

Identitetsdannelse i en frivillig organisasjon

- et sosialt læringsperspektiv

Sturle Nes



Hovedoppgave i profesjonsstudiet i pedagogikk

UNIVERSITETET I OSLO

Det utdanningsvitenskapelige fakultet

Pedagogisk forskningsinstitutt

Vår 2006

SAMMENDRAG AV HOVEDOPPGAVEN I PEDAGOGIKK

TITTEL:

**IDENTITETSDANNELSE I EN FRIVILLIG
ORGANISASJON**

- et sosialt læringsperspektiv

AV:

NES, Sturle

EKSAMEN:

Profesjonsstudiet i pedagogikk, Cand Ed.

Studieretning: Undervisning og ledelse

SEMESTER:

Våren 2006

STIKKORD:

- Frivillige organisasjoner

- Identitet

- Sosialt læringsperspektiv

Problemområde

Den foreliggende teksten tar for seg identitetsdannelse som en læringsprosess gjennom frivillig arbeid. Det er en teoretisk fundert empirisk oppgave hvor Visitortjenesten i Oslo Røde Kors er fokusområde. I oppgaven ser jeg på hvordan de frivillige i Visitortjenesten knytter seg til organisasjonen og de øvrige visitorene, og hvordan de gjennom dette danner fellesskap. Fellesskapet er sentralt for å skape en identitet som visitor. Dette fordi jeg ser på læring som en sosial aktivitet. Hvordan dannes fellesskap i Visitortjenesten og hvordan tilegner visitorene seg den kompetanse de opplever som viktig i det arbeidet de gjør?

Problemstillingene som oppgaven tar for seg er:

1. Hvordan knytter og danner visitorene fellesskap gjennom deltagelse i virksomheten?
2. Hvordan danner de frivillige en identitet som visitor gjennom praksis?

I tillegg til å svare på disse to problemstillingene knyttet til Visitortjenesten i Oslo Røde Kors forsøker oppgaven å bidra til en videre teoretisk forståelse av identitetsdannelse som en læringsprosess.

Metode/Kilde

Identitetsdannelse i en frivillig organisasjon – et sosialt læringsperspektiv er som skrevet over en teoretisk fundert empirisk oppgave. Innsamling av data er hovedsakelig gjort gjennom intervju med 5 visitorer i Visitortjenesten i Oslo Røde Kors. I tillegg har jeg deltatt på et par møter i Oslo Røde Kors og hatt flere samtaler med ansatte i Visitortjenesten.

Det empiriske datamaterialet analyseres i gjennom relevant teoretisk litteratur. Særlig benyttes kommunitaristisk sosiologi gjennom Amitai Etzioni, Robert D. Putnam og Håkon Lorentzen, og et sosialt læringsteoretisk perspektiv gjennom Etienne Wenger. I tillegg benyttes Basil Bernsteins kodeteori som et supplement for å forstå identitetsdannelse gjennom deltagelse i fellesskap.

Teoriene presenteres ikke i sin helhet, men jeg har forsøkt å ta utgangspunkt i relevante konsepter og begreper som belyser empirien. Allikevel oppfatter jeg presentasjonen av de to overordnede teoriene som gode nok til å gi leseren en forståelse av forfatterens teoretiske ståsted.

Resultater/Hovedkonklusjoner

Oppgaven tar for seg dannelse av fellesskap i Visitortjenesten i Oslo Røde Kors ut fra to forhold. For det første ser den på tilknytningen mellom de frivillige. Gjennom analysen går det frem at visitorene danner fellesskap basert på svake bånd. Dette med bakgrunn av at visitorene argumenterer for at deres deltagelse ikke er motivert ut fra å danne sosiale relasjoner. Deres motivasjon for deltagelse begrunnes ut fra å ville gjøre noe meningsfylt og bidra til å gjøre de innsattes liv lettere. I stor grad samsvarer denne begrunnelsen med de mål Røde Kors setter for virksomheten.

For det andre ser jeg på visitorenes tilknytning til organisasjonen. Selv om visitorenes mål med deltagelsen samsvarer med organisasjonens mål opplever visitorene avstand til Visitortjenesten og da særlig Røde Kors. Den strukturelle oppbyggingen gjør at man gjennom tjenesten kan ha liten kontakt både til de andre visitorene og til Visitortjenesten. Slik sett ser jeg også på tilknytningen visitorene har til organisasjonen som basert på svak bånd.

Dette har også implikasjoner for identitetsdannelsen som visitor. Wengers fellesskapsbegrep er ikke tilstrekkelig for å se på identitetsdannelse i Visitortjenesten. Her dannes fellesskap med bakgrunn i nære ansikt-til-ansikt-relasjoner mellom medlemmene. Slik sett bidrar et kommunitaristisk perspektiv til en bredere forståelse av dannelse av fellesskap. Gjennom visitorenes deltagelse i virksomheten får de innsyn i noe veldig få andre har adgang til: fengsler og innsattes hverdag. Denne kunnskapen gjør at de utvikler en identitet som visitor. Visitorene fremhever at de er blitt mer tolerante og ikke så fordomsfulle gjennom arbeidet. De danner et "vi", hvor visitorene, ansatte i fengslene og Visitortjenesten inngår, og hvor visitorene gjennom den kunnskap de utvikler, i møte med innsatte, sier de har fått et mer humant og

medmenneskelig forhold til kriminalitet og straffedømte, enn det de opplever ”andres” forståelse av dette.

I tillegg går det frem av oppgaven at visitorene fremhever overholdelse av regler som en meget viktig kompetanse for arbeidet som visitor. I denne sammenheng tar oppgaven opp hvordan visitorene forholder seg til reglene som er satt. Reglene må reifiseres og bli en del av visitorenes felle repertoar. På denne måten blir reglene en del av identiteten som visitor og ikke kun regler de må forholde seg til og pugge og memorere. De skaper en forståelse for og mening rundt reglene som settes fra Oslo Røde Kors. Reglene er en del av Visitortjenestens kontroll over visitorene. I denne sammenheng trekkes Bernsteins kodeteori inn for å argumentere for kontroll og regler som identitetsbyggende. Wengers sosiale læringsteori fremhever autonome og meningsforhandlende individer, og fokuserer på identitetsdannelse i forhold til dette. I Visitortjenesten er det viktig at visitorene overholder reglene som er satt, slik sett bidrar Bernsteins kode teori til at vi kan se hvordan individene i virksomheten som en del av fellesskapet og de grenser som settes her utvikler en identitet.

Opgaven ser på forholdet mellom fellesskapets og individenes betydning for identitetsdannelse i et sosialt læringsperspektiv, og viser hvordan de overordnede teoretiske perspektivene supplerer hverandre i en forståelse av identitetsdannelse i Visitortjenesten.

Forord

Endelig. For å gjøre en ellers lang prosess kort ønsker jeg å takke de som har gjort oppgaven mulig.

Først og fremst vil jeg takke min strålende veileder **Berit Karseth**. Du har vært til stor hjelp gjennom hele prosessen. Takk for flott veiledning og gode råd. Og ikke minst hjalp du meg til å forstå hvor ”lett” Wengers teori egentlig er...

Takk til **visitorene** i Oslo Røde Kors som stilte opp til intervju og la grunnlaget for oppgaven. I tillegg vil jeg takke de personer i **Oslo Røde Kors og Visitortjenesten** som ellers har hatt tid til samtaler med meg og svare på mail.

Takk til **foreldrene** mine for økonomisk støtte i en ellers meget fattig studenttilværelse. Og takk til mamma for korrekturlesing.

Takk til **Vålerenga** for å vinne seriegull, og som gjorde en ellers tung fase av oppgaven så utrolig mye lettere.

Sist men ikke minst takk til mine **medstudenter** som har gjort de seks årene på Blindern til en fest, bokstavelig talt. Dere har gjort det nesten (men bare nesten) litt vemodig å måtte ta farvel med Helga Engs.

Blindern, Juni 2006

Sturle Nes

Innhold

1. Innledning	10
1.1 Problemstillinger	11
1.2 Oppgavens struktur.....	12
2. Visitortjenesten i Oslo Røde Kors.....	14
2.1 Bakgrunn og mål for virksomheten	14
2.2 Hvem er visitorene?.....	16
2.3 Organisering av Visitortjenesten	16
3. Fellesskap og identitet - Et kommunitaristisk og et sosialt læringsteoretisk perspektiv	18
3.1 Det sivile samfunn.....	19
3.1.1 Kommunitarisme - Sosial kapital.....	20
3.1.2 Oppgavens analytiske nivå og bruk av begrepet sosial kapital.....	24
3.1.3 Fellesskap som identitetsbærer - Intersubjektivitet.....	25
3.2 Fellesskap og identitet - Et sosialt læringsteoretisk perspektiv	28
3.2.1 Et sosialt læringsperspektiv: En historisk fremstilling innenfor organisasjonslæring.....	29
3.3 Wengers sosiale læringsteori - Identitet og fellesskap - Tilhørighet og deltagelse	33
3.3.1 Gjensidig engasjement	35
3.3.2 Felles virksomhet	37
3.3.3 Felles repertoar.....	38
3.3.4 Et kritisk blikk på konseptet `Communities of Practice´	39
3.3.5 En begrepsmessig klargjøring.....	41
3.4 Tillit versus kontroll	43

3.4.1 Kontroll som identitetsbærende	43
3.5 Oppsummering	46
4. Metodiske betraktninger	48
4.1 Metodevalg – intervju som forskningsmetode	48
4.2 Bearbeidelse av intervjuguide	50
4.3 Valg av informanter og gjennomføring av intervju	53
4.4 Transkripsjon og tolkning av data	54
4.5 Kvalitet i et kvalitativt forskning	56
5. Data presentasjon og tolkning.....	59
5.1 Visitorenes motivasjon for deltagelse i tjenesten	59
5.2 Visitorenes fellesskapsfølelse	62
5.2.1 Tilknytning til organisasjonen	62
5.2.2 Tilknytning mellom visitorene.....	64
5.3 Kompetanse og læring som visitor	66
5.3.1 Den kompetente visitor	67
5.3.2 Visitorenes forståelse av læring i Visitortjenesten.....	68
5.3.3 Kompetanse = Regler.....	69
5.4 Den formelle strukturen.....	71
5.4.1 Utvelgelse av Visitorer – Intervju.....	72
5.4.2 Opplæring av visitorene	73
5.4.3 Temamøter – Visitorenes møtepunkt.....	74
5.5 Oppsummering	75
6. Analyse og drøfting	76

6.1 Dannes sosiale fellesskap i Visitortjenesten?	77
6.1.1 På jakt etter noe meningsfullt og spennende.....	77
6.1.2 Sosialt nettverk og nærhet som visitor	79
6.1.3 Tillit til visitorene – Klarer man å skille rollene?	81
6.1.4 Fellesskapet i Visitortjenesten	84
6.2 Identitetsdannelse som en læringsprosess	85
6.2.1 Å skape mening som visitor – Gjensidig engasjement og felles virksomhet.....	85
6.2.2 Felles repertoar som visitor.....	89
6.3 Kontroll som en identitetsdannende funksjon	91
7. Avslutning	94
7.1 Oppsummering og konklusjoner	94
7.1.1 Fellesskap i Visitortjenesten	96
7.1.2 Identitetsdannelse som visitor.....	97
7.2 Noen refleksjoner	98
Kildeliste.....	100

1. Innledning

De frivillige organisasjonenes ryggrad er deltagerne. Og frivillige organisasjoner blir i stor grad trukket frem som løsninger på problemer i samfunnet (Lorentzen, Selle & Wollebæk 2000). Det er liten tvil om hvilken ressurs frivillig arbeid er for samfunnet både når det gjelder økonomisk gevinst, men ikke minst også som samfunns- og fellesskapsbyggende (se Etzioni 1996; Putnam 2000).

Men deltagelse i frivillig arbeid er også en ressurs for det enkelte individ. Hva lærer medlemmene, og hvordan tilegner de seg den kompetanse som trengs for å gjennomføre arbeidsoppgavene sine? Innenfor temaet om frivillige organisasjoner finnes det en mengde litteratur og empiriske studier. Disse tar for seg blant annet strukturelle forhold, motivasjon av frivillig arbeid og ledelse innenfor organisasjoner som baserer sin virksomhet på frivillige medlemmer. Overraskende nok er det få studier som fokuserer på læringsbegrepet og frivillig organisasjoner som en læringsarena. Dette til tross for at flere studier viser at læring og kompetanseutvikling er en av de viktigste motivasjonsfaktorene for å delta i frivillig arbeid (se Lorentzen, Selle & Wollebæk 2000; Andersen 1996; Elstad 2000; Kerka 1998). Med dette som utgangspunkt fant jeg det interessant å se på læring gjennom frivillig arbeid.

Oppgavens hovedfokus er frivilliges læringsprosess i Visitortjenesten i Oslo Røde Kors. Således er det erfaringer og fremstillinger fra denne virksomheten som blir beskrevet i avhandlingen. Oppgaven tar utgangspunkt i kommunitaristisk sosiologi og et sosialt læringsperspektiv, og læring sees dermed på som en identitetskonstruksjon i et fellesskap. Avhandlingen er basert på en intervjuundersøkelse av visitorer i Oslo Røde Kors og tar for seg de frivilliges tilknytning til organisasjonen, og den tilknytning som finnes mellom visitorene. Dette vil sees i relasjon til den kompetanse Visitortjenesten, og de frivillige vektlegger som sentralt for arbeid som visitor.

Det er en teoretisk fundert empirisk oppgave og søker å bidra til kunnskap om visitorenes læringsprosess hovedsakelig gjennom dannelse av fellesskap og

tilhørighet til organisasjonen. Fra et teoretisk ståsted forsøker jeg å bidra til en videre drøfting av identitetsdannelse som en læringsprosess.

1.1 Problemstillinger

Oppgaven vil belyse de to følgende problemstillingene:

1. Hvordan knytter og danner visitorene fellesskap gjennom deltagelse i virksomheten?

Problemstillingen vil bli belyst ut i fra de empiriske data som er analysert og drøftet opp i mot relevant litteratur. De empiriske data baserer seg på intervju av fem utvalgte visitorer, og dermed deres opplevelse av det å være visitor. I denne sammenheng er det viktig å få en forståelse av i hvilken grad de frivillige medlemmene interagerer, og hvordan den formelle strukturen til Visitortjenesten er. Spørsmål som her vil være sentrale er: Hvilken oppfattelse har visitorene av tilknytningen innad, mellom visitorene? Og hvordan opplever visitoren Oslo Røde Kors' og Visitortjenestens støtte og samarbeid i forhold til det arbeid de gjør?

I denne diskusjonen vil det være sentralt å se på visitorenes motivasjon for deltagelse i Visitortjenesten. Dette vil jeg gjøre ved å dele motivasjon for frivillig arbeid inn i to hovedkategorier. Enten kan de være altruistisk motivert eller være motivert ut fra egennytte. Dette vil nødvendigvis ha mye å si på det arbeid de gjør, og den tilknytning de får til organisasjonen og de øvrige medlemmer. Dette fordi de arbeider mot felles mål hvor de er avhengige av en felles forståelse for det arbeidet de gjør.

2. Hvordan danner de frivillige en identitet som visitor gjennom praksis?

Dette spørsmålet vil også bli belyst med bakgrunn i de empiriske dataene, og bli drøftet i forhold til relevante teoretiske perspektiver. Samtidig vil de funn som gjøres med bakgrunn i drøftingen av visitorenes dannelse av fellesskap være viktig å ta med seg videre i drøftingen om identitetsdannelse som visitor.

Identitetsdannelse vil bli plassert innenfor et sosialt læringsperspektiv. Spørsmål som derfor er relevant å se på er: Hvilken kompetanse trenger man som visitor? Hvordan tilegnes denne kompetanse? Hvordan skaper de mening i det arbeid de gjør?

Når jeg nå bruker begrepet praksis, er dette en vid forståelse av begrepet, og sees ikke nødvendigvis som den konkrete arbeidssituasjonen, som for visitorene er samtalen med en innsatt. Det er ikke dette møtet som er gjenstand for analyse, men all kontakt som finnes innad i organisasjonen, og visitorenes opplevelse og meningskonstruksjon rundt det å være visitor gjennom deres deltagelse i virksomheten.

Denne problemstillingen vil også bli forsøkt besvart gjennom å se på kontroll og regler som identitetsdannelse. Her vil jeg ta utgangspunkt i Basil Bernsteins kodeteori.

1.2 Oppgavens struktur

Kapittel 2 vil være en kort redegjørelse og innføring i Visitortjenesten. Hvilke mål settes for Visitortjenesten, og hvordan er virksomheten strukturert?

I kapittel 3 presenterer jeg de teoretiske perspektivene som vil ligge til grunn for oppgaven. Først tar jeg for meg kommunitaristisk sosiologi og de begreper som er relevante for dette perspektivet, samt vise dens tilnærming til frivillige organisasjoner. Deretter presenteres identitetsdannelse i forhold til dette perspektivet før jeg tar for meg identitetsdannelse i et sosialt læringsperspektiv. Til slutt ser jeg på kontroll som identitetsdannelse, hvor Basil Bernsteins kodeteori vil være utgangspunkt.

Kapittel 4 presenterer de metodiske valg som ligger til grunn for oppgaven. Samt en beskrivelse av forarbeid, gjennomføring av datainnsamlingen og analysen av det empiriske datamaterialet.

I Kapittel 5 presenterer jeg og tolker de empiriske data som ligger til grunn for den videre drøftingen. Her ser jeg på visitorenes fellesskapsfølelse, deres kompetanse og læringsprosess som visitor, samt den formelle strukturen i Visitortjenesten.

I kapittel 6 drøfter jeg videre funnene fra kapittel 5 opp i mot aktuell teori presentert i kapittel 3. Oppgavens problemstillinger vil her bli forsøkt besvart.

I kapittel 7 sammenfatter jeg oppgavens teoretiske ståsted og trekker frem oppgavens hovedkonklusjoner. Avslutningsvis trekker jeg frem noen teoretiske paradokser oppgaven fremviser og poengterer mulige videre drøftingsmomenter i forhold til disse.

2. Visitortjenesten i Oslo Røde Kors

I denne delen ønsker jeg å gi et innblikk i hva en visitor er og hvordan deres arbeid foregår. Visitortjenesten blir omtalt som ”den usynlige tjenesten”. Den finner sted i et rom de aller fleste av oss ikke kjenner til og er et møte mellom to mennesker alene.

Avhandlingen tar for seg Visitortjenesten i Oslo Røde Kors og således baserer seg kun på erfaringer fra denne delen av organisasjonen. Oppbygging og gjennomføring av tjenesten vil kunne være annerledes i andre distrikter.

Videre i oppgaven vil jeg omtale Visitortjenesten og Oslo Røde Kors som en organisasjon tiltross av at de kun er en del av den verdensomspennende organisasjonen Røde Kors. Formelt vil ikke dette være en riktig betegnelse på dem, men er gjort for å gjøre oppgaven mer lesevennelig.

2.1 Bakgrunn og mål for virksomheten

Visitortjenesten i Norge startet opp i 1959, og er et samarbeid mellom Norges Røde Kors og Kriminalomsorgen. I Genèvekonvensjonen gis Røde Kors et mandat til å besøke krigsfanger. Visitortjenesten er en utføring av dette mandatet i fredstid.

En visitor er en frivillig innenfor Røde Kors som besøker innsatte i fengslene etter ønske fra den innsatte selv. Visitoren får tildelt hver sin innsatt av det enkelte fengsel og har samtaler med denne personen så lenge begge parter ønsker det. Et viktig moment for Visitortjenesten er at visitorforholdet opphører ved endt soning. Dette fordi alle innsatte skal ha et enhetlig tilbud og ingen visitorer skal forplikte seg til den innsatte etter løslatelse. Steenstrup poengterer at dette gir trygge rammer rundt et visitorforhold (Norges Røde Kors 2005). ”Som visitor er man på besøk i fengselet som representant for Røde Kors, og ikke som privatperson. Det er derfor ikke adgang til å treffe den innsatte etter løslatelse” (Norges Røde Kors: 31).

I Oslo Røde Kors finner samtalene sted i besøksrom i fengslene og er et møte kun mellom disse to menneskene. Kjernen i arbeidet som visitor er en-til-en-møtet.

Formålet med virksomheten er gjennom jevnlig besøk, å skape et hyggelig samvær mellom den innsatte og visitoren, og gjøre den innsattes hverdag litt lettere. Gjennom dette håper man å bidra til å lette trykket for den innsatte, få vedkommende til å se en vei ut av kriminaliteten og tenke positivt om seg selv. Visitorens rolle er i denne sammenheng å være et medmenneske, som har kontakt med den innsatte minimum hver tredje uke, og har en nøytral og upartisk innstilling til den innsatte. Møtene mellom visitor og innsatt varer normalt mellom en til halvannen time.

Visitoren har en klar rolle. Du representerer Røde Kors, og du setter ansikt på medmenneskelighet som organisasjonens verdier er tuftet på. Respekter din rolle og ditt ansvar (Norges Røde Kors 2005: 9).

Nettopp den nøytrale og upartiske rollen man har som visitor er det viktig for Røde Kors å formidle. Det er viktig at visitoren ikke aktivt skal gå inn i et endringsarbeid, være en som kjemper for "sin" innsatt, eller skal på noen om helst måte være en terapeut. Det er møtet og den fortrolige samtalen som skal være i fokus (Norges Røde Kors 2005; Steenstrup 2004).

Som visitor kan man i utgangspunktet få tildelt innsatte med alle former for lovbrudd bak seg, og visitorene har normalt sett ikke anledning til å komme med ønsker om spesielle typer innsatte man vil besøke eller ikke. Det finnes ingen formelle restriksjoner for hvilke innsatte som får tildelt visitorer, men fengselet vurderer det fra innsatt til innsatt. Enkelte av de innsatte som søker visitor, vil kanskje ikke ha familie og venner som besøker dem og ellers mangler et sosialt nettverk, for eksempel utlendinger som må sone i Norge. For mange av de innsatte vil derfor visitorene være deres eneste kontakt med livet/verden utenfor murene.

I tillegg til disse samtalen mellom den enkelte visitor og innsatt, gjennomføres det i Visitortjenesten i Oslo Røde Kors flere fellesarrangementer for innsatte og visitorer sammen. I Visitortjenesten i Oslo Røde Kors har de jule- og sommerfester og ca. fire vaffelfester i halvåret.

2.2 Hvem er visitorene?

Røde Kors har som sagt et unikt mandat som besøkende i norske fengsler. Derfor stiller det ekstra krav til de som har lyst til å være visitorer. Dette for å ta vare på den tillit Røde Kors har opparbeidet seg og kunne forvalte den rolle de har blitt tildelt av Kriminalomsorgen og Justisdepartementet, på en forsvarlig måte.

Visitorene er noen få frivillige innenfor Røde Kors. For å kunne bli visitor må man være over 25 år, ha plettfri vandel, gå igjennom et intervju for å vise at man er egnet/skikket til å kunne være visitor, og til slutt delta i et obligatorisk opplæringskurs, som i Oslo Røde Kors går over tre kvelder.

Det legges stor vekt på intervjuene og det er klare vilkår en visitor må fylle. Blant annet må motivasjonen for å bli visitor ikke springe ut fra en personlig agenda, som for eksempel religiøst motivert. Røde Kors trenger visitorer som vet hva som ligger i rollen som frivillig besøkende.

2.3 Organisering av Visitortjenesten

Visitortjenesten skal være representert i alle fengslene vi har i Norge og opererer i 31 ulike fengselsanstalter i Norge. Det finnes i dag ca. 400 visitorer og Oslo Røde Kors har ca 90. Disse er tilknyttet Bredveit forvarings og sikringsanstalt og Oslo fengsel (Steenstrup 2002).

Formelt hører Visitortjenesten i Røde Kors til under Besøktjenesten. I Oslo Røde Kors er den skilt ut ved å ha en ansatt i femti prosent stilling og med et eget budsjett. Det vurderes fortløpende å skille den ut som en egen aktivitet ellers i organisasjonen, og dermed ikke lenger ha den plassert inn under Besøktjenesten.

Visitortjenesten i Oslo Røde Kors består også av to Visitorutvalg – et for hvert fengsel. Hver av de to utvalgene består av fem gruppeledere, en representant fra fengselet, og en representant fra Røde Kors. Gruppelederne er frivillige som har tatt på seg ekstra ansvar utover den vanlige rollen som visitor. I Oslo fengsel, som alle av

mine informanter er knyttet til, vil det si at de følger opp 12-15 visitorer hver, gjennom telefonsamtaler og Visitorforumet på temamøtene. Målet med å ha gruppeledere er at de skal være et bindeledd mellom de frivillige og Oslo Røde Kors og sikre organisasjonens demokratiske struktur, og således har de en formell plass i organisasjonen. I tillegg håper de en slik struktur kan øke kontakten mellom visitorene. Gruppeledernes oppgaver i Visitortjenesten er blant annet å delta på møtene til Visitorutvalget, lede Visitorforumet, veilede visitorene, planlegge og gjennomføre fellesaktiviteter som blant annet vaffelfester etc. For en kort redegjørelse av hva som ligger i intervju, opplæring, Visitorforum og temamøtene se henholdsvis kapittel 5.4.

I samarbeid med Justisdepartementet er det utarbeidet veiledning og retningslinjer for tjenesten. Se vedlegg 4 for "Bestemmelser for Røde Kors' Visitortjenesten".

3. Fellesskap og identitet - Et kommunitaristisk og et sosialt læringsteoretisk perspektiv

Denne avhandlingen vil som nevnt tidligere være en empirisk analyse av hvordan visitorer danner fellesskap innfor Visitortjenesten og Oslo Røde Kors, og hvordan de danner en identitet som visitor. Det er en teoretisk fundert empirisk oppgave, og vil således presentere flere relativt ulike teoretiske perspektiver, som vil fungere som fortolkningsrammer i forhold til empirien.

I den første delen vil jeg gjøre rede for det fellesskaps- og identitetsbegrepet jeg tar i bruk i oppgaven. Her støtter jeg meg i all hovedsak til kommunitaristisk sosiologi, gjennom Etzioni, Lorentzen og Putnam. Sentralt i denne presentasjonen er deltagelse og tilhørighet til frivillige organisasjoner. Begrunnelse for valget av kommunitaristisk teori som et av utgangspunktene for oppgaven, er at den fanger inn mellommenneskelige prosesser og konsepter som er viktige for dannelsen av fellesskap. Samtidig som den i mye litteratur fremhever deltagelse i frivillig arbeid som sentralt innenfor dannelsen av sosiale fellesskap, og således gir et godt utgangspunkt for å kunne beskrive arbeid som visitor og deltagelse i Visitortjenesten.

Deretter vil fellesskaps- og identitetsbegrepet bli sett i forhold til sosial læringsteori, presentert hovedsakelig gjennom Etienne Wenger. Konseptet om sosial kapital er sentralt innenfor kommunitaristisk sosiologi, men er i de senere år også blitt gjenstand for analyse innenfor organisasjonslæring, og da særlig knyttet til Wenger (1998) sin teori om 'Communities of Practice', praksisfellesskap. Valget av Wenger som et teoretisk utgangspunkt vil jeg begrunne i at jeg ønsker å se på læring gjennom det å være visitor. Fokus i denne teorien er som vi skal se, en ikke-formell læringsprosess. Man ser på læring i tilknytning til identitetsdannelse gjennom deltagelse i ulike fellesskap. Wenger har sentrale overordnende begreper og analysekategorier, og fanger inn viktige fenomener gjennom sitt praksisfellesskap, noe som gjør den anvendelig til å beskrive og fortolke visitortjenesten som en læringsarena. Den skal vise hvordan individene i virksomheten beveger og forholder seg til hverandre, og gjensidigheten mellom organisasjon og medlemmer.

Til slutt vil jeg presentere Basil Bernsteins kodeteori, gjennom klassifikasjon og rammer, som en motvekt til identitetsdannelse i et sosialt læringsperspektiv. Denne delen vil omhandle hvordan kontroll kan virke identitetsdannende for medlemmer i organisasjoner.

3.1 Det sivile samfunn

Lorentzen (2004) gir i sin bok, "Felleskapets fundament", en forståelse av det sivile fellesskaps betydning for samvær, tilhørighet og identitet. Det sivile fellesskap er en betegnelse han bruker på alle sivile sammenslutninger av personer, enten det gjelder foreldregruppen på fotballaget, i skolekorpset eller humanitære organisasjoner. Det vil være alle frivillige organisasjoner som er en del av vår hverdag.

Lorentzen (2004) presenterer to hovedgrunner for opprettelsen av sivile fellesskap og hva de bidrar med i samfunnet forøvrig. Den primære årsaken er organisasjonens formål. Hva er det de ønsker å oppnå med sin virksomhet? Med et slikt utgangspunkt vil de frivillige ha et altruistisk utgangspunkt for sin deltagelse. Formålene rettferdiggjør organisasjonens rolle i samfunnet, samtidig som det er hovedmotivasjonen for de fleste til å engasjere seg i et sivilt fellesskap. Den sekundære begrunnelsen for at opprettelse av sivile fellesskap er viktig, er at det danner fellesskap. Gjennom deltagelse danner en fellesskap, og gjennom å løse oppgaver sammen med folk som ellers er fremmed for oss, lærer vi å forholde oss til andre. Og gjennom å ta del i fellesskapet blir vi fortrolige med andres væremåter. Det skaper en nærhet og en evne til å forstå andre (Lorentzen 2004). Dette kan også sees på som en motivasjonsfaktor for frivillig deltagelse, det vil si at frivillig arbeid ikke bare er altruistisk motivert. En stor del av motivasjonen for frivillig deltagelse er søken etter tilhørighet og fellesskap (Lorentzen, Selle & Wollebæk 2000). Lorentzens primære og sekundære forklaring for viktigheten av sivile fellesskap kan dermed også sees på som primære og sekundære motivasjonsfaktorer for deltagelse i frivillig arbeid. Sandra Kerka skriver:

Altruism may be the most obvious reason behind volunteering, but there are many other motivational factors that have an explicit or implicit link to learning. [...] For others, skills and experience gained through volunteer service fulfill a need for relationships, personal growth and development, achievement, or affiliation. [...] In ad hoc groups as hospital guilds, social expressive learning fulfils volunteers' social needs and imparts organizational values through group socialization and collaborative activities (Kerka 1998: 1).

