

Camilla Caspersen, Christine Nabe-Nielsen,
Anne Villadsen og Lars Skov Henriksen

Frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde

– Spændingsfelter og grænsearbejde i
omsorgen for døende

I en tid med stigende aldrende befolkning og manglende hænder i sundhedssektoren italesættes frivillig organiseret omsorg oftere som en nødvendig ressource i velfærdsstatsligt regi. Allerede nu ses en stigende efterspørgsel efter frivillige indsatser som supplement til professionelles omsorgsarbejde. Med udgangspunkt i et begreb om frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde undersøges Røde Kors' Vågetjeneste som en case på en særligt udfordrende omsorgspraksis i spændingsfeltet mellem civilsamfundets og det offentlige ansvar. Vi fokuserer analytisk på spændingsfelter i forhold til vågearbejdets forskellige institutionelle krav, når grænsearbejde mellem den professionaliserede og den frivillige omsorg udfordres i praksis. Dette tydeliggør de ledelsesmæssige udfordringer, når frivillige organisationer får et større ansvar for at kunne håndtere og støtte den frivillige omsorgspraksis. Artiklen peger på, at offentlige og frivillige aktører må diskutere, hvordan grænsearbejde håndteres situationelt i praksis, da grænser forhandles i konkrete interaktioner mellem professionelle og frivillige og med en større åbenhed, end det ofte antages.

Søgeord: frivilligt arbejde, grænsearbejde, emotionelt krævende omsorgsarbejde, Vågetjenesten, spændingsfelter, frivillig ledelse

Introduktion

I de nordiske lande er omsorgen for sårbare grupper i befolkningen i stort omfang blevet varetaget af professionelle i regi af offentlige institutioner. Størstedelen af omsorgen leveres i dag gennem offentlige institutioner, hvad enten det gælder omsorg på hospitaler og plejehjem eller omsorgsydelser leveret til private hjem (Overgaard et al., 2018). I løbet af de senere årtier er denne omsorgsmodel dog blevet udsat for et krydspres, der består af to til dels indbyrdes forbundne problemer. For det første demografiske ændringer, der især øger andelen af ældre i befolkningen og sænker andelen i den erhvervsaktive alder. For det andet rekrutteringsudfordringer til de offentlige institutioner, der varetager omsorgs- og behandlingsfunktioner i forhold til svage ældre, syge og udsatte grupper med sociale problemer (Danmarks Statistik, 2020; Finansministeriet, 2020). Fra både forskerside og politisk hold har man derfor talt om en omsorgskrise. Både i den relativt enkle forstand, at der er en stigende efterspørgsel efter omsorg samtidig med, at puljen af tilgængelige humane ressourcer til at levere omsorgen er faldende men også i den betydning, at kvaliteten af omsorgen er under pres (Dahl & Hansen, 2022).

I de nordiske velfærdsstater, hvor omsorgen i stort omfang har været institutionaliseret og leveret af lønnede omsorgsprofessionelle, oplever man således problemer med at opretholde omsorgen inden for rammerne af dette system (Finansministeriet, 2020). Dette er især blevet tydeligt i de senere år under og i forlængelse af covid-19-pandemien, der har sat personalet på de offentlige institutioner under et stort pres, samtidig med at der er større konkurrence om anvendelsen af de offentlige skattekrone. Der opleves således en større intern konkurrence om finansiering af behandling og omsorg inden for sundhedsvæsenet, psykiatrien og ældreplejen.

Problemerne med finansiering og levering af hjælp og støtte til sårbare grupper udfordrer den formaliserede og professionaliserede regulering af omsorgen og introducerer mere uformelle omsorgselementer som led i aflastningen af de pressede velfærdsprofessioner.

Et af de steder, hvor denne udvikling har været mest tydelig, er på ældreområdet, hvor civilsamfundsorganisationer og grupper af frivillige i stort omfang supplerer den offentlige og professionelle pleje og omsorg med alt fra tandemcykling over sociale aktiviteter til besøgsvenner og vågetjenester (Ibsen, 2020; Frederiksen og Grubb 2021). Den øgede involvering og inddragelse af frivillige i den offentlige omsorg fungerer i mange tilfælde som en aflastning af et presset sundhedsvæsen (Stølen et al., 2021), men åbner samtidig op for nye spændingsfelter og grænseproblemer, når frivillige træder ind på de sundhedsprofessionelles domæne. Der konstrueres, vedligeholdes og forhandles konstant grænser mellem de offentlige organisationer og de frivillige organisationer samt mellem de frivillige og de professionelle, når frivillige inddrages i at levere omsorg på et felt, hvor udgangspunktet og forventnin-

Camilla Caspersen

Videnskabelig assistent
ved Center for
Rusmiddelforskning,
Institut for Sociologi og
Socialt Arbejde, AAU

E-mail:
camilla@casp.dk



Anne Villadsen

Fuldmægtig ved
Forsvarsministeriets
Ejendomsstyrelse,
Institut for Sociologi og
Socialt Arbejde, AAU

E-mail:
annevilladsen50@
gmail.com



**Christine
Nabe-Nielsen**

Fuldmægtig ved Rigs-
politiets Enhed for Tilsyn
og Revision, Institut
for Sociologi og Socialt
Arbejde, AAU

E-mail:
christinenabe@outlook.dk



Lars Skov Henriksen

Professor i Sociologi,
Institut for Sociologi og
Socialt Arbejde, AAU

E-mail:
larsskov@socsci.aau.dk



gen stadig er, at det offentlige system leverer den tilstrækkelige professionelle pleje og omsorg.

I denne artikel undersøger vi spændingsfelter og grænseproblemer for en bestemt type frivillig organiseret omsorg til døende, nemlig Røde Kors' Vågetjeneste på plejehjem og sygehuse. Denne case belyser de udfordringer, ambivalenser og spændingsfelter, der er knyttet til udvidelsen af frivilliges rolle i omsorgsarbejde i sundhedssektoren. Først og fremmest belyses vågearbejdets forskelligartede og ambivalente krav og de grænseproblematikker, der følger den øgede involvering af frivillige i denne del af den offentlige omsorg. Vågetjenesten er en særligt velegnet case, fordi den frivillige omsorg foregår i institutionelle kontekster, hvor frivillige konstant mødes af krav fra offentlige og frivillige organisationer, som rammesætter og udfordrer den frivillige vågepraksis. Dette stiller også krav til den frivillige ledelse og støtte, der tilbydes de frivillige, som skal være i stand til at navigere i grænseproblematikker og forskelligartede institutionelle krav.

Med udgangspunkt i et begreb om frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde undersøger vi frivillige vågetjenester på plejehjem og sygehuse som en case på en særligt udfordrende omsorgspraksis i spændingsfeltet mellem civilsamfundets og det offentliges ansvar.

Artiklen er struktureret således, at vi først diskuterer den teoretiske rammesætning af den empiriske analyse. Dernæst introducerer vi undersøgelsens case samt data og metode, ligesom vi introducerer vores centrale begreb om frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde. Herefter følger den empiriske

analyse, der er struktureret efter to overordnede temaer. I første del analyserer vi vågearbejdets forskellige institutionelle krav og tilhørende ambivalenser og spændingsfelter i det frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde. I anden del udfolder vi betydningen af den frivillige organisations rammesætning og ledelse af det frivillige omsorgsarbejde, når det udspiller sig i et modsætningsfyldt terræn. Vi afslutter med en konklusion, der diskuterer artiklens væsentligste bidrag til den sociologiske forskning i frivillig omsorg.

