

# Evaluering af headspace

Midtvejsevaluering udarbejdet for headspace Danmark

August 2014



## 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](mailto:office@oxfordresearch.dk)  
[www.oxfordresearch.dk](http://www.oxfordresearch.dk)

# Indhold

<b>1.</b>	<b>INDLEDNING</b>	<b>3</b>
1.1	Forandringsteori og fokus i midtvejsevalueringen	3
1.2	Metode og datagrundlag for midtvejsevalueringen	5
1.2.1	Kvantitative dataindsamling	6
1.2.2	Kvalitative dataindsamling	6
1.3	Læsevejledning	7
<b>2.</b>	<b>INDSATSEN - OPRETTELSE AF DE SEKS CENTRE</b>	<b>9</b>
2.1	Geografisk placering og fysiske rammer	9
2.2	Samarbejde mellem frivillige og ansatte	11
2.2.1	Rekruttering af ansatte	11
2.2.2	Rekruttering og organisering af frivillige	12
2.2.3	Faglig sparring giver kvalitet og sikrer arbejdsmiljøet for de frivillige	15
2.3	Samskabelse mellem civilsamfund og kommune	17
2.3.1	Organisering af samarbejdet med kommunen	17
2.3.2	Den kommunale medarbejders funktion	18
2.3.3	Andre samarbejdspartnere	20
2.4	Markedsføring af headspace	22
<b>3.</b>	<b>ET RÅDGIVENDE TILBUD PÅ DE UNGES PRÆMISSER</b>	<b>25</b>
3.1	Den dobbelte frivillighed gør en forskel	25
3.2	Med dirregentstokken følger respekt	26
3.3	Tidlig indsats er grænselandet til behandling	29
<b>4.</b>	<b>HEADSPACES FUNKTION OG VIRKNING</b>	<b>33</b>
4.1	Antal brugere og henvendelser	33
4.1.1	Brugernes karakteristika	34
4.1.2	Brugernes problematikker	37
4.2	Vurdering og virkning	41
4.2.1	Stor tilfredshed med tilbuddet	42
4.3	Headspace giver brugernes trivsel et boost	44
<b>5.</b>	<b>KONKLUSION OG LÆRINGS PUNKTER</b>	<b>49</b>

# 1. Indledning

'Tidlig indsats' har gennem en årrække været et mantra i den socialpolitiske debat, hvor det desværre ofte har vist sig, at støtte og indgriben er kommet for sent. En af de største og vigtigste udfordringer i forhold til udsatte børn og unge består således i tidligt at opspore eventuelle problemer og tilbyde den rette hjælp – for herved at undgå at mindre problemer vokser sig store, og at store problemer bider sig fast. Regeringen har af samme grund for ganske nylig (juni 2014) sammen med et bredt flertal i Folketinget skabt en stor forebyggelsespakke til udsatte børn og unge med titlen 'Tidlig indsats – livslang effekt'.

Den svære forebyggelse i socialpolitikken er på sin vis logisk: Der skal være et problem, som er stort nok til, at det kan opspores, og stort nok til at "systemet" kan gå til handling. Hvis man nu "bare" har kærestesorger eller føler sig ensom, kan det være svært at blive taget alvorligt og få det til at passe til paragrafferne i serviceloven eller anden lovgivning.

Langt de fleste børn og unge har voksne i deres hverdag, der lytter til stort som småt og giver råd og vejledning - men ikke alle. Og hvad nu, når det er mor, der er problemet? Det er her, headspace ønsker at udfylde en rolle, som dem man kan tale med, uanset hvad der trykker – stort som småt - når der ikke er andre til at lytte og vejlede. Bredden skal medvirke til, at headspace bliver et før-kommunalt tilbud og dermed en ægte forebyggende eller tidlig indsats. For at kunne varetage funktionen som 'tidlig' indsats er headspace etableret i et forpligtende samarbejde med den lokale kommune.

