313.  
<https://doi.org/10.1007/s13132-020-00665-x>
- Ollis, T. (2011). Learning in social action: The informal and social learning dimensions of circumstantial and lifelong activists. *Australian Journal of Adult Learning*, 51(2), 248–268. <https://doi.org/10.3316/ielapa.436323583377156>
- Omoto, A. M., Snyder, M., & Hackett, J. D. (2010). Personality and Motivational Antecedents of Activism and Civic Engagement. *Journal of Personality*, 78(6), 1703–1734 .  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2010.00667.x>
- Onaga, A. I., & Ogunyemi, K. (2022). Directing Future Preparedness for Responsibility – Values for Shifts in Work Modes I A. I. Onaga & K. Ogunyemi (Red.), *Responsible management of shifts in work modes: values for a post pandemic future, Volume 1* (ss. 217–231). Emerald Publishing Limited.  
<https://doi:10.1108/978-1-80262-719-020221019>
- Ortega-Carpio, M. L., Martinez-Cousinou, G., & Morales-Fernández, E. J. (2018). Transformative Volunteerism: An Inventory of NGDO Volunteers' Motivations. *Human Service Organizations, Management, Leadership & Governance*, 42(1), 33–52. <https://doi.org/10.1080/23303131.2017.1363103>
- Packer, M. J., & Goicoechea, J. (2000). Sociocultural and constructivist theories of learning: Ontology, not just epistemology. *Educational psychologist*, 35(4), 227-241.
- Penner, L. A. (2004). Volunteerism and Social Problems: Making Things Better or Worse? *Journal of Social Issues*, 60(3), 645–666.  
<https://doi.org/10.1111/j.0022-4537.2004.00377.x>

- Puranam, P., Alexy, O., & Reitzig, M. (2014). WHAT'S "NEW" ABOUT NEW FORMS OF ORGANIZING? *The Academy of Management Review*, 39(2), 162–180.  
<https://doi.org/10.2139/ssrn.1907542>
- Peräkylä, A. (2021). Research Ethics: Between Care and Control. I D. Silverman (Red.), *Qualitative research* (5. utg, ss. 447–458). SAGE Publications.
- Ryen, A. (2021). Research Ethics: Between Care and Control. I D. Silverman (Red.), *Qualitative research* (5. utg, ss. 35–46). SAGE Publications.
- Schugurensky, D. (2013). Introduction. I F. Duguid, K. Mündel, & D. Schugurensky (Red.), *Volunteer Work, Informal Learning and Social Action* (Vol. 1, ss. 1–16). Birkhäuser Boston. <https://doi.org/10.1007/978-94-6209-233-4>
- Shaskolsky, L. (1967). *Volunteerism in disaster situations*. Preliminary paper #1. Disaster Research Center. <http://udspace.udel.edu/handle/19716/371>
- Sfard, A. (1998). On Two Metaphors for Learning and the Dangers of Choosing Just One. *Educational Researcher*, 27(2), 4–13.  
<https://doi.org/10.3102/0013189X027002004>
- Sikt. (u.å.). *Meldeskjema for personopplysninger i forskning*.  
<https://sikt.no/fylle-ut-meldeskjema-personopplysninger>
- Silverman, D. (2017). *Doing qualitative research* (5. utg.). Sage.
- Silverman, D. (2021). *Qualitative research* (5. utg.). SAGE Publications.
- Simsa, Rameder, P., Aghamanoukjan, A., & Totter, M. (2018). Spontaneous Volunteering in Social Crises: Self-Organization and Coordination. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 48(2), 103–122. <https://doi.org/10.1177/0899764018785472>
- Säljö, R. (2001). *Læring i praksis: Et sosiokulturelt perspektiv*. Cappelen Akademisk.
- Säljö, R. (2006). *Læring og kulturelle redskaper: om læreprosesser og den kollektive Hukommelsen*. Cappelen Akademisk.
- Thagaard, T. (2013). *Systematikk og innlevelse: en innføring i kvalitativ metode* (4. utg.). Fagbokforlaget.

- Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (4. utg.). Gyldendal.
- Twigg, J., & Mosel, I. (2017). Emergent groups and spontaneous volunteers in urban disaster response. *Environment and Urbanization*, 29(2), 443–458.  
<https://doi.org/10.1177/0956247817721413>
- UHCR. (2022, 27. oktober). *Refugee Data Finder*.  
<https://www.unhcr.org/refugee-statistics/>
- Utlendingsdirektoratet. (2023, 20. april). *Statistikk om Ukrainasituasjonen*. UDI.  
<https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/ukraina/>
- Vanevenhoven, J., Winkel, D., Malewicki, D., Dougan, W. L., & Bronson, J. (2011). Varieties of bricolage and the process of entrepreneurship. *New England Journal of Entrepreneurship*, 14(2), 53–66. <https://doi.org/10.1108/NEJE-14-02-2011-B005>
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in Society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.
- Weick, K. E. (1979). *The social psychology of organizing* (2 utg.). Addison-Wesley.
- Weick, K. E. (1993a). Organizational redesign as improvisation. I G. Huber, W. Glick (Red.), *Organizational change and redesign* (ss. 346-382). Oxford University Press.
- Weick, K. E. (1993b). The Collapse of Sensemaking in Organizations: The Mann Gulch Disaster. *Administrative Science Quarterly*, 38(4), 628–652.  
<https://doi.org/10.2307/2393339>
- Weick, K. E., Sutcliffe, K. M., & Obstfeld, D. (2005). Organizing and the Process of Sensemaking. *Organization Science (Providence, R.I.)*, 16(4), 409–421.  
<https://doi.org/10.1287/orsc.1050.0133>
- Wenger, E., McDermott, R., & Snyder, W. M. (2002). *Cultivating communities of practice: a guide to managing knowledge*. Harvard Business School Press.
- Wertsch, J. V. (1998). *Mind as action*. New York: Oxford University Press.

- Wertsch, J. V. (2007). Mediation. In H. Daniels, M. Cole, & J. Wertsch (Eds.), *The Cambridge Companion to Vygotsky* (pp. 178-192). Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CCOL0521831040.008>
- Whittaker, J., McLennan, B., & Handmer, J. (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 13, 358–368. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2015.07.010>
- Witell, L., Gebauer, H., Jaakkola, E., Hammedi, W., Patricio, L., & Perks, H. (2017). A bricolage perspective on service innovation. *Journal of Business Research*, 79, 290–298. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.03.021>
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26(1), 215–240. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.215>
- Wohlin, C. (2014, 12.-14. mai). *Guidelines for snowballing in systematic literature studies and a replication in software engineering*. EASE 2014: the 18th International Conference on Evaluation & Assessment in Software Engineering, London. <https://doi.org/10.1145/2601248.2601268>
- Wollebæk, D., Selle, P & Lorentzen, H. (2000). *Frivillig innsats. Sosial integrasjon, demokrati og økonomi*. Fagbokforlaget.
- Zahra, S. A., Gedajlovic, E., Neubaum, D. O., & Shulman, J. M. (2009). A typology of social entrepreneurs: Motives, search processes and ethical challenges. *Journal of Business Venturing*, 24(5), 519–532. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2008.04.007>

## Vedlegg

### Vedlegg 1. Intervjuguide.

#### Intervjuguide

##### Bakgrunnsinformasjon

Når vi først kommer i gang med intervjuet, ønsker jeg å stille noen enkelte spørsmål om ditt faglige eller profesjonelle bakgrunn.

1. Kan du fortelle om hva du har studert og jobbet med?

*Oppfølgingsspørsmål:*

- Hva jobber du med for tiden?
- Hva var de typiske oppgavene i jobben din?