Teoretisk rammesætning

I artiklen undersøger vi, hvordan den frivillige omsorg for døende udspiller sig i forskellige kontekster og hvilke typer af spændingsfelter og grænsearbejde, der opstår inden for disse. Vågearbejdet foregår ofte i offentlige institutionelle kontekster som sygehuse og plejehjem, men kan også foregå i private hjem (Stølen et al., 2019; Røde Kors, 2021). De frivillige vågere sidder typisk alene på vågevagten, og har ikke andre frivillige eller ledere at læne sig op ad, men indgår momentvis i interaktioner og relationer med etablerede velfærdsprofessioner som sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter (Caspersen et al. 2022). Reguleringen af samarbejdet mellem professionelle og frivillige vågere vil således have en væsentlig betydning for, hvordan det frivillige vågearbejde udspiller sig i praksis.

Samtidig stiller dette krav til ledelse af de frivillige – både af de samarbejdende professioner og af de frivillige værtsorganisationer.

I denne artikel benytter vi termen frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde til at beskrive den type af arbejde, frivillige udfører inden for Vågetjenesten. Vi trækker på definitioner af frivilligt socialt arbejde, og herunder omsorgsarbejde (Espersen et al., 2018; Overgaard et al., 2018), men udvider denne definition til også at indbefatte det frivillige arbejde, som har en særlig emotionelt krævende karakter (Stølen et al., 2019). Frivilligt omsorgsarbejde defineres som ubetalt formaliseret arbejde og aktiviteter inden for velfærdsområdet, der forsøger at håndtere sociale problemer og udfordringer, som komplementerer det offentlige sundhedssystem (Espersen et al., 2018; Overgaard et al., 2018). Netop vågearbejdet er et frivilligt stykke arbejde, der foregår i forskellige institutionelle kontekster i sundhedssektoren, hvor sigtet er at sikre, at ingen borgere dør alene uden at have et ønske herom. De emotionelt krævende elementer ved det frivillige omsorgsarbejde dækker over tre typer af krav, som de frivillige vågere stilles over for. For det første er det frivillige arbejde emotionelt krævende i den forstand, at den frivillige skal være til stede og udøve trøst, omsorg og lindring i de døendes sidste timer. Selve mødet med døende og deres pårørende kræver således en vis personlig robusthed. For det andet er vågearbejdet krævende, idet det foregår på afstand af den frivillige organisation og stiller krav til den frivilliges selvstændige dømmes-

kraft. Den frivillige skal således håndtere vågearbejdet og samarbejdet med sundhedsprofessionelle alene. For det tredje er vågearbejdet tidsmæssigt og praktisk krævende, idet de fleste vågevagter ligger om natten på ubekvemme tidspunkter, hvor der samtidig er mindre bemanning af personale. Der er andre dele af det frivillige sociale arbejde, der også er krævende for den frivillige, men kombinationen af følelsesmæssige, tidsafgrænsede og intense rum stiller alt andet lige betydelige krav til de frivillige i vågearbejdet. Derfor er Vågetjenesten velegnet som genstandsfelt til at udforske de spændingsfelter og typer af grænsearbejde, der opstår i frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde. I artiklen har vi særligt fokus på, hvordan dilemmaer og spændingsfelter håndteres af aktører i relationer, interaktioner og situationer, hvor eksisterende grænser og forestillinger om frivilligt omsorgsarbejde udfordres. Vi afgrænser os således fra den del af emotionssociologien, der har fokus på, hvordan det kropslige følelsesarbejde udøves.

Til at belyse de spændingsfelter, der karakteriserer frivillige vågeres arbejde, tager vi teoretisk udgangspunkt i litteraturen om 'grænsearbejde' ('boundary work' som oprindeligt formuleret af Gieryn, 1983) (van Bochove et al., 2018). Begrebet om grænsearbejde bygger på ideen om, at grænser mellem sektorer, organisationer eller professioner ikke er fast etablerede, men oprettholdes og ændres gennem interaktioner mellem de aktører, der er aktive på forskellige felter (McAllum, 2018). Grænsearbejde er en dynamisk og grundlæggende relationel proces, hvor aktører kan forsvare og udfordre eksisterende grænser og forestillinger om grænser. Ligeledes kan aktører overskride grænser eller bygge bro mellem grænser (Bochove et al., 2016; Bochove & Oldenhof, 2020). På et felt som omsorgsarbejde for døende, hvor både offentlige og frivillige aktører er aktive, og hvor frivillige indgår i tætte relationer med professionelle, er grænsearbejde et begreb, der kritisk kan analysere vilkårene for det frivillige arbejde. Mens udgangspunktet for meget af den politiske diskussion om det frivillige arbejde er forestillingen om relativt faste arbejdsdelinger og grænser mellem det 'professionelle system' på den ene side og det 'frivillige system' på den anden side (McAllum, 2018), så er udgangspunktet inden for litteraturen om grænsearbejde det modsatte. Grænser 'findes' ikke, de må konstant rekonstrueres, forhandles og forsvares, især i sammenhænge, hvor der er tale om hybride velfærdsarrangementer (Battilana & Lee, 2014).

Inden for frivilligforskningen viser nyere studier, at frivillige omsorgsindsatser i institutionaliserede og professionaliserede kontekster er spændt ud mellem to typer af grænsearbejde (van Bochove et al., 2018). På den ene side det, der begrebsliggøres som "demarcation work", det vil sige de professionelles markering af, hvilke opgaver der er defineret som et professionelt domæne, og som ikke må overskrides af de frivillige. Og på den anden side det, der begrebsliggøres som "welcoming work", det vil sige aktiviteter og opgaver, hvor de frivillige inviteres ind som en støtte og et supplement for den professionelle hjælp. Der ses tre væsentlige forskelle på "demarcation

work” og “welcoming work” (van Bochove et al., 2018). For det første handler *demarcation work* om at konstruere og vedligeholde grænser mellem det professionelle og frivillige omsorgsarbejde, mens *welcoming work* i højere grad handler om en delvis dekonstruktion af grænserne. For det andet opretholdes og praktiseres *demarcation work* både af professionelle og frivillige, mens *welcoming work* udelukkende praktiseres af professionelt personale, som inviterer frivillige ind på deres domæne. For det tredje har den eksisterende litteratur peget på, at *welcoming work* oftest praktiseres, når de frivillige har bestemte kvaliteter og kompetencer, som anerkendes af de professionelle (van Bochove et al., 2018). Eksempelvis kan der opstå situationer, hvor frivillige i omsorgsarbejde med en sundhedsfaglig baggrund inviteres ind på det professionelle domæne grundet deres faglige kompetencer.