Her peker hun på læring som en motivasjonsfaktor for frivillig arbeid, og det å ta del i et fellesskap og møte nye mennesker er en del av denne læringsprosessen.

3.1.1 Kommunitarisme - Sosial kapital

De ovenstående to forklaringene for frivillig deltagelse, kan sees som hovedbudskapet innenfor kommunitaristisk sosiologi, hvor blant annet Etzioni og Putnam er sentrale skikkelser. Kommunitarismen oppsto i USA på 1980-tallet, og fremsto som en kritikk av liberalismens frihetsbegrep, som de mente undergravde det lokale fellesskapet. Fokuset her har vært satt på fellesskapet, i motsetningen til liberalistenes individualisme. Durkheims moralfilosofi er en viktig bakgrunn for denne retningen. Det enkelte individ finner sin identitet og moral gjennom fellesskapet, og tilknytningen til de andre (Løvlie 1996). Mens den moralfilosofiske debatt har gått på hva som er ønskelig, og således er normativ, har det kommunitaristiske perspektiv også konsentrert seg om hva som faktisk binder mennesker til sosiale fellesskap (Lorentzen 2004).

Etzioni poengterer at 'community' begrepet ikke så lett lar seg definere. Han viser til en analyse av 90 forskjellige definisjoner av begrepet. Det eneste felleselementet i disse definisjonene er 'mennesket'. Selv setter han opp to hovedelementer som er sentrale i et fellesskap:

(1) A community entails a web of affect-laden relations among a group of individuals, relations that often crisscross and reinforce one another (rather than merely one-on-one relations or chains of individual relations); and, (2) community requires a commitment to a set of shared values, norms, and meanings, and a shared history and identity - in short, a shared culture (Etzioni 1996:5).

Folk må føle at de er en del av noe større enn seg selv, og at de ofrer noe for andres velferd og for samfunnet som helhet. Etzioni ønsker å få frem en kommunitaristisk "bevegelse". Han kritiserer det amerikanske folk for alltid å fremheve hvilke

rettigheter de har, mens de alt for sjelden gir noe tilbake til andre og tilbake til samfunnet for øvrig (Etzioni 1993). Det sentrale her er ikke den kritikken han tar opp av det amerikanske samfunnet, men det ligger noen prosesser og forklaringer for disse tendensene som er av interesse når en skal se på deltagelse i frivillige organisasjoner og etablering av fellesskap. Gjennom den kommunitaristiske "bevegelse" ønsker han å motvirke disse tendensene i samfunnet ved å bygge på fellesskapsfølelsen. Det man må bygge er autentiske fellesskap som tar hensyn til medlemmenes faktiske behov. Det vil si at man må balansere på en knivsegg mellom det å skape orden i fellesskapet gjennom regler og en viss form for kontroll, men samtidig verdsette autonomi hos individene (Etzioni 1996). Etzioni ser ikke på organisasjoner som 'communities', dette fordi han ikke opererer med fellesskap som har sitt utgangspunkt i økonomisk profitt. Men frivillige organisasjoner, som er utgangspunkt for min oppgave, vil jeg si faller inn under 'community' begrepet hans.

I etterkant av dette slo Putnam gjennom med sin forståelse av sosial kapital. "Sosial kapital - tilnærmingen minner oss om betydningen av sosialt fellesskap, i tillegg til enkeltaktørers bestrebelse på å forfølge egne mål og interesser" (Gissinger & Hvinden 2005: 23). Fellesskap sees på som frivillige enheter som stimulerer utvikling av organisasjoner og samfunnet for øvrig (Huysman & Wulf, 2005). Sosial kapital sees på som en ressurs for de menneskene som besitter den, men også for mennesker rundt dem og samfunnet for øvrig, dermed inneholder begrepet både et kollektivt og individuelt aspekt. Putnam definerer sosial kapital som:

Whereas physical capital refers to physical objects and human capital refers to properties of individuals, social capital refers to connections among individuals - social networks and the norms of reciprocity and trustworthiness that arise from them (Putnam 2000: 19).

Sosial kapital er mellommenneskelig forhold og eksisterer på bakgrunn av sosiale relasjoner, der de sosiale relasjonene styres av den sosiale strukturen (strukturell dimensjon), den interpersonelle dynamikken i strukturene (relasjonell dimensjon) og et felles språk og felles kontekst (kognitiv dimensjon). Disse dimensjonene brukes for å forstå og se på sosial kapital i organisasjoner (Lesser 2000; Lesser & Storck 2001; Nahapiet & Ghosal 2000), og vil være gjenstand for analyse i oppgaven.

Deltagelse i frivillig arbeid fordrer tillit, gjensidighet og ansvar. Deltagelse i det sivile gir dermed både individuelle og kollektive goder (Wollebæk & Selle, 2004). Den sosiale kapitalen skapes i nettverk og er en del av det sosiale livet. I boka, *Bowling Alone* (2000), viser Putnam hvordan den sosiale kapitalen er i dramatisk tilbakegang i USA. Dette argumentet baserer seg på en stor empirisk undersøkelse hvor Putnam konkluderer med at deltagelse i frivillige organisasjoner og andre former for sosiale fellesskap er en av grunnene til denne svekkelsen av sosial kapital. Tittelen på boka spiller på at aldri tidligere har så mange amerikanere spilt bowling, men til tross for dette opplever de organiserte bowlingligaene en dramatisk reduksjon i antall medlemmer. Antall bowlingspillere økte med 10% i USA fra 1980 til 1993, mens i samme periode ble deltagere i bowlingligaene redusert med 40%. Samfunnet, i følge Putnam, er i ferd med å bli individualisert og den sosiale kapital svekkes drastisk (Putnam 2000). Flere av dataene er også hentet fra europeiske land og han presenterer også resultater om Europa som en enhet. Putnam utelater de nordiske landene for å kunne vise gjennomgående tendenser i Europa, som er de samme som en finner i USA. Dette fordi han viser at vi her har en meget høy grad av sosial kapital og står i kontrast til det øvrige Europa.

Det Putnam presenterer som hjørnesteinen av sosial kapital er generalisert gjensidighet. Med dette menes det at mennesker kan gjøre noe for hverandre uten å vente å få noe umiddelbart tilbake, og kanskje til og med ikke vite hvem man gjør noe for. Men ett eller annet sted på veien vil dette kanskje slå tilbake på en selv. Det er da snakk om kortsiktig altruisme, men langsiktig egennytte. Generalisert gjensidighet er derfor vanskelig å skille fra altruisme og vanskelig å se på det som egennytte (Putnam 2000). Putnam deler sosial kapital inn i to former. Den kan være med på enten å bygge bro eller å bygge bånd. Noen former for sosial kapital fokuserer innover, og styrker de eksisterende identitetene til homogene grupper, dermed kan en si at de knytter sterkere bånd innad i gruppen. Den andre formen for sosial kapital bygger broer mellom ulike grupper, og mennesker man ellers ikke ville hatt noen kontakt med. Frivillige organisasjoner skaper sosiale relasjoner som går utover de vanlige relasjoner en har i samfunnet. Disse institusjonene er møteplasser

som er åpne for alle, og hvor alle samfunnslag og mennesker kan ta del på en eller annen måte.

Begrepet sosial kapital består av de tre komponentene; tillit, nettverk og sivilt engasjement. Putnam skriver om forholdet mellom generalisert gjensidighet og tillit:

Generalized reciprocity is a community asset, but generalized gullibility is not. Trustworthiness, nor simple trust is the key ingredients (Putnam, 2000:136).

Tillit deler han igjen opp i ”tykk” og ”tynn”, hvor tykk tillit er basert på personlighetsforhold. For eksempel, tillit til den lokale kjøpmannen som du har kjent og handlet hos i mange år, og nære venner og familie. Det er den tynne tilliten som er viktigst og dermed av interesse, skriver Putnam. Det er tillit i den “generaliserte andre”. Tillit som går utover personlighetsforhold og som er viktig for å danne sosiale fellesskap, og som bygges mellom personer som har svake bånd.

For most of us, our deepest sense of belonging is to our intimate social networks, especially family and friends. Beyond that perimeter lies work, church, neighborhood, civic life, and the assortment of other “weak ties” that constitute our personal stock of social capital (Putnam 2000:274).

Skal man oppnå kollektiv handling må dette basere seg på et minimum av tillit, for at en skal kunne oppnå felles mål. Man må forutsette at medlemmene ikke handler etter egne mål og tilsesetter de kollektive målene, hvis disse går på tvers av hverandre. Tillit går på at man har visse forventinger til hvordan personer, institusjoner og andre vil handle på en pålitelig (trustworthiness) måte. Dette er helt sentralt for at et `community` skal bestå og utvikle seg videre, fordi tillit mellom personer gjør at en kan samarbeide for å nå felles mål. Det er snakk om å kunne stole på personer som en ikke har noe nært forhold til men bare må anta at handler på en tillitsfull måte (Putnam, 2000).

Nettverket er viktig for å kunne oppnå mål av personlig og av samfunnsmessig karakter. Det kan ta mange former, være både formelt og uformelt, og kan ha både offentlige og personlige hensikter (Putnam 2000). Røde Kors vil for eksempel være et formelt nettverk med offentlige hensikter. Mens bowlingkameratene dine er et uformelt nettverk med personlige hensikter. Deltagelse i frivillige organisasjoner er

med på lære tillit i form av sosial deltagelse, der hvor ulike mennesker møtes med ulik sosial bakgrunn. Slik jeg leser det, er det dette Lorentzen fremhever med sin sekundære forklaring for frivillig deltagelse.

Til sist skal jeg kort vise hva Putnam mener med *sivilt engasjement*. Nettverk og tillit har liten betydning hvis menneskene i samfunnet ikke bryr seg utover det som skjer i ens egne liv. En må søke utover den private sfære, og ta del i forhold som ikke direkte angår en. Som for eksempel ta del i diskusjoner, og jobbe mot felles mål sammen med andre som er ulike en selv. Dette kan ta flere former. Politisk interesse og avislesing kan regnes som en form for sosial kapital (Putnam 2000; Wollebæk & Selle 2004). Det å være medlem i en frivillig organisasjon som Visitortjenesten i Oslo Røde Kors vil i så måte regnes som høy grad av sivil engasjement.

Coleman, som Putnam bygger videre på, påpeker at sosiale relasjoner kan utgjøre sosial kapital. Dette gjøres blant annet gjennom å skape forpliktelser og forventninger mellom de ulike partene. Hvis en tenker seg en organisasjon vil dette gjelde mellom de enkelte medlemmene, men også mellom ledelsen og medlemmene. En må også skape rom for informasjonsutveksling, som igjen beror på at det er tillit i de sosiale relasjonene. I tillegg må en ha et sett av normer som styrer og bygger oppunder bestemte former for atferd, og det må finnes sanksjonsmuligheter hvis disse brytes. Disse elementene av sosial kapital sikres gjennom en rimelig grad av likhet og stabilitet. Det må finnes en felles ideologi mellom deltagerne i virksomheten (Gissing & Hvinden 2005).

3.1.2 Oppgavens analytiske nivå og bruk av begrepet sosial kapital

Konseptet sosial kapital er blitt brukt innenfor et vidt felt av vitenskaper, som for eksempel statsvitenskap, sosiologi, økonomi og organisasjonsteori. Dermed har også begrepet fått ett vidt spekter av meningsinnhold (se Adler & Kwon 2000). Her vil jeg forsøke å klargjøre min bruk og forståelse av begrepets analytiske funksjon.

Putnam (2000) betrakter sosial kapital som en viktig forutsetning for opprettholdelse og utvikling av et demokratisk samfunn. Derfor vil det kanskje være vanskelig å se

bruksverdien av dette perspektivet i oppgaven. Men sosial kapital fremstilles også som viktige for de enkelte individene, og de kollektive fellesskapene som arbeider sammen mot felles mål. ”Bi-effekten”, som Putnam fokuserer på vil være en ressurs for samfunnet forøvrig. Putnam har fått mye kritikk for dette synet. En kan se sosial kapital gjennom et mikroperspektiv, hvor vi finner de enkelte individene, et mesoperspektiv, hvor fokuset er satt på lokalsamfunn og organisasjoner og til slutt et makroperspektiv, hvordan sosial kapital spiller inn på samfunnet og dens rolle for demokratiet. Kritikken har blant annet da vært at Putnam overfokuserer på sosialisering i frivillige organisasjoner, og dermed har man vanskelig for å se på koblingene mellom mikro- og makronivået (se Foley & Edwards 2001; Wollebæk & Selle 2004 for nærmere forklaring). Min analyse vil ikke ta for seg et makroperspektiv, som til syvende og sist er Putnams utgangspunkt. Oppgaven vil fokusere på enkeltindividene i Visitortjenesten og deres relasjoner, Visitortjenesten som organisasjon gjennom dens struktur, og forholdet organisasjon og medlemmer. Sosial kapital utgjør en ressurs for å nå de mål individet og organisasjonen setter for virksomheten. For Putnam vil det å være medlem av en frivillig organisasjon, og da særlig medlemmer som sosialiserer seg gjennom ansikt-til-ansikt-kontakt utvikle en høy sosial kapital. Det må ikke forstås som om jeg mener sosial kapital er noe enkeltindivider kan eie eller ha. Sosial kapital ligger mellom mennesker og må plasseres i et fellesskap og en kontekst. Sosial kapital finnes i relasjoner mellom mennesker i samfunnet, og gjør at individer kan knytte bånd. Det er et kollektivt fenomen som alle individer kan dra nytte av. På samme måte som når man ser på identitet og identitetsdannelse ikke bare ut fra egen oppfattelse av hvem man er, men også i tilknytning til andres oppfattelse av personen, og gjennom vedkommendes sosiale relasjoner og vedkommendes handlinger.

3.1.3 Fellesskap som identitetsbærer - Intersubjektivitet

Det å skille fellesskap fra identitet lar seg ikke gjøre. Når jeg nå har skrevet om sosial kapital og det sivile samfunnet, kan ikke dette sees isolert fra et identitetsbegrep. Jeg har likevel valgt, i størst mulig grad, å skille begrepene for å få til en ryddig redegjørelse av dem.

Lorentzen (2004) setter intersubjektivitet som en premiss for at sivile fellesskap skal kunne fungere som identitets- og moraldannende. Det vil si at medlemmene må ha en felles forståelse og opplevelse av verden. Jeg mener dette også er sentralt innenfor Putnams konsept om sivilt engasjement. Medlemmer operer mot et felles mål og har en bevissthet rundt det arbeidet de gjør. Lorentzen skriver videre at intersubjektivitet kan oversettes med kollektiv meningshorisont, det vil si at hendelser i omgivelsene til de frivillige oppleves som meningsfulle for dem. Hvis ikke dette oppfylles gjennom deres virksomhet, vil det heller ikke være grunnlag for et sivilt engasjement. Dette fordrer at de enkelte individene har en aktiv rolle og engasjerer seg utover sin private sfære, og at de frivillige og sivile fellesskapene vil kunne skape rom for personer med en felles forståelse. Samtidig må engasjementet opprettholdes og støttes opp av fellesskapene, enten det er fra et overordnet plan i en organisasjon eller de frivillige medlemmene seg i mellom. Han trekker inn tre elementer som må være tilstede for at intersubjektivitet skal oppstå.

For det første krever intersubjektivitet *nærhet*. En må oppleve nærhet til andre. Det kan da være snakk om fysisk nærhet, som jeg har vist til tidligere, hvor ansikt-til-ansikt-kontakt mellom medlemmene er viktig. Dette setter Lorentzen (2004) som nevnt som en sekundær årsak til deltagelse i sivile fellesskap. Men det kan også være snakk om nærhet som ikke beror på fysisk nærhet. Dette går på å kunne leve seg inn i andres liv, ta andres perspektiver og oppleve det en gjør i et fellesskap som meningsfylt. I forhold til Putnam og hans fremstilling av sosial kapital, er det da ikke snakk om nærhet som nestekjærlighetstanken (Lorentzen 2004). Dette fordi en da tar del i sivile fellesskap også for å oppnå egne mål. Som jeg refererte til tidligere er dette kortsiktig altruisme, men langsiktig egennytte. Jeg tolker også nærhetsdimensjonen i forhold til Putnam sitt skille mellom ”tykk” og ”tynn” tillit, som jeg refererer til over. Ved tynn tillit er det snakk om nærhet til personer en ikke har så jevnlig kontakt med.

For det andre setter han *språk* som en premiss for intersubjektivitet. Slik jeg ser det vil det da være snakk om språk som en meningsbærende funksjon. Skal en kunne ta andres perspektiv og jobbe mot fellesmål, må disse være uttrykt. “Any group of

people that has any permanence develops a “special language,” a lingo or jargon, which represents its way of identifying those objects important for group action” (Strauss 1977:21).

Språk er også sentralt innenfor den kognitive dimensjonen som Lesser & Storck (2001) presenterer. Språket som en meningsbærende funksjon er med på å skape en kontekst for medlemmene og er med på å skape mening i det arbeidet de gjør. Det å skape en felles kontekst kan skje på to måter. For det første kan konteksten skapes gjennom å bruke felles objekter og artefakter. Dette kan være dokumenter, regler, manualer etc. som gir felles referansepunkter for medlemmene. For det andre kan man bruke historier som bygger en form av felles historie som brukes og formidles rundt om i organisasjonen (Lesser & Prusak 1999).

To the extent that people share a common language, this facilitates their ability to gain access to people and their information. To the extent that their language and codes are different this keeps people apart and restrict their access (Nahapiet, J. & Ghosal, S. 1998: 223 i Lesser & Storck 2001: 836).

Språket gir medlemmer tilgang til viktig informasjon gjennom å la medlemmene ta del i fellesskapet, og således er med på å utvikle en kontekst for arbeidet. Har man ikke tilgang til de språklige kodene vil man heller ikke ha mulighet til å ta del i fellesskapet. Språk er en særegen del av menneskelig aktivitet, hvor språk er en sosial og ikke en individuell kjensgjerning. Lingvistiske termer kommer av meningskonstruksjoner i sosial praksis. Deltagelse i praksis fordrer at en tar del i et profesjonelt språkspill, og mestrer de regler som finnes og evner å bruke dem (Gherardi 2000).

Til slutt skriver Lorentzen (2004) at det må finnes et *‘community’* for at intersubjektivitet skal dannes. I et kommunitaristisk perspektiv er *‘community’* den sosiale rammen for identitetsdannelse. Selv presenterer ikke Lorentzen noen konkret definisjon av hva han legger i konseptet. Slik jeg her fremstiller det, og kommer til å bruke det videre, ligger dette nærme det Lorentzen presenterer gjennom Alfred Schultz. Dette er en vid forståelse av begrepet. “...*a sense of identity, belonging and orientation*” (Crossley 1996: 22 i Lorentzen 2004: 53). Det som er essensielt ved *‘communities’* er at medlemmene har en følelse av fellesskap. Kunnskap er sosialt

distribuert og knyttet opp til de rollene medlemmene i fellesskapet har (Lorentzen 2004). Sosiologen Strauss (1993) skriver om `social world´ og ikke `community´, men dekker noe av det samme jeg refererer til her. Han definerer sosiale verdener som;

...groups with shared commitments to certain activities, sharing resources of many kinds to achieve their goals, and building shared ideologies about how to go about their business (Clarke 1991: 131 i Strauss 1993:212).

Identitet må alltid sees i relasjon til et (flere) fellesskap. I oppgaven presenterer jeg identitet i nær tilknytning til de former for deltagelse individene er en del av, og det er en prosess i stadig utvikling. Som jeg presiserer tidligere, er identitet ens egen selvoppfattelse og andres oppfattelse av individet, men hovedsakelig en presentasjon av de valg og handlinger en gjør. Som strukturalismen poengterer har ikke personer eller ting noen mening eller identitet av og om seg selv. Dette skapes i relasjon til andre personer eller ting (Choi 2002). Et sentralt aspekt er at identitet skiller og forener, der alle typer for fellesskap setter grenser (boundaries). Hvem tilhører, og hvem hører ikke til i fellesskapet? En skiller dermed mellom “vi” og “de andre”. Siden vi alle tar del i flere ulike former for fellesskap, vil også fornemmelsene av “vi” og “de andre” alltid være i bevegelse (Hylland-Eriksen 1997; Choi 2002). De tre dimensjonene som omfatter intersubjektivitet, vil være med på nettopp å klargjøre denne distinksjonen mellom medlemmene.

3.2 Fellesskap og identitet - Et sosialt læringsteoretisk perspektiv

Jeg har så langt redegjort for de sentrale aspektene som ligger i fellesskaps- og identitetsbegrepet hos de sosiologiske kommunitaristene, Putnam, Etzioni og Lorentzen. I denne delen vil jeg se på det kommunitaristiske perspektivet i forhold til Wengers sosiale læringsteori. Som tidligere nevnt vil jeg bruke det kommunitaristiske perspektiv gjennom et mikro- og mesonivå.

Jeg vil først redegjøre, veldig enkelt, for et sosialt læringsperspektiv og utviklingen av situert læringsteori innenfor organisasjonslæring, hvor Wenger har blitt en av de

mest sentrale skikkelsene. Til slutt vil jeg vise hvorfor praksisfellesskapet, slik Wenger presenterer det, ikke vil være gjenstand for min analyse, men at det finnes elementer der som er sentrale for organisasjoner og de medlemmer som utgjør en organisasjon, uavhengig om de evner å strukturere seg i praksisfellesskaper. Disse elementene er gjensidig engasjement, felles virksomhet og felles repertoar.

Jeg vil videre presentere i hvilken sammenheng det situerte læringsperspektivet har utviklet seg for å gi en videre forståelse av hva som ligger i begrepet situert.

3.2.1 Et sosialt læringsperspektiv: En historisk fremstilling innenfor organisasjonslæring

Hva er det så teorier om læring handler om, og hvorfor ønsker jeg å presentere teorier om læring i organisasjoner? Lave (1999) presenterer en ramme for hva teorier om læring som regel tar for seg:

They are typically framed as (1) transmission (training, teaching, inculcation) that leads to (2) input, storage in memory, internalization of what's transmitted, followed by (3) retrieval and transfer to "problem solving in new situations.

Her viser Lave et kognitivt syn på læring, noe de sosiokulturelle teoriene også vedkjenner, men man må se læring gjennom praksis for å forstå den. Læring er en mer helhetlig prosess som tar for seg hele mennesket gjennom det arbeid en tar del i, og gjennom ens hverdagslige handlinger. All læring er situert og dermed vevd inn i det daglige. Man opererer med et ikke-formelt læringsbegrep som omfatter forandringer i kunnskap, verdier og personlighetsdannelse som finner sted i for eksempel arbeidslivet som er det sentrale i det situerte læringsperspektivet (Nielsen & Kvale 2003). Sitatet over avslutter Lave med *"This is a curious characterization of everyday life"*, og viser at den kognitive forståelsen av læring blir for atskilt fra hverdagslivet. Säljö skriver:

... læring er et aspekt ved all menneskelig virksomhet. I enhver triviell samtale, i enhver handling eller hendelse finnes det en mulighet for at individer eller grupper tar med seg noe som de anvender i en framtidig situasjon" (Säljö, 2000: 13).

Fokus de siste årene har vært å forstå læring og kognitive prosesser i et sosialt læringsperspektiv også når det gjelder læring i organisasjoner.

Situated accounts of learning `decouples´ the discourse of learning from `error-correction, adaptation to environmental changes, and other system-theory-infused metaphors of learning (Yanow 2000:256 i Contu & Willmot 2000: 269).

Hovedkritikken mot det kognitive læringsperspektivet er at det operert med et for ensidig fokus på individuell læring. Blant annet fremførte Nonaka & Takeuchi (1995) en sterk kritikk av Argyris & Schön sitt fokus for å forstå kunnskapsutvikling i organisasjoner, og hvor disse forfatterne står til inntekt for `error-detection/error-correction´ vist i sitatet. Diskusjonen mellom det sosiale læringsperspektivet og det kognitive læringsperspektivet blusset opp etter at Lave (1988) kritiserte den individfokuserte og kognitive forståelsen av læring. Lave fremsatte sin teori om sosial kognisjon der hun viste at kunnskap ikke lar seg overføre fra situasjon til situasjon. Læring må forstås på en annen måte enn dekontekstualisert undervisning, og kan ikke reduseres til teknikk og metode.

Men gjennom det situerte perspektivets fokus på læring i hverdagslige kontekster og at perspektivet opererer med et ikke-formelt læringsbegrep, har denne retningen også fått en del kritikk. Spørsmålet som er blitt stilt er: Hvis all praksis kan betegnes som læring vil vel ikke begrepet gi noen mening (Elkjær, 1999 i Elmholdt 2001)? Men Lave & Wenger presiserer: "*Changing locations and perspectives are part of actors´ learning trajectories, developing identities, and forms of membership*" (Lave & Wenger 1991:36 i Elmholdt 2001:52). Dermed ser det ut til at de skiller mellom praksis og læring, fordi det her vises til at læring er en prosess hvor personen endrer ståsted og perspektiv i forhold til praksis. Dermed kan man si at en person som ikke endrer sine relasjoner til den virksomhet man tar del i, ikke vil være en del av en læringsprosess (Elmholdt, 2001). Det å være frivillig visitor betyr at de er en del av en lærende organisasjon, men det er også en del av deres hverdagsliv ved siden av deres faste jobb, familie og hobbyer.

Bruner (1996) gir Brown, Collins & Duguid (1988) mye av æren for forskyvningen av fokus på individuell læring til fokus på kontekstspesifikk kunnskapstilegnelse. De foreslo at man ikke bare skal snakke om intelligens "i hodet" til den enkelte, men at intelligens er "distribuert" i personens verden gjennom artefakter og personer i nære omgivelser som man kan henvende seg til. Dette sosial-kognitive perspektivet

forsøker dermed å bygge en bro mellom de to retningene. Debatten som fulgte har stått sentralt i den videre forståelsen av læring som et sosialt fenomen som ikke kan løsrives fra kontekst og praksis. Greeno (1997) var med på å dempe den pågående diskusjonen da han fremsatte sin forståelse av de to retningene og poengterte deres ulike utgangspunkt, og at de derfor ikke kunne settes opp mot hverandre slik det ble gjort. Han mener de to perspektivene stiller forskjellige spørsmål. Den kognitive retningen ser på individuelle kognitive ferdigheter, der konteksten er noe individet fungerer i. Det situerte perspektivet lager ikke et skille mellom det kognitive og konteksten. Læring finner sted i det sosiale samspill. Mål for læring blir ikke individuelle ferdigheter som hos kognitivistene, men en vellykket sosial interaksjon hvor meningsfull deltagelse er et mål (Greeno 1997; Bråten 2002). Sford oppsummerer de to perspektivene på en god måte ved å se på de grunnleggende metaforene som ligger til grunn for deres læringssyn. Innenfor den kognitive tradisjonen brukes en tilegnelsesmetafor som vektlegger kunnskap, internalisering og individ, mens det situerte perspektivet bruker en deltagelsesmetafor som vektlegger deltagelse, fellesskap og aktivitet (Bråten 2002). Det situerte perspektivet på læring ble etter dette et viktig bidrag for det å forstå læring gjennom arbeid, som vi skal se senere.

Fra begynnelsen av 90-tallet slo konseptet Communities of Practice igjennom, introdusert blant annet av Lave & Wenger (1991) og Brown & Duguid (1991). Mye av den senere utviklingen baserer seg på disse to teoretiske presentasjonene. I første omgang i forhold til situert læring, men i de senere år er konseptet også blitt en sentral innfallsvinkel til Knowledge Management (Hildreth & Kimble 2004). Lave & Wenger (1991) betrakter læring som en sosialiseringsprosess av legitime perifere deltagere som blir fullverdige deltagere i et praksisfellesskap; mesterlære. Sånn sett er ikke deres perspektiv en læringsteori, men en antropologisk presentasjon av læringsprosesser. Brown & Duguid (1991) er mer rettet mot læring i organisasjoner, og ser hvordan uformelle grupper dannes og improviserer løsninger på problemer som oppstår (Cox, 2005).

Mye i deres artikkel baserer seg på Orr's (1990a; 1990b) studie av hvordan fortellinger (stories/warstories) er fortalt fra person til person og brukt for å løse problemer. Han observerte hvordan kopimaskinreparatører i en bedrift løste problemer som oppstod i jobben. For å reparere kopimaskiner hadde de manualer tilgjengelig, men det viste seg ofte at disse var utilstrekkelige. Orr viser hvordan ingeniørene tok i bruk praksisfellesskapet hvor de utvekslet 'warstories' om lignende problemer de hadde opplevd, og hvordan disse hadde blitt løst. Arenaen for denne utvekslingen skjedde i stor grad i kaffepauser og de tok med seg denne informasjonen tilbake til arbeidet sitt og brukte den nye kunnskapen til å løse problemene som manualene ikke kunne hjelpe dem med.