2. Kan du fortelle hvordan du bruker dine tidligere arbeidserfaringer og utdanning i frivillig arbeid?

- Benytter du deg av dine kontakter med tidligere kolleger og nettverk i ditt frivillige arbeid?

##### Rollen som frivillig

3. Kan du fortelle meg om din rolle som frivillig?

*Oppfølgingsspørsmål*

- Hvordan ble du frivillig?

4. Jobber du alene eller sammen med andre?

*Oppfølgingsspørsmål*

- Er du knyttet til et fellesskap eller en organisasjon? = Styres dere av noen andre?
- Hvem er det som organiserer arbeidet?
- Er du den som organiserer eller den som utfører gitte oppgaver?
- Hvordan er organiseringen av team/frivillig organisasjon – er det mange eller få, jobber alle om de samme oppgavene eller har ulike ansvarsområder?

5. Kan du fortelle om oppgavene dine som frivillig?

6. Hva krever din nåværende rolle av deg?

*Hvordan påvirker den deg?*

7. Kan du fortelle hvorfor du driver frivillig arbeid?

*Oppfølgingsspørsmål*

- Hva fikk deg til å jobbe frivillig?
- Hva får du ut av det å være frivillig?

### **Nettverksbygging, ressurskapning og kommunikasjon**

8. Hvem samarbeider du vanligvis med? Hva slags aktører eller organisasjoner?
9. Hvordan samarbeider dere?
10. Fortell om hvordan du knytter kontakter med andre du samarbeider med?
  - *Gjennom aktiviteter? Gjennom felles bekjente? Gjennom jobb?*
11. Hvordan kommuniserer du med samarbeidspartnere?
  - *Hvilke kommunikasjonskanaler brukes mest? Hvorfor? Hvordan?*
12. Hvilke ressurser er det vanligvis behov for?
13. Kan du fortelle hvordan du får tak i de ressursene?

### **Læring**

14. Hva av dine tidligere kunnskap og ferdigheter bruker du i ditt frivillige arbeid?
15. Hva trengte du å lære for å drive frivillig arbeid/aktivitet?
  - Hvilke ferdigheter trengte du å utvikle?*
16. Kan du beskrive hva du har lært gjennom det du gjør nå?
17. Kan du fortelle hvilke verktøy du bruker for ditt daglige arbeid?
  - *Trengte du å lære å bruke nye verktøy? Hvilke?*
  - *Hva brukes de spesifikke verktøyene for?*
18. Hva var vanskeligst å forstå når du startet som frivillig?
19. Hva hadde du utfordringer med?
  - Og hvordan taklet du utfordringene?/ Hvorfor føler du det ikke gikk?*
20. Hva var den største overraskelsen for deg?

### **Avsluttende kommentarer**

21. Er det noe jeg ikke har spurt om som du synes jeg bør spørre for å belyse opplevelsen og erfaringen med frivillig arbeid i sin helhet?
22. Er det noe annet du vil legge til før vi avslutter intervjuet?

## Vil du delta i forskningsprosjektet

### ***”Frivillige individer og fellesskap som hjelper ukrainske krigsflyktninger i Norge”?***

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å se **hvordan enkelte frivillige og fellesskapene som hjelper ukrainske flyktninger i Norge organiserer seg og hvordan de fungerer i nettverket med andre aktører og organisasjoner.**

I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

#### **Formål**

Jeg skriver en masteroppgave som en del av studiet i Pedagogikk ved Universitetet i Oslo. Masterprogrammet jeg tar fokuserer på kunnskapsutvikling og læring i arbeidslivet, og derfor er jeg veldig interessert i prosessene som foregår når mennesker stiller opp og arbeider som frivillige. Jeg vil gå mer i dybde på hvorfor og hvordan disse personene organiserer sitt frivillige arbeid og «bygger broer» med andre aktører og organisasjoner som hjelper dem i dette arbeidet. Det er mange individer og organisasjoner som reagerer raskt på de kritiske endringene i samfunnet og hjelper krigsflyktningene fra Ukraina, og det er derfor veldig aktuelt og viktig tema for forskningen.

#### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

Instituttet for Pedagogikk ved Universitetet i Oslo er ansvarlig for prosjektet.

#### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Jeg vil intervju og observere personer som enten er selvstendige frivillige aktører eller som tilhører/har startet opp frivillige organisasjoner som hjelper ukrainske krigsflyktninger i Norge. Jeg inviterer til intervjuet deg som er 18 år eller eldre og som aktivt driver med arrangementen av sosiale samlinger, undervisningen, utdelingen av klær eller en annen type aktivitet som har hjelp i nødsituasjonen som sin formål.

#### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Jeg ønsker å gjennomføre et kvalitativt forskningsintervju og én eller flere deltakende observasjoner. Intervjuet skal vare cirka 45-60 minutter per deltaker, der spørsmålene skal omhandle din rolle som frivillig, vanlige arbeidsoppgaver, organisering av arbeidet og dine opplevelser og motivasjon for det. Jeg vil både ta notater og benytte meg av lydopptak under intervjuet.

I tillegg vil jeg gjennomføre deltakende observasjon på en av dagene når du er i din rolle som frivillig for å få innsikt i hvordan arbeidets organisering og gjennomføring er. Som en deltakende observatør blir jeg også involvert i arbeidsprosessene og kan være behjelpelig der og når ønskelig. Under observasjoner skal jeg kun ta notater fortløpende.

#### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

#### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.



Det er kun veileder og masterstudent som vil ha tilgang til alle innsamlede data. Dokumenter som ikke lagres elektronisk vil oppbevares innelåst slik at konfidensialitet ivaretas. Elektroniske data vil bli lagret på datamaskin med passord. Deltakerne vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen, enkeltstående sitater fra intervjuene vil gjengis i oppgaven. Før gjengivelse vil den som siteres få sitatet til godkjenning. Etter prosjektet vil alle data som kan identifiseres bli slettet.

#### **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Prosjektet vil etter planen avsluttes i mai 2022. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger slettes.

#### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Instituttet for Pedagogikk ved Universitetet i Oslo har Personverntjenester vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

#### **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

#### **Hvor kan du finne ut mer?**

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Masterstudent Mariia Fedenko på mobiltelefon: 941 48 462 og e-post: [mariiafe@student.uv.uio.no](mailto:mariiafe@student.uv.uio.no).
- Instituttet for Pedagogikk ved Universitetet i Oslo ved Mervi Anneli Hasu på mobiltelefon: 405 99 503 og e-post: [m.a.hasu@iped.uio.no](mailto:m.a.hasu@iped.uio.no).
- Vårt personvernombud: NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på e-post: ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller telefon: 55 58 21 17.

Hvis du har spørsmål knyttet til Personverntjenester sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- Personverntjenester på epost ([personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no)) eller på telefon: 53 21 15 00.

Med vennlig hilsen,

Mervi Anneli Hasu  
(Forsker/veileder)

Mariia Fedenko  
(Masterstudent)

## Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet "Frivillige individer og fellesskap som hjelper ukrainske krigsflyktninger i Norge", og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- å delta i deltakende observasjon

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet i mai 2022.

-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3. Matrise med forskningsspørsmål (øverste rad) og intervjusspørsmål under hvert av forskningsspørsmålene, utformet etter Maxwell (2013).

