

Evaluering af headspace

Slutevaluering af pilotprojektet udarbejdet for headspace Danmark
August 2015



Om Oxford Research

Knowledge for a better society

Oxford Research er en specialiseret videnvirksomhed med fokus på velfærdsområderne og erhvervs- og regionaludvikling.

Oxford Research gennemfører skræddersyede analyser, implementeringsevalueringer og effektevalueringer for offentlige myndigheder, fonde og organisationer i civilsamfundet. Vi rådgiver også om strategiidvikling, faciliterer udviklingsprocesser og formidler vores viden på undervisningsforløb og seminarer. Vi kombinerer akademisk fordybelse, strategisk forståelse og god kommunikation – på den måde skaber vi anvendelsesorienteret viden, der kan gøre en forskel.

Oxford Research er grundlagt i 1995 og har selskaber i Danmark, Norge, Sverige og Finland. Oxford Research er en del af Oxford Gruppen.

Oxford Research A/S
Falkoner Alle 20, 4.
2000 Frederiksberg C
Danmark
(+45) 33 69 13 69
office@oxfordresearch.dk
www.oxfordresearch.dk

Indhold

1.	INDLEDNING	1
1.1	Forandringsteori	1
1.2	Læsevejledning	3
2.	KONKLUSION OG ANBEFALINGER	4
3.	ETABLERING OG FYSISKE RAMMER	6
4.	HEADSPACES ELEMENTER	7
4.1	rådgivningssamtaler	7
4.1.1	Begrænset fysisk kapacitet er hæmmende	9
4.2	Udgående rådgivning	9
4.3	Chat	10
4.4	brobygning	11
4.4.1	Hvem brobygger headspace til, og hvem brobygger til headspace?	12
4.5	Andre aktiviteter	14
5.	ORGANISERING	16
5.1	Samarbejde mellem frivillige og professionelle	16
5.1.1	Rekruttering af frivillige	16
5.1.2	Nye roller	17
5.1.3	Relevante kompetencer	17
5.1.4	Kvalitetssikring	22
5.2	Samskabelse mellem civilsamfund og kommune	25
5.2.1	Organisering af samarbejdet med kommunen	25
5.2.2	Den kommunale medarbejders funktion	25
5.3	ledelse	26
6.	VIRKNING	29
6.1	De unge er meget tilfredse med samtalerne	29
6.1.1	Fleksibilitet og den unge i førersædet	32
6.1.2	Dobbelte frivillighed skaber tillid	35
6.2	Headspace har en positiv betydning for de unges trivsel	38
6.2.1	De unge får mere positivt syn på egen tilværelse	40
7.	FORANKRING OG SPREDNING	42
7.1	Forankring	42
7.2	Spredning	42
9.	METODE OG DATAGRUNDLAG FOR SLUTEVALUERINGEN	44
9.1	Kvantitative dataindsamling	45
9.2	Kvalitative dataindsamling	45

1. Indledning

Langt de fleste børn og unge har voksne i deres netværk, de har tillid til. Voksne der lytter, giver råd og vejledning i hverdagen. Det er dog ikke alle forundt, og nogle problemer holder den unge også helt ude af sine nære relationer. Det er her, headspace kommer ind i billedet.

Headspace er en civilsamfundsindsats, som netop ønsker at skabe en tidlig og før-kommunal indsats, som skal hindre, at små problemer vokser sig store ved at give de unge ”nogen at snakke med”. Konceptet er adopteret fra Australien og består i et rådgivningstilbud, hvor unge fra 12-25 år anonymt kan få samtaler med en ungerådgiver eller blive hjulpet videre til et andet tilbud, som kan være relevant for den unge. Tilbuddet fordrer ikke, at man ”fejler” noget særligt eller har et bestemt problem. Her er intet for småt eller for stort. Der er således ingen visitationskriterier, ingen ventetid og intet max antal samtaler.

Headspace er desuden unik ved at bestå af en konstellation af frivillige og fastansatte – begge grupper primært med socialfaglig baggrund. Derudover er der et tæt samarbejde med den kommune, hvori centeret er placeret, hvilket specifikt betyder, at headspace og kommunen deler en eller flere ansatte.

Headspace blev startet op i 2013 i seks kommuner: Aalborg, Horsens, København, Rødovre, Roskilde og Odense. Senere er der oprettet et center i Esbjerg, og flere er på vej. Evalueringen omfatter de første seks centre og har fulgt disse fra september 2013 og frem til slutmålingen i foråret 2015.

Foreningen Det Sociale Netværk står bag headspace og har Veluxfondene og Det Obelske Familiefond som primære finansieringskilder. Oxford Research evaluerer headspace, hvor nærværende rapport er den afsluttende evaluering, der dels gør status, dels udleder den læring, som de hidtidige erfaringer i headspace danner grundlag for.

1.1 FORANDRINGSTEORI

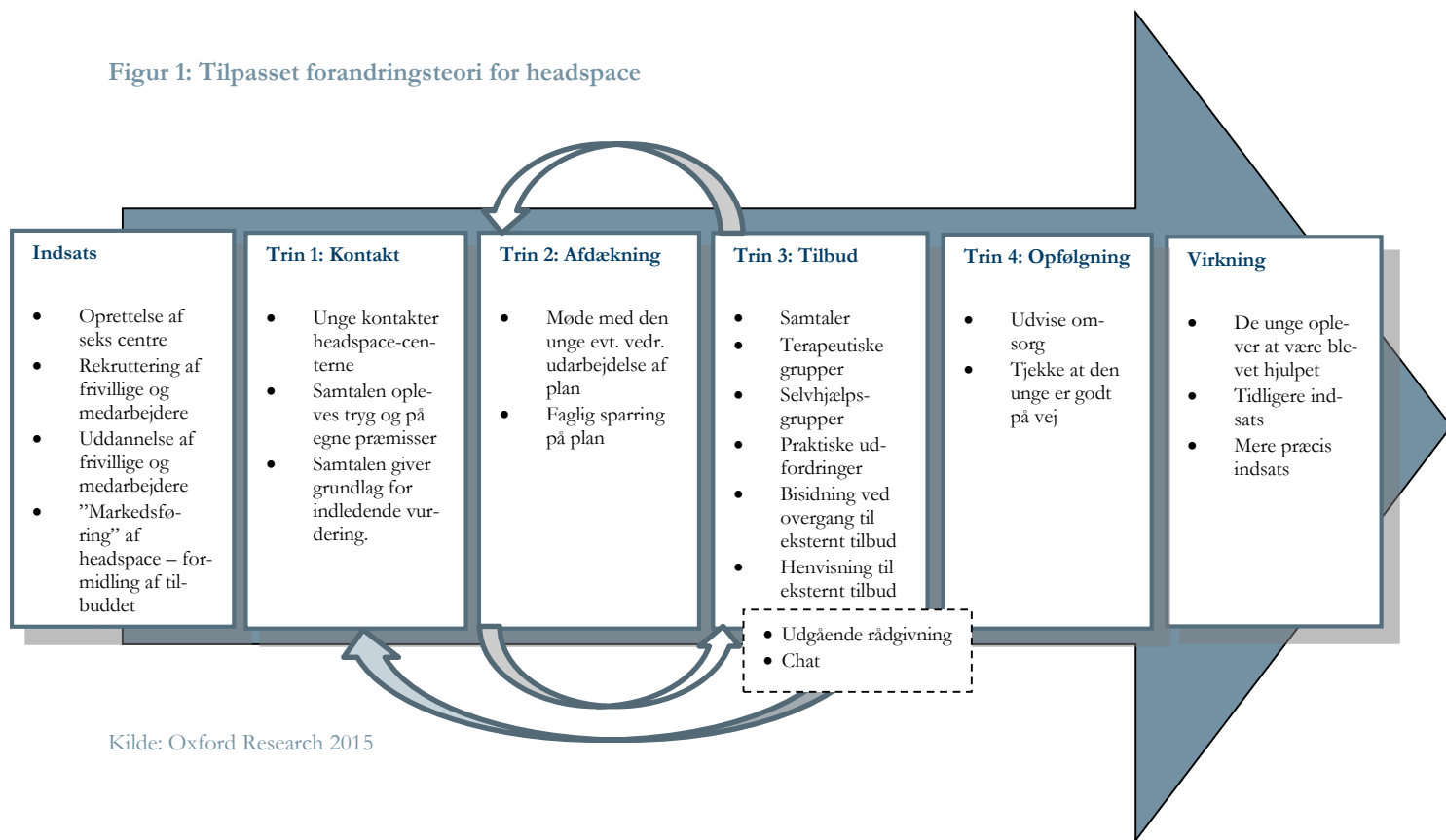
Evalueringen af headspace foretages som en virkningsevaluering, hvor der forud for dataindsamling og analyse er opstillet en forandringsteori. Forandringsteorien beskriver de antagelser, der forud for projektet er gjort om, hvad indsatsen indeholder, og hvordan den virker. Forandringsteorien kæder således indsats og den ønskede virkning sammen via en række led i en virkekæde. Forandringsteorien testes empirisk i evalueringen: Sker det, som vi forventede ville ske? Forandringsteorien for headspace er udarbejdet på baggrund af projektbeskrivelsen med kvalificering fra centercheferne og sekretariatet.

Den lineære virkningskæde viste sig allerede ved midtvejsmålingen ikke at være retvisende. Der var snarere tale om en interdynamisk virkningskæde. I nedenstående figur er dette søgt illustreret, hvor blandt andet trin 2 (Afdækning) og trin 3 (Tilbud) i alle centrene anvendes cirkulært, hvormed nye problematikker afdækkes undervejs i de rådgivende samtaler.

Evaluators har herefter erfaret, at de to tiltag, der er kommet til i projektperioden i headspace - chat og udgående rådgivning - også bryder med den oprindelige forståelse af forandringsteorien som lineær, idet disse tilbud også anvendes til at rekruttere nye brugere.

Evaluators finder det derfor hensigtsmæssigt at supplere forandringsteorien med vurderingen af, hvorvidt værdierne bag headspace efterleves.

Figur 1: Tilpasset forandringsteori for headspace



Kilde: Oxford Research 2015

Dette fører til følgende evalueringsspørgsmål:

- Hvordan er konceptet ”oversat” i den lokale kontekst?
- Hvordan er samarbejdsrelationer med øvrige aktører etableret i de lokale kontekster med henblik på samskabelse?
- Understøtter organiseringen i de seks centre de nationale værdiprincipper (se tekstboks 1)?
- Oplever de unge at være blevet hjulpet?
- Opnås der en tidligere indsats?
- Opnås der en mere præcis indsats?

Tekstboks 1: Headspace nationale værdier:

- Vi arbejder på de unges præmisser
- Vores arbejdsgang er til gavn for de unge
- Vi gør det i fællesskab
- Vi passer på vores frivillige
- Vi samarbejder
- Vi er, hvor de unge er.

(Headspace projektbeskrivelse 2013, s. 3)

1.2 LÆSEVEJLEDNING

Slutevalueringen vil samle op på hele projektperioden og derved skabe overblik fra etablering, over implementeringen af tilbuddet og dets virkning. Evaluator har valgt at fremlægge evalueringens konklusioner og anbefalinger i **kapitel 2**, hvorefter disse underbygges i de efterfølgende kapitler.

Kapitel 3 analyserer elementerne i headspaces tilbud, heriblandt; rådgivende samtale, chat, udgående rådgivning og brobygning. **Kapitel 4** omhandler den bagvedliggende organisering i de seks centre. **Kapitel 5** fokuserer på virkningen af headspace-tiltaget. I **Kapitel 6** vil evaluator give en række anbefalinger i forhold til headspaces fremtidige forankring og spredning. Rapporten afsluttes med en beskrivelse af de anvendte metoder i **kapitel 7**, som opsummerer de metodiske overvejelser og tilgange.

2. Konklusion og anbefalinger

Det overordnede spørgsmål i den afsluttende evaluering af headspaces pilotperiode må være, hvorvidt headspace er en indsats, som bør fortsætte. Evaluator vurderer, at der er et tydeligt behov blandt nutidens unge for en tidligere og mere præcis indsats samt et sted, hvor man som ung kan møde en voksen at tale med. Det handler dog ikke blot om en 'stand-by' plads, mens de unge venter på det offentlige system. Der er et reelt behov for et før-kommunalt tilbud. Dette er netop de behov, som evaluator vurderer, at headspace udfylder. Det opfølgende spørgsmål er herudover, hvordan headspace kan komme videre til version 3.0 på den mest hensigtsmæssige måde.

Evalueringen viser, at de unge brugere er tilfredse med tilbuddet, og at indsatsen virker positiv på deres trivsel. Ud fra det kvalitative data kan evaluator desuden slutte, at der med headspace opnås en tidligere og mere præcis indsats. Sidstnævnte skyldes i høj grad samskabelsen med kommunen, som betyder, at de unge kan ledes det rigtige sted hen i systemet.

Evaluator vurderer, at der er en række centrale faktorer i headspace, som er afgørende i forhold til at fremme de unges tilfredshed samt øge deres trivsel. Dette kan anskues som headspaces DNA:

Headspaces DNA

- Indsatsen foregår reelt på de unges præmisser
- Indsatsen er fleksibel og tilgængelig
- Den unge har dirigentstokken og bestemmer selv både tid, omfang og indhold
- Den dobbelte frivillighed giver en mere personlig relation mellem rådgiver og ung
- Det fælles "ejerskab" med kommunen via samskabelsen skaber brobygning

Headspace har i sin korte levetid formået både at udvikle og implementere et koncept i en dansk sammenhæng succesfuldt samtidig med, at de har skabt en vækst i antallet af brugere og dermed frivillige, som overstiger de høje forventninger, som blev fremsat ved opstart. Headspace er samtidig forankret i lokalmiljøet, og der foregår en væsentlig grad af brobygning mellem headspace, kommune og andre frivillige tilbud mv. i samtlige seks kommuner. Der er i særdeleshed etableret et godt og velfungerede samarbejde mellem headspace og kommune. Evaluator vurderer med andre ord, at samskabelsen fungerer og er en central del af headspaces succes. Et enkelt center har etableret et formelt samarbejde med psykiatrien (regionen), hvilket evaluator finder udbytterigt og anbefaler derfor, at det er en model, som flere centre bør efterfølge.

Den eksplosive vækst har betydet, at ansatte og frivillige gradvis har fået nye roller. De ansatte har i højere grad fået en mere koordinerende og administrativ funktion, hvorimod de frivillige har fået mere ansvar for rådgivningen. De nye roller har skabt et behov for mere administrative kompetencer blandt de ansatte, mens de frivillige, som varetager rådgivning, er inddelt i forskellige kategorier alt efter, hvor meget ansvar de kan tage i forbindelse med samtaler. I definitionen af relevante kompetencer blandt de frivillige rådgivere er der kommet mere fokus på menneskelige og personlige kompetencer og erfaringer samt motivation frem for altovervejende fokus på socialfaglige kompetencer.

Evaluators anbefaler dog, at socialfaglige kompetencer fortsat prioriteres blandt de frivillige, som varetager rådgivning, da dette er et afgørende element, som adskiller headspace fra andre civilsamfundstilbud samt sikrer kvaliteten.

Samtidig anbefaler evaluators, at de ansatte fortsat har og bør have en helt central rolle i forhold til kvalitets-sikring af tilbuddet over for de unge samt sparring og omsorg for de frivillige. De ansattes socialfaglige funktion skal således fortsat prioriteres. De ansatte bør som minimum spille en væsentlig rolle i forhold til de unge, der kæmper med svære problematikker. Samtidig bør de ansatte have overblik over de nuværende brugere og stå for koordineringen af samtaler i headspace.

Desuden anbefaler evaluators, at der fortsat er åbne rammer for de frivilliges funktion og indflydelse, så topstyring eller måltal ikke hæmmer drivkraften.

Nye tiltag i headspace version 2.0, som udgående rådgivning og chat, har skabt en del nye opmærksomheds-punkter for headspace. Erfaringerne med chatten viser fx, at det ofte er en tungere målgruppe, som hen-vender sig via dette medie – en målgruppe og et medie, som kræver særlige kompetencer, som ikke nødven-digvis findes i headspace.

Evaluators anbefaler derfor, at headspace grundigt overvejer, om headspace selv skal have en chat eller i stedet indgå formaliserede samarbejder med eksisterende veletablerede chatordninger, som kan henvise til headspace, hvis den unge på chatten gerne vil tale med nogen personligt. Hvis chatten opretholdes, viser evalueringen behov for en omfattende opmærksomhed på de frivillige, der varetager funktionen.

Evaluators vurderer desuden, at den udgående rådgivning har været en begrænset succes i forhold til gen-nemførelse af decideret rådgivning. Omvendt har den været effektiv markedsføring af headspace. Valget af uddannelsesinstitutioner for den udgående rådgivning har ligeledes betydning for, hvilken målgruppe der op-søges og dermed henvender sig til headspace.

Evaluators anbefaler derfor, at den udgående rådgivning ansues som den markedsføringsaktivitet, den er.

Grundet den eksplosive vækst i udviklingsperioden anbefaler evaluators overordnet, at headspace træder ind i en periode med fokus på konsolidering i de eksisterende centre, dels for at sikre en stabil fremadrettet organisering, dels for at værne om de kernekomponenter, som virker. I stedet for kunne headspace med fordel koncentrere sig om at sprede headspace, det vil sige udvide headspace geografisk til områder, hvor headspace endnu ikke er tilgængelig for unge.

I forbindelse med spredning af headspace anbefaler evaluators, at headspace er opmærksom på:

- Muligheden for rekruttering af kompetente frivillige – ligger headspace fx tæt på uddannelsesinsti-tutioner, som uddanner studerende inden for det socialfaglige felt
- Kommuner med begrænsede øvrige tilbud til børn og unge, herunder både kommunale og frivillige
- De unges adgang til et potentielt nyt center, herunder infrastruktur til centret.

3. Etablering og fysiske rammer

Der er etableret syv lokale centre i regi af headspace i henholdsvis Aalborg, København, Odense, Horsens, Roskilde, Rødovre og Esbjerg. Centeret i Esbjerg er oprettet i efteråret 2014 og indgår ikke i evalueringen. I midtvejsevalueringen var evaluators fokus i særlig grad på netop etableringen og det organisatoriske setup. For en mere detaljeret beskrivelse og analyse henvises derfor til midtvejsevalueringen og særligt kapitel 2.