Lave & Wenger skriver om reproduksjon av eksisterende praksis, mens Brown & Duguid skriver om improvisasjon av ny praksis. Wenger (1998) presenterer en teoretisk fremstilling av praksisfellesskap og ser på den uformelle tilknytningen personer gjør i aktiviteter som man er gjensidig engasjert i gjennom en felles virksomhet. Her viderefører han sentrale begreper om læring som hadde fått for liten oppmerksomhet i hans arbeid sammen med Lave. Dette er konsepter om praksisfellesskaper og identitet. Dermed beveger han seg i stor grad bort fra å fokusere på læring som legitim perifer deltagelse. En fyldigere presentasjon av dette kommer siden. Den siste utviklingen av Communities of Practice kom i 2002 gjennom Wenger, McDermott & Snyder (2002) sin bok: *Cultivating Communities of Practice*. Med dette er Communities of Practice blitt en viktig brikke innenfor Knowledge Management, og er i dag et av de mest gjengitte temaene innenfor området. Med denne boken skifter de klart fokus; fra å presentere et rent teoretisk perspektiv på læring, fremmes her praksisfellesskapet som et lederverktøy: Hvordan skal ledere fostre og utvikle disse horisontale uformelle gruppene? Dermed endres konseptet radikalt (Cox 2005).

3.3 Wengers sosiale læringsteori - Identitet og fellesskap - Tilhørighet og deltagelse

Hovedargumentet til Lave og Wenger er at Communities of Practice`, praksisfellesskap, finnes overalt, og alle deltar innenfor flere praksisfellesskap enten det er på skolen, hjemme, på jobben eller gjennom hobbyer. Læring er en prosess som baserer seg på deltagelse i et praksisfellesskap (Wenger 1998). Wenger fremsetter fire premisser for sin læringsteori:

1. Vi er alle sosiale vesener, og dette er et sentralt aspekt ved læring.
2. Kunnskap handler om kompetanse på områder som blir verdsatt i de gjeldende virksomhetene.
3. Kunnskap handler om deltagelse og et aktivt engasjement. Et aktivt engasjement i verden.
4. Læring skal skape mening, det vil si evnen til å erfare verden og vårt engasjement i den som meningsfull.

(Wenger 1998: 4)

I følge Wenger definerer praksisfellesskapet seg langs tre dimensjoner: Deltagerne i et praksisfellesskap besitter et gjensidig engasjement som binder medlemmene sammen i en `social entity`. For det andre må virksomheten deres være knyttet til en felles virksomhet. Og til slutt skal medlemmene ha et felles repertoar i form av rutiner, redskaper, historier etc. Innenfor alle disse dimensjonene vil det foregå en forhandling om mening. Jeg kommer nærmere inn på dette i de påfølgende kapitlene.

Konseptet Communities of Practice definerer Wenger som: "... groups of people who share a concern or a passion for something they do and who interact regularly to learn how to do it better" (Wenger 2004). Utgangspunktet er at en sosial teori om læring må integrere de komponentene som er nødvendige for å kunne karakterisere sosial deltagelse som en lærings- og erkjennelsesprosess, hvor komponentene er mening, praksis, fellesskap og identitet. Lave og Wenger (1991) behandler konseptet som et fellesskap av praktiserende, hvor læring skjer og hvor fellesskapet utvikler et sett av relasjoner mellom personer, aktiviteter og verden. Dette gir tre karakteristikk. For

det første besitter og utvikler fellesskapet en felles kunnskap og en felles praksis. For det andre deler fellesskapet de samme verdiene og de samme holdningene. Og til slutt har deltagerne et felles “verdisyn”, det vil si at fellesskapet deler en følelse av felles identitet. Det er da snakk om en gruppe mennesker som har en spesiell aktivitet til felles og som en konsekvens at dette deler et felles sett av kunnskap, felles identitet og noen felles overlappende verdier (Hislop, 2005).

Hele teorien setter Wenger inn i en intellektuell kontekst, hvor han presiserer at han ikke forsøker å sette andre læringsteorier til side og erstatte disse, men at den sosiale læringsteorien han presenterer i boken har sitt eget fokus og problemområder (Wenger 1998).

En sosial teori om læring må forholde seg til;

- Teorier om sosial struktur; t.d. institusjoner, normer og regler, kulturelle systemer, diskurser og historie.
- Teorier om situerte erfaringer, det vil si at man prioriterer hverdagserfaringer, interaksjon og relasjoner mellom mennesker og med omgivelsene.
- Teorier om sosial praksis, hverdagsaktivitet med vekt på det sosiale systemet den inngår i.
- Teorier om identitet, den sosiale formingen av den enkelte, utviklingen av det som kjennetegner medlemskap i et fellesskap, t.d. kjønn, klasse, etnisitet, alder.

(Wenger 1998: 12-13 oversatt i Dysthe 2001:63)

De strukturerende elementene i Wengers teori, som vil være relevante for min oppgave er; gjensidig engasjement, felles repertoar og felles virksomhet. De tre dimensjonene skal i utgangspunktet betraktes gjennom praksis, som igjen er definerer et praksisfellesskap. Men identitet og praksis, er for Wenger, gjensidig avhengige og derfor vil dette også kunne betraktes som tre dimensjoner av identitet.

Ved å betrakte identitetsdannelse som en læringsprosess kan teorien gi en forståelse av hvordan identitet bli påvirket av de arbeidsrelasjoner en tar del i. Dette fordi praksis og identitet, som sagt, er grunnleggende sammenbundet. ”... *if knowing is an*

act of belonging, then our identity are a key structuring element of how we know” (Wenger 2000:238). Forståelsen av identitet hos Wenger er sterkt inspirert av lingvistene Paul Eckert; som ser på identitetsutvikling knyttet til sosiale klasser og kjønn, og Charlotte Linde; som ser på identitet som narrativer, en livshistorie som dannes i den kulturelle sammenhengen, og som konstant og interaktivt rekonstrueres. Læring forandrer hvem vi er og hva vi kan gjøre. Det vil si at det ikke kun er snakk om å tilegne seg ferdigheter og kunnskap, men en prosess om det å bli en bestemt person (Wenger 1998).

Identity and learning are inseparable. Identity is a person’s source of meaning and experience (Castells 1997). Identity is a product and a process of learning (Wenger 1998). Learning enables new ways of being and understanding: it is transformative (Kirkup 2004:182).

Spørsmålet i forhold til identitet er da: På hvilken måte knytter og engasjerer vi oss i de praksiser og fellesskap vi tar del i?

3.3.1 Gjensidig engasjement

Det å være en del av et fellesskap er noe mer enn tilhørighet til en organisasjon, eller ha et personlighetsforhold til noen i virksomheten. *”Mutual engagement merely creates a shared reality in which to act and construct an identity”* (Wenger, 1998: 177). Det å forhandle om mening er sentralt for å skape et gjensidig engasjement. Mening er ikke teknisk definert som forholdet mellom tegn og henvisning. *“Practice is about meaning as an experience of everyday life”* (Wenger 1998:52). Forhandling om mening i denne betydningen vil derfor ikke være en forhandling ut fra ulike argumenter, men mer en forståelse av det en gjør i praksis i relasjon til den virkelighet man befinner seg i. Meningsforhandling er knyttet opp mot våre erfaringer i hverdagen. Alle våre opplevelser i hverdagen gjennom det vi sier og gjør refererer til fortiden, som igjen er bakgrunn for nye situasjoner og erfaringer. Mening refererer til vår evne til å oppleve våre liv, og den verden vi tar del i som meningsfull, og hvor dette er en stadig pågående prosess som foregår både på det individuelle og kollektive plan (Wenger 1998). Man utvikler i denne sammenheng forventinger om hvordan man skal interagere med andre medlemmer av virksomheten, og hvordan det forventes at man forholder seg til den jobben som skal gjøres.

Identity is not an abstract idea or label, such as a title, an ethnic category, or a personality trait. It is a lived experience of belonging (or not belonging). A strong identity involves deep connections with others through shared histories and experiences, reciprocity, affection, and mutual commitments (Wenger 1998: 239).

Man utvikler kompetanse i relasjon til den praksis og det fellesskap man er en del av, og dermed også en identitet i forhold til denne praksisen og dette fellesskapet.

Identitet er en rekke lag av begivenheter bestående av deltagelse, hvor deltagelse er en prosess der en forhandler om mening, og reifikasjon (tingliggjørelse), der Wenger definerer bruken sin av begrepet reifikasjon som:

I will use the concept of reification very generally to refer to the process of giving form to our experience by producing objects that congeal this experience into "thingness" (Wenger 1998: 58).

Reifikasjon refererer både til prosess og produkt av de manifestasjoner og objektiveringer som produseres gjennom praksis. Det kan være dokumenter, prosedyrer, regler og verktøy. Deltagelse defineres som: "*To have, or take part or share with others (in some activity, enterprise etc.)*" (Wenger 1998: 55). Deltagelse er både handling og tilknytning. Det refererer til prosessen det er å ta del i, og til relasjonene mellom deltakerne som gjenspeiler denne prosessen. Prosessen er kompleks og inneholder det å handle, snakke, tenke, føle og det å høre til.

I et intervju med Wenger sier han at identitet er noe mer enn tilhørighet og det å ha felles interesse for noe. En persons identitet er deres engasjement i verden. Det en organisasjon må spørre seg er: "Hva må til for at medlemmene virkelig skal føle at de lærer, og at medlemskap i akkurat vår organisasjon er transformativ for dem som individer?" (Kahan 2004). Dermed snakker han indirekte om at personer må ha et sivil engasjement.

Mats Alvesson bruker begrepet 'shared meaning' som sentralt for å forstå en organisasjon. Dette mener jeg til en viss grad kan sammenfalle med gjensidig engasjement og felles virksomhet hos Wenger. Når man deler de samme erfaringer fra arbeid foregår det en kontinuerlig prosess om å skape en felles mening rundt det arbeid en gjør (Alvesson 2002). Det ligger alltid en del felles verdier bak en virksomhet, og for at man skal kunne ta del i et fellesskap må disse til en viss grad

sammenfalle. I så måte blir intersubjektivitetsbegrepet til Lorentzen sentralt. Der Wenger skiller seg ut fra det kommunitaristiske perspektivet, er hvor han setter fokus på interaksjon og de nære relasjoner medlemmene må ha for å danne fellesskap. I en henvisning i boken 'Cultivating Communities of Practice' (2002) viser Wenger et. al til Bender & Krüger sin definisjon av fellesskap, og dette er også en definisjon de skriver de støtter seg til.

A community involves a limited number of people in a somewhat restricted social space or network, held together by shared understanding and a sense of an obligation. Relationships are close, often intimate, and usually face to face. Individual are bound together by shared understanding, by affective or emotional ties, rather than by perception of individuals' self-interest. There is a 'we-ness' in a community; one is a member (Wenger, McDermott & Snyder 2002: 34, footnote 10).

Dermed ser vi at de ser på fellesskapet som et begrenset antall personer med sterke bånd seg i mellom, som er knyttet sammen av felles forståelse og gjensidighet. Relasjonene beskrives som intime, nære og ansikt-til-ansikt. Dermed dannes ikke fellesskap først og fremst gjennom det kommunitaristene betegner som 'weak ties'.

3.3.2 Felles virksomhet

På hvilken måte opplever man ansvar til den virksomheten en er en del av? Det å være visitor vil gi medlemmene et spesifikt fokus, på samme måte som det å være en rørlegger, lege, eiendomsmegler etc.

As we invest ourselves in an enterprise, the forms of accountability through which we are able to contribute to that enterprise make us look at the world in certain ways (Wenger 1998:152).

Hvert fellesskap og virksomhet vil gi oss nye måter å se ulike forhold fra. Som identitetsdannelse vil dette gi oss et nytt perspektiv (Wenger 1998). Som tidligere poengtert vil fellesskap sette grenser, og disse grensene har med identitetsdannelsen å gjøre. Å ta del i forskjellige fellesskap gir oss muligheter til å engasjere oss ulikt, definere hva som er viktig, hva som er forskjellig, og være en del av noe som har helt ulike utgangspunkt for sin virksomhet. En del av identitetsprosessen til Wenger er å kunne forsone ulike medlemskap. Hvilke krav stilles til meg i jobbsammenheng, og hvilke krav stilles det til meg som visitor? Kanskje kan dette være konkurrerende krav, som til tider kan være vanskelig å kombinere, men prosessen av å skulle

kombinere disse sees som en forhandling av identitet. Det å skulle kunne bevege seg mellom flere fellesskaper og være i stand til å fungere i alle disse, ansees som en læringsprosess. Dermed er læring utrolig mye mer enn det å tilegne seg informasjon (Wenger 1998). Virksomheten de er en del av, og forhandlingen om hva den skal/bør være, skjer på to plan. Både individuelt, men også fra virksomheten selv, gjennom ledelsen.

Når det gjelder visitortjenesten og frivillig arbeid vil dette for de enkelte individene kunne være for eksempel: Hvor ofte skal jeg besøke den innsatte? Hvor lenge skal møtene vare? Hva skal vi snakke om for å få til en hyggelig samtale? Hva er min motivasjon for å være visitor? Samtidig angir visitortjenesten og organisasjoner generelt visse føringer og definerer hva virksomheten skal gå ut på. Det finnes retningslinjer som beskriver hvor ofte en bør besøke innsatte og hva som skjer hvis en ikke har anledning til å møte den innsatte over en lengre periode etc. Dette må medlemmene og virksomheten forhandle om. Alle disse føringene er ikke absolutte. Brown & Duguid (1991) fremsetter noe av det samme. Det som er relevant for å forstå en organisasjon og et fellesskap er den ikke-kanoniske praksis, fremfor å se på den antatte praksis. Det er hva medlemmene faktisk gjør i sitt arbeid som er relevant for å forstå læringsprosessen til medlemmene og organisasjonen som helhet. Den antatte praksis er ikke uten betydningen, men det man bør jobbe mot er å minske dette gapet. Hva er det medlemmene faktisk gjør i sitt arbeid? Hva er målet fra organisasjonen? Hva sier arbeidsinstruksen? Det er ikke mulig å tette dette gapet helt, særlig på grunn av at arbeidsinstrukser ikke tar med seg alle relasjonelle aspekter, men det er noe en organisasjon sammen med sine medlemmer bør etterstrebe.

3.3.3 Felles repertoar

Den siste dimensjonen ved identitet innebærer den måten vi benytter oss av og fortolker det enkelte fellesskapet. Fellesskapet vil alltid besitte visse ressurser og ha en historie som den enkelte kan benytte seg av. Innenfor visitortjenesten vil dette kunne vise seg i for eksempel, kunnskap om fengselsvesenet og de innsattes soningsforhold. I tillegg vil det kunne være begivenheter/erfaringer som tidligere er

blitt gjort som en kan benytte seg av i praksis. Dette vil kunne være slik Orr (1990a; 1990b) beskriver, læring i fellesskap gjennom 'war stories' (se kapittel 3.2.2). Man utvikler et felles repertoar av kunnskap som blir en del av en selv som og kan benytte i andre situasjoner. Det er de erfaringer og tanker en gjør seg gjennom praksis som lar seg overføre til andre situasjoner og fellesskap (Wenger 1998). Selv om Wenger ikke skriver det eksplisitt, tolker jeg det slik at det ikke bare gjelder personlige erfaringer og referanser, men også andres. Det handler da om intersubjektivitet. Hvis en har et felles språk og felles referanserammer vil en kunne ta andres perspektiver og internalisere disse. Dermed kan felles erfaringer brukes som en ressurs videre for den enkelte.

Dette vil også omfatte et felles repertoar i form av språk, slik jeg har presentert det tidligere. Alle former for reifikasjoner vil være en del av fellesskapets repertoar.

3.3.4 Et kritisk blikk på konseptet 'Communities of Practice'

Hvorfor vil jeg ikke fokusere på fellesskapet slik Wenger presenterer det gjennom sitt 'communities of practice'? Dette går hovedsakelig på de strukturelle elementene, og det utgangspunkt Wenger har for sin teori. Samtidig mener jeg at Wenger åpner opp for en videre forståelse av praksisfellesskaper når han ser på identitetsdannelse som en læringsprosess.

Jeg mener at Wenger har en problematisk bruk av begrepet fellesskap. Han fremstiller det som en enhet som lar seg definere ut i fra helt klare kriterier. Kriterier som i seg selv er vanskelig å nyansere (se Wenger 1998: 125 for nærmere presentasjon av kriteriene). Disse kriteriene er så generelle at det er vanskelig å vite styrken på indikatorene for at de skal kunne være med å definere et praksisfellesskap. Samtidig opererer han med en generell betegnelse av fenomenet som helhet. Dette mener jeg lar seg vanskelig forene. Cox presiserer noe av det samme som jeg viser til her.

One of the problems with the theory [CoP] is that it produces a complex description of an entity which is quite difficult to identify. Though Wenger's own indicators have been strangely neglected (Cox, 2005:13).

Jeg mener Wengers kriteriene, referert til over, inngår i indikatorene Cox (2005) viser til i sitatet. Selv ser jeg det ikke som rart at disse indikatorene er blitt ignorert; hvis så faktisk er tilfelle? Wenger fremsetter som sagt indikatorene som et analytisk verktøy på et uklart begrep. De klare kriteriene blir ikke fullt så klare når man leser Wenger sine tekster. Blant annet fokuserer han på mye interaksjon, og hvordan personer jobber sammen i en organisasjon. Tette bånd og høy grad av kommunikasjon setter han som styrkende for et praksisfellesskap (se kapittel 3.3.1). Samtidig åpner han opp for mer perifere deltagelsesformer. Hvilke kriterier skal vi da sette for disse? Hvor mye interaksjon, hvor stor grad av nærhet og hvor stor grad av overlappende kunnskap er egentlig nødvendig for å kunne definere et praksisfellesskap, og for å kunne definere noen som deltagere eller ikke-deltagere? Wenger (1998) skriver at dette heller ikke er ønskelig.

Calling every imaginable social configuration a community of practice would render the concept meaningless. On the other hand, encumbering the concept with too restrictive a definition would only make it less useful. It is not necessary, for instance, to develop a simple metric that yield a clear-cut answer for each of the social configurations [...] by specifying exact ranges of size, duration, proximity, amount of interaction, or types of interaction (Wenger 1998: 122).

Man skal ikke lage parametere for å definere praksisfellesskaper fordi det er et konsept som ikke lar seg entydig definere. Men ved å fremstille slike indikatorer som Wenger gjør, er det nettopp på denne måten de brukes innenfor mye forskning på læring i organisasjoner. Derfor ser jeg på kritikken som berettiget.

Elkjær kritiserer også den oppdelingen han gjør av organisasjoner i form av praksisfellesskaper, og ser det som problematisk at en deler organisasjoner opp i empiriske størrelser som kan måles og defineres ut fra data.

“I modsætning til systemtenkningens a priori begrepsliggørelse af forholdet mellem subjekt og verden, har der været flere forsøg på at definere arbejdspladser eller organisasjoner som empiriske bestemte enheder, fx som “praksisfellesskaber”, “kollektiver” eller “kultur”” (Elkjær, 2005:136).

Hun støtter seg isteden til Strauss, som jeg tidligere har referert til, og hans presentasjon av sosiale verdener. Organisasjoner vil her være arenaer bestående av sosiale verdener som igjen er skapt av engasjement i de kollektive handlinger som betegner virksomheten. Hun presiserer at denne forståelsen av organisasjoner gir

mulighet til å forstå betydningen av det individuelle og kollektive engasjementet gjennom handling og handelkraft, og de vilkårene som går under disse (Elkjær, 2005). Hun kritiserer Wenger for å fokusere for mye på de kollektive aspektene.

I simply find it hard to envision an interactional context of learning that somehow is not based on the actions, interactions, experiences, emotions and thoughts of the individuals - but socially shaped and shaping individuals (Elkjær 1999: 80-81)

Til dels kan jeg si meg enig i Elkjær sin beskrivelse av Wenger sin læringsteori, men ved å fokusere nærmere på identitet, som vist tidligere, vil ikke kritikken ramme så hardt. Noe jeg ser på som interessant i Wengers fremstilling er det han skriver i sin innledning for den forståelsen han har av sitt konsept, identitet (Wenger 1998). Dette på bakgrunn av to forhold: For det første snevrer han inn sitt læringsperspektiv til et individnivå, dog individet i et sosialperspektiv. Det er dette Elkjær etterspør i sin kritikk av Wenger. For det andre ser Wenger videre ut over praksisfellesskapet, og fokuserer på større prosesser av identifikasjon og sosiale strukturer (se Wenger 1998: 145). Dermed mener jeg at det fellesskapsbegrep jeg til nå har presentert, ikke bryter med Wenger.

Med dette som utgangspunkt vil min analyse, når jeg ser på fellesskapet i Visitortjenesten, ikke forsøke å definere det fellesskap som finnes der. Men jeg tar utgangspunkt i analytiske begreper og fenomener som er sentrale for å kunne beskrive de relasjoner og strukturer som måtte finnes. Derfor vil det i den grad jeg viser til Wengers praksisfellesskap, eller andre former og definisjoner av fellesskap, bruke de som analytiske kategorier for å beskrive det visitorene erfarer som en del av Visitortjenesten.

3.3.5 En begrepsmessig klargjøring.

Etter de fremstillinger av fellesskapsbegrepet, presentert gjennom kommunitaristisk sosiologi og sosial læringsteori føler jeg det er behov for en nærmere klargjøring og presisering av konseptet slik jeg presenterer det i oppgaven. Som sagt er ikke dette en enkel oppgave, da begreper som nettverk, grupper, fellesskap, 'community' og praksisfellesskap går igjen for å skape en vid forståelse av konseptet. Problemet er at disse begrepene ofte går over i hverandre i noe litteratur, mens andre fremstiller dem

som atskilte fenomener. Jeg fremstiller det fra et samfunnsvitenskapelig ståsted og fremhever dermed fellesskap i form av sosiale nettverk. Derfor vil dette ikke bare være ”spatiale rom”. Det sentrale er den relasjonelle dimensjonen mellom aktørene. Når dette er sagt vil jeg allikevel si at Wengers fellesskapsbegrep overfokuserer på akkurat denne dimensjonen. Brown & Duguid (2000) skiller mellom praksisnettverk (Networks of Practice) og praksisfellesskap, der nettverk skaper relasjoner mellom personer som ikke kjenner hverandre, men som er koblet sammen gjennom praksis. Nettverkene de beskriver er vide og fordrer lite gjensidighet. De sammenligner disse med yrkesgrupper og sosiale verdener hos Strauss. Praksisfellesskap derimot har en sterk form for gjensidighet og medlemmene forhandler om mening (Brown & Duguid 2000; Kirkup 2004). I begrepet `community´ ligger det underforstått at medlemmene er knyttet sammen av sterke sosiale relasjoner. Nettverk har også i seg at det er sosiale relasjoner mellom medlemmene, men her kan relasjonene både være av svak og sterk karakter. Brown og Duguid ser på praksisfellesskapet som et spesialisert og bestemt lokalisert praksisnettverk. I dette nettverket er det sterke bånd mellom medlemmene innenfor praksisen hvor de har ansikt-til-ansikt-kontakt (se kapittel 3.3.1). Wenger poengterer selv dette, men sier allikevel at praksisfellesskapet har et annet fokus (se også Wenger 1998: 287, 298).

Communities of practice can in fact be viewed as nodes of ”strong ties” in interpersonal networks, but again the emphasis is different. What is of interest for me is not so much the nature of interpersonal relationships through which information flows as the nature of what is shared and learned and becomes a source of cohesion – that is the structure and content of practice (Wenger 1998: 283).

Slik jeg leser det vil det si at disse sterke båndene er en forutsetning for praksisfellesskapet til Wenger, og dermed er de heller ikke gjenstand for analyse i teorien hans.

Men slik jeg fremstiller det, i et kommunitaristisk perspektiv, vil gjensidighet finnes i nettverk, der medlemmene ikke kjenner hverandre. En vil forhandle om mening, ikke forhandling nødvendigvis som argumentasjon, men heller som en identitetsprosess.

John Van Maanen og Stephen R. Barley definerer yrkesfellesskap på en måte som gir en god beskrivelse av det jeg ønsker å se på.

...we define an occupational community as a group of people who consider themselves to be engaged in the same sort of work; whose identity is drawn from work; who share with one another a set of values, norms and perspectives that apply to but extend beyond work related matters; and whose social relationships meld work and leisure (Van Maanen & Barley 1984: 287).

Her vil jeg presisere at jeg ikke ser de sosiale relasjoner nødvendigvis som direkte kontakt mellom individer, men mer som en relasjon til et fellesskap hvor de har et gjensidig engasjement bundet sammen om å nå et felles mål som går utover deres private sfære.

3.4 Tillit versus kontroll

Som en motsetning til tillit kan man sette kontroll. Jeg har vært så vidt inne på dette tidligere. Etzioni fremhever at fellesskap må bygges opp av regler og kontroll over medlemmene, i tillegg til at man må opprettholde friheten til individene. I denne prosessen vil tillit være sentralt. Coleman (1990), som jeg viser til i kapittel 3.1.1, fremhever at bestemte normer som styrer og bygger opp under visse former for atferd, må settes opp. Dette vil skape stabilitet og sikre en rimelig grad av likhet mellom medlemmene slik at det kan dannes fellesskap. Regler og kontroll vil inngå i Wengers reifikasjoner, men er ikke gjenstand for direkte analyse i hans tekster. Praksisfellesskapet bygges opp av tillit, med nære relasjoner mellom medlemmene, som kjennetegnes av høy grad av autonomi. Fundamentet i praksisfellesskapet er frivillighet. Dermed blir kontroll fra organisasjoner og fellesskap, slik jeg leser det, et onde i hans fremstilling.

3.4.1 Kontroll som identitetsbærende

Jeg vil her belyse hvordan jeg ser kontrollaspektet som viktig for identitetsdannelse. Basil Bernstein setter opp klassifisering og rammer som teoretiske verktøy, som han bruker på evaluering, pedagogikk og curriculum (Bernstein 1975). Selv om han bruker dette hovedsakelig innenfor utdanningsfeltet mener han at klassifisering og rammer er reelt for alle sosiale relasjoner hvor vi finner pedagogisk kommunikasjon. Kort oppsummert poengterer Bernstein at identitet og sosialisering kan bli definert på bakgrunn av for det første; prinsippet om klassifisering, som er graden av isolasjon og

graden av opprettholdelse av grenser innefor en kategori, kultur, subkultur. For det andre, definerer han prinsippet om hvem som sitter med kontrollen i sosialiseringprosessen, og dermed med "tilegnelsen" av identitet (Choi 2002).

Klassifikasjon referer til maktforhold og klassifisering av kategorier. Kategorier springer ut av praksis, og vi finner spesialiserte kategorier med deres ulike spesialiserte praksiser (Bernstein 1996). Når Bernstein skriver om kategorier kan dette ta mange former. Man kan dele kategorier inn i kjønn, diskurser etc. Slik jeg ser det kan disse kategoriene dermed også ta form som roller en har gjennom arbeid. For eksempel, som vi skal se i analysen, vil en gjennom den praksis en utøver hos visitortjenesten kunne ta flere ulike roller. Fra Visitortjenestens side, ønsker de at en skal ta rollen som visitor, og alt det den måtte innebære. Men gjennom praksis kan en også utøve rollen overfor den innsatte som for eksempel "kompis", "terapeut" og "frelser". Det Bernstein fremhever som viktig er å skape grenser mellom de ulike kategoriene. I dette tilfellet mellom de ulike rollene. Dominante pedagogiske maktforhold skaper grenser gjennom isolasjon. Hvis isolasjonen mellom kategoriene blir brutt, mister de sin identitet. Maktforholdet ligger skjult i klassifiseringen, hvorpå klassifiseringen har to funksjoner. Den skal regulere forholdet mellom mennesker og forhold innad i individet. Men selv om den regulerer vil det ikke si at klassifikasjon bare skaper orden. Fordi i klassifikasjon vil det alltid finnes motsetninger og dilemmaer som på en eller annen måte er aktive nettopp *mellom* og *i* subjektene. Derfor skaper isolasjon ikke bare orden, men også potensiell forandring i denne ordenen (Bernstein 1990; 1996).

It follows that, as the strength of the insulation between categories varies, so will the categories vary in relation to each other, and so will their space, their identity, and 'voice' (Bernstein 1990: 24).

Hvis det er en sterk isolasjon mellom kategoriene vil vi si at det er en sterk klassifisering, hvorpå hver enkelt kategori har sin egen unike identitet, sine regler, sin stemme etc. Ved svakere klassifisering finner vi ikke så spesialiserte identiteter, regler og stemmer. Men uansett om vi har en sterk eller svak klassifisering vil det alltid finnes et maktforhold der. Dermed vil klassifisering referer til relasjonene mellom kategoriene og ikke til hva som er klassifisert (Bernstein 1996). Enkelt

forklart kan en si at nøkkelen til å bevare en kategoris identitet er makt, fordi makt bevarer isolasjonen mellom kategoriene.

Rammer (kommunikasjonskontroll – oversatt av Hovdenak (2001)) refererer til kontroll over kommunikasjon i lokale, gjensidig pedagogiske relasjoner. Pedagogiske relasjoner kan være lærer/elev, terapeut/klient, leder/ansatt etc. Det refererer til avgrensningstyrken mellom hva som kan formidles og hva som ikke kan formidles. Klassifisering referer til *hva*, mens rammer handler om *hvordan* mening skapes. Dermed regulerer rammer relasjonene i en kontekst; Hvem kontrollerer hva? Rammer sier noe om forventet atferd og karakter til deltagerne i relasjonen og kriterier, sekvenser og seleksjon over kunnskap i relasjonen. Rammer kan være både sterke og svake, men det vil som ved klassifisering alltid være en eller annen grad av kontroll.