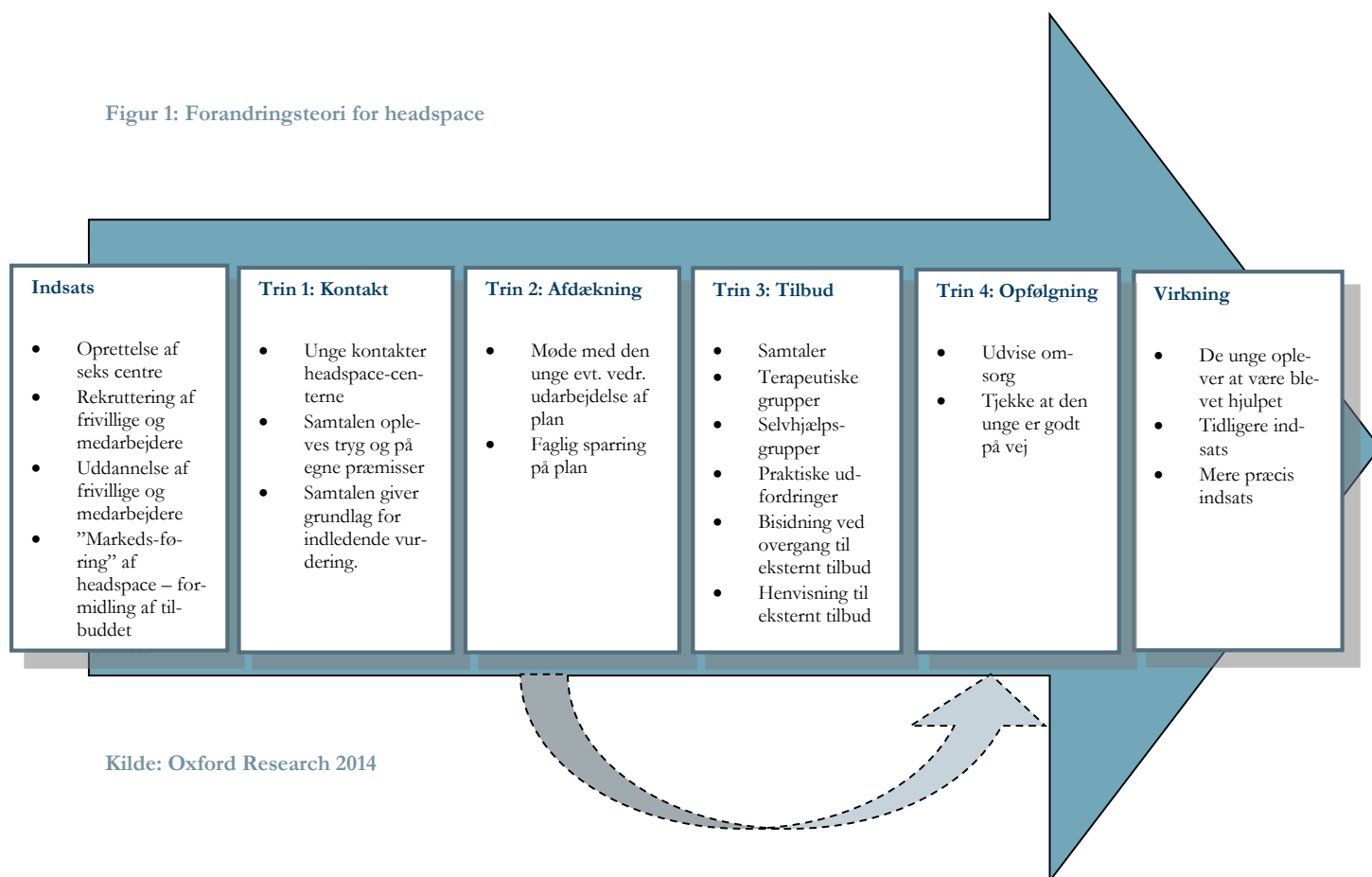
Headspace er et civilsamfundstilbud, der er åbent for alle unge mellem 12 og 25 år. Foreningen Det Sociale Netværk står bag headspace og har Veluxfondene og Det Obelske Familiefond som primære finansieringskilder. Oxford Research evaluerer headspace, hvor nærværende rapport er en midtvejsevaluering, der dels gør status, dels udleder den læring, som de første erfaringer i headspace danner grundlag for. Evalueringen er påbegyndt i september 2013 og forløber frem til september 2015.

## 1.1 FORANDRINGSTEORI OG FOKUS I MIDTVEJSEVALUERINGEN

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 med en række led i en virkekæde. De forudgående antagelser fremlagt i forandringsteorien testes empirisk i evalueringen: Sker det, som vi forventede ville ske? Forandringsteorien for headspace er illustreret nedenfor og udarbejdet i samarbejde med centercheferne og sekretariatet.

