



Tryghed i
akutte kriser

SPONTAN- FRIVILLIGHED I BEREDSKABS- INDSATSER

Med støtte fra
TrygFonden



RØDE KORS

KØBENHAVNS
PROFESSIONS
HØJSKOLE



Spontanfrivillighed i beredskabsindsatser

Udarbejdelse

Udarbejdet af Katastrofe- og risikomanageruddannelsen på Københavns Professionshøjskole som en del af udviklingsprojektet "Tryghed i Akutte Kriser".

"Tryghed i Akutte Kriser" gennemføres i samarbejde med Røde Kors Danmark og er støttet af Trygfonden.

Forfatter

Laurits Rauer Nielsen,
læktor, cand. scient., laun@kp.dk.

Bidrag til ideudvikling

Nina Blom Andersen,
docent, ph.d.
og Mikkel Wendelboe Toft,
udviklingskonsulent, cand. scient.

Foto på forside og side 2

Peter Leth-Larsen,
Jysk Fynske Medier / Ritzau Scanpix.

Grafisk layout

Louise Helmann, Detaljeriet

ISBN 978-87-93894-61-7

Med støtte fra

TrygFonden



RØDE KORS

KØBENHAVNS
PROFESSIONS
HØJSKOLE



Indhold

Forord	5
10 grundlæggende pointer om spontanfrivillighed	6
Forberedelse af indsats med spontanfrivillige	7
Indledning	8
Frivillighed, demokrati og varige samfundsforandringer	9
 Del 1: Baggrund om spontanfrivillighed i beredskabsindsatser	10
Et kort tilbageblik på spontanfrivillighed i danske beredskabsindsatser	10
Hvad er beredskabsindsatser?	11
Katastrofecyklus	11
Organisering af beredskabsfagligt arbejde	12
Hvad er spontanfrivillighed?	14
Borgere som aktører i beredskabsindsatser	14
Definitioner på frivillighed	15
Frivillighed i redningsberedskabet	16
Begreber om spontanfrivillighed	17
Spontanfrivilliges bevæggrunde	19
Paradokset spontanfrivillighed	21
Organisering og ledelse af spontanfrivillige	24
Digital understøttelse	30
Mobilisering og registrering	32
 Del 2: Operativ praksis	35
Integration af spontanfrivillige i beredskabsfaglige indsatser	35
Forberedelse af indsats	35
Hvilke opgaver skal de løse?	36
Hvor skal de arbejde?	36
Hvornår skal de arbejde?	37
Kommunikation og vejledning	38
Exitstrategi: hvordan skal de spontanfrivillige hjemsendes og debriefes?	38
Den professionelle fem trin til involvering af spontanfrivillige	39
Involvering	40
Onboarding	41
Personlig modtagelse	41
Registrering	42
Briefing og gensidig forventningsafstemning	42
Kvalificering	44
Udstyr til spontanfrivillige	45
Indsættelse	46
Hjemsendelse	47
Debriefing	48
Litteratur	49



Forord

København, marts 2024

Denne håndbog er et af flere resultater fra projektet Tryghed i Akutte Kriser. Projektets fokus er at udvikle enkle innovative løsninger til at sikre samspillet mellem borgere, frivillige og beredskabsmyndigheder under kritiske hændelser. Projektet er et samarbejde mellem Røde Kors, Københavns Professionshøjskole og Trygfonden.

Der er fire målgrupper for projektet. De to primære målgrupper er dels borgere, der er udsat for en kritisk hændelse, som de ikke umiddelbart selv kan håndtere, dels de spontane uorganiserede frivillige, der gerne vil hjælpe de berørte borgere. De to sekundære målgrupper er dels danske myndigheder, som skal håndtere kritiske situationer og have det overordnede overblik over, hvor det er sikkert, at spontanfrivillige kan gøre en indsats, dels organiserede frivillige, som kender til håndtering af frivillige generelt, og som er i løbende kontakt med myndighederne. Det er disse organiserede frivillige, der skal agere brobyggere mellem den uorganiserede medmenneskelighed og de organiserede myndighedssystemer.

Ønsket med denne håndbog er at bidrage til at styrke dansk redningsberedskabs og dansk samfundsberedskabs evne til at involvere borgere – at samskabe den beredskabsfaglige service til borgerne.

Håndbogen fokuserer på akut forberedelse og afhjælpende indsats i ulykke- og katastrofesituationer. Det er situationer, hvor borgerne handler for at hjælpe sig selv og for at hjælpe andre borgere gennem den krise de oplever. Den slags handling kaldes ofte spontanfrivillighed.

Håndbogens del 1 er en teoretisk gennemgang af emnet spontanfrivillighed i beredskabsfaglige indsatser, afsnittet bygger på international forskningslitteratur og erfaring indhentet undervejs i projektet "Tryghed i Akutte Kriser". Del 1 kan altså læses som en bredere indføring i emnet spontanfrivillighed. Del 2 er operativt orienteret i forhold til integration af spontanfrivillige.

Projektgruppen ønsker at takke alle involverede. Først og fremmest skal Trygfonden have tak for den solide opbakning og generøse donation. Dernæst skal der lyde en tak til de mange ressourcepersoner fra myndigheder og interesseorganisationer, som har bidraget med ekspertviden og perspektiver på spontanfrivillighed. Endeligt vil vi sige tak til den gruppe af frivillige, som beredvilligt har stillet sig til rådighed blandt andet ved test af undervisningsmaterialer.

10 grundlæggende pointer om spontanfrivillighed

- 1** Når borgerne udsættes for en ulykke eller oplever en krise, vil de gerne gøre noget for at afhjælpe den.
- 2** Borgerne gør det, de kan og finder meningsfuldt, ofte sammen med andre.
- 3** Borgerne bruger de midler og relationer, de har.
- 4** Det, der umiddelbart virker meningsfuldt for borgeren, er ikke nødvendigvis professionelt meningsfuldt.
- 5** Den gode vilje kan betyde, at man kommer til at gå i vejen for den professionelle indsats, at man gør mere skade end gavn, eller selv kommer til skade.
- 6** De professionelle skal række ud til borgerne og få dem involveret i en meningsfuld opgave – meningsfuld for de professionelle, og meningsfuld for borgerne.
- 7** Borgerne kan involveres gennem samarbejde eller integration.
 - a) Samarbejde: borgerne har organiseret sig selv (f.eks. gennem eksisterende relationer) men har brug for teknisk vejledning og/eller ressourcer fra professionelle.
 - b) Integration: borgerne integreres i de professionelles opgaveløsning, dvs. de arbejder under ledelse af og sammen med professionelle.
- 8** Spontanfrivillige skal, som alt andet personale, have hvil, forplejning, debriefing og klarhed over, hvornår opgaven er færdig og løst tilfredsstillende.
- 9** Afvisning af hjælp skal ske på en værdig/medmenneskelig måde. Det kan være ved at henvise til andre mulige opgaver, der kan bidrage i krisesituationen, eller "næste gang".
- 10** Spontanfrivillighed skal være ligetil, ufarligt, uforpligtende ud over opgaven, meningsfuldt og gøre en synlig forskel.

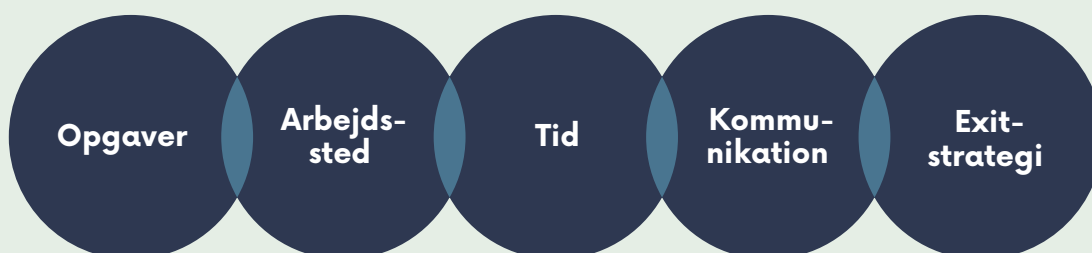
Forberedelse af indsats med spontanfrivillige

De professionelle skal:

- Vise og skabe tillid: hav og vis tillid til, at spontanfrivillige vil lytte til professionel argumentation og følge professionelle beslutninger.
- Fastsætte og kommunikere mål og prioriteter: fastsæt professionelt meningsfulde mål og prioriteter, kommuniker dem og fortæl, hvorfor det er meningsfulde mål.
- Kommunikere konkrete opgaver til potentielle spontanfrivillige med angivelse af tid, sted, udrustningsbehov, forventet varighed mv.
- Kommunikere opgaverne så klart til de potentielle spontanfrivillige, at de selv kan vurdere, om de er i stand til at bidrage.
- Møde borgerne så tæt på opgaven som muligt – der, hvor de intuitivt søger hen for at give en hånd med.
- Skalere modtagelsen så den passer til antallet af spontanfrivillige.
- Involvere spontanfrivillige systematisk gennem
 - Onboarding: skab fælles mål og prioriteter.
 - Indsættelse: giv de spontanfrivillige konkrete opgaver.
 - Debriefing ved opgavens afslutning.
 - Hjemsendelse: fortæl de spontanfrivillige, hvornår opgaven er løst og arbejdet ophører.
- Huske, at almindelige sikkerhedsovervejelser også gælder indsats med spontanfrivillige, ligesom almindelige logistiske forhold som hvil og forplejning skal overvejes.

Tjekliste – har vi en plan for:

- Hvilke opgaver skal de løse?
- Hvor skal de bidrage?
- Hvornår skal de bidrage?
- Hvordan kommunikerer vi med de spontanfrivillige og vejleder deres indsats?
- Exitstrategi: hvordan skal de spontanfrivillige debriefes og hjemsendes?



Indledning

Formålet med denne håndbog er at danne et teoretisk og praktisk grundlag for at danske beredskabsmyndigheder og -organisationer er i stand til at integrere borgernes vilje til at hjælpe hinanden, og samfundet bedst muligt igennem en ulykke, krise- eller katastrofe. Formålet med håndbogen er således både at styrke kvaliteten af det beredskabsfaglige arbejde i Danmark i den enkelte afhjælpende indsats og at styrke den folkelige forankring af forebyggelse og afhjælpning af ulykker og katastrofer.

Under ulykker, kriser og katastrofer hjælper borgere hinanden og samarbejder om at overkomme de problemer og udfordringer, som de står over for, ligesom det er et kendt fænomen, at borgere bevæger sig hen til katastrofestedet for at hjælpe eller skaffe information. Uanset at der er forskellige årsager til at søge til katastrofestedet, som f.eks. at søge efter pårørende, udtrykke sympati eller at hjælpe, så vil der dukke borgere op, som ønsker at bidrage på forskellig vis. De ansvarlige myndigheder må forberede sig på, at borgerne dukker op, både for at mindske risikoen for at uforberedte og utrænede borgere forstyrrer den afhjælpende indsats, og for at nyttiggøre borgernes viden, færdigheder, ressourcer, netværk og entusiasme til at øge indsatsens effektivitet og kvalitet (Helsloot & Ruitenbergh, 2004; Nielsen, 2019; Twigg & Mosel, 2017; Whittaker et al., 2015). Inddragelse af borgere er et centralt princip

i katastrofeforebyggelse (Alexander, 2002; Whittaker et al., 2015), men i samfund med veludviklede og professionaliserede beredskabsorganisationer er det også kontroversielt (Alexander, 2010; Whittaker et al., 2015) på grund af den barriere, som professionaliseringen (Hall, 2005; Wackerhausen, 2009) i sig selv opbygger mellem de professionelle og øvrige borgere.

Ideelt set må det være målsætningen i en akut beredskabsindsats, at alle relevante bidrag inddrages for at løse problemet, men i professionaliseringsprocessen kan der udvikles andre idealer, der fører til en organisationskultur, der er svær at forene med involvering af uforberedte borgere som spontanfrivillige i indsatsen. Beredskabsmyndighederne i den vestlige verdens industrisamfund er i almindelighed ikke forberedt på borgernes indsats under kriser. Beredskabsplanlægningen tager ikke højde for den, myndighederne forstår den ikke, og borgernes bidrag bliver derfor underudnyttet eller afvist. Borgerne betragtes som hjælpeløse ofre eller ligefrem sandsynlige plyndringsmænd (Helsloot & Ruitenbergh, 2004, p. 110; Scanlon et al., 2014, p. 44 p; Twigg & Mosel, 2017, p. 452).

I Danmark har der tidligere været forberedt nogle muligheder for at involvere borgerne i katastrofesituationer, men materialet må nu betegnes som historisk (*Betjeningsreglementer for Frederiksberg Brandvæsen*, 1925; *Civilforsvars-*



Stormen Alfrida 2019.

Foto: Kim Rune/Jysk Fynske Medier/Ritzau Scanpix.

styrelsens Cirkulæreskrivelse Om Frivillige Spejdere i Civilforsvaret, 1963; *Retningslinjer for Rydningstjenesten*, 1960). Der har også været gjort forskellige tiltag for at forberede og uddanne til inddragelsen af borgerne (*Beredskabsmærket*, 1952; Korpskommandoen, 1985; Uddannelsesinspektorat, 1975, p. 40) men, så vidt vides, er der ingen behandling af emnet i aktuelt undervisningsmateriale.

Borgerinvolvering har været praktiseret i enkelte tilfælde, men den praktiske viden og særligt erfaringen med, hvordan man griber borgerinddragelse i akutte indsatser an, er begrænset. I de gældende Retningslinjer for Indsatsledelse (Beredskabsstyrelsen, 2018) er emnet meget begrænset behandlet. Borgeren betragtes primært som en person, der skal reddes, evakueres eller informeres om hændelsen, eller evt. som en resourceperson, hvis man har særligt kendskab til f.eks. en bygning eller andet objekt, der er truet af en ulykke eller katastrofe. Borgeren er som udgangspunkt ikke en beredskabsfaglig aktør.

Frivillighed, demokrati og varige samfundsforandringer

Involvering af borgere i afhjælpende indsats er med til at skabe et folkeligt engagement i samfundets beredskab og en bevidstgørelse, der fremmer forebyggelsen og afhjælpningen af ulykker og katastrofer. Spontanfrivillighed kan styrke borgernes og myndighedernes relationer. Spontanfrivillighed har flere gange ført til varige samfundsmæssige forandringer. Et eksempel, der

nævnes i den internationale forskningslitteratur, er, at Kobe jordskælv har bidraget til, at de japanske myndigheder i højere grad involverer frivillige i katastrofeindsatser i modsætning til en stærk afhængighed af offentlige myndigheders indsats (Twigg & Mosel, 2017, p. 450). Desuden er Røde Kors bevægelsen stiftet af en spontanfrivillig, ("Historien - fra grundidéen til hvor vi er nu | Røde Kors," 2018) og firmaet Falck fører sin historie tilbage til stifteren, Sophus Falcks frivillige deltagelse i sluknings- og redningsarbejdet ved Christiansborg Slots brand 3. oktober 1884 (*Falck, Organisationen, Historie*, n.d.).

Forebyggelse af katastrofer er grundlæggende et demokratisk projekt, da det kun kan lykkes, hvis almindelige mennesker sættes i stand til at tage hånd om deres egen sikkerhed (Alexander, 2002, p. 213). Spontanfrivillighed er et redskab blandt flere, der kan gøre almindelige mennesker i stand til at tage hånd om deres egen sikkerhed, idet deltagelse i katastrofearbejde ansporer til yderligere deltagelse i beredskabsfagligt og socialt arbejde. Spontanfrivillighed er altså en anledning til at rekruttere og organisere beredskabsfaglig frivillighed, men dette er ikke en erstatning for (yderligere) spontanfrivillighed ved senere hændelser.

Det er kendetegnende, at politiske systemer og strukturer, der ikke opfordrer civilsamfundet til at handle selvstændigt, sandsynligvis heller ikke fremmer borgernes handlinger i katastrofesituationer, men måske ligefrem søger at begrænse dem (Twigg & Mosel, 2017, p. 452).



Del 1

Baggrund om spontanfrivillighed i beredskabsindsatser

Et kort tilbageblik på spontanfrivillighed i danske beredskabsindsatser

Spontanfrivillighed i beredskabsindsatser og borgerinddragelse i bredere forstand er ikke ukendt i Danmark, men de dokumenterede eksempler er ikke desto mindre ganske få.

Et nyere eksempel på indsats med borgere er i forbindelse med Januarstormfloden 2017, hvor Brand og Redning Sønderjylland fik hjælp af eleverne på en idrætsefterskole til at bygge et dige af sandsække (Grabau, 2017). Et andet af de dokumenterede tilfælde af borgerinddragelse i beredskabsindsatser er i forbindelse med oprydningen efter Baltic Carrier Olieforureningen i Grønsund i 2001, hvor et antal spontanfrivillige deltog i oprydningsarbejdet. Et callcenter blev anvendt til at registrere tilbud om hjælp for at håndtere det offentlige (medie-) pres for at involvere spontanfrivillige i den indledende del af indsatsen, selvom bl.a. mangel på værnemidler gjorde det uhensigtsmæssigt. Senere i indsatsen arrangerede Møn kommune en "samle-olie-op-weekend", hvor 300 borgere deltog i et område, hvor olien kunne samles op uden særligt udstyr (Beredskabsstyrelsen, 2001).

Ligesom i andre europæiske lande (Simsa, 2017; Simsa et al., 2018) var der i Danmark spontane indsatser for at hjælpe flygtninge under den såkaldte europæiske flygtningekrise i 2015-2016. Således opstod der i efteråret 2015 en gruppe frivillige, der hjalp flygtninge på Københavns Hovedbanegård (Hovedbanegårdens Frivillige). Efterhånden blev det humanitære behov, de dækkede, dokumenteret, så der i løbet af

foråret 2016 blev oprettet en "tryghedszone" med støtte fra Røde Kors. Tryghedszonen var et lokale på Hovedbanegården, bemandet af Røde Kors, hvor flygtninge kunne søge ly og modtage en vis humanitær hjælp. Hovedbanegårdens Frivillige blev senere til organisationen Unlimited Voices (*Unlimited Voices, n.d.*), og Røde Kors' tryghedszone blev gentaget i foråret 2022 i forbindelse med modtagelsen af ukrainske flygtninge, denne gang med frivillige, der meldte sig til opgaven gennem Røde Kors Parat.

I forbindelse med coronakrisen i Danmark oprettede Røde Kors hjælpenetværket Parat, hvor et callcenter matchede tilbud om hjælp med behov for hjælp, altså hjælp fra borger til borger. Opgaverne var for eksempel indkøb eller hundeluftning for personer, der var i karantæne pga. coronasmitte. Røde Kors Parat blev også anvendt til at mobilisere frivillige til de opgaver, Røde Kors påtog sig i forbindelse med test- og vaccinationscentre som f.eks. at hjælpe medborgere til vaccinationsstederne, foruden til Tryghedszonen på Københavns Hovedbanegård, som nævnt ovenfor.

Et eksempel, der vedrører klimarelaterede hændelser, er stormflodsindsatserne i Roskilde Kommune, hvor de spontane initiativer efterhånden – over en række hændelser – har udviklet sig til mere organiserede indsatser, baseret på de erfaringer, der efterhånden blev opbygget (Nielsen, 2019, 2022).