Desuden viser den eksisterende forskning, at grænsearbejde kan anskues ud fra to forskellige niveauer. Først og fremmest kan grænsearbejdet anskues ud fra et organisatorisk niveau, hvor rammer og retningslinjer for det frivillige arbejde opstilles. Derudover kan grænsearbejdet anskues ud fra et individuelt niveau, hvor der fokuseres på selve praksis og interaktioner mellem professionelle og frivillige vågere (Velarde, 2020). I vores analyse viser vi eksempelvis, hvordan de frivillige vågere kan blive stillet over for situationer, hvor grænsen for den frivillige omsorg må forhandles og vurderes ud fra konkrete etiske og moralske dilemmaer, og hvor de frivillige skal navigere i et modsætningsfyldt og konfliktfyldt terræn (Binder, 2007).

Selv om den frivillige omsorg typisk finder sted på offentlige plejehjem eller sygehuse, så planlægges og koordineres indsatsen i regi af en frivillig organisation, som i tilfældet med denne case er Røde Kors’ landsdækkende vågetjeneste. De frivillige vågere rekrutteres således gennem den frivillige organisation, og de konkrete vågevagter koordineres af organisationen selv. Det vil sige, at det ikke kun er professionelle faggrupper, der sætter grænser og rammer for de frivillige vågers arbejde, det gør værtsorganisationen også. Typisk i form af et værdi- og regelsæt, der insisterer på, at vågearbejdet alene skal “give ro og tryghed til en ensom døende ved at lytte og være nærværende”, som det hedder hos Røde Kors (Røde Kors 2). Den frivillige omsorgs forankring i det civile samfund udgør således en væsentlig kontekst.

Udover den værdibaserede regulering af de frivillige vågers omsorgspraksis, der udspringer af den normative selvregulering i det civile samfund (Edwards, 2020), udgør de frivillige organisationer en væsentlig kontekst, fordi vågernes indsats foregår på afstand af værtsorganisationen. Nyere international forskning er her i stigende omfang blevet opmærksom på betydningen af den støtte og support, som frivillige organisationer yder til de frivillige (Englert et al., 2019; Studer & von Schnurbein, 2012; Brudney & Meijs, 2014; la Cour et al., 2023), ikke mindst i tilfælde som casen her, hvor den frivillige omsorg kan være krævende og samtidig er afkoblet det frivillige organisationsmiljø (Henriksen et al., 2022).

Den eksisterende forskning peger endelig på, at dilemmaer og spændingsfelter i det frivillige omsorgsarbejde i stigende omfang udspringer af forventninger blandt de frivillige til en fleksibel tilrettelæggelse af den frivillige indsats uden rigide krav og bureaukratiske strukturer (Hustinx, 2010; Studer & Schnurbein, 2013; Nesbit et al., 2017). Omvendt viser forskningen også, at for meget frihed kan lede til frustration og usikkerhed blandt de frivillige. De frivillige organisationer skal derfor kunne balancere fleksibilitet med en tydelig rammesætning, der kan guide og støtte frivillige, uden at de oplever for stram styring (Englert et al., 2019). Det kræver både kapacitet til koordination og planlægning i organisationen (Brudney & Meijs, 2014) og en vis grad af professionalisme (Bochove & Oldenhof, 2020) i ledelse og koordination af de frivillige indsatser. Yderligere kræver dette, at der er kapacitet og kompetence i de frivillige organisationer til at kunne indgå i tæt samarbejde med eksempelvis offentlige aktører og sundhedsprofessionelle der hvor det frivillige arbejde foregår (Studer & von Schnurbein, 2012; Brudney & Meijs, 2014; la Cour et al., 2023).

Emotionelt krævende omsorgsarbejde udfolder sig således i institutionelle omgivelser, der både på organisationsniveau og niveauet for den enkelte frivillige rummer relationer, interaktioner og situationer, der kan udfordre eksisterende grænser og forestillinger om grænser for det frivillige omsorgsarbejde.

Metode

Casen er et kvalitativt single casestudie, hvis formål er at undersøge spændingsfelter og grænsearbejde for en bestemt type af frivillig indsats; emotionelt krævende omsorgsarbejde. Baggrunden for casen er en bevilling til Røde Kors og Ældre Sagen på 3,6 millioner kr. fra satspuljeaftalen 2020 for ældreområdet med det formål at etablere en landsdækkende frivillig Vågetjeneste. Ambitionen med Vågetjenesten er at skabe et mere systematisk tværsektorielt samarbejde med regioner og kommuner samt skabe mere synlighed og politisk opbakning for Vågetjenesten, så der er mulighed for tilknytning af vågere på alle plejehjem, hospitaler og i private hjem (Røde Kors; Regeringen, 2018). Casen repræsenterer et eksempel på en politisk ambition om opskalere et frivilligt omsorgstilbud og integrere dette i den offentlige institutionaliserede omsorg med henblik på en mere værdig død for alle i en situation med begrænsede omsorgsressourcer. I 2021 var 1.599 frivillige i Vågetjenesten, hvoraf 90% var kvinder. Samlet set blev der våget ved 1.282 døende i Danmark, og Vågetjenesten måtte afvise 150 vågeforløb – over halvdelen af tilfældene skyldtes manglende frivillige til at dække vagterne (Røde Kors, 2021).

I denne case består datamaterialet af et sample af 10 frivillige vågere og 5 frivillige ledere i alderen 24 til 82 år fra samtlige regioner i Danmark, både

studerende, erhvervsaktive, førtidspensionister og pensionister, som alle har mere eller mindre erfaring med det frivillige vågearbejde. De frivillige vågere varierer i alder, uddannelsesniveau, socioøkonomisk baggrund og geografisk placering, men har det til fælles, at de alle har haft personlige oplevelser med døden i deres private eller professionelle liv (Caspersen et al., 2022). Samplet består udelukkende af kvinder og afspejler således den tendens, der ses på landsplan og i andet dansk forskning omhandlende Vågetjenesten, hvor langt størstedelen af vågere er kvinder (Røde Kors, 2021; Stølen et al., 2019). Den skæve fordeling af mænd og kvinder er ikke overraskende, da man historisk set ofte har forbundet kvinder med at have en mere omsorgsfuld natur, og at omsorgsarbejde er blevet forbundet med feminine egenskaber. På trods af at Danmark har et ry for at være kommet langt i forhold til kønsligestilling, så er der en klar tendens til, at kvinder fortsat leverer mere omsorgsarbejde end mænd – både i offentligt og privat regi (Overgaard et al., 2018). I undersøgelsen har vi benyttet semistrukturerede interviews for at opnå forståelse for de frivilliges oplevelser og erfaringer med udøvelsen af omsorgsarbejde i praksis (Tanggaard & Brinkmann, 2015).

I følgende ser vi nærmere på, hvordan de frivillige vågere indgår i forskellige kontekster, som danner grobund for grænsearbejde, og hvor de frivillige sættes i etiske dilemmaer, der udfordrer deres frivillige engagement.