Figuren illustrerer de trin, som ifølge projektbeskrivelsen udgør det rådgivende tilbud: Kontakt, afdækning, tilbud og opfølgning. Forud herfor går naturligt etableringen af indsatsen og den konkrete udmøntning af ambitionen omkring samarbejdet mellem ansatte og frivillige samt samskabelsen med kommunen og andre aktører. For nogle unge vil afdækningen ikke give anledning til et tilbud. Her vil en enkelt samtale være nok, og trin tre kan således hoppes over. Virkekæden afsluttes med tre indikatorer på, at headspace har opfyldt sit formål: Oplevelsen af at være hjulpet tidligere og en mere præcis indsats.

Figur 1: Forandringsteori for headspace



Midtvejsevalueringen omhandler primært ”indsatsen” med fokus på implementeringen af headspacekonceptet i de seks centre. Analysespørgsmålene er således:

- Hvordan er konceptet ”oversat” i den lokale kontekst?
- Hvordan er samarbejdsrelationer med øvrige aktører etableret i de lokale kontekster med henblik på samskabelse?

Vi er i vurderingen af implementeringen meget opmærksomme på, at de seks centre etableres i seks forskellige lokalområder. Det er således væsentligt at forholde sig til den konkrete kontekst i vurderingen af konceptet. I analysen af den lokale oversættelse er vi inspireret af Fixsen et al.<sup>1</sup>, der beskriver forholdet mellem kernekomponenter (*core components*), fidelitet (*fidelity*) og lokal tilpasning (*flexibility*). Fixsen et al. peger derudover på en række andre faktorer, som har betydning for implementeringen, herunder hvorvidt organisatoriske forhold understøtter indsatsen samt betydningen af medarbejdernes kompetencer og erfaringer<sup>2</sup>. I den forbindelse vil

<sup>1</sup> Fixsen, D.L., Blase, K.A., Naoom, S.F., & Wallace, F. (2009). “Core Implementation Components”. *Research on Social Work Practice*, 19, (5) samt Fixsen, D. L., Naoom, S. F., Blase, K. A., Friedman, R. M., & Wallace, F. (2005). *Implementation Research: A Synthesis of the Literature*.

<sup>2</sup> Fixsen, Blase KA, Naoom SF, Wallace F.: Core implementation components. *Research on Social Work Practice*. 2009;19(5)

konstellationen i samskabelsen med kommunerne og andre aktører samt samarbejdet mellem ansatte og frivillige være i fokus.

Headspace er et koncept, der i høj grad er værdibåret med en række ”ufravigelige principper” (projektbeskrivelsen s. 3):

- 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.

Disse værdier er fundamentet for hele virkekæden, men genfindes mest eksplicit i etableringen af indsatsen og den organisatoriske ramme, der hermed skabes lokalt. Vurderingen af om indsatsen er implementeret, og hvordan den lokale oversættelse er foretaget, vil således også blive holdt op imod disse principper som tilbuddets kerne.

## 1.2 METODE OG DATAGRUNDLAG FOR MIDTVEJSEVALUERINGEN

Midtvejsevalueringen 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 implementeringen af headspace konceptet i de seks centre.

Det kvantitative datagrundlag, bestående af registreringsskemaer fra de seks centre, samt en løbende brugerundersøgelse, er indsamlet i perioden september/november 2013 til maj 2014.

Det kvalitative datagrundlag består af et opstartsseminar med deltagelse af centerchefer og sekretariat samt interview med seks centerchefer, 11 ansatte, 22 frivillige, otte kommunalt delte medarbejdere og tre brugere. Alle interview er gennemført i forbindelse med centerbesøgene i perioden april-juni 2014

Datagrundlag er således:

- ✓ Opstartsseminar
- ✓ Registreringsskemaer fra 6 centre
- ✓ Bruger spørgeskema med 1.298 besvarelser
- ✓ Besøg på alle 6 centre
- ✓ 16 kvalitative interview
- ✓ 11 fokusgruppeinterview med 34 informanter

### 1.2.1 Kvantitative dataindsamling

Alle seks centre har 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. Eftersom headspace er et anonymt tilbud, bliver der ikke indsamlet den unges fulde navn, cpr eller lign. Det varierer meget, i hvor høj grad centrene har anvendt registreringsskemaerne. Nogle centre har været meget grundige og har indtastet næsten alle interessante informationer om den unge, mens andre kun har indtastet enkelte informationer. Der er indsamlet data for i alt 943 unge, men det varierer som nævnt, hvor meget information der er indsamlet om den enkelte. Det er særligt registreringen af, hvorvidt den unge har mere end en problematik, alder og hvor den unge har hørt om headspace, hvor data er varierende mellem centre, hvilket er vigtigt at holde sig for øje ved de statistiske sammenligninger mellem centrene.