Bernstein (1975) skriver om sosialisering og identitetsprosess i forhold til post-modernisme. Han tar i sin oppsummering frem en bisarr metafor for å poengtere identitetsdannelse i det postmoderne kontra det moderne, men dog er fremstilling meget klar (Bernstein 1975: 142-145). Hvis en tenker seg fire toaletter. På det første toalettet er veggene hvite. Papirholderen sitter i riktig høyde og er i riktig avstand fra selve doskålen, det er rent og håndklene er pent brettet. Alt som skal være på et toalett er plassert der det skal, og en finner ingenting som ikke ”normalt” blir definert som en del av et toalett. På det andre toalettet er ikke alt så striglet. Papiret er kanskje satt på gulvet og det ligger bøker og annet lesestoff der. Det tredje toalettet er enda mindre striglet. Og til slutt beveger vi oss inn i det siste og fjerde toalettet. Veggene er dekket av avisutklipp, det er en haug av lesestoff og papirholderen er i ferd med å gå i stykker etc.

Bevegelsen fra det første til det siste toalettet kan en si er forskjellen mellom det moderne samfunn med sterk klassifisering og sterke rammer til det post moderne samfunn med svak klassifisering og rammer. Det første toalettet brukes til det det skal, og det er klare grenser mellom hva man gjør der, og hva man gjør for eksempel i stuen. Det å lese blader og bøker på toalettet er ikke akseptert. Toalettet viser at *‘things must be kept apart’*. Det siste toalettet derimot har svake rammer og

klassifisering. Det er få regler omkring konseptet toalett, og hva som inngår i det. Og det er ingen regulering av ”kommunikasjonen mellom rommene”.

Således kan en se hvordan kontroll kan styre rollene, og det innhold som definerer en virksomhet og et virke. Dermed er kontroll også noe som kan være med å utvikle identiteten og inngå som en identitetskonstruksjon for medlemmer i en organisasjon. Blant annet ser Alvesson & Willmott (2002) på hvordan organisasjoner gjennom kontroll kan virke identitetsdannende på de ansatte.

The organizational regulation of identity [...] is a precarious and often contested process involving active identity work [...]. Organizational members are not reducible to passive consumers of managerially designated identities (Alvesson & Willmott 2002: 621).

Det er dette jeg også forsøker å vise gjennom Bernsteins begreper. Organisasjonen, gjennom dens kontroll og makt, kan virke identitetsdannende og regulerende. Men samtidig må ikke medlemmene forstås som passive brikker fordi deres identitet konstrueres gjennom en meningsforhandling.

3.5 Oppsummering

Innledningsvis har jeg redegjort for mine valg av de tre hovedperspektivene jeg har brukt i oppgaven; kommunitarisme, sosial læringsteori og Bernsteins kodeteori. Disse er brukt for å skape en bred forståelse av konseptene fellesskap og identitet.

I kapittel 3.1 presenterte jeg kommunitaristisk sosiologi med særlig fokus på konseptet sosial kapital. Det argumenteres for at fellesskap dannes med bakgrunn i gjensidighet, et sivilt engasjement, tillit og nettverk. Oppgaven presenteres gjennom et mikro- og mesoperspektiv der fokus er å se på mellommenneskelige forhold og forhold innad i Visitortjenesten. Deretter vises det hvordan deltagelse i fellesskap gjennom frivillig arbeid kan virke identitetsdannende. Intersubjektivitet gjennom nærhet, ’community’ og et felles språk sees på som viktig i denne sammenheng. Slik sett presenteres identitet i nær sammenheng med fellesskapet.

Kapittel 3.2 viser hovedsakelig utviklingen av et sosialt læringsteoretisk perspektiv. Dette for å få en forståelse av det identitets-, fellesskaps- og læringsbegrep jeg presenterer videre i oppgaven.

Kapittel 3.3 tar for seg Wengers sosiale læringsteori. Identitetsdannelse sees på som en læringsprosess hvor deltagelse i fellesskap er sentralt. Tre analytiske konsepter presenteres; gjensidig engasjement, felles virksomhet og felles repertoar. Det vises hvordan disse konseptene er med på å danne fellesskap, og kan sees i sammenheng med kommunitaristisk sosiologi, samtidig som de er sentrale innenfor identitetskonstruksjon som visitor. Det argumenteres for at gjennom å bruke disse analytiske kategoriene vil en kunne se på læringsprosessen som visitor, og for at kategoriene ikke er tenkt å brukes til å definere en form for fellesskap i Visitortjenesten. Det vil si at jeg ikke ønsker å forstå eller se på fellesskapet som en empirisk størrelse.

I kapittel 3.4 ser jeg på hvordan kontroll kan virke identitetsdannende. Dette viser en litt annen vinkling enn presentert gjennom Wengers praksisfellesskap, hvor identitetsdannelse skjer i fellesskap hvor individene har stor grad av meningsforhandling og frihet. Med Basil Bernstein som utgangspunkt, fokuseres det på rollen som visitor, og hvordan Visitortjenesten gjennom regler og kontroll, kan styrke rollen som visitor og identiteten til medlemmene.

De tre relativt ulike perspektivene jeg har skissert i teorikapittelet gir muligheten til å fokusere på ulike momenter i den videre tolkningen og analysen av datamaterialet.

4. Metodiske betraktninger

Kontakten med Visitortjenesten ble opprettet etter at jeg hadde sendt en prosjektbeskrivelse (se vedlegg 3) til Oslo Røde Kors, hvor de viste interesse for prosjektet. Jeg fikk avtalt en uforpliktende samtale med en representant i Oslo Røde Kors der vi diskuterte videre rundt prosjektbeskrivelsen og hvilken del av Røde Kors som ville være hensiktsmessig for både meg og Oslo Røde Kors at jeg brukte som kilde for innsamling av datamaterialet. Det overordnede fokusområdet for prosjektet var læring gjennom frivillig arbeid. Dette ble senere vinklet inn på identitetsdannelse som en læringsprosess i frivillig arbeid, ettersom det ble klart at jeg skulle ta for meg Visitortjenesten.

Empirien i prosjektet er hovedsakelig basert på intervju med visitorer, men jeg har også deltatt på et temamøte for visitorene og informasjonsmøte om Røde Kors hvor jeg har vært og observert. Valgene for denne metodebruken ønsker jeg å belyse i dette kapitlet. Etter at tema- og problemområde var, mer eller mindre, avklart: Hvorfor valgte jeg det kvalitative forskningsintervju som utgangspunkt for datainnsamling?

Jensen (1991) skriver at for å minske de faktorene som kan være med på å svekke datainnsamlingens pålitelighet, må man å erkjenne dem. Jeg vil her presentere de faktorene som kan være med på å svekke min datainnsamling og som jeg har prøvd å være bevisst på i forkant av, under og etter intervjuene.

4.1 Metodevalg – intervju som forskningsmetode

Mitt valg av forskningsdesign må sees i lys av det overordnede teoretiske utgangspunktet og problemstillingene for oppgaven. Jeg ønsket å få frem enkeltaktørers oppfattelse av det å være visitor. Hva slags fellesskap dannes, og hvilken tilknytning føler de til virksomheten? Dette krever samtale, refleksjon og tolkning. Kvalitativ metode må sees på som fortolkningsteknikker, hvor en vil beskrive og forstå meninger og ikke, som i kvantitativ metode, se på hyppigheten av

et alminnelig fenomen i den sosiale verden (Van Maanen 1985 i Kruuse 2001). Med tanke på oppgavens fokusområde og problemstilling virker det dermed hensiktsmessig med en kvalitativ innfallsvinkel.

Kvale skriver at formålet med et intervju er å få en beskrivelse av intervjupersonenes livsverden, som deretter skal være gjenstand for en fortolkning av det beskrevne fenomenet. Dette plasserer seg innenfor et fenomenologisk perspektiv der en fokuserer på erfaringer til de intervjuede, hvor presis beskrivelse og betydningen av disse beskrivelsene er i fokus (Dalen 2004; Kvale 2001). En søker derfor i kvalitative intervju å få intervjupersonene til å beskrive daglige hendelser og anekdoter rundt emnet som er sentralt for forskningen. Kvales metafor om intervjueren som en reisende som rekonstruerer det han ser og hører, til historier som en kan fortelle om når man kommer hjem, viser at Kvale (2001) har et syn på at kunnskap er lokalt og intersubjektivt konstruert, og dermed ikke en feilkilde, men et epistemologisk utgangspunkt for å forstå vår sosiale verden.

I denne oppgaven har det vært ekstra viktig å få intervjupersonene til å gi fyldige beskrivelser av arbeidet som visitor. Dette kommer av mitt teoretiske utgangspunkt som er sosial læringsteori, og som fokuserer på læring i praksissituasjonen. I denne sammenheng ville det vært mest hensiktsmessig å gjennomføre observasjoner av praksis i tillegg til intervjuene, for å forså visitorenes læringsprosess. Det sosiale læringsperspektiv støtter seg i stor grad til antropologiske metoder for å forstå læringsprosesser (se kapittel 3.2), og dermed også hovedsakelig observasjon. Dette vil også være i tråd med Wengers (1998) bok *Communities of Practice – Learning, Meaning and Identity*, som er min hovedkilde for det situerte læringsperspektivet. Teorien som her fremstilles og presenteres, bygges rundt observasjon av praksis i et forsikringsselskap (se kapittel 3.2).

I mitt tilfelle har det ikke vært mulig å delta fysisk på møtene mellom den innsatte og visitoren, det vil si at jeg ikke har kunnet ta del i praksis. Rent metodisk vil dette kunne betegnes som en svakhet. Kruuse (1998) skriver at begrensing ved kvalitativ intervju er at en må ha et godt innblikk i hva en skal forske på. I dette tilfellet arbeidet

som visitor. Jeg har derfor i større grad måtte støtte meg til intervjupersonene for å danne meg et bilde av deres praksis. Slik sett hadde intervjuet jeg gjennomførte, i tillegg til å skaffe meg data som kunne være relevant for problemstillingene, som oppgave å hjelpe meg å danne et bilde av hvordan det er å være visitor. Hvilke personer må de forholde seg til i fengsel? Hvordan er det de gjennomfører selve møtet med den innsatte? Er de alene med den innsatte? Møter de den innsatte inne på cellen? Slike spørsmål hadde jeg mange av og brukte særlig de første intervjuene på å la personene gi meg fyldige beskrivelser av konteksten en visitor må forholde seg til og arbeider i.

I tillegg hadde jeg samtaler med representanter fra Visitortjenesten i forkant av intervjuene, var med på informasjonsmøte for potensielle nye frivillige i Oslo Røde Kors og deltok på et temamøte. Dette for å begrense svakheten, som Kruuse (2001) påpeker. Hovedsakelig har deltagelsen min vært for å hente informasjon om virksomheten, men i etterkant har den blitt brukt i noen grad som data i analysen og drøftingen.

4.2 Bearbeidelse av intervjuguide

For å få en fyldig beskrivelse av de frivilliges rolle som visitor, benyttet jeg meg av semistrukturert intervju. Det vil si et relativt åpent intervju der samtalen er i fokus, men hvor en følger tema som er valgt ut på forhånd. I denne sammenheng bruker man en intervjuguide, som er et styringsredskap for det semistrukturerte intervjuet, hvor en deler inn i temaer og kategoriserer spørsmålene (Kvale 2001). Mine kategorier var:

- Kunnskap/læring som visitor
- Praksisfellesskap/fellesskap i Visitortjenesten
- Læringsbaner og identitet (se vedlegg 1)

Jensen (1991) deler spørsmål inn i syv ulike spørsmålstyper som intervjuer bør gjøre seg bevisste før en skal intervju. Dette var også noe jeg jobbet med i forkant, og med

bakgrunn i mitt fokusområde og problemstilling så jeg det som mest hensiktsmessig å konsentrerer meg om det Jensen kaller for erfarings- og atferdsspørsmål, og menings- og verdispørsmål. Det første er spørsmål intervjueren selv kunne besvare hvis en var tilstede, og ble derfor ekstra viktig for meg siden jeg ikke hadde anledning til å observere praksis. Og den andre typen spørsmål går mer på personens mål, hensikter, ønsker og verdier rundt området som skal undersøkes.

For å få en god intervjuguide er det viktig å skaffe seg en begrepsmessig og teoretisk forståelse av fenomenet som skal undersøkes. Dette for at intervjuet skal gi grunnlag for tilførsel og integrasjon av ny kunnskap (Kvale 2001). For min del var det viktig å sette meg inn hovedsakelig i det sosiale læringsperspektivet, men også sette meg inn i litteratur som er rettet mot frivillige arbeid og frivillig organisasjoner. Dermed ble det kommunitaristiske perspektivet sentralt for oppgaven. I tillegg hadde jeg et sosialt læringsteoretisk utgangspunkt for å forstå læring og identitetsdannelse (Se kapittel 3.2). Hva er karakteristisk med Wengers teori om praksisfellesskap i forhold til identitetsdannelse, og hvordan kan dette best belyses gjennom Visitortjenesten? Med andre ord: Hvilke spørsmål gir meg svar på det jeg er ute etter? I tillegg var det viktig å danne meg et bilde av Visitortjenesten, som jeg kommenterer over. Hva var det egentlig prosjektet mitt skulle ta for seg, og hva gjør egentlig en visitor?

Visitortjenesten og fengsler er noe som er ukjent for de aller fleste av oss, og for min del visste jeg minimalt om disse forholdene før jeg startet. Derfor var dette en utfordring for det videre arbeidet, og det krevde naturlig nok en del forarbeid. Ville de spørsmål jeg stilte kunne brukes for å forstå visitorenes identitetsdannelse gjennom deres rolle i Visitortjenesten?

Informasjonen rundt det å være visitor i forkant av intervjuene, fikk jeg hovedsakelig fra dokumenter gitt til meg fra Oslo Røde Kors og tidsskrift gitt ut av Kriminalomsorgen (se Kildeliste – Røde Kors). I tillegg hadde jeg flere samtaler med representanter fra Oslo Røde Kors og Visitortjenesten hvor de fortalte meg om sitt arbeid og hvor jeg kunne stille spørsmål jeg eventuelt måtte lure på. De fikk også

tilgang til intervjuguiden i bearbeidelsesfasen hvor de kunne komme med eventuelle korrigeringer og spørsmål som kunne være relevante for oppgaven.

Noen uker før første intervju deltok jeg, som tidligere nevnt, på et informasjonsmøte om Oslo Røde Kors, og temamøte for visitorer. På temamøtet fikk jeg bekreftet en del av mine antagelser om tjenesten. På denne måten fikk jeg bekreftet/avkreftet at de spørsmål som intervjuguiden inneholdt ville være utfyllende for å besvare mine problemstillinger.

Kvale (2001) presiserer at det er viktig å skaffe seg en teoretisk og begrepsmessig forståelse av det en skal undersøke. Dette lar seg ikke bare samle inn gjennom lesing, men også gjennom å oppholde seg i de miljøene som skal studeres. Dette har jeg gjort i liten grad, men allikevel har samtalene og de to observasjonene jeg hadde, gitt meg et innblikk i virksomheten jeg skal studere. I tillegg så jeg det som viktig å sette meg inn i deres begrepsbruk. Både innenfor fengselsvesenet og Visitortjenesten er det en rekke begreper som ikke nødvendigvis er kjent og tilgjengelige for personer utenfor disse kontekstene.

Denne prosessen var tilfredsstillende i forhold til intervjuene, og jeg opplevde ingen problemer i kommunikasjonen med informantene, til tross for mitt begrensede innsyn i deres praksis. Siden intervjuguiden også hadde som hensikt til å gi meg et bilde av praksis, var det enkelte spørsmål som ble overflødige siden jeg da hadde dannet meg et bilde av virksomheten, som jeg oppfattet som forenlig med deres virkelighet. Det lar seg ikke kontrollere om min oppfattelse av deres arbeid og arbeidssituasjon er kongruent med deres virkelighet. Men det at jeg forsto hva de pratet om og beskrev, kan dette være en indikator på at min forforståelse ikke gikk på tvers av deres opplevelser av praksis.

I tillegg gjennomførte jeg et prøveintervju med en medstudent. Selv om personen ikke har kjennskap til Visitortjenesten og deres arbeid utover det jeg har informert om, vil det kunne gi meg en indikasjon på om spørsmålene var formulert på en slik måte at de gav mening for informantene. Dalen (2004) skriver at slike prøveintervjuer gir forskeren en pekepinn på hvordan spørsmålene er utformet og hvordan en selv er i

intervjusituasjonen. Det ville selvsagt vært mer hensiktsmessig å bruke en visitor til dette. Men jeg hadde tatt forbehold om og gitt beskjed om at det første intervjuet muligens ville bli brukt kun som et prøveintervju hvis jeg følte at jeg ikke fikk ut av intervjuet det jeg ønsket. Dette var ikke tilfelle og, intervjuguiden og den videre prosessen ble ikke endret i etterkant av dette.

4.3 Valg av informanter og gjennomføring av intervju

På forespørsel fra meg tok Visitortjenesten kontakt med mulige informanter som kunne tenke seg å la seg intervju i forbindelse med prosjektet. I denne fasen fikk de også et informasjonsskriv og samtykkeerklæringen de eventuelt skulle skrive under på (se vedlegg 2 og 3). I etterkant tok jeg kontakt med disse personene over telefon. Alle de syv jeg hadde fått oppgitt ville la seg intervju, men to falt allikevel bort på grunn av problemer med trefftider. I utgangspunktet ønsket jeg meg mellom 5-8 personer å intervju.

Det at jeg ikke plukket ut informantene selv, kan sees på som en svakhet ved intervjuene. At Visitortjenesten fikk velge ut informantene kan ha medført at jeg har fått personer som er mer enn gjennomsnittlig engasjerte i arbeidet som visitor. Jeg har fått inntrykk av i samtaler med Oslo Røde Kors at det er ulik grad av engasjement blant visitorene, og ser på det som mest sannsynlig at de har valgt ut personer som har god kontakt med Røde Kors og Visitortjenesten. Flere av informantene har også verv i Visitortjenesten som går utover det å være visitor. Men samtidig har dette gitt meg tilgang til personer som har et godt innblikk i om hva som foregår i tjenesten og hvordan andre visitorer opplever den. For øvrig er det et stort sprik i antall år de ulike informantene har deltatt i tjenesten, og informantene er gjort kjønnsløse da dette ikke vektlegges i analysen. Til informasjon var det 4 kvinner og 1 mann blant informantene.

Utvalget mitt besto av kun 5 personer og var derfor relativt lavt, men på grunn av oppgavens omfang ville det ikke la seg gjøre å ha et særlig større utvalg. Hellevik (1995) poengterer at en forskers kostnader med å samle inn data ikke må overstige de

ressurser en har tilgjengelig. I mitt tilfelle vil dette si tid. Kruuse (2003) poengterer at en av de større begrensingene med det kvalitative forskningsintervju er tidsaspektet, fordi det tar lang tid å gjennomføre selve intervjuet, transkribere og analysere det.

Intervjuene ble foretatt på Blindern eller på informantenes arbeidsplass. Alt ettersom hva som passet best for informantene. I forkant hadde de, som tidligere nevnt, fått utlevert et informasjonsskriv, og blitt gjort oppmerksomme på at det ville bli benyttet båndopptaker. Alle informantene godtok dette. Båndopptaker ble benyttet for å kunne holde en god flyt i intervjuet og for å bedre kommunikasjonen mellom meg og informant. Selve intervjuguiden ble fulgt i stor grad under intervjuene, men ettersom mange spørsmål er åpne og jeg lot dem fortelle fritt uten særlig avbrytelser, ble mange av spørsmålene overflødige da informantene allerede hadde vært inne på det tidligere. Intervjuguiden ble dermed brukt som en sjekkliste på om de temaer jeg ønsket skulle bli diskutert, ble tatt opp. Enkelte ganger fulgte jeg opp med å spørre om det noe de allerede hadde svart på, for å få nye perspektiver på det. Det å ha et semistrukturert intervju og ta intervjuet opp på bånd gjorde at jeg kunne konsentrere meg om hva som ble sagt, og følge opp videre der jeg følte behov for det. Mot slutten av intervjuet hadde jeg et åpent spørsmål hvor jeg lot informantene eventuelt legge til noe de mente ikke var blitt berørt, eller om det var noe de ville utdype nærmere.

For øvrig er prosjektet vurdert etter § 31 (Meldepliktig prosjekt) og således innmeldt til NSD (Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste). Prosjektet er vurdert og godkjent med tanke på informantenes personvern.

4.4 Transkripsjon og tolkning av data

Båndopptakene med intervjuene er rådata for undersøkelsen. Formålet med transkripsjonen er å bearbeide råmateriale og gjøre det egnet for analyse (Kvale 2001). Båndene ble lyttet til like etter intervjuet for å sjekke lyd kvaliteten og transkribert dagen etter. Henholdsvis satt jeg igjen med gjennomsnittlig 60 minutter opptak som ble transkribert til gjennomsnittlig 8 sider tekst av ca. 3800 ord, per intervju. Intervjuene ble ordrett skrevet ned slik at det ville være mulig for meg å gå

tilbake og se på dataene i en videre analyse hvis noe var uklart. Dette for at jeg ikke skulle tolke intervjuene feil under transkripsjon, og skulle kunne ha mulighet til å gå tilbake til rådata for å klargjøre eventuelle feilkilder. Transkripsjonene kan kalles ”dekontekstualiserte samtaler” skriver Kvale. Dette fordi en ikke kan opprettholde visuelle opplysninger som for eksempel øyekontakt, kroppsspråket og lignende (Kruuse 2001). For eksempel opplevde jeg situasjoner der informantene var ironiske, og som ikke så lett lot seg tolke ut av opptaket. Derfor var det viktig å få med seg hele situasjonen i intervjuet og notere ned hendelser rett etter intervjuet som ikke viste seg gjennom et lydbånd.

Kvale (2001) påpeker at det allerede i transkripsjonen er viktig å anonymisere personopplysninger, noe som også ble gjort. Blant annet har jeg endret enkelte setninger og ord for å bevare personvernet, og noen av utsagnene som er sitert til i kapittel 5 er endret på grunn av dette. Jeg vil påpeke at disse endringene ikke har hatt påvirkning på innholdsaspektet i sitatene, slik jeg ser det, og påvirker derfor ikke mulige tolkninger jeg foretar. For å bevare personvernet er også intervjuene anonymisert etter nummer 1-5, og informantene betegnes med I (stor i). Jeg har ikke sett på det som nødvendig å presentere dataen på en slik måte at det går tydelig frem hvem av informantene som sa hva, da dette er tillagt liten vekt i den videre analysen.

Analysen av datamaterialet oppfattes ofte som det siste leddet i en undersøkelsesprosess, men Kvale (2001) mener at en ikke må forstå det i en slik snever sammenheng. Han fremstiller analyse og tolkningen gjennom seks faser som foregår gjennom hele undersøkelsen. I hermeneutisk tradisjon foregår tolkningen av data gjennom hele prosessen, og hvor en kontinuerlig stiller nye spørsmål som igjen krever nye tolkninger og analyser (Kvale 2001). Da alle intervjuene var transkribert hadde tolkningen av data allerede blitt foretatt på et ustrukturert plan. Nå var det på tide å kategorisere og kode dataene til å bli mer håndterlig for en videre analyse.

Siden jeg ikke har hatt så stort datagrunnlag fikk jeg raskt oversikt over de transkriberte intervjuene. Det første jeg gjorde var å dele inn dataene i kategorier som umiddelbart fremsto som sentrale i forhold til det teoretiske utgangspunktet mitt, det

vil si at det var kategorier som var konstruert på forhånd. I disse kategoriene plasserte jeg utsagn og sitater fra intervjuene som passet disse kategoriene. Men i tillegg viste det seg at det var data som var sentrale og som ikke så lett lot seg plassere i disse kategoriene, men som informantene hadde lagt stor vekt på. Dermed måtte jeg lage nye kategorier som fremprovoserte nye teoretiske perspektiver. Denne prosessen, med å gå frem og tilbake mellom empiri og data, gikk over flere runder før jeg satt igjen med noen hovedkategorier som ble gjenstand for analyse;

- Motivasjon
- Fellesskapsfølelse
- Kompetanse og læring
- Formell struktur

Disse hovedkategoriene fremsto igjen gjennom flere underkategorier som åpnet seg etter hvert som analyseprosessen beveget seg. I det store og hele har jeg i analysen og tolkningen konsentrert meg om likheter hos informantene snarere enn forskjeller. Dette har vært en bevisst prosess fra min side da oppgavens omfang er relativt begrenset.

4.5 Kvalitet i et kvalitativt forskning

I motsetning til en streng positivistisk tilnærming søker man ingen absolutt sannhet gjennom kvalitativ forskning, men som jeg påpeker tidligere sees kunnskap og sannhet på som lokal og intersubjektivt konstruert. Dette spiller også en rolle når en skal se på reliabiliteten, validiteten og generaliserbarheten i forskningen.

Reliabilitet

Reliabilitet viser i hvilken grad man kan se på resultatene som pålitelige. Kan mine resultater reproduseres av en hvilken som helst annen forsker til en hvilken som helst annen tid (Kvale 2001)? Det en da forsøker å unngå er forskersubjektivitet. Kruuse (2001) omtaler dette som stabilitetsundersøkelser og gjør at man ved bruk av samme kategorier, prosesser, kriterier etc. som er brukt i prosjektet, oppnår de samme

resultatene. Blir resultatene nærmest identiske vil en kunne snakke om høy grad av reliabilitet, og hvis en oppnår ulike resultater har man en lav reliabilitet i forskningen. Dette er naturlig nok vanskelig å sjekke fordi resultatene vil endres i forhold til tid og miljø, noe som ikke lar seg manipulere med i mitt tilfelle. I forskningsprosessen er det derfor viktig at en synliggjør fremgangsmåten for eventuelle lesere og få frem eventuelle problemområder. Metodekapittelet som helhet har derfor som intensjon å øke reliabiliteten av forskningen, fordi en her opplyser om fremgangsmåten og de problemene man har hatt, slik at andre skal kunne vurdere det arbeidet som er gjort og om resultatene kan sees på som reliable.

Validitet

Validiteten av forskningen kan kort oppsummeres av Kerlingers spørsmål: "*Måler du det du tror du måler?*" (Kerlinger1979:138 i Kvale 2001: 166). Er datamaterialet og det teoretiske grunnlaget egnet til å undersøke problemstillingen? I mitt tilfelle vil en stille seg spørsmålet: I hvilken grad kan man si at resultatene gjenspeiler visitorenes identitetsdannelse gjennom frivillig arbeid? Sentralt for dette er hvordan spiller det sosiale læringsperspektivet spiller inn på mine resultater. Overser jeg viktige momenter i identitetsdannelsen og tilpasser kun de faktorer som lar seg forene med det sosiale læringsperspektiv og det kommunitaristiske perspektiv? Hvis så er tilfelle er undersøkelsen min kun en fortelling av begreper og kategorier innenfor en sosial læringsteori, og ikke et bilde av identitetsdannelse hos frivillige. Det er selvsagt ikke mulig å være fri fra en forforståelse og mitt teoretiske ståsted er en del av denne. Derfor har det vært viktig hele tiden å stille kritiske spørsmål til de funn jeg har oppnådd for å sikre validiteten av prosjektet, slik at jeg faktisk ender opp med å måle identitetsprosessen til de frivillige i Visitortjenesten og ikke havner i den overstående fellen. En hele tiden overveiende og kritisk fremstilling av stoffet der jeg åpner opp for andre teoretiske funderinger har bidratt til at jeg kan si at oppgaven fremstiller det den skal. I denne sammenheng har det vært viktig å få andres syn på teorien, datamaterialet, intervjuguiden etc. som jeg har jobbet med. Kvale (2001) skriver at å diskutere egne tolkninger med andre er med på å styrke validiteten.

Generaliserbarhet

Generaliserbarhet går på om funnene kan universelt generaliseres til andre fenomener. I dette tilfellet er det ikke snakk om statistisk generalisering som er vanlig innenfor kvantitativ forskning. Dette krever et representativt utvalg av populasjonen for å kunne generalisere fra en situasjon til en annen. Men i mitt tilfelle er det et ønske om å forstå visitorenes identitetsdannelse gjennom deres arbeid. Og det er heller snakk om teoretisk generalisering. I hvilken grad kan en si at mine drøftinger er nyanserte og gode nok til at teoriene jeg bruker fanger opp og kan fortelle noe om identitetsdannelse blant visitorene i Oslo Røde Kors? Hvis dette er tilfelle er sjansene for at teoriene generelt sier noe om identitetsdannelse blant de frivillige.

5. Data presentasjon og tolkning

Med bakgrunn i kategoriene presentert i det foregående kapittelet vil jeg her presenterer datamaterialet oppgaven baserer seg på og de tolkninger jeg trekker ut av dette. Kapittelet tar for seg: (1) Visitorenes motivasjon for deltagelse i Visitortjenesten, (2) deres tilknytning til de øvrige visitorene og til organisasjonen, (3) hva visitorene ser på som viktig kompetanse i arbeidet, samt hvordan denne kompetansen tilegnes og (4) visitorenes opplevelse av den formelle strukturen i Visitortjenesten.