Endelig er Trygfondens Hjerteløbere et eksempel på, at borgere involveres i akutte indsatser. Ordningen, der er fuldt digitalt understøttet i en app, er målrettet én type indsats, nemlig hjertestop, så det er allerede ved første kontakt med ordningen klart, hvilken opgave det er, man melder sig til. Når der er behov for Hjertelø-

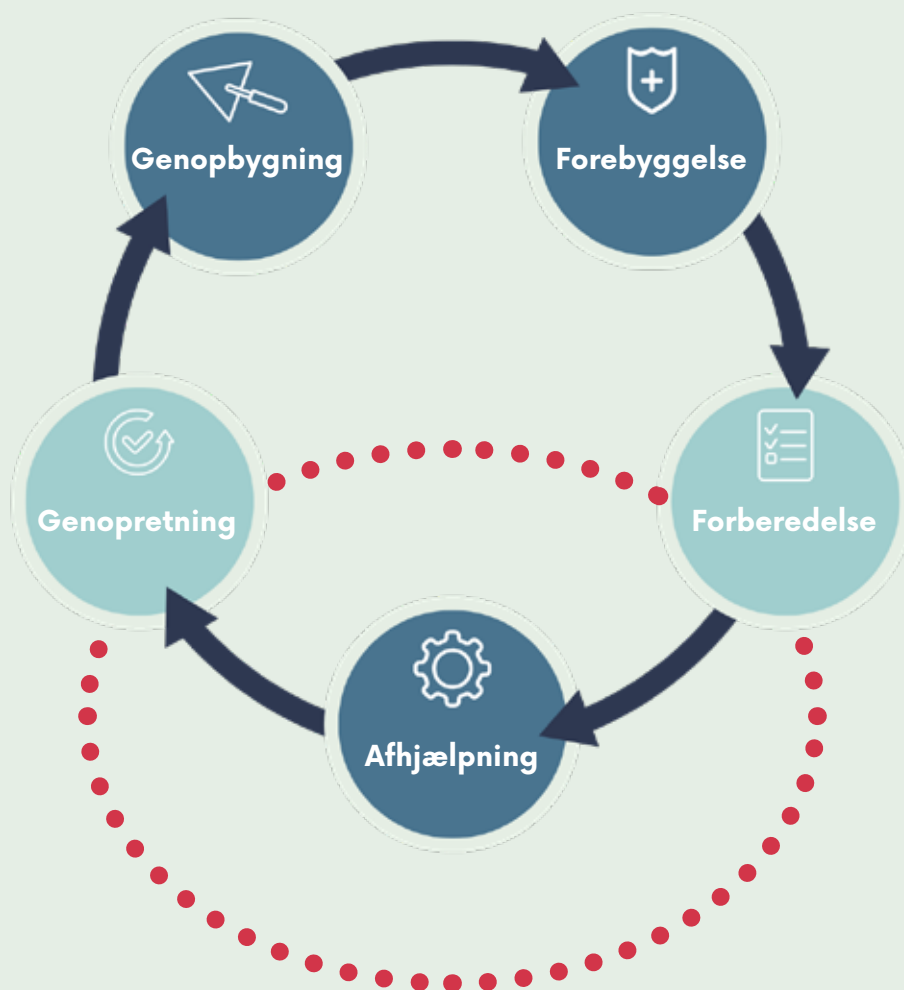
bere, udsendes der en alarm i app'en, og den frivillige løser den tildelte opgave. Når det professionelle beredskab er kommet frem til patienten, overtager de behandlingen, og Hjerteløberen kan frigøres. Efter indsats modtager hjerteløberen et opfølgende spørgeskema på sms (*Når Alarmen Går (Hjerteløber)*, 2023).

Hvad er beredskabsindsatser?

Katastrofecyklus

Beredskabsfagligt arbejde handler om at forebygge, begrænse og afhjælpe skader ved ulykker og katastrofer (Bekendtgørelse af Beredskabsloven, 2017). Det gør man gennem fore-

byggelse og forberedelse før en hændelse eller ved afhjælpende tiltag bagefter, og endelig skal det, der er ødelagt, selvfølgelig genopbygges. Dette opstilles ofte i en katastrofecyklus (figur 1) (Coppola, 2011).



Figur 1: Det er i den akutte indsats, at spontanfrivillighed i beredskabsarbejde adskiller sig fra hverdagens frivillighed i andre typer opgaver.

Meget beredskabsarbejde, altså forebyggelse, genopretning, genopbygning og mange forberedelser, foregår i en ganske almindelig hverdag, hvor arbejdet ikke adskiller sig markant fra særligt mange andre opgaver i samfundet. Men når man tænker på beredskabsfagligt arbejde, er det nok primært det akutte arbejde, der er i fokus, dvs. den afhjælpende indsats og de forberedelser, der bliver gjort i de få timer, før en storm eller oversvømmelse indtræffer. Beredskabsstyrelsens Retningslinjer for Indsatsledelse bruger begrebet "en beredskabsmæssig indsats" (Beredskabsstyrelsen, 2018, p. 38) om opgaverne i denne del af katastrofecyklen. Det er også her det beredskabsfaglige arbejde, også frivilligt beredskabsarbejde, adskiller sig mest fra andet arbejde i samfundet. Det skyldes det tidspres, der er i, at man er tæt på, at en hændelse indtræffer. Det er den akutte forberedelse, den afhjælpende indsats og den første genopretning (den fremhævede røde cirkel i figur 1).

Det er i det, der kan kaldes akutfasen, at borgernes spontane og uorganiserede initiativer for at forberede sig på eller afhjælpe en ulykke eller katastrofe møder myndighedernes forberedte og organiserede indsats. Derfor er det her, der er mest brug for specialiserede vejledninger om integration af spontanfrivillige borgere i beredskabsfagligt arbejde.

Organisering af beredskabsfagligt arbejde

Når der sker en ulykke eller en katastrofe, handler berørte og ansvarlige mennesker og organisationer for at afhjælpe skaderne. Afhængig af hændelsen er det forskelligt, hvem, der er involveret, og det er forskelligt, hvor forberedt de er på arbejdet.

Beredskabsindsatser i kriser og katastrofer kan udføres af fire forskellige typer organisationer, der kan beskrives således:

1. *Etablerede organisationer*: de etablerede beredskabsorganisationer, der er aktive i dagligdagen. I Danmark er det typisk det offentlige,

f.eks. statsligt eller kommunalt redningsberedskab, regionernes akutberedskab mv.

2. *Mobiliserende organisationer*: f.eks. civilsamfundsorganisationer som Røde Kors eller andre frivilligorganisationer, der udvider deres aktiviteter og udvider med f.eks. flere/nye frivillige i krisen, fordi der er opstået et større behov for organisationens ydelser. Mobiliserende organisationer arbejder som regel sammen med de relevante myndigheder (etablerede organisationer) til daglig, da de udvider deres virke eller mobiliserer deres katastrofeorganisation med udgangspunkt i eksisterende aktiviteter, når der sker en ulykke eller katastrofe.
3. *Forlængende organisationer*: organisationer, der påtager sig nye opgaver i krise- eller katastrofesituationen. Det kan f.eks. være entreprenørvirksomheder, der indsættes i redningsarbejde eller idrætsforeninger, der bruger deres organisation til at indsamle og uddele nødhjælp i deres lokalområde. Disse organisationer arbejder ikke nødvendigvis sammen med etablerede og mobiliserende organisationer til daglig, og deres initiativer kan derfor blive en udfordring for de etablerede og mobiliserende organisationers forsøg på at lede og koordinere en samlet indsats.
4. *Opstående organisationer*: organisationer der opstår i krise- eller katastrofesituationen, fordi der er behov, der ikke bliver mødt af andre organisationer, eller der i samfundet er en opfattelse af, at sådanne behov findes og ikke bliver mødt. Der er ofte tale om organisationer, der dannes i de tidlige faser af en afhjælpende indsats, før de eksisterende organisationer når frem, for at gennemføre en umiddelbar eftersøgning, yde førstehjælp eller lignende. Disse opstående organisationer kan også være udfordrende for de etablerede og mobiliserende organisationers forsøg på at lede og koordinere en samlet indsats.

(Schmidt et al., 2017; Whittaker et al., 2015).

Type 1 organisationer betragtes ofte som beredskabsfaglige "kerneaktører", mens type 4

er i udkanten af krisestyringsarbejdet (Strandh, 2019, p. 7). Frivillighed i almindelighed forbindes oftest i type 2, 3 og 4 organisationer, men det forekommer også i type 1 organisationer, hvor f.eks. redningsberedskaber kan være baseret på frivillige (Strandh & Eklund, 2018, p. 3).

Frivillighed i type 2 organisationer kan f.eks. være Røde Kors, der oprettede Røde Kors Parat under covid-19 krisen for at mobilisere nye frivillige. Frivillighed i type 3 organisationer kan være frivillige idrætsforeninger, der bruger deres frivillige organisation til at hjælpe myndighederne med en beredskabsfaglig opgave.

I den internationale forskningslitteratur om frivillighed i beredskabsindsatser er der en præference for at involvere mere organiserede former for frivilligorganisationer frem for mindre organiserede (Strandh, 2019, p. 3; Strandh & Eklund, 2018, p. 7), dvs. hellere type 1, 2 og 3 end type 4.

Spontanfrivillige (altså den enkelte person), kan indgå i alle fire typer organisationer, men type 4, den opstående organisation, er så at sige en "spontanfrivillig organisation", idet den er dannet af spontane frivillige i situationen. Del 2 af denne håndbog handler om at integrere spontanfrivillige i type 1 organisationer.

Opdelingen af de organisationer, der laver beredskabsarbejde i enten etablerede, mobiliserende, forlængende eller opstående organisationer, kan bruges til at beskrive de forskellige aktører, der er til stede i den enkelte indsats. Hvis man ser på beredskabsorganisationers levetid, så er mange startet som opstående organisationer og udvikler sig derfra, hvis de da ikke lukker igen. I den proces kan de i forskellige situationer være hhv. etablerede, mobiliserende eller forlængende, afhængig af omstændighederne i den enkelte indsats (Carlton, Nissen, & Wong, 2021; Nissen et al., 2021, p. 8).

	Organisationer, der normalt løser beredskabsfaglige opgaver	Organisationer, der påtager sig nye opgaver i krisen
Kendte organisationsformer	TYPE 1: Etablerede beredskabsorganisationer • De beredskabsfaglige kerneaktører. • Løser beredskabsopgaver til daglig.	TYPE 3: Forlængende organisationer • Bruger eksisterende strukturer til at løse nye opgaver i krisen. • Kender ikke nødvendigvis etablerede og mobiliserende organisationers arbejdsmetoder og kan derfor blive udfordrende for den professionelle koordinering.
Nye organisationsformer	TYPE 2: Mobiliserende organisationer • Udvider aktiviteter og udvider med nye frivillige i krisen. • Arbejder sammen med myndigheder til daglig.	TYPE 4: Opstående organisationer • Den "spontanfrivillige organisation" der opstår i situationen. • Nye aktører med nye opgaver og ingen samarbejdsrelationer til de etablerede og mobiliserende organisationer og indgår derfor ikke umiddelbart i den professionelt koordinerede indsats.

Tabel 1: Etablerede, mobiliserende, forlængende og opstående organisationer bidrager til beredskabsfaglige indsatser med forskellige udgangspunkter. Nogle løser normalt beredskabsfaglige opgaver og samarbejder med de beredskabsfaglige myndigheder, mens andre ikke gør, og nogle anvender deres almindelige organisationsformer til at løse opgaven, mens andre organiserer sig på en ny måde for at løse opgaven.

Hvad er spontanfrivillighed?

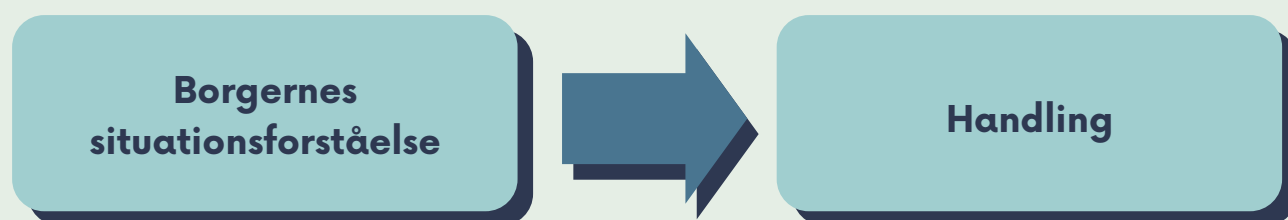
I dette kapitel går håndbogen i dybden med borgerinddragelse, frivillighed og spontanfrivillighed i beredskabsindsatser. Kapitlet er inddelt i 5 afsnit. Det første handler om borgere som aktører i beredskabsfagligt arbejde, andet og tredje afsnit handler om henholdsvis frivillighed i det hele taget og frivillighed i dansk redningsberedskab, fjerde afsnit præsenterer en række fagbegreber, der kan anvendes til at beskrive spontanfrivillighedens forskellige karakteristika, og endelig handler femte afsnit om spontanfrivilliges motivation. Kapitlet kan læses som et baggrundskapitel, hvor faglige begreber præsenteres, før de senere anvendes til at behandle forskellige operative dilemmaer om spontanfrivillighed.

Borgere som aktører i beredskabsindsatser

Borgerne handler lige så rationelt i en ulykkes- eller katastrofesituation, som de gør i hverdagen. De går ikke i panik, men træffer rationelle beslutninger om, hvad der kan og skal gøres ud fra den information, de har til rådighed. Det er en del af samfundets robusthed og evne til at genoprette sig efter en krise (Helsloot & Ruitenberg, 2004, p. 110). Det kan for eksempel være, at borgerne, der er til stede på et ulykkessted, påbegynder redningsarbejdet (førstehjælp, nødflytninger, frigørelse af fastklemte eller indespærrede) (Scanlon et al., 2014). Hvis myndighederne ikke evner at integrere disse initiativer i deres indsats, kan det udvikle sig til en hæmsko i den samlede opgaveløsning.

Borgernes rationelle handlinger ud fra den viden, de har om en situation og de handlemuligheder, de ser, er ikke nødvendigvis de handlinger, der er professionelt mest meningsfulde. Et eksempel er de omfattende oversvømmelser i Dresden i 2013, hvor der var mange borgere involveret i forskellige dele af indsatsen, og som bidrog til at løse relevante opgaver. Men der er også eksempler på, at myndighederne måtte bruge ressourcer på at nedbryde og genopbygge sandsækkediger, som borgere havde bygget på eget initiativ men uden de fornødne færdigheder, så digerne ikke fungerede. Der er også eksempler på, at antallet af fremmødte spontanfrivillige var så stort og ude af proportioner med mandskabsbehovet, at de ganske enkelt gik i vejen, både for hinanden og for myndighederne (Krüger & Albris, 2020, p. 5). Der var altså tale om, at borgerne gjorde noget, der virkede meningsfuldt i situationen, men uden at have et samlet overblik og fuld teknisk færdighed, mens der fra det professionelle synspunkt i mange situationer var tale om, at borgernes indsats på den ene eller den anden måde blev et forstyrrende element i opgaveløsningen.

Det kan forekomme, at myndighedernes mål med indsatsen er i konflikt med nogle borgergruppers interesser, hvilket naturligvis kan føre til, at borgernes og myndighedernes initiativer modarbejder hinanden. Det kan ligefrem ske, at borgernes og myndigheders situationsforståelse og mål med indsatsen er så forskellige, at der opstår konflikt mellem myndigheder og spontanfrivillige. I Dresden oversvømmelserne i



Figur 2: Borgere handler ud fra deres forståelse af en ulykke eller en katastrofe.

2013 er det beskrevet, hvordan opstående borgergrupper aktivt søgte at forhindre oversvømmelser af områder, som myndighederne havde udpeget til at blive oversvømmet for at undgå oversvømmelser af andre, højere prioriterede steder. Borgernes initiativer modarbejdede altså direkte myndighedernes prioriteter. Men samtidig bidrog et meget stort antal borgere til myndighedernes indsats som spontanfrivillige andre steder (Krüger & Albris, 2020).

Det forekommer også, at borgerne handler og organiserer sig i forhold til situationer, hvor myndighederne ikke engagerer sig, f.eks. fordi situationen ikke umiddelbart falder under nogen myndigheds ansvarsområde, eller fordi myndighedernes ressourcer allerede er opbrugt på andre opgaver. Borgernes spontane handling kan altså være den eneste afhjælpende indsats i en krise, som det f.eks. er set ifm. den såkaldte europæiske flygtningskrise i 2015-16 (Simsa et al., 2018).

Definitioner på frivillighed

Frivillighed er en aktivitet, som man ikke er forpligtet til, og som man udfører ulønnet til gavn for andre mennesker, en organisation eller samfundet. Afgrænsningen/definitionen af frivillighed er omdiskuteret, og opfattelsen af, om en opgave udføres frivilligt eller ej, varierer, afhængigt af graden af valgfrihed, betaling, struktur (organisationsform/grad) og modtagergruppen. Afhængig af hvor stram en definition af frivillighed man anvender, skal der være større eller mindre grad af valgfrihed, betaling, struktur og afstand til modtagergruppen.

En meget stram definition af frivillighed er dog svær at håndtere, da det kun er den frivillige selv, der ved, hvorfor vedkommende er frivillig. Er det f.eks. valgfrit, hvis man føler en moralsk eller religiøs forpligtelse til at udføre arbejdet? Eller hvis man f.eks. håber, at den erfaring, frivilligheden giver, kan forbedre ens muligheder på arbejdsmarkedet? En meget stram tolkning af, at den frivillige indsats skal være organiseret, kræver også, at der er et veludviklet og organiseret civilsamfund, så der er organisatio-

ner, man kan indgå i som frivillig, og endelig er der kulturelle forskelle på, hvor grænsen mellem valgfrihed og en samfundsmæssig forpligtelse til at bidrage til det fælles bedste går (Whittaker et al., 2015, p. 360).

Frivillighed er meget forskellig med forskellig tilknytning til beredskabsorganisationerne, men der er også stor forskel på frivilligorganisationerne, der har forskellige ideologier eller samfundsanalyser som eksistensgrundlag. De har forskellige markedsandele inden for de opgaver, som løses af frivillige civilsamfundsorganisationer, ligesom frivillige og frivilligorganisationer også positionerer sig i forhold til hinanden på samme måde som professionelle. Frivillige positionerer sig i forhold til hinanden og forstår hinanden fra deres eget udgangspunkt, det betyder, at man ikke kan betragte frivilligheden som et samlet hele, men må forholde sig til hver enkelt organisation og frivillighedstype for sig for at forstå og håndtere nuancerne imellem dem (Strandh, 2019, p. 17 p).