Et væsentligt element ved headspace er, at det skal være til stede der, hvor de unge er vant til at komme. Dette ses ved, at samtlige seks centre er placeret centralt i det lokale miljø med øje for, hvor de unge færdes til hverdag. I Aalborg, Odense og Horsens er centeret placeret tæt på hovedgaden, hvor man i København ligeledes har valgt at placere centeret i byens centrum. I Rødovre og Roskilde har man i stedet valgt at placere centeret i områder, der befærdes af unge. I Roskilde er dette ungdomsområde ”Musicon”, og i Rødovre er det overfor byens shopping center.

I forbindelse med midtvejsevalueringen så evaluator specifikt på de fremmende og hæmmende faktorer ved det enkelte centers placering. Særligt var der fokus på centerets synlighed vs. evnen til at sikre den unges anonymitet. På den ene side er det vigtigt, at centeret er let at finde, men på den anden side beskriver flere af de unge ved midtvejsevalueringen, at det var vigtigt, at indgangen til centeret var skærmet fra andres blikke.

Tilgængelighed, synlighed og mulighed for anonymitet er alle vigtige komponenter i forhold til at få unge til at bruge de lokale centre. Evaluator vurderer, at headspace har formået at balancere disse (ofte modstridende) komponenter hensigtsmæssigt.

Selvom alle centrene er indrettet individuelt, er det alle steder forsøgt at skabe en hjemlig, afslappet stemning. Alle centrene er indrettet som små lejligheder/huse, med køkken, fællesrum og små samtalerum med sofaer og bløde lænestole eller sækkestole. De unge beskriver stemningen i centrene som værende afslappet, uformel og hyggelig.

”Jeg er helt vild med at være her [i centeret] [...] Jeg synes, her er rigtig hyggeligt. Om vinteren, når det regner, tænder de også stearinlys og spørger, om man vil have te. Det er ren hygge” (ung)

På trods af, at hvert center har sin egen unikke indretning, vurderer evaluator, at de alle efterlever ønsket om at virke appellerende for de unge og fysisk har etableret sig på de unge præmisser.

4. headspaces elementer

Headspace er grundlæggende et rådgivningstilbud, men dette tilbydes på forskellig vis. Samtidig har kerneydelsen som konsekvens andre aktiviteter såsom brobygning til andre tilbud. Nærværende kapitel vil vurdere de enkelte elementer i headspace for herved at præcisere evalueringen.

Samlet har headspaces seks centre i projektperioden haft personlig kontakt til 3.705 unge. Hertil skal lægges brugere af chatten, der ikke er registreret. (Fordeling på centre og antal besøg er udspecificeret i bilag 1, figurene 2.1 og 2.2). Brugerne er aldersmæssigt inden for målgruppen for 95 % vedkommende, og hvor brugerne falder aldersmæssigt uden for målgruppen, er de ældre end de 25 år. Der er en kønsmæssig overvægt af piger, der udgør 65 % af brugerne.

4.1 RÅDGIVNINGSSAMTALER

Rådgivningssamtalerne er kerneydelsen i headspace-konceptet. Det er i samtalen, at de unge føler sig hørt og set, og det er her, de frivillige føler, at de kan gøre en væsentlig forskel for den unge. De øvrige tiltag, som chat og udgående indsats, ses snarere som et trin mod at få de unge til fysisk at møde op i headspace og indgå i ansigt-til-ansigt-samtaler.

Når en ung henvender sig til headspace, bliver han/hun tilbudt en ”afdækkende samtale”. Denne første samtale indebærer som oftest en kortlægning af den unges behov og/eller problematikker. Hvis den unge udtrykker et ønske eller behov om at fortsætte med yderligere samtaler, kan dette aftales. Samtalen kan også indeholde en vejledning om, hvor den unge ellers kan henvende sig. Den indsamlede data viser, at størstedelen af brugerne kun har haft behov for få samtaler - én til to gange (61 pct. af brugerne i 2014 og 71 pct. af brugerne i 2015).

Samtalerne i headspace bygger på et princip om at skulle foregå på de unges præmisser (jf. headspaces nationale værdier). Dette betyder, at den unge selv bestemmer, hvorvidt vedkommende ønsker rådgivning, men også hvad der skal tales om. På baggrund af interview med i alt 12 brugere kan evaluator konkludere, at dette princip i høj grad efterleves i praksis. De unge fortæller eksplicit, at de selv er med til at definere indholdet i den enkelte samtale. Der er derudover intet krav om, at hver samtale skal omhandle samme problematik. Selvom den unge henvendte sig til headspace med kæresteproblemer, er det ikke nødvendigvis denne problematik, som gør sig gældende i de efterfølgende samtaler. De unge fortæller, at fleksibiliteten gør, at de ikke føler sig presset til at tale om noget specifikt, men at de tværtimod kan tale om det, der fylder netop den dag.

”Jeg har andre steder oplevet, at man sad og snakkede og så sagde psykologen pludselig ”ja, men det skal vi ikke snakke om nu”. Hvor jeg har det sådan ”det er mig der betaler din løn, jeg vil snakke om det jeg vil”. Samtidig har jeg det lidt svært med autoriteter. Der hjælper det, at der er tale om frivillige og unge. De er ikke sådan ”vi ved bedre end dig”. De kan faktisk sommetider relatere til ens oplevelser. Snakken er klart mere afslappet. Der er mindre forhør end det er ved de andre tilbud jeg har prøvet” (Ung)

Som den unge i citatet ovenfor påpeger, er fleksibiliteten i headspace et centralt element, som fx et terapeutisk forløb ikke nødvendigvis indeholder, da der her oftest arbejdes med en specifik problematik. Netop denne fleksibilitet og cirkulære dynamik ser evaluator som det, der gør headspace unik i forhold til andre tilbud, hvor der ofte er et konkret fokus og formål med forløbet. I andre tilbud er der således en fast ramme, den unge skal holde sig inden for. Den unge er i langt højere grad i førersædet hos headspace.

Et nyt perspektiv hjalp Anna-Sofia med at håndtere sit dårlige selvværd

Anna-Sofia havde længe haft det svært. Hun levede bl.a. med perioder af depression, lavt selvværd og en kæreste, som holdt hende fanget i et skidt mønster. Hun var fx droppet ud af sin uddannelse på grund af depressionen.

Hun havde flere gange forsøgt sig med forskellig psykologbehandling, men oplevede aldrig den store effekt. Da hendes forløb ved ungerådgivningen sluttede, foreslog hendes psykolog, at hun skulle opsøge headspace i stedet. Det viste sig at være et godt råd. *"Jeg har været super glad for at gå bernede. Jeg synes især, at det er rigtig fedt, at det er ubegrænset. Det betyder, at man ikke føler et pres i forhold til at få snakket om det hele hurtigt. I stedet kan man tage den tid, man har brug for. Man kan derfor slappe mere af. På ungerådgivningen har man kun 4 omgange, og så er det slut. Så man tænker, at man skal skynde sig at få snakket om det hele."*

Hun fortæller, at hun i starten var lidt skeptisk over konceptet med frivillige rådgivere, men hendes skepsis blev hurtigt vendt til glæde. *"Jeg tænkte, at frivillige da umuligt kunne gøre noget for mig. Der blev jeg dog meget overrasket. Faktisk har headspace hjulpet mig mere end nogle af de andre ting – psykologer osv., som jeg har prøvet."*

I starten var Anna-Sofia tilknyttet en kvindelig frivillig og en mandlig ansat. Hun oplevede dog, at det var for meget med to rådgivere, ligesom hun foretrak kun at tale med en kvinde. Hun fortsatte derfor kun med den frivillige kvinde, som hun har været rigtig glad for. Særligt har de arbejdet med Anna-Sofias dårlige selvværd. Hun fortæller, at den frivillige har hjulpet hende med at se sit liv i et nyt perspektiv og give slip på alle de urealistiske forventninger, hun har til sig selv. *"Hun kunne ligesom se på det udefra og give mig et nyt blik på min situation. Hun gav mig fx. en metafor, som jeg har fundet enormt brugbar. Hun siger, at "nogle gange er ens liv som en bogreol. Man skal vælge en bog, men står man alt for tæt på, kan man kun se en enkelt eller få bøger. Træder man derimod lidt væk, kan man pludselig se, at der er en hel række muligheder"*.

Anna-Sofia synes, at headspace har noget at byde på i forhold til rigtig mange unge, som bombarderes med krav og forventninger, som de ikke kan håndtere: *"Jeg føler, at jeg – ligesom mange unge piger i dag – har et stort pres på mig selv. Der er en masse ting, jeg vil og skal. Jeg vil gerne have en universitetsuddannelse, og jeg vil gerne have en familie, inden jeg fylder 25 osv. Det er meget hårdt at leve op til alle de krav, man har for sig selv. [...] At gå i headspace har også givet mig en følelse af, at det er "okay at være mig". Det er noget, jeg har haft behov for. Generelt tror jeg, at det er noget alle unge kunne have gavn af"*.

Modsat andre forløb som Anna-Sofia har været i, er der i headspace plads til, at hun bestemmer, hvad der skal snakkes om. Hun skal ikke bekymre sig om at løbe tør for samtaler, og rådgiveren er ikke dømmende. Denne kombination giver et tilbud, som kan bidrage med noget, som ifølge Anna-Sofia ikke findes mange andre steder. *"Somme tider er jeg også bare kommet herind for at få bekræftet, at jeg er på rette vej. Ikke nødvendigvis for at få hjælp, som sådan. Det er også enormt brugbart. [...] Jeg tror også, at jeg hellere vil komme her end at lægge mine penge hos en psykolog, hvis det kom til stykket."*

Både motivationen for at opsøge headspace og det tema, som præger samtalerne, udgøres af den brede kategori af 'tristhed, bekymring, usikkerhed og nedtrykt'. Både registreringerne og de mange interview med unge viser, at det ofte er et sammensurium af forhold og følelser, og problemet er ofte, at den unge ikke kan hitte hoved og hale i sin nedtrykthed.

I bilag 1 findes en mere udførligt kvantitativ beskrivelse af de unge og deres problemfelter. Her ses det blandt andet, at Horsens og Rødovre har de brugere, der er mest belastet. Rødovre er samtidig det center, hvor flest (28 % af centerets brugere i 2014-2015) allerede er i et kommunalt tilbud.

4.1.1 Begrænset fysisk kapacitet er hæmmende

Headspace har fra start til slutmåling ekspanderet i en betragtelig fart. Det sidste år af projektperioden er der sket en markant stigning fra 943 brugere det første år, mens der det efterfølgende år var 2.762 brugere¹. Den store stigning giver nogle udfordringer. I flere af centrene forsøger de fx at matche den unge med en relevant frivillig. Det er dog ikke altid muligt, da der også er praktiske og logistiske hensyn at tage højde for. Udfordringen består blandt andet i, at antallet af samtalerum, som det enkelte center har rådighed over, sjældent er tilstrækkeligt. I Aalborg fortæller en ansat bl.a., at det ofte er nødvendigt at ”gå en tur” med den unge, fordi deres tre rum ikke er nok, og ansatte i både Odense og København fortæller ligeledes, at de er begrænsede af deres fysiske kapacitet. På baggrund af dette, vurderer evaluatoren, at det er væsentligt, at denne problematik håndteres, da det i flere af centrene har fået den betydning, at konceptet omkring ”*her og nu – rådgivning*” sommetider er svært at efterleve.

I Rødovre opleves antallet af samtalerum ikke som et problem. Her er det derimod en udfordring at få de frivillige til at sprede sig ud på vagtplanen, så der ikke opstår flaskehalse. Årsagen til, at netop Rødovre har denne udfordring, skyldes i høj grad, at størstedelen af deres frivillige studerer i København. De frivilliges fleksibilitet er derfor begrænset – en tendens som desuden også ses i Horsens, som står over for nogle af de samme udfordringer, da deres frivillige i høj grad rejser ind fra Aarhus.

4.2 UDGÅENDE RÅDGIVNING

I forlængelse af den almindelige rådgivning i headspace har de fleste centre gennemført udgående rådgivning på uddannelsessteder som fx produktionsskoler og folkeskoler. Formålet med den udgående rådgivning er både at øge synligheden og tilgængeligheden (jf. headspace 2.0). Den udgående rådgivning blev officielt inkluderet i headspaces koncept i august 2014 i forbindelse med version 2.0. Dog fortæller flere af centercheferne, at de allerede var i gang med lignende tiltag.

Det oprindelige udgangspunkt for den udgående rådgivning var, at der blev oprettet satellitrådgivning. Denne model blev afprøvet af centrene, men har de fleste steder vist sig at være ineffektiv. Bl.a. oplevede de flere steder, at der ikke var tilstrækkelig interesse eller behov (primært på gymnasiale uddannelser og folkeskoler). Frivillige fortæller også, at det på nogle skoler stadig er tabuer, der udgør barrierer for at opsøge hjælp på egen skole. Erhvervs- og produktionsskolerne har vist sig at være de uddannelsesinstitutioner, hvor den udgående rådgivning har tiltrukket flest unge.

I Aalborg har de haft succes med at sidde ude på en produktionsskole hver 14. dag, men har måtte afslutte dette forløb på grund af skift i medarbejderstaben. Deres forsøg på en lignende ordning på et gymnasium var derimod ikke nogen succes og blev lukket ned. I Horsens har man også forsøgt sig med ordningen på forskellige skoler, men det var kun på en SOSU-skole, at behovet var tilstrækkeligt til at fortsætte.

Flere af centrene oplevede, at der ikke var et tilstrækkeligt behov for en decideret satellit på uddannelsesstedet. Disse har derfor valgt at modificere konceptet således, at de ikke sidder fysisk på skolerne, men derimod har indgået et tæt samarbejde med skolerne, så de unge kan henvises direkte til headspace.

Evaluatoren ser desuden, at flere af centrene har valgt at bruge den udgående rådgivning til at skabe opmærksomhed omkring unges trivsel gennem oplæg eller temadage. Særligt i folkeskolerne og gymnasierne har

¹ Hertil kommer brugere af chatten, som der ikke findes tal for.

denne tilgang vist sig at være et godt alternativ til satellitrådgivningen, der generelt ikke har haft den store succes på disse uddannelser. De ansatte påpeger, at de unge på disse skoler ser det som et tabu at indrømme, hvis man har det skidt, hvilket er baggrunden for at fokusere på at nedbryde dette tabu gennem forskellige aktiviteter.

I stedet for at fungere som udgående rådgivning er der således i højere grad skabt opmærksomhed omkring headspace og unges trivsel generelt. Evaluator betragter derfor den udgående rådgivning som et forsøg på at tiltrække flere unge til centrene – altså som en del af markedsføringen af headspace. Denne målrettede markedsføring kan dog blive en udfordring for centrene. En centerchef påpeger bl.a., at den målrettede indsats på fx produktionsskolerne har bidraget til en ny, og ofte meget tung, brugergruppe. En gruppe som de frivillige slet ikke har kompetencerne til at hjælpe i tilstrækkelig grad.

”Per automatik greb jeg de steder, der havde en særlig interesse, produktionsskoler og tekniske skoler. Så vi fokuserede mere og mere på de steder, det var fint, stadig vores målgruppe. Jo mere, vi kom ud her, jo mere blev klientellet også derefter: det var unge med tunge problemstillinger, som har haft det svært hele livet næsten, som er del af systemet og har mange voksne (mere eller mindre professionelle) omkring sig, fx mentor, kontaktperson, psykolog. [...] Det er meget intensive forløb, for at du bare kan rykke lidt, hvis overhovedet noget for den unge. Det er headspace slet ikke gearret til. Vi kan sagtens tage dem, men det skal være undtagelsen frem for reglen.” (Centerchef)

Som det ses i ovenstående citat, er denne gruppe unge ofte præget af mange svære problematikker, ligesom de ofte allerede er en del af systemet på den ene eller anden måde. Over for denne gruppe er det således langt fra den tidlige indsats, som gennemføres. Evaluator mener derfor, at det er vigtigt, at headspace gør sig klart, hvad formålet med den udgående rådgivning blandt denne målgruppe skal være. I den oprindelige projektbeskrivelse bliver headspace netop beskrevet som et før-kommunalt tilbud og den tidlige indsats. Denne selvforståelse hænger dog ikke sammen med, at de i højere grad forsøger at kontakte særligt udsatte unge. Evaluator vurderer ikke, at headspace bør undgå denne gruppe, da en af styrkerne ved headspace netop er, at det er åbent for alle unge, men evaluator er kritisk over for en målrettet indsats for at rekruttere dem.

Denne bekymring skyldes en vurdering af, at de frivilliges kompetencer generelt ikke er tilstrækkelige til at rådgive og rykke denne gruppe unge på et niveau, som kan tilfredsstille både den unge og den frivillige. Headspaces værdi om at ”passe på de frivillige” er derfor under pres, og ledelsen bør vurdere om den udgående indsats på bestemte uddannelsesinstitutioner er ansvarlig – og i så fald, hvordan kan de klæde de frivillige på til opgaven, så de ikke knækker nakken? Dette underbygges igen af en af centercheferne:

”De frivillige efterspurgte klart mere supervision og sparring – De blev frustreret over at de følte, at de ikke kunne hjælpe. headspace er sat i verden for at være et før-kommunalt tilbud. Vi har valgt at drosle ned på den udgående indsats på den type skoler og intensivere på andre typer skoler. Det er her de frivillige kan få en oplevelse af at rykke på ting. Det gør, at de fortsætter. (Centerchef)

4.3 CHAT

Chatfunktionen blev introduceret i august 2014 og er en del af headspace 2.0. Chatten varetages af centrene i København, Aalborg og Odense og har åbent alle hverdage mellem kl. 12-22. Formålet med chatten er at yde rådgivning til de unge, der ikke har lyst til at tage fysisk kontakt til et headspace-center eller er begrænset

på grund af geografiske afstande (jf. headspace 2.0). Ønsket er således at nå ud til den gruppe unge, som headspace ikke vil være i stand til at nå via den klassiske rådgivning.

På grund af den unges anonymitet er det ikke muligt at give et konkret tal på, hvor mange brugere headspace har haft på chatten. Dog vurderer de ansatte, at der har været et behov for tiltaget. Samtidig fortæller de også, at det har været en udfordring at få chatten op at køre.