5.1 Visitorenes motivasjon for deltagelse i tjenesten

Informantenes motivasjon for å bli visitor, kan deles inn i to relativt ulike faktorer. Den ene går på en mer strukturelle begrunnelse; at de har fått bedre tid og dermed har anledning til å ta på seg frivillig arbeid. For det andre går det på å føle at de bruker fritiden sin på noe meningsfylt. Dette kan igjen begrunnes ut i fra personlige ønsker, men også mer altruistiske, i form av et ønske om å bidra med noe positivt for de innsatte.

Det å delta i frivillig arbeid må kunne betraktes som en meget bevisst handling, der de frivillige har klare forestillinger om hva de ønsker med medlemskapet. Gjennom intervjuene framgår det at grunnen til at de vurderte å ta del i frivillig arbeid, var nært knyttet til tid. Det vektlegges fra Oslo Røde Kors side, på informasjonsmøtet, at det å være visitor er mer tidkrevende enn mange andre former for frivillig arbeid. Med tanke på opplæring, temamøter og hvor viktig det er å følge opp og treffe den innsatte jevnlig. Videre kom det fram i intervjuene at endring i livssituasjon var en faktor for at de valgte å ta del i frivillig arbeid. Grunner som for eksempel mindre jobbing, og barn som var blitt eldre, var endringer i livssituasjonen som gjorde at de følte at de ville bruke sin ”nye” fritid på en mer fornuftig måte. Dette må sees i lys av alderen på enkelte av mine informanter. De yngre visitorene vil muligens begrunne dette annerledes, og hos de yngre informantene som jeg intervjuet, kom ikke dette så klart

frem. Men uansett vil tidsaspektet være viktig for å kunne at del i frivillig arbeid, uavhengig av livssituasjon.

Denne begrunnelsen går ikke direkte på det å være visitor, men generelt på et ønske om det å gjøre en frivillig innsats, og må sees på som en forutsetning for deltagelsen. Studier viser at verdibaserte motiver, uttrykt gjennom et ønske om å hjelpe andre er den viktigste begrunnelsen for å delta i frivillig arbeid (Lorentzen, Selle & Wollebæk 2000; Andersen 1996)

Den andre motivasjonsfaktoren for å delta i Visitortjenesten går mer på innholdsaspektet av hva de konkret gjør som visitor. Hvorfor har en valgt akkurat Visitortjenesten? Som en informant uttrykker: ”...vel det har alltid vært et ønske om å gjøre noe, å være frivillig eller gjøre en frivillig innsats. Og så har jeg vel aldri tenkt noe konkret rundt det før jeg så et innslag på TV om Visitortjenesten og da var det bare..., da falt noen brikker på plass og `yes`, det er det her jeg skal drive med” (I, 4).

Røde Kors` sine prinsipper og formålene for Visitortjenesten verdsettes høyt av de frivillige. Informantene påpeker at de ønsker å gjøre noe for andre, være et lyspunkt i de innsattes hverdag, og kanskje bidra til at det å bli løslatt og møte samfunnet igjen blir letter for den innsatte. De frivillige fremhever det å kunne komme inn i fengselet uten en agenda, uten det å være moraliserende eller belærende, men rett og slett bare være et medmenneske. Dette er forenelig med Røde Kors sine grunnprinsipper. En informant sier; ”Mennesker som sitter inne, de skal ha sin straff, men målet er jo at de skal ut igjen og fungere som mennesker. Og at de møter mennesker som gjør dette frivillig og viser interesse for dem, viser at de har en verdi, kan være med på å snu en depressiv holdning om seg selv” (I,2), samtidig verdsetter informanten: ”Den upartiskheten, og dette å være uavhengig på en måte, uavhengig av politisk syn og livssyn. Det betydde mye for meg, at jeg kunne gå inn under en sånn organisasjon” (I,2).

Et annen aspekt, som alle informantene er inne på, er nysgjerrigheten omkring fengsel og soningsforhold. Visitorene uttrykker et ønske om å få et innblikk i noe

som er ukjent for dem, som samtidig mange har en formening om: *”Jeg har alltid hatt lyst til å jobbe i fengsel tror jeg. Så da tenkte jeg kanskje at jeg kunne gjøre noe der. Det er en litt annen verden, og det er mennesker du ikke ser til vanlig som kanskje ikke er en del av samfunnet på den måten. Så det var litt for læringen sin del faktisk, at jeg hadde lyst til å vite noe om det, samtidig som jeg kunne bidra litt”* (I,1). Det å få komme inn i et fengsel, snakke med en innsatt, lære noe om hvordan de har det og hvordan *”livet innenfor murene”* er, virker motiverende for visitorene. *”Gjennom det å være visitor har jeg som sagt lært en del om noe av samfunnet som var ukjent for meg”* (I,4).

En av informantene gir uttrykk for dette på en litt annen måte, og ser på oppgaven som visitor i perspektiv i forhold til sitt eget liv: *”Når man selv er i en vanskelig fase i livet så er det ålreit å se andres problemer og sette sine egne problemer i perspektiv. Og da følte jeg at mine problemer bare bleknet i forhold til de problemene jeg hørte når jeg gikk og møtte innsatte”* (I, 5).

Flere av informantene uttrykker også et spenningsmoment med det å få være visitor. En sier følgende da jeg spør om det var noe spesielt en gruet seg til for det første møtet med en innsatt: *”Jeg gruet meg til alt. Jeg var spent og kjempenervøs. Jeg var vel ikke helt sikker på om jeg ville takle det bra.[...]Og jeg hadde heller aldri vært innom noe fengsel før, så bare det. Alt det praktiske og på toppen av det hele skal jeg sitte og prate med en vilt fremmed fange”* (I, 4). En annen svarer: *”Jeg gruet meg ikke, men jeg var veldig spent, for jeg hadde aldri vært i et fengsel før. Jeg hadde med meg en fadder fra Røde Kors da. Jeg husker jeg tenkte at jeg var veldig spent på hvordan denne personen hadde det siden han hadde meldt behov for å få noen til å besøke seg”* (I, 1).

Som vi ser, begrunnes det å være visitor gjennom det å gjøre noe for andre samtidig som de ønsker å få noe verdifullt igjen for det selv, en viss personlig fortjeneste. En av informantene påpeker at vedkommende ikke tror at motivasjonen for å delta i frivillig arbeid er kun basert på altruistiske motivasjonsfaktorer. *”For meg er det å være visitor litt sånn ego-drevet, fordi jeg får så mye igjen for det selv. Det at jeg*

føler at noen blir glad for at jeg kommer (I, 1)". På oppfølgingsspørsmål sier informanten at vedkommende tror alle har noen slike egennyttige begrunnelser for å bruke tiden sin på frivillig arbeid, og at frivillig arbeid aldri vil kunne være ett hundre prosent altruistisk motivert. Samme person fokuserer på hvordan det å være visitor skiller seg fra vanlig jobb: *"[...] Det å sette pris på mennesker sånn som de er. Verdier som ikke har med penger, eller ting som ikke kan måles. Ting som ikke er et jag etter noe spesielt, men som er en mer her og nå situasjon. Derfor blir det et pusterom for meg, vekk fra alt som bare er orientert omkring profittmaksimering. Jeg jobber veldig mye så det føles som livet mitt dreier seg mye om profittmaksimering"* (I, 1). Dette kommenterer en av informantene i forhold til de mennene som søker seg til tjenesten også. Det at de har overfladiske jobber og at visitortjenesten på den måten gir dem noe ekstra (se kapittel 5.2.2).

5.2 Visitorenes fellesskapsfølelse

Følelsen av fellesskap hos visitorene kan sees ut i fra to ulike forhold. For det første har jeg sett på tilknytningen de har til Røde Kors og Visitortjenesten. For det andre har jeg sett på den tilknytning som visitorene har seg i mellom.

5.2.1 Tilknytning til organisasjonen

Røde Kors som organisasjon settes høyt blant informantene, og det virker viktig for dem å kunne representere en organisasjon som Røde Kors. Dette kommer også frem av sitatene jeg har referert til tidligere. Røde Kors sine prinsipper blir hyppig referert til under intervjuene, og da særlig det som går på nøytralitet og upartiskhet, som vi ser blant annet i sitatet over fra informant 2. Røde Kors sine prinsipper om nøytralitet og upartiskhet er følgende:

Nøytralitet

For å kunne bevare alles tillit skal Røde Kors ved konflikter ikke ta parti eller på noe tidspunkt la seg engasjere i uoverensstemmelser av politisk, rasemessig, religiøs eller ideologisk karakter.

Upartiskhet

Røde Kors yter hjelp uten hensyn til nasjonalitet, rase, trosbekjennelse, samfunnsklasse eller politisk overbevisning. Røde Kors streber utelukkende etter å lindre nød og komme hurtig til hjelp der nøden er størst.

(Røde Kors prinsippene 1965)

Tilknytning de frivillige har til Røde Kors som organisasjon kan ikke sees uavhengig av motivasjonen de har for å delta i frivillig arbeid. Ved at Røde Kors og de frivillige har fellesmål og verdier for virksomheten, blir også tilknytningen sterkere. Dette vil jeg vise nærmere i den teoretiske drøftingen.

Informantene viser at de har en ansvarsfølelse i forhold til det å representere Røde Kors. Når jeg spør om hvem som har ansvaret for at de utfører en god jobb som visitor, fremhever fire av informantene at det primære ansvaret ligger hos den enkelte visitor. Ved at de fremhever Røde Kors sine prinsipper i den grad de gjør, og samtidig legger ansvaret for den jobben de gjør på seg selv, kan det virke som de har en sterk tilknytning til Røde Kors. En informant uttrykker; *”Nei det er mitt ansvar og vise at jeg har fått tilliten fra Røde Kors, og da skal jeg vite hva jeg holder på med og hva jeg går til”* (I,4).

Man kan i denne sammenheng spørre seg om i hvilken grad tilknytningen visitorene opplever til Røde Kors som organisasjon forsterkes gjennom deltagelsen som visitor. De positive holdningene for organisasjonen, og de verdiene som ligger til grunn for virksomheten, kan se ut som allerede eksisterer hos den enkelte, før de blir visitor. Denne tolkningen springer ut av den avstand informantene påpeker at finnes mellom Røde Kors som organisasjon og den enkelte Visitor; *“Røde Kors er jo en veldig stor organisasjon, det er veldig mye... en har følelsen av at alt er styrt veldig fra oven. Alt er tilrettelagt, regler og sånn, det er der. Men jeg føler at vi blir satt pris på”* (I,5). En annen påpeker at dette allerede har blitt diskutert innad i Visitortjenesten, som noe en bør rette opp i. Dette kommer frem da jeg spør om hva informanten tror Røde Kors kan gjøre for at tjenesten skal bli bedre: *”Jeg tror egentlig litt av det vi snakket om på gruppeledernes dag. Som var det å knytte sterkere bånd mellom visitorene, og visitorene og Røde Kors. Sånn at man føler seg litt mer som en del av noe, og ikke*

bare en som kan gjøre som jeg har lyst til” (I,1). Dette sitatet bringer oss videre til å se på tilknytningen mellom visitorene, seg i mellom.

5.2.2 Tilknytning mellom visitorene

Som vi ser i sitatet over opplever informantene liten kontakt mellom visitorene. På forhånd vil jeg kunne anta at dette ikke ville være tilfelle på grunn av at det å være visitor er en så spesiell virksomhet. Det er få mennesker som har kjennskap til det de driver med som visitor og liten kjennskap til fengsler og fengselsvesen generelt. Taushetsplikten er veldig sterk og en ville kanskje tro at en derfor brukte de andre visitorene og Visitortjenesten for å få snakket mer åpent om hva de gjør, og hvilke problemer de møter i arbeidet. Ut fra intervjuene kan det se ut som dette ikke er tilfelle. En av informantene karakteriserer kontakten mellom visitorene som; *”Ganske svak. Jeg synes det har vært vanskelig å bli kjent med andre for vi møtes på temamøter, som er en veldig stor forsamling. Sann som det er nå så har jeg følt meg svakt knyttet til de andre. Jeg kunne ikke ringt til noen og spurt: Hvordan går det med deg?”* (I,1). Visitoren påpeker midlertidig at temamøtene er endret og man nå sitter i mindre grupper. Målet med dette er å skape tettere kontakt mellom visitorene, og at skal føle en sterkere tilknytning til Oslo Røde Kors som organisasjon, får jeg opplyst av Visitortjenesten. Temamøtet jeg deltok på var et av de første som var organisert på denne måten, og ut i fra responsen til de visitorene jeg snakket med på møtet og i etterkant, virket det som om dette var en positiv opplevelse.

En annen svarer på min antagelse om at det å være visitor kan være en ensom affære: *”Det går på at taushetsløftet er så sterkt. Det blir litt ensomt, og det jobbes det mye med. Visitorene blir tatt hånd om, og det er gruppeledere nettopp for å løse opp litt på denne følelsen”* (I,3). En annen påpeker det samme: *”(...) man er jo alene, og når vi har så lite felles ting også, annet en de temakveldene. Så ja det er ikke lett å holde kontakten med de andre. Det er en utfordring det å... det er mye tanker og inntrykk som du bærer på, i hvert fall i starten, og da har du taushetsplikt, og så tenker du. Du kommer hjem. Jeg kan ikke si noe. Det er spesielt”* (I, 4). Det at det er en ensom tjeneste er noe alle informantene påpeker. Dette kommer også opp på en eller annen

måte i intervjuene før jeg tar det opp som et eget spørsmål, så det kan se ut som dette er noe som føles som relativt sterkt blant visitorene. En av visitorene påpeker at dette ikke nødvendigvis er sosial kontakt en savner mellom visitorene, men at man savner mer faglig kontakt; ”Kurset kunne hatt mer tid for spørsmål og samtaler. På disse temamøtene har de satt av tid til å sitte i grupper, og det er veldig fint. Men jeg skulle gjerne ha truffet dem litt oftere i den settingen. For jeg har ikke behov for noe mer sosialt som julebord og lignende” (I, 2).

Med bakgrunn i informantenes beskrivelse av tjenesten, tolker jeg tilknytningen mellom visitorene som relativt lav. Dette går i stor grad på organiseringen og den fysiske nærheten visitorene har. Jeg har også forsøkt å tolke av intervjuene hvordan informantene ser på seg selv som en gruppe. Det vil si om de kan identifisere seg med andre visitorer og om de føler at visitorene har noe til felles som personer. Ut i fra intervjuene ser det ikke ut til at informantene ser på visitorene som en homogen gruppe, verken i forhold til bakgrunn eller hvordan de er som personer. Men når jeg spør om de tror det er en bestemt type mennesker, eller om visitorene har noe til felles som karakteriserer dem, sier allikevel en av informantene; ”*Ja. Det har slått meg at de mennene som søker seg til Visitortjenesten, synes kanskje livet er litt overfladisk. De har jobber, det kan være data, det kan være fag som er litt umenneskeligjort, og så kommer de til en alder der de føler de har lyst til å gjøre noe litt mer meningsfylt* (I, 2). Og en annen sier: ”*Gruppen på kurset var en salig blanding, aldersmessig og utdanningsmessig. Noen har nok et veldig reflektert forhold til, og kunnskap om, grensene for det de skal. Mens noen har sånn; frelse verden. Veldig omsorg, nesten litt grenseløst.(...) Men en genuin interesse for mennesket og medmenneskelighet, det tror jeg*” (I, 2).

En observasjon som kan støtte denne siste karakteristikken av visitorene, gjorde jeg på et temamøte. I en diskusjon i forhold til straff og medmenneskelighet karakteriserte de visitorene som kom med innspill, at de så en forskjell i visitorenes og personellet i fengselets syn på dette, i forhold til ”andres”. Deres syn ble presentert som mer humant, og deres kunnskap om fengsel og innsattes liv gjorde at de fokuserte mer på det medmenneskelige og hvordan en kan tilrettelegge for at de

innsatte en dag skal slippes fri igjen. De mente at "de andre" kanskje fokuserte mer på straffemomentet i soningen, og det at forbrytere må få sin straff og at det ikke er noe hotell de skal være på. Slik visitorene påpeker at de opplever mange andres syn på norske fengsler. En av informantene påpeker dette også under intervjuet da jeg spør om vedkommende har lært noe som visitor som en kan bruke i andre sammenhenger. *"Bryte fordommer hos andre. Sånn folk sier: De har det så bra i fengsel. Få folk til å forstå at det ikke hjelper at en har TV på rommet for eksempel. Man er like isolert om det er hotellstandard eller ikke. Så det er det at man har fått berøvet friheten som er straff, fordi det virker litt på meg som at mange tror at man har det bra fordi man har mat og tak over hodet. Men for de fleste er det jo friheten som gjør at man er i fengsel da"* (I, 4). Slik sett kan en si at visitorene utvikler en felles forståelse av straff og innsattes soningsforhold som knytter dem sammen, og gjør at de skiller seg fra andre som ikke har dette innsynet. Blant annet sier noen av visitorene at de opplever ulike reaksjoner fra folk, når de sier at de er visitorer. De aller fleste er positive, men enkelte stiller seg mer kritisk til det å være visitor: *"Det varierer. Noen synes det er kjempe flott, og sier; 'Gud så flott at du gjør det.' Men andre sier: 'Nei, at du orker det da. Er det noen vits? Hvorfor går du ikke heller og besøker gamle og syke istedenfor?'"* (I, 4).

5.3 Kompetanse og læring som visitor

Det er særlig to aspekter som går igjen i forhold til hva informantene legger vekt på når de skal beskrive hva som er viktig for å være en kompetent visitor. For det første sier de at det går mye på personlighet og hvilke menneskesyn visitorene har. Og for det andre ser de på en kompetent frivillig som en som kan forholde seg til de regler som settes fra Visitortjenesten. I Visitorhåndboken beskrives noen egenskaper som man mener visitorene bør besitte.

Relasjonskompetanse må til. Det å lytte og være til stede, og det å være glad i folk, er viktig.

Man må også kunne sette grenser, og holde seg til rollen. For eksempel hvis en fange vil holde kontakt etter løslatelse. Det er en grense mellom det å ha innlevelse og det å gå helt opp i en innsatt.

Visitorene må være åpne og aksepterende i forhold til annerledeshet.

(Røde Kors 2005: 42-43)

5.3.1 Den kompetente visitor

Toleranse er et begrep som går igjen som noe en trenger for å kunne utføre en god jobb, samtidig som dette også er en egenskap som de mener utvikles gjennom arbeid som visitor. På spørsmål om hva de ser som viktig for en person som skal kunne betegnes som en kompetent visitor, svarer en av informantene; *”Fremfor alt veldig tolerante og selvfølgelig medmenneske. Det er vel alle frivillige i Røde Kors håper jeg. Men det å kunne møte nye mennesker der de er, uten nødvendigvis ha noen betenkeligheter med hva de har gjort eller hvorfor de er der. Ja behandler alle likt og være en god lytter”* (I, 4). En annen svarer; *”Det har med menneskesyn. Du må ha et menneskesyn, at alle er verdt noe og alle fortjener en sjanse”* (I, 2). Slik sett viser de at det å kunne gjøre en god jobb som visitor går mye på personlighet, hvilke verdier du verdsetter, og hvilke egenskaper du har. En av informantene uttrykker eksplisitt at dette går på personlighet.

Et annet aspekt som går igjen blant informantene er å kunne skille rollen som visitor fra andre roller en kan være i fare for å innta i et møte med en innsatt. Informantene viser til mange ulike roller en kan ta, men skal man kunne være en kompetent visitor er det viktig å ikke blande disse. En uttrykker: *”Å være litt trygg på seg selv slik at man kan skille mellom hva som er mitt og hva som er den andres. Slik at man kan sortere, og ikke overføre sine egne greier”* (I,2). En av de andre informantene påpeker akkurat det samme og viser til en tidligere visitor som ikke kunne fortsette i tjenesten fordi personen snakket om seg og sine problemer i møtet med den innsatte. Rollen som visitor går på at en skal være der for den innsatte, og ikke bruke disse møtene som selvterapi. For eksempel blir visitorene spurt i intervjuet fra Visitortjenesten om de har opplevd noe kriminelt, nettopp for å skille ut personer som muligens vil bruke dette til selvterapi. En annen viser til skillet mellom det å være visitor fra det å være en venn. *”Men jeg tror at ved det å være en visitor, må du ha en profesjonell holdning til jobben.[...] For det viser seg at det er mange som ikke klarer å skjelle mellom det å være en person som kommer og prater og gjør det*

hyggelig for fangen, til det å ta styringen og ringe å si at her er det noe feil, forsvaret har ikke gjort jobben sin. Så det er mange som mister den klare og kjølige objektiviteten som vi bør ha” (I,3). Her viser informantene at det er viktig å ikke bli for personlig engasjert. Det å få så nær kontakt til den innsatte at man går ut over rollen som visitor. Det finnes eksempler på visitorer som går utover den rollen Røde Kors gir dem, og som for eksempel har kontakt med den innsatte etter endt soning eller som kanskje følger rettsaken til den innsatte for å være en støtte. Dermed tar de rollen mer som en venn ovenfor den innsatte.

5.3.2 Visitorenes forståelse av læring i Visitortjenesten

En av informantene fremhever det å skille mellom roller som viktig for ikke å bli utbrent som visitor. Man må kunne legge ting til side når man kommer hjem og skape en distanse til det en hører som visitor. *”Det som er tøft stort sett er at man hører om så mange skjebner som gjør at man så lett blir engasjert, og det er slitsomt. Man er ganske pumpet når man kommer ut av fengselet” (I, 3). Samtidig er det disse historiene visitorene føler de lærer noe av og som er med på å utvikle dem. Dette oppgir de også som en av motivasjonsfaktorene for deltagelse i Visitortjenesten (se kapittel 5.1). På spørsmål om de har noen konkret situasjon og enkelt erfaringer hvor de føler de har lært noe får jeg ikke klare svar fra noen av informantene. Likevel sier de at de føler at de lærer noe som visitor. *”Du møter personer du kanskje aldri hadde snakket med, eller aldri hadde møtt ellers, og de har historier som du kanskje ikke har lyst til å høre engang fordi de kanskje har gjort ting som... Du lærer jo, du får kanskje et større perspektiv ut i fra visse opplevelser, hva mennesker kan fortelle deg, eller som ligger i deres bakgrunn” (I, 1). På det samme spørsmålet svarer en annen: *”Ja jeg har lært å tolerere flere slags mennesker og jeg har en mye mer forståelse for at alle kan vi jo bli lovovertredere. Det har kanskje noe med hvilken familie du er født inn i, hva slags hjem du kommer fra. Arv, miljø og gener, og alt det her. Men jeg tror nok at hvis det virkelig faller ned en gardin over hode på deg, så tror jeg vi alle kan bli mordere altså, rett og slett” (I, 5). Denne forståelsen av at de innsatte kan være personer som har hatt litt uflaks, og havnet i situasjoner som de ikke har klart å beherske, poengterer andre informanter også. En uttrykker det***

samme som informanten over, forståelse av at de tror alle kan bli mordere bare en havner i ekstremt uheldige situasjoner. En informant forteller en historie om en tidligere innsatt, som var dømt for mord. Historiene avsluttes slik:

Han var en godt voksen mann, som aldri hadde gjort noe sånt før. Han hadde bare drukket en del. Og det var en kjempetragedie, en kjempetragedie på alle måter. At han mistet henne og at det skulle skje på denne måten. Det lærte meg at en ikke bare skal tro alt det du leser i avisen at; ja ja, det var nok noe der. Men jeg tror ikke det nødvendigvis var noen drapsmann, men at han bare var fryktelig uheldig. Så det har lært meg å være mer ydmyk kanskje, til kriminelle (I, 3).

Informantene sier de har utviklet en toleranse, og endret seg i forhold til det å være fordomsfull. En av visitorene beskriver det slik, på spørsmål om en har endret seg: *”Ja jeg føler det. Jeg tror ikke jeg har blitt noe bedre menneske altså. Jeg dømmes ikke folk med en gang. Har folk gjort noe så ok, da skal de jo sone straffen sin, men før var jeg mye mer sånn svart og hvitt. Jeg føler jeg ikke er det mer, jeg føler jeg er mer tolerant”* (I, 5). Som vi ser tidligere uttrykker informantene det som vanskelig å sette fingeren på konkrete hendelser og situasjoner som de har opplevd som lærerike, men som vi ser over føler de allikevel at de lærer noe som visitor. På det samme spørsmålet sier en: *”Ja det har det definitivt. Det har gjort meg mye sterkere. Lettere for meg å stenge av ting, følelser og ikke ta alt innover seg, som man kanskje gjorde helt i starten da man ble frivillig”* (I, 2). Samme person trekker også frem at man har blitt mer tolerant ovenfor andre mennesker som visitor, slik vi også ser hos informanten over. En annen visitor sier; *”Ja det tror jeg. Ikke det at jeg har blitt noe bedre menneske, men jeg har fått et større perspektiv. Jeg tror jeg har fått en utvidet menneskekunnskap. Jeg tror det i positiv forstand”* (I, 3).

5.3.3 Kompetanse = Regler

Med bakgrunn i intervjuene ser vi at, det å kunne skille rollen som visitor fra andre roller viktig for å definere en kompetent visitor. I denne sammenheng fokuseres det på å overholde de regler som settes fra Visitortjenesten for å kunne opprettholde disse skillene. En av informantene beskriver en kompetent visitor som; *”En som ikke lar seg rive med i alt for stor grad, som er flink til å finne samtaleemner og ting å snakke om. Er hyggelig, men ikke tar en kompisrolle. Og som hele tiden har i bakhodet at dette er et samarbeid mellom Røde Kors, Kriminalomsorgen, og at vi ikke kan*

begynne å lage våre egne regler” (I,3). Samme person fokuserer på kursing av visitorene da jeg spør om hvordan en oppnår denne kompetansen: ”Kursing og repetering av regler. Minne hele tiden på. For det viser seg at hos helt oppegående folk går mye inn det ene øret og ut det andre med en gang de møter en fange. Det er så lett å høre at du skal gjøre det og det, og ikke gjøre det. Men så treffer de en veldig hyggelig fyr og så er det... Kursing hele tiden” (I,3). Dermed kan det se ut til at de definerer rollen som visitor gjennom de reglene som settes for virksomheten. Det å kunne gjøre en god jobb som visitor er naturlig nok det å kunne være en flink lytter og samtalepartner. Men i tillegg ser de på det å kunne overholde regler og å representere Røde Kors på en god måte, som viktig for å være kompetent som visitor;

... medmenneskelighet ut i fra hvordan den personen er [den innsatte]. Eller møte den personen der han er på en måte, og med respekt. Og selvfølgelig de Røde Korsprinsippene som jeg ikke husker helt på rams. Men det ligger jo verdier der som de [Visitortjenesten i Oslo Røde Kors] plukker ut visitorene fra, som er viktige. Så er det viktig at du følger de spilleregler som er fra Røde Kors sin side. Klarer å bevare rollen din. (I, 1).

En annen fokuserer også på dette med å overholde regler som viktig i jobben som visitor; ”Det er viktig å ha en identitet som Røde Kors representant. Det er viktig fordi du må forholde deg til de regler som settes og som Røde Kors har forpliktet seg til” (I, 2).

Det kan virke som at i den senere tid har det vært mye fokus på dette med å overholde regler, og ikke gå utover rollen som visitor. Episoder om visitorer som ikke har kunnet fortsette, blir referert til av alle informantene, selv om jeg ikke har hatt spørsmål som direkte har vært knyttet opp til dette. En av informantene etterspør mer oppfølging av hver enkelt visitor, som jeg har vært inne på tidligere. Da jeg spør om hva personen legger i oppfølging svarer vedkommende; ”Helt enkle ting, som å minne på tingene som gjelder i fengsel. For nå har det vært flere som har gjort ting man ikke har lov, ting som er sånne enkle ting, som burde være unødvendige. Enten så gjør man det bevisst eller fordi man har glemt reglene” (I, 1). Denne personen poengterer noe viktig. Nettopp det at det er enkle regler de må forholdet seg til. Hvorfor bryter da visitorene reglene som settes? Vedkommende sier dette enten skjer fordi man har glemt de eller at det er bevisste handlinger. Slik jeg tolker ut fra

intervjuene, er det problemet med å kunne skille rollene fra hverandre, som for enkelte er vanskelig. Det er lett å skjønne og oppfatte reglene, men når du møter en innsatt som er alle tiders, og som du neste får et kompisforhold til, blir det vanskelig å sette de grensene som kreves av deg som visitor. En av visitorene påpeker noe viktig i denne sammenheng da jeg spør om det er en god match mellom kurs og hva en opplever som visitor;

Ja jeg har inntrykk av det, for jeg ser de som har foretatt disse lovovertrødelser i fengselet [visitorer som bryter reglene som er satt]. Dette er jo "gamle" visitorer, som har vært med lenge. Så dette er innbarka visitorer som ikke klarer å følge med. For miljøet i fengselet har blitt tøffere, på utsiden av murene er det tøft. Man må følge med, man kan ikke bare sitte å klage og kritisere: "Hvorfor er det ikke sånn og sånn". Det er det verste jeg hører (I, 5).

Som vi ser konkluderer informanten at regelbruddene kommer av at de eldre visitorene ikke klarer å holde seg oppdatert. Det vil si at oppfølgingen fra Visitortjenesten blir for liten slik at en ikke lenger "vet hva som foregår". Nettopp dette er flere av informantene inne på.

Samtidig påpeker en av visitorene noe sentralt i forhold til reglene. Informanten ser også reglene som en del av det å være en profesjonell visitor, men fremhever andre aspekter ved det. Reglene skaper rammer som gjør at en blir trygg i sin rolle og vet hvilke grenser en har: *"Det er en frihet at jeg ikke har behandleransvar og har rammer. Jeg vet at jeg kan bli grenseløs i min omsorg, og derfor hjelper det meg å være profesjonell, med disse rammene"* (I, 2).