Forskningen har interesseret sig meget for frivilliges motivation, og har diskuteret om motivationen for frivillighed ændrer sig over tid, så det er nogle andre parametre, der driver frivilligt engagement i dag end tidligere. De to idealtyper, der opridses, er en bevægelse fra en *kollektivt orienteret frivillighed* i retning af, at *frivillighed er et middel* til at opnå f.eks. erfaringer, der kan anvendes på arbejdsmarkedet (Grubb et al., 2022, p. 17). Den frivillige kan selvfølgelig være drevet af en kombination af motiver fra begge idealtyper, og det kan være svært at kategorisere bevæggrundene entydigt, da et bidrag til kollektivet også kan komme en selv til gavn (Grubb et al., 2022, p. 35).

Som opsummering er der en række antagelser om frivillighedens udvikling fra (tidligere) at ske gennem en fast tilknytning til en organisation i lang tid, båret af fysisk fremmøde og være en kollektiv aktivitet til (nu) at blive mere kortfristet og sags-orienteret snarere end organisations-orienteret. Samtidig flytter digitale plat-

forme behovet for fysiske møder i baggrunden. Myndighedernes forventninger til, hvad frivillighed kan opnå, stiger også i en grad så nogle opfatter det som en tilbagetrækning af staten fra samfundslivet (Strandh, 2019, p. 5).

forskellig forståelse af samfundet (Strandh, 2019, p. 17) – det skal arbejdet med frivillighed i beredskabsindsatser naturligvis tage højde for.

Generelle antagelser om udviklingen i frivilligheden, efter Strandh (2019)		
	Tidligere	Nu
Forandring af, hvordan frivillighed organiseres	• Livslang og forpligtende tilknytning • Høj grad af loyalitet over for en bestemt organisation • Lav mobilitet, dvs. en høj grad af stabilitet i frivilligt engagement • Fysisk fremmøde	• Kort-tids, episodisk frivillighed • Højere grad af loyalitet over for en sag eller et projekt • Stigende mobilitet og forskellighed i frivillige engagementsformer • Virtuelle mødesteder bliver vigtigere
Forandring i ideer og værdier	• Kollektive og altruistiske værdier • Moderate forventninger fra offentlige myndigheder	• Større individualisme i måden folk er frivillige på • Højere forventninger fra offentlige myndigheder

Tabel 2: Generelle antagelser om udviklingen i frivilligheden (Strandh, 2019).

Tabel 2 opsummerer nogle generelle antagelser om udviklingen i frivilligheden, ikke en dokumentation af at det er tingenes tilstand. Men det viser et misforhold mellem myndighedernes forventninger til, hvordan frivillighed kan løse opgaver, og den måde frivillighed faktisk fungerer på, hvor myndighederne ønsker større stabilitet (både tidsmæssigt og ift. opgaven) og større organisationsloyalitet, end de faktisk møder i samfundet. Hvorvidt udviklingen er som beskrevet i tabellen eller ej er sådan set ikke afgørende, det vigtige er, at myndighederne bliver nødt til at tilpasse deres tilgang til arbejde med frivillige til den virkelighed, de møder, og ikke den virkelighed, de ville ønske, der var. Frivilligorganisationer i beredskabsarbejde er ikke en ensartet gruppe, der kan forventes at fungere på samme måde, tværtimod, har de forskellige interesser, bevæggrunde, evner og

Frivillighed i redningsberedskabet

Beredskabsloven definerer frivillige, som "personel, der ikke aflønnes for deres deltagelse i redningsberedskabet" (Bekendtgørelse af Beredskabsloven, 2017). Frivillige løser samlet set samme type opgaver som lønnet personale, og nogle funktioner, også højt specialiserede funktioner, løses af ansatte og frivillige i forening eller ene og alene af frivillige.

Frivilligheden i dansk redningsberedskab er karakteriseret ved:

- Frivillige er personale, der ikke får løn for deres deltagelse i redningsberedskabet.
- Frivillige løser samlet set samme type opgaver som lønnet personale.
- Nogle opgaver løses primært af frivillige.
- Opgavefordelingen mellem frivillige og lønnet personale varierer mellem redningsberedskaberne.
- Frivillige kan indgå både på menigt og ledelsesniveau.
- Frivillige kan være organiseret enten af redningsberedskabet selv (af myndigheden) eller være organiseret i en forening eller et selskab (f.eks. en brandvænsforening), der løser opgaver i redningsberedskabet



Myndighederne bliver nødt til at tilpasse deres tilgang til arbejde med frivillige til den virkelighed, de møder, og ikke den virkelighed, de ville ønske, der var.

Der er stor forskel på, hvordan frivillige indgår i de forskellige danske redningsberedskaber. Frivillige kan være organiseret af myndigheden selv eller i en forening eller et selskab, der løser opgaver i redningsberedskabet. Frivillige kan være den primære indsatsstyrke i det hele taget, mens frivillige andre steder supplerer eller afløser lønnet personale ved store eller langvarige indsatser. Nogle steder er frivillige den primære indsatsstyrke ift. specifikke opgaver (f.eks. klimarelaterede hændelser) og nogle steder løser frivillige primært planlagte opgaver – i begge tilfælde evt. i kombination med at supplere eller afløse lønnet personale på deres opgaver, ved langvarige eller store indsatser. Endelig har nogle redningsberedskaber stort set ikke frivilligt – altså ulønnet – personel.

Store dele af personalet i dansk redningsberedskab er personale, der tilkaldes, når der er behov for dem. De får løn, når de alarmeres og møder op, og betegnes som deltidsansatte. Uanset beredskabslovens definition af frivillige kan man i international sammenligning også betegne denne personalegruppe, de deltidsansatte, som frivillige, da frivillighed godt kan indebære økonomisk kompensation for den tid, man møder frem, så længe der ikke er tale om en fuldtidsbeskæftigelse eller et primært levebrød. I Danmark er der dog en tradition for at skelne mellem frivilligt og deltidsansat personale.

Begreber om spontanfrivillighed

Spontanfrivillighed adskiller sig fra organiseret frivillighed på flere måder. For at kunne kommunikere professionelt om spontanfrivillighed er det nødvendigt at have et ordforråd, der beskriver spontanfrivilligheden. I dette afsnit

præsenteres en række begreber om spontanfrivillighed som bl.a. kan beskrive, hvordan spontanfrivilligheden opstår, hvad dens relation til ulykkesstedet er, og hvad de spontanfrivilliges relation til den professionelle indsats er.

Spontanfrivillighed kan beskrives ud fra en række forhold, som bliver uddybet nedenfor. Det handler blandt andet om:

- hvorvidt spontanfrivilligheden opstår på ulykkesstedet eller om spontanfrivillighed kommer udefra.
- om de spontanfrivilliges handlinger integreres i eller forbindes med den professionelle indsats eller står ved siden af.
- der skelnes også mellem frivillighed på stedet og digital frivillighed, hvor man kan bidrage til indsatsen på lang afstand vha. informationsteknologi.
- endelig kan spontanfrivillige indgå i både etablerede, mobiliserende, forlængende og opstående organisationer (se ovenfor).

Begreberne bliver uddybet nedenfor.

Begrebet spontanfrivillighed

Borgere, der bidrager til akutte beredskabsindsatser, beskrives med en række forskellige begreber såsom spontane frivillige, tililende frivillige, utilknyttede frivillige, krisefrivillige, "walk-in-volunteers", episodiske frivillige eller lejlighedsvis frivillige. Alle begreberne dækker det fænomen, at borgerne umiddelbart samles om en opgave, der kræver umiddelbar handling (*Guidelines for Planning the Involvement of Spontaneous Volunteers*, 2017; Harris et al., 2017).

I denne håndbog anvendes begrebet spontanfrivillige.



Figur 3: Begreber om spontanfrivillige.

I professionelle manualer og standarder er spontanfrivillige som udgangspunkt personer, der ikke har forudsætninger for at indgå i professionelt beredskabsfagligt arbejde, men de kan godt have andre anvendelige og nødvendige kompetencer (f.eks. fra andre professioner), som kan anvendes i indsatsen. Se f.eks. de manualer mv. som findes i litteraturlisten (Beredskabsforbundet, 2013; Beredskabsstyrelsen, 2018; Cabinet Office, 2019; *Fællesnordisk Perspektiv På Samarbejde Med Spontanfrivillige Ved Beredskabsindsatser*, 2019; *Guidelines for Planning the Involvement of Spontaneous Volunteers*, 2017; *Volunteers in Times of Disaster: The Synergy of Structure and Good Intentions*, n.d.; Johansson et al., 2015; Phillips, 2020).

Spontanfrivillighed forekommer, hvor borgerne ser et udækket behov for handling, som de ikke forventer bliver dækket af andre. **Spontanfrivillighed er kendetegnet ved at**

- **organisere sig efter de umiddelbare behov under en krise.**
- **grupper dannes og opløses inden for kort tid med konstant skiftende medlemmer.**
- **grupperne har begrænset eller ingen ledelsesstruktur.**
- **beslutninger er "her og nu" (kortsigtede) frem for langtidsplanlægning.**
- **individets handlinger er ofte sammenblandet med grupper og organisationers.**

(Twigg & Mosel, 2017, p. 446).

Det betyder, at det er meget svært for professionelle at planlægge med spontanfrivilliges bidrag, da det er umuligt at forudsige hvor, hvornår og i forhold til hvilke behov spontanfrivilligheden opstår. Den indre meningsskabelse i de opstående organisationer er heller ikke helt klar for udenforstående og de opstående organisationers og grupper organisering og ledelse er heller ikke helt klar.

Spontanfrivillighedens tilknytning til ulykkesstedet

Man kan skelne mellem opstående spontanfrivillighed (også kaldet *emergens*) og tililende spontanfrivillige (også kaldet *konvergens*).

Emergens er den spontanfrivillighed, der opstår på ulykkesstedet, og konvergens (Fritz & Mathewson, 1957) er spontanfrivillige, der kommer tililende udefra. Man kan bruge de samme begreber om professionelle på stedet, f.eks. byens brandvæsen, og tililende hjælp fra nabobyer eller statslig assistance.

I forhold til spontanfrivillighed er det vigtigt at kunne skelne, fordi den opstående spontanfrivillighed sådan set er den ulykkesramte befolkning selv. Det kan både være dem, der er direkte berørt af ulykken, og deres naboer og pårørende. Den tililende frivillighed kan sådan set komme fra hele verden og består af mennesker, der ikke er direkte påvirket selv. Opstående spontanfrivillighed kan altså i højere grad end tililende spontanfrivillighed være en reaktion på et konkret behov her og nu, hvor den tililende frivillighed i højere grad kan være drevet af et forventet behov for hjælp, som ikke nødvendigvis er til stede. Det betyder selvfølgelig noget for den professionelle relevans af henholdsvis den opstående og den tililende spontanfrivillighed.

Spontanfrivillighedens relation til den professionelle indsats

Både enkelte borgere og organisationer, der allerede eksisterer men ikke nødvendigvis er egentlige beredskabsorganisationer (se afsnittet om organisering af beredskabsfagligt arbejde ovenfor), tager del i redningsarbejdet på flere forskellige måder, når der sker en alvorlig ulykke eller en katastrofe. Det kan være mere eller mindre koordineret med den professionelle indsats og kan være enten:

- *Uafhængig handling*: borgerne handler for at redde sig selv eller andre i akut fare.
- *Supplerende handling*: borgere, der befinder sig på eller ved et ulykkessted men selv er uskadte, bliver sat til at løse opgaver, der supplerer myndighedernes indsats, f.eks. ved at køre tilskadekomne til sygehuset i private biler, hvis der ikke er ambulancer nok, tilbyde husly til nødstedte eller bistå med materiel.
- *Integreret handling*: borgere, der indgår i beredskabsmyndighedernes indsats, f.eks.

civile skibe og både, der indgår i koordinerede redningsindsatser til søs, borgere, der tager ansvar for en del af opgaveløsningen som f.eks. at forsyne redningsfolk med mad og drikke eller at oprette og drive indkvarteringssteder for nødstedte.

Handlingen kan altså være "for sig selv", "ved siden af" eller "sammen med" de professionelle (Scanlon et al., 2014, p. 47 pp).

Hvilke typer (spontan)frivillighed er der?

I international forskningslitteratur skelnes der ofte mellem eksisterende, opstående, udvidende og digital frivillighed.

- *Eksisterende frivillighed* er f.eks. den organiserede frivillighed i redningsberedskabet.
- *Opstående frivillighed* omfatter nye former for frivillighed, der materialiserer sig som en reaktion på udækkede behov. Det kan både være faktiske udækkede behov, eller et antaget udækket behov. Opstående frivillighed kan i princippet forekomme både før, under og efter en hændelse, men det er ofte i responsfasen, der er størst erkendelse af og villighed til at imødekomme den innovation, som opstående frivillighed udgør (Whittaker et al., 2015, p. 362 p).
- *Udvidende frivillighed* omfatter grupper og organisationer, der ikke har beredskabsfaglige opgaver i dagligdagen, men i krisesituationer udvider deres aktiviteter til dette område. Der kan være tale om velgørende eller religiøse organisationer, idrætsforeninger eller andet, som dels bruger deres eksisterende organisation til at løse nye opgaver, dels gennem deres tilknytning til det skaderamte område har et indgående kendskab til lokale behov, ressourcer og eksisterende netværk, som er relevante for indsatsen. Virksomheder, der stiller deres medarbejders arbejdskraft eller andre ressourcer til rådighed for en katastrofeindsats som en del af deres CSR (corporate social responsibility) aktiviteter, hører også til i denne kategori (Whittaker et al., 2015, p. 363 p).
- *Digital frivillighed*: beskriver det fænomen, at borgere bidrager til beredskabsindsat-

ser ved at indsamle eller dele information om ulykken eller beredskabsindsatsen for at hjælpe både borgere og professionelle med at håndtere hændelsen. Dette kan gøres på lang afstand af ulykken eller katastrofen, og kan i princippet være et verdensomspændende fænomen, som er faciliteret af onlineplatforme som f.eks. openstreetmap.org eller andre (Whittaker et al., 2015, p. 364). Digital frivillighed kan være organiseret i Virtual Operation Support Teams (VOST), der håndterer kriseinformation for myndighederne på en planlagt og forberedt måde, der integrerer deres bidrag i beslutningssystemerne, f.eks. vha. forbindelsesofficerer i krisestabene (Fathi et al., 2020) og dermed bidrager til den akutte opgaveløsning. Digital frivillighed kan også være mere strategisk, hvor man f.eks. crowd-sourcer geodata ved at lade borgere i hele verden bidrage til kortlægning af indsatsområder eller bare områder, hvor der skal udarbejdes beredskabsplaner baseret på fly- eller satellitbilleder. Humanitarian Open Street Map er et eksempel på en organisation, der anvender crowd-sourcing til at få kortlagt områder mhp. humanitær intervention eller udvikling (Humanitarian OpenStreetMap Team, n.d.).

Man skal være opmærksom på ikke at forveksle begreberne her, der beskriver frivilligheden i en ulykke- eller katastrofesituation med begreberne i afsnittet ovenfor, der beskriver, hvordan beredskabsfagligt arbejde er organiseret. Begreberne ligner hinanden, f.eks. indgår "opstående" begge steder, men begreberne ovenfor anvendes til at beskrive de beredskabsfaglige organisationer, mens begreberne her anvendes til at beskrive frivilligheden.

Spontanfrivilliges bevæggrunde

Spontanfrivillige er ikke en entydig gruppe af mennesker, men forskellige mennesker, afhængig af den konkrete ulykke/katastrofe og dens sociale, økonomiske, kulturelle og politiske kontekst (Twigg & Mosel, 2017, p. 449). Spontanfrivillige kan både være lokale og fremmede,

organiserede eller alene, tilstede, eller bidrage på afstand, og naturligvis er de spontanfrivilliges bevæggrunde forskellige, afhængig af, hvem de er, og hvilken situation, de befinder sig i. Indsatsen kan blive båret af, at man blev en del af et fællesskab, der handler i situationen (Carlton, Nissen, Wong, et al., 2021), men den synlige effekt af en indsats er en vigtig motivationsfaktor for spontanfrivillige.

Opgaven skal være ligetil, ufarlig og gøre en synlig forskel for andre (Carlton, Nissen, Wong, et al., 2021). Spontanfrivillighed handler naturligvis om at hjælpe sine medmennesker men kan også være et vigtigt element i at hjælpe sig selv gennem en krise, idet mennesker kan føle et behov for at handle, for at gøre noget ved de omstændigheder, de finder sig selv i (Twigg & Mosel, 2017, p. 444). Det handler om at hjælpe sig selv ved at handle ift. den overvældende og umyndiggørende hændelse, man

er udsat for, uanset om det er en ulykke, der rammer en nærtstående, og man hjælper ambulancemandskabet med at få vedkommende på båren, eller det er det samfund, man lever i, der er i krise, på grund af hændelsen (Carlton, Nissen, Wong, et al., 2021; Molin, 2005, p. 105 f; Nielsen, 2019; Steffen & Fothergill, 2009).

Det at deltage i en afhjælpende indsats efter en ulykke eller katastrofe kan have en positiv følelsesmæssig og psykosocial betydning for deltagerne, der kan hjælpe dem til at overkomme ulykken hurtigere. Den aktive deltagelse kan styrke folks selvagtelse, samhørighed med andre, heling og fornemmelse af handlekraft, der kan fremme den enkeltes helbredelse af traumer og skabe nye relationer i samfundet. Det kan også styrke samfundsmæssig involvering, frivillighed, solidaritet og livsvalg såsom uddannelse og karriere (Nielsen, 2022; Twigg & Mosel, 2017, p. 450).



Langvarig regn, oversvømmelser 2020. Foto: Henning Bagger/Ritzau Scanpix.

Paradokset spontanfrivillighed

Der er en række fordele ved at involvere borgere i beredskabsfaglige indsatser, men der er også en række ulemper. Disse er opsummeret i tabel 3 nedenfor. Ud over afvejningen af fordele og ulemper ved at involvere borgere som spontanfrivillige er der også nogle barrierer, der vedrører forholdet mellem professionelles arbejde og ikke-professionelles bidrag. Det bliver også behandlet i dette kapitel.



Ideelt set må det være målsætningen i en akut beredskabsindsats, at alle relevante bidrag inddrages for at løse problemet, det vil sige at høste fordelene ved at inddrage borgerne, på trods af den professionelle barriere.

Ideelt set må det være målsætningen i en akut beredskabsindsats, at alle relevante bidrag inddrages for at løse problemet, det vil sige at høste fordelene ved at inddrage borgerne, på trods af den professionelle barriere.

Det modsætningsforhold, der opstår mellem de

professionelle udøvere og de uprofessionelle borgere, er en indbygget del af enhver professionaliseringsproces og altså ikke noget, der er særligt for beredskabsfagligt arbejde. Den professionelle barriere kan blandt andet komme til udtryk gennem kultur, fagsprog, viden, faglige normer og arbejdsmetoder og medfører en vis status og legitimitet for de professionelle. I udgangspunktet kan man altså betragte det sådan, at der er en skarp barriere mellem de professionelle og de øvrige borgere som angivet "sort/hvidt" i figur 4 (Nielsen, 2022). Men det er ikke nødvendigvis en hensigtsmæssig måde at betragte professionalismen på. Hvis man søger at involvere borgerne i det professionelle arbejde, bliver barriererne meget store, hvis det er enten/eller. Dørtrinnet bliver ganske enkelt for højt for dem, der gerne vil bidrage til opgave-



Dørtrinnet bliver ganske enkelt for højt for dem, der gerne vil bidrage til opgaveløsningen, hvis man skal være fuldt professionel for at kunne bidrage.