Vågearbejdets forskellige institutionelle krav

Frivilligt vågearbejde foregår i regi af både formaliserede omsorgsinstitutioner som sygehuse og plejehjem og i regi af private hjem. De frivillige vågere skal i disse forskellige sammenhænge både navigere inden for de rammer og retningslinjer, som sættes af de frivillige værtsorganisationer, samtidig med at vågearbejdet skal tilpasses de institutionelle krav, der gælder i de professionaliserede omsorgsinstitutioner. Organisatorisk bliver de frivillige tildelt forholdsvist simple, rutineprægede og faste opgaver, men i praksis får opgaverne en situationel og mere uforudsigelig karakter (la Cour, 2014; Stølen et al., 2019; Velarde, 2020). Det bliver derfor den enkelte frivilliges ansvar at kunne navigere og forhandle mellem forskelligartede organisatoriske krav og de krav og forventninger, der udspringer af de konkrete situationer og interaktioner i det frivillige arbejdes praksis.

I udgangspunktet er vågearbejdet et afgrænset frivilligt arbejde, der ikke kræver særlige faglige eller professionelle kompetencer, da man som våger blot skal "sidde på sine hænder", som det kaldes af de frivillige, og udvise omsorg. En våger forklarer om vågepraksissen:

Vi må jo overhovedet ikke udføre nogen former for pleje. Vi må kun tilbyde medmenneskelig omsorg og tilstedeværelse. Det vil sige, at vi ikke må lave

mundhygiejne eller tilbyde dem noget at drikke. Hvis de selv kan tage en kop eller et glas, så må man gerne støtte en hånd, men jeg må ikke tage en kop og give dem noget at drikke. Vi deltager selvfølgelig heller ikke i personlig pleje af nogen som helst art. Når personalet kommer for at give personlig pleje, så går vi ud, så de har deres arbejdsrum. Hvis vi vurderer, at der sker væsentlige forandringer, hvor det virker som om, de har pludselige smerter, så tilkalder vi personalet.

Selv om vågearbejdet således i udgangspunktet er velafgrænset og ens i sit indhold, uanset hvor det foregår, så er omstændigheder og vilkår omkring vågepraksissen alligevel forskellige.

I første omgang viser data en forskel mellem, om der våges i regi af det formaliserede omsorgssystem, typisk et sygehus eller et plejehjem med professionelt personale, eller om der våges i et privat hjem, hvor vågeren er overladt til sig selv. På den ene side oplever de frivillige vågere, at det er utrygt at våge i private hjem, fordi der ikke som på sygehus og plejehjem er samme adgang til og mulighed for at få støtte og sparring fra professionelt personale. En erfaren våger fortæller:

Vågerne tør ikke (red: våge i private hjem), fordi de ved, at hvis man ringer efter hjælp, så kan der gå en halv til en hel time, inden der kommer hjælp, fordi her i området er der lange stræk, hvor hjemmehjælperne kører. Det tør vågerne ikke tage ansvaret for. Det forstår jeg godt. Jeg har også været ude for noget, der ikke var særligt behageligt.

På den anden side fortæller de frivillige vågere, at de i private hjem i højere grad har mulighed for at personliggøre vågevagterne, da de her kan få en bedre fornemmelse af, hvilken person, det er, de våger ved:

På plejehjem, men mest i private hjem, går man rundt og får en fornemmelse af, hvad det er for en person, man våger ved. Det kan man ikke på sygehuset, der er jo ikke nogle private ting, og nogle gange er der heller ikke på plejehjemmet, hvis folk lige er kommet ind. Hvis der ikke er private ting, kan man heller ikke finde ud af, hvad det er for en person. Det kan være rart nok at have lidt fornemmelse af, hvad man kan synge for dem, eller om der er noget man kan sige eller snakke med dem om.

Disse fund peger i retning af en ambivalens, hvor de frivillige gerne vil have muligheden for at kunne tilkalde professionel hjælp hurtigt, som det er muligt på sygehuse og plejehjem, men samtidig også værdsætter friheden og personliggørelsen af det frivillige arbejde, som i højere grad er muligt i det private hjem. På den ene side er der en større ro omkring den døende i det private hjem og bedre forudsætninger for at personliggøre vågearbejdet, for-

di de private omgivelser giver en bedre indikation af, hvem den døende er. Bagsiden af den private setting er, at vågeren i højere grad er overladt til sig selv og ikke på samme måde kan søge støtte fra professionelt personale. Det omvendte gælder på sygehuse og plejehjem, hvor vågerne har mulighed for hurtig og professionel hjælp og støtte i svære situationer. Bagsiden af de professionelle omgivelser og institutionelle kontekster er, at det frivillige arbejde opleves mere hektisk og foregår i mere anonyme settings, hvor det kan være sværere at aflæse, hvem den døende er. I dette spændingsfelt mellem sikkerhed og autonomi i det frivillige omsorgsarbejde (la Cour, 2014) læner de fleste frivillige i vores materiale sig i retning af en præference for sikkerhed og adgang til professionel støtte.

Ifølge Røde Kors egen opgørelse foregår ca. 64 % af vågeforløbene på plejecentre og 17 % på sygehuse, mens kun 14 % foregår i private hjem (Røde Kors, 2021). I langt de fleste tilfælde er de frivillige således tæt på de professionelles domæne og har et tæt samarbejde med pleje- og omsorgspersonale. Det frivillige vågearbejde er, som nævnt i forhold til de formelle retningslinjer, afgrænset til at sidde ved den døende, holde i hånd, tale med den døende, mens egentlige omsorgs- og plejeopgaver skal varetages af personalet. Det er dog netop i dette grænsefelt, at der ofte opstår usikkerheder og konflikter, fordi de frivillige vågere i visse tilfælde overskrider grænser og bevæger sig ind på det professionelle domæne. Vores empiri peger her på, at der i praksis er væsentlige grænseproblemer og grænsearbejde forbundet med den frivillige vågepraksis.

I den eksisterende forskning forklares denne type konflikter mellem formelle retningslinjer og konkret praksis ofte med henvisning til manglende kommunikation og viden om henholdsvis frivilliges og professionelles differentierede omsorgsopgaver (von Schnurbein et al., 2022). I nogle tilfælde er de sundhedsprofessionelle ikke indforstået med den frivilliges rolle og arbejdsopgaver og oplever, at de frivillige invaderer det professionelle arbejdsmiljø. I andre tilfælde kan de frivillige mangle en forståelse for og viden om kompleksiteten i at udføre professionel omsorg (von Schnurbein et al., 2022).

I vores empiriske materiale sker overskridelse af fastlagte retningslinjer dog sjældent, fordi der mangler viden og kommunikation. På såvel organisationsniveau som individniveau har vi mødt en høj grad af bevidsthed om, hvor grænserne i princippet går. I stedet er det vågernes oplevelse af svigt af moralsk eller etisk ansvar, der udfordrer grænsesætningen. En våger siger således:

Det er slet ikke vores opgave, men hvordan siger du fra? Jeg kan jo ikke bare gå. Jeg skulle måske have ringet til vores supervisor, men hvis hun så havde sagt "så går du bare". Jamen, det kan jeg jo ikke. Nogen kan, men jeg kan ikke - der kommer min empati også ind. Så kynisk er jeg ikke, for jeg synes også, det var

synd for hende nattevagten, og jeg havde en frygt om, at han (red. den døende) kommer til skade, ikke?