Ansatte påpeger, at rådgivning via chatten er mere udfordrende end via ansigt-til-ansigt og derfor kræver nogle særlige kompetencer. For det første er der i højere grad tale om unge med svære problematikker. For det andet gør anonymiteten, at det er svært for den frivillige at vurdere alvoren i situationen. Særligt selv-mordstruede unge udgør en stor frustration for de frivillige, som kan føle sig handlingslammede.

”Det er tit de hårde ting. Man skal håndtere, at de bare mister kontakten, eller at de siger ting meget lige ud. Det kræver uddannelse.” (Ansæt)

”Forskellen er, at du ikke kan se mennesket, kropssproget, ansigt, tonefald osv. Man kan ikke se, hvor alvorligt det er. Man kan godt blive frustreret, hvis det virker alvorligt og man ikke rigtig kan gøre noget.” (Frivillig)

Fordi chattens åbningstid går ud over centerets almindelige åbningstid, er det ikke altid muligt for de frivillige at modtage sparring fra en ansat undervejs. Kvaliteten sikres i stedet gennem et krav om, at chatten skal varetages af mindst to frivillige. Dertil er der også altid en bagvagt, som de frivillige kan kontakte.

Til trods for udfordringerne påpeger flere af centercheferne, at chatten har et stort brobyggende potentiale. Hermed menes, at headspace via chatten kan få fat i unge, som normalt ikke ville tage kontakt til headspace, og derigennem forsøge at få dem til en samtale i centeret. Chatten betragtes derfor som middel til at få de unge i tale, snarere end som et selvstændigt tilbud.

”En udfordring er gengangerne. Vi ved ikke, om det er den bedste hjælp, de kan få – eller giver vi deres problemer kunstigt åndedræt. Men jeg tænker, at i forhold til at nå bredere ud og være brobyggende, så er det godt. Vores chat tilbud er ret unikt, fordi vi kan få dem til at komme ind i centeret. Giv dem et kendskab til centeret.” (Centerchef)

Ligesom ved den udgående rådgivning, vurderer evaluator, at headspace bør overveje, hvorvidt chatfunktionen er med til at tiltrække unge med svære problematikker og dermed ikke umiddelbart ligger inden for headspaces målgruppe eller kompetenceområde. Evaluator mener derudover, at det i headspace bør vurderes, om det behov, som ses på chatten, varetages af andre tilbud. I stedet for at have sin egen chatfunktion kunne headspace fokusere på at etablere samarbejdsrelationer med allerede etablerede chattilbud, så de i højere grad kan henvise unge til headspace, hvis den unge ønsker et fysisk sted at henvende sig.

4.4 BROBYGNING

Et af de afgørende elementer i headspace-konceptet er den brobyggende funktion. Headspace ønsker ikke at være et konkurrerende tilbud til allerede eksisterende tilbud, men skal bygge broerne til andre civilsamsfunds-, private eller i høj grad offentlige tilbud.

”Så vidt jeg forstår, så kan man tage nogle samtaler også selv om man har brug for yderligere hjælp – og så kan de hjælpe en videre. Så på den måde er headspace en fin holdeplads mellem ”ingenting” og ”noget videre”” (Ung)

Brobygning kræver et godt samarbejds-klima med lokalmiljøets øvrige tilbud. Alle seks centre har generelt god opbakning og interesse fra lokalmiljøet. Denne opbakning er øget i takt med flere og flere konkrete samarbejder mellem headspace og andre tilbud. Der er dog forskel på, hvad og hvor mange tilbud der er at brobygge til i de respektive centre.

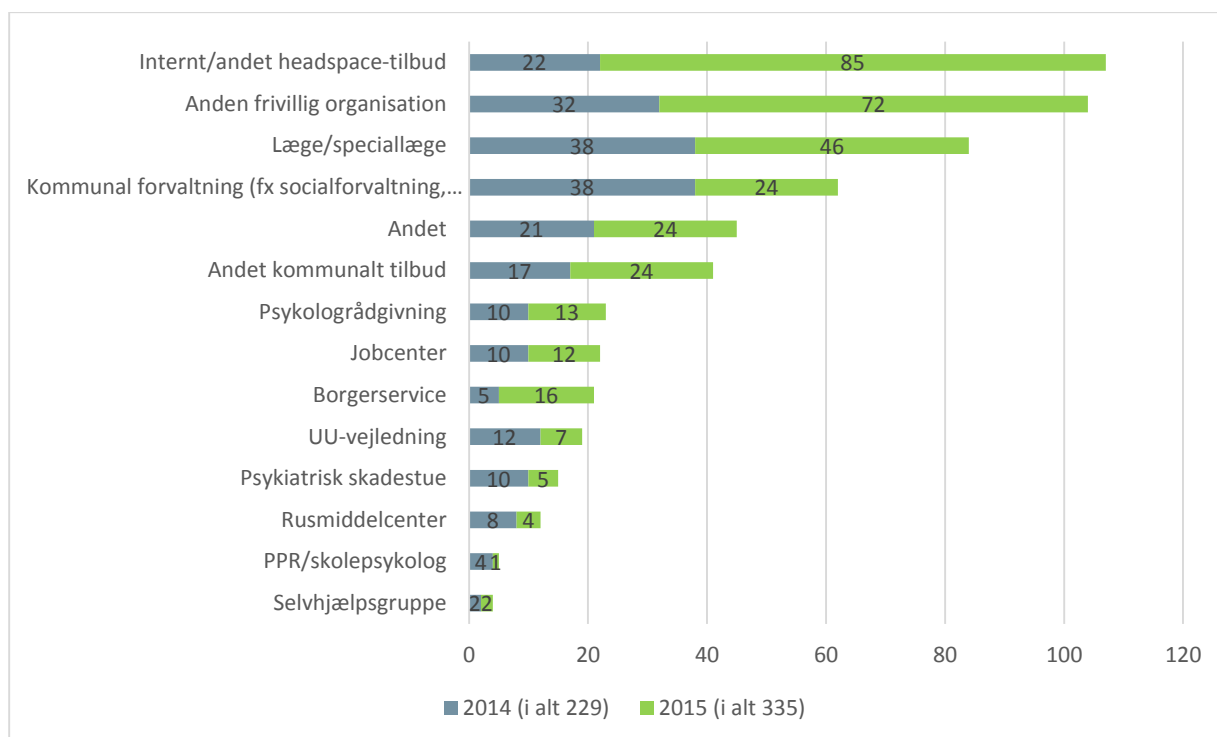
Midtvejsevalueringen viste, at headspace i nogen grad mødte skepsis og måske særligt der, hvor der var et stort antal øvrige tilbud til målgruppen. Slutevalueringen viser imidlertid, at denne skepsis ikke længere gør sig gældende, og at der er opstået gode samarbejdsrelationer mellem de forskellige tilbud. Evaluator vurderer, at dette i høj grad skyldes headspaces forpligtende samarbejde med kommunen samt den generelle tilgang til samarbejde og brobygning i headspace bl.a. med den klare holdning til ikke at ville være et konkurrerende tilbud.

4.4.1 Hvem brobygger headspace til, og hvem brobygger til headspace?

De seks headspaces brobygger til en række aktører og tilbud. En stor del af brobygningen sker til andre frivillige tilbud. De kommunale aktører og tilbud fremstår også som tydelige samarbejdspartnere, hvilket samtidig også er bevæggrunden for de(n) delte medarbejder(e). De kommunale tilbud, der samarbejdes med, spreder sig fra jobcentre til andre rådgivnings- og behandlingstilbud. Den tætte brobygning til kommunen som en overordnet tæt samarbejdsrelation er som bekendt indbygget i konceptet via de(n) delte medarbejder(e).

Figur 2 herunder viser, hvor mange unge der i henholdsvis 2013-14 og 2014-15 blev viderehenvist til et andet tilbud via headspace.

Figur 2 - Brobygning - Hvor er den unge hjulpet hen 2014/2015 (Antal)



Kilde: Registreringsskemaer – Oxford Research 2014 og 2015 (n=229/335, missing=714/2427)

Udover at headspace brobygger til andre tilbud, ser evaluatoren ligeledes en stigende tendens til, at andre tilbud henviser unge til headspace. Denne tendens er blevet tydeligere i projektets andet år, hvilket viser, at headspace-konceptet i højere grad er blevet forankret og kendt af relevante aktører i lokalområdet. Blandt de unge, som blev interviewet i forbindelse med denne evaluering, var der flere, som var blevet henvist til headspace af deres psykolog, som grundet tidsbegrænsning måtte slutte deres forløb. I disse eksempler anvendes headspace således som et tilbud til de unge, som har opbrugt deres ret til videre behandling, men stadig har et behov for rådgivning. Modsat headspaces primære formål som værende et før-kommunalt tilbud, anvendes headspace således også som et opfølgende eller sideløbende forløb.

”Jeg blev henvist af min skolepsykolog, fordi hun ikke kunne have mig mere. Hun kunne have mig i et halvt år og så var det ligesom det”(ung)

”Mit forløb i ungerådgivningen var ved at slutte og så foreslog de, at jeg kunne gå herved i headspace i stedet [...] Jeg synes især, det er rigtig fedt, at det er ubegrænset. Det betyder, at man ikke føler et pres i forhold til at få snakket om det hele, hurtigt [...] På ungerådgivningen har man kun 4 omgange, og så er det slut. Så man tænker, at man skal skynde sig at få snakket om det hele.” (Ung)

Evaluatoren vurderer, at headspace i høj grad lever op til ønsket om at have en brobyggende funktion, både i forhold til at hjælpe de unge over i andre tilbud og i forhold til at modtage fra andre tilbud. Udfordringen for de ansatte og frivillige er primært at motivere de unge til at overgå til andre tilbud. Dette er dog et luksusproblem, da det siger noget om de unges tilfredshed med det, headspace kan tilbyde.

4.5 ANDRE AKTIVITETER

I regi af headspace-konceptet tilbyder centrene i varierende grad forskellige andre aktiviteter. Det kan have form af selvhjælpsgrupper, sociale events eller arrangementer. Behovet for sådanne tiltag vurderes internt i den enkelte center på baggrund af det lokale behov. I København og Aalborg har de ikke oplevet behovet for sådanne tiltag, da de i forvejen har mange andre tilbud rundt om hjørnet, de unge kan anvende².

Én ting er egentlige aktiviteter, men i forbindelse med midtvejsevalueringen beskrev evaluatoren, at de unge i flere centre havde mulighed for at komme forbi og hænge ud uden at have en aftale om rådgivning. Dette åbnede op for en diskussion om, hvorvidt headspace skulle fungere som værested for ensomme unge. Ved slutevalueringen vurderer evaluatoren, at denne tendens kun i mindre grad gør sig gældende.

Det er dog stadig en udtalt overvejelse, hvordan balancen mellem at eksistere på de unges præmis og samtidig holde en klar afgrænsning. En af de frivillige påpeger netop, at det ikke altid er lige klart, hvad der ligger inden for rammerne af headspace:

”Nogen gange kan det være lidt udefineret, hvad headspace kan være – vi er jo ikke et værested, men de her aktiviteter er jo værestedagtige. Der kunne godt være en klarere definition for alles skyld” (Frivillig)

På den ene side er aktiviteterne noget de unge selv efterspørger, på den anden side burde der være mange andre tilbud, hvor de unge kan få øvet deres sociale kompetencer og møde andre unge. En bruger, ”Thomas” (se unges fortælling på næste side) vurderer selv, at han har øvet sig og blevet bedre, men samtidig har han ikke fået flere venner af at komme i madklubben. Flere af centercheferne er imidlertid meget afklarede i forhold til dette:

”Vi har en ungeaften en gang om måneden, men er meget bevidste om, at de ikke vil konkurrere med fx Ventilen (Værested for ensomme unge). Vi vil i princippet gerne lave flere aktiviteter, men ved godt, at det ikke er vores bord”. (Centerchef)

² I Aalborg har de dog forsøgt sig med et kursus i mindfulness i foråret 2015

Thomas fik mod til at møde nye mennesker

Thomas er i tyverne. Han har ikke så nemt ved at tale med andre og mangler en vennekreds. Han føler sig tit ensom. Tidligere har Thomas gået til psykolog, og han har også fået rådgivning i et andet frivilligt tilbud.

Det var Thomas' tidligere kontaktperson, som fortalte ham om headspace. Kontaktpersonen var også med den første gang, Thomas opsøgte headspace. Thomas nævner selv, at det er rart at have en, man kender, med, når man skal et nyt sted. Han havde ikke de store forventninger til headspace, da han ikke rigtig var klar over, hvad det egentlig var. Men det har udelukkende været en positiv oplevelse. Han fremhæver især modtagelsen og den åbenhed, som man bliver mødt med i headspace.

Før Thomas kom, havde der tilsyneladende været snak i headspace om at lave en onsdagsklub med forskellige aktiviteter. Thomas foreslog, om man ikke kunne lave mad sammen, og det er de så begyndt på. Onsdagsklubben finder sted hver uge, men det er kun hver anden uge, hvor der laves mad. Thomas kommer nu ikke hver gang, men ofte, hvor han snakker med flere af de andre unge, som er der. Det er dog udelukkende, mens de er i headspace.

Thomas taler også med en frivillig. Han startede ud med en, som så stoppede som frivillig på grund af fuldtidsarbejde, men der var en god overgang, hvor den tidligere frivillige introducerede ham til den nye. For Thomas har det ingen betydning, at det er en frivillig han snakker med – det var det også hos det andet rådgivningssted, han brugte. Forskellen er imidlertid, at der i headspace er et rum, hvor man kan sætte sig ud og har mulighed for at komme i snak med andre unge. Det sætter Thomas stor pris på, som han siger: *"Det gør meget, dét, at man har et sted at komme"*.

Thomas føler selv, at han på grund af headspace har lært at være mere åben, fx ville det tidligere havde været en svær situation for ham at blive interviewet alene af en fremmed, hvilket han er i stand til nu. Han nævner også selv, at han er blevet mere glad. Han har imidlertid ikke fået flere venner, men han har øvet sig i at være social og mere udadvendt i forbindelse med madlavningsaktiviteterne i headspace.

Thomas arbejder 20 timer om ugen i et fleksjob, og han siger, at det hjælper ham rigtig meget at have et job. Samtidig kan han også godt mærke på sig selv, at han her snart fire år efter, han startede i det job, er ved at være lidt træt af opgaverne. Men som han siger, så er det svært at finde et andet job lige nu, men han har mod på at kaste sig ud i noget nyt – det ville han nok ikke havde haft, før han kom i headspace.

5. Organisering

Efter at have analyseret de enkelte ydelselementer i headspace vil vi i dette kapitel analysere den organisering, der ligger bag. Evaluator vil i den forbindelse vurdere, hvorvidt det er lykkedes at skabe et gennemgående koncept, der lever op til headspaces grundlæggende værdier og retningslinjer. Selve etableringen og implementeringen af konceptet var i fokus i midtvejs evalueringen. Kapitlet vil derfor ikke i samme detaljeringsgrad som i midtvejs evalueringen gennemgå organiseringen. For yderligere detaljer henvises der derfor til den ganske grundige analyse i midtvejs evalueringen.

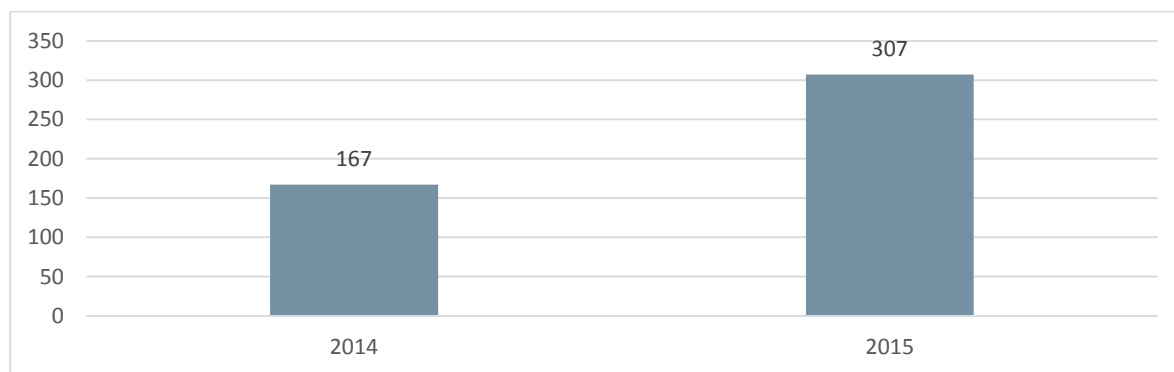
5.1 SAMARBEJDE MELLEM FRIVILLIGE OG PROFESSIONELLE

Headspaces grundlæggende præmis er at skabe et tilbud i fællesskab mellem frivillige og ansatte, hvormed et vigtigt fokus i implementeringen er at etablere de faglige ressourcer og samarbejdsstrukturer, der skaber grundlaget for reelt at løse opgaven i fællesskab. Evaluator har derfor haft et analytisk fokus på de faglige strategier – fordele og ulemper – bag såvel sammensætningen af fagligheder blandt de ansatte i de enkelte centre og i rekrutteringen af frivillige, samt hvorvidt der er skabt arbejdsgange, der er til gavn for de unge og samtidig sikrer et højt kvalitetsniveau.

5.1.1 Rekruttering af frivillige

Generelt har centrene i projektperioden haft nemt ved at rekruttere frivillige. For Rødovre og Roskilde har dette dog været sværere end for de øvrige. Dette hænger højst sandsynligt sammen med byernes størrelse og placering forholdsvis tæt på København, som tager mange frivillige.

Figur 3 - Antal frivillige i de seks headspace centre



Kilde: headspace statusrapport, maj 2014 og interviews med ansatte, maj-jun 2015, Oxford Research

Som det ses i ovenstående figur er der næsten en fordobling af de frivillige i det seneste år. Ekspansion af frivilligruppen har flere steder været en udfordring. Grundet kravet om udvidelse af frivilligruppen har de i nogle centre oplevet, at ansættelsesprocessen gik lidt hurtigere, end hvad der var normalt. Dette betød også, at der i højere grad blev ansat frivillige, som ifølge de ansatte måske ikke burde være blevet ansat. Ikke fordi de nødvendigvis manglede kompetencerne, men fordi de ikke havde den nødvendige fleksibilitet og åbenhed, som det kræves af frivillige i et udviklingsprojekt.