Herudover er der gennemført en brugerundersøgelse med afsæt i psykolog Scott D. Miller Ph.D<sup>3</sup> validerede skalaer i forbindelse med sessioner. 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 man ønsker at besvare spørgeskemaet. Der er indsamlet 1.298 besvarelser i perioden.

### 1.2.2 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 Horsens og Roskilde var det pga. udskiftning og sygdom i medarbejderstaben kun muligt at interviewe én enkelt medarbejder hvert sted. Antallet af frivillige afhæng af det enkelte centers kapacitet og varierer derfor fra center til center.

Interviewene blev så vidt muligt gennemført i de enkelte centre. Dette gav evaluator 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.

Evalueringen vil samlet indeholde seks interview med unge brugere, hvoraf tre indgår 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 headspacecenter udvalgte Oxford Research tre unge. 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 tre interview på ingen måde skal ses som repræsentativt for brugerne i headspace. Formålet med disse tre interview er derimod at eksemplificere, hvad headspace kan og skal samt give en dybere forståelse af målgruppen. Der er anvendt dæksnavne til de tre unge, hvis historie vi gengiver.

---

<sup>3</sup> <http://www.scottdmiller.com/performance-metrics/>

Fordelingen af antal informanter i forhold til det enkelte headspacecenter kan ses på figuren herunder.

Tabel 1: Antal informanter					
Center	Centerchef	Kommunalt delt medarbejder	Ansatte	Frivillige	Ung (bruger)
Aalborg	✓	✓	✓✓	✓✓✓✓✓✓	
Horsens	✓	✓	✓	✓✓✓	✓
København	✓	✓	✓✓✓	✓✓✓✓	✓
Odense	✓	✓✓✓	✓✓	✓✓✓	
Roskilde	✓	✓	✓	✓✓✓	
Rødovre	✓	✓	✓✓	✓✓✓	✓
<b>Total</b>	6	8	11	22	3

Kilde: Oxford Research 2014

### 1.3 LÆSEVEJLEDNING

Midtvejsrapporten vil i **kapitel 2** beskrive og analysere implementeringen af indsatsen ved at beskrive de seks centre, deres ligheder og forskelle for herved at vurdere, hvordan oprettelsen konkret er udmøntet. Heri ligger såvel oprettelsen af centrene geografisk, faglig sammensætning, samarbejdsrelationer og samskabelsen med kommunen. **Kapitel 3** analyserer metoden i det rådgivende tilbud, og hvorvidt indsatsen er implementeret på de unges præmisser, som er det indholdsmæssige princip, der danner grundlaget for de øvrige. **Kapitel 4** analyserer på headspaces funktion og virkning set fra brugernes vinkel, mens **kapitel 5** sammenfatter evalueringens fund i konklusioner og læringspunkter.





## 2. Indsatsen - oprettelse af de seks centre

Der er oprettet seks lokale centre i regi af headspace, som er placeret i hhv. Horsens, København, Odense, Roskilde, Rødovre og Aalborg. De lokale rammer og vilkår, herunder fx geografisk placering, fysiske rammer, rekrutteringsbase ift. frivillige, betyder, at der ud over ligheder også ses forskelle mellem centrene. Følgende afsnit vil udfolde disse ligheder og forskelle.

### 2.1 GEOGRAFISK PLACERING OG FYSISKE RAMMER

De seks centre er placeret i såvel store som mindre byer, hvilket medfører variationer for centrene. Fx betyder det, at der for nogle centre er længere afstande mellem det pågældende headspacecenter og andre tilbud. Derudover er afstanden til centeret større eller mindre for de unge.

Samtlige seks centre ligger centralt placeret i det lokalmiljø, som de primært dækker, dog på forskellig vis. Headspace i Odense er placeret i en baggård på hovedstrøget, dvs. yderst centralt i Odense. Tilgængeligheden er således god, samtidig med at baggårdsplaceringen bevirker, at de unge kan gå ind i centeret, uden at andre folk nødvendigvis kan se, at det er headspace, de unge skal besøge. Desuden er der også indgang til centeret fra vejen bag ved centeret. En tilsvarende beliggenhed gør sig gældende i Horsens, hvor centeret ligger i en sidegade 500 meter fra hovedgaden.