De eksempler omkring grænsearbejde, som vågerne trækker frem, handler som oftest om, at vågerne forsøger at hjælpe eller aflaste det professionelle personale grundet travlhed på gangene og manglende hænder. De vågere, der har udøvet professionelt omsorgsarbejde, italesætter oplevelsen af ikke at have tilstrækkelige ressourcer i et presset offentligt omsorgssystem til at udøve den emotionelle omsorg, de gerne ville eller synes, der burde være mulighed for, hvorfor de har valgt at engagere sig som vågere.

En våger fortæller om en oplevelse på et sygehus, hvor hun blev inviteret ind på det professionelle domæne og havde en grænseoverskridende oplevelse med en borger:

Han ville ikke i seng... Så ville han op at stå, men kunne ikke. Så fik jeg at vide, at jeg gerne må køre op og ned ad gangen med ham. Til sidst begyndte han at strippe og fik alt tøjet af. Det var ikke særlig sjovt. Jeg blev ved med at hive i den der snor for, at nattevagten skulle komme og hjælpe. Da hun kom, sagde hun: "Så holder du ham bare fast, ikke?". Der blev jeg sgu rystet.

På trods af at vågeren har en opmærksomhed på, at hun overskrider grænser for sin frivillige arbejdsfunktion, føler hun sig nødsaget til at overskride disse grænser for at hjælpe den døende og nattevagten. I sundhedssektoren ses det, at arbejdsmæssige grænser bliver mere flydende og er op til forhandling for, at man kollektivt kan få omsorgsarbejdet til at fungere i praksis (Apesoa-Varano, 2013). Vågerne bliver ofte under deres vagter opmærksomme på, hvor travlt personalet har, mens de selv er bundet af "kun" at måtte sidde ved den døende. Vores studie peger således i retning af, at der er en strukturel baggrund eller forklaring på det grænsearbejde, der trækker de frivillige længere ind på de professionelle domæne (Bochove & Oldenhof, 2020). Flere studier viser, at frivillige inden for omsorgsarbejde ofte er tilbøjelige til at afvige fra værtsorganisationens regelsæt, når de i praksis vurderer, at der er behov for det (la Cour, 2022). Der kan altså opstå spændingsfelter i omsorgsarbejdet, når vågerne i visse situationer oplever, at de i princippet godt kunne hjælpe den døende med lindring og omsorg på trods af, at det ligger udover, hvad de må varetage af funktioner, fordi det professionelle personale har for travlt med at varetage andre opgaver (von Schnurbein et al., 2022). De frivillige vågere kan her opleve at være begrænset af den frivillige organisations retningslinjer samtidig med, at de oplever at svinge både det personale, der har for travlt, og den døendes konkrete omsorgsbehov.

De frivilliges oplevelse af at måtte overskride fastlagte grænser for at kunne træde til der, hvor det er nødvendigt, understøttes samtidig paradoksalt nok i praksis af det professionelle personale. Ofte værdsættes vågerne af det

professionelle personale, og i empirien giver flere vågere udtryk for at opleve “welcoming work” (van Bochove et al., 2018; van Bochove & Oldenhof, 2020; Studer & von Schnurbein, 2012), hvor det professionelle personale imødekommer de frivillige og inviterer dem ind på det professionelle domæne. Flere vågere fortæller, hvordan de kan mærke, at de er med til at aflaste det professionelle personale, og at personalet er taknemmelige for, at der er nogen, der kan hjælpe med deres omsorgsopgaver:

De er simpelthen altid så taknemmelige, fordi det er jo dét, plejepersonalet ville ønske, de kunne gøre (red. sidde ved den døende). Jeg tror virkelig, de er glade for, at der er nogen, der sidder der, som varetager noget andet end plejedelen af det.

Ved at invitere vågerne ind på de professionelles domæne, kan personalet fokusere på plejeopgaverne og prioritere deres ressourcer på andre borgere, der også kræver deres opmærksomhed:

Jeg ser, at det også er en aflastning på sygehuset, fordi de (red. personalet) også er enormt påvirkede af, at der ligger en døende. Det kan være svært at balancere mellem, at de har nogle arbejdsopgaver og ikke ressourcerne til at sidde. Der er en taknemmelighed over, at de ved, at der er nogen.

Vågernes funktion anses altså af vågerne selv som en støtte for det professionelle personale, fordi vågerne udfylder en vigtig rolle for personalet, der ofte kan opleve et stort arbejdspress og stramme tidsplaner (Nesbit et al., 2018). Selvom “welcoming work” umiddelbart fremstår som et vigtigt og betydningsfuldt element i vågepraksissen, så indebærer det samtidig en åbning for moralske og etiske dilemmaer for vågerne og deres arbejdsfunktion. En våger fortæller:

Når vi har møder, er hun (red. den frivillige leder) meget bestemt med at sige, “Husk det dér, det må I ikke, og det dér må I ikke”. Det er, fordi der er mange, der spørger, om vi må væde deres læber med de her swaps. Der får vi at vide, at det må vi ikke, men når sygeplejersken så kommer og siger “I må godt”, så står vi altså i et dilemma, ikke?

Den frivillige leder gør det meget klart, hvilke opgaver de må og ikke må varetage, mens vågeren i praksis oplever, at personalet lader hende varetage opgaver, der ligger ud over hendes vågefunktion alligevel. Dette sætter vågerne i dilemmaer i forhold til, hvor de skal placere deres loyalitet (Heimer, 1999); skal de være loyale over for de døendes behov? Skal de være loyale over for de professionelles manglende tid og give dem en hånd? Eller skal de være loyale over for deres frivillige bagland; altså de retningslinjer, Røde Kors har udformet? På

den ene side inviteres vågerne ind på de professionelles domæne, mens de på den anden side har en forpligtelse til at følge de klare og faste rammer og retningslinjer, som organisationen har opstillet for det frivillige vågearbejde. Der ses altså en diskrepans mellem den frivillige organisations formelle retningslinjer, som er med til at definere og vedligeholde grænser i vågearbejdet, og det situationsspecifikke uformelle omsorgsarbejde, der udføres i praksis, hvor loyalitetsproblemer kan udfordre vågeren. Som frivillig betyder det, at man skal være i stand til at navigere i et meget modsætningsfyldt terræn og selv skal kunne vurdere, hvornår det er okay at træde til og overskride den frivillige organisations retningslinjer, og hvornår man skal sige fra.

Dette stiller alt andet lige høje krav til de frivillige, som vælger at engagere sig i frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde, som netop fordrer en robusthed, der gør dem i stand til at navigere i dette terræn. Selvom der i udgangspunktet er kongruens mellem de værdier og principper, som både den offentlige institution og den frivillige organisation har og de værdier, de frivillige har, så kan selve vågepraksissen udfordre denne kongruens. De frivilliges værdier kompromitteres, når der ikke er overensstemmelse mellem, hvad der er fagligt og professionelt legitimt for den frivillige at varetage af opgaver, og hvad der kræves i den konkrete omsorgssituation. Dermed udfordres de værdier, som den frivillige gennem vågearbejdet forsøger at efterleve.

I det følgende ser vi nærmere på, hvilke konsekvenser dette modsætningsfyldte terræn har på organisationsniveauet, når den frivillige organisation skal rammesætte, koordinere og støtte det frivillige vågearbejde.