”Der har været en periode, hvor ansættelsesudvalget følte sig presset til at tage flere frivillige ind, fordi de skulle op på 80. Der blev måske taget nogle ind, som ikke burde have været. Vi har ikke svært ved at få frivillige. Jeg har det dog sådan, at vi skal passe på med, hvor mange frivillige vi tager ind, så det ikke bliver sådan ”man kan altid blive

frivillig i headspace” og for at beskytte vores frivillige og få skabt en kultur. Det er jo hårdt at indføre så mange andre. Jeg har bedt om et ansættelsesstop, så vi kan få lidt ro på.” (Ansæt)

5.1.2 Nye roller

Væksten i både antallet af brugere og frivillige har betydet, at der er sket en ændring i arbejdsfordelingen mellem ansatte og frivillige. De frivillige har fået en mere aktiv rolle i forhold til tilbuddet, hvorimod de ansatte i højere grad er gået over til at have en facilliterende og koordinerende rolle.

Første år af projektet var de ansatte den primære drivkraft i forhold til de rådgivende samtaler. I overensstemmelse med den oprindelige projektbeskrivelse, var der, i de fleste centre, en praksis om, at første samtale med en ung altid blev varetaget af både en ansat og en frivillig (jf. headspace projektbeskrivelse, 2013). Først derefter blev det vurderet, om den frivillige kunne fortsætte forløbet alene. Denne organisering havde til formål at sikre kvaliteten af tilbuddet, men byggede også på de ansattes overvejelser om, at de ønskede at passe på de frivillige. Ulempen ved denne organisering var dog, at antallet af ansatte satte en grænse for antallet af samtaler.

I forbindelse med headspace 2.0 er der blevet lempet på dette, sådan at de frivillige i højere grad varetager samtaler på egen hånd - så længe det vurderes, at de er kompetente. Aalborg er det eneste center, der fortsat har en ansat med til de ”første samtale”.

Der er tale om en ret markant organisatorisk ændring, som i nogle centre også har medført skeptiske fra de ansatte. Denne skepsis er dog gjort til skamme.

”De ansattes funktion er rigtig meget, at de bliver en mesterlære. Jeg var meget skeptisk i starten – syntes det udvandede vores kvalitet. Men nu er jeg faktisk rigtig glad for den konstruktion. Jeg kan se det virker. De frivillige som varetager nogle af de funktioner, som de ansatte har, de er fint kvalificerede” (Ansæt)

Odense er det eneste center, som under hele projektet har kørt ud fra et princip om, at de frivillige kan tage første samtale på egen hånd, og også gerne alene. Der ses således heller ikke nogle væsentlige ændringer i dette centers organisering af samtaler.

Evaluators vurderer, at den nye organisering af de ansatte og frivilliges tid er nødvendig, hvis det voksende behov skal dækkes. Samtidig har udvidelsen af frivilligruppen skabt et øget behov for koordinering. I stedet for at have mange rådgivende samtaler, er de ansattes tid blevet fristillet til at fokusere på denne type opgaver, ligesom det fortsat er sådan, at de ansatte kobler sig på samtaler, der vurderes til at være særligt vanskelige, eller når nye frivillige skal oplæres.

”For et år siden havde jeg flest samtaler. Det var ikke optimalt, men sådan var hverdagen. Sådan er det ikke i dag. Vi har fået flere frivillige med større ansvarsområde. Nu kan jeg koncentrere mig om min kerneopgave, ledelse”. (Centerchef)

5.1.3 Relevante kompetencer

De nye roller har naturligt betydning for, hvilke kompetencer der er relevante for hhv. ansatte og frivillige. I forbindelse med midtvejsevalueringen vurderede evaluatoren, at de ansatte i headspace efterlever kravet om besiddelse af relevante kompetencer ved at supplere hinanden med forskellige socialfaglige vinkler. I den oprindelige projektbeskrivelse er disse kompetencer primært knyttet op på den ansattes evne til at have rådgivende samtaler og sparring. Selvom de ansatte ikke længere har samme antal samtaler som tidligere,

vurderer evaluatoren, at disse kompetencer stadig er nødvendige, da de ansatte fortsat skal kunne oplære, sparre med og kvalitetssikre de frivillige.

Det er evaluators vurdering, at en bred faglig sammensætning er positiv, da headspace dermed ikke fastlåser sig selv inden for et specifikt fagområde og hurtigt kan betragtes som eksempelvis et ”psykologtilbud” eller ”socialrådgivning”. Samtidig vurderes det, at headspace fremover bør overveje at rekruttere individer, som ligeledes har erfaring inden for koordinering og organisering, da denne del fylder mere og derfor kan være en udfordring for ansatte, som ikke har disse specifikke kompetencer. I forbindelse med slutevalueringen fortalte en ansat bl.a., at skiftet til den nye organisering var en udfordring for hende og hendes kollegaer, simpelthen fordi det ikke var en opgave, hun var bekendt med.

På grund af uvished omkring projektets fortsættelse har flere centre valgt at rekruttere internt blandt de frivillige til ledige stillinger. Fordelen er, at de er bekendte med headspaces koncept og organiseringen i det enkelte center, ligesom de ofte selv har en relevant uddannelse. Ulempen er derimod, at der ikke nødvendigvis ansættes personer med de nødvendige kompetencer eller erfaring. Hvis headspace fortsætter, bør der være mere målrettet fokus på at ansætte personer, som kan varetage opgaver inden for både rådgivning og koordinering.

For at sikre, at de frivillige rådgivere har de nødvendige kompetencer til deres nye rolle, har de i flere centre valgt at kategorisere de frivillige i forskellige niveauer. I København har de ansatte fx valgt at opdele deres frivilligruppe i henholdsvis *primær-* og *assisterende* frivillige. De primære frivillige anses som kvalificerede til at varetage samtaler på egen hånd og er i stand til at tage en afdækkende samtale i stedet for en ansat. De assisterende frivillige kan ikke varetage egne samtaler, men sidder med hos en primær frivillig eller ansat. Hvis den frivillige ønsker det, og vedkommende anses som kvalificeret, kan denne blive opgraderet til primær rådgiver³. Der køres således efter et ”mesterlæreprincip”, hvor den frivillige oplæres i at rådgive af en ansat eller en primær rådgiver. En lignende organisering ses i henholdsvis Horsens, Rødovre og Roskilde.

Grundet dette store medejerskab og ansvar er det ligeledes et krav, at de frivillige i headspace bør have relevante kompetencer - interesse er ikke nok. Hvilke kompetencer, der anses som relevante, afhænger dog af hvilken type frivillig, der er tale om. Selv har headspace opdelt de frivillige i tre kategorier (se tabel 1).

³ Primær/assisterende kategorier har - så vidt evaluatoren kan vurdere - ikke nogen betydning for, om man kan tage chat-rådgivning.

Tabel 1 – Oversigt over frivilligprofiler i headspace

Frivillig kategori	Karakteristika og ansvarsområde
Unge-frivillige	Ansvar for at modtage de unge i centeret, skabe en god stemning, planlægge/deltage i kampagner og events. Har ofte ikke en relevant fagprofil, men kan trække på egne erfaringer og er meget motiverede på et menneskeligt niveau.
Unge profiler med fagprofil	Ofte studerende med relevant socialfaglig eller andre fag, hvor mellem menneskelige relationer er centrale. Har rådgivende samtaler eller sidder på chatten. Trækker på deres faglige indsigt. Motiveret gennem faglig og personlig interesse.
Færdiguddannede og senior frivillige	Stor faglig og erhvervmæssig erfaring. Kan tage rådgivende samtaler alene.

Kilde: headspace projektbeskrivelse og headspace 2.0

Gennem hele projektet har det naturlige fokus været på frivilliges kompetencer i forhold til rådgivningssamtaler som kerneydelsen. Disse kompetencer var i høj grad faglige, idet de i de fleste centre rekrutterede studerende eller færdiguddannede med en socialfaglig eller andre uddannelse, hvori relationer er centrale (psykolog, lærer, pædagog eller lign). Dog påpeger flere af de ansatte, at faglighed ikke er nok. Udover at have relevante faglige kompetencer er det derudover vigtigt, at de frivillige besidder menneskelige kompetencer - empati, nysgerrighed og ydmyghed - i forhold til den opgave, de skal varetage.

En ansat påpeger, at headspace er en forpligtelse og en personlig investering. Dette skal ses ved, at motivationen ikke udelukkende bunder i, hvad det kan give til vedkommendes cv, men hvad man kan bidrage med i forhold til et andet menneske. En centerchef påpeger desuden, at de frivillige ikke skal behandle, og derfor er fagligheden slet ikke så vigtig som menneskeligheden – de skal være sig selv og have oprigtig interesse i de unge.

”Overvægten er stadig psykologipiger, men fordelingen er blevet bedre. Kompetencer vi leder efter er, at det at gøre en forskel for børn og unge, er noget der sidder dybt i personen. Det med at levere noget frivilligt tid og energi. Engagement og motivation er det bærende for os” (Ansatt)

Ved slutevalueringen vurderer evaluatoren en øget tendens til, at ansatte forsøger at brede spektret for de frivillige ud. Dette skyldes primært to årsager. For det første er der i flere centre oprettet specifikke frivilligrupper, som varetager opgaver forbundet med at markedsføre headspace. For det andet ser evaluatoren, at der lægges vægt på at rekruttere frivillige, som selv har haft nogle problematikker og dermed kan relatere til de unge - og omvendt.

I forbindelse med slutevalueringen oplevede evaluatoren, at grænsen mellem ansatte og frivillige er blevet mere udvisket. Med dette menes, at de faglige kompetencer hos de frivillige i højere grad anses som værende ligeså legale som de ansattes. Dog påpeger en centerchef, at de ansatte har en vigtig signalværdi i forhold til headspaces samarbejdspartnere, som betragter det som et kvalitetsstempel. Samtidig sikrer de ansatte, at der er en vis kontinuitet i tilbuddet. Hvorimod de frivillige kun er tilstede en gang om ugen, så er de ansatte der hver dag.

”Perfekt kombination er, at de fastansatte har en anden tid og et andet ansvar i forhold til at koordinere og sikre kontinuiteten. De ansatte tager alle de kedelige opgaver, så

de frivillige ikke får dem. Det er sådan nogle opgaver, der kan dræbe de frivilliges gejst. Og vi kan absolut ikke undvære de frivillige, det er jo netop det der adskiller os fra de andre tilbud. De unges mødes af personer som "har lyst" og ikke er fanget af regler. "
(Centerchef)

Evaluator vurderer, at kombinationen af henholdsvis ansatte og frivillige bidrager til kontinuitet og fleksibilitet. Samtidig er kombinationen af professionelle ansatte og frivillige netop en af styrkerne ved headspace i modsætning til flere andre civilsamfundstilbud. Derfor er det essentielt, at de ansatte ikke blot overgår til administratorer af et frivilligt tilbud.

Emil blev mødt af både faglighed og en frivillig, som han kunne relatere til

22-årige Emil hørte om headspace gennem sin lærer på den tekniske skole, hvor han var i gang med sin uddannelse. Han havde igennem noget tid været del af et miljø, hvor stoffer spillede en stor rolle, og selv misbrugte han amfetamin dagligt. Han havde haft det skidt på grund af sit store stofmisbrug kombineret med kæresteproblemer, og til sidst væltede læsset. *”Jeg kom frem til den konklusion, at jeg havde brug for nogle at snakke med. Jeg troede, jeg var ved at blive lidt småskør”.*

Han henvendte sig til læreren for at høre om, det var muligt at tale med en skolepsykolog, men blev i stedet henvist til headspace, som læreren kendte gennem sin egen søn. *”Jeg kontaktede headspace samme dag og fik en tid”.*

Hans oprindelige tanke om headspace var, at det lød ret godt, at man kunne komme og gå, som man ville. Man kunne også bare komme forbi og snakke med andre. *”I og med at det var gratis – hvilket jeg synes er et stor plus – så tænkte jeg, at det ikke kunne skade at prøve det”* fortæller han. Han husker, at det var meget grænseoverskridende den første gang, men da han bagefter kørte hjem efter første samtale, kunne han mærke en enorm lettelse.

Første samtale blev hurtigt fulgt op af en ny og endte som en ugentlig aftale. *”Jeg fik den hjælp, som jeg havde brug for. Jeg havde brug for nogle, som ikke kendte mig, som ville bære på mig. Jeg syntes ikke, at jeg havde styr på mig selv, og hvad jeg ville - det fik vi stille og roligt styr på i headspace. De stillede mig nogle spørgsmål, som jeg kunne reflektere over, hvilket har hjulpet mig i forhold til at tænke over, hvad jeg gerne vil med mit liv”.*

I starten havde han samtaler med en ansat, men efter noget tid begyndte en frivillig at følge hans forløb. Efter en periode med overlap begyndte han at have samtaler udelukkende med den frivillige. Han syntes, at denne kombination var positiv, idet den frivillige selv havde erfaring med at tage stoffer og dermed kunne relatere til de problematikker, som han selv oplevede. *”Den ansatte var måske bedre til at stille faglige, lidt mere psykologiske spørgsmål. Med den frivillige er det lidt mere hans erfaringer, som man kan drage fordel af og sætte sin egen situation i forhold til. Han kan relatere til nogle ting, som man kun kan, hvis man har været i samme situation. Han kan måske sætte sig mere ind i, hvor man er, end én som ikke selv har været i miljøet.”*

I løbet af sin tid i headspace er Emil blevet mere reflekteret om sit misbrug, som han selv synes, han er ved at have styr på, selvom han stadig tager lidt i weekenderne. Men han er også begyndt at træne, og har stoppet kontakten med en række venner, som havde en dårlig indflydelse på ham. Han er utrolig glad for tilbuddet, og selvom han snart stopper med de fastlagte samtaler, håber han, at han fortsat kan komme med i centeret, hvis han har behov for nogle at tale med.

”Jeg tror, man kan få et rigtig godt skub i den rigtige retning, hvis man selv er indstillet på det. Og i og med at det er gratis, så kan man få noget hjælp, som jeg ellers ikke ved, hvor jeg skulle finde. Det er et godt supplement til en psykolog, som du selv skal betale for. Måske har man heller ikke brug for en psykolog, man bare brug for en at snakke med – en som hører efter, hvad du siger”

5.1.4 Kvalitetssikring

Headspace er et rådgivende civilsamfundstilbud og ikke et professionelt behandlingssted. Derfor skal headspace ikke efterleve de samme kvalitetskrav som egentlige behandlingstilbud og dog alligevel respektere, at de beskæftiger sig med sårbare mennesker, for hvem de kan have stor betydning. Derfor er der også et væsentligt fokus på kvalitetssikringen i headspace. Senest er headspace gået sammen med andre foreninger og organisationer i brancheorganisationen RådgivningsDanmark om at lave en ordning, hvor de organisationer og foreninger, som yder rådgivning, akkrediteres og dermed får et kvalitetsstempel på baggrund af overholdelse af en række fælles krav og standarder for den rådgivning, som tilbydes.⁴

Den helt grundlæggende kvalitetssikring ligger i det obligatorisk uddannelsesforløb for frivillige, samt at både ansatte og frivillige kan få ekstern supervision. Alle centre har desuden – i større eller mindre grad – arrangeret forskellige mindre uddannelsesaktiviteter eller temaaftener for de frivillige omkring fx spiseforstyrrelser eller andre relevante problematikker. Evaluator vurderer, at disse obligatoriske tiltag er altafgørende i forbindelse med at sikre kvaliteten og et absolut minimum i forhold til at oprette den vedvarende.

I headspace skal brugen af professionelle ansatte derudover bidrage til kvalitetssikring, ved at de ansatte kan yde løbende sparring, oplæring af de frivillige mv. Der er dog ikke fastlagt specifikke regler for, hvordan denne kvalitetssikring skal ske. Der er derfor lokale forskelle i, hvordan kvalitet forstås og sikres i de enkelte centre.

Evaluator har i nedenstående tabel opstillet forskellige kvalitetsgreb, som anvendes i de seks centre. Tabellen skal forstås som en illustration af forskellige greb og ikke en tjekliste, hvor hvert et punkt skal opfyldes.

Kvalitetsgreb	Aalborg	Horsens	København	Odense	Roskilde	Rødovre
Obligatorisk headspace uddannelsesforløb	√	√	√	√	√	√
Unge-frivillige (uden fagprofil) modtager oplæring for de kan tage samtaler	√	√	√		√	√
Unge frivillige med fagprofil modtager oplæring for de kan tage samtaler alene	√	√	√		√	√
Altid to til første samtale	√	√	√		√	√
Altid ansat med til første samtale	√	(√)				
Obligatorisk debriefing med ansat	√					√
Obligatorisk debriefing med anden person		√			√	
Sparring/debriefing med ansat i plenum	√		√			√
Sparring/debriefing med andre frivillige i plenum				√		
Retningslinjer til chatten (guide mv.)	√	IR	√		IR	IR
Ekstern ekspert fast tilknyttet chatten		IR		√	IR	IR
Bagvagt (chatten)	√	IR	√	√	IR	IR
Ekstern supervision	√	√	√	√	√	√

Kilde: Interview med centerchef, ansatte og frivillige, Oxford Research 2015. IR=Ikke relevant, (√)=som oftest

⁴ <http://www.dr.dk/nyheder/raadgivningslinjer-der-er-medlem-af-brancheorganisation>

Evaluatorser to hovedgreb i kvalitetssikringen: oplæring og første samtale samt debriefing og sparring.

5.1.4.1 Oplæring og første samtale

Som beskrevet i afsnit 5.1.3, har København, Roskilde og Rødovre opdelt de frivillige i forskellige kategorier (primær, assisterende eller lign.). Kun de primære kan tage samtaler alene, hvorimod de assisterende skal igennem en oplæringsproces. Alle tre steder er oplæring obligatorisk for alle frivillige, uanset om de har en fagprofil eller ej⁵. I Horsens har de ikke en decideret opdeling af de frivillige, men de ansatte vurderer altid, om den enkelte er i stand til at tage samtaler alene. I Aalborg er der altid en ansat med til første samtale. Dette gør de for at have føling med alle brugerne, ligesom de på den måde kan sikre, at de frivillige er i stand til at påtage sig den følgende rådgivning, eller om problematikken kræver to rådgivere.