5.4 Den formelle strukturen

I intervjuene tar jeg også for meg hvordan visitorene opplever opplæringen (kurset for å kunne bli visitor), hva de ser på som hensikten med temamøter og innholdet i disse og hvordan utvelgelsesprosessen av visitorer er. Dette går både på formell organisering, og det innhold de legger i disse tre ulike kontekstene; opplæring, temamøter og intervju

5.4.1 Utvelgelse av Visitorer – Intervju

Som jeg viser i presentasjonen av Visitortjenesten må alle potensielle Visitorer gjennom et intervju for å se om de egner seg til å være Visitorer: *”En har et intervju før de begynner med kurs. Det arbeider vi med hele tiden, og det er viktig. Man siler ut så mange som mulig”* (I, 3). I malen som er utgangspunkt for intervjuene fremheves det at de har full anledning til å avvise personer som visitorer uten noen spesifikk begrunnelse. Dette fordi det kan være vanskelig å sette fingeren på enkelt årsaker for at vedkommende ikke kan være visitor. Slik sett fokuseres mye av utvelgelsen på personlighet generelt, det vil si hvordan en opplever personen som ønsker å bli visitor. Dette går ikke nødvendigvis på at de har ”feil motivasjon” for å bli visitor, som for eksempel en personlig agenda. Som det står i malen: *”Det er viktig å kvalitetssikre tjenesten ved å rekruttere dyktige og egnede visitorer”*.

Momenter de fokuserer på under intervjuene er:

- Motivasjon for å bli visitor.
- Holdninger til lovbrudd og avvik
- Nettverk – Dvs. hvordan dine nærmeste forholder seg til det at du ønsker å være visitor, og om man tror man har tid nok til å følge opp rollen som visitor.
- Sikkerhet og reglement

En av informantene viser hvordan de nå fokuserer mer på personlighet en tidligere;

Nå spørres det om en har vært utsatt for noe kriminelt selv. Det falt en ikke inn tidligere å spørre om. For det viser seg at folk søker seg til tjenesten for at det skal være en form for terapi, og det går ikke. [...] En spør om hvordan de kan forholde seg til regler og om de lett lar seg rive med. Det er kanskje vanskelig å svare ærlig på det, men da har man i hvert fall fått spørsmålet og vet hva det dreier seg om. [...] Nå spør en mye mer direkte, de må snakke om seg selv, og hva slags typer de er. Før snakket man mer om hvordan det å være visitor var (I, 3).

Samme informant sier: *”Det er gjort noen grep, blant annet intervju og utsilingen der. Nå er det ca. halvparten som ikke kommer videre og det tror jeg er veldig bra, for før kom jo nesten alle igjennom”* (I, 3). Slik jeg ser det er dermed intervjuenes hovedhensikt å sile ut de som en tror ikke egner seg som visitor. Og at dette skjer på

bakgrunn av de potensielle visitorenes personlighet og sosiokulturelle bakgrunn, som forhold til fengsel, innsatte og deres sosiale nettverk.

5.4.2 Opplæring av visitorene

For å bli visitor må man gjennom et trekvelders kurs som tar opp ulike temaer. Blant annet tar det for seg organiseringen og den formelle strukturen av Oslo Kretsfengsel og Bretvedt fengsel, generell strafferett, psykiatriske lidelser blant innsatte og rollen som visitor.

Slik jeg tolker informantene er de stort sett fornøyde med kurset, og de opplever at det er en sammenheng mellom det en tar opp der, og hvordan jobben som visitor arter seg. Allikevel poengteres det et forbedringspotensial. En sier: *”Uansett er det mye man ikke kan lære seg gjennom annet enn erfaring. Å gå inn der og se hvordan det er selv. Vi var i hvert fall godt forberedt, føler jeg”* (I, 4). Her poengteres det noe som et par av de andre informantene følger opp. Det at læring og forbedring av opplæringen krever erfaring og kunnskap om jobben som visitor. Dette mener de kurset også bør innebefatte, en tettere oppfølging hvor en kan bruke de erfaringene en har: *”Det er et greit kurs. [...] Og jeg tror kanskje det kunne være en idé å være ute i tjenesten i et halvt år og så ha et repetisjonskurs, for da vet de mer hva det vil si å være visitor, og skjønner da mer når en kommer med eksempler på ting, hvordan ting skal gjøres. Så skjønner de litt mer, og det viser seg jo i alle ting at når en først har opplevd noe så skjønner du mer av hvorfor det er sånn”* (I, 3). En annen poengterer også det å skulle ha en oppfølging gjennom kurset i etterkant. *”... så når du har vært igjennom hele kurset og det som Røde Kors hadde, så blir du gående litt alene, og du glemmer kurset og lager dine egne regler. Så det kunne kanskje være litt mer oppfølging etter en stund”* (I, 1).

Slik jeg tolker det vil temamøtene være tenkt som en slik oppfølging. Det informantene egentlig etterspør er en mer formell og obligatorisk oppfølging hvor alle må delta. Kurset er obligatorisk og en må gjennom det for å kunne bli visitor. Temamøtene er i utgangspunktet obligatoriske de også, men her er ikke Visitortjenesten så strenge, og i prinsippet fungerer ikke temakveldene som

obligatoriske. Det vil si at du ikke må delta her for å kunne fortsette som visitor, men en kan ikke bli visitor uten å ha fulgt hele opplæringskurset.

5.4.3 Temamøter – Visitorenes møtepunkt.

Temamøtene fungerer i dag, som visitorenes eneste møtepunkt. Disse er det to av hvert halvår, og de består av foredrag om emner som er relevante for fengselsvesenet, og tar opp temaer som for eksempel organisert kriminalitet, innsattes psyke etc. I forkant har man gruppediskusjoner (Visitorforum) hvor hver gruppe er organisert rundt hver sin gruppeleder. Gruppelederen er en erfaren visitor. Denne formen for organisering er helt ny. Som vi så over delte man ikke tidligere inn i mindre grupper. Tanken bak denne formen for organisering er at den skal gi alle anledning til å prate, og å få møte noen kjente ansikter hver gang de kommer på møtene. På spørsmål om hva en ser på som hensikten med Temamøtene, svarer en av informantene:

”Hensikten tror jeg er at vi skal lære ting som er viktig for oss å kunne i visitortjenesten, eller være obs på. Ting vi kan komme opp i, eller ting som du ikke opplever selv, men som det kan være greit å vite om. Og så tror jeg hensikten er å knytte oss til Røde Kors og huske at det er Røde Kors vi representerer når vi går inn i fengselet. Og bli kjent med de andre visitorene” (I, 1). En annen svarer:

Det er jo veldig viktig. For det først så oppdateres vi når det skjer nye ting, altså vi fikk en ny straffegjennomføringslov for et par tre år siden, og det er viktig å lære om. Så lærer vi om foreninger som er knyttet til fengselet. Skal vi kunne føre en samtale med fangene og samtidig kunne forstå hva de snakker om. De er jo veldig fengselsorientert; sitte på kontrakt, sitte på tolv [§12]. Det er viktig at vi vet hva de snakker om og dette er jo tings om taes opp. (...) Så har vi jo etter dette temamøtet, der hvor vi snakker sammen. Men det er jo noe annet da, men det er også veldig viktig. For da er det slik at alle er nødt til å snakke, som er veldig lurt ellers så er det noen som snakker og noen som ikke sier noen ting. Da må alle fortelle om det de driver med uansett om det er noen problemer eller hva det er. Og da kommer det opp. Mange nyttige ting og forskrekkelige ting, noen ganger, om visitorer som gjør de underligste ting, som vi får tatt opp (I, 3).

Her fokuseres det også på temamøtene som en slags kontrollfunksjon ovenfor visitorene. Nettopp fordi en ikke kan kontrollere visitorene i arbeidet sitt, oppleves dette som en mulighet til å få opp hendeleser som bryter med Visitortjenestens prinsipper og regler. Et par av de andre visitorene poengterer også kontrollfunksjonen temamøtene har, men som oppdatering og påminnelse av de regler man må følge.

”Det er litt for å få korrektiv underveis og huske på at man faktisk representerer Røde Kors” (I,2).

5.5 Oppsummering

I dette kapitlet har jeg trukket frem de punktene i datamaterialet jeg ser som vesentlige i den videre drøftingen. Ett av hovedfunnene her har vært visitorenes engasjement for den jobben de gjør. De er dedikerte i arbeidet sitt som visitor, og ser på det som et personlige ansvar å gjøre en god jobb og følge de reglene Visitortjenesten setter for virksomheten. Dette har vi blant annet sett gjennom visitorenes motivasjon for deltagelse i tjenesten. Visitorenes motivasjon samsvarer i stor grad med de formål Røde Kors og Visitortjenesten setter for virksomheten. Den kompetanse informantene fremhever som sentral i arbeidet er først og fremst medmenneskelighet og en evne til å lytte. Men de legger også meget stor vekt på det å overholde reglene for å kunne betegne en kompetent visitor.

Det som også har vært interessant i denne sammenheng er at engasjementet og forpliktelsen visitorene opplever overfor organisasjonen er sterk til tross for at de opplever avstand både til Røde Kors, Visitortjenesten og de øvrige medlemmene som relativt stor. Dette kommer blant annet av den formelle strukturen i Visitortjenesten. De savner flere faglige møtepunkter hvor de kan utveksle erfaringer og få en påminnelse på reglene som følger med jobben. Dette vil visitorene gjerne at skal inngå som en obligatorisk del av den formelle opplæringen i Visitortjenesten.

6. Analyse og drøfting

Dette kapittelet bygger på presentasjon og tolkning av de empiriske dataene presentert i det foregående kapittelet. Drøftingen basere seg på visitorenes fortellinger om det å være frivillig i Visitortjenesten i Oslo Røde Kors. Momenter som i denne sammenheng sees på som relevante vil blant annet være: Hvilken form for fellesskap dannes gjennom Visitortjenesten? Hvilke motivasjonsfaktorer ligger til grunn for visitorenes deltagelse? Hvilke forhold finner vi mellom visitorene og organisasjonen? Disse spørsmålene, og andre sentrale elementer i kapittelet, vil bli drøftet i forhold til identitetsdannelse som en læringsprosess gjennom det å være visitor.

Først vil jeg se på hvordan fellesskap dannes i Visitortjenesten. Denne delen bør sees i sammenheng med den første problemstillingen kommentert innledningsvis. Hvordan knytter og danner visitorene fellesskap gjennom deltagelse i virksomheten? To forhold er medvirkende: For det første; hvordan er relasjonen mellom visitorene innbyrdes, og hvordan danner de fellesskap med dette som utgangspunkt? Og for det andre; hvordan danner de fellesskap som en del av organisasjonen, det vil si den tilknytningen visitorene har til Visitortjenesten og Røde Kors.

I den andre delen vil jeg hovedsakelig forsøke å svare på oppgavens andre problemstilling. Hvordan danner de frivillige en identitet som visitor gjennom praksis? Fellesskap og identitet er som nevnt tidligere uatskillelige konsepter. Her vil jeg se på hvordan visitorene lærer og utvikler den kompetansen de opplever som sentral for å kunne gjøre en god jobb som visitor. Hvordan styrer Visitortjenesten dette gjennom opplæring og virksomhetens struktur? Fokus vil være hvordan de frivillige skaper mening i det arbeid de gjør. Både sammen med andre, individuelt og som en del av Visitortjenesten og Røde Kors.

I siste del vil jeg vise hvordan kontroll og regler kan virke identitetsdannende, og således må dette sees i tilknytningen til den andre problemstillingen. Med Bernstein som utgangspunkt, kan dette betraktes som en motvekt til Wengers perspektiv på

identitetsdannelse. Wenger viser hvordan autonome og meningsforhandlende medlemmer av fellesskapet danner en identitet gjennom praksis. Mens hos Bernstein vil sterk kontroll og klare regler virke identitetsdannende.

6.1 Dannes sosiale fellesskap i Visitortjenesten?

I kapittel 3.1.1 presenteres begrepet sosial kapital. Sosial kapital skapes i sosiale fellesskap hvor nettverk, tillit og sivilt engasjement er en forutsetning. Frivillige organisasjoner er, skriver Putnam og Etzioni, en av de sentrale bidragsytere for å styrke den sosiale kapital. Skal en følge dette resonnetet vil det si at de frivillige organisasjonene baserer seg på tillit mellom individene, men også mellom organisasjonen og de enkelte individene. Det bygger på et sivilt engasjement fra de frivillige. I den sammenheng vil deres motivasjon for deltagelse være sentral. Samtidig dannes det nettverk gjennom de frivillige organisasjonene. Putnam skriver at sosial kapital refererer til; ”... *features of social organizations such as networks, norms, and social trust that facilitate coordination and the cooperation for mutual benefit* (Putnam 1995:67). I organisasjoner hvor sosial kapital står sterkt representerer dette en verdi for organisasjonen, for det enkelte individ og for samfunnet som helhet. Sosial kapital skapes i fellesskap gjennom sosial deltagelse og samtidig skaper fellesskap tillit, engasjement og nettverk.

Hvordan dannes fellesskap i Visitortjenesten i Oslo Røde Kors? Utgangspunktet for den første delen av analysen vil hovedsaklig være begreper som er sentrale innenfor kommunitaristisk sosiologi, presentert i kapittel 3.

6.1.1 På jakt etter noe meningsfullt og spennende

Visitorenes motivasjon for å delta i Visitortjenesten sammenfaller i stor grad med de mål Røde Kors setter for virksomheten. De ønsker å gjøre noe positivt for en person som er i en vanskelig situasjon, uten å gå inn med en annen målsetting enn å være et medmenneske (se kapittel 5.1). Lorentzen (2004) setter organisasjonens formål som primær årsak for dannelse av sivile fellesskap. Det vil si at motivasjonen for deltagelse hos visitorene, hva de ønsker å oppnå, må til en viss grad sammenfalle med

organisasjonens formål (se kapittel 3.1). Brown & Duguid (1991) påpeker at avstanden mellom antatt praksis og det en faktisk gjør, ikke må være for stor om organisasjonen skal være levedyktig (se kapittel 3.3.2). Dette kan sees i sammenheng med Lorentzens primære årsaksfaktor for dannelsen av sivile fellesskap. Den dagen Røde Kors og Visitortjenesten ikke klarer å formidle sine formål til visitorene, vil deres eksistensgrunnlag ikke lenger være berettiget. Dette kan slå ut på to måter: Enten at individene ikke finner motivasjon for å knytte seg til organisasjonen, eller at Visitortjenesten ikke lenger vil kunne rettferdiggjøre sin rolle i samfunnet.

Visitorene fremsetter også en mer egennyttig motivasjonsfaktor for å bli visitor. De får oppleve og lære om noe som ellers er lukket for dem. De får møte mennesker som har en helt annen bakgrunn enn dem selv, og høre deres historier, samtidig som de fremhever at de føler seg velkomne og ønsket (se kapittel 5.1). I forhold til Lorentzen sine termer kan dette betraktes som en sekundær faktor for deltagelse i frivillige organisasjoner, selv om det utspiller seg på en litt annen måte. Lorentzen fremhever tilknytning mellom de frivillige innenfor denne faktoren. Hvordan man samarbeider med og møter mennesker man ellers ikke ville ha møtt. Visitorene derimot fremhever møtet med den innsatte, og det å skulle forstå og ta del i deres liv, som en viktig motivasjonsfaktor for å delta i Visitortjenesten. Slik sett kan det virke som den sekundære faktoren til Lorentzen har en betydelig rolle for visitorene. Dette fordi det her ser ut til at de to faktorene, til en viss grad, glir over i hverandre. Dette viser også Lorentzen, Selle & Wollebæk (2000). I de fleste tilfeller, skriver de, vil altruisme og egennytte være to sider av samme sak. Man ønsker å realisere egne mål, samtidig som man har et ønske om å hjelpe andre. Skillet mellom disse to er derfor vanskelig å opprettholde empirisk. Visitortjenestens mål oppnås nettopp gjennom det å føre en samtale med en som er fremmed for en, den innsatte. Dette er en person som har en annen forutsetning og livssituasjon enn en selv. Putnam (2000) forklarer at sosial kapital bygger bru mellom mennesker som kommer fra ulike sosiale lag (se kapittel 3.1.1), slik vi ser i forholdet mellom visitorene og de innsatte. Visitorene må lære å kunne kommunisere med en innsatt på en god måte, og det er denne samtalen med en innsatt som igjen gir dem noe tilbake som frivillig. Det vil si at den sekundære faktoren er en forutsetning for å oppnå målene Røde Kors har satt for virksomheten.

6.1.2 Sosialt nettverk og nærhet som visitor

Lesser & Storck (2001) (se også Nahapiet & Ghosal 2000), som skriver om sosial kapital i et organisasjonsperspektiv, presenterer nettverket som en strukturell dimensjon. Det må være en viss forbindelse mellom deltagerne, og disse personene må se på seg selv som en del av nettverket. Den strukturelle dimensjonen refererer dermed til evnen individene har til å ha kontakt med andre medlemmer i organisasjonen. Slik sett er det en nær forbindelse mellom begrepene nærhet og nettverk.

Brown & Duguid (2000) skiller mellom praksisfellesskap og praksisnettverk (se kapittel 3.3.5). Visitortjenesten, som et fellesskap, vil ikke kunne plasseres inn under noen av disse to kategoriene. Nettverket, slik de fremstiller det, fordrer ikke noen særlig grad av gjensidighet mellom aktørene, og det er heller ingen sosiale bånd mellom aktørene. Personer i et nettverk er kun bundet sammen av en felles praksis. Brown & Duguid omtaler en organisasjon med 25.000 ansatte som et nettverk, hvor deltagerne ikke har direkte kontakt med hverandre, men likevel befinner seg innenfor den samme konteksten. Nettverket kan i så måte betegnes som en nedskalering av Wenger praksisfellesskap. Alle medlemmene i Norges Røde Kors, som en enhet, vil i deres terminologi kunne sees på som et 'Networks of Practice'.

Praksisfellesskapet hos Wenger er bundet sammen av personer med 'strong ties'. Dette kommer tydelig frem når en ser på Bender & Krüger sin definisjon av fellesskapet som Wenger, McDermott & Snyder (2002) støtter seg til (se kapittel 3.3.1). Det er en relativt høy grad av interaksjon mellom medlemmene, hvor de til stadighet utveksler informasjon for å jobbe mot felles mål. Og fellesskapet dannes i intime og personlige relasjoner mellom medlemmer, hvor de utvikler en felles forståelse.

Visitorene ser ikke ut til, først og fremst, å delta i tjenesten for å knytte sosiale bånd, eller for å danne seg et sosialt nettverk. Det å være visitor kan være en ensom affære. Dette formidler Røde Kors på forhånd, og fra datamaterialet ser det ut til at visitorene er klar over dette. Videre ser vi at visitorene gjerne skulle ha møttes i større grad enn

nå. Men dette begrunnes ut fra en faglig kontekst, og som et ønske om å utveksle erfaringer i forhold til den jobben de gjør. En av informantene forteller at de hadde julebord som Røde Kors dekket utgiftene til. På julebordet hadde 25 personer meldt seg på av i alt ca. 90 visitorer, og kun 15 av disse møtte. Dette kan støtte tolkningen min om at visitorene ikke først og fremst er med for den sosiale bitens skyld. Selv om dette også kan være en konsekvens av at de i utgangspunktet har så liten kontakt at det føles unaturlig å plutselig skulle møtes i slike sosiale sammenkomster. Hvis vi ser i Lorentzen, Selle & Wollebæk (2000) sine data, skriver de at sosial kontakt/hygge er viktig for medlemmer i ulike organisasjoner, men da særlig organisasjoner definert innenfor idrett, kultur og natur og hobby. For deltagelse i humanitære organisasjoner så de ikke sosial kontakt/hygge som så viktig for deltagelsen. Dette kan støtte opp under min tolkning av data hos Visitortjenesten, om at visitorene ikke er med, først og fremst for å knytte sosiale bånd, som kanskje i større grad er tilfelle ved deltagelse i andre former for fellesskap.

Wenger bruker tillitsbegrepet lite i sine tekster, men når han skriver om det, poengteres det at tillit først og fremst dannes i det private rom av et fellesskap. Hvor jeg tolker det private rom som ikke å være direkte jobbrelevante og faglige relasjoner. Derfor, skriver Wenger, McDermott & Snyder (2002), at en organisasjon må forsøke å øke kontakten mellom medlemmene. Gjennom dette opplever jeg at de presenterer tillit i form av 'thick trust' (se kapittel 3.1.1). Det vil si at tillit, for dem, skapes mellom personer man kjenner godt og har et nært forhold til, 'strong ties'.

Det kommunitaristiske perspektivet sier at personer som danner fellesskap har tillit som et bærende element, som ikke nødvendigvis baserer seg på sterke bånd. Dermed vil ikke deres fellesskapsbegrep være så ekskluderende. Det gjensidige engasjementet kan være til stede til tross for svake bånd og lite kontakt mellom medlemmene. Grunnen til at Wengers tillitsbegrep baserer seg på 'strong ties' og 'thick trust', kan være at han ikke trekker frem det relasjonelle aspektet i forhold til fellesskap og tillit i samme grad som Putnam. Tillit skapes i fellesskap, men samtidig skapes fellesskap med bakgrunn i tillit i samfunnet generelt.

Bender & Krügers definisjon av fellesskap referert til over, er den siste setningen: ”*There is a ‘we-ness’ in a community; one is a member*”. Det er forenlig med min forståelse og presentasjon av begrepet, men spørsmålet er hvordan dette ”vi-et” skapes? Slik det er redegjort for her vil det kunne dannes en slik fellesskapsfølelse uavhengig av de sterke båndene Wenger beskriver i sitt praksisfellesskap (se kapittel 3.3.5). Men samtidig fordrer det i større grad et gjensidig engasjement og en opplevelse av en felles virksomhet enn i praksisnettet.

Wenger (1998) modererer seg noe i forhold til dette, gjennom å vise at de tre dimensjonene styrer sosial deltagelse. Våre innerste tanker, ord og strukturer, styrer vår sosiale deltagelse. Sosial deltagelse trenger derfor ikke å være direkte interaksjon mellom medlemmene. Sentralt i et fellesskap er å skape en forståelse av virksomheten man er en del av, i en videre kontekst. Som vi så i kapittel 5.2.1 danner visitorene et skille mellom ”vi” og ”de andre”, hvor de nettopp skaper nærhet og en fellesskapsfølelse gjennom å oppleve det de gjør som meningsfylt (se kapittel 3.1.3). Denne nærhetsfølelsen, og skillet de her fremstiller, forsterkes ytterligere gjennom de tre dimensjonene, som vi skal se nærmere på litt senere.

Det er verdt å legge merke til at begrepet *‘weak ties’* har blitt koblet til praksisfellesskap ved å se på praksisfellesskap gjennom internett grupper. Kavanaugh et. al (2005) argumenterer for at personlige relasjoner som knyttes gjennom internett (*weak ties*), opprettholder personene kontakten, øker de sosiale relasjonene og den videre ansikt-til-ansikt- interaksjonen. Dermed økes den sosiale kapitalen i fellesskapet. Men ved å se på fellesskap oppstått og knyttet via internett, mener jeg dette også kan sees på som en nedskalering av praksisfellesskapet, slik det i utgangspunktet presenteres hos Wenger (1998).

6.1.3 Tillit til visitorene – Klarer man å skille rollene?

Som vi så i kapittel 3.1.1 fremheves det at om man skal oppnå kollektive handlinger med fokus på felles mål, må dette basere seg på et minimum av tillit (Putnam 2000). Tillit spiller tilbake på motivasjonen for frivillig deltagelse. Er organisasjonens mål forenlig med de enkelte individenes ønsker om det å være frivillig, vil en

organisasjon også ha større grunnlag for å stole på at medlemmene opptre korrekt i forhold til organisasjonens ønsker. Datamaterialet viser at det er nær sammenheng mellom medlemmenes ønsker gjennom deltagelsen og Røde Kors sine mål med virksomheten (se kapittel 5.2).

Som nevnt tidligere har Visitortjenesten liten mulighet til å følge opp og kontrollere visitorenes atferd i tjenesten. Spørsmålet er da hvordan Visitortjenesten skal kunne lede personer de ikke kan se i sitt daglige virke? Tillit er et essensielt aspekt i svaret på dette spørsmålet. Lesser & Storck (2001) skriver om tillit som en relasjonell dimensjon. Slik sett kan det ikke sees uavhengig av drøftingen i kapittelet over. Sosial deltagelse, og dannelse av nettverk er fundamentalt for et fellesskap. Slik jeg beskrev det over, presenteres dette gjennom de tre dimensjonene til Wenger. Tillit dannes i fellesskap, og fellesskap dannes fordi tillit finnes mellom individer, og individer og organisasjoner. Igjen støtter jeg oppunder at sosial deltagelse og det relasjonelle aspektet ikke krever ansikt-til-ansikt-kontakt og direkte interaksjon mellom medlemmene. Levin et. al (2004) skriver at tillit kan utvikles, også der hvor en kan finne liten kontakt mellom medlemmene i en organisasjon. Slik jeg leser det vil da dette være tillit som betegnes som ”tynn” tillit. Visitortjenesten sitt forhold til de frivillige vil jeg betegne som ”tynn” tillit, ut i fra datamaterialene, som vi har sett tidligere. Etter at man har vært igjennom intervju og kurs har visitorene mulighet til å begrense kontakten med Røde Kors til det minimale. Allikevel stoler tjenesten på at jobben blir gjort på en forsvarlig måte.

Det at organisasjonens mål er rimelig kongruente med de enkelte medlemmenes gjør at man kan ha tillit til visitorene uten denne formen for kontakt mellom dem. Tillit til de enkelte individene er et substitutt for kontroll slik Coleman (1990) poengterer (se kapittel 3.4). Men samtidig vil en aldri kunne eliminere risikoen det er å ha tillit til personer. Dette ser vi eksempler på i Visitortjenesten også. Informantene trekker frem flere episoder hvor man bryter den tilliten som man har fått av Røde Kors.

Slik jeg ser det, kan det oppleves som vanskelig for enkelte visitorer å skille hva organisasjonen forventer av dem, og hva de selv ønsker med tjenesten.

Organisasjonen forventer at visitorene handler i samsvar med reglene og grensene som settes for rollen som visitor. Når så dette skjer kan det komme av at den sekundære faktoren til Lorentzen, det vil si den mer egennyttige motivasjonen for deltagelsen, overskrider organisasjonens formål, og blir dominerende. Som vi så over vil grensene mellom disse to faktorene være uklare hos Visitortjenesten. Visitorer som bryter reglene kan si at de bedrer tilværelsen for den innsatte og gjør soningstiden lettere for vedkommende, men organisasjonens mål og retningslinjer blir ikke overholdt. Avstanden til Røde Kors har blitt så stor at man omdefinierer de gjeldende reglene (se kapittel 5.2.1).

Som vi så i kapittel 5.3.3 er det flere erfarne visitorene som har brutt de gjeldende reglene. Wenger (1998) skriver at erfarne personer i organisasjoner ikke søker kontinuitet som nye ofte gjør. De nye søker stabilitet og en identitet i sin nye rolle i organisasjonen. Dermed kan det være enklere for nye å overholde de reglene som gis. Mer erfarne vil ofte gå videre med et ønske om noe mer. Dette betegnes som noe ensidig positivt i Wengers termer. Men ønsket om noe mer kan også være motivasjonen for dem som bryter reglene. Hvis det er tilfelle, slår dette negativt ut hos Visitortjenesten.

Jeg vil påpeke at visitorer som bryter reglene ikke er et stort problem i Visitortjenesten, men at det er noe informantene har satt fokus på i forhold til rollen som visitor og i forhold til hvem som har ansvar for at visitorene gjør en god jobb. Det at dette tas opp blant informantene, uoppfordret, kan tyde på at det er viktig for dem å kunne stole på hverandre for at man skal gjøre en god jobb som visitor. De fremhever forholdet til, og troverdigheten visitorene har, i fengselet og i Røde Kors, som viktig for dem. Dermed blir tillit de frivillige i mellom viktig, for å opprettholde tilliten de sammen har skapt i fengselet og i Oslo Røde Kors. I datamaterialet (se kapittel 5.4.3) kommer det frem at de ser på gruppesamtalene etter temamøtet som en mulighet til å ”kontrollere” hva som blir gjort i besøket, og om visitorene forholder seg korrekt til de rammene som er satt for virksomheten. Som Etzioni påpeker er dette også sentralt for dannelsen av fellesskap, for en må skape orden i fellesskapet gjennom en viss grad av kontroll, men samtidig verdsette individenes autonomi. Og

som Coleman skriver, at det er nødvendig med normer og regler som støtter oppunder bestemte former for atferd, og at det finnes sanksjonsmuligheter hvis disse brytes (se kapittel 3.1.1).