Frivillig ledelse og støtte

Det krævende omsorgsarbejde faciliteres af den frivillige værtsorganisation, men selve praksissen foregår oftest på afstand af organisationen. Vores data viser her, at de frivillige organisationer i det civile samfund er afgørende omdrejningspunkter for ledelse, koordination og støtte for de frivillige vågere, der skal navigere i et vanskeligt og dilemmafyldt terræn, som beskrevet ovenfor. De vanskelige omstændigheder ved vågearbejdet stiller krav til, at ledelsesstilen tilpasses de givne omstændigheder for det frivillige arbejde, frem for en "one size fits all" frivillig ledelsesstil, hvor eksempelvis fleksibilitet og autonomi ofte nedprioriteres (Brudney & Meijs, 2014).

Frivilliges personlige oplevelser, motivation og ressourcer trækkes ofte frem som nødvendige forudsætninger for rekruttering til frivilligt omsorgsarbejde (Henriksen et al., 2022), men kan ikke i sig selv ses som en tilstrækkelig betingelse for hverken rekruttering eller fastholdelse. Pointen illustreres særligt godt inden for vågearbejdet, hvor grænseproblematikker kalder på en tydelig rammesætning og afgrænsning fra den frivillige organisations side. Dette tydeliggør, at elementer som støtte og sparring i udfordrende situatio-

ner ikke kan kompenseres af høj motivation. Fælles for de frivillige vågere og ledere, der indgår i casen er, at de alle italesætter vigtigheden af støtte og sparring, når man beskæftiger sig med emotionelt krævende frivillig omsorg. Løbende støtte og sparring kan eksempelvis være den frivilliges mulighed for at kontakte en frivillig leder, og at der kontinuerligt foregår en vis form for individuel supervision, hvor den frivillige leder er proaktiv i forhold til selv at kontakte og støtte de frivillige (Studer & von Schnurbein, 2012). En frivillig leder fortæller:

De (red. vågerne) kan ringe til mig, eller de kan ringe til hinanden. De kan bruge vores fælles Facebookside, så der er mange muligheder. De gør det også, fordi de ved jo godt, at de får mega meget skældud af os alle sammen, hvis de har gået med noget længe, som de kunne have vendt hurtigt med nogle andre, så det ikke havde eskaleret.

På samme måde som de frivillige ledere italesætter vigtigheden af støtte og sparring, giver en våger også udtryk for, hvordan støtten er essentiel i situationer, hvor man som våger har oplevet noget traumatiserende med en døende på en vågevagt:

Det var noget blod, der blev kastet op, og det var virkelig traumatisk. Så der tænkte jeg "Puha, her skal jeg lige snakke med en og have det ud af kroppen". Det kunne jeg godt mærke, at jeg ikke lige selv kunne håndtere. Så var det fint, at man lige kunne ringe og snakke med en leder, der kunne sige, at det er okay, at du har det sådan og få snakket forløbet igennem.

Citatet tydeliggør, hvordan vågearbejdet ikke blot er karakteriseret ved en-til-en kontakten mellem vågeren og den døende, men også ved den tætte kontakt, der finder sted mellem vågeren og den frivillige leder. En til en-kontakten med en frivillig leder kan især være nødvendigt inden for emotionelt krævende omsorgsarbejde, hvor den frivillige ofte kan stå i udfordrende og drænende situationer i praksis. En anden frivillig leder fortæller om vågernes mulighed for sparring;

Man har tavshedspligt, så man kan ikke gå hjem og fortælle det til kæresten. Så er det meget rart at kunne få lov til at aflevere, hvad end det er. Eller hvis man er frustreret. Det kan være alt muligt jo.

Det er forskelligt, i hvilken grad vågerne gør brug af muligheden for støtte og sparring hos den lokale leder, men generelt set værdsættes det af vågerne, at de har muligheden for det. Det bliver derfor essentielt for rammesætningen af vågepraksissen, at frivillige ledere står klar og selv er proaktive med løbende støtte, eksempelvis i form af debriefing efter udfordrende vågevagter.

Så ringer vi altid og snakker med dem om, hvordan det har været, hvad de har oplevet. Nogle har bare lyst til at tale 5 minutter og nogle ville godt snakke i lang tid om, hvordan det havde været.

Supervisionen kan således fungere som et beskyttende element for, at de frivillige kan holde til at praktisere omsorgsarbejde på længere sigt. Selvom vågere i udgangspunktet kan være meget motiverede for det frivillige arbejde, så viser vores empiri, at det i højere grad er løbende støtte og sparring, som bliver en afgørende faktor i fastholdelsen af frivillige i denne type omsorgsarbejde (Nesbit et. al., 2018). Dette stiller på sin side krav til organisationernes strukturering og rammesætning at tilbyde supervision til de frivillige – specielt når supervisionen er styret og faciliteret af frivillige selv. Ydermere bliver supervision essentielt, når den frivillige omsorgspraksis foregår på afstand af værtsorganisationen, hvor institutionelle krav og logikker yderligere rammesætter og påvirker den frivillige praksis.

Casen giver således et indblik i, hvor vigtig en funktion de frivillige ledere spiller i forhold til planlægning, strukturering og løbende støtte og sparring til de frivillige vågere. De frivillige ledere koordinerer vågevagter og skal være tilgængelige hele døgnet for at kunne imødekomme efterspørgslen efter vågearbejde, når den opstår. Derudover skal lederne stå til rådighed på alle tider af døgnet for vågerne, når der opstår behov for løbende støtte og sparring. En våger fortæller:

Det er en virkelig hardcore post som frivillig leder. Når de har vagt, så har de telefontjeneste 24/7, ikke? Det er et meget stort ansvar og et logistisk stort puslespil. Så det er vigtigt at kunne tiltrække nogle virkelig gode, solide frivillige ledere.

Foruden støtte og sparring, så fortæller alle de frivillige vågere, at det betyder meget for de frivilliges engagement, at vågearbejdet er fleksibelt tilrettelagt. De frivillige kan frit vælge vågevagter til og fra og få det til at passe ind i deres hverdag, så deres engagement i det frivillige arbejde ikke kommer til at ske på bekostning af andre forpligtelser og aktiviteter i hverdagslivet (Englert et al., 2019). En frivillig våger fortæller:

Jeg tager de tider, der passer mig. Så det er ikke nogen belastning. Man kan frit vælge, hvornår man kan, og ikke kan". En anden våger fortæller: "Jeg synes det passer vildt godt, fordi jeg ville ikke kunne fylde min uge op med frivilligt arbejde, f.eks. en fast onsdag. Det tror jeg, at jeg ville synes var uoverskueligt og meget at presse ind.

Fleksibiliteten kommer i emotionelt krævende omsorgsarbejde altså til både at være en forudsætning for de frivilliges engagement og en motivationsfaktor, der også er med til at fastholde dem i arbejdet (Nesbit et. al., 2018; Brudney & Meijs, 2014; von Schnurbein et. al., 2022).