Headspace i København og Aalborg ligger begge ligeledes centralt i en del af hhv. København og Aalborg, hvor mange unge færdes, og hvor der er let adgang via offentlig transport. I Aalborg er centeret placeret forholdsvis synligt fra gaden, hvilket ifølge medarbejderne kan være med til at aftabusere det at søge hjælp. Dette er ikke tilfældet i København. Der er centeret placeret på fjerde sal i en etagebygning, der ikke som sådan skiltes med headspace på nær det lille skilt ved dørtelefonen. Fordelen er anonymitet, ulempen er, at de unge kan have svært ved at finde frem til det rigtige sted.

Headspace i Roskilde er geografisk placeret et stykke uden for centrum af Roskilde i Musicon-miljøet, som er en bydel i udvikling med forskellige kreative tilbud, herunder et dansecenter, kunstnerværksteder, skate-hal, ungdomsboliger og øvelokaler.<sup>4</sup> Desuden ligger en række ungdomsuddannelser i gåafstand til bydelen. Placeringen betyder, at tilgængeligheden til centeret på den ene side er god, da en stor del af Roskildes unge bevæger sig i Musicon-miljøet, på den anden side mindre god, da der er forholdsvis langt til stationen. I vintermånederne kan området desuden være lidt øde og mørkt.

Headspace i Rødovre ligger placeret overfor butikscenteret Rødovre Centrum, som er centrum i Rødovre. I Rødovre kommer flere unge fra andre kommuner omkring Rødovre. Brugere kommer særligt fra områder, der ligger på S-togslinjerne, hvilket understreger vigtigheden af tilgængelighed via offentlig transport.

Samtlige headspacecentre er således placeret der, hvor de unge er vant til at komme. Placeringen er som forventet (jfr. projektbeskrivelse) baseret på en lokal vurdering af, hvorvidt der er tale om en central beliggenhed i forhold til de unges adgang, anonymitet og interesse.

---

<sup>4</sup> Omkring 1.100 mennesker har sin daglige gang i Musicon bydelen og flere, når der er arrangementer. Desuden er ca. 200 unge for nylig flyttet ind i ungdomsboligerne. I 2013 var der over 90 arrangementer som fx koncerter, danseforestillinger, fredagscaféer, børneteater, debatarrangementer, danseundervisning, kunststudstillinger, skate-opvisning, gadefest samt loppemarkeder.

De fysiske rammer for centrene er forskellige, nogle har fx mere plads og flere aflukkede samtalerum end andre, nogle ligger i en separat villa med have, mens andre ligger i en lejlighed i en stor ejendom. I Roskilde er bygningen en barak, som er købt og indrettet til formålet, mens centeret i Rødovre er placeret i en stor villa med have, hvilket betyder, at de begge steder har et stort antal aflukkede samtalerum til rådighed. Dette gør sig også gældende i Horsens, som er placeret i et hus og i København, som er placeret i en stor lejlighed i en baggård. I Rødovre har de samtidig muligheden for at afholde samtaler i en have, som stadig er afskærmet fra gaden, hvis det er det, den unge foretrækker. I Aalborg er det et tidligere butikslokale, som er indrettet til center med tre aflukkede samtalerum. I Odense et to-etagers baghus med et-to aflukkede samtale rum, hvilket betyder, at de ofte må have samtaler rundt omkring i byen.

I de fleste centre modtages de unge i et åbent lokale, hvor der vil være en frivillig til at modtage dem. I København bliver de unge modtaget ved en reception, hvilket minder mere om et venteværelse, end det er tilfældet i de fleste andre centre. Ved modtagelsen lægger de fleste vægt på ro og imødekommenhed hos den frivillige, som tager imod, og at de unge skal føle sig godt tilpas, så snart de kommer ind af døren. De fleste steder er det ikke tilfældigt, at modtagelsen er det lige ved indgangen, hvor de unge kommer ind ad døren.

Selve indretningen består oftest af genbrugsmøbler, hvor det er forsøgt at skabe en hyggelig og hjemlig stemning via varme farver, sofaer, puder, billeder på væggen og lysestager. I enkelte centre har frivillige dekoreret med deres egen kunst. I alle centre har man forsøgt at indrette centeret med en ungdommelig tvist, for at de unge på den måde skal føle sig velkommen. Evaluator vurderer, at dette er lykkedes, både ved selvsyn og interview med de unge. En ung beskriver meget sigende, at headspace ikke har "lægekunst" på væggene og bruger desuden tillægsordet "varmt", og at hun kan relatere til rummet.