<i>Hva kjennetegner de uformelle frivilliges organisering?</i>	<i>Hva kjennetegner de uformelle frivilliges læring?</i>	<i>Hva kjennetegner de uformelle frivilliges grensearbeid?</i>
Kan du fortelle meg om din rolle som frivillig?	Hva av dine tidligere kunnskap og ferdigheter bruker du i ditt frivillige arbeid?	Hvem samarbeider du vanligvis med? Hva slags aktører eller organisasjoner?
Hva krever din nåværende rolle av deg?	Hva trengte du å lære for å drive frivillig arbeid/aktivitet?	Hvordan samarbeider dere?
Jobber du alene eller sammen med andre?	Kan du beskrive hva du har lært gjennom det du gjør nå?	Fortell om hvordan du knytter kontakter med andre du samarbeider med?
Hvem er det som organiserer arbeidet?	Kan du fortelle hvilke verktøy du bruker for ditt daglige arbeid?	Hvordan kommuniserer du med samarbeidspartnere?
Er du den som organiserer eller den som utfører gitte oppgaver?	Hva var vanskeligst å forstå når du startet som frivillig?	Hvilke kommunikasjonskanaler brukes mest?
Kan du fortelle hvorfor du driver frivillig arbeid?	Hva hadde du utfordringer med i frivillig arbeid?	
Hvilke ressurser er det vanligvis behov for?	Hva var den største overraskelsen for deg?	
Kan du fortelle hvordan du får tak i de ressursene?		


Vedlegg 4. Observasjonsguide.

Dato:		Aktivitet:		Tid:	
Hva + spørsmål		Observasjon + svar			
Den frivillige	Førarbeid				
	Gjennomføring (hvordan?)				
	Etterarbeid				
	<i>Opplevelse av aktiviteten?</i>				
	<i>Hvordan beskriver instruktøren sin rolle?</i>				
	<i>Hva tror du at deltakere forventer?</i>				
	<i>Hva føler du i løpet av aktiviteten?</i>				
Deltakere	Hva gjør deltakere når de ankommer stedet?				
	Hva gjør de når aktiviteten er over?				
	<i>Hvem er de?</i>				
	<i>Hvorfor er de der?</i>				
<b>Interaksjon</b>					
- Instrukser					
- Samtaler					
- Ikke-verbal					
- Teknologibasert?					


<b>Fysiske omgivelser der aktivitet/interaksjon finner sted + bilde</b>	
Hvordan bruker den frivillige stedet?	
Hvordan bruker deltakere stedet?	
<i>Hvordan opplever deltakere stedet?</i>	

## Vurdering av behandling av personopplysninger

 Skriv ut

 22.12.2022 ▾

**Referansenummer**  
787837

**Vurderingstype**  
Automatisk 

**Dato**  
22.12.2022

### Prosjektittel

Hvordan fungerer frivillige fellesskap som hjelper ukrainske krigsflyktninger i Norge

### Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Oslo / Det utdanningsvitenskapelige fakultet / Institutt for pedagogikk

### Prosjektansvarlig

Mervi Anneli Hasu

### Student

Mariia Fedenko

### Prosjektperiode

27.12.2022 - 02.05.2023

### Kategorier personopplysninger

Alminnelige

### Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 02.05.2023.

[Meldeskjema](#) 

### Grunnlag for automatisk vurdering

Meldeskjemaet har fått en automatisk vurdering. Det vil si at vurderingen er foretatt maskinelt, basert på informasjonen som er fylt inn i meldeskjemaet. Kun behandling av personopplysninger med lav personvernulempe og risiko får automatisk vurdering. Sentrale kriterier er:

- De registrerte er over 15 år
- Behandlingen omfatter ikke særlige kategorier personopplysninger;
  - Rasemessig eller etnisk opprinnelse
  - Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
  - Fagforeningsmedlemskap
  - Genetiske data
  - Biometriske data for å entydig identifisere et individ
  - Helseopplysninger
  - Seksuelle forhold eller seksuell orientering
- Behandlingen omfatter ikke opplysninger om straffedommer og lovovertridelser
- Personopplysningene skal ikke behandles utenfor EU/EØS-området, og ingen som befinner seg utenfor EU/EØS skal ha tilgang til personopplysningene
- De registrerte mottar informasjon på forhånd om behandlingen av personopplysningene.