Fordele ved involvering af uforberedte borgere i beredskabsindsatser	Ulemper ved involvering af uforberedte borgere i beredskabsindsatser
• Spontanfrivillige kan være en vigtig ressource, der betyder at flere eller mere kan reddes. • Borgernes bidrag til indsatsen kan være en vigtig del af den psykosociale proces der skal til for at komme bedst muligt igennem en ulykke eller katastrofe. • Borgerinddragelse kan skabe nye samfundsmæssige strukturer og en demokratisk indsigt i og forståelse for katastrofeberedskabet.	• Arbejde i akutte beredskabsindsatser kan være farligt, så de spontanfrivillige kommer til skade og skal reddes af professionelle. • Spontanfrivillige udsættes måske for traumatiserende oplevelser. • Indsatser, der ikke er integreret i eller koordineret med den professionelle indsats kan ende med at hæmme den professionelle indsats eller være direkte skadelig. • Integration og koordinering med spontanfrivilliges indsatser kræver professionelle ressourcer, som så ikke kan anvendes i andre dele af indsatsen.

Tabel 3 Fordele og ulemper ved involvering af uforberedte borgere i akutte beredskabsindsatser.



Ikke professionel

Professionel



Figur 4 Professionalisme som enten/eller.

løsningen, hvis man skal være fuldt professionel for at kunne bidrage.

Det professionelle ønske om at involvere borgerne på professionelle vilkår viser sig blandt andet ved, at myndigheder m.fl. søger at overvinde denne barriere ved at rekruttere borgerne som frivillige inden for myndigheden eller at få dem til at organisere sig på forskellig vis (Whittaker et al., 2015, p. 359 p). Det vil sige, at de prøver at opnå kontrol med opgaveløsningen, så den udføres på en professionelt meningsfuld måde, det kan kaldes en "psykologisk kontrakt" (Grubb et al., 2022, p. 19 f), hvor vilkårene for at deltage i det professionelle arbejde er afklaret.

Hvis man i stedet tager udgangspunkt i, at professionalisme nærmere er en proces end "enten/eller", så kan der være flere grader af professionalisme. Det hænger godt sammen med, at professionalisme handler om mange ting, herunder viden, færdigheder, fagsprog, det at stå til ansvar for opgaveløsningen mv. Man kan altså have tilegnet sig noget viden og noget fagsprog, men ikke det hele, og stadig bidrage mere meningsfuldt end de helt uprofessionelle.

Borgerinddragelse er nødvendigt for at opnå et effektivt katastrofeberedskab (Alexander, 2002;

”

Borgerinddragelse er nødvendigt for at opnå et effektivt katastrofeberedskab (Alexander, 2002; Whittaker et al., 2015), og derfor bliver det en del af det professionelle ansvar at kunne hjælpe uprofessionelle (de spontanfrivillige) ind i den professionelle opgaveløsning.

Whittaker et al., 2015), og derfor bliver det en del af det professionelle ansvar at kunne hjælpe uprofessionelle (de spontanfrivillige) ind i den professionelle opgaveløsning. Sagt på en anden måde, er

”

... professionelles viden om, hvad der er den bedste måde at handle på, kan kombineres med de uprofessionelles vilje til at handle.

det de professionelle, der ved, hvordan man arbejder professionelt, og derfor bliver det deres ansvar at hjælpe de uprofessionelle til at være med i den professionelle opgaveløsning, så viden om, hvad der er den bedste måde at handle på, kan kombineres med de uprofessionelles vilje til at handle. Det illustreres i figur 5 nedenfor, hvor farvetonerne angiver, at professionalisme ikke er "enten/eller" men nærmere "mere eller mindre",



Ikke professionel



Professionel

Professionaliseringsproces



Figur 5 Professionalisme er ikke enten/eller men nærmere proces, der går imod fuld professionalisering, og hvor evnen til at overvinde de barrierer, professionaliseringen skaber, bliver en del af de professionelles opgave.

og pilen angiver opgaven med at overvinde professionalismens barrierer (Nielsen, 2022).

Borgernes ønske om og villighed til at bidrage til akutte beredskabsindsatser stiller myndigheder og andre beredskabsprofessionelle i et dilemma. Borgernes bidrag kan være værdifuldt og medvirke til at redde liv og værdier, men samtidig kan det også medvirke til at bringe flere liv i fare, hvis f.eks. de spontanfrivillige arbejder eller færdes på usikre steder (f.eks. sammenstyrtningsstruede bygninger eller oversvømmelsestruede områder), eller deres indsats kan være nytteløs eller direkte skadelig, fordi den ikke er en del af en samlet strategi for at håndtere hændelsen. Dette dilemma refereres i adskillige sammenhænge (Alexander, 2010; Harris et al., 2017; Nielsen, 2019; Persson & Uhnöo, 2021).

Dilemmaet kan beskrives som et *inklusions-eksklusions paradoks* (Harris et al., 2017). Paradokset er en beskrivelse af det forhold, at borgernes bidrag til indsatsen, også i den akutte fase, kan være en nødvendig og vigtig ressource for indsatsen som et supplement til de professionelle ressourcer, men samtidig ønsker de professionelle af en række årsager ikke de uprofessionelles bidrag (Harris et al., 2017, p. 365 f). Bekymringerne i forhold til de spontanfrivilliges bidrag omfatter en række ting. Det handler om, hvorvidt de har den nødvendige træning og øvelse til at løse de opgaver, de påtager sig, at de mangler udstyr og værktøj til at løse opgaverne, at de har behov for ledelse, at de lægger beslag på infrastrukturen, at de løber en høj risiko i arbejdet, samt at det at uorganisere de borgere søger til et ulykkessted ganske enkelt kan medføre, at der kommer flere mennesker i nød på ulykkesstedet (Harris et al., 2017, p. 361 p).

Det er heller ikke problemfrit og ligetil at integrere frivillige i en i øvrigt lønnet organisation. Selvom man arbejder ud fra samme værdisæt og idealer kan der opstå spændinger, som skal håndteres ledelsesmæssigt med klare mål for frivilligheden og klarhed i opgavefordeling mellem lønnet personale og frivillige. For

eksempel er det vigtigt, at der er klarhed om, hvorvidt frivillighed er et redskab til at få løst organisationens opgaver billigt, eller om formålet f.eks. er at bygge bro mellem en myndighed og borgerne i lokalsamfundet. Eller sagt på en anden måde, om frivilligheden er en støtte til eller en erstatning for de lønnede medarbejdere (Einarsdóttir & Osia, 2020, p. 13 p). Begrebet "pseudoansatte" kan anvendes om frivillige for at beskrive det forhold, at frivillige kommer i en konkurrencesituation med de lønnede ansatte og derfor måles på de samme parametre, selv om de har andre forudsætninger for at løse opgaverne og dermed havner i en "set up to fail" situation (Einarsdóttir & Osia, 2020, p. 15), hvor deres bidrag ikke bliver en succes, fordi der ikke er sammenhæng mellem mål og forventninger. En mulighed for at håndtere dette er at angive klart forskellige opgaver til lønnede og frivillige medarbejdere. Derfor skal der opsættes klare hensigter med frivillighed i en organisation, og de frivilliges opgavesæt skal være nogle andre end de lønnede medarbejders opgavesæt (Einarsdóttir & Osia, 2020, p. 16).

Der er flere forskellige logikker i spil i professionelle beredskabsudøvers overvejelser og skøn i forbindelse med inddragelse af spontanfrivillige i indsatsen. Det handler om henholdsvis professionel ekspertise og normer, borgernes samfundsmæssige rettigheder og pligter, bureaukratisk regulering af velfærdsproduktionen og endelig om den økonomisk mest effektive måde at producere velfærdsydelserne på. Det er interessant, at afhængig af de nærmere omstændigheder og de professionelle udøvers skøn i situationen kan alle fire logikker føre til argumentation både for og imod inddragelse af spontanfrivillige i indsatsen. Det understreger det paradoks, spontanfrivillighed udgør (Persson & Uhnöo, 2021).

"Paradokset spontanfrivillighed" er altså det dilemma, de professionelle står i, nemlig at det kan være både en god og en dårlig ide at involvere borgerne, afhængig af om man ser dem som en ressource eller som nogen, der kan komme galt af sted eller gå i vejen.

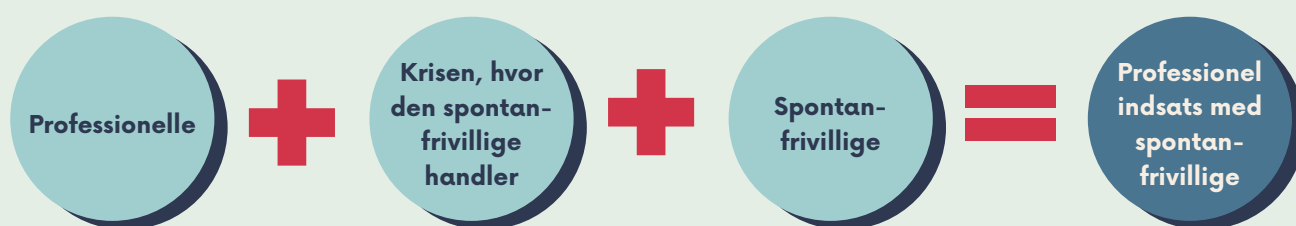
Organisering og ledelse af spontanfrivillige

I dette kapitel ser vi på, hvordan man i praksis kan arbejde med at overvinde den professionelle barriere og involvere borgere i akutte beredskabsindsatser. Mødet mellem professionelt beredskabsarbejde og borgernes ønske om og vilje til at handle i de kriser, de oplever, er både komplekst og dilemmafyldt. Forberedelse og planlægning af indsats med spontanfrivillige kan kun foretages af professionelle aktører, da de spontanfrivillige først bliver spontanfrivillige, når der er en krise, hvor de ser et behov for at handle. Beredskabsmyndighedernes ageren er afgørende for, om borgerinddragelse i en specifik indsats bliver en succes eller ej. De står over for

være ineffektiv eller decideret kontraproduktiv, hvis den ikke rammesættes af professionelt fastsatte mål, retning og midler.

Der er en række overvejelser om organisering af spontanfrivillighed, som de professionelle skal gøre:

- **Samarbejde kræver færre professionelle ressourcer end integration, men giver også mindre indflydelse på de spontanfrivilliges opgaveløsning.**
- **Integration i den professionelle indsats giver større mulighed for at påvirke, hvilke opgaver de spontanfrivillige løser og hvor-**



Figur 6 Professionelle er de eneste, der kan forberede og planlægge indsats med spontanfrivillige, da de spontanfrivillige først bliver spontanfrivillige, når der er indtruffet en krise, hvor de handler.

organiseringdilemmaet, nemlig at organisering og koordinering så at sige tager spontaniteten ud af spontanfrivilligheden. Der er altså en afvejning mellem det professionelle krav om organisering og koordinering og spontanfrivillighedens åbne og flydende strukturer med plads til autonomi. Desuden bør de professionelle aktører koordinere deres udmeldinger og samarbejde om kontakten til spontanfrivillige, så de ikke kommer til at konkurrere om dem eller give modsatrettede beskeder (Orloff, 2011, p. 128).

Selvom de professionelle aktører vælger den strategi, at borgeres og professionelles indsats skal støtte hinanden og bidrage til samme mål, er den praktiske udførsel ikke lige til. De professionelle har som udgangspunkt det bedste grundlag for at fastsætte mål, retning og midler for indsatsen, men borgernes initiativer kan hæmmes af at blive for omfavnet af de professionelle, samtidig med at borgernes indsats kan

dan de løser dem – men det kræver flere professionelle ressourcer.

- **Spontanfrivillighed kan blive "over-administreret" og dermed kvalt af professionel velvilje.**
- **Spontanfrivillige ledes bedst af andre, der arbejder på samme vilkår.**
- **Top-down ledelse er for ufleksibel ift. organisering af spontanfrivillige.**
- **Hvis de professionelle fortæller om opgaver, kan de spontanfrivillige selv vurdere, om de kan bidrage, i modsætning til at bruge top-down ledelse og forsøge at definere, hvem, der skal melde sig frivilligt til at løse opgaven.**
- **Hvis spontanfrivillige skal integreres i eller supplere den professionelle indsats, skal professionelle, ansvarlige politikere og andre relevante opfordre til en fælles opgaveløsning mellem spontanfrivillige og professionelle.**

Overordnet set kan spontanfrivillige involveres i den professionelle indsats gennem enten samarbejde eller integration (figur 7a og 7b).

Samarbejde skal forstås sådan, at de spontanfrivillige organiserer sig selv, og deres organisation samarbejder med myndighederne om at koordinere indsatsen.

Integration skal forstås sådan, at de spontanfrivillige optages og integreres i de professionelle organisationer (redningsberedskab mv.).

Integration kræver mere af de professionelle myndigheder end samarbejde. Det skyldes, at det ved integration er nødvendigt at screene de spontanfrivillige – de kommer jo til at optræde som en del af den professionelle organisation. Integration kan også gøre det nødvendigt at transportere de spontanfrivillige til indsatsstedet, og de skal have en fast kontaktperson, briefes og debriefes (Drews et al., 2021,



Overordnet set kan spontanfrivillige involveres i den professionelle indsats gennem enten samarbejde eller integration.

p. 863). Screeningen kan omfatte spørgsmål om tidligere erfaring med lignende frivilligt arbejde, hvad man gerne vil bidrage med, og hvorfor man gerne vil bidrage, og hvilke kompetencer man har (Orloff, 2011, p. 165).

Når spontanfrivillige optræder som en del af den professionelle organisation, skal de have udleveret identifikation (uniformering, id-kort eller andet) og instrueres om, hvad de kan og ikke kan, når de optræder som en del af den professionelle organisation for at undgå, at de tror at de har en myndighed, som de ikke besidder (*Guidelines for Planning the Involvement of Spontaneous Volunteers*, 2017, p. 7)

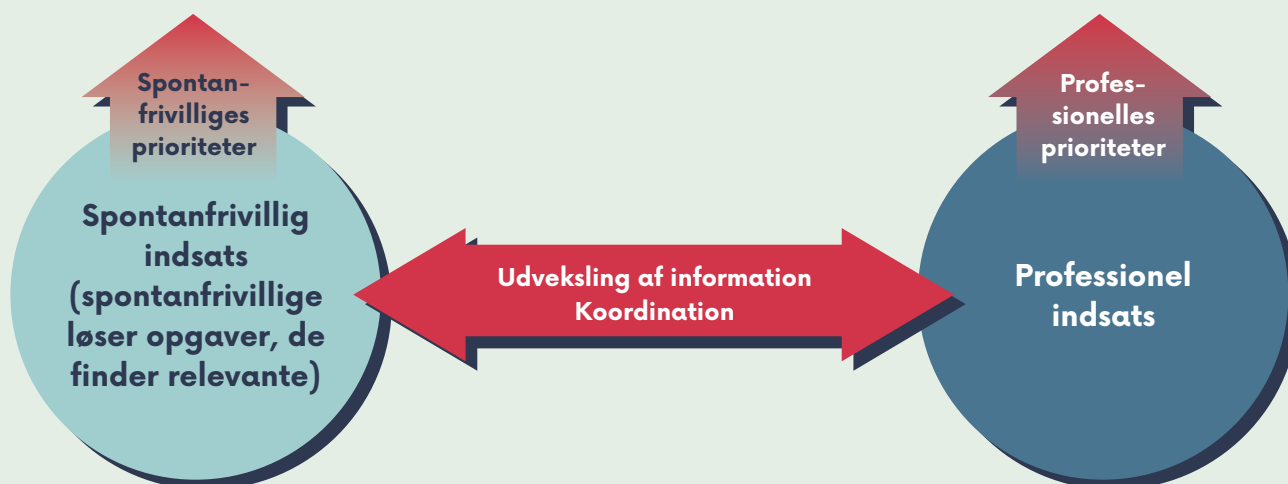
Både ved samarbejde og integration skal man forberede og uddanne de professionelle på at samarbejde med spontanfrivillige. Det kan være

en fordel at understøtte informationsflowet og forbindelsen til de spontanfrivillige digitalt, eventuelt med digitale frivillige i et VOST (Virtual Online Support Team) som mellemed (Drews et al., 2021, p. 863). Her kan man engagere digitale frivillige til at formidle budskaber om, hvilke opgaver, der er mulighed for at bidrage til, og hvor og hvornår de er, og på den måde anvende frivillige til at formidle både samarbejde med og integration af spontanfrivillige.

Der findes forskellige faglige standarder og retningslinjer for indsættelse af spontanfrivillige. Ifølge de fleste faglige retningslinjer og standarder kan spontanfrivillige, i hvert fald i en vis udstrækning, ledes under indsats, f.eks. i hold under ledelse af en professionel (lønnet såvel som ulønnet). Der lægges stor vægt på at spontanfrivillige ledes, da det er nødvendigt for, at man kan tildele dem opgaver (Beredskabsforbundet, 2013; Beredskabsstyrelsen, 2018; Cabinet Office, 2019; *Fællesnordisk Perspektiv På Samarbejde Med Spontanfrivillige Ved Beredskabsindsatser*, 2019; *Guidelines for Planning the Involvement of Spontaneous Volunteers*, 2017; *Managing Spontaneous Volunteers in Times of Disaster: Participant Materials*, 2006; *Volunteers in Times of Disaster: The Synergy of Structure and Good Intentions*, n.d.; Johansson et al., 2015).

Spontanfrivillige, der er under ledelse af professionelle, kan tildeles opgaver, mens spontanfrivillige, der arbejder alene eller i gruppe, løser de opgaver, de finder relevante. (*Guidelines for Planning the Involvement of Spontaneous Volunteers*, 2017). Det betyder, at i integration kan man prioritere de opgaver, spontanfrivillige løser, mens samarbejde betyder, at man højst kan påvirke de spontanfrivilliges indsats ved at give dem professionelt meningsfulde valgmuligheder (figur 7a og 7b).

Borgerne agerer i nogle situationer uafhængigt af myndighederne (Scanlon et al., 2014), f.eks. fordi myndighederne ikke er nået frem til indsatsområdet endnu. Der kan også være tale om situationer, hvor myndighederne ikke reagerer på en



Figur 7a
Samarbejde mellem professionelle og spontanfrivillige.