I Odense er der ikke noget krav om, at de frivillige skal have samtaler sammen med en ansat, før de kan varetage dem på egen hånd. Der er heller ikke noget krav om, at der skal være to til den afdækkende samtale. Eneste kriterie er, at den frivillige skal føle sig tryk ved situationen. Yderligere er der ikke noget krav om, at de frivillige skal have konkrete faglige kompetencer for at være rådgiver. De ansatte påpeger, at de i stedet lægger vægt på menneskelige kompetencer, idet headspace netop ikke skal fungere som behandlingssted, men som et sted, hvor unge kan møde andre unge i en ligeværdig samtale.

”Vi mener ikke, at de frivillige skal have bestemte kompetencer, men det handler om evnen til at indgå i det menneskelige møde. Halvdelen af dem som er psykologistuderende er ikke dem, som har nemmest ved samtaler” (Ansatt)

5.1.4.2 Debriefing og sparring

I hovedparten af headspacecentre er der fastlagt en procedure for sparringen mellem frivillige og ansatte. Denne procedure er efter headspace 2.0 blevet mere flydende, idet sparringen i flere centre ikke nødvendigvis sker med en ansat efter hver samtale, men at de frivillige også kan sparre internt i frivilligruppen. En ansat påpeger, at der er et stort krav til de frivillige om, at de skal kende deres egne grænser og være ydmyge over for opgaven. Møder de en problematik, som de ikke kan håndtere, er det vigtigt, at de inddrager en ansat – enten i selve samtalen eller efterfølgende.

Selvom de frivillige er blevet mere selvkørende i forhold til de rådgivende samtaler, påpeges det, at det fortsat er vigtigt, at de ansatte er inde over samtalerne igennem løbende sparring med de frivillige. I nogle centre, som Aalborg og Rødovre, sker sparringen med den ansatte efter hver afsluttede samtale, mens det andre steder sker i plenum i gruppen af ansatte og frivillige. I Horsens og Roskilde er der også krav om, at den frivillige skal debriefe efter hver samtale, men her behøver dette ikke altid ske med en ansat. De øvrige frivillige kan også påtage sig denne opgave.

De ansattes opgave er generelt at have overblik over progressionen i de enkelte samtaler og vurdere, om det fortsat er forsvarligt at lade den/de frivillige tage samtalerne alene, ligesom de løbende kan komme med input. Den ansattes involvering i de unges forløb er samtidig en vigtig faktor i forhold til at sikre kontinuitet i den unges forløb.

”Nu har vi en praksis med briefing og de briefing, så vi ved, hvad der foregår til samtalerne. Så på den måde står jeg meget inde for det. Men der er mange samtaler og det går stærkt, så hvis der er en ung, som fortæller, at han ser syner af mænd, der hænger,

⁵ Roskilde har opdelt deres frivillige i kategorierne rød, gul og blå. De røde er dem, som er mest erfarne og kan støtte de andre i svære samtaler. Gule frivillige kan tage lette samtaler selv, mens de blå frivillige ikke kan tage samtaler.

så prioriteres det nok højere end én som har svært ved at slå op med sin kæreste. Men det er vigtigt, at der bliver fulgt op på alle samtaler.” (Ansæt)

I Odense foregår debriefing og sparring oftest mellem de frivillige, men der er ikke opstillet et krav om dette. Det er desuden i højere grad op til den frivillige at tage fat i den ansatte, hvis de ønsker deres perspektiv på en specifik problematik. De ansatte påpeger, at tilbuddets natur ikke lægger op til, at de frivillige skal researche diagnoser eller efterleve konkrete retningslinjer. Sådanne tiltag vil ifølge de ansatte fastlåse de frivillige unødvendigt.

”Flere frivillige efterlyser en grønspættebog, hvor de gerne vil have svaret på, hvad de skal gøre, men det vil vi ikke give dem, og kan ikke give dem. Vi har ikke noget rigtigt og forkert – vi skal forsøge at forstå, hvor den unge er” (Medarbejder Odense)

5.1.4.3 Chat

I kraft af at chat-funktionen er blevet en del af headspaces tilbud, har ansatte og frivillige i to af de tre berørte centre set det nødvendigt at udarbejde kvalitetsprocedurer særligt rettet mod dette medie. De frivillige og ansatte blev alle tilbudt en uddannelsesweekend i chatrådgivning, men flere af de ansatte i centrene har efterfølgende arrangeret yderligere undervisning. De har inddraget eksterne eksperter, som har hjulpet dem med at opstille retningslinjer for, hvordan de frivillige skal håndtere specifikke problematikker. I København har de udarbejdet en håndbog, og i Aalborg har de frivillige illustreret retningslinjerne via plancher.

”Vi har haft et undervisningsforløb i starten og så lige haft en ekstern inde, som har taget nogle af de primære problematikker op. Vi har lavet en tydelig ramme (5 trin: kontakt til afslutning). Og dilemmaerne. (Selvskadende, selvmord, stille brugere, gengangere). Gjort visuelt på plakater.” (Ansæt)

I modsætning til den rådgivende samtale har ingen af de ansatte erfaring med rådgivning via chat, hvilket de påpeger er problematisk. Derudover finder flere af de frivillige det udfordrende, at chatten har åbent ud over centerets åbningstid, hvilket betyder, at de frivillige sidder alene uden mulighed for løbende sparring med de ansatte. I stedet har de frivillige på chatten mulighed for at ringe til en bagvagt, hvis behovet opstår i den konkrete situation.

I Odense er der etableret et samarbejde med psykiatrien, som kan bistå de frivillige i forhold til unge med diagnoser. I Aalborg overvejer de at besætte chatten med tre frivillige – frem for de nuværende to – for på den måde at sikre muligheden for løbende sparring. Ligeledes har de frivillige mulighed for at printe en chat-korrespondance ud og efterfølgende sparre med ansatte med udgangspunkt i den konkrete samtale.

I København forsøger man at skabe tryghed omkring de frivillige på chatten ved at placere dem i fællesrummet, hvor de har hurtig adgang til ansatte eller andre frivillige i centerets åbningstid.

Evaluators vurderer, at kvalitetssikring og eventuel yderligere undervisning er vigtigt. Med chatten har det vist sig, at dette medie i særdeleshed anvendes af unge med meget store udfordringer. Hvis headspace vælger at fortsætte med chatten, bør de gøre sig overvejelser om, hvordan de i højere grad kan sikre, at de frivillige – og ansatte - er klædt på til opgaven.

5.1.4.4 Kvalitetssikring bør fortsat være i fokus

Evaluators vurderer, at kvalitetsprocedurer kan bidrage til at skabe en grundlæggende tryghed omkring den frivillige. Både graden af oplæring og sparring/debriefing er i næsten alle centre blevet påvirket af den

enorme tilvækst af nye frivillige, som skete sidste efterår. De ansatte fortæller, at der i den periode manglede ressourcer til at efterleve procedureerne i samme grad, som det var tiltænkt.

Evaluators oplever, at den nye organisering af de frivillige og ansattes opgaver har medført en revurdering af kvalitetsprocedureerne i de fleste centre. Sparring sker fx i højere grad i plenum eller internt mellem de frivillige. Evaluator anser ikke denne udvikling som problematisk, men vurderer, at kvalitetssikring fortsat bør være i fokus, og at headspace skal være opmærksom på, at dette element ikke udvandes med tiden. Særligt i forhold til den praktiske oplæring og den løbende sparring finder evaluatoren det væsentligt, at der er en form for klar procedure – det skal ikke være de frivilliges ansvar at opøge rådgivning og sparring.

Evaluators mener desuden, at det bør være fast procedure, at der er to rådgivere til første samtale. Dette skyldes, at evaluators ikke mener, at man som frivillig skal sidde alene med en ung, som har alvorlig psykisk sygdom eller er selvmordstruet. Sådanne situationer kan være udfordrende selv for personer med faglige kompetencer. Kun ved at være to til første samtale kan det sikres, at der bliver taget hånd om de frivillige bedst muligt, samtidig med at den unge får den bedst mulige rådgivning.

5.2 SAMSKABELSE MELLEM CIVILSAMFUND OG KOMMUNE

Headspace er baseret på *samproduktion* eller *samskabelse* mellem headspace, de involverede kommuner og øvrige relevante samarbejdspartnere.⁶ Denne konstruktion betyder, at headspace har taget skridtet videre fra blot at have en samarbejdsaftale med den enkelte kommune til at indgå et konkret samarbejde, som netop skabes i fællesskab via en formaliseret samarbejdsrelation, hvor en eller flere medarbejdere deles mellem headspace og kommunen. Dette nyskabende organisatoriske set-up var centralt ved midtvejsevalueringen, hvor der med højere detaljeringsgrad beskrives og analyseres på det unikke i dette set-up.

5.2.1 Organisering af samarbejdet med kommunen

Midtvejsevalueringen viste, at der generelt har været interesse og opbakning i de seks kommuner, som headspace har indgået samarbejde med, og de har i samtlige kommuner afsat den tids- og ressourcemæssige forpligtelse til headspace i form af en halv medarbejder, dvs. 18 timer om ugen. Denne opbakning er fortsat igennem hele projektperioden. Strukturernes omkring den tilknyttede kommunale medarbejder er dog forskellig i de seks centre, og med udgangspunkt i erfaring med de forskellige modeller for samarbejdet har et enkelt center valgt at ændre deres oprindelige konstruktion. I fem ud af seks centre lagde de ud med en enkelt kommunal medarbejder, som var tilknyttet headspace 18 timer om ugen. I Odense havde de dog fra starten tre forskellige kommunale medarbejdere, som hver har seks timer i headspace om ugen. I Rødovre gik de over til denne model per 1. juni 2014.

5.2.2 Den kommunale medarbejders funktion

Overordnet vurderer evaluators, at den/de kommunale medarbejdere fortsat indgår på mere eller mindre lige vilkår med resten af medarbejderstaben, dvs. at de fx også er til stede i headspaces åbningstid for på den måde at kunne tage samtaler med de unge og være tilgængelige for de frivillige, mens de er på vagt. Deres rolle har ikke umiddelbart ændret sig som følge af headspaces vækst.

I midtvejsevalueringen blev de kommunale medarbejders forskellige kompetencer og funktioner analyseret grundigt med den konklusion, at de skal supplere resten af medarbejderstaben dels i forhold til faglighed, dels i forhold til forudgående relationer og netværk ind i kommunen.

⁶ Ordene ”samproduktion” og ”samskabelse” anvendes her som begreber for samarbejde på tværs af det offentlige og civilsamfundet, ikke at forveksle med ”co-production” (CP) i betydningen samskabelse af løsninger sammen med den enkelte borger, som de samme termer også kan dække over.

Ved midtvejsevalueringen påpegede den tidligere headspace direktør, at et næste skridt kunne være samarbejde med regionerne. Det har et enkelt center taget op, nemlig Odense, hvor man har indgået samarbejde med en fra Psykiatrien i Region Syd, som er 8 timer om ugen i headspace ud over deres kommunale medarbejdere. Samarbejdet er igangsat for at sikre, at unge med behov for psykiatrisk indsats kan støttes i overgangen hertil, på samme måde som det ses i samarbejdet med kommunen. Derudover bidrager vedkommende med supervision til de frivillige på chatten og har samtaler med unge, som har psykiatriske problemstillinger. Samarbejdet betragtes af de ansatte i Odense som velfungerende, og evaluatoren vurderer, at headspace med fordel kan lave lignende samarbejdsaftaler i de øvrige centre.

Evaluatoren vurderer, at den delte medarbejder i høj grad fremmer samarbejdet med kommunens tilbud, og at headspace og de pågældende kommuner umiddelbart er lykkedes med samskabelsen. Dette er uafhængigt af, hvilken model for organisering der vælges. Det handler overordnet om, at den samlede medarbejderstab inklusiv den delte medarbejder komplementerer hinanden dels på faglighed, dels på netværk og erfaring ind i kommunen. Der er dog kommunale områder, hvor det virker mere oplagt end andre at inddrage en medarbejder fra, fx virker ungdomsskoleregi for afsondret fra resten af kommunen.

5.3 LEDELSE

Når den afsluttende evaluering vælger at sætte særligt lys på ledelse, skyldes det, at slutmålingen har vist behov for, at der i headspace kommer et fokus på ledelse både i de lokale centre og i forholdet mellem lokalt- og centralt niveau. Afsnittet vil være struktureret efter denne sondring i niveauer for ledelse.

Samarbejdet mellem det nationale sekretariat og de lokale centre samt samarbejdet i centrene er begge steder præget af at være gået fra udviklingsarbejde i den tætte familie til en større og mere driftsorienteret organisation. Denne observation er ikke overraskende, men evaluatoren vurderer, at ændringen indeholder nogle opmærksomhedspunkter, som nedenstående analyse kan udpege.

Der er tydeligvis en vis frustration bundet til processen omkring version 2.0. Informanter på alle niveauer omtaler de nye tiltag som en top-down proces. Det handler både om oplevelsen af ikke at være taget med på råd og en formidling, der på en eller anden måde har handlet mere om 'krav' end 'motivation'.

Version 2.0 blev søsat med kickoffdag den 12. august. Ti dage senere afholdte evaluatoren midtvejsseminar til fælles fortolkning af erfaringer og læring på baggrund heraf. Rækkefølgen kunne hensigtsmæssigt have været omvendt, så udviklingen mere konkret blev koblet på erfaringerne og med afsæt i netop en fælles fortolkning af erfaringerne. Dette ville også have svaret til den vurdering af arbejdsform, som evaluatoren har set i headspace som meget involverende og bottom-up. Dette har også sine udfordringer, men skiftet, vurderer evaluatoren på baggrund af informanternes reaktion, er kommet som et lyn fra en klar himmel eller i al fald uden en forklaring.

”Svært at sluge 2.0. Det kom lidt dumpende. Vi synes, vi var godt i gang [...] så kom der krav. Hvad var meningen? Man kunne have gjort det på mange andre smarte måder” (Centerchef)

Igennem hele headspaces liv har der været en vis ustabilitet på direktørposten. Evaluatoren har ikke set tydelige tegn på, at det har voldt problemer, men det kan være forklaringen på, at der i headspace lokalt er en reaktion. Forklaringen kan både ligge i, at direktørskifte til tider kan have medført manglende ledelse og dermed lokalt en oplevelse af selv at styre og være meget nødvendig som aktør i fælles beslutninger. Det kan også være, at der som følge af personskifte er foretaget egentlige bevidste skift i ledelsesstil.

Ud over processen er der også kritiske ryster i forhold til dele af indholdet i version 2.0. En del af de ansatte, frivillige og centerledere, som har bidraget som informanter, forholder sig kritisk til, at der er opstillet mål om et vist antal brugere. For nogle handler kritikken om det at måle.

”De frivillige motivers ikke af måltal [...] Jeg drives ikke af mål, hvilket også ses i min ledelsesstil, men jeg synes balancen er fundet ” (Centerchef)

For andre handler det om en bekymring for at fokusere på kvantitet frem for kvalitet i tilbuddet.

”Vi har snakket meget om, hvordan vi håndterer de nye krav. Det er vigtigt, at vi ikke begynder at sløse på kvaliteten, fordi der skal nogle tal på bordet” (Ansatt)

Alene det forhold, at mange informanter nævner ”krav”, ”tal” og det ”at måle” som noget, de har med i deres overvejelser, viser os, at der i headspace har været meget fokus på netop måltallene som en del af version 2.0.

Ændringen fra udvikling til drift ses som nævnt også lokalt. Her er centerchefer og ansatte som hovedregel trukket mere ud af selve kerneopgaven og varetager koordinerende opgaver og for centerchefernes vedkommende egentlig ledelse som tidligere beskrevet.

Denne udvikling ses som sagt de fleste steder, men det modsatte ses også, nemlig at ledelsesdelen er blevet mindre synlig. Dette vurderer evaluator kan handle om flere forhold. For nogle handler det om, at de er vokset meget hurtigt og i den sammenhæng er hoppet fra tue til tue, hvor ’ledelse’ er blevet til ren management. For andre handler det om, at de ansatte sidder i mellemliderfunktioner, hvilket de ikke er rekrutteret til, og hvilket enkelte informanter heller ikke finder, at aflønningen kan tiltrække de rette kompetencer til. For andre igen handler det om, at headspace er i et limbo, hvor de endnu ikke helt ved, hvad der skal ske fremadrettet, og der er foretaget midlertidige løsninger.

Evaluator vurderer, at der er behov for et klart fokus på ledelsens rolle generelt og særligt i overgangsperioder, som headspace ofte vil stå i forbindelse med at sikre sin finansiering eller i forhold til at udvikle sit indhold.

Marion havde brug for hjælp - nu!

22-årige Marion lærte om headspace fra sin mors kollega. Hun havde nogle år tidligere mistet sin far og havde svært ved at håndtere sorgen. På trods af forskellige forløb hos psykologer og sorggrupper, så havde hun aldrig rigtig fundet noget, der havde hjulpet. *"Jeg havde haft det dårligt i rigtig lang tid, og min mor foreslog mig at til tage derhen."* fortæller hun.

Selvom Marion var startet på sit drømmestudie, betød sorgen, at hun konstant befandt sig i en form for depression. Hun kunne ikke komme op om morgenen eller finde energien til at læse lektier. Én dag blev det hele for meget for Marion. Hun skulle have hjælp, og det skulle være nu! *"Jeg kunne ikke overskue, at skulle vente på en psykolog eller sådan noget. Det skulle være "nu".*

Selvom det krævede lidt overvindelse at indrømme over for sig selv, at hun havde brug for hjælp, så er Marion glad for, at hun tog mod til sig. I headspace fik hun to rådgivere, som ifølge hende selv hjalp hende med at håndtere både sin sorg og – viste det sig – sit dårlige selvværd, som viste sig i hendes behov for at præstere.