Opsummerende er det evaluators vurdering, at tilgængeligheden for de unge til de seks centre på hver sin måde opfylder kravet om at være lokaliseret der, hvor de unge selv er. Det er dog fortsat vigtigt løbende at vurdere, om der er behov for tilstedeværelse, evt. via satellitcentre, andre steder i lokalmiljøet, hvor de unge færdes og/eller har nem adgang til fx via offentlig transport. Dette gør sig især gældende for centeret i Roskilde, men også de øvrige må overveje om de magter at udvide adgangen via satellitter.

I forbindelse med overvejelserne omkring centerets synlighed og de unges anonymitet finder evaluator det vigtigt, at centrene ikke bliver så usynlige, at det kan være svært for de unge at finde det rigtige sted. Når en ung først har besluttet at opsøge headspace, er det essentielt, at de nemt finder det. Desuden er synligheden vigtig i markedsføringsøjemed og kan samtidig være et led i aftabuiseringen af at søge hjælp, som det bliver nævnt i Aalborg.

Evaluator vurderer desuden, at ungdomskulturen i høj grad afspejler sig i indretningen af centrene, og at de unge oplever, at det er et sted for unge, hvor de fysiske rammer også er med til at få de unge til at føle sig velkommen.

## 2.2 SAMARBEJDE MELLEM FRIVILLIGE OG ANSATTE

Headspaces grundlæggende præmis er at skabe et tilbud i fællesskab mellem frivillige og ansatte, hvormed en stor del af indsatsen er at etablere de faglige ressourcer og samarbejdsstrukturer, der skaber grundlaget for reelt at løse opgaven i fællesskab. I den forbindelse er den reelle sammensætning af faglige kompetencer interessant både blandt ansatte og i korpset af frivillige. De faglige strategier – fordele og ulemper – bag såvel sammensætningen af ansatte i de enkelte centre og i rekrutteringen af frivillige bliver derfor analyseret. Analysen vil desuden omhandle samarbejdsstrukturerne, og hvordan de respektive centre imødekommer headspacekonceptets grundlæggende principper om at løse opgaven i fællesskab med arbejdsgange til gavn for de unge og samtidig sikrer et kvalitetstilbud.

### 2.2.1 Rekruttering af ansatte

Alle centre har haft et ønske om at besætte centrenes tre stillinger med forskellige fagligheder. Dette er lykket. Centercheferne har i deres rekruttering formået at få en socialfaglig bredde af psykologer, socialrådgivere, lærere og pædagoger med forskellige relevante overbygninger. Bredden er væsentlig for at kunne honorere de meget forskelligartede vanskeligheder, de unge møder op med, men det anføres at være vigtigt at have en fuldtidsansat psykolog, fordi centrene skal kunne håndtere og føle tryk i at kunne håndtere de meget tunge tilfælde, hvor en ung fx er selvmordstruet.

Kendskabet til sociallovgivningen repræsenteret ved socialrådgiverne fremhæves ligeledes som væsentligt, men dog lidt afhængig af, hvordan den delte medarbejder med kommunen er organiseret. Det er i det hele taget en pointe, at den stilling, der deles med kommunen, dels er organiseret forskelligt, dels varetages med reference til meget forskellige dele af de kommunale forvaltninger. De fleste steder deles stillingen af én person, men med meget forskellig faglig baggrund fra samfundsfaglig akademiker til psykoterapeut. Et enkelt sted er den delte stilling mellem headspace og kommunen yderligere delt op og varetages af tre personer. Fordele og ulemper ved organisering og reference ind i kommunen analyseres dybdegående i afsnit 2.3, her skal det blot pointeres, at den delte medarbejder indgår med forskellige kompetencer i de forskellige centre.

Det er evaluators vurdering, at de ansatte oplever store fordele i at være forskellige fagligheder repræsenteret i de små teams af ansatte. Det giver den bredde, som tilbuddet skal kunne favne. Der er enkelte, der efterlyser sundhedsfaglige kompetencer fx fra psykiatrien. Samtidig er der for ansatte såvel som for frivillige en opmærksomhed omkring en skæv kønsfordeling, hvor mænd er underrepræsenterede både blandt medarbejdere og i korpset af frivillige.

I interview såvel som ved deltagelse på møder i kredsen af centerchefer har evaluator oplevet en kontinuerlig diskussion af, hvordan fagligheden i centrene understøtter formålet. Drøftelserne rammer ned i hele den balance, der ligger i, at headspace skal kunne noget andet end de eksisterende og ofte offentlige tilbud, men samtidig have den samme faglighed i mødet med den unge og til at kunne ”bygge broen ind i systemet”. En centerchef beskriver dilemmaet i nedenstående citat fra interviewrunden.