Figur 7b
Integration af spontanfrivillige i den professionelle indsats.

situation, hvor det efter borgernes opfattelse er nødvendigt at gøre noget, enten fordi der ikke er nogle myndigheder (eller andre etablerede hjælpeorganisationer), der har ansvaret for opgaven, eller fordi de er optaget af andre, højere prioriterede opgaver, måske et andet sted. Som tidligere nævnt var det borgere, der agerede i den såkaldte europæiske flygtningekrise, hvor store dele af den humanitære respons til den store flygtningestrøm blev foretaget af opstående frivillighed i situationen (Simsa et al., 2018). I nogle tilfælde var det som reaktion på de etablerede hjælpeorganisationers opfordring til at bidra-

ge og i andre tilfælde som de første hjælpere, der først senere fik støtte fra myndigheder eller etablerede hjælpeorganisationer. I den situation var de spontanfrivilliges arbejdskraft afgørende for opgaveløsningen, og de måtte nødvendigvis have en høj grad af selvorganisering. Udfordringen for myndighederne og de etablerede hjælpeorganisationer er i det enkelte tilfælde at finde den rigtige balance mellem den selvorganiserede indsats og koordination af arbejdet. (Simsa et al., 2018, p. 118S). De spontanfrivillige har behov for åbne og flydende strukturer, der tillader autonomi, men for at undgå ineffektivi-

Spontanfrivillige, der er under ledelse af professionelle, kan tildeles opgaver, mens spontanfrivillige, der arbejder alene eller i grupper, løser de opgaver, de finder relevante.



tet og overbelastning af de spontanfrivillige er det nødvendigt med nogle rammer, de kan orientere sig efter så som klare regler, opgaver og ansvarsfordeling.

Nogle steder havde myndighederne og de etablerede organisationer i flygtningekrisen en statisk top-down tilgang til arbejdet (Boersma et al., 2019, p. 738), men erfaringen derfra er, at myndighederne bør overveje en mere fleksibel organisering. Den opstående spontanfrivillighed har på sin side behov for at finde en balance mellem professionel organisering og optræden og at bevare den folkelige deltagelse, som de er udsprunget af. Hvis ikke de ledelsesdilemmaer, der er forbundet med borgernes og de professionelles fælles indsats erkendes og håndteres, kan det udvikle sig til konflikt, der hæmmer indsatsen, mens anerkendelsen af dilemmaerne og en håndtering, der synkroniserer professionelle og spontanfrivilliges handlinger, betyder, at indsatsen kan fortsætte i længere tid, hvilket øger muligheden for at indsatsen kan imødekomme borgernes behov (Schmidt, 2019, p. 8 p).

Man kan altså overadministrere/-koordinere et borgerinitiativ så meget, at initiativet går i sig selv, hvorved de professionelle myndigheder alene har opnået at spille ressourcer på en del af indsatsen, som ikke blev til noget, og dermed fejlede ift. at servicere borgerne både ved at jage de spontanfrivillige væk og ved at bruge sine egne ressourcer forkert. En mulighed er en løsere kobling eller integration mellem spontanfrivillige og professionelle beredskabsorganisationer, hvor der er plads til, at de spontanfrivillige organiserer sig selv under egne naturlige ledere, der bidrager til indsatsen på samme vilkår som de øvrige spontanfrivillige, i modsætning til en tæt ledelse fra professionelle, lønnede beredskabsfolk, der qua deres formelle ansættelse og afhængighed af den organisation, de indgår i, har markant anderledes arbejdsvilkår end de spontanfrivillige (Daddoust et al., 2021).

At spontanfrivillige ledes bedst af andre på samme vilkår ses i en erfaring fra Student Volun-

teer Armys indsatser efter jordskælvne i Christchurch, New Zealand 2010-2011. På et tidspunkt blev der indsat militært personale til at lede studentergrupperne, men dette medførte, at motivationen til at bidrage frivilligt forsvandt – motivationen var altså båret af, at indsatsen var ledet af andre studerende (Carlton, Nissen, Wong, et al., 2021).

De spontanfrivillige har behov for åbne og flydende strukturer, der tillader autonomi, men for at undgå ineffektivitet og overbelastning af de spontanfrivillige er det nødvendigt med nogle rammer, de kan orientere sig efter så som klare regler, opgaver og ansvarsfordeling. ”

Student Volunteer Army er et eksempel på, at den autonomi og flydende struktur, som en opstående organisation har, kan føre til effektive, innovative løsninger på indsatsfaglige problemstillinger (Carlton & Mills, 2017), hvor samarbejde frem for integration er den mest effektive måde at involvere spontanfrivillige i den professionelle indsats. Student Volunteer Army gik blandt andet dør-til-dør for at forhøre sig om beboernes velbefindende og hjælpe med oprydningsarbejde. Student volunteer army blev primært indsat udenfor de værst ramte områder, altså i de områder, hvor det dels var sikrest at arbejde, og samtidig var lavest prioriteret af myndighederne. På den måde opfyldte de et udækket behov og kunne arbejde uafhængigt af andre organisationer. Student Volunteer Armys styrker er blandt andet:

- evnen til at reagere fleksibelt, blandt andet på antallet af fremmødte spontanfrivillige.
- ikke-hierarkiske arbejdsmetoder med plads til egen dømmekraft og initiativ.
- innovativ anvendelse af hverdagsteknologi.
- en kombination af ansigt-ansigt og digital kommunikation samt reaktioner på de spontanfrivilliges betænkeligheder (Carlton & Mills, 2017, p. 782 p).

En strategi, man kan vælge for at integrere spontanfrivillige, er den måde Svensk Røde

Kors rekrutterer frivillige på, hvor organisationens fokus er at kommunikere de opgaver, der skal løses, og opfordre borgerne til at bidrage til dem. Det er i modsætning til at søge at definere, hvilke ressourcer, man ønsker, for at få en bestemt opgave løst, dvs. forsøge at definere hvilke kompetencer, de spontanfrivillige, der melder sig, skal have.. Dermed bliver tilbuddet om at deltage i professionelt relevante opgaver, som de spontanfrivillige også finder relevante, omdrejningspunktet for involveringen – det at arbejde under professionel ledelse er simpelthen adgangsbilletten til de mest attraktive opgaver. Svensk Røde Kors arbejder som udgangspunkt med det princip, at en spontanfrivillig i en Røde Kors indsats ganske enkelt er en ny og dermed relativt uerfaren frivillig i Røde Kors. Det indebærer, at vedkommende ikke arbejder alene, hvis der er borgerkontakt, men kun sammen med erfarne Røde Kors Frivillige. En erfaren Røde Kors frivillig kan godt lede flere spontanfrivillige i en opgave, hvor der ikke er direkte kontakt med berørte borgere.

I et dansk eksempel, Urd stormfloden i Roskilde Kommune i 2017 (Nielsen, 2019) lykkedes det at integrere et stort antal spontanfrivillige i den professionelle indsats ifm. en varslet stormflod gennem en omfattende og direkte kommunikation af myndighedernes mål, strategi og konkrete opgaver. Kommunikationen omfattede orienteringsmøder og kommunikation via medier, hjemmesider og sociale medier, herunder med den lokale borgmesters aktive deltagelse, hvor behovet for en fælles, koordineret indsats blev italesat. Denne tilgang forudsætter tilstrækkelige ressourcer til kommunikationen, herunder bidrag fra lokale ledere såsom borgmesteren.

Endelig er det vigtigt at huske, at det arbejde, man udfører i katastrofesituationer, kan medføre traumatiserende oplevelser, hvorfor der skal tages vare på spontanfrivilliges mentale helbred ligesom for andre deltagere i indsatsen (Twigg & Mosel, 2017, p. 451). Debriefing og defusing er en del af det ledelsesmæssige ansvar, også overfor spontanfrivillige. Se nærmere i del 2.



Figur 8 Borgmester Joy Mogensen og beredskabsdirektør Lars Robetje briefer en gruppe borgere i forbindelse med en stormflodsindsats i Jyllinge, Roskilde Kommune. Foto: Anders Ole Olsen.





Stormflod 2017. Foto: Kim Rune/Jysk Fynske Medier/Ritzau Scanpix.

Digital understøttelse

Digital understøttelse af informationsflow og kommunikation med spontanfrivillige kan forbedre samspillet mellem professionelle og borgere. Det anvendes i vidt omfang i Røde Kors Parat, Team Österreich, Ready2Help og Trygfondens Hjerteløberordning. Digitale platforme giver de professionelle muligheden for at påvirke de spontanfrivilliges initiativer mere effektivt og tidligere i indsatsen end ellers.

Muligheden for at samarbejde både i indsatsområdet og online betyder, at de forskellige organisationsformer, altså etablerede, mobiliserende, forlængende og opstående organisationers muligheder, kan kombineres (Schmidt et al., 2017, p. 2) og dermed styrke muligheden for, at spontanfrivillige og professionelle kan samarbejde. Det betyder f.eks., at etablerede organisationer som Nederlandsk Røde Kors gennem platforme som Ready2Help¹ kan optræde som både mobiliserende og forlængende organi-

sation og derved anvende digitale platforme til at organisere den opstående frivillighed, der særligt viser sig i de tidlige faser af en katastrofe (Schmidt et al., 2017, p. 7).

Sociale medier kan være et redskab, der formidler kontakten mellem behovet for hjælp og de tililende spontanfrivillige, hvorved der kan komme en vis styring på den samling af tililende hjælpere (konvergens), der er på skadestedet eller på specifikke steder i katastrofeområdet (Albris, 2017). På den måde kan trængsel og overbelastning af infrastruktur undgås, og hjælpen kan dirigeres derhen, hvor der er behov for hjælp. Det er ikke et nyt fænomen, at tililende hjælpere samles på skadestedet og organiserer sig i forhold til opgaven, men sociale medier er et redskab, der ændrer dynamikken i den proces, idet der nu både er en interaktion i katastrofeområdet og online, hvor folk uden for katastrofeområdet, og folk, der ikke er invol-

¹Ready2Help er en digital platform, hvor borgere kan registrere, at de er interesserede i at være frivillige i en krisesituation. Hvis/når behovet opstår, kontaktes borgerne så via mail, sms eller automatiske opkald og spørges, om de kan hjælpe med en nærmere defineret opgave. Det er således borgerne selv, der afgør, om de kan bidrage til opgaven. Erfaringsmæssigt er det cirka 10% af de registrerede borgere, der står til rådighed for en indsats (Schmidt et al., 2017, p.4).



veret i katastrofehjælpen, også kan indgå i interaktionen sammen med de tililende hjælpere og de involverede myndigheder og organisationer. Når der er interaktion både online og i katastrofeområdet kan det, der sker i katastrofeområdet blive påvirket af det, der sker online (Albris, 2017, p. 7). Sagt på en anden måde, så kan den beredskabsfaglige indsats både på ulykkesstedet og online blive en del af for eksempel politiske diskussioner, som påvirker indsatsen. Den beredskabsfaglige respons ift. en ulykke eller en katastrofe er altså ikke i samme omfang som tidligere begrænset til ulykkesstedet, og dialog med borgerne, der giver dem en forståelse for det beredskabsfaglige arbejde er, altså blevet endnu vigtigere.

New Zealandske Student Volunteer Army inoverede i anvendelsen af især sociale medier og fandt en effektiv løsning til registrering og hjemsendelse (check in og check ud) af spontanfrivillige ved at anvende sms beskeder frem for at anvende papirblanketter som myndighederne gjorde. Forskellen var, at papirblanketterne forudsatte, at folk mødte op, hvorefter der var ventetid på at blive briefet og indsat, hvorimod Student Volunteer Army kunne kommunikere mere effektivt om opgaver og tidspunkter og kunne foretage en mere effektiv registrering

af, hvem der var indsat, ved at registrere folks mobilnumre og modtage en sms fra dem, når de forlod området igen (Carlton & Mills, 2017).

En anden mulighed er en crowdsourcing model for spontanfrivillighed i katastrofesituationer, hvor der anvendes digitale skærme i indsatsområderne, som kan informere om, hvor der er behov for hjælp og til hvilke opgaver (Ludwig et al., 2017). På den måde er informationen nemt tilgængelig i indsatsområdet, så spontanfrivillige, der søger derhen for at hjælpe, har adgang til den uden nødvendigvis at skulle kende en bestemt hjemmeside eller en bestemt gruppe på sociale medier, for at få kendskab til opgaverne. Systemet kan drives af digitalt frivillige, der så faciliterer spontanfrivilliges indsats i det skaderamte område. Ideen med at opstille skærme i indsatsområdet er, at man er sikker på at få informationer frem til de spontanfrivillige der er til stede, også selv om de ikke har internetadgang. Forslaget bygger på en grundforståelse af, at myndighederne skal søge at overbevise borgerne om at følge deres instruktioner frem for at søge at befale over borgernes indsats. Samtidig lader det folk selv afgøre, om de har de specifikke kompetencer, som efterlyses på en bestemt opgave.

Mobilisering og registrering

Borgere handler, som de finder det fornuftigt, i katastrofesituationer. Der kan, på flere måder, være god grund til at involvere dem og deres handlekraft i den professionelle indsats. De skal så at sige mobiliseres til at bidrage til den professionelle beredskabsfaglige indsats.

De professionelles mål med at involvere spontanfrivillige i en beredskabsfaglig indsats kan både være at gennemføre en bedre indsats end den, de etablerede organisationer kan gennemføre alene, og det kan være at ændre spontanfrivilliges uafhængige handling til en supplerende eller en integreret handling. Med andre ord er målet at ændre de spontanfrivilliges indsats fra de opgaver, de umiddelbart tager fat på, til noget, der er mere professionelt meningsfuldt (se afsnittet om spontanfrivilliges bevæggrunde ovenfor). Det kan altså både være et aktivt tilvalg fra de professionelles side ("lad os få mobiliseret borgerne"), og en nødvendighed ("vi må

få borgernes handlinger ændret til noget professionelt meningsfuldt").

I begge situationer har de professionelle behov for at vide, hvem de har med at gøre, altså hvem de sætter i arbejde, og også behov for at kunne anvende de spontanfrivilliges kompetencer målrettet ift. de opgaver, der skal løses.

Det betyder, at de professionelle ideelt set ønsker at kende de spontanfrivillige på forhånd og at have registreret og organiseret de spontanfrivillige på forhånd. Dette er naturligvis et paradoks, da ønsket er at tage spontaniteten ud af spontanfrivilligheden, eller med andre ord at have professionaliseret de uprofessionelle borgere, før de handler spontant. Afhængig af hvordan det gribes an, er der forskellige erfaringer med det, og der er forskellige fordele og ulemper ved at forsøge at registrere spontanfrivillige på forhånd, som det fremgår af tabel 4. Det er altså et pro-

Fordele og ulemper ved at søge at præregistrere spontanfrivillige

Fordele	Ulemper
• Spontanfrivillige er ikke helt fremmede for de professionelle, når de møder op til en indsats. • Man kan fremsøge personer med bestemte kompetencer i en database over præregistrerede mulige spontanfrivillige. • Borgere har mulighed for at angive, at de ønsker at hjælpe i akutte indsatser og dermed få adgang til professionelt relevante opgaver i indsatsen. • Et præ-registreringssystem, der er i drift i hverdagen til andre formål, kan også anvendes i indsatssituationer. Det sikrer, at systemet virker, og at der er rutine i at betjene det.	• Præregistrerede data skal anvendes, hvis ikke det skal virke omsonst at have præregistreret sig. • Der kan opbygges en overdreven forventning blandt de professionelle til muligheden for at mobilisere bestemte kompetencer. • Borgere kan have en overdreven forventning til at blive aktiveret til akutte indsatser på baggrund af deres præregistrering. • Driften af præregistreringssystemet imellem indsatser er strengt taget en omkostning, som der ikke kommer noget udbytte af. • Driften af et præregistreringssystem kan kræve betydelige ressourcer, både til infrastruktur og til vedligeholdelse af data.

Tabel 4 Præregistrering af potentielle spontanfrivillige kan fremme en indsats, men det er ikke uproblematisk eller omkostningsfrit.

fessionelt dilemma, om man skal forsøge at præregistrere borgere som spontanfrivillige.

Hvis man kunne forudse, hvem der ville være spontanfrivillige, og have registreret dem, ville der være en række fordele ved det, men, strengt taget, ved man ikke, hvem der vil være spontanfrivillige i en given situation.

Hvis man har de nødvendige ressourcer, kan man søge at registrere folk, der ønsker at hjælpe allerede i hverdagen, hvor der ikke er indtruffet nogen hændelse. Det giver mulighed for at registrere en lang række informationer om deres kompetencer, som man forventer at få brug for. Når der så opstår et behov, kommunikerer man opgaven til de registrerede borgere og afventer, at nogen af dem melder sig til den. Det samme system kan også anvendes til registrering af spontanfrivillige i en akut situation, men det kræver, at man begrænser det antal variable, man registrerer, til det absolut nødvendige i situationen for at undgå at "kvæle" spontanfrivilligheden i administration.

Hvis man derimod i en akut hændelse søger at registrere mange oplysninger, som man eventuelt vil kunne bruge i en anden hændelse, vil forsøget på at involvere de spontanfrivillige slå fejl, da det vil være uforståeligt for folk, hvorfor de skal forsinkes af at registrere åbenlyst overflødige data. Man skal altså skelne mellem de grundlæggende nødvendige informationer og øvrige informationer. Hvis man i en akut situation har et specifikt behov for helt særlige kompetencer, f.eks. sproglige, kan man naturligvis anvende registreringen til at finde folk med disse kompetencer. Man skal dog kun gøre det i de situationer, hvor man ved, at man specifikt får brug for oplysningerne, dvs. ved relativt planlagte indsatser.

Det er umuligt at forudse, hvilke kompetencer, man får brug for, før man kender opgaven, og der er eksempler på, at registrering af mange informationer ene og alene fører til store, uoverskuelige mængder data, som ikke kan anvendes til noget i praksis. Det er for eksempel oplevet i forbindelse med de svenske skovbrande i 2018, hvor det i nogle situationer blev forsøgt at bede

de spontanfrivillige angive, hvornår de stod til rådighed for indsats. Erfaringen er, at det er en oplysning, der bliver forældet, lige så hurtigt som den er registreret – folks planer ændrer sig ganske enkelt. Indsamlingen af denne type oplysninger kan også meget nemt føre til forsøg på at mobilisere nøjagtig det antal personer, man mener at have brug for, men det slår oftest fejl, da spontanfrivillige er drevet af, at de kan se, at de kan gøre en konkret forskel, og det er selvfølgelig svært at ramme et præcist antal mennesker, der også kan se, at de vil kunne bidrage effektivt til lige præcis denne opgave. Effekten af mobilisering i det Nederlandske Ready2Help er omtrent 10% fremmøde (Schmidt et al., 2017). Selv, hvis man tager højde for den forventede effekt af mobiliseringen, risikerer man på den anden side set at stå med et alt for stort antal frivillige i forhold til opgaven, hvis nu effekten i forhold til lige præcis den opgave, eller på det tidspunkt, er bedre end forventet.

Det er også en udfordring at håndtere de mængder af data, der bliver genereret, hvis man spørger mange mennesker om mange oplysninger. Uanset at man kan anvende IT-systemer til at håndtere dataene, skal databasen stadig anvendes af professionelle for at have nogen værdi. Præregistrering er altså en investering, som både koster etablering og vedligeholdelse af IT-systemer og arbejdskraft uden nødvendigvis at gavne indsatsen.

Den enkle løsning på dilemmaet "præregistrering eller ej" er at undlade at registrere mængder af data og ganske enkelt fortælle de mulige spontanfrivillige, hvilke opgaver, man har behov for hjælp med, beskrevet så udtømmende som muligt for at lade de spontanfrivillige selv vurdere, om de kan give et relevant bidrag. En anden mulighed er at lade folk (frivilligt) registrere en række oplysninger på en mobiliseringsliste på forhånd og så anvende de data til at fremsøge de personer, man vil kontakte med en konkret opgave, hvorefter de så selv vurderer, om de er de rigtige til at løse den opgave, og om de kan på det aktuelle tidspunkt. Hvis der er flere frivilli-

ge til rådighed, end der er nødvendige til at løse opgaven, kan opgaven f.eks. tildeles efter "først til mølle" princippet. Trygfondens Hjerteløber ordning er et eksempel på en digital registrering, som kan håndtere den situation.