Ifølge Marion er fordelene ved headspace, modsat eksempelvis sorggrupperne, at man kan snakke om det man vil. Der er ikke en fast ramme for indholdet af samtalen, ligesom man har lov til at fokusere på sig selv. *"Jeg har været i en del sorggrupper, og de giver også meget, men man kan ikke snakke om alt det andet der. Det handler kun om sorg. Desuden kan man nogle gange føle, at ens problemer er for små i forhold til andre i gruppen. I headspace handler det kun om dig, og det kan være rigtig rart."*

Headspace var der, da Marion havde behov for det – med det samme. Der var ingen ventetid, hvilket hun fremhæver som positivt, da problemerne dermed kan løses i det øjeblik, de opstår. *"Der er en trykthed i at vide, at man altid kan komme eller ringe. Hvis man har det dårligt, skal man ikke vente på at få en tid. Så kan det jo være, at man når at komme videre på en anden (måske dårlig) måde. Når man så endelig får tiden skal man snakke om, hvad der gjorde en trist for en måned siden. Det kan man jo ikke lige huske."*

6. Virkning

I dette afsnit vurderer evaluatoren, om og hvordan headspace lever op til de forventede virkninger, og hvorvidt disse indtræffer i overensstemmelse med værdigrundlaget. Særligt er der to værdier, som evaluatoren opfatter som kernekomponenter i headspace, og som derfor bør indgå i vurderingen af tilbuddets virkning. Disse er hhv. *"Vi arbejder på de unges præmisser"* og *"Vores arbejdsgang er til gavn for de unge"*. I headspaces egen projektbeskrivelse opstilles der tre forventede virkninger, der ligeledes indgår i forandringsteorien:

- De unge oplever at være blevet hjulpet
- Tidligere indsats
- Mere præcis indsats

I de følgende analyser vil evaluatoren først se på brugernes tilfredshed med de rådgivende samtaler og dernæst brugernes udbytte af disse. Vurderingen sker på baggrund af kvalitative interview med 12 brugere samt den kvantitative spørgeskemaundersøgelse med i alt 3.656 besvarelser.⁷

Center	Antal besvarelser	Procent af besvarelser i alt
Horsens	485	13 pct.
København	977	27 pct.
Odense	510	14 pct.
Roskilde	431	12 pct.
Rødovre	565	16 pct.
Aalborg	688	18 pct.
Total	3.656	100 pct.

6.1 DE UNGE ER MEGET TILFREDSE MED SAMTALERNE

Til at vurdere brugernes tilfredshed med de rådgivende samtaler blev der i spørgeskemaundersøgelsen anvendt "Session Rate Scale" (SRS). Dette simple, validerede redskab er udviklet af psykolog Scott D. Miller og er bredt anerkendt. Brugeren bliver bedt om at vurdere fire essentielle aspekter ved samtalen på en skala fra 1-8, hvor 1 er mest negativ, og 8 er mest positiv. De fire aspekter er:

- Samtalen – om man følte sig forstået og respekteret
- Indholdet – om man talte om det, man gerne selv ville
- Rådgiveren – om formen på samtalen passede til vedkommende
- Generelle oplevelse – om man alt i alt var tilfreds med samtalen.

Brugerne er blevet bedt om at udfylde spørgeskemaet efter hver endt samtale, og 3.656 samtaler er blevet vurderet i løbet af hele projektperioden.

Undersøgelsen viser et højt tilfredshedsniveau blandt de unge, som har besvaret skemaet. I spørgsmålet omkring, hvorvidt den unge følte sig forstået og respekteret på en skala fra 1 til 8, svarer 91 pct. enten 7

⁷ Da brugerne besvarer spørgeskemaet ved hver afsluttet samtale, kan der være flere besvarelser fra samme bruger. Antallet af besvarelser skal derfor ikke forveksles med antallet af brugere.

eller 8. Samme tendens går igen i de øvrige spørgsmål, som viser, at samtalerne i høj grad handlede om det, den unge ønskede, at foramen passede til den unge, og at den unge alt i alt var tilfreds med rådgiveren og samtalen generelt (se figur 4 på næste side). På alle fire aspekter er der mindre end 1 pct. af samtalerne, som er blevet vurderet meget negativt (1-2 på skalaen).

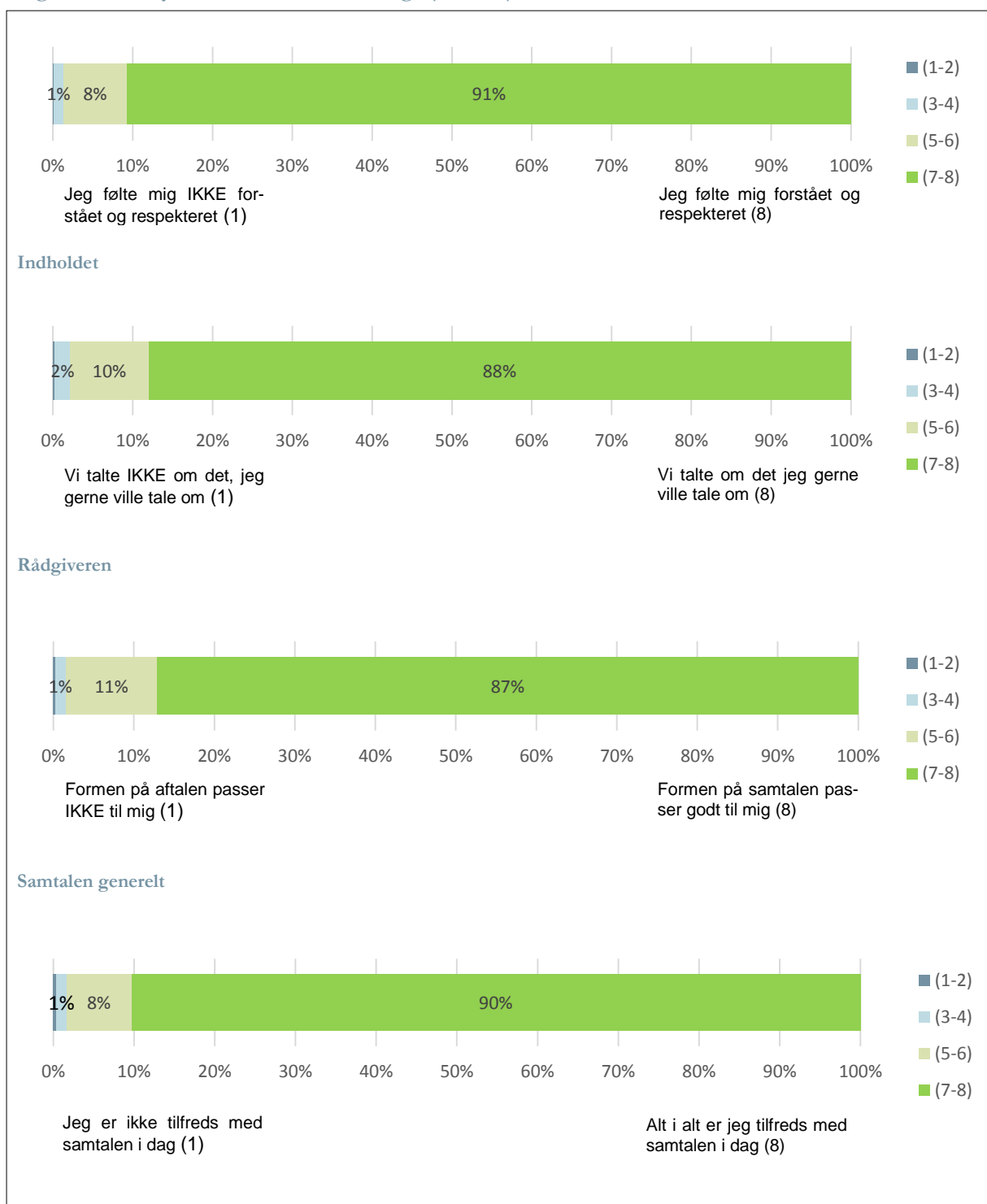
I tabellen herunder fremgår gennemsnittene for samtlige besvarelser. Som det kan ses, ligger gennemsnittene alle over 7, og median⁸ er 8 for samtlige aspekter. Der er således stor tilfredshed med alle fire aspekter af den rådgivende samtale.

Aspekt	Gennemsnit	Median
Samtalen	7,58	8
Indhold	7,48	8
Rådgiveren	7,44	8
Generelt	7,56	8

Kilde: Bruger spørgeskema, Oxford Research 2015 (n=3.656)

⁸ Modsat middelværdien (gennemsnittet) er medianen ikke påvirket af ekstremerne i et datasæt. Den er derfor relevant at anvende i denne analyse, da der er en meget lille gruppe brugere, som har vurderet tilbuddet meget negativt, hvilket dermed kan skævvride middelværdien (gennemsnittet).

Figur 4- Hvad syntes du om samtalen i dag? (Procent)



Kilde: Bruger spørgeskema, Oxford Research 2015 (n=3.656)

6.1.1 **Fleksibilitet og den unge i førersædet**

Generelt fremstår samtalen som en positiv oplevelse for de unge. Flere af de unge påpeger i særdeleshed tilbuddets fleksibilitet som væsentligt – fleksibilitet både i forhold til indhold og tilgængelighed. Samtalens indhold er ikke fastlagt på forhånd, hvilket betyder, at den unge selv kan definere indholdet i den konkrete samtale. De unge kan således snakke om netop det, der brænder på den specifikke dag, uanset om det så er ensomhed, kæresteproblemer, skoleproblemer eller noget helt andet. En af de unge fortæller, at de i andre tilbud havde oplevet, at psykologen kun ville snakke om én ting, hvilket var frustrerende for den unge. En anden ung fortæller, at han havde et mindre stofmisbrug, men at det i virkeligheden ikke var det, som fyldte. Han blev derfor ikke tvunget til at fokusere på den del, men kunne bruge samtalerne til at få styr på sit liv.

”Jeg kom egentlig ikke herind for at holde helt op med at tage stoffer – det var aldrig hensigten. Problemet var, at jeg var så forvirret og rodet oven i hovedet [...]. Det fik vi ligeså stille redt ud i. De stillede mig nogle spørgsmål, som jeg kunne fundere over og så hørte de bare på det, jeg havde at sige. Jeg kunne stille dem spørgsmål, som jeg ellers ikke kunne stille andre steder og så gav de mig feedback på det.” (Ung)

Et andet aspekt af fleksibilitet, som fremhæves af flere af de unge, er tilgængeligheden i headspace. Modsat andre tilbud, som de har prøvet, er der ingen ventetid ift. at komme i headspace. Dette fremhæves som positivt, fordi man som ung kan få hjælp på det tidspunkt, hvor behovet er der. Samtidig er headspace også fleksibel, hvis en ung gerne vil lave en aftale om.

”Der er en tryghed i at vide, at man altid kan komme eller ringe. Hvis man har det dårligt, skal man ikke vente på at få en tid. Så kan det jo være, at man når at komme videre på en anden (måske dårlig) måde. Når man så endelig får tiden, skal man snakke om, hvad der gjorde en trist for en måned siden. Det kan man jo ikke lige huske.” (Ung)

Det at headspace ikke har venteliste eller kræver visitation betyder også, at tilbuddet bruges som alternativ eller supplement til andre forløb i det kommunale eller regionale system. Nogle af de unge anvender headspace, imens de er på venteliste til det egentlig behandlingsforløb⁹. På denne måde tages der hånd om dem i perioden op til behandlingsstart. Andre anvender headspace som sideløbende eller som udslusende forløb i forhold til behandlingstilbud. Her er det særligt samtaleformen, som er tiltrækkende, fordi det står i kontrast til de målrettede forløb, hvor samtalens fokus er bestemt på forhånd som tidligere beskrevet. En ung, som er i headspace sideløbende med et forløb i psykiatrien, fortæller bl.a. om forskellen herunder.

”I headspace er der ikke så meget bureaukrati – nu ved jeg ikke om bureaukrati er det rette ord, men der er ikke alt det der papirarbejde. Her går du ned. Du får en tid. Du møder op og så taler du. Jeg har også den oplevelse, at i psykiatrien har det sådan ”nå nu har jeg kun to gange. Jeg har f.eks. kun 3 gange 45 minutter tilbage i min behandling og det har jeg hele tiden i hovedet. Det er ikke særlig rart. Man skal skynde sig. I headspace har man ikke den fornemmelse [...] Jeg bruger headspace til at komme ud med alle mine hverdagsfrustrationer. Alle dem som der ikke er tid til at snakke om i psykiatrien fordi tiden er så knap. Det er dejligt at komme herved og få lettet mine frustrationer og lettet sit hjerte. For når man får delt sine sorger eller man får talt ud om sine problemer, så bliver de halvt så tunge. Og det giver noget overskud i hverdagen” (Ung)

⁹ I bilaget figur 4.3 fremgår andelen vel at mærke kun målt i sidste del af projektperioden

Som det beskrives i citatet herover, opleves headspace som et ukompliceret, lettilgængeligt tilbud, som tilbyder de unge et forum, hvor de kan snakke om alt det, der fylder i deres liv – stort som småt. Headspace betragtes derfor ikke som et alternativ til et almindeligt behandlingssted, men som et sted, hvor en anden type behov kan blive dækket. Behov som de fleste unge kan få dækket gennem deres netværk, det er bare ikke alle unge, som har sådant et netværk eller har lyst til at dele svære ting med deres omgangskreds.

Headspaces brobyggende funktion fremhæves ligeledes af de unge. I headspace kan den unge få afdækket eventuelle problematikker og blive viderehenvist til relevante behandlingstilbud, hvis dette ønskes. Dette kan være med til at fremme dels en tidligere, dels en mere præcis indsats. På baggrund af ovenstående vurderer evaluatoren, at værdien om, at headspace arbejder på de unges præmisser, i høj grad bliver efterlevet i praksis. Ligeledes at arbejdsgangen i headspace er organiseret således, at det opleves som ubureaukratisk, ukompliceret og et lettilgængeligt tilbud, hvor den unge selv er med til at definere indhold og omfang af rådgivningen. De åbne rammer for tilbuddet medvirker desuden til, at de unge føler, at det også er accepteret at henvende sig med mindre udfordringer. På denne måde oplever de unge, at de får bearbejdet de små ting, før de vokser sig store eller bliver sendt videre til rette sted i systemet. På denne baggrund vurderer evaluatoren ligeledes, at der i langt de fleste tilfælde er tale om en reel tidligere og mere præcis indsats.

Stine har fundet en rådgiver, som virkelig forstår hende

Stine hørte om headspace på hendes skole. På det tidspunkt havde hun nogle dage inden haft lidt problemer, som hun ikke selv kunne overskue. Hun overvejede psykolog, men det havde hun ikke råd til som studerende. Så timingen af oplægget om headspace passede perfekt for hende.

Stine havde svært ved at komme første gang, så hun havde en veninde med. Hun siger selv, at hun er meget usikker og ofte har brug for et skub ud i nye ting. Egentlig synes hun stadig her et år efter, at det kan være angstprovokerende at gå ind ad døren, men fordi hun ved, hvor godt det er, så gør hun det. I den forbindelse er placeringen af headspace fremmende: man kan gå ind ad glasdøren fra gågaden, og ingen vil vide, om man skal i headspace eller et af de andre steder i baggården.

Stine taler med en af de ansatte, da det var hende, hun mødte, da hun på skolen hørte om headspace første gang. Men hun synes generelt, at det er fedt, at det er frivillige, som er rådgivere i headspace. Omvendt betyder det ikke noget, at netop hendes rådgiver ikke er frivillig. Stine påpeger selv, hvorfor det er noget helt unikt at tale med rådgiveren frem for sine nærmeste: *"De forstår ikke mig, x [rådgiver] forstår mig. Det er rart. Det kan godt være, at hun ikke har nogen relation til mig, men hun kan godt sætte sig ind i min situation: hvordan jeg tænker, og hvorfor jeg reagerer, som jeg gør"*. Til trods for at Stine understreger det gode ved, at de ikke har en relation, fortæller hun senere, at hun føler det som om, at hende og rådgiveren har et venindeforhold, og at de kender hinanden på en anden måde end den psykolog, Stine tidligere har gået hos: *"headspace er meget mere afslappende, fordi man kan gå ture, eller løbe - man sidder ikke bare og snakker. Jeg føler også, at jeg har en helt anden relation til min rådgiver end til min psykolog. Jeg kender hende bedre end psykologen, fordi hun har også fortalt noget om sig selv."*

Det bedste ved headspace er med Stines egne ord: *"at jeg bestemmer, og at det er på mine præmisser"*. Stine ligger vægt på tilgængeligheden af hendes rådgiver, og at der hverken er tidsbegrænsning på selve samtalen, eller hvor mange gange hun kan komme. Hun har fx følelsen af at kunne ringe til hendes rådgiver på alle tider af døgnet, hvis hun havde brug for det – og hun vil altid ringe tilbage.

At Stine har haft samtaler cirka hvert 14. dag i headspace i et år betyder også, at der har været tid til, at rådgiveren har kunnet lære Stine at kende, hvem hun er, hendes problemer, samt hvordan Stine tænker. Det har taget tid før, de begyndte at snakke om det rigtig svære – det tager tid at åbne op til en helt fremmed, som Stine selv siger. Efterhånden handler det mere om, at Stine får nogle redskaber til de situationer, som hun synes, er svære, som hun kan arbejde videre med.

Stine synes selv, at hun er godt på vej til at få det bedre: hun er mere sikker på sig selv og bruger de redskaber, som hun har talt med sin rådgiver om, i svære situationer. En af hendes veninder har også bemærket, at hun håndterer de svære situationer meget bedre nu end for et halvt år siden. Stine vurderer, at hun godt ville kunne gennemføre sin skole uden den hjælp, hun får i headspace, men hun ville bryde sammen i langt flere situationer, end hun gør nu. Som hun siger: *"jeg ved jo godt, at hvis headspace ikke havde været her, så var jeg ikke kommet videre"*.

Stine ved ikke helt, hvornår hun er færdig med at komme i headspace, indtil videre vil hun i hvert fald blive ved, for det giver hende en masse: *"Jeg er så glad, når jeg har snakket med hende, jeg bliver så glad – det er så godt for mig at få lov at dele mine problemer med en anden"*.

6.1.2 Dobbelt frivillighed skaber tillid

Headspace er et tilbud drevet af en dobbelt frivillighed. Dels er det frivilligt for den unge at møde op, og frivilligt hvad denne ønsker at tale om. Dels er rådgiverne frivillige og dermed tilstede af egen fri vilje. Deres motivation er således ikke (også) en månedsløn, men reel interesse.

”Det er afslappet og hyggeligt – og egentlig også uforpligtende, der er ikke nogen der tvinger en herhen, hvis man ikke vil. Man kan jo mere eller mindre komme, når det passer en” (Ung)

Ved både midt- og slutevalueringen vurderer evaluator, at de frivillige rådgivere er en væsentlig fremmende faktor for tilbuddets succes, idet frivilligheden netop i høj grad tiltaler de unge. Næsten alle de unge, evaluator har interviewet, påpeger det positive ved, at samtalen varetages af en frivillig. De frivillige rådgivere kan indgå i en mere ligeværdig interaktion med de unge, bl.a. ved at de kan bruge egne erfaringer aktivt i samtalen. Fx fortæller en ung, hvordan samtalen somme tider drejer sig hen på emner, som både hun selv og rådgiveren er passioneret omkring, frem for at det hele handler om den unge selv over for en professionel, som ikke på samme måde kan blive personlig. Ifølge hende selv bidrager dette til, at relationen bliver mere fortrolig og afslappet.