Casen illustrerer dog også, hvordan fleksibilitet kan være et tveægget sværd. Fleksibiliteten fungerer som en motivations- og fastholdelsesfaktor for de frivillige vågere, men sker samtidig på bekostning af de frivillige ledere, som er bundet til at være kontinuerligt tilgængelige på deres vagter. Vågearbejdet er dermed et felt, som ikke blot kræver meget af de frivillige i selve udførelsen af det emotionelt krævende omsorgsarbejde, men det kræver også mange ressourcer og stor dedikation af de frivillige ledere. Emotionelt krævende omsorgsarbejde fordrer på den ene side fleksibilitet for de frivillige for at kunne tiltrække dem, men kræver samtidig på den anden side frivillige ledere, som kan trives i at skulle muliggøre fleksibilitet, men i mindre grad selv nyde godt af den. Denne case illustrerer derfor, hvor skrøbelig en konstruktion det emotionelt krævende omsorgsarbejde er for de civilsamfundsorganisationer, der skal lede, koordinere og støtte de frivillige. Det fleksibelt organiserede frivillige arbejde kræver således på paradoksvis en større grad af professionel ledelse, koordination og støtte af den uformelle frivillige omsorgsindsats (Hustinx, 2010; van Bochove & Oldenhof, 2020). At udvikle og skalere frivillige omsorgsindsatser handler således ikke kun om at tiltrække og fastholde motiverede og engagerede frivillige, men nok så meget om at kunne rekruttere og fastholde frivillige ledere til at koordinere indsatser og støtte frivillige i den konkrete praksis.

Diskussion og konklusion

I denne artikel har vi undersøgt frivillige vågetjenester som en case på en særligt udfordrende omsorgspraksis i spændingsfeltet mellem det offentlige formaliserede og professionaliserede ansvar og det civile samfunds ansvar. I lyset af den proklamerede omsorgskrise introduceres denne type af hybride velfærdsarrangementer i stigende grad som supplement til de pressede velfærdsprofessioner. Artiklen bidrager med en kritisk belysning af spændingsfelter og grænsearbejde, som har betydning for frivilliges praksis i formaliserede omsorgsinstitutioner. Vi afslutter artiklen med en diskussion af tre væsentlige konklusioner, som vores undersøgelse giver anledning til.

Først og fremmest viser vores undersøgelse, at det emotionelt krævende frivillige omsorgsarbejde for døende foregår i tæt interaktion med omsorgs- og sundhedsprofessionelle i formaliserede omsorgsinstitutioner. I praksis foregår de frivillige vågers arbejde ikke i et separat frivilligt system. Den mærkbare travlhed og resourceknaphed på sygehuse og plejehjem udgør derfor en helt afgørende strukturel baggrund (Bochove & Oldenhof, 2020)

for de frivilliges oplevelser af, at de officielle grænser og arbejdsdelinger ofte overskrides i praksis. Dette medfører, at der opstår spændingsfelter og dilemmaer, hvor grænsearbejdet ofte må håndteres situationelt af de aktører, der arbejder i sådanne hybride og blandede institutioner (Eliasoph, N. et al., 2019; McAllum, 2018). I denne case er forhandlingen om grænsen mellem professionel og frivillig omsorg således oftere styret af både professionelle og frivilliges oplevelser af, hvad der er nødvendigt for, at omsorgsarbejdet i praksis kan fungere, snarere end klassiske professionskampe baseret på professionel autonomi og beskyttelse af interesser. Studiet viser her, at der konstrueres fælles, snarere end modsatrettede interesser mellem frivillige og professionelle aktører. Dette fund peger i retning af, at teorier om grænsearbejde i større omfang må have fokus på, hvordan welcoming work også har en strukturel baggrund, der skal forstås med udgangspunkt i det resourcepres, der opleves i formaliserede omsorgsinstitutioner.

For det andet viser vores undersøgelse, at den type af grænsearbejde, der karakteriserer det emotionelt krævende omsorgsarbejde, i betydeligt omfang presser ansvaret væk fra organisationsniveauet og ned på niveauet for de individuelle frivillige og professionelle aktørers håndteringer af de konkrete situationer, der opstår i praksis. Vores undersøgelse viser her, at det i meget stort omfang er de enkelte aktørers vurderinger af eget personlige og moralske ansvar, der er afgørende for, hvordan konkrete grænseproblematikker håndteres. Grænsearbejdet er således i denne case mere baseret på aktørernes pragmatiske og moralske vurderingskriterier end på kollektive professionelle vurderinger af de frivilliges faglige kompetencer og erfaringer (Bochove et al., 2016). Dette fund peger i retning af, at teorier om grænsearbejde også må indbefatte mere pragmatiske kriterier for professionelles vurderinger af frivilliges bidrag.

Den situationelle og individuelle håndtering af spændingsfelter og grænseproblematikker i det emotionelt krævende omsorgsarbejde peger endelig for det tredje i retning af et større ansvar for de frivillige organisationer i forhold til at kunne håndtere og støtte den frivillige omsorgspraksis. Vores undersøgelse peger her i retning af en afgørende rolle for de frivillige organisationer, der leder, koordinerer og støtter de frivillige i omsorgsarbejdet. Den fleksible organisering af den frivillige indsats har vist sig at kræve en relativt fast koordination og stram ledelse. Samtidig kræver de emotionelt udfordrende situationer, der opstår for de frivillige vågere, at den frivillige organisation har kapacitet og kompetence til at organisere støtte og supervision for de frivillige, således at vågevagterne ikke dræner de frivillige for energi og motivation til at fortsætte. Det er ofte de frivillige ledere, der ude i praksis får enderne til at mødes, når støtte, sparring og fleksibilitet skal tilbydes for den enkelte frivillige våger, hvilket tydeliggør vigtigheden af frivillig ledelse inden for emotionelt krævende omsorgsarbejde. Når der lægges et pres på den situationelle og individuelle frivilligpraksis, kræver det på paradoksals vis

mere af de frivillige organisationer i forhold til at kunne håndtere dette pres og eventuelle spændingsfelter, som opstår i praksis.

For den praktiske udøvelse af omsorg for døende betyder disse fund, at både offentlige og frivillige aktører må diskutere, hvordan ubekvemme og vanskelige situationer håndteres, når de officielle grænser mellem den professionaliserede og den uformelle frivillige omsorg overskrides af udfordrende situationer i praksis. I denne sammenhæng peger dele af frivilligforskningen på ledelsens rolle i forhold til at udvikle samarbejde mellem sundhedsprofessionelle og frivillige uden at tage udgangspunkt i forestillinger om faste og på forhånd definerede grænser mellem sundhedsprofessionelle og frivillige (la Cour, 2022). Vores undersøgelse peger på, at grænser mellem professionelle og frivillige udvikles i konkrete interaktioner og med en større åbenhed end det ofte teoretisk antages. I praksis udgør dette dog en betydelig udfordring for ledelse af frivillige organisationer.