At lade de mulige spontanfrivillige selv vurdere, om de kan give et relevant bidrag til en opgave, er i tråd med, at Grubb et al. (2022, p. 68) er kommet frem til, at det er en væsentlig del af den indledende rekruttering af frivillige i sociale organisationer, at den frivillige kan se sig selv i opgaven og har en positiv forventning til at kunne bidrage til den. De frivillige trækker ofte på egne erfaringer, når de vurderer, om de kan bidrage med noget positivt (Grubb et al., 2022, p. 71), så det er rimeligt at forvente, at spontanfrivilliges egen vurdering af, om de kan bidrage til en opgave, er et kvalificeret bud. Det kræver selvfølgelig, at den professionelle beredskabsorganisation er konkret og tydelig i beskrivelsen af opgaven, så de potentielle spontanfrivillige kan se, hvordan deres ønsker og erfaringer matcher behovet (Grubb et al., 2022, p. 74).

Den elektroniske registrering kan også omfatte en "selvscreening", hvor man bliver stillet forskellige spørgsmål, der viser, om det er relevant, at man bidrager til indsatsen, så man allerede ved denne kontakt kan påbegynde den nødvendige screening (Drews et al., 2021, p. 863).

Team Österreich er et eksempel på en organisation, der foretager præ-registrering på en lang række variable (frivilligt oplyste data), som har udviklet sig i løbet af Team Österreichs eksistens, dvs. siden 2007. Dataene vedrører de frivilliges kompetencer og anvendes til mobilisering. For at vedligeholde disse data, og registreringen i det hele taget, har Team Österreich en procedure med at kontakte medlemmerne hvert år på deres fødselsdag. Der er afsat to medarbejdere (værnepligtige) til denne opgave.

Ved præregistrering af spontanfrivillige må man altså ikke overdrive datamængden, medmindre man har mulighed for at sætte betydelige personelressourcer af til at vedligeholde data. Det taler dog for præregistrering, at første led i screeningen af en spontanfrivillig kan understøttes digitalt, hvis man søger specifikke kompetencer hos den frivillige – dvs. man beder den spontanfrivillige registrere kompetencen, hvorefter oplysningerne kan bruges til at mobilisere borgere med de nødvendige kompetencer, f.eks. hvis man særligt ønsker sprogfærdigheder eller andre specifikke kompetencer. Dette kan dog føre til, at man indsamler for mange oplysninger, idet borgerne naturligvis vil forvente, at de oplysninger, de har afgivet, anvendes af myndigheden. Dvs. digital screening kan bedst foretages i de situationer, hvor der er tale om forberedte indsatser eller et lille antal frivillige.

Figur 9 Illustration fra filmen Sådan hjælper du under en katastrofe som findes på www.spontanfrivillighed.dk.



Del 2

Operativ praksis

Integration af spontanfrivillige i beredskabsfaglige indsatser

Del 2 giver konkrete retningslinjer for integration af spontanfrivillige i beredskabsindsatser.

Det skal være:

- ligetil
- ufarligt
- uforpligtende ud over opgaven
- meningsfuldt
- og gøre en synlig forskel

- at være frivillig.

Man skal kunne møde op, få en opgave, udføre den (evt. blive transporteret til og fra) og gå hjem igen.

Først behandles de professionelles forberedelse af indsats med spontanfrivillige, dernæst, hvordan de professionelle kan "række ud" og overvinde den professionelle barriere mellem professionelle og spontanfrivillige. Derefter behandles den konkrete involvering af spontanfrivillige med vægt på "onboarding", dvs. de konkrete aktiviteter, hvor de spontanfrivillige bliver en del af den professionelle indsats.

Forberedelse af indsats

I dette kapitel gennemgår vi de emner, der skal overvejes, inden de professionelle begynder at kommunikere med spontanfrivillige.

Det skal være:

- ligetil
- ufarligt
- uforpligtende ud over opgaven
- meningsfuldt
- og gøre en synlig forskel

- at være frivillig. Man skal kunne møde op, få en opgave, udføre den (evt. blive transporteret til og fra) og gå hjem igen.

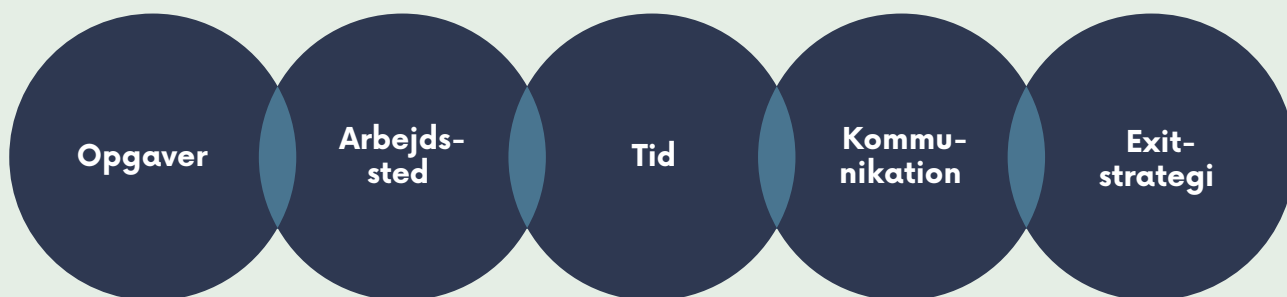
Spontanfrivillige kan være til stede på indsatsstedet og have igangsat en indsats, før den professionelle respons ankommer. I det tilfælde bør de professionelle tage udgangspunkt i den indsats, der allerede er iværksat, og overveje, om de spontanfrivilliges indsats skal fortsættes eller ej. Dette skal de professionelle organisationer have opsat klare retningslinjer for, så personalet ved, hvilke muligheder de har.

Hvis man overvejer at opfordre spontanfrivillige til at bidrage til indsatsen, bør man overveje en række ting (figur 10):

- Hvilke opgaver skal de løse?
- Hvor skal de arbejde?
- Hvornår skal de arbejde?
- Hvordan kommunikerer man med de spontanfrivillige og vejleder deres indsats?
- Exitstrategi: hvordan skal de spontanfrivillige hjemsendes og debriefes?

Hvis man overvejer at opfordre spontanfrivillige til at bidrage til indsatsen, bør man overveje en række ting:

- Hvilke opgaver skal de løse?
- Hvor skal de arbejde?
- Hvornår skal de arbejde?
- Hvordan kommunikerer man med de spontanfrivillige og vejleder deres indsats?
- Exitstrategi: hvordan skal de spontanfrivillige hjemsendes og debriefes?



Figur 10 Overvejelser om indsats med spontanfrivillige.

Hvilke opgaver skal de løse?

Opgaverne skal naturligvis identificeres og beskrives, så de spontanfrivillige kan forholde sig til dem. I denne proces indgår den personsikkerhedsmæssige vurdering af opgaverne, herunder evt. behov for personlige værnemidler. Hvis der er behov for værnemidler (arbejdshandsker, høreværn, sikkerhedsbriller, varmt tøj til at færdes udendørs i dårligt vejr eller andet), skal man overveje, om man kan udlevere dem til de spontanfrivillige, eller man skal kommunikere, at det er nødvendigt, at de medbringer noget selv.

Den simpleste måde at matche spontanfrivillige med opgaverne er at kommunikere, hvilke

opgaver, man ønsker hjælp til, og så lade de spontanfrivillige selv vurdere, om de er i stand til at løse dem.

Den simpleste måde at matche spontanfrivillige med opgaverne er at kommunikere, hvilke opgaver, man ønsker hjælp til, og så lade de spontanfrivillige selv vurdere, om de er i stand til at løse dem.



Hvor skal de arbejde?

De opgaver, som de professionelle opfordrer spontanfrivillige til at hjælpe med, skal ligge uden for fareområdet og i en afstand af fareområdet, som er afstemt med farens mulige udbredelse, hvis ulykken skulle udvikle sig yderligere.



Figur 11 Et arbejdssted, hvor der fyldes sandsække. Arbejdsstedet kan placeres i et sikkert område, og arbejdet kan, hvis varslingen er tidlig nok, gennemføres, før der indtræffer nogen fare ifm. hændelsen. Foto: Peter Leth-Larsen Jysk Fynske Medier/Ritzau Scanpix.

I indsatser, hvor der er et fareområde, dvs. et område, hvor det kun er uddannet redningspersonel med professionelt udstyr og værnemidler der kan færdes, skal man naturligvis ikke sende spontanfrivillige ind i fareområdet. De vil jo være i overhængende fare for at komme til skade, for så at skulle reddes af de professionelle.

Hvor tæt ved fareområdet spontanfrivillige kan hjælpe, f.eks. lige uden for en sammenstyrtningsstruet bygning, eller om de skal have tildelt opgaver endnu længere væk, afhænger af en konkret vurdering af indsatsens behov og de personsikkerhedsmæssige forhold, ligesom alt andet indsatsplanlægning. Et eksempel på en opgave, der løses på god afstand af det egentlige indsatssted i forbindelse med en oversvømmelsesindsats, er at oprette en arbejdsplads, hvor der fyldes sandsække for så at fragte dem til indsatsstedet med lastbiler. I det tilfælde kan det

Hvor tæt ved fareområdet spontanfrivillige kan hjælpe, f.eks. lige uden for en sammenstyrtningsstruet bygning, eller om de skal have tildelt opgaver endnu længere væk, afhænger af en konkret vurdering af indsatsens behov og de personsikkerhedsmæssige forhold, ligesom alt andet indsatsplanlægning.

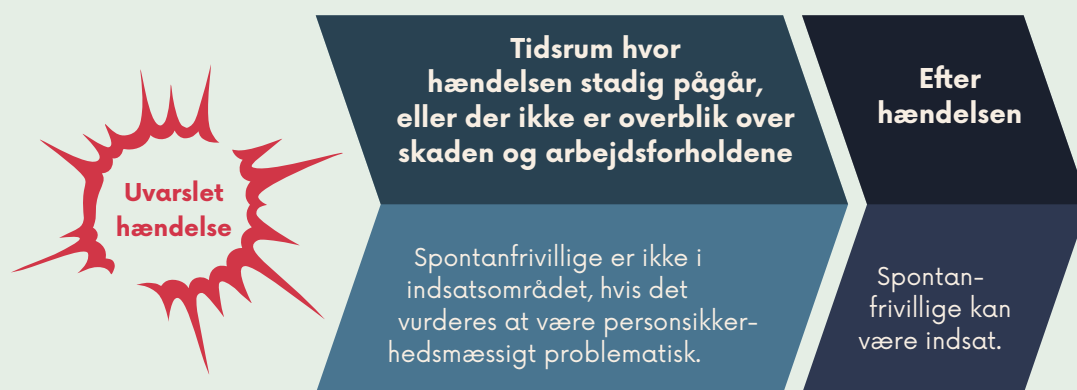
både være relevant med spontanfrivillige, der hvor sandsækkene fyldes, og muligvis også i indsatsområdet for at udlægge sandsækkene – hvis altså indsatsforholdene tillader at spontanfrivillige arbejder i indsatsområdet.

Hvornår skal de arbejde?

Ligesom der kan være områder (fareområder), hvor spontanfrivillige ikke skal arbejde, kan der være tidsrum, hvor spontanfrivillige ikke skal arbejde på et ulykkessted.



Figur 12 Ved en varslet hændelse kan det være meningsfuldt at involvere spontanfrivillige i indsatsen før og efter hændelsen, mens der kan være et tidsrum, hvor man ikke ønsker spontanfrivillige i det mulige fareområde.



Figur 13 Efter en pludseligt opstået hændelse kan der være et tidsrum, hvor der ikke er overblik over de personsikkerhedsmæssige forhold, og de professionelle derfor ikke kan involvere spontanfrivillige i indsatsen.



Figur 14 Illustration fra filmen *Sådan hjælper du under en katastrofe* som findes på www.spontanfrivillighed.dk.

Ved en pludseligt opstået hændelse kan der være et tidsrum, hvor de professionelle ikke umiddelbart ønsker at indsætte spontanfrivillige. Det kan være, man afventer, at der er foretaget en rekognoscering og risikobedømmelse og måske afhjælper farerne gennem f.eks. afstivning af skadede bygninger eller lænsning af oversvømmede områder, før man vælger at lade spontanfrivillige bidrage til indsatsen ved at sende dem ind i området.

Hvis der er tale om en varslet hændelse, som en stormflod, kan det være meningsfuldt at involvere spontanfrivillige i det akutte forberedelsesarbejde, før hændelsen egentlig indtræffer, hvorimod man ikke ønsker, at der er spontanfrivillige til stede i det potentielle fareområde i det tidsrum, hvor hændelsen pågår, fordi man frygter en hurtig udvikling af hændelsen, hvis f.eks. et dige giver efter. Efter hændelsen, altså når den personsikkerhedsmæssige risiko er drevet over, kan det igen være meningsfuldt at indsætte spontanfrivillige.

Kommunikation og vejledning

Det skal overvejes, hvordan de spontanfrivilli-

ges indsats skal ledes, herunder hvordan man kommunikerer med dem, mens de er indsat, og det skal sikres, at de spontanfrivillige får den nødvendige, dvs. tilstrækkelige og passende, men ikke overdrevne instruktion og vejledning for at løse opgaverne.

Det skal sikres, at der er tilstrækkelig med ledelseskapa- citet, og at det er den rigtige type ledere (eller kontaktpersoner, hvis de spontanfrivillige organiserer sig selv), så indsatsen ikke ophører, fordi de spontanfrivillige ikke kan identificere sig med lederen eller forstå vedkommende, hvis han eller hun bruger meget fagsprog og faglig jargon.

Exitstrategi: hvordan skal de spontanfrivillige hjemsendes og debriefes?

Allerede når det besluttes at samarbejde med spontanfrivillige om en given opgave, skal det planlægges, hvordan indsatsen afsluttes. Det omfatter blandt andet, at man har en plan for, hvordan man vil hjemsende og debriefe de spontanfrivillige. De behov, man har for at kunne komme i kontakt med de spontanfrivillige efterfølgende, skal tilgodeses i den registrering, man foretager.



Det skal sikres, at der er tilstrækkelig med ledelseskapa- citet, og at det er den rigtige type ledere (eller kontaktpersoner, hvis de spontanfrivillige organiserer sig selv), så indsatsen ikke ophører, fordi de spontanfrivillige ikke kan identificere sig med lederen eller forstå vedkommende, hvis han eller hun bruger meget fagsprog og faglig jargon.

Den professionelles fem trin til involvering af spontanfrivillige

Når professionelle beredskabsmyndigheder og organisationer skal involvere spontanfrivillige, er der fem trin, de skal tage højde for:

- Tillid
- Mål
- Prioritering
- Konkrete opgaver
- Involvering

PRIORITERING

De professionelle skal *prioritere indsatsen*, så der bliver fastlagt en professionelt holdbar plan og rækkefølge for indsatsens tiltag. Prioriteringen skal kommunikeres og forklares til de potentielle spontanfrivillige.

OPGAVER

De professionelle skal *udpege konkrete opgaver*, som spontanfrivillige kan hjælpe med,



Figur 15 Professionelles fem trin til involvering af spontanfrivillige.

TILLID

Der skal etableres *tillid* mellem de professionelle og de spontanfrivillige. Det er dels de professionelle, der skal vise tillid til, at ikke-professionelle spontanfrivillige vil lytte til professionel argumentation og følge de beslutninger, de professionelles overvejelser fører til. Det kan være en hjælp, at den professionelle organisations topledelse og politiske ledere aktivt opfordrer borgerne til at have tillid til de professionelle og italesætter de professionelle myndigheders tillid til borgerne.

MÅL

De professionelle skal fastsætte *mål med indsatsen* og kommunikere dem til de potentielle spontanfrivillige.

og angive tid, sted, behov for udstyr, forventet varighed mv. Opgaverne skal kommunikeres så klart som muligt til de potentielle spontanfrivillige, som derefter kan foretage en "selv-screening" af, om de mener, de er i stand til at bidrage til den opgave.

INVOLVERING

Hvis og når der dukker spontanfrivillige op for at hjælpe med en opgave, så er der en *involveringsproces* bestående af onboarding, indsættelse, debriefing og hjemsendelse, som de professionelle og spontanfrivillige skal afvikle sammen. Denne involveringsproces gennemgås i detaljer i de næste kapitel.

Involvering

I samspillet mellem den organisation, der har ansvaret for indsatsen, hvad enten det er en myndighed, entreprenør eller civilsamfundsorganisation, og den/de spontanfrivillige, er der både behov for en teknologisk understøttelse, der gør samspillet nemt, og for personlig kontakt. Den personlige kontakt understreger, at den spontanfrivilliges bidrag er en del af en organiseret indsats og giver en mulighed for at tage hånd om den spontanfrivilliges reaktioner på oplevelserne i indsatsen. Sagt på en anden måde, teknologisk understøttelse skal gøre det nemt at være frivillig, personlig kontakt skal gøre det inkluderende at være frivillig.

”

Teknologisk understøttelse skal gøre det nemt at være frivillig, personlig kontakt skal gøre det inkluderende at være frivillig.

Der skal etableres en kontaktflade mellem de spontanfrivillige borgere og de professionelle myndigheder og organisationer. Kontaktfladen skal dække alle dele af borgerens bidrag til den akutte indsats og kan være både personlig og digital interaktion via hjemmesider, sociale medier mv. Personlig kontakt betyder, at professionelt personale møder de spontanfrivillige, enten på arbejdsstedet/modtagecentret eller på telefon, mail mv., og digital interaktion er f.eks. online registrering og automatisk genererede mails om mulige opgaver, man kan bidrage til som spontanfrivillig.

Kontakten består af fire elementer (se figur 16 nedenfor), der beskrives nærmere nedenfor under overskrifterne:

- Onboarding
- Debriefing
- Indsættelse
- Hjemsendelse

Nogle af elementerne kan foretages i et kontaktpunkt (et "modtagecenter" eller en "informationspost"), og andre kan foretages digitalt. Den digitale understøttelse skal være fleksibel, så den kan anvendes, som det passer til forholdene.

Kontakten mellem de professionelle og spontanfrivillige skal være fleksibel, så den kan foregå et centralt sted, hvor de spontanfrivillige indsættes fra, eller decentralt på indsatsens forskellige arbejdssteder, hvor de spontanfrivillige henvender sig. De ansvarlige professionelle skal altså kunne skalere modtagelsen, så den både kan være en enkelt person, der modtager spontanfrivillige på et arbejdssted, og være et større modtagecenter, hvor man har kapacitet til at modtage mange spontanfrivillige på kort tid. Den teknologiske understøttelse af kontakten mellem professionelle og spontanfrivillige skal understøtte begge muligheder.