En anden ung fortæller også, hvordan hans rådgiver i samtalen kan trække på egne oplevelser med det at bruge stoffer, som den unge finder meget brugbart. I stedet for en løftet pegefinger får den unge indsigt i en andens oplevelser med det at tage stoffer. Dermed sættes der gang i nye refleksioner.

”Jeg glæder mig til at komme hver gang, fordi jeg fandt en som er god at snakke med”

Michelle gik hos skolepsykologen på sin HF-uddannelse, som allerede havde givet hende mere tid end det halve år, som reglerne foreskriver, men Michelle havde stadig brug for en at tale med. Skolepsykologen kendte til headspace og anbefalede det til Michelle. De tog der ned sammen, og psykologen introducerede Michelle og fortalte om hendes problemstillinger til den frivillige og ansatte psykolog, som Michelle fik de første samtaler hos. Michelle siger, at det var rart, at hun ikke selv behøvede at fortælle sin historie for femte gang, hun har nemlig gået hos fire psykologer, inden hun kom til headspace.

Michelle havde ingen forventninger til headspace, som hun siger: *”Jeg havde aldrig troet, at jeg ville blive glad for at gå her, blot tænkt, ja, ja, nu ryger jeg et nyt sted ind. Lad mig da bare prøve det”*

Michelles to første rådgivere var rigtig gode til at tage sig af de praktiske udfordringer, som Michelle havde, hun havde nemlig desperat brug for at flytte hjemmefra, og det hjalp de hende med, fx var de oppe på kommunen, hvor Michelle følte, at tilstedeværelsen af en fra headspace gav hendes forespørgsel mere legitimitet. Hun fik desuden også en bolig lidt efter. Imidlertid synes Michelle ikke rigtig, at kemien var der mellem hende og de to rådgivere, så hun havde svært ved at åbne op.

Michelle overvejede, om hun skulle sige noget for at få en anden rådgiver, men en dag skete det helt af sig selv. Hendes rådgivere blev nemlig nødt til at aflyse, da den frivillige var syg, og så fik Michelle muligheden for at tale med en anden frivillig. Og som hun selv siger: *”Så det blev det bare noget helt andet, rigtig rart for mig at komme, og jeg glæder mig til at komme hver gang, fordi jeg fandt en som er god af snakke med for mig, og han har faktisk været bedre en alle de andre psykologer jeg har haft”* Michelle påpeger desuden, at det er rart at have en at snakke med, som hun ikke ser til hverdag, da hun føler, at hendes rådgiver ikke dømmer hende på hendes handlinger på samme måde, som hendes venner gør.

For Michelle er kemien så afgørende, at hun tror, hun hurtigt ville have bakket ud, hvis hun ikke havde fået en ny rådgiver. Hun påpeger samtidig, at der er jo mange forskellige personligheder i headspace, så det burde ikke være et problem at finde en, hvor kemien passer.

Michelle taler om helt andre ting med sin nye rådgiver, og det er især, fordi han er så god til at spørge ind, at det fungerer – det gjorde de andre rådgivere ikke helt på samme måde. Michelle og hendes nye rådgiver har snakket sammen i et halvt års tid nu cirka hver 14. dag. Som Michelle siger: *”Det er så fedt, at man bare kan komme efter behov, sådan er det ikke med psykolog – der er det mere sådan, når man først har sin tid, så er det blevet lidt ligegyldigt. Det er også fedt, at man kan komme, selvom man ikke har nået specielt på hjerte – det er rart. Da jeg gik til psykolog, så følte jeg, at man skulle finde på noget nyt hver gang, man skulle ligesom have noget at sige. Her i headspace behøver det ikke være så alvorligt – jeg behøver ikke en problemstilling, hver gang jeg kommer.”*

Det betyder også meget for Michelle, at rådgiveren er frivillig og ikke blot gør det for pengenes skyld. Det er nemlig hendes opfattelse, at det i høj grad var tilfældet for de tidligere psykologer, hun har talt med. Der er også andre forskelle: i headspace er rådgiveren mere åben – her må det godt blive privat. *”Det handler ikke kun om mig, jeg spørger også ind til ham. Det er rart at snakke med en, som også er åben selv.”* Michelle føler, at der bliver taget hånd om hende på en helt anden måde, at hun bliver taget mere alvorligt, fx skriver hendes rådgiver ned, hvad de snakker om, og hvad hun gerne vil snakke om næste gang i en lille bog.

De frivillige selv fortæller også, at de ser det som en fordel, at de kan bringe sig selv på banen i samtalerne. Det giver både nærhed og autenticitet i rådgivningen og relationen mellem ung og rådgiver.

”De kan snakke med en person – i stedet for en som bare har læst i en bog. Jeg har været i stofmiljøet, og jeg ved, at man gider ikke snakke med dem, som bare har læst noget i en bog – for de ved ikke en skid om, hvordan det er.” (Frivillig)

Evaluatoren vurderer, at de frivillige bidrager til, at barrieren mellem rådgiver og ung nedbrydes. I stedet er relationen mere ligeværdig og lever dermed op til ønsket om en ligeværdig relation, der bygger på værdien af at ”tale med nogen” frem for decideret faglighed, som findes i andre tilbud, der fokuserer på behandling.

Alice fik en god og ligeværdig relation til sin rådgiver

Alice mistede sin mor, da hun var 15 år gammel. Dette tab har fulgt hende lige siden, og hvert eneste år når vinteren og mørket trænger sig på, bliver hun overvældet af sorg og depression. *”Hver vinter lige siden da har jeg gået i et eller andet forløb. Om det så var en psykolog, min læge eller en anden terapigruppe.”* Forrige vinter blev Alice endnu engang overvældet af sin sorg. Hun mødtes med sin studievejleder, som straks kunne se, at hun havde det skidt. Han foreslog hende derfor at opsøge headspace.

Første gang hun kom til headspace, blev hun knyttet til en af de ansatte, som hun er blevet rigtig glad for. *”Normalt er man to til første samtale, men mit var meget ’nu og her’, og der var kun én rådgiver til rådighed, så hende snakkede jeg med. Hende har jeg fortsat med. Jeg er rigtig glad for hende”* fortæller hun. Hun påpeger, at forholdet mellem hende og rådgiveren langt fra er som et klassisk patient-psykolog forhold. Deres relation er derimod mere ligeværdig og venskabelig. Som en slags storesøster-lillesøster relation. Fordi Alice ikke selv har nogen familie, hun kan dele sine tanker med, er hun glad for denne relation, som giver hende mulighed for at snakke om stort og småt.

Samtalerne i headspace hjalp Alice til at bearbejde tabet af sin mor og komme videre. Sammen med sin rådgiver fandt hun bl.a. ud af, hvorfor hun altid fik det skidt om vinteren, og hvordan hun skulle overkomme det. *”Hver vinter frygtede jeg at få det dårligt, så jeg fremmanede det også selv. [...] Min rådgiver hjalp mig til at forstå, at det var frygten for at få det dårligt, som fik mig til at få det dårligt”* fortæller hun.

Når Alice skal sammenligne headspace med de andre behandlingsforløb, hun har været i, er hun ikke i et øjeblik i tvivl; *”Det ber er det bedste!”*. Hun fremhæver bl.a. den afslappede stil i headspace som meget positiv. *”Psykologer er tit meget ret op og ned [...] Det er som at være til te hos dronningen. Sådan er det ikke i headspace”*. Samtidig påpeger hun, at headspace, modsat andre tilbud, altid står klar, hvis hun har brug for det. *”Jeg kommer bare, når jeg har brug for det. Også selvom der går en måned imellem. Dette er det gode ved headspace. Man kan ringe et par dage før og sige: ’nu er det nu’, og så siger de: ’fint, du kommer bare’. Man skal ikke bestille tid fjorten dage i forvejen.”*

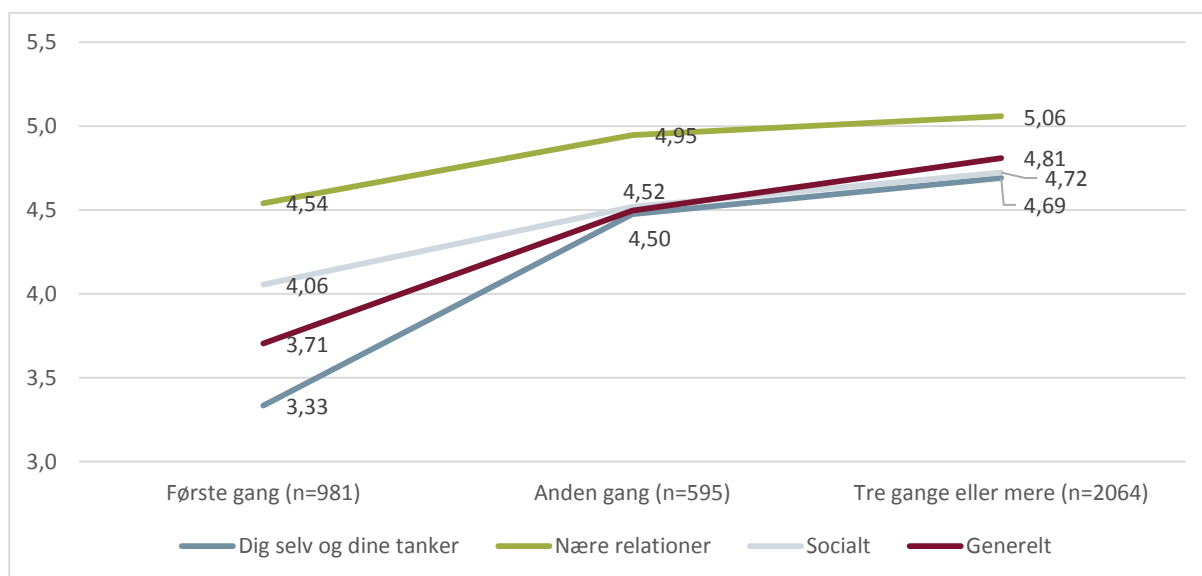
6.2 HEADSPACE HAR EN POSITIV BETYDNING FOR DE UNGES TRIVSEL

Virksomheden af tilbuddet er blevet målt via "Outcome session scale" (ORS), som ligeledes er udviklet af Scott D. Miller. Redskabet har til formål at vurdere forskellige aspekter af trivsel, som potentielt påvirkes af interventionen. Ligesom ved den forrige skala skal brugerne også her vurdere sig selv på en skala fra 1-8, hvor 1 er meget dårligt, og 8 er rigtig godt. De fire aspekter er:

- Dig selv (dine tanker og følelser)
- Nære relationer (hvordan har du det med familie, nære venner osv.)
- Socialt (hvordan har du det med skole, arbejde, bekendte)
- Generelt (hvordan har du det alt i alt)

Besvarelser af ovenstående giver mulighed for at vurdere, om der er sket en udvikling i de unges trivsel, efter de er begyndt at komme i headspace, med udgangspunkt i baselinemålingen ved første samtale. Normalt vil en baselinemåling foregå før en intervention. Dette var dog ikke muligt i denne konkrete kontekst. De frivilliges fokus bør være at få den unge til at føle sig velkommen i headspace, ikke at få denne til at udfylde et spørgeskema – noget som i sig selv kan virke afskrækkende i et anonymt tilbud. Med udgangspunkt i disse overvejelser valgte evaluator, at baseline i stedet består af de besvarelser, som er givet *efter* første samtale. Det kan derfor forventes, at de unge formentlig scorer en smule højere i baselinemålingen, end de ville have gjort, hvis de havde besvaret skemaet, før de trådte ind i headspace. Evaluator mener dog, at besvarelserne stadig giver en god indikator for den unges trivsel på daværende tidspunkt og dermed et godt udgangspunkt for at måle en eventuel progression.

Figur 6 - Trivsel for alle brugere "Outcome Rating Scale" (gennemsnit på en skala fra 1-8)



Kilde: Bruger spørgeskema, Oxford Research 2015 (n=3.640, missing=16)

I Figur 6 ses gennemsnittene for hver af de fire aspekter ved hhv. første samtale, anden samtale og ved tredje eller flere. Ligesom ved midtvejsevalueringen viser gennemsnittene en klar positiv stigning på alle parametre. En nærmere analyse af tallene viser desuden, at antallet af unge, der har vurderet dem selv meget lavt (1-2 på skalaen), er faldet væsentligt blandt dem, som har været i headspace tre eller flere gange. Samtidig øges antallet af brugere, som vurderer sig selv meget positivt (7-8 på skalaen).

Det er primært på områderne ”Dig selv og dine tanker” samt ”Generelt”, at der ses en markant forbedring. Fx stiger gennemsnittet ved aspektet ”Dig selv og dine tanker” fra 3,33 til 4,69. Ved aspekterne ”Nære relationer” og ”Socialt” ses også en positiv progression, men den er ikke så markant som ved de to øvrige aspekter. Evaluatoren vurderer på baggrund af disse tal, at headspace primært formår at ændre den måde, hvorpå den unge har det med sig selv. Headspace kan ikke ændre på de omkringliggende vilkår i den unges liv, men måden den unge anskuer det på og handler i forhold til det. Derudover må det påpeges, at niveauet for aspektet ”Nære relationer” ligger relativt højt allerede ved første samtale. Det er altså ikke her, behovet som oftest ligger hos brugerne.

Som det yderligere kan ses på ovenstående figur 6, er det primært fra første samtale til anden samtale, at den største vækst sker. Udviklingen flader derefter en smule ud. Evaluatoren vurderer, at det har flere mulige forklaringer. For det første kan det skyldes, at de unge, som er til tre eller flere samtaler i headspace, ofte også er dem med de større problematikker. Det kan derfor også forventes, at disse har en generelt lavere grad af trivsel end de andre brugere. Denne forklaringsmulighed understøttes af, at når væksten i trivsel analyseres på niveau af centre, viser det sig, at de centre, der har færrest unge med tunge problemstillinger, samtidig er de centre, hvor forøgelsen i trivslen er størst. Analyserne på centerniveau gengives i bilag 1 i tabel 1-4.

For det andet kan det forekomme naturligt, at netop første skridt er en stor lettelse og løfter modet, alene fordi den unge ved, at nu er der hjælp at hente. Ligesom der sikkert kan opstilles yderligere forklaringsmuligheder.

En busplakat fik Malthe til at opsøge headspace

Malthes kendskab til headspace startede, da han en kold morgen så en busplakat med ordene ”Nogen at snakke med”. Selv havde han ikke før hørt om dette ”headspace”, men da han senere samme aften googledede det, fandt han ud af, at det måske kunne tilbyde netop det, han havde behov for.

Han havde i en længere periode gået rundt med eksamensstress og følte, at han langsomt bevægede sig hen mod depression. Derudover havde han kærestesorger og syntes generelt, at livet var lidt håbløst. Han opsøgte et par dage senere headspace og begyndte derefter at have ugentlige samtaler med en frivillig. Efter noget tid begyndte han at få det bedre og besluttede sig for kun at komme hver anden uge, for til sidst at stoppe helt, idet der ikke rigtig var mere at komme efter.

Malthe oplevede rådgivningen som meget gavnlige, da det både fik ham selv til at reflektere over sine problemer, men også gav ham en andens syn på tingene. Hen mod slutningen af forløbet spurgte han, om det var muligt at have samtaler med en dreng i stedet for en pige. *”Ikke fordi hun var en dårlig rådgiver. Jeg ville bare gerne prøve at få et drengeperspektiv på mine problemer”*. Skiftet gav mulighed for en ny forståelse og samtaleform. *”Pigen var nok mere lyttende, hvor med drengen var der mere dialog – begge dele var godt”*. Selvom han ikke længere går til rådgivning, er han ikke i tvivl om, hvor han skal gå hen, hvis der pludselig skulle ske noget.

”Er det virkelig gratis?” spørger folk forundret, når Malthe fortæller dem om headspace. Noget han hyppigt gør. Hvis han kunne bestemme, skulle headspace også åbne et center i Århus, da der er mange unge og et behov ifølge ham.

6.2.1 De unge får mere positivt syn på egen tilværelse

Når de unge selv beskriver deres udbytte af headspace, påpeger flere af dem bl.a., at det er meget givende at få vendt sit liv og problemer med en anden – én som ikke er indblandet, men derimod kan sætte tingene i perspektiv.

”Det at snakke med en fremmed kan give noget andet end det at snakke med en fra familie eller en ven. Man kan være mere ærlig. De kender ikke personerne, og er ikke involverede. De kan derfor se på det med andre øjne. De er heller ikke opdragende som forældre fx er.” (Ung)

”Jeg havde brug for nogle, der ikke kendte mig og ikke kendte dem jeg gik sammen med. Og som kunne høre på det, jeg havde at sige” (ung)

Samtidig, som beskrevet tidligere, lægger de unge en stor værdi i relationen mellem dem selv og deres rådgiver, som således ikke kan forventes at forblive ’en fremmed’ længe. Evaluator vurderer derfor, at de unges udbytte i højere grad opnås via måden, hvorpå samtalerne foregår, og den tillid som opstår i relationen frem for det faktum, at ung og rådgiver ikke som udgangspunkt kender hinanden.

Ved at tale med en rådgiver får de unge et par friske øjne på deres tilværelse, og der opstår en tillidsfuld relation, som får de unge til at lytte og reflektere. Et gennemgående tema hos de unge er alle de krav og idealer, som de føler, at de skal leve op til, fx ses manglende perfektionisme som et personligt nederlag.

”En stor del af mit problem var, at jeg havde dårligt selvværd. Her lærte jeg at se tingene fra et andet perspektiv gennem den frivillige. Hun kunne ligesom se på det udefra og give mig et nyt blik på min situation” (ung)

Det nye perspektiv, som rådgiveren kan være med til at give dem i samtalerne, medfører ofte ifølge flere, at de begynder at se sig selv i et andet lys. Dette er medvirkende til at nedbryde dårligt selvværd eller et højt forventningspres. I samtalerne bliver den unge bekræftet i egne kompetencer og kvaliteter, frem for fejl. Den unge bliver dermed også bedre til selv at se de positive elementer i deres liv, frem for alt det de ikke kan og alle de idealer, de ikke kan leve op til. Disse mekanismer er medvirkende til at øge de unges trivsel generelt.