*Fordelene er, at vi forstår, hvad hinanden siger. Vi har lært at vægte de samme ting. At man spørger ind på en bestemt måde eller har en grundlæggende solidaritet med de mennesker, der kommer ind ad døren - for det har vi jo alle lært på vores uddannelser. Ulemperne er, at vi er uddannet som alle de andre – at vi ikke har den mekaniker, der siger, ”skal han ikke bare ud at lave noget?” At vi kommer til at gøre det, de andre også gør (Centerchef)*

---

Evaluators fremhæver denne pointe, fordi det som nævnt går igen i forskellige afskygninger, hvordan headspace differentierer sig fra de eksisterende tilbud og samtidig har de faglige kompetencer, som opgaven kræver, hvis man skal kunne brobygge og hjælpe den unge til at navigere eller have rådgivende samtaler. Det er evaluators vurdering, at headspace har evnet at blive noget andet, men at det også kræver kontinuerligt fokus ikke at lade faglige vaner styre én fx i retningen af at identificere og fokusere på diagnosen.

### 2.2.2 Rekruttering og organisering af frivillige

Generelt har det været nemt at rekruttere frivillige i centrene. Headspaces egen opgørelse viser, at der samlet er 167 frivillige. Ifølge statusrapporten<sup>5</sup> er langt størstedelen af frivillige studerende, desuden fylder faggrupperne psykolog og socialrådgiver mest, men der er ligeledes et stort antal frivillige, som ikke har en social- og sundhedsfaglig profil.

Det er kun to steder, hvor rekrutteringsvanskeligheder nævnes: I Horsens og i Rødovre. I Horsens vurderer centeret, at deres vanskeligheder skyldes, at de frivillige andre steder ofte er psykologi- og socialrådgiverstuderende, hvor Horsens ikke har uddannelsesstederne til psykologi eller socialrådgivere. Derfor er langt størstedelen af de frivillige bosat i Århus, hvilket giver udfordringer, som uddybes nedenfor. I Rødovre vurderer centeret, at deres vanskeligheder udgøres af, at mange potentielle frivillige er studerende, som har deres daglige gang i København, og derfor vælger at være frivillige der.

Når de frivillige er blevet rekrutteret, underskriver de en frivilligkontrakt, hvor de binder sig til 12 timer om måneden, som i de fleste centre betyder tre vagter<sup>6</sup> af fire timers varighed på en måned. Herudover kommer frivilligmøder og supervision. Hvis de frivillige er i gang med et forløb med en ung, er der desuden mange, som kommer på andre tidspunkter end deres fastsatte vagter for at have samtale med den pågældende unge. Denne fleksibilitet gør sig gældende i flere af centrene. Dette gør sig dog kun i begrænset grad gældende for de frivillige i Horsens, hvor den geografiske placering spiller ind. De frivillige bor ofte i Århus, hvilket betyder, at det tager relativt lang tid og koster en del for at komme til centeret i Horsens. Derfor er de frivilliges vagter i Horsens ofte også af længere varighed end de fire timer, og de møder ind, når det passer, hvorimod de i de fleste andre centre har faste tidspunkter, hvor der er vagtskifte.

En del frivillige har faste vagter, mens en anden del booker sig ind via de systemer, som de hver især benytter i centrene. Det være sig et intranet, doddle eller lignede planlægningsværktøjer. De fleste steder går det gnidningsfrit, men enkelte steder oplever de udfordringer i forhold til at dække alle vagter. Derfor har de fx i Rødovre også taget initiativ til øget rekruttering af frivillige. Omvendt har de i Odense ikke kunnet formå at tildele de frivillige alle de vagter, som de kunne tænke sig.

Som det gør sig gældende for de fleste civilsamfundsprojekter, hvor frivillige varetager en stor del af opgaverne, er der perioder, hvor det er mere udfordrende end andre at få besat vagterne, og der er samtidig behov for et vist niveau af fleksibilitet over for de frivillige, fx i eksamens- eller ferieperioder ifølge centercheferne.

For at være frivillig i headspace er interessen for unge ikke nok. I projektbeskrivelsen stilles der krav til relevante kompetencer, og i praksis vurderer evaluator, at dette fokus i store træk efterleves med en frivilligskare, der som

---

<sup>5</sup> Sekretariatets Statusrapport maj 2014

<sup>6</sup> Anvendelsen af begrebet ”vagter” er headspaces

hovedregel har eller er under uddannelse til en socialfaglig profession. Det er dog samtidig tydeligt, at dette krav drøftes i de respektive centre.