Om det er korrekt å bruke disse gruppesamtalene som en kontrollmekanisme vil jeg ikke vurdere videre her. Men når det poengteres at samtalene i Visitorforumet kan være nyttige for å dele erfaringer og hjelpe hverandre til å gjøre en bedre jobb kan dette være uforenelige motsetninger. Visitortjenesten fremhever at målsetningen med forumet er å knytte visitorene nærmere sammen, og å gi dem en sterkere tilknytning til Røde Kors (se kapittel 5.2.2). Dette ser jeg på som uforenelig med det å bruke samtalene som en kontrollfunksjon. Etzioni poengterer som sagt at skal man bygge autentiske fellesskap er det viktig å opprettholde en viss form for kontroll gjennom for eksempel de reglene som settes i Visitortjenesten, men samtidig må organisasjonen verdsette autonomien til individene. Spørsmålet er om man ikke, gjennom å bruke temamøtene som en kontrollmekanisme for å se om visitorene følger reglene som er satt, verdsetter individenes autonomi som visitor. Vil man kunne forvente at visitorene deler erfaringer de har gjennom arbeidet hvis de opplever det som en kontroll av arbeidet de gjør? Dermed blir formålet med temamøtene og visitorforumet ikke tatt hensyn til. Her må man finne en balanse, som Etzioni skriver. Oslo Røde Kors og Visitortjenesten må ta hensyn til individene men samtidig føre en viss kontroll av det arbeidet som gjøres. Spørsmålet er som jeg skriver tidligere. Hvordan skal Visitortjenesten kunne lede personer de ikke kan se i sitt daglige virke?

6.1.4 Fellesskapet i Visitortjenesten

Dannes sosiale fellesskap i Visitortjenesten? Jeg har forsøkt å svare på spørsmålet gjennom å;

1. drøfte visitorenes motivasjon for deltagelse i forhold til organisasjonens formål.
2. se på båndene mellom visitorene gjennom konseptene praksisnettverk og praksisfellesskap.
3. se på forholdet organisasjon og visitor, ved tilliten de gis i tjenesten.

Kort oppsummert kan jeg konkludere med at det ser ut til å dannes en fellesskapsfølelse gjennom et ”vi” i Visitortjenesten, men ikke basert på sterke sosiale bånd medlemmene i mellom. Derimot gjennom det å være en del av noe som er lukket for ”mannen i gata”, og som de opplever som spennende. Samtidig opplever visitorene en sterk forpliktelse overfor Røde Kors som organisasjon der de er opptatt av at både de selv og de andre visitorene følger de reglene som er satt. Tilknytningen til Røde Kors og Visitortjenesten som organisasjon er heller ikke basert på sterke bånd. Visitorene opplever at avstanden til organisasjonen er stor, men samtidig opplever de en sterk forpliktelse overfor virksomheten. Dette med bakgrunn i motivasjonen for å være en del av Visitortjenesten der de formidler de samme målene og verdiene som det Visitortjenesten gjør. Det skapes en gjensidig tillit basert på ’weak ties’ mellom organisasjonen og medlemmene.

6.2 Identitetsdannelse som en læringsprosess

Meningskonstruksjonen foregår i et fellesskap hvor man forhandler om mening, og hvor medlemmene knyttes sammen av et gjensidig engasjement, en felles virksomhet og et felles repertoar (se kapittel 3.3). I Kapittel 6.1 argumenteres det for at de tre dimensjonene styrker fellesskapet i visitortjenesten, og at høy grad av interaksjon medlemmene imellom ikke er nødvendig for dannelse av et fellesskap. Her går jeg nærmere inn på Wengers tre dimensjoner og ser hvordan de arter seg i Visitortjenesten og er en del av en identitetsdannelse og læringsprosess hos visitorene.

6.2.1 Å skape mening som visitor – Gjensidig engasjement og felles virksomhet

I teorikapittelet ble identitet beskrevet som noe mer en tilhørighet til en organisasjon. En persons identitet er personens engasjement i verden (Wenger 1998). Slik sett kan gjensidig engasjement sees på i nær sammenheng til sivilt engasjement hos Lorentzen. Å delta som visitor viser engasjement i verden. Det vil si engasjement utenfor personens private sfære.

Gjennom deltagelsen og engasjementet utvikler de en forståelse og noen verdier som er sterkt knyttet opp til det arbeid de gjør som visitor. Som vi har sett kommenteres det blant annet at det å være visitor skiller seg veldig fra andre kontekster de beveger seg i, som for eksempel jobb. Som visitor forventes det helt andre kvalifikasjoner av dem (se kapittel 5.1). Grensene til visitortjenesten oppleves som sterke, som vi vil se på nærmere i kapittel 6.3, gjennom taushetsplikten. Informasjon og kunnskap om det de gjør, og historier og opplevelser i tjenesten må holdes, i stor grad, innenfor Visitortjenestens grenser. Disse grensene, skriver Wenger (2000), oppleves som personlige, og er dermed en del av vår identitet. Man må kunne forsone ulike medlemskap, og skille de ulike kravene som kreves av en i de ulike fellesskapene (Wenger 1998) (se kapittel 3.3.2). Slik sett opplever man fellesskapet, og tilknytningen som visitor som radikalt forskjellig fra andre fellesskap, men samtidig opplever de at møtet med en innsatt gjør dem mer tolerante, og at de utvikler en evne til å lytte, kommunisere og være mindre fordomsfull. Dette sier visitorene de kan trekke med seg videre i andre kontekster og andre fellesskap. Slik sett kan en se på identitetsdannelsen som en læringsprosess, og at det å være en del av fellesskapet i visitortjenesten også påvirker deres deltagelse i andre former for fellesskap. Kommunitaristen MacIntyre sier at man ikke kan løsrive identitet fra det fellesskap vi er en del av (Lorentzen 2004). I et sosialt læringsperspektiv vil det kanskje være mer korrekt å si at man ikke kan løsrive identitet fra de fellesskap vi er en del av.

Tiltrekningen til dette spesielle og som innsatte og fengsler, kommer også til uttrykk gjennom motivasjonen for deltagelsen deres. Men motivasjonen er noe som allerede eksisterer i individene før en begynner som visitor. Dermed er det vanskelig å se på dette alene som en identitetsprosess. Jeg kan ha et ønske om å ta del i frivillig arbeid, og ha en motivasjon for å bli visitor, men allikevel velge å ikke følge dette opp med en aktiv deltagelse. Det gjensidige engasjementet må også utvikles gjennom det å være visitor. Wenger (1998:152) skriver at deltagelse i en virksomhet; *"makes us look at the world in certain ways"*. Samtidig mener han at en organisasjon må spørre seg hvordan engasjementet oppleves som transformative for medlemmene som individer (Kahan 2004). Visitorene påpeker nettopp det at de har fått et videre perspektiv på ting. At de ikke dømmer folk så fort og at de er mer tolerante.

Visitorene setter de nye erfaringene, erfaringene de møter med en innsatt i et større perspektiv. At den lokale konteksten; ”den fortrolige samtalen”, kan settes i en mer global kontekst; hvilke verdier og menneskesyn står de for gjennom denne deltagelse, og hva bidrar de med som individer i dette fellesskapet? Fra å ha et ønske om å ta del i noe som er ukjent for dem, og gjøre noe de føler er meningsfylt, får de et innblikk i en del av samfunnet som stort sett er lukket for oss andre, og skaper en forståelse av dette gjennom deltagelsen. Fra å være noe de gruer seg til, en setting som de føler seg ubekvemme i, og ikke helt vet hvordan de skal takle, opplever visitorene raskt arbeidet som noe som gleder dem, og som de føler seg trygge i (se kapittel 5.1).

Bruner (1996) skriver: Man lærer ikke bare ”about”, men man lærer ”to be”. Det å skulle bli en visitor vil ikke bare si å lære seg om innsattes psykiske helse, regler for hvordan en skal forholde seg til den innsatte osv. Men man må lære seg en kultur, og all den tilleggende ”ikke-rasjonelle” meningsdanning som er en del av dette ”yrket”, skriver Bruner. Igjen kan jeg vise til den felles forståelsen visitorene uttrykte på temamøtet (se kapittel over). Deres felles erfaringer som visitor, gjør at de har utviklet en `shared meaning´ rundt det arbeid de gjør, som Alvesson (2002) fokuserer på i forhold til organisasjonskultur. Sosialt distribuerte meninger gjør en jobb relevant og meningsfull for medlemmene. I perspektivene presentert i oppgaven, vil engasjementet medlemmene har være av en sosial karakter. En visitor i møte med en innsatt, må alltid forholde seg til de felles mål som er satt for virksomheten, og den rollen man som visitor har påtatt seg. Meningen med det vi gjør spiller tilbake på fellesskapet og er dermed sosial.

Poenget jeg her fremstiller vil jeg si ligger i det sitatet hos Wenger som jeg viser til i teorikapittelet (se kapittel 3.3) “... *if knowing is an act of belonging, then our identities are key elements of how we know*” (Wenger 2000: 238). Ved å være en del av Visitortjenesten i Oslo Røde Kors, får en også innblikk og innsikt i noe som ellers ville være utilgjengelig for dem. Det å være en del av noe innebærer også å kunne dele erfaringer og kunnskap. Visitorene etterspør rom hvor de kan ha mulighet til dette, og samtidig savner de en klarere tilknytning til Røde Kors.

Dette kan også sees i forhold til regler som blir brutt. En av informantene sier at skal man i størst mulig grad bli kvitt problemet med at folk bryter reglene som er satt krever det kontinuerlig repetering av reglene og enda mer kursing fra Røde Kors sin side. Mens en annen sier at det ikke bør være så vanskelig å overholde og forholde seg til reglene som er satt, fordi de er veldig enkle (se kapittel 5.3.3). Dette viser et læringsbegrep som går på tvers av det jeg presenterer i oppgaven. Visitoren ser her læring som overføring og internalisering av informasjon, og står således for et kognitivt syn på læring, slik vi så Lave (1999) mente at læring vanligvis ble fremstilt (se kapittel 3.2.1). I et sosialt læringsperspektiv vil reglene bli lært og fulgt bare i den grad de presenteres som en del av noe større. Hvor man, som Wenger skriver, opplever det man gjør som meningsfullt, og hvor praksis knyttes til den virkelighet man befinner seg i. Man må bli en deltager i fellesskapet. Dette kan også sees i sammenheng med det å bevege seg i, og forholde seg til ulike fellesskap, som kommentert tidligere. Er visitorene vant til stor grad av autonomi, i for eksempel sitt faste yrke, vil det kunne være vanskelig å forholde seg til så rigide regler der det åpnes for liten grad av egenvurdering. Wenger skriver:

“Reconciling these aspects of competence demands more than just learning the rules of what to do when. It requires the construction of an identity that can include these different meanings and participation into one nexus” (Wenger 1998: 160).

“Institutions define roles, qualifications, and the distribution of authority – but unless institutional roles can find a realization as identities in practice, they are unlikely to connect with the conduct of everyday life” (Wenger 1998: 244).

Elkjær (2004) poengterer at individet ikke helt og holdent er en fri agent, men heller ikke helt og holdent er underlagt fellesskapet. Som deltager forhandler man om mening i forhold til det en gjør i praksis, og samtidig omfatter det en reifikasjonsprosess (se kapittel 3.3.1). I denne sammenheng vil reglene kunne være en reifikasjon. Som kommentert over fokuserer visitorene på oppfølging og kursing for å bli minnet på reglene. De etterspør flere fora hvor en kan møte andre visitorer og dele erfaringer. Dette er sentralt i en prosess om meningsforhandling. Den enkelte visitor må ta aktivt del i fellesskapet hvor hele individet blir involvert. Samtidig som en da kobler regler inn som en del av disse erfaringene. Reglene finnes allerede i Visitortjenesten, men de må også bli en del av deres meningsforhandling og en del av

fellesskapet. Hvorfor skal en følge reglene? Dette må bli uttrykt i tilknytning til den praksis og de erfaringer de har som visitorer. I denne sammenheng kan det være hensiktsmessig med en klarere oppfølging i etterkant av kurset som de etterspør. Vi skal videre i det neste kapittelet se på hvordan disse reglene blir en del av visitorenes felles repertoar gjennom reifikasjon.

6.2.2 Felles repertoar som visitor

I tjenesten fokuseres det på å oppdatere visitorene med kunnskap om fengselsvesenet, og utvikle begreper som er viktige for dem i forhold til det å skulle kommunisere med den innsatte (se kapittel 5.4.3). Dette er konkrete ferdigheter og kompetanse visitorene må kunne benytte seg av som visitor. De må kunne bruke det i samtale med den innsatte, og trekke det ut av den konteksten de blir presentert i, gjennom opplæring og temamøter. Det må bli en del av visitorenes repertoar. Lesser & Storck (2001) presenterer dette som en kognitiv dimensjon.

Reglene visitorene må forholde seg til er også en del av dette felles repertoaret. I samtaler med representanter for Visitortjenesten, og i samtaler med informantene, har jeg fått gjengitt et par historier om visitorer som ikke har fulgt de reglene som er satt for tjenesten. Det har virket som dette er historier som brukes som eksempler for ønsket atferd av visitorene, da jeg hørte de samme historiene fra ulike informanter, uavhengig av hverandre. Dette kan sees på som en reifikasjon, der en historie har blitt en del av visitorenes felles erfaringer. De er blitt tingliggjort til historier som bevares og forteller noe om de reglene som er satt. Det er i denne sammenheng jeg opplever de brukes ovenfor meg i samtaler med visitorene og representanter fra Visitortjenesten. De skaper historier rundt reglene for å formidle innholdet på en meningsfull måte til en utenforstående. Slik opplever jeg at de brukes innad i Visitortjenesten også. Orr beskriver lignende prosesser hos kopimaskinreparatørene (se kapittel 3.2.1), hvor historier fortelles mellom de ansatte, om løsninger på problemer som ikke kan fikses gjennom bruk av de vanlige manualene. Nahapiet & Ghosal (2000) plasserer slike narrativer innenfor den kognitive dimensjonen og dermed som en del av det felles repertoaret til medlemmer i en organisasjon. I denne

sammenheng henviser de til Orr (1990b) sin studie. Hos visitorene blir som sagt historiene brukt som eksempler på hvordan en skal forholde seg til reglene, og hva som er riktig i forhold til rollen som visitor. Visitorene skaper mening rundt reglene gjennom at de blir reifisert som historier for ønsket atferd fra de frivillige. Coleman (1990) (se kapittel 3.4) skriver at normer som styrer og bygger opp under ønsket atferd styrker likheten mellom medlemmene og dermed er med på å bygge stabile fellesskap.

Hvis vi går tilbake og ser på distinksjonen mellom praksisnettverket og praksisfellesskapet er det tydelig at utvikling av et felles repertoar, i den form jeg beskriver over, er nærmere knyttet til Wengers praksisfellesskap. Vi har tidligere sett hvordan visitorene etterspør mer faglig relatert kontakt mellom visitorene. Det er i slike kontekster hvor medlemmer møtes til samtaler og møtes ansikt-til-ansikt, hvor disse historiene oppstår og blir formidlet på tvers av de forbindelsene man ellers har. Det holder ikke å kun ha en felles praksis eller være knyttet sammen gjennom den samme organisasjonen slik som i praksisnettverk. En må ha mulighet til å dele erfaringen og kunnskapen for å bygge opp et felles repertoar blant visitorene. På den måten kan også reglene, som det informeres om, bli en del av identiteten som visitor, og ikke kun informasjon en må huske på å forholde seg til.

Det felles repertoaret er ikke nødvendigvis kontekstbundet til det enkelte arbeid som jeg skriver over (se kapittel 6.2.1), men skal kunne benyttes i andre kontekster og situasjoner (Wenger 1998). Visitorene sier blant annet at erfaringer fra deres arbeid som visitor har gjort dem flinkere til å møte nye mennesker i deres vanlige jobber og ikke være så fordomsfull. Dette er også kompetanse som verdsettes i rollen som visitor. Samtidig som det trekkes frem at visitorenes forståelse av den innsattes hverdag gjør at de har utviklet et perspektiv som de kan formidle i møte med andre som ikke har de samme erfaringer og forståelser av kriminelle og soning. Som nevnt tidligere har noen av visitorene opplevd personer som ikke skjønner hvorfor de ”gidder” å besøke innsatte fordi disse personene fortjener den straffen de har fått. Slik sett utvikler visitorene et felles språk. De skiller mellom ”vi” og ”de andre” (se kapittel 5.2.2). Språket som en meningsbærende funksjon er en premiss for

intersubjektivitet (Lorentzen 2004). Det er med på å skape en kontekst for medlemmene, og samtidig er det med på å skape en mening i det arbeid de gjør. Ut fra observasjonen fra temamøtet, er det det visitorene gjør når de skiller mellom ”vi” og ”de andre”.

6.3 Kontroll som en identitetsdannende funksjon

Rollen som visitor har stått sentralt i oppgaven. I den sammenheng må det ikke forstås som roller er det samme som identitet. Roller blir definert ut fra normer og regler, som for eksempel kan være strukturert ut fra en organisasjon (Castells 1997), slik vi har sett det hos Visitortjenesten. Identitet er meningskonstruksjon (Castells 1997; Wenger 1998). Hos Wenger er det organisasjoner som dyrker det autonome individet, og gir medlemmene i virksomheten et stort spillerom og anledning til kontinuerlig meningsforhandling, som verdsettes med tanke på organisasjonens og individenes læringsprosess. Jeg vil her argumentere for at regler og kontroll skal kunne være en del av en identitetsdannelse, og ikke nødvendigvis være til hinder for individuell og kollektiv identitetsdannelse.

I kapittel 5.3.3 ser vi hvordan man kan ta ulike roller som visitor. Disse rollene kan også sees på som kategorier i Bernstein sine termer (se kapittel 3.4.1).

Klassifiseringen baserer seg på et maktforhold. Hos Visitortjenesten utspiller dette maktforholdet seg gjennom de reglene som settes for visitorene. Det styrer forholdet mellom den innsatte og visitoren. Samtidig kan dette oppleves som en konflikt for den enkelte visitor gjennom det å ville gjøre det beste for den innsatte, som er styrt av indre forhold, og det å måtte forholde seg til reglene, som er styrt av eksterne forhold.

Ved å isolere rollen som visitor fra andre roller, noe som gjøres i stor grad og veldig eksplisitt hos Visitortjenesten, vil det kunne virke identitetsdannende som visitor. Det er denne konteksten, og de reglene, da særlig med tanke på den sterke taushetsplikten, som gjør det å være visitor så spesielt. Bernstein skriver (se kapittel 3.4.1) ved sterk klassifisering og rammer finner vi en sterk identitet, sterke regler og en sterk ”stemme”. Har man en svakere klassifisering og utøver mindre kontroll, noe som for

eksempel kan åpne opp for at langt flere kan bli visitor, og lar være å sile ut gjennom intervju i den grad man nå gjør, vil grensene kunne svekkes og identiteten som visitor svekkes tilsvarende.

Bernstein sitt konsept 'singulars', som han bruker i forhold til sterkt avgrensede enheter som har sin egen praksis, kunnskap og område de virker innenfor, kan benyttes til å se på Visitortjenesten. For eksempel ser han de ulike fagtradisjoner; fysikk, kjemi, sosiologi, psykologi, og diskursene som finnes innenfor hver av disse fagtradisjonene som hver sin 'singular' (Bernstein 1996). 'Singulars' kan defineres som:

"Knowledge structures whose creators have appropriated a space to give themselves a unique name, a specialized discrete discourse with its own intellectual field of text, practices, rules of entry examinations and licenses to practice" (Young 2004: 3).

Ved å svekke klassifiseringen (og tildels rammene) rundt et 'singular' svekker du også identiteten. Det vil si at hvis en svekker de reglene og grensene som finnes i visitortjenesten svekker en også identiteten hos individene. Man forurensar "det hellige" (the sacred), i Durkheims termer. "Det hellige ansiktet" til 'singulars' skiller dem, legitimerer deres ulikheter og skaper dedikerte identiteter (Bernstein 1996). Durkheim sier at en finner en verden som allerede består av et språk, institusjoner og oppfatninger, som ikke blir bestemt av individene, men at de er gitt på forhånd. Det er kollektive representasjoner og utgjør en felles oppfattelse av verden, og man finner en sosial enighet innenfor enheten (Cladis 1992).

Reifikasjoner presentert gjennom for eksempel regler, kan sees på som slike kollektive representasjoner. Reifikasjoner er historisk, sosialt og kulturelt skapte objekter innenfor enheter. De er en del av organisasjonen når individene trer inn og er således ikke gjenstand for forhandlinger. Som nevnt over kan de styre forholdet mellom den innsatte og visitoren. Det er en balanse å forholde seg til reglene, og det å være deltager i praksis. Som Wenger (1998) skriver om meningsforhandling, at deltagelse og reifikasjon må være i balanse. Jeg har tidligere vist hvordan skillet mellom det å være en kompetent visitor og det å ta en kompisrolle, kan være vanskelig. Blir en for aktiv, engasjert og empatisk i rollen som visitor, at deltagelsen

blir for dominerende i forhold til reifikasjonen, kan det bryte de reglene som er satt. På den andre siden hvis reifikasjonen i form av regler blir for dominerende vil det kunne bli vanskelig å forholde seg til den innsatte i frykt for å bryte reglene. Her ser vi hvordan sterk klassifisering og rammer styrer forholdet mellom visitor og innsatt, det vil si praksis. Mange av reglene som settes her kan ikke forhandles om, som for eksempel taushetsplikten til visitoren noe som gjør virksomheten til en sterk 'singular', mens andre forhold ikke er så fastsatte. Det er regler for hva en ikke skal fortelle om seg selv og være privat om, men det er også skiller her som er unyanserte og som den enkelte visitor avgjøre i den enkelte situasjon i møte med innsatte. Som vi så i kapittel 5.3.3 påpeker en av informantene at reglene gjør en trygg i rollen som visitor, og er med på å skape grenser. Her fremhever informanten det jeg her forsøker å vise, at kontroll og regler kan være virke identitetsdannende nettopp fordi det definerer hva som er en del og hva som ikke er en del av visitorenes arbeid.

Bernstein (1996) skriver at organisasjonelle 'singulars', opprettholder sterke grenser. Hos Visitortjenesten er grensene for virksomheten ekstra tydelige, og settes bokstavelig talt av en mur. Det er den som gjør deres praksis så spesiell og annerledes, og som gjør den til en sterk 'singular'. Det er dette som betegnes som det hellige for Durkheim og definerer og legitimerer deres 'otherness', som igjen skaper dedikerte identiteter. På den annen side finner vi de eksterne forholdene, det profane som truer dette hellige. Brytes reglene som er satt for Visitortjenesten ved at man for eksempel har kontakt med den innsatte utenfor fengselet, bryter man også ut av denne enheten. Dette har jeg tidligere beskrevet som en konflikt mellom Lorentzens primære og sekundære motivasjonsfaktor for deltagelse i virksomheten. Det vil si i den grad visitorenes egennyttige mål for deltagelsen overstyrer virksomhetens mål (se kapittel 6.1.3). Identitetsdannelse er en prosess gjennom, og en konflikt mellom, interne og eksterne forhold (Bernstein 1996).

7. Avslutning

Temaet for hovedoppgaven er identitetsdannelse som en læringsprosess gjennom frivillig arbeid. Det er et empirisk studie og har tatt for seg Visitortjenesten i Oslo Røde Kors. Jeg har blant annet fokusert på visitorenes motivasjon for deltagelsen, deres tilknytning til organisasjonen og hverandre, hvilken kompetanse de fremhever som viktig i arbeidet som visitor og hvordan de tilegner seg denne kompetansen. Disse elementene blir belyst ut fra de empiriske dataene, og de ulike teoretiske innfallsvinklene presentert i oppgaven. Oppgaven baserer seg på to problemstillinger som jeg her vil forsøke å oppsummere resultatene av:

1. Hvordan knytter og danner visitorene fellesskap gjennom deltagelse i virksomheten?
2. Hvordan danner de frivillige en identitet som visitor gjennom praksis?

Som nevnt innledningsvis søker oppgaven å bidra til kunnskap om visitorenes læringsprosess gjennom dannelse av fellesskap og tilhørighet til organisasjonen. Og som vi ser er problemstillingene orientert mot dette. Men samtidig forsøker den fra et teoretisk ståsted også å bidra til en videre forståelse av identitetsdannelse som en læringsprosess. Dette har falt inn som en naturlig del av teorikapittelet, og i drøfting av teori i forhold til det empiriske datamaterialet.

7.1 Oppsummering og konklusjoner

Jeg har i oppgaven analysert visitorenes læringsprosess gjennom deltagelse i fellesskap og således analysert deres identitet som visitor. Resultatene springer først og fremst ut av intervju med utvalgte visitorer, men også til dels ut fra enkelte observasjoner og samtaler med ansatte i Visitortjenesten i Røde Kors. Jeg har tatt utgangspunkt i fellestrekkene visitorene har uttrykt, og ikke valgt å fokusere på de ulikheter som fantes. Dette på bakgrunn av oppgavens relativt begrensede omfang.

Teorikapittelet tar hovedsakelig utgangspunkt i to overordnede perspektiver for å se på konseptene fellesskap og identitet: Sosiologisk kommunitarisme presentert

gjennom Etzioni, Lorentzen og Putnam, og sosial læringsteori presentert gjennom Etienne Wenger. I tillegg har jeg avslutningsvis sett på hvordan kontroll og regler kan virke identitetsdannende i en organisasjon gjennom Basil Bernsteins kodeteori.

For kommunitaristene sees frivillig arbeid som viktig for dannelse av fellesskap, og fanger inn fellesskapets betydning for samvær, tilhørighet og identitet (Lorentzen 2004). I teorien fokuseres det på sosial kapital. Dette fordi konseptet tar for seg mellommenneskelige forhold og sosiale relasjoner, der de sosiale relasjonene styres av tre dimensjoner: strukturell dimensjon, relasjonell dimensjon og kognitiv dimensjon. Fellesskap dannes med bakgrunn i tillit mellom individer, og individer og institusjoner. Hvor det er tillit som dannes med bakgrunn i svake bånd som er av interesse, slik vi blant annet finner mellom de frivillige i Visitortjenesten. Lorentzen (2004) fokuserer også, som nevnt, på fellesskapets betydning for identitetsdannelse, og setter intersubjektivitet som en premiss for dette. Der intersubjektivitet er en kollektiv meningshorisont som er avhengig av nærhet, språk og fellesskap mellom individene.

Dette gir en vid forståelse av både fellesskaps- og identitetsbegrepet presentert i oppgaven, men samtidig har det et fokus som er godt egnet til å se på deltagere i frivillig arbeid og frivillige organisasjoner. Det kollektive fokus, og fokus på nærhet og tilknytning går også inn som en viktig del av rammeverket for det sosiale læringsperspektivet til Wenger (Huysman & Wulf 2005). Videre i oppgaven tar jeg for meg Wenger sosiale læringsteori. Han bidrar med et teoretisk rammeverk for å forstå identitetsdannelse gjennom deltagelse i et fellesskap som en læringsprosess. Således gir han en beskrivelse og et rammeverk for fellesskap og identitet som ikke er uforenelig med det kommunitaristiske perspektiver. I min fremstilling modererer jeg enkelte deler av teorien og argumenterer for en ikke så fragmentert fremstilling av konseptet fellesskap. Det vil si at jeg ikke ser på fellesskap som empirisk bestemte enheter. Mitt hovedanliggende har vært å trekke frem Wengers tre kategorier; gjensidig engasjement, felles virksomhet og felles repertoar som analytiske begreper for å se på relasjoner og strukturer i det fellesskap som dannes i Visitortjenesten, og de frivilliges dannelse av en identitet som visitor. Fellesskapet slik Wenger

presenterer det består av personer som har sterke og intime bånd. I teorikapittelet viser jeg at dette skiller seg klart fra slik det kommunitaristiske perspektivet presenterer fellesskap knyttet sammen av personer med 'weak ties'.

Til slutt i teorikapittelet presenterer jeg Basil Bernsteins kodeteori, og forsøker å vise hvordan kontroll og regler kan virke identitetsdannende for medlemmene i en organisasjon. Dette kan sees på som en motsetning til Wengers teori hvor jeg forstår kontroll og regler som et hinder for identitetsdannelse. I visitortjenesten er regler og kontroll fra organisasjonens side viktig for å opprettholde virksomhetens troverdighet og anerkjennelse innenfor fengselsvesenet. Derfor kan dette perspektivet bidra til en videre forståelse av de prosesser og strukturer som finnes i Visitortjenesten.

7.1.1 Fellesskap i Visitortjenesten

Med bakgrunn i presentasjon av data og drøftingen i forhold til dette kan man se på dannelse av fellesskap i Visitortjenesten ut fra to forhold:

For det første kan en se på tilknytningen visitorene opplever overfor organisasjonen, det vil si Røde Kors og Visitortjenesten. Visitorene ser ut til å identifisere seg med de mål og de verdier Røde Kors setter for virksomheten. Visitorene opplever en sterk forpliktelse ovenfor organisasjonen og påpeker at å utføre et godt arbeid som visitor, først og fremst er deres personlige ansvar. Slik sett kan en si at tilknytningen til Visitortjenesten er sterk, og at dette bidrar til dannelse av fellesskap i organisasjonen. Men utgangspunktet mitt er at fellesskap også er noe mer enn en gruppes tilhørighet til en organisasjon, slik Wenger skriver at identitet er noe mer enn tilhørighet til en organisasjon. Det er også å oppleve en identitet som visitor, som er fokus i den andre problemstillingen. Samtidig som jeg ser på det som sentralt å se på den tilknytning en finner mellom visitorene for å forstå fellesskapet som dannes i Visitortjenesten.

I drøftingen viser jeg at tilknytningen mellom visitorene er basert på 'weak ties'. De danner et fellesskap gjennom et "vi", der deres deltagelse i noe så særegent som visitortjenesten gir dem et innblikk i en del av samfunnet som veldig få andre har kunnskap om. Dette gjør at visitorene utvikler en kunnskap om, og dermed også en

fellesskapsfølelse gjennom å være en del av dette sammen. Både tilknytningen til de øvrige medlemmene og organisasjonen ser jeg på som basert på svake bånd.