Litteraturliste

- Apesoa-Varano, E.C. 2013: "Interprofessional Conflict and Repair: A Study of Boundary Work in the Hospital". *Sociological Perspectives*, No. 3, 2013:327-349.
- Battilana, J. & Lee, M. 2014: "Advancing Research on Hybrid Organizing - Insights from the Study of Social Enterprises". *The Academy of Management Annals*, No. 1, 2014:397-441.
- Binder, A. 2007: "For love and money: Organizations' creative responses to multiple environmental logics". *Theoretical Sociology*, No. 36, 2007:547-571.
- Brudney, J. L. & Meijs, L.C.P.M. 2014: "Models of Volunteer Management: Professional Volunteer Program Management in Social Work" in *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 2014:297-309.
- Caspersen, C., Nabe-Nielsen, C. & Villadsen, A. 2022: *Frivilligt emotionelt krævende omsorgsarbejde i den sidste tid*. Speciale, kandidatuddannelsen i Sociologi. Aalborg: Aalborg Universitet.
- Dahl, H.M. & Hansen, L.L., 2022: "Introduction: A care crisis in the Nordic welfare states?" in Hansen, L.L., Dahl, H.M. & Horn, L. (Eds.): *A Care Crisis in the Nordic Welfare States? Care Work, Gender Equality and Welfare State Sustainability*. Bristol: Policy Press.
- Danmarks Statistik 2020: "59 pct. flere over 80 år i 2030". København: Danmarks Statistik. Dst.dk. Tilgået sidst 27/06/2023.
- Edwards, Michael 2020: *Civil Society*. Cambridge: Polity Press.
- Eliasoph, N., Lo, J. & Glaser, V.L. 2019: "Navigation Techniques: How Ordinary Participants Orient Themselves in Scrambled Institutions" in Haack, P., Sieweke, J. and Wessel, L. (Ed.): *Microfoundations of Institutions*, Bingley: Emerald Publishing Limited.
- Englert, B., Thaler, J. & Helmig, B. 2020: "Fit Themes in Volunteering: How Do Volunteers Perceive Person-Environment Fit?". *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 2020:336-356.
- Espersen, H.H., Andersen, L.L., Olsen, L. & Tortzen, A. 2018: *Understøttelse og udvikling af det frivillige sociale arbejde*. Roskilde: Roskilde Universitet & Vive.
- Finansministeriet 2020: *Veje til flere hænder - task force om sundhedsmedarbejdere*. København: Finansministeriet. Fm.dk. Tilgået sidst 27/06/2023.

- Frederiksen, M. & Grubb, A. 2021: *Den svære samskabelse - forventninger og praksis i samarbejdet mellem kommuner og civilsamfund*. 1. udgave. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Heimer, C. 1999: "Competing institutions: Law, medicine, and family in neonatal intensive care". *Law & Society Review*, No. 33(1), 1999:17–66.
- Henriksen, L.S., Grubb, A., Qvist, H.Y. & Holstein, E.L. 2022: *Match. Rekruttering og fastholdelse af frivillige i civilsamfundsorganisationer. En undersøgelse på området for socialt udsatte*. 1. udgave. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Hustinx, L. & Lammertyn, F. 2003: "Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective". *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 2003:167–187.
- Hustinx, L. 2010: "Institutionally Individualized Volunteering: Towards a Late Modern Re-Construction". *Journal of Civil Society*, 2010:165–179.
- Ibsen, B. 2020: *Den frivillige kommune*. Odense: Syddansk Universitetsforlag
- la Cour, A. 2014: *Frivillighedens logik og dens politik*. København: Nyt fra Samfundsvidenskaberne.
- la Cour, A. 2022: "Toward a New Typology of Professional and Voluntary Care". *Voluntas: International Society for Third-Sector Research*, 2022:463–472
- la Cour, A., Hustinx, L. & Eliasoph, N. 2023: "Paradoxes Within the Management of Volunteers". *Voluntas: International Society for Third-Sector Research*, 2023:442–451.
- McAllum, K. 2018: "Volunteers as Boundary Workers: Negotiating Tensions Between Volunteerism and Professionalism in Nonprofit Organizations". *Management Communication Quarterly*, 2018:534–564.
- Nesbit, R., Christensen, R.K. & Brudney, J.L. 2018: "The Limits and Possibilities of Volunteering: A Framework for Explaining the Scope of Volunteer Involvement in Public and Nonprofit Organizations". *Public Administration Review*, No. 4, 2018:502–513.
- Overgaard, C., Petrovski, E. & Hermansen, J. 2018: "Volunteer care workers: A case for challenging resource theories on volunteering". *Journal of Civil Society*, 2018:153–172.
- Regeringen 2018: *Aftale om satspuljen på ældreområdet for 2019–2022*. København: Regeringen.
- Røde Kors 2021: Status 2021 Vågetjenesten. Internt notat.
- Røde Kors: Ingen skal dø alene! Røde Kors. Rodekors.dk. Tilgået sidst 27/06/2023.
- Røde Kors 2: Bliv frivillig i vågetjenesten. Røde Kors. Rodekors.dk. Tilgået sidst 27/06/2023.
- Studer, S. & von Schnurbein, G. 2012: "Organizational Factors Affecting Volunteers: A Literature Review on Volunteer Coordination". *Voluntas: International Society for Third-Sector Research*, 2012:403–440.
- Stølen, K.M.S., Jacobsen, M.H. & Raunkjær M. 2019: "Frivillige vågeres ulønnede arbejde hos døende – stedfortrædende omsorgsarbejde på nærværets betingelser". *Tidsskrift for Arbejdsliv*, Nr. 4.
- Stølen, K.M.S., Raunkjær, M., Winther, K., Grubert, M.V. & Bøgeskov, B.O. 2021: "Palliative care volunteer roles in Nordic countries: qualitative studies - systematic review and thematic synthesis". *BMJ Supportive and Palliative Care*.
- Tanggaard, L. & Brinkmann, S. 2015: "Interviewet: samtalen som forskningsmetode" i Brinkmann, S. & Tanggaard, L.: *Kvalitative metoder - en grundbog*. 2. udgave, København: Hans Reitzels Forlag.

- van Bochove, M. & Oldenhof L. 2020: "Institutional Work in Changing Public Service Organizations: The Interplay Between Professionalization Strategies of Non-Elite Actors". *Administration & Society*, 2020:111-137.
- van Bochove, M., Tonkens, E., Verplanke, L. & Roggeveen, S. 2018: "Reconstructing the professional domain: Boundary work of professionals and volunteers in the context of social service reform". *Current Sociology*, 2018:1-20.
- Velarde, K.S. 2020: "Informal learning in formal organizations: The case of volunteer learning in the hospital". *Current Sociology Monograph*, 2020:572-591.
- von Schnurbein, G., Hollenstein, E., Arnold, N. & Liberatore, F. 2022: "Together Yet Apart: Remedies for Tensions Between Volunteers and Health Care Professionals in Interprofessional Collaboration". *Voluntas: International Society for Third-Sector Research*.

Voluntary, emotionally demanding care work: tensions and border work in terminal care

Based on the concept of voluntarily emotionally demanding care work, this article examines the Danish Red Cross' Vågetjeneste (sitting with people who are dying) as a case of a particularly challenging caregiving practice in a tension between civil society and public responsibility. We focus our analysis on areas of tension regarding the different institutional demands of voluntary care work at a time when the boundaries between professional and volunteer care is challenged in practice. This highlights managerial challenges, when volunteer organizations take on greater responsibility in managing and supporting voluntary caregiving practices. The article suggests that public and volunteer actors must discuss how boundary work is situationally handled in practice, as boundaries are negotiated in concrete interactions between professionals and volunteers with a greater openness than is often assumed.

Keywords: volunteer work, boundary work, emotionally demanding care work, Vaagetjenesten, tension fields, nonprofit management