Professionelle aktører skal koordinere og samarbejde om kontakten til spontanfrivillige. Det er vigtigt, at organisationer, der ønsker at ind-

”

Kontakten mellem de professionelle og spontanfrivillige skal være fleksibel, så den kan foregå et centralt sted, hvor de spontanfrivillige indsættes fra, eller decentralt på indsatsens forskellige arbejdssteder.

drage spontanfrivillige, samarbejder, så de ikke kommer i en u hensigtsmæssig konkurrence om de spontanfrivillige. Ellers risikerer man at spille kræfter på at konkurrere om de spontanfrivillige eller skabe forvirring med forskellige budskaber, som f.eks. det modstridende budskab "der er/er ikke behov for flere frivillige" fra forskellige organisationer.

Onboarding

Indsættelse

Debriefing

Hjemsendelse

Figur 16 De fire elementer i den spontanfrivilliges kontakt med de professionelle.

Onboarding

Onboarding omfatter:

- personlig modtagelse
- registrering
- briefing og gensidig forventningsafstemning
- kvalificering
- udrustning

Centralt i onboarding er den personlige modtagelse og individuelle behandling, hvad enten det er på arbejdsstedet, telefonisk eller andet.

Målet med onboarding aktiviteterne er at skabe tillid og en "psykologisk kontrakt", hvor pligter, rettigheder og muligheder afstemmes, og hvor der etableres en loyalitet overfor de mål og prioriteter, som den professionelle indsats har.

Interaktionerne foregår ikke nødvendigvis i en bestemt rækkefølge med modtagelse og registrering som det første, selvom det ville være logisk at starte med at vide, hvem, man har med at gøre, før man gør andet. Men i praksis er der flere spor, man kan komme igennem som spontanfrivillig. En spontanfrivillig kan f.eks.



Figur 17 Personlig modtagelse er omdrejningspunktet for onboarding af spontanfrivillige.



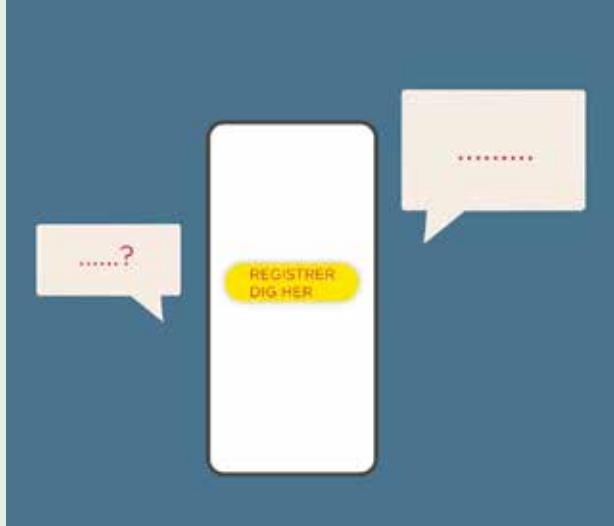
personlig modtagelse er centralt for onboarding

starte med at møde op, hvorefter vedkommende bliver bedt om at registrere sig, når det er afklaret, at vedkommende kan bidrage, dvs. efter briefing og forventningsafstemning, eller vedkommende kan registrere sig online hjemmefra/på vej til indsatsstedet inden briefing og gensidig forventningsafstemning. Ligesådan kan kvalificering i et vist omfang være digitalt understøttet og dermed foregå hjemmefra/på vej til indsatsstedet.

Personlig modtagelse

Modtagelsen skal være personlig for at understrege, at den spontanfrivilliges bidrag er vigtigt for indsatsen og dermed sikre "onboarding", så den spontanfrivillige indgår i den koordinerede professionelle indsats i modsætning til at opleve, at vedkommende selv skal finde en meningsfuld opgave. Det er her, den spontanfrivillige inviteres ind på de professionelle arbejdssted som en del af den professionelle opgaveløsning, og initiativet er hos de professionelle (lønnede såvel som ulønnede), da det er de professionelle, der har bedst mulighed for at vurdere indsatsens prioriteter og personsikkerhedsforholdene.

Personlig modtagelse kan være på arbejdsstedet, ved et orienteringsmøde eller telefonisk. Telefonisk kontakt gennem et callcenter i første omgang er f.eks. hensigtsmæssigt i en situation, hvor spontanfrivillige kommer til fra et større opland. Her kan et callcenter bidrage til at få foretaget den gensidige forventningsafstemning så tidligt, at en borger, der ikke har reel mulighed for at bidrage til indsatsen, er blevet afvist allerede inden vedkommende har investeret rejsetid og penge i at komme frem til indsatsområdet. Kontakt via callcentret kan også sikre, at spontanfrivillige dirigeres derhen, hvor der er opgaver til dem, så de ikke først investerer rejsetid og penge i at komme frem til en anden del af indsatsen end der, hvor der er behov for deres bidrag. For eksempel anvend-



Figur 18 Illustration fra filmen *Sådan hjælper du under en katastrofe* som findes på www.spontanfrivillighed.dk.

tes et callcenter i forbindelse med indsatsen efter olieforureningen i Grønsund i 2001 og Røde Kors Parat fungerer via et callcenter.

Registrering

Registrering skal være så simpel og effektiv som mulig og skal helst kunne foretages af den enkelte borger selv. Registrering kan foretages af en anden organisation end den, der skal indsætte de spontanfrivillige. Eksempelvis har Svensk Røde Kors en opgave med at registrere spontanfrivillige (digitalt) og, under de rette

Opsummerende kan det siges, at forudgående registrering skal være generel, og ikke i forhold til bestemte opgaver på bestemte tidspunkter. Registrering på arbejdsstedet skal være så simpel som muligt og kun kræve de absolut nødvendige oplysninger.

”

omstændigheder, sende dem frem til et indsatsområde, hvor de så modtages og indsættes af f.eks. en myndighed.

En evt. forudgående registrering skal være generel og ikke specifik på en bestemt indsats i et bestemt tidsrum. Registrering kan f.eks. omfatte navn og kontaktinformation, herunder på pårørende, og man kan overveje, om screenings spørgsmål skal indgå i en online registrering, for at starte screeningen allerede dér – men det kræver at den professionelle, der foretager forventningsafstemning, anvender de indtastede informationer, så den spontanfrivillige ikke oplever at skulle gentage de samme procedurer flere gange.

Det kan være en fordel for de ansvarlige professionelle myndigheder og organisationer også at registrere dem, der ikke involveres i indsatsen, altså dem, der ønsker at hjælpe, men afvises. Dels vil man kunne forsøge at mobilisere dem, hvis der bliver behov, og dels vil man kunne udlede noget om, hvordan borgerne ser problemstillingen og reagere på nogle udækkede behov, f.eks. for tryghedsskabende indsats ifm. den psykosociale indsats. Men man skal naturligvis overveje, at man ikke skal belaste hverken indsatsen eller de potentielle spontanfrivillige ved at indsamle data, som ikke tjener noget sagligt formål.

Opsummerende kan det siges, at forudgående registrering skal være generel, og ikke i forhold til bestemte opgaver på bestemte tidspunkter. Registrering på arbejdsstedet skal være så simpel som muligt og kun kræve de absolut nødvendige oplysninger.

Briefing og gensidig forventningsafstemning

Briefing kan i meget vidt omfang understøttes digitalt, f.eks. kommunikation gennem medier/ sociale medier og f.eks. offentlige displays, der orienterer om, hvilke opgaver, der skal løses hvornår, og hvad man skal være opmærksom på i den sammenhæng, sikkerhedsmæssigt mv. En anden mulighed er at holde et informationsmøde til briefing af spontanfrivillige.

En del af briefing og gensidig forventningsafstemning er at oplyse de spontanfrivillige om, hvilke opgaver, der er at løse, hvordan og af hvem man er ansat som frivillig, og hvilket grundlag man arbejder på. Det kan være det mandat organisationen har som myndighed eller civilsamfundsorganisation, hvem der har bedt organisationen påtage sig opgaven, og hvilket værdisæt man arbejder på. Svensk Røde Kors anvender deres laveste niveau af frivilliguddannelse, et 30-minutters online kursus, som adgangsgiver for spontanfrivillige, dvs. en spontanfrivillig bliver bedt om at gennemføre det samme korte introduktionskursus som alle

andre frivillige i Svensk Røde Kors, før de bliver involveret i opgaver. Det kan naturligvis kun lade sig gøre, fordi kurset er tilrettelagt som et helt kort online kursus.

Forventningsafstemningen kan f.eks. gennemføres som et interview, der omfatter interviewspørgsmål, der er overvejet forud. Det skal blandt andet overvejes, hvad der kan udelukke folk fra at deltage i indsatsen.

"Hvorfor vil du hjælpe?" er et centralt spørgsmål, der kan bidrage til at afklare, om tilfældige spontanfrivillige ønsker at hjælpe af uhensigtsmæssige eller usaglige årsager. Usaglige årsager kan f.eks. være, at det frivillige arbejde ses som en måde at udnytte ofrene til politisk eller anden agitation eller andet, hvor det ulige magtforhold mellem offer og hjælper misbruges og kompromitterer ofrets værdighed.

Andre spørgsmål, der kan anvendes til at screene den spontanfrivillige, er f.eks.:

- har du arbejdet frivilligt med noget

lignende før?

- hvad vil du gerne hjælpe med?
- hvad er du god til?

Intervieweren skal være opmærksom på manglende sammenhæng i svarene, der kan være tegn på et dårligt match mellem den spontanfrivilliges bevæggrunde, forventninger og de konkrete opgaver, der skal løses. Der kan evt. anvendes et kontrolspørgsmål, der undersøger manglende sammenhænge og måske får afklaret problemstillingerne. Det kan f.eks. være spørgsmål, der nævner nogle af de konkrete ting, man kan bidrage til, som f.eks. opgaver, hvor der ikke er kontakt med de nødstedte. Det vil kunne afdække f.eks. et uhensigtsmæssigt ønske om eksponering blandt de nødstedte.

Vedrørende screening af kvalifikation ift. opgaven kan det være hensigtsmæssigt, at mobiliseringen af spontanfrivillige sker gennem forlængende eller mobiliserende organisationer, da disse givetvis har et forhåndskendskab til de



Figur 19 Informationsmøde for spontanfrivillige. Foto: Tilde Døssing Tornbjerg/Ritzau Scanpix.

mennesker, de mobiliserer. Forlængende organisationer er f.eks. idrætsforeninger, der bruger deres organisation til at løse nye opgaver i krisen ved at mobilisere deres medlemmer, mens mobiliserende organisationer er frivilligorganisationer, som er vant til at udvide med nye frivillige, når der opstår et behov.

Det kan vise sig i forventningsafstemningen, at spontanfrivillige ikke bør involveres i den aktuelle indsats. Det kan være, fordi vedkommende ikke er i stand til at udføre arbejdet, eller fordi vedkommende ikke kan/ønsker at arbejde inden for de rammer, der er for indsatsen. I givet fald skal vedkommende **afvises på en respektfuld måde**, f.eks. ved at henvise til andre former for frivilligt arbejde, som vedkommende kan bidrage med, enten aktuelt eller i en anden situation.

Kvalificering

Kvalificering kan ligesom de øvrige elementer i "onboarding" være både digital og personlig eller en kombination.

Det, der kan kaldes generel kvalificering, er nok mest egnet til det digitale format. Det kan f.eks. være en kortfattet tekst eller instruktionsfilm i registreringssystemet, måske suppleret af nogle kontrolspørgsmål. Det kan være tekst eller film, der forklarer, hvilke opgaver der skal løses, hvor og hvornår man skal arbejde, hvordan der kommunikeres med professionelle, og hvad exitstrategien er.

Den mere specifikke kvalificering skal nok i højere grad gøres på det enkelte arbejdssted, i modtagecentret eller et tilsvarende sted. Det kan være instruktion af den spontanfrivillige i den specifikke opgave, der skal løses (eksempelvis "der skal så meget sand i sandsækken, ellers duer den ikke", "når I banker på ved dør-til-dør gennemgang skal I præsentere jer som...").

Vær forberedt på at anvende flere kommunikationskanaler, f.eks. digitalt i registreringssystemet, skriftligt i form af brochurer eller instrukser og mundtligt på arbejdsstedet eller evt. over telefonen.



Figur 20 Spontanfrivillige kan f.eks. hjælpe med sortering og opmagasinering af donationer, mens kontakt med de nødstedte overlades til uddannet og trænet personale (lønnede og ulønnede). Foto: Jacob Schultz/Jysk Fynske Medier/Ritzau Scanpix.



Figur 21 Nogle opgaver, hvor der er kontakt med de nødstedte, kan løses af spontanfrivillige efter passende instruktion og vejledning. Foto: Jacob Ehrbahn/Politiken/Ritzau Scanpix.

Udstyr til spontanfrivillige

Relevant udrustning kan f.eks. være ID-kort eller anden markering, personlige værnemidler og relevant værktøj.

Det kan være en fordel, eller måske nødvendigt, at udlevere ID-kort eller anden identifikation til spontanfrivillige, eksempelvis for at give dem adgang til indsatsområdet, eller for at de kan legitimere sig overfor borgerne ved en dør-til-dør aktion.

ID-kort og lignende identifikation kan være et redskab til at styrke de spontanfrivilliges tilhørsforhold til den professionelle indsats og andre borgeres tillid til den spontanfrivillige, men det bør naturligvis hænge sammen med en instruktion om, hvad man kan anvende identifikationen til, f.eks. så man ikke giver de spontanfrivillige indtryk af, at de har en myndighed, som de ikke besidder.

Alle skal have relevante personlige værnemidler til den opgave, de udfører. Dette har både

”

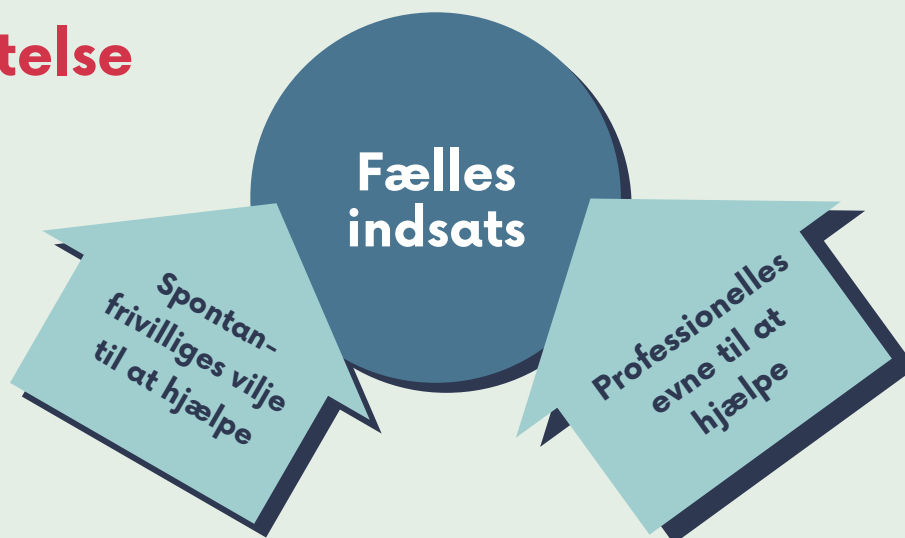
Alle skal have relevante personlige værnemidler til den opgave, de udfører. Dette har både betydning for, hvilke opgaver man involverer spontanfrivillige i, og for, hvilke værnemidler man fremskaffer til de spontanfrivillige, med mindre man opfordrer dem til at medbringe egne værnemidler.

betydning for, hvilke opgaver man involverer spontanfrivillige i, og for, hvilke værnemidler man fremskaffer til de spontanfrivillige, med mindre man opfordrer dem til at medbringe egne værnemidler.

Det kan være nødvendigt at søge en afklaring med relevante myndigheder om spontanfrivilliges udrustningsbehov ift. de opgaver, de involveres i. F.eks. var Arbejdstilsynet involveret i at vurdere behovet for personligt beskyttelsesudstyr til indsatte borgere ved olieforureningen i Grønsund 2001.

Udrustning kan også være udlevering af værktøj til de opgaver, der skal løses, især hvis de professionelle har forberedt dette, så de har værktøj til spontanfrivillige, det kan f.eks. være et lager af skovle, spande, sækkevogne eller, hvad man forventer at skulle bruge til den opgave, man planlægger at involvere spontanfrivillige i.

Indsættelse



Figur 22 De spontanfrivilliges vilje til at hjælpe skal kombineres med de professionelles evne til at hjælpe.

Der skal skabes plads til at spontanfrivillige organiserer sig selv ift. opgaven og indgår i indsatsen sammen med andre, der har omtrent samme vilkår for arbejdet som dem selv. De spontanfrivilliges vilje til at hjælpe skal kombineres med de professionelles evne til at hjælpe (figur 22), men man skal undgå at tage initiativet og identiteten fra de spontanfrivillige og de organisationer, de indgår i.

Det er afgørende for spontanfrivilliges engagement og motivation, at de får mulighed for at arbejde under vilkår og med opgaver, der giver mening for dem, og med en vis frihed ift.



De spontanfrivilliges vilje til at hjælpe skal kombineres med de professionelles evne til at hjælpe.



Det vil måske opleves sådan, at de professionelle hjælper de frivillige med deres indsats

udsætninger og målsætninger end de spontanfrivillige. Derfor bør der skabes et rum, hvor de spontanfrivillige har mulighed for at organisere sig selv ift. opgaven eller indgå i indsatsen sammen med andre frivillige, der har omtrent samme vilkår som dem selv. Det vil måske opleves sådan, at de professionelle hjælper de frivillige med deres indsats, på den måde kombineres de spontanfrivilliges vilje til at hjælpe med de professionelles evne til at hjælpe.



Figur 23 Illustration fra filmen *Sådan hjælper du under en katastrofe* som findes på www.spontanfrivillighed.dk.

Hjemsendelse

Afløsning og hjemsendelse er et ledelsesansvar, også når det gælder spontanfrivillige. Spontanfrivillige skal sikres den nødvendige hvile ift. arbejdsopgaven ligesom andre personalegrupper.

Efter endt indsats skal de spontanfrivillige have fri fra arbejde. Det skal sikres, at de spontanfrivillige afløses eller hjemsendes på passende og rimelige tidspunkter ift. deres indsatstid på samme måde som andre personalegrupper.