”At gå i headspace har også givet mig en følelse af, at det er ”okay at være mig”. Det er noget, jeg har haft behov for. Generelt tror jeg, det er noget alle unge kunne have gavn af. Teenagere i dag har det ret dårligt. Der er en masse idealer, man ikke kan leve op til. Især unge kvinder. Vi bliver konstant bombarderet med skønhedsidealere, som er totalt umulige. Vi forstår ikke, at de ”idealere” ikke er realistiske. Jeg har i hvert fald fortalt andre om headspace og anbefalet andre at gå herhen. Alle kan have brug for nogen at snakke med. Ellers flyder bægget over og så kan det gå helt galt.” (Ung)

Khalil fik hjælp til at overkomme kravet om at være perfekt

19-årige Khalil gik i 3.G, da han første gang hørte om headspace. Han var netop blevet diagnosticeret med OCD og angst, men stod på venteliste til et behandlingsforløb. ”Jeg kunne ikke rigtig holde ud at rende rundt og have det dårligt og ikke tale med nogen. Og så skulle jeg vente. Der kunne snildt gå over en måned”. Khalil blev derfor henvist til headspace af sin studievejleder. Han var for generet til at ringe og valgte derfor at få en aftale via SMS.

Khalil kan tydeligt huske første gang, han trådte ind ad døren i headspace. ”Den bedste måde jeg kan beskrive, hvordan jeg følte første gang, det er, at jeg syntes, der var en meget hjemlig og hyggelig stemning på den uformelle måde. Man kom ind og fik te”. Han fortæller også, at det, at rådgiverne var frivillige, betød meget for ham. ”De er der ikke bare, fordi de får løn for det, men fordi de måske har en reel interesse i at lytte og interessere sig for det”.

Forløbet i headspace foregik samtidig med behandlingen på psykiatrisk klinik. Modsat i psykiatrien kan Khalil snakke om det, han selv har lyst til i headspace. Han fortæller fx, at han bruger headspace til at snakke om alle de hverdagsfrustrationer, som fyldte. ”Det gode ved at være her er, at der ikke er nogen der sidder og holder øje med tiden. Der er masser er tid. Der er ikke noget, man skal nå. ”

Ifølge Khalil er der et stort behov for steder som headspace. Steder, hvor man som ung kan få vendt sine problemer. ”Der er rigtig mange unge, der render rundt og har det dårligt. Der er rigtig mange forventninger og ting, man skal leve op til: Skynd dig at blive færdig med din uddannelse og kom ind på universitetet inden to år, for så kan du gange dit snit - og alle de her uddannelser kræver ualmindeligt højt snit. Der er så meget, man skal passe og pleje, fx Facebook og Instagram. Det handler om at vise omverdenen, hvor fedt et liv du har. ” I modsætning til at snakke med sine venner, oplever Khalil, at det er godt at snakke med nogen udefra. Nogen som vil lytte oprigtigt. Khalil fortæller, at presset i forhold til at fremstå perfekt betyder, at det er svært at åbne op omkring problemer over for sine venner: ”Man skal få hele verden til at tro, at man har et mega fedt liv, og så render man måske rundt og er mega ulykkelig”. Det er derfor vigtigt, at der er et sted som headspace, hvor det er okay at være usikker.

7. Forankring og spredning

Med viden om, at der er et behov for et tilbud som headspace, og at headspace virker over for den målgruppe, det er tiltænkt, melder sig ønsket om at kunne forankre og sprede headspace. Rapporten vil derfor afslutningsvis fokusere på den fremtidige forankring af headspace i de seks kommuner samt muligheder for yderligere spredning af tilbuddet til andre dele af Danmark.

7.1 FORANKRING

Evaluators kan konstatere, at de seks headspacecentre generelt har formået at blive forankret i deres lokale kontekster. Dette ses både gennem de samarbejdsrelationer, der er blevet etableret, men også ved, at de øvrige aktører har kendskab til headspace og ofte henviser unge til dette tilbud.

De ansatte og frivillige i de seks centre har formået at tage ejerskab over tilbuddet, samtidig med at de efterlever de nationale værdier og kernekomponenter. En stor del af de frivilliges ejerskab og engagement i tilbuddet kommer i kraft af deres muligheder for at præge tilbuddet i dets udvikling. Nu hvor projektperioden er slut, og udvikling i højere grad skal erstattes med daglig drift, vurderer evaluatoren, at det er vigtigt, at muligheden for lokal fleksibilitet fortsat er en del af headspaces DNA, samtidig med at der fortsat arbejdes efter grundprincipperne. Faste rammer er gode til at skabe ro, men der skal fortsat være mulighed for intern udvikling afhængig af de lokale kontekster. De frivillige skal have mulighed for at forfølge det, der føles rigtigt. Forankring bør med andre ord ikke forstås som stilstand. Hvis headspace fortsat ønsker at være et tilbud drevet af frivillige, skal de frivillige også have muligheden for at have styringen på mange områder. En stram topledelse bør derfor undgås, da det hurtigt kan virke dræbende på de frivilliges drivkraft.

”Man skal holde fast i grundværdien. Min opfattelse er, at værdierne kan løbe ud i sandet, hvis det skal gøres større eller formaliseret – man skal tilbyde en meget stor fleksibilitet i de lokale byer.” (Ansatt)

Evaluators vurderer derudover, at centrene har brug for tid til at konsolidere, før der introduceres yderligere fælles tiltag. Denne tid skal bruges af de ansatte og frivillige til at finde sig tilrette i de nye roller og arbejdsopgaver. Det er ligeledes vigtigt, at de enkelte centre har mulighed for at skabe ro i den udvidede frivilligruppe og på den måde skabe gode muligheder for fastholdelse af de nuværende frivillige.

7.2 SPREDNING

Det er evaluators vurdering, at der eksisterer et behov for tilbud som headspace, og at de nuværende centre ikke dækker det nødvendige geografiske område. Den fremtidige udvikling vurderer evaluators derfor mest hensigtsmæssigt bør fokusere på at sprede headspace til flere kommuner.

Evaluators ser således et stort potentiale for mulig spredning af headspace til andre dele af Danmark. Der er dog en række opmærksomhedspunkter, som evaluators vurderer som værende væsentlige i en fremtidig overvejelse omkring den geografiske placering af nye centre. Disse er som følger:

- **Mulighed for rekruttering af relevante frivillige:** Ved etableringen af nye centre bør headspace sikre, at det er muligt at rekruttere kompetente frivillige. Dette vil sige, i nærheden af relevante uddannelsesinstitutioner eller lignende.
- **Fokus på kommuner uden andre tilbud:** Ved etableringen af nye centre, vurderer evaluators, at headspace bør foretage en kortlægning af, hvilke områder/kommuner som mangler tilbud rettet

mod unge. Selvom headspace i kraft af sin brobyggende funktion også kan placeres i byer med andre tilbud, som det eksempelvis kan ses i København og Roskilde, mener evaluatoren, at det største behov findes i mere "tørslagte" områder.

- **Let adgang:** For at nå ud til så stort et område som muligt, ser evaluatoren det ligeledes vigtigt, at nye centre placeres tæt på infrastruktur, som gør det muligt for unge i de omkringliggende områder at komme til centeret.

Ud over oprettelsen af fysiske centre kan headspace også tænke i mobile løsninger. Den udgående rådgivning er et forsøg på dette, og evaluatoren ser et potentiale i tiltaget, men mener, at det i højere grad bør målrettes områder, der geografisk ligger langt fra de etablerede centre. Der kan dog også tænkes i mere kreative løsninger, som det fx ses i citatet herunder.

" Vi kan tænke mere på, hvordan vi rent fysisk kan komme længere ud. Vi er selvfølgelig kun et kommuneprojekt, men kan man komme længere ud ville det være bedre. Eksempelvis så man var mobile og kunne komme ud (i en bus fx). Vi kan også udvikle på formen vi er sammen med de unge. Være mere kreative (høre musik, gå en tur osv.). (Centerchef)

Afslutningsvis må evaluatoren påpege, at en fremtidig spredning af headspace vil kræve en revurdering af den strategiske styring af centrene. Evaluatoren mener ikke, at det er muligt at opretholde det nuværende strategiske forum, bestående af alle centerchefer, hvis udbredelsen af centre fortsætter – det er simpelthen et for stort antal mennesker til, at et sådant forum kan fungere optimalt.

9. Metode og datagrundlag for slutevalueringen

Slutevalueringen er baseret på en kombination af kvalitative og kvantitative metoder. Denne kombination giver anledning til en grundig og dybdegående forståelse af samtlige faktorer, der kan have betydning for implementering og virkningen af headspacekonceptet i de seks centre. Dataindsamlingen er sket af to omgange, først i 2014 og dernæst i 2015. Denne tilgang giver evaluators mulighed for at vurdere udviklingen i de enkelte centre.

Det kvantitative datagrundlag består af registreringsskemaer fra de seks centre samt en løbende brugerundersøgelse. Registreringsskemaerne er indsamlet i perioden september 2013 til maj 2014 og igen fra juni 2014 til juni 2015. Den løbende brugerundersøgelse har kørt i perioden november 2013 til juni 2015.

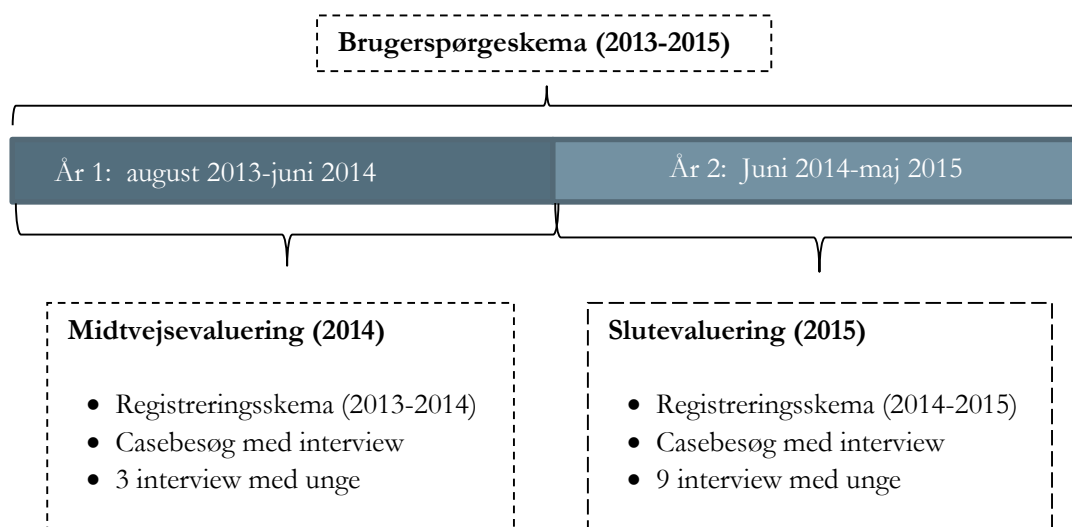
Det kvalitative datagrundlag består af et opstartsseminar med deltagelse af centerchefer og sekretariat samt interview med ansatte, frivillige og unge i forbindelse med midtvejsevalueringen i maj 2014 og igen i maj-juni 2015. Der er i alt gennemført to interview med alle seks centerchefer, interview med i alt 14 ansatte, otte kommunalt delte medarbejdere og 28 frivillige. Derudover er der blevet interviewet 12 unge, som har anvendt headspace.

Alle interview er gennemført i forbindelse med centerbesøgene i perioden april-juni 2014 og maj-juni 2015.

Datagrundlag er således:

- ✓ Opstartsseminar
- ✓ Registreringsskemaer fra 6 centre
- ✓ Bruger spørgeskema med 3.656 besvarelser
- ✓ Besøg på alle 6 centre
- ✓ 37 kvalitative interview
- ✓ 11 fokusgruppeinterview med 34 informanter

Figur 6 - Dataindsamling



9.1 KVANTITATIVE DATAINDSAMLING

I løbet af hele projektperioden har alle seks centre registreret deres brugere i et registreringsskema. Skemaet fungerer både som monitorering i forhold til antallet af brugere, henvendelser og problematikker og er samtidig et internt redskab, som ansatte og frivillige kan bruge til at holde overblik over de unge, som kommer i deres center. For at sikre de unges anonymitet undgår de ansatte i centrene at registreret brugernes fulde navn, cpr eller lign. I maj 2014 var der indsamlet data for i alt 943 unge. I forbindelse med slutevalueringen, juni 2015, var der indsamlet data for yderligere 2.762 unge. I alt er der indsamlet data for **3.705 unge** på tværs af de seks centre.

Ved midtvejsevalueringen var der stor variation i forhold til, i hvor høj grad centrene havde anvendt registreringsskemaerne. Nogle centre var meget grundige og indtastede næsten alle interessante informationer om den unge, mens andre kun indtastede enkelte informationer. Ved slutevalueringen var kvaliteten tydeligt forbedret, idet flere af centrene havde udfyldt så mange informationer på den enkelte bruger som muligt. Gennemgående kan evaluatoren konstatere, at det primært er ved spørgsmål omkring den unges alder og bopælskommune, hvor der er manglende besvarelser. Dette kan dog forklares med, at tilbuddet for det første er anonymt, og for det andet er der i de senere år sket en større registrering af unge, som har henvendt sig en enkelt gang i forbindelse med den udgående indsats på skoler eller andre arrangementer. Ved sådanne henvendelser kan det ikke forventes, at den frivillige/ansatte får adgang til denne type informationer. Man kan modsat se, at køn og problematik er udfyldt for samtlige unge brugere.

Herudover er der gennemført en brugerundersøgelse med afsæt i psykolog Scott D. Miller Ph.D¹⁰ validerede skalaer i forbindelse med sessioner ("Session Rating Scale" og "Outcome Rating Scale"). Skalaerne er beskrevet i de afsnit, hvor resultaterne præsenteres og analyseres. Brugerundersøgelsen er et internetbaseret spørgeskema, hvor den unge efter hver samtale skal vurdere sin oplevelse. Samtidig bruges spørgeskemaet til at monitorere de unges trivsel, idet de besvarer fire korte spørgsmål omkring deres trivsel. Det er frivilligt, hvorvidt den unge ønsker at besvare spørgeskemaet, som ligeledes er anonymt. Der er indsamlet **3.656 besvarelser** i perioden november 2013-juni 2015.

9.2 KVALITATIVE DATAINDSAMLING

Der er gennemført interview med alle centerchefer og kommunalt delte medarbejdere. Derudover blev der så vidt muligt gennemført interview med alle fastansatte i forbindelse med midtvejsevalueringen. Ved slutevalueringen blev der yderligere interviewet en ansat fra henholdsvis Aalborg, Horsens og København med henblik på at belyse de nye tiltag i form af chat og udgående rådgivning. For at indfange de frivilliges perspektiv blev disse også interviewet. Ved midtvejsevaluering blev der gennemført fokusgruppeinterview med i alt 22 frivillige. Ved slutevalueringen er der interviewet seks frivillige - én fra hvert center.

Interviewene blev så vidt muligt gennemført i de enkelte centre, da dette gav evaluatoren indblik i de fysiske rammer. Disse rammer er vigtige kontekstfaktorer i forhold til at forstå, hvordan konceptet oversættes, samt hvilke udfordringer der eksisterer for det enkelte center.

Med henblik på at belyse de unge brugeres oplevelse af tilbuddet er der ligeledes interviewet to unge fra hvert center. Evalueringen vil samlet indeholde 12 interview med unge brugere, hvoraf tre indgik i midtvejsevalueringen. De unge blev rekrutteret via deres headspacecenter, som hver udvalgte tre unge, som var interesseret i at deltage. På baggrund af deres problematik, køn, alder og headspace center udvalgte Oxford Research de konkrete unge, som blev interviewet. Eftersom de unge, der blev interviewet, er udvalgt af centeret selv, kan man forvente en vis bias i forhold til de unges tilfredshed. Dog mener vi, at det er den bedste måde at få brugerne i tale på, da de er sikret i forhold til anonymitet. Det skal samtidig påpeges, at

¹⁰ <http://www.scottdmiller.com/performance-metrics/>

12 interview på ingen måde skal ses som repræsentativt for brugerne i headspace. Formålet med disse 12 interview er derimod at eksemplificere, hvad headspace kan og skal samt give en dybere forståelse af målgruppen. Der er anvendt dæknavnene til de unge, hvis historie vi gengiver.

Fordelingen af antal informanter i forhold til det enkelte headspacecenter kan ses på tabel 5 herunder. Tabellen er opdelt således, at antallet af interviewpersoner i forbindelse med henholdsvis midtvejs- og slutevalueringen fremgår for hvert center.

Tabel 5 - Oversigt over kvalitative datakilder ved midtvejs- og slutevalueringen												
Rolle/center	Aalborg		Horsens		København		Odense		Roskilde		Rødovre	
Centerchef	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Kommunalt delte medarbejder	1		1		1		3		1		1	
Ansatte	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1
Frivillig	6	1	3	1	4	1	3	1	3	1	3	1
Ung (bruger)		2	1	1	1	1		2		2	1	1
Total	9	5	7	4	10	4	9	5	6	5	8	4
Total for begge år	14		11		14		14		11		12	

Kilde: Oxford Research 2014-2015 (n=64)



DANMARK

Oxford Research A/S
Falkoner Allé 20
2000 Frederiksberg
Danmark
Tel: (+45) 3369 1369
office@oxfordresearch.dk

NORGE

Oxford Research AS
Østre Strandgate 1
4610 Kristiansand
Norge
Tel: (+47) 4000 5793
post@oxford.no

SVERIGE

Oxford Research AB
Norrlångsgatan 11
103 93 Stockholm
Sverige
Tel: (+46) 08 240 700
office@oxfordresearch.se

FINLAND

Oxford Research Oy
Helsinki:
Fredrikinkatu 61a, 6krs.
00100 Helsinki, Suomi
www.oxfordresearch.fi
office@oxfordresearch.fi

BRUXELLES

Oxford Research
C/o ENSR
5. Rue Archimède
Box 4, 1000 Brussels
www.oxfordresearch.eu
office@oxfordresearch.eu