### Informasjon til de registrerte (utvalgene) om behandlingen må inneholde

- Den behandlingsansvarliges identitet og kontaktopplysninger
- Kontaktopplysninger til personvernombudet (hvis relevant)
- Formålet med behandlingen av personopplysningene
- Det vitenskapelige formålet (formålet med studien)
- Det lovlige grunnlaget for behandlingen av personopplysningene
- Hvilke personopplysninger som vil bli behandlet, og hvordan de samles inn, eller hvor de hentes fra
- Hvem som vil få tilgang til personopplysningene (kategorier mottakere)
- Hvor lenge personopplysningene vil bli behandlet
- Retten til å trekke samtykket tilbake og øvrige rettigheter

Vi anbefaler å bruke vår [mal til informasjonsskriv](#).

### Informasjonssikkerhet

Du må behandle personopplysningene i tråd med retningslinjene for informasjonssikkerhet og lagringsguider ved behandlingsansvarlig institusjon. Institusjonen er ansvarlig for at vilkårene for personvernforordningen artikkel 5.1. d) riktighet, 5. 1. f) integritet og konfidensialitet, og 32 sikkerhet er oppfylt.

## Datahåndteringsplan

### Ansvar for personvern

UiO tilrettelegger for at både veiledere og studenter setter seg inn i og etterfølger regler for datahåndtering. På UV er det obligatorisk for begge parter å ha gjennomført kurs i personvern. Veiledere har ansvar for personvernet i studentforskning på masternivå, men studenten har også et selvstendig ansvar for å ivareta personvernet i eget forskningsprosjekt.

<https://www.uv.uio.no/studier/master/datahandtering/>

### Data

Ut fra UiO sin klassifisering av data og informasjon skal dataene i denne studien betegnes som «gule» – som betyr at de i utgangspunktet ikke er åpne for alle. Slike data må ha en viss beskyttelse og kan være tilgjengelig for både eksterne og interne, med kontrollerte tilgangsrettigheter. Det er personers navn, underskrifter på samtykkeskjema og lydopptak som konstituerer gule data i denne studien.

<https://www.uio.no/tjenester/it/sikkerhet/lsis/tillegg/lagring/infoklasser.html>

### Datainnsamling

1. Samtykkeskjema skrives under på papir ved personlig møte med informanten. Informantene skriver sine navn, underskrifter og krysser av for samtykke.
2. Datainnsamlingen i form av intervju gjennomføres delvis fysisk i ett av bestilte universitetslokalene og delvis digitalt via Zoom.
3. UiO sin mobilapp Nettskjema-diktafon brukes til lydopptak ved alle intervjuene – både fysiske og digitale. Hvert opptak varer opptil 60 minutter, og det er totalt 3 lydfiler som blir sendt inn til Nettskjema direkte fra appen.
4. Datainnsamling i form av deltakende observasjon foregår i et lokale definert av informanten, dataen genereres i form av feltnotater.

<https://www.uio.no/tjenester/it/adm-app/nettskjema/hjelp/diktafon.html>

### Databehandling

1. Lydopptakene fra intervjuene avspilles direkte i Nettskjema og transkriberes manuelt i Microsoft Word på UiO sin OneDrive (Microsoft 365).
2. Transkriberte intervjuer anonymiseres, og alle opplysninger som kan være identifiserende fjernes.

## **Lagring**

1. Samtykkeskjemaene oppbevares i et låst skap ved Instituttet, adskilt fra dataene de hører til.
2. Lydfilene fra intervjuene lagres i Nettskjema.
3. Transkripsjonene lagres i Microsoft Word på UiO sin OneDrive (Microsoft 365).
4. Dataene anonymiseres innenfor prosjektets avslutning.
5. Personopplysninger og lydopptak slettes etter prosjektet avsluttes – senest den 2. mai 2023.

<https://www.uio.no/tjenester/it/sikkerhet/isis/tillegg/lagringsguide.html>