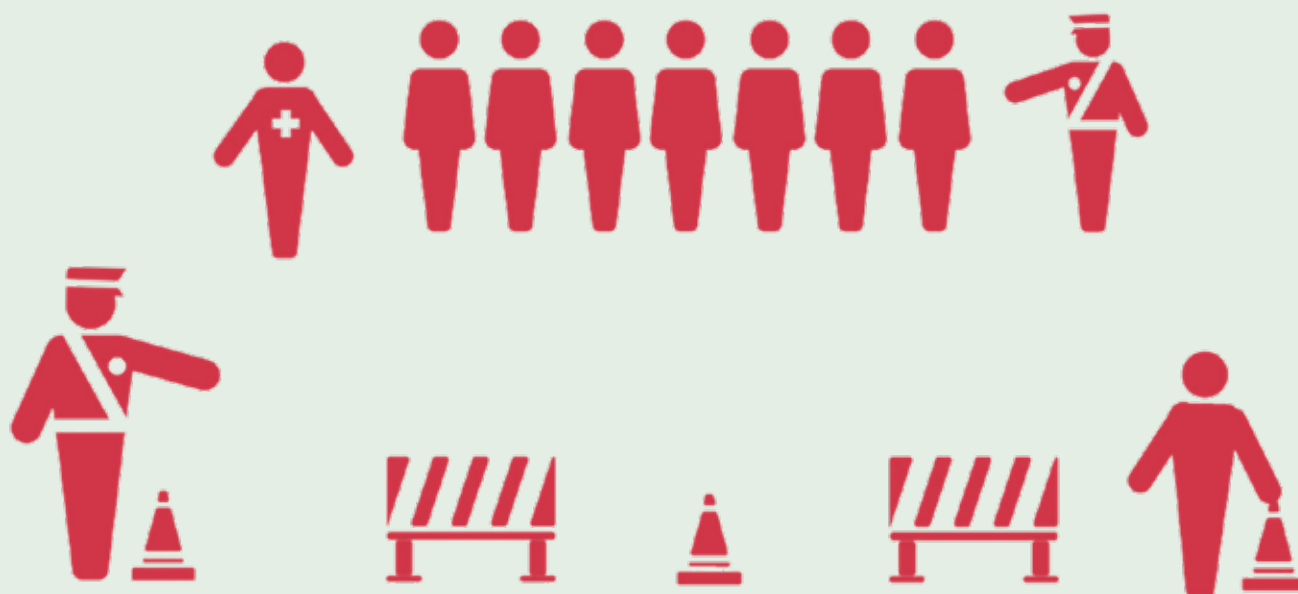
”

Situationens alvor og akutte karakter kan betyde at spontanfrivillige arbejder længere, end det er hensigtsmæssigt og sikkerhedsmæssigt forsvarligt.

Et særligt opmærksomhedspunkt er, at situationens alvor og akutte karakter kan betyde at spontanfrivillige arbejder længere, end det er hensigtsmæssigt og sikkerhedsmæssigt forsvarligt.

Derfor skal den professionelle ledelse af indsatsen sikre, at de spontanfrivillige får fri – og tager fri, eller får den nødvendige hvile og søvn for at opretholde indsatsdueligheden. Selvom registrering som nævnt skal være så simpel og effektiv som mulig, er registrering af den spontanfrivilliges fremmødetidspunkt altså nødvendig af hensyn til den spontanfrivillige selv. Hjemsendestidspunktet registreres også som en del af at fastholde overblikket over, hvem der er indsat på arbejdsstedet.

Ligesom det kan være nødvendigt at afvise spontanfrivillige i screeningsprocessen, når der er åbenlyse fejlmatch mellem den spontanfrivillige og opgaven, kan det også være nødvendigt at afskedige en spontanfrivillig (ligesom det kan være nødvendigt at afskedige andre medarbejdere), hvis det viser sig, at denne er ude af stand til eller uvillig til at udføre de relevante arbejdsopgaver på en professionelt forsvarlig måde, også efter nødvendig instruktion. Det kan f.eks. være, at det frivillige arbejde misbruges som en adgang til nødstedte ifm. politisk eller anden agitation, eller adfærd, der kompromitterer ofrenes værdighed.



Figur 24 Illustration fra filmen *Sådan hjælper du under en katastrofe* som findes på www.spontanfrivillighed.dk.

Debriefing

Afhængig af forholdene kan debriefing være individuel eller kollektiv eller en del af den sociale oplevelse, ved at deltage i en indsats.

Som med alt andet indsat personel er debriefing en vigtig del af en professionel beredskabsindsats. Debriefingen kan være personlig, enten individuelt eller kollektivt gennem f.eks. stormøder bagefter. Debriefing kan også understøttes digitalt ved direkte kommunikation til de spontanfrivillige (et takkebrev f.eks.) eller være generel gennem offentlig tak i pressen og via andre medier, afhængig af hvilke forhold de spontanfrivillige har været indsat under. Under alle omstændigheder er der et ledelsesmæssigt ansvar for at den nødvendige debriefing foretages, og at der anvendes en passende metode.

Nogle praktiske eksempler på debriefing er

- Efter indsatsen ifm. stormen Urd i Jyllinge blev der blandt andet holdt et fællesmøde for nogle af de mest involverede frivillige på rådhuset, hvor erfaringerne blev drøftet.
- I Trygfondens Hjerteløberordning foregår debriefing ved at Hjerteløberen efter endt indsats modtager en sms med tak for indsatsen og et link til et spørgeskema med faktuelle spørgsmål om indsatsen og spørgsmål om evt. tilskadekomst eller fare under indsatsen og om Hjerteløberens psykiske reaktion.



Foto: Morten Stricker/Midtjyske Medier/Ritzau Scanpix.

Litteratur

- Albris, K. (2017). The switchboard mechanism: How social media connected citizens during the 2013 floods in Dresden. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 2017, 1–8.
<https://doi.org/10.1111/1468-5973.12201>
- Alexander, D. (2002). From civil defence to civil protection - and back again. *Disaster Prevention and Management*, 11(3), 209–213.
- Alexander, D. (2010). The voluntary sector in emergency response and civil protection: review and recommendations. *International Journal of Emergency Management*, 7/2010(2), 151–166.
- Bekendtgørelse af beredskabsloven, (2017).
<https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=188158#ide62892a5-f721-4f28-bb86-6f88b1d0c90c>
- Beredskabsforbundet. (2013). *Beredskabsforbundets katastrofeorganisation* (p. 33). Beredskabsforbundet.
- Beredskabsmærket*. (1952). Spejdernes Hjelpekorps.
- Beredskabsstyrelsen. (2001). *Bekæmpelse af olieforureningen efter Baltic Carrier : en tværgående evaluering og erfaringsopsamling*. Beredskabsstyrelsen, Udviklingsenheden.
https://brs.dk/viden/publikationer/Documents/Balticcarrier_rapport.pdf
- Beredskabsstyrelsen. (2018). *Retningslinjer for indsatsledelse 2018*.
[http://www.brs.dk/viden/publikationer/Documents/Retningslinjer for indsatsledelse 2018.pdf](http://www.brs.dk/viden/publikationer/Documents/Retningslinjer%20for%20indsatsledelse%202018.pdf)
- Betjeningsreglementer for Frederiksberg Brandvæsen*. (1925). Frederiksberg Bogtrykkeri.
- Boersma, K., Kraiukhina, A., Larruina, R., Lehota, Z., & Nury, E. O. (2019). A port in a storm: Spontaneous volunteering and grassroots movements in Amsterdam. A resilient approach to the (European) refugee crisis. *Social Policy and Administration*, 53(5), 728–742. <https://doi.org/10.1111/spol.12407>
- Cabinet Office. (2019). *Planning the coordination of spontaneous volunteers in emergencies*. June. <http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/oremail:psi@nationalarchives.gsi.gov.uk>
- Carlton, S., & Mills, C. (2017). The Student Volunteer Army: A “repeat emergent” emergency response organisation. *Disasters*, 41, 765–787. <https://doi.org/10.1111/disa.12225>
- Carlton, S., Nissen, S., & Wong, J. H. K. (2021). A crisis volunteer ‘sleeping cell’: An emergent, extending and expanding disaster response organisation. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, September. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12381>
- Carlton, S., Nissen, S., Wong, J. H. K., & Johnson, S. (2021). “A shovel or a shopping cart”: lessons from ten years of disaster response by a student-led volunteer group. *Natural Hazards*, 18.
<https://doi.org/10.1007/s11069-021-05043-7>
- Civilforsvarsstyrelsens cirkulæreskrivelse om frivillige spejdere i civilforsvaret, Pub. L. No. CIS nr 9632 af 12/12/1963 (1963). <https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/1963/9632>
- Coppola, D. P. (2011). *Introduction to International Disaster Management* (2nd ed.). Elsevier.
- Daddoust, L., Asgary, A., McBey, K. J., Elliott, S., & Normand, A. (2021). Spontaneous volunteer coordination during disasters and emergencies: Opportunities, challenges, and risks. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 65(August), 102546. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2021.102546>
- Drewe, P., Betke, H., Vosschmidt, S., Rohde, A., Nell, R., Lindner, S., & Sackmann, S. (2021). Acht Jahre Spontanenhelferforschung Was Haben Wir Gelernt? *Brandschutz*, 10, 858–865.
- Einarsdóttir, A., & Osia, S. U. (2020). “That’s My Job”: Tensions Between Employees and Volunteers in the Fire Service. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 1–19.
<https://doi.org/10.1177/0899764020908329>
- Fællesnordisk perspektiv på samarbejde med spontanfrivillige ved beredskabsindsatser* (Issue September). (2019). <https://brs.dk/da/nyheder-og-publikationer/publikationer2/alle-publikationer/2019/fallesnordisk-perspektiv-pa-samarbejde-med-spontanfrivillige-ved-beredskabsindsatser-september-2019/>
- Falck, *Organisationen, Historie*. (n.d.). Falck.Dk. Retrieved June 22, 2022, from <https://www.falck.dk/om-falck/organisationen/virksomheden/historie/>

- Fathi, R., Thom, D., Koch, S., Ertl, T., & Fiedrich, F. (2020). VOST: A case study in voluntary digital participation for collaborative emergency management. *Information Processing and Management*, 57(4), 102174. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.102174>
- Fritz, C. E., & Mathewson, J. H. (1957). Convergence behavior in disasters; a problem in social control. In *Disaster study* (Vol. 476). National Academy of Sciences-National Research Council. <http://archive.org/details/convergencebehav00fritrich>
- Grabau, L. (2017, January 5). Digebyggerne havde travlt. *Jydske Vestkysten*, 6–6.
- Grubb, A., Holstein, E. L., Qvist, H.-P. Y., & Henriksen Lars Skov. (2022). *Aalborg Universitet Match Rekruttering og fastholdelse af frivillige i civilsamfundsorganisationer*. https://vbn.aau.dk/ws/portalfiles/portal/503592805/Match._Rekruttering_og_fastholdelse_af_frivillige_ONLINE.pdf
- Guidelines for planning the involvement of spontaneous volunteers* (Vol. 2017, p. 24). (2017). INTERNATIONAL STANDARD. <https://www.iso.org/standard/66951.html>
- Hall, P. (2005). Interprofessional teamwork: Professional cultures as barriers. *Journal of Interprofessional Care*, 19(SUPPL. 1), 188–196. <https://doi.org/10.1080/13561820500081745>
- Harris, M., Shaw, D., Scully, J., Smith, C. M., & Hieke, G. (2017). The Involvement/Exclusion Paradox of Spontaneous Volunteering: New Lessons and Theory From Winter Flood Episodes in England. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 46/2017(2), 352–371. <https://doi.org/10.1177/0899764016654222>
- Helsloot, I., & Ruitenbergh, A. (2004). Citizen response to disasters: A survey of literature and some practical implications. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 12(3), 98–111. <https://doi.org/10.1111/j.0966-0879.2004.00440.x>
- Historien - fra grundidéen til hvor vi er nu | Røde Kors. (2018). In *Røde Kors, Historien*. Dansk Røde Kors.
- Humanitarian OpenStreetMap Team. (n.d.). HOT Is an International Team Dedicated to Humanitarian Action and Community Development through Open Mapping. <https://www.hotosm.org/>
- Johansson, R., Karlsson, R., Oscarsson, O., & Danielsson, E. (2015). *samverka med frivilliga* (MSB380 – f ed., p. 52). Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). <https://www.msb.se/sv/publikationer/att-anvanda-leda-och-samverka-med-frivilliga--om-kommuners-och-lansstyrelser-relationer-med-aktorer-utanfor-den-offentliga-sektorn-inom-ramen-for-det-geografiska-omradesansvaret/>
- Korpskommandoen (Ed.). (1985). *CF-Korpset, Oversigt over det mobiliserede CF-Korps*. Civilforsvarsstyrelsen.
- Krüger, M., & Albris, K. (2020). Resilience unwanted: Between control and cooperation in disaster response. *Security Dialogue*, 18. <https://doi.org/10.1177/0967010620952606>
- Ludwig, T., Kotthaus, C., Reuter, C., Dongen, S. van, & Pipek, V. (2017). Situated crowdsourcing during disasters: Managing the tasks of spontaneous volunteers through public displays. *International Journal of Human-Computer Studies*, 102, 103–121. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2016.09.008>
- Managing Spontaneous Volunteers in Times of Disaster: Participant Materials*. (2006). Americorps, The Corporation for National and Community Service. https://www.humanitarianlibrary.org/sites/default/files/2020/08/hon-cnccs-msvtd_participant_materials.pdf
- Molin, Keld. (2005). *Terrorangrebets psykologi : psykologiske konsekvenser og beredskab ved terror med masseødelæggelsesvåben* / (Keld. Molin, Ed.; 1. udgave.) [Book]. Frydenlund.
- Når alarmen går (Hjerteløber)*. (2023, March 20). <https://Hjertestarter.Dk/Hjerteloerber/Bliv-Hjerteloerber/Naar-Alarmen-Gaar>. <https://hjertestarter.dk/hjerteloerber/bliv-hjerteloerber/naar-alar-men-gaar>
- Nielsen, L. R. (2019). Embracing and integrating spontaneous volunteers in emergency response – A climate related incident in Denmark. *Safety Science*, 120(July), 897–905. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.07.014>
- Nielsen, L. R. (2022). Dismantling boundaries between citizen volunteers and emergency authorities – Cocreating emergency response in Denmark. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 74, 102910. <https://doi.org/10.1016/J.IJDRR.2022.102910>

- Nissen, S., Carlton, S., Wong, J. H. K., & Johnson, S. (2021). 'Spontaneous' volunteers? Factors enabling the Student Volunteer Army mobilisation following the Canterbury earthquakes, 2010–2011. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 53(August 2020), 102008. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.102008>
- Orloff, L. (2011). *Managing spontaneous community volunteers in disasters : a field manual*. CRC Press.
- Persson, S., & Uhnoo, S. (2021). Dilemmas and Discretion in Complex Organizations : Professionals in Collaboration with Spontaneous Volunteers During Disasters. *Professions & Professionalism*, 11(2), 1–21. <https://journals.oslomet.no/index.php/pp/article/view/3961/4091>
- Phillips, B. D. (2020). Disaster volunteers: Recruiting and managing people who want to help. In *Disaster Volunteers: Recruiting and Managing People Who Want to Help* (1st ed.). Elsevier Inc. https://phmetro-pol-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/1s4rusf/45METRO_ALMA_DS5159479440003861
- Retningslinjer for rydningstjenesten. (1960). Civilforsvarsstyrelsen.
- Scanlon, J., Helsloot, I., & Groenendaal, J. (2014). Putting It All Together Integrating Ordinary People Into ER. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 32(1), 43–63. <http://eds.a.ebscohost.com.ez-jmk.statsbiblioteket.dk:2048/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=09d7f4ae-6355-4eef-bc85-ca59d657e45e%40sdc-v-sessmgr03>
- Schmidt, A. (2019). Tensions and Dilemmas in Crisis Governance: Responding to Citizen Volunteers. *Administration & Society*, 1–25. <https://doi.org/10.1177/0095399719836734>
- Schmidt, A., Wolbers, J., Ferguson, J., & Boersma, K. (2017). Are you Ready2Help? Conceptualizing the management of online and onsite volunteer convergence. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 2017, 1–12. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12200>
- Simsa, R. (2017). Leaving Emergency Management in the Refugee Crisis to Civil Society? The Case of Austria. *Journal of Applied Security Research*, 12(1). <https://doi.org/10.1080/19361610.2017.1228026>
- Simsa, R., Rameder, P., Aghamanoukjan, A., & Totter, M. (2018). Spontaneous Volunteering in Social Crises: Self-Organization and Coordination. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 48(2s), 103s–122s. <https://doi.org/10.1177/0899764018785472>
- Steffen, S. L., & Fothergill, A. (2009). 9/11 Volunteerism: A pathway to personal healing and community engagement. *Social Science Journal*, 46(1), 29–46. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2008.12.005>
- Strandh, V. (2019). Crisis Volunteerism is the New Black?—Exploring the Diversity of Voluntary Engagement in Crisis Management. *Risk, Hazards & Crisis in Public Policy*. <https://doi.org/10.1002/rhc3.12164>
- Strandh, V., & Eklund, N. (2018). Emergent groups in disaster research: Varieties of scientific observation over time and across studies of nine natural disasters. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(3), 329–337. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12199>
- Twigg, J., & Mosel, I. (2017). Emergent groups and spontaneous volunteers in urban disaster response. *Environment & Urbanization*, 29(2), 443–458. <https://doi.org/10.1177/0956247817721413>
- Uddannelsesinspektorat, C. (Ed.). (1975). *Idebog Redningstjeneste* (8. supplement, pp. 1–45). Civilforsvarsstyrelsen.
- Unlimited Voices. (n.d.). Unlimited Voices Facebook Page. <https://www.facebook.com/Unlimitedvoices/>
- Volunteers in Times of Disaster : The Synergy of Structure and Good Intentions. (n.d.). Federal Emergency Management Agency, FEMA. Retrieved September 20, 2022, from <https://www.fema.gov/pdf/donations/ManagingSpontaneousVolunteers.pdf>
- Wackerhausen, S. (2009). Collaboration, professional identity and reflection across boundaries. *Journal of Interprofessional Care*, 23(5), 455–473. <https://doi.org/10.1080/13561820902921720>
- Whittaker, J., McLennan, B., & Handmer, J. (2015). A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 13, 358–368. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2015.07.010>

10 grundlæggende pointer om spontanfrivillighed

- 1 Når borgerne udsættes for en ulykke eller oplever en krise, vil de gerne gøre noget for at afhjælpe den.
- 2 Borgerne gør det, de kan og finder meningsfuldt, ofte sammen med andre.
- 3 Borgerne bruger de midler og relationer, de har.
- 4 Det, der umiddelbart virker meningsfuldt for borgeren, er ikke nødvendigvis professionelt meningsfuldt.
- 5 Den gode vilje kan betyde, at man kommer til at gå i vejen for den professionelle indsats, at man gør mere skade end gavn, eller selv kommer til skade.
- 6 De professionelle skal række ud til borgerne og få dem involveret i en meningsfuld opgave – meningsfuld for de professionelle, og meningsfuld for borgerne.
- 7 Borgerne kan involveres gennem samarbejde eller integration.
 - a) Samarbejde: borgerne har organiseret sig selv (f.eks. gennem eksisterende relationer) men har brug for teknisk vejledning og/eller ressourcer fra professionelle.
 - b) Integration: borgerne integreres i de professionelles opgaveløsning, dvs. de arbejder under ledelse af og sammen med professionelle.
- 8 Spontanfrivillige skal, som alt andet personale, have hvil, forplejning, debriefing og klarhed over, hvornår opgaven er færdig og løst tilfredsstillende.
- 9 Afvisning af hjælp skal ske på en værdig/medmenneskelig måde. Det kan være ved at henvise til andre mulige opgaver, der kan bidrage i krisesituationen, eller "næste gang".
- 10 Spontanfrivillighed skal være ligetil, ufarligt, uforpligtende ud over opgaven, meningsfuldt og gøre en synlig forskel.