Visitorene er ikke med i organisasjonen for å danne sosiale relasjoner, men for å bidra i noe som de ser på som et meningsfylt arbeid. Slik sett bidrar det kommunitaristiske perspektivet til en bredere forståelse av Wengers sosiale læringsteori. De opplever nærhet til organisasjonen og de øvrige medlemmene gjennom et gjensidig engasjement (sivilt engasjement), og besitter en del kunnskap og forståelse om et område som knytter dem sammen. Jeg argumenterer for at Wengers tre dimensjoner er med på å danne nettverk og fellesskap, og at disse, ikke i så stor grad, er avhengige av nære sosiale bånd mellom deltagerne.

7.1.2 Identitetsdannelse som visitor

Å skape mening som visitor gjennom et gjensidig engasjement og gjennom en felles virksomhet er sentralt for dannelse av fellesskap. Over argumenterer jeg for at det dannes fellesskap med bakgrunn i deres felles opplevelse og erfaringer fra det å være visitor. Det er klare grenser for hvem som er med og hvem som ikke er med i fellesskapet. Dette kan også sees på som en identitetsprosess. Gjennom deltagelsen utvikler visitorene, som en del av dette "vi'et" en forståelse og kunnskap om fengsler, innsatte og deres soningsforhold. Dette ser de på som forskjellig fra veldig mange andre, som de uttrykker gjennom temamøtet. De får et mer humant blikk på straffedømte og dette er holdninger de tar med seg ut fra fellesskapet i Visitortjenesten. Blant annet fokuserer visitorene på at de utvikler en toleranse ovenfor andre mennesker gjennom det å være visitor, og at de ikke dømmer personer ut fra deres handlinger i så stor grad.

Videre har vi sett hvordan visitorene må forholde seg til de reglene som settes av Visitortjenesten. Dette gjøres gjennom at reglene blir reifisert, det vil si at de blir tingliggjort og er en del av virksomhetens historie, kultur etc.. Slik kan de også overføres til visitorene gjennom at reglene gir dem mening, og blir en del av det å være visitor. Ikke kun regler som må pugges og memoreres. I denne sammenheng

savner de mer nærhet til de andre visitorene. De ønsker å ha flere møtepunkter hvor de kan utvikle et felles repertoar gjennom å utveksle erfaringer.

Til slutt har jeg sett hvordan regler og kontroll kan virke identitetsdannende for medlemmer i en organisasjon gjennom Bernsteins kodeteori. Hos Wenger kan nesten kontroll og regler sees på som et onde i forhold til identitetsdannelse. Dette fordi han fokuserer så mye på meningsforhandling og at alt skal være åpent for diskusjon til en hver tid. Men gjennom å ha klare regler blir også Visitortjenesten og det arbeid en skal gjøre tydelig for de frivillige. De danner seg en identitet gjennom hva som inngår og hva som ikke inngår i rollen som visitor

Slik sett ser vi at oppgaven tar for seg to forhold. Fellesskapet som dannes i tjenesten og hvilke krav som settes til visitorene og visitorenes individuelle ønsker og mål med deltagelsen. Visitorene må bli underlagt fellesskapet og de grenser og regler som settes men samtidig må de oppleve en vis grad av autonomi.

7.2 Noen refleksjoner

Balansen mellom å bli underlagt fellesskapet og de grenser og regler som settes, men samtidig oppleve en viss grad av autonomi gjennom en individuell selvutfoldelse. I det store og det hele er det dette oppgaven har tatt for seg; forholdet mellom fellesskap og individ. Oppgaven har i stor grad brukt Wengers sosiale læringsteori for å belyse identitetsdannelse som en læringsprosess i Visitortjenesten. Det er to forhold i Wengers teori jeg stiller meg spørrende til etter denne oppgaven. Begge går på vektleggingen av fellesskapets betydning for identitetsdannelse, og tar for seg to ulike forhold i forhold til dette.

For det første spør jeg om Wengers teori overser betydningen av den kontroll og makt fellesskapet har over medlemmene i forhold til identitetsdannelse, og at autonome og meningsforhandelnde individer er overdimensjonert i teorien i denne prosessen? Ut fra funn i avhandlingen, og gjennom å belyse det med utgangspunkt i Bernsteins kodeteori, vil fellesskapets grenser og den ”makt” som ligger i fellesskapets kontroll over individene være en vei å gå for å skape dedikerte individer og for å nå felles mål.

Det vil kanskje være overflødig, i denne sammenheng, og be leseren ikke missforstå meg dit hen at jeg blander indoktrinering og læring. Essensen i frivillig arbeid er nettopp frivillighet og medmenneskelighet. Organisasjonens mål og individenes ønsker gjennom deltagelsen er i stor grad i overensstemmelse, som vi ser ut fra datamaterialet. Spørsmålet jeg stiller meg er om kontroll og regler fra fellesskap kan virke identitetsdannende i andre former for fellesskap. Som en av informantene påpeker, oppleves reglene som noe positivt som setter grenser for deres arbeid og setter grenser for deres rolle som visitor, som kan oppfattes som identitetsdannende.

Jeg har nå stilt spørsmål om Wenger ikke undervurderer fellesskapets kontroll i en identitetsprosess. Samtidig mener jeg det er relevant å stille seg spørsmål om teorien også undervurderer de enkelte individenes rolle for identitetsdannelsen, og at praksisfellesskapet på en annen side blir for styrende. Denne kritikken ligger ikke like eksplisitt fremme i oppgaven. Som vi ser ut fra avhandlingen er visitorenes ønsker å mål for deltagelsen allerede en del av deres identitet før de blir en del av fellesskapet, samtidig som de opplever avstanden til både organisasjonen på noen områder og de andre visitorene som stor. Gjennom deltagelsen i Visitortjenesten får de oppfylt et individuelt engasjement og følelsen av det å gjøre noe de opplever som meningsfylt, som ikke på noen som helst måte blir styrt av fellesskapet. De er engasjerte i arbeidet som visitor til tross for de svake båndene til fellesskapet og de andre medlemmene.

Som vi ser stiller jeg spørsmål om fellesskapets betydning i forhold til identitetsdannelse gjennom Wengers sine termer. Innenfor en prosess opplever jeg at teorien ikke tar høyde for den kontroll et fellesskap besitter, men samtidig ser jeg at individene og deres rolle muligens blir marginalisert i forhold til fellesskapet.

Spørsmål om *forholdet* mellom fellesskapets og individenes betydning for identitetsdannelse i et sosialt læringsperspektiv, tror jeg vil være både spennende og fruktbare i videre studier.

Kildeliste

- Adler, P.S. & Kwon S-K. (1999): Social Capital: The Good, the Bad, and the Ugly. I Lesser, E.T.[red.](2000): *Knowledge and Social Capital. Foundations and Applications*. Boston: Butterworth & Heinemann, s. 89-115
- Alvesson, M (2002): *Understanding Organizational Culture*. London Thousands Oaks: SAGE
- Alvesson, M. & Willmott, H. (2002): Identity Regulation as Organizational Control: Producing the Appropriate Individual. *Journal of Management Studies* 39:5 Juli 2002. Blackwell Publishers, s. 619-644
- Andersen, R.F. (1996): *Motiver for frivillig innsats i Norges Røde Kors*. Rapport 96:2. Oslo: Institutt for samfunnsforskning
- Brown, J-S., Collins, A. & Duguid, P. (1988): Situated Cognition and the Culture of Learning. *Educational Researcher*. Volume 18. Nr.1, s.32-42. Jan-feb 1989. <http://www.exploratorium.edu/ifi/resources/museumeducation/situated.html> Funnet: 11.11.05
- Brown, J-S. & Duguid, P. (1991): Organizational Learning and Communities of Practice: Toward a unified view of working, learning, and innovation. *Organizational Science*, 2 (1), s. 40-57.
- Brown, J-S & Duguid, P. (2000): *The Social Life of Information*. Harvard Business School Press. Boston, Massachusetts
- Bernstein, B (1975): Class, Code and Control. Volume III, *Towards a Theory of Educational Transmissions*. London and Boston: Routledge & Kegan Paul
- Bernstein, B (1990): Class, Code and Control. Volume IV. *The Structuring of Pedagogic Discourse*. London and New York: Routledge
- Bernstein, B (1996): *Pedagogy, Symbolic Control and Identity*. Theory, Research, Critique. London and Bristol: Taylor & Francis.
- Bruner, Jerome (1996): *The culture of education*. Cambridge, Maaa.: Harvard University Press
- Bråten, I. (2002): Ulike perspektiver på læring. I Bråten, I. [red.] (2002): *Læring i sosialt, kognitivt, sosialkognitivt perspektiv*. Oslo: Cappelen akademisk forlag
- Castells, M (1997): The Information Age: Economy, Society and Culture. Volume II *The Power of Identity*. Blackwell Publishing
- Choi, C-B. (2002): Local Collective Identity Enculturation within a Global Media Consumption Culture. *Asia Pacific Education Review*, Vol. 3, No. 1, s. 1-17
- Cladis, M. S. (1992): Durkheim`s Individual in Society: A sacred Marriage? *Journal of the History of Ideas*. Volume 53, No. 1 (1992), s. 71-90

-
- Coleman, J. (1990): *Foundations of Social Theory*. Cambridge: MA, Harvard University Press.
- Contu, A & Willmott, H (2000): Comment on Wenger and Yanow. Knowing in Practice: A 'Delicate Flower' in the Organizational Learning Field. *Organization*. Volume 7(2), s. 269-276
- Cox, A. (2005): What are communities of practice? A comparative review of four seminal works. *Journal of Information Science*; 31, s. 527-540.
- Dalen, M. (2004): *Intervju som forskningsmetode: en kvalitativ tilnærming*. Oslo: Universitetsforlag.
- Dysthe, O. (2001): Sosiokulturelle teoriperspektiv på kunnskap og læring. I Dysthe, O [red.] *Dialog, Samspel og Læring*. Oslo: abstrakt forlag.
- Etzioni, A. (1993): *The Spirit of Community: Rights, Responsibilities, and the Communitarian Agenda*. New York: Crown publishers.
- Etzioni, A (1996): The Responsive Community: A Communitarian Perspective. *American Sociological Review*. Volume 61, No. 1, s. 1-11
- Elkjær, B (1999): In search of a Social learning Theory. I Easterby-Smith, M. Burgoyne, J. & Araujo, L. (1999)(red): *Organizational learning and the Learning Organization: Development in theory and practice*, London: SAGE Publications, s. 75-91.
- Elkjær, B (2005): *Når læring går på arbejde: et pragmatisk blikk på læring i arbeidslivet*. Fredriksberg: Forlaget Samfundslitteratur
- Elmholdt, C. W. (2001): Læring som social praksis på arbeidsplassen - et feltstudie af læring mellem person, informationsteknologi og organisation. Aarhus univeristet: Psykologisk Studietidsskrift. Vol 4, No 2
- Elstad, B. (2000): *Generation of interpersonal skills: a studie of informal learning among volunteers*. Avhandling: Dr. oecon. Bergen: Norges handelshøyskole
- Foley, M.W. & Edwards, B. (2001): *Civil Society and Social Capital: A Primer*. I Foley, M.W, Edwards, B. & Diani, M.: *Beyond Tocqueville. Civil Sociey and the social capital debate in comparative perspective*. Hanover: University of New England Press.
- Gherardi, S (2000): Practice-based Theorizing on Learning and Knowing in Organizations. *Organization* Vol. 7(2), s. 211-223.
- Gissinger, R. & Hvinde, B. (2005): *Sosial Kapital*. Innstilling fra et utredningsutvalg oppnevnt av Norges forskningsråd. Oslo: Norges forskningsråd.
<http://www.forskningsradet.no/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1139055760570&ssbinary=true> Funnet: 01.06.06
- Greeno, J. G. (1997): On claims that answer the wrong question. *Educational Researcher*, Volume 26 (1), s. 5-17

-
- Hellevik, O (1999): *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap*. Oslo: Universitetsforlaget
- Hildreth, P. & Kimble, C. (2004): *Communities of Practice: Going one step to far?* Conference Paper in Proceedings. http://www.aim2004.int-evry.fr/pdf/Aim04_Kimble_Hildreth.pdf Funnet: 21.11.05
- Hislop, D (2005): *Knowledge management in organizations: a critical introduction*. Oxford: Oxford University Press
- Hovdenak, S.S.(2000): *90-tallsreformene: et instrumentalistisk mistak?* Oslo: Gyldendal Akademiske
- Hylland-Eriksen, T (1997): Identitet. I Hylland-Eriksen [red.] *Flerkulturell forståelse*. Oslo: Universitetsforlaget. <http://folk.uio.no/geirthe/Flerkultur.html> Funnet: 11.11.05
- Huysman, M & Wulf, V (2005): The role of Information Technology in building and sustaining the relational base of communities. *The Information Society*, Volume 21, No. 2, 2005, s. 81-89
- Jensen, J.K. (1991): *Kvalitative metoder i anvendt samfunnsforskning*. Rapport (Socialforskningsinstitutt) 1/91. København: Socialforskningsinstitutt
- Kahan, S. (2004): *Engagement, identity, and innovation. Etienne Wenger on communities of practice*. <http://www.ewenger.com/pub/index.htm> Funnet: 08.12.05
- Kavanaugh, A.L. et al. (2005): Weak Ties in Networked Communities. *The Information Society*, Volume 21, s. 119-131. Taylor & Francis
- Kerka, S. (1998): *Volunteering an Adult learning*. ERIC Digest No. 202. <http://www.cete.org/acve/docs/dig202.pdf> Funnet: 16.11.05
- Kirkup, G. (2004): Identity, community and distributed learning. I *Distributed Learning Social and Cultural approaches to practice*. Lea, M.R. & Nicoll, K [red.] London: Routledge
- Kruuse, E (2003): *Kvalitative forskningsmetoder i psykologi og beslægtede fag*. København: Psykologiske forlag
- Kvale, S. (2001): *Det kvalitative forskningsintervju*. Oversatt av Anderssen, T & Rygge, J. Oslo: Ad notam Gyldendal
- Lave, J. (1988): *Cognition in practice: mind, mathematics, and culture in every day life*. New York: Cambridge University Press.
- Lave, J. (1999): *The Politics of Learning in Everyday Life*. Presentasjon på ICOS seminar 16. april 1999. <http://www.si.umich.edu/ICOS/Presentations/041699/> Funnet: 21.11.05
- Lave J. & Wenger, E. (1991): *Situated learning - legitimate peripheral participation*. Cambridge; CUP

-
- Lesser, E. L., & Prusak, L. (1999): Communities of Practice, Social Capital and Organizational Knowledge. *Information Systems Review*, 1(1), s. 3-9
- Lesser, E.L. (2000): Leveraging Social Capital in Organizations. I Lesser, E.T. [red.](2000): *Knowledge and Social Capital. Foundations and Applications*. Boston: Butterworth & Heinemann
- Lesser, E.L. & Storck J. (2001): Communities of Practice and Organizational performance. *IBM System Journal*, Vol. 40, No 4, 2001, s. 831-841
- Levin D. Z. et. al (2004): Trust and knowledge sharing - A Critical Combination. I Lesser E. L. & Prusak L. [red.] (2004): *Creating Knowledge with Value*. Oxford University Press
- Lorentzen, H. (2004): Fellesskapets fundament: sivilsamfunnet og individualismen. Oslo: Pax
- Lorentzen, H., Selle, P., & Wollebæk, D. (2000): *Frivillig innsats. Sosial integrasjon, demokrati og økonomi*. Bergen: Fagbokforlaget
- Løvlie, L (1996): Etikken mellom kommunitarisme og universalisme. I *Utbildning och demokrati*. (1996) Nr. 1, s. 9-29
- Nahapiet, J. & Ghosal, S. (2000): Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational Advantage. I Lesser, E.L. [red.] (2000) *Knowledge and Social Capital. Foundation and Applications*. s. 119-157 Boston: Butterworth & Heinemann,
- Nielsen, K. & Kvale, S. (2003): *Praktikkens læringslandskab: at lære gennem arbejde*. København: Akademisk forlag
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995): *The Knowledge Creating Company*. NY: Oxford University Press.
- Norges Røde Kors (2005). Visitorhåndboken. Håndbok for Norges Røde Kors Visitortjenesten.
- Norges Røde Kors hjemmeside: <http://redcross.no>
- Orr, J. (1990a): Talking about Machines: An Ethnography of a Modern Job. Ph.D. Thesis, Cornell University.
- Orr, J. (1990b): Sharing Knowledge, Celebrating Identity: Community Memory in a Service Culture. I Middleton, D. & Edwards, D. [red.](1990) *Collective Remembering*, s. 169-189. London: SAGE Publications
- Putnam, R (1995): Bowling alone: America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy* 6, no. 1 (1995), s. 65-78
- Putnam, R (2000): Bowling alone: the collapse and revival of American community. New York: Simon & Schuster

-
- Røde Kors prinsippene (1965).
<http://www.redcross.no/Article.asp?ArticleID=13532&oppslag=1> Funnet: 24.09.05
- Säljö, R. (2001): *Læring i praksis Et sosiokulturelt perspektiv*. Oslo: Cappelen akademisk.
- Steenstrup, K. (2002). *Visitortjenesten et verdifullt supplement til fengslenes virksomhet i AKTUELT for kriminalomsorgen Nr1/2002*. Justis- og Politidepartementet.
<http://www.kriminalomsorgen.no/getfile.php/161802.823/aktuelt12001.pdf> Funnet: 11.10.05
- Steenstrup, K (2004). *Det betydningsfulle møtet i AKTUELT for kriminalomsorgen Nr4/2004*. Justis- og Politidepartementet.
<http://www.kriminalomsorgen.no/getfile.php/161819.823/aktuelt42004.pdf> Funnet 11.10.05
- Strauss, A.L. (1993): *Continual Permutations of Action*. New York: Aldine de Gruyter.
- Strauss, A.L. (1977): *Mirrors and Masks: The Search for Identity*. London: Robertson.
- Van Maanen, J & Barley S. R. (1984): *Occupational Communities: Culture and Control in Organizations. Research in Organizational Behaviour, Vol 6, s. 287-365.*
- Wenger, E. (1998): *Communities of practice: Learning, meaning and identity*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Wenger, E (2000): *Communities of practice and social learning systems*. Organization. Volume 7(2), s. 225-246 London, Thousand Oakes. CA and New Delhi
- Wenger, E., McDermott, R. & Snyder, W. (2002): *Cultivating communities of practice: a guide to managing knowledge*. Boston: Harvard Business School Press
- Wenger, E (2004): *Communities of Practice. A brief introduction*. Nettutgave.
<http://www.ewenger.com/theory/> Funnet: 10.11.05
- Wollebæk, D. & Selle, P.(2004): *Hvorfor studere sosial kapital i Norge? I Sosial Kapital. Innstilling fra et utredningsutvalg oppnevnt av Norges forskningsråd. Vedlegg 1* Oslo: Norges forskningsråd (2005).
<http://www.forskningsradet.no/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1139055760570&ssbinary=true> Funnet: 01.06.06
- Young, M. (2004): *Global Change and the Future of Professional Knowledge; a Theoretical Exploration*. Paper presentert under CSP konferanse, juni 2004.
www.hio.no/content/download/45097/341066/file/Young+-+CSP+Conference+2004.pdf Funnet: 01.05.06

Vedlegg

Vedlegg 1

Intervjuguide

Innledende spørsmål

1. Har du deltatt som frivillig andre steder tidligere eller fortsatt er det? (Hvis ja oppfølging)
2. Hvorfor ble du med i RK og hvorfor visitortjenesten?
3. Hvor lenge har du vært visitor?
4. Hvordan var det første møtet med RK?

Kunnskap/læring

1. Har du noen eksempler på oppgaver som har vært vanskelig som visitor å løse eller forholde deg til? Hvordan ble dette løst? Hvorfor tror du dette problemet oppsto?
2. Hvordan vil du beskrive en kompetent frivillig i visitortjenesten?
3. Beskriv en person som du opplever som kompetent i sitt arbeid.
4. Hvilken relasjon har du til denne personen?
5. Hvordan oppnår en denne kompetansen tror du?
6. Hvordan samsvarer det dere lærer/tar opp på kurs (opplæring/temamøter) i forhold til det dere faktisk opplever som visitor?
7. Hva synes du om opplæringen dere har fått? Tilstrekkelig/mangler?
8. Hvordan var det som ny og skulle ha ditt første møte med en innsatt? Var det noe du trodde kunne være vanskelig og noe du gruet deg til?
9. Kan du beskrive en eller flere situasjoner fra visitortjenesten hvor du følte at du lærte noe?
10. Deltar du på temamøtene i regi av visitortjenesten?
11. Hva synes du om temamøtene?
12. Hva ser du på som hensikten med å ha temamøter?

Praksisfellesskap

1. Kan du beskrive en jobbøkt for meg? Også forberedelser i forkant av møtet med innsatt.
2. Hvordan oppfatter du ledelsens tilnærming og støtte oppunder frivilliges ideer og tanker?
3. Hvordan verdsettes innsatsen din? Eksternt og internt (ledelse og omverdenen ikke innsatt)
4. ”Visitortjenesten går ofte under benevnelsen ”den usynlige tjenesten”, fordi den finner sted bak murene, inne på cella, og er et møte mellom to mennesker alene”. Dette skriver Støre i innledningen på Visitorhåndboken. Dette er en fremstilling som gjør at jeg får et inntrykk av at det å være visitor er en ensom jobb. Vil du si deg enig i dette inntrykket?
5. Hvordan vil du beskrive miljøet hos Oslo RK? Åpent/Lukket
6. Hvordan er oppfølgingen fra de ”overordnede” sin side?
7. Hvem spør du om hjelp? Hvorfor denne/disse personen(e)?
8. Hvordan vil du karakterisere kontakten mellom visitorene?
9. Hvem mener du har ansvaret for at du skal gjøre en god jobb som visitor?
10. Hva kan RK visitortjenesten gjøre for at tjenesten skal bli bedre?

Læringsbaner/identitet

1. Tror du arbeidet ditt som visitor har vært med på å endre deg som person? På hvilken måte?
2. Hvordan vil du karakterisere de som jobber som visitor? (Hva er felles? En bestemt type?)
3. Etter den beskrivelsen du har kommet med her, føler du deg som en slik person?
4. På hvilken måte ser du på det du gjør som visitor som viktig?
5. Besitter du kunnskap som du tar med fra andre kontekster og utnytter disse som visitor? Hvilke?
6. Er det noe du har lært som visitor som du mener kan taes i bruk i andre situasjoner? Eksempler.
7. Hvis du tenker tilbake på deg selv som ny visitor, tror du at du hadde en annen tilnærming til jobben som visitor, enn det du har nå?

8. Hvilke verdier legger du til grunn for å være visitor?

Avslutning

1. Ellers noe?

Vedlegg 2

Samtykkeerklæring

Hovedoppgaven, med arbeidstittel ” Hvordan struktureres de frivillige medlemmers læringsforløp gjennom opplæring og deres arbeid?”, undersøker hvordan frivillige medlemmer innenfor Oslo Røde Kors – Visitortjenesten ser på sin egen lærings situasjon i forhold til det arbeid de gjør som frivillig.

Jeg sier meg villig til å bli intervjuet i denne sammenheng og er kjent med at

- Intervjuet vil bli tatt opp på lydbånd og skrevet ut.
- Intervjuet vil bli anonymisert ved prosjektslutt 21.11.2006, slik at det ikke vil være mulig for noen å føre det som blir sagt tilbake til den personen som blir intervjuet.
-

Oslo, (dato)

.....(sign)

Vedlegg 3

Forespørsel om deltakelse og informasjon vedrørende undersøkelse av frivilliges læringsprosess.

Hvem er jeg – og hva ønsker jeg?

Mitt navn er Sturle Nes og er pedagogikkstudent ved Pedagogisk forskningsinstitutt, Universitetet i Oslo. Jeg skriver nå på min hovedoppgave, som skal omhandle læring blant frivillige medlemmer. Min veileder er førsteamanuensis Berit Karseth, UiO. Etter å ha tatt kontakt med Røde Kors Oslo viste de interesse for mitt prosjekt og derfor ønsker jeg nå å komme i kontakt med noen av dere. Under er en kort beskrivelse av mitt formål for oppgaven.

Intervju

Hovedempirien i oppgaven vil basere seg på intervjuer med noen av visitorene, samtidig som jeg har tilgang til dokumenter tilknyttet den opplæring dere får. I intervjuet ønsker jeg å få frem deres oppfattelse av det å være visitor, med fokus på læring.

Formalia

Opplysningene gitt i intervjuene behandles konfidensielt og materialet skal kun analyseres av meg. Ved prosjektslutt 21.11.2006 anonymiseres datamaterialet. Vedlagt ligger det en samtykkeerklæring hvor dette presiseres og som skal underskrives av dere før et eventuelt intervju.

Hvorfor skal du delta?

Innenfor temaet om frivillige organisasjoner finnes det en mengde litteratur og empiriske studier. Disse tar for seg blant annet strukturelle forhold, motivasjon av frivillig arbeid og ledelse innenfor organisasjoner som baserer mye av sin virksomhet på frivillige medlemmer. Overraskende nok er det få studier som fokuserer på læringsbegrepet og frivillige organisasjoner som en læringsarena. Dette til tross for at flere studier viser at læring/kompetanse utvikling er en av de viktigste

motivasjonsfaktorene for å delta i frivillig arbeid. Dermed mener jeg at det er viktig å fokusere på læringen som finner sted ved å delta som frivillig medlem i en organisasjon.

Jeg håper dette kan gi dere mulighet å reflektere rundt deres egen læringsprosess som visitor og dermed gi dere et bedre bilde av hva dere sitter igjennom med som visitor, både formelt, men også på et mer menneskelig plan. Mer formelt vil dokumentet som utarbeides forhåpentligvis sette lys på visitortjenesten i et læringsperspektiv som vil kunne være med på å ytterligere utvikle den.

Det er frivillig å delta i denne undersøkelsen og en har mulighet til å trekke seg uten nærmere begrunnelse. Prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Mvh

Sturle Nes

Vedlegg 4

Bestemmelser for Røde Kors' Visitortjenesten

Gitt av Landsrådet for Besøktjenesten 03-2005

1. En Røde Kors-visitor må være medlem av Norges Røde Kors og må være gjennom intervju og visitorkurs. Nedre aldersgrense er 25 år. Visitorutvalget godkjenner nye visitorer.
2. Røde Kors-visitorene kan begynne sin tjeneste når han/hun har fått legitimasjonskort som visitor og gjort avtale om besøk med fengsel/visitorutvalget. Visitorutvalget skal sørge spesielt for at den nye visitoren får god oppfølging rundt det første møtet med den innsatte. Visitoren har ansvar for at den innsatte informeres om hvilke rammer som gjelder for visitortjenesten
3. Leder for visitor utvalget har ansvaret for at det blir utstedt legitimasjonskort med bilde. Legitimasjonskortene/bildene må fornyes etter behov. Når en visitor slutter eller går ut i en lengre permisjon, skal legitimasjonskort og tjenestenål innleveres til visitorutvalget. Tap av legitimasjonskort skal straks meldes til leder av visitorutvalget, som umiddelbart varsler fengselet og Besøktjenestens lokale ledd. Legitimasjonskort og tjenestenål er Røde Kors sin eiendom, og kan inndras når visitorutvalget fatter beslutning om det.
4. Røde Kors-visitoren skal besøke innsatte regelmessig etter de reglene som er gitt av Røde Kors, Kriminalomsorgens Sentrale Forvaltning, samt bestemmelser gitt av det enkelte fengsel.
5. Røde Kors' visitorer besøker innsatte i fengsel, og kan arrangere eller delta på fellestilstelninger i fengselet. Røde Kors-visitoren skal ikke delta i andre aktiviteter knyttet til den innsatte. Eventuelle spørsmål om annen aktivitet knyttet til den innsatte, må i god tid særskilt tas opp med visitorutvalget, som i samarbeid med fengselet vurderer om unntak kan gjøres. I kontakt med den innsatte og fengselsansatte, opptrer visitoren på vegne av Røde Kors' visitortjenesten, og ikke som privatperson.
6. Røde Kors-visitoren skal ikke ta med seg noe til eller fra den innsatte ut over det som Kriminalomsorgens Sentrale Forvaltning og det lokale fengsel tillater i sine regler. Gaver til den innsattes fødselsdag eller til jul skal på visitorens eget initiativ forevises fengselet til godkjenning.
7. Visitoren skal skaffe seg grundig informasjon om sitt ansvar og sørge for faglig oppdatering, ved blant annet å delta i samlinger arrangert av visitorutvalget eller lokalforeningen. Dersom en Røde Kors-visitor har vært ute av tjenesten en lengre periode, foretas en startsamtale med

utvalgsleder/visitorutvalg før ny oppstart. Det kan stilles krav om deltagelse på nytt kurs dersom en visitor har vært ute av tjeneste i flere år.

8. Røde Kors-visitorer har taushetsplikt, unntatt når liv og helse strår på spill. Taushetsløftet skal underskrives før tjenesten starter, og gjelder også etter at visitoren slutter i tjenesten.
9. Ved brudd på regelverket som gjelder for tjenesten, er visitor personlig ansvarlig.
10. Visitorforholdet opphører ved løslatelsen. Det er ikke adgang til å treffe den innsatte etter at vedkommende er løslatt.
11. Besøkene kan avsluttes tidligere dersom den innsatte eller visitor ønsker det.
12. Dersom visitorutvalget/fengselet finner det nødvendig, kan de beslutte at et visitorforhold opphører uten ”oppsigelsestid”.