Overvejelserne omkring nødvendigheden af socialfaglige kompetencer blandt de frivillige vurderer evaluatoren ikke kan henvises til vanskeligheder med at få frivillige nok, da det som tidligere nævnt kun er to steder, hvor rekrutteringsvanskeligheder nævnes. Det har således ikke generelt været svært for headspace at få kompetente frivillige, hvorved overvejelserne omkring nødvendigheden af disses socialfaglige baggrund må bunde i indholdsmæssige vurderinger. Det står ikke i projektbeskrivelsen, at de frivillige *skal* have en socialfaglig baggrund, men at de skal have ”relevante kompetencer”, herunder nævnes dog fx, at de kan være socialrådgiver-, psykolog, lærer- eller pædagogstuderende m.v. I opremsningen af mulige opgaver for frivillige i projektbeskrivelsen er der også kommunikationsopgaver, hvor evaluatoren forstår ”relevante kompetencer” som noget ganske andet end socialfaglig.

I flere interview kredser særligt centercheferne omkring, hvad de frivillige skal kunne – altså en nøgtern overvejelse af, hvad der er ”relevante kompetencer” - og alligevel vurderer evaluatoren, at der er en opfattelse af, at de frivillige skal have socialfaglige kompetencer, og overvejelserne derfor anses for at være et ønske om at tilføre konceptet en bredere ramme.

---

*Vi havde jo en struktur i headspace - som jeg jo var tro mod - at man skulle have en social faglig baggrund for at være frivillig og have kontakten med de unge. Men det som har betydet meget for mig, det er, kan de frivillige skabe en kontakt. Det er det vigtige: Kontakten, relationen og at de unge føler sig velkomne. (Centerchef)*

---

En anden centerchef udtrykker sig på en måde, hvor evaluatoren vurderer, at man er startet bredt, men oplever behovet for at indsnævre rammerne.

---

*..i takt med at headspace bliver ældre, er jeg blevet mere kritisk i forhold til, hvem der bliver frivillige. Hvis de skal rådgive, skal man være lidt skarp på, hvilke kompetencer de har. Det hjælper, at man har arbejdet med børn og unge for nylig. Det er ikke altid nok med interessen. (Centerchef)*

---

De to citater viser spændvidden i de overvejelser, der gøres omkring de frivilliges kompetencer. Det er for så vidt meget logisk, at et nyt koncept afsøger rammerne, og det er et sundhedstegn, at overvejelserne pågår og sker eksplicit. Evaluatoren skal blot fremhæve vigtigheden af, at overvejelser omkring ”relevante kompetencer” blandt de frivillige sker kontinuerligt og i tæt parløb med vurderingen af, hvordan kvaliteten sikres. Civilsamsfundsinitiativer har en indbygget risiko for at adskille sig fra øvrige tilbud ved at være rent interessebåret – at medmenneskelig interesse kan erstatte faglighed. Det er evaluatorens opfattelse, at headspace netop vil koble faglighed og interesse og bl.a. herved være noget særligt.

At de frivillige skal besidde ”relevante kompetencer” vurderes således i høj grad at være blevet oversat til ”socialfaglige kompetencer” eller autodidakte pædagogiske kompetencer, som ovenstående er udtryk for. Dette understøttes af, at flere centerchefer påpeger, at de har brug for andre typer frivillige som supplement til dem, de allerede har, og hvor disse ”andre typer frivillige” har relevante kompetencer, der ikke er socialt faglige.

Blandt disse andre opgaver står kommunikationen stærkt, hvilket også er fremhævet helt tilbage i projektbeskrivelsen. Efterspørgslen af ”andre frivillige” skal dog ses i lyset af, at der allerede er centre, der benytter en bredere pallet af frivillige, hvilket tydeligst kommer frem i nedenstående citat, der både har ikke-socialt faglige frivillige og ønsker flere.

*Vi skal til at etablere en ny gruppe frivillige – kommunikationsfrivillige - som har en anden profil og rolle. Målet er at skærpe synligheden af headspace. Derudover har vi allerede en regnskabshjælper, praktikant og en i arbejdspraktik. (Centerchef)*

---

Det er således ikke samtlige frivillige, som på nuværende tidspunkt tager samtaler med unge. Dette bunder i visse tilfælde i deres faglige profil, hvor de er rekrutteret til at varetage noget helt andet end rådgivning, fx kommunikation. I andre tilfælde bunder det i, at de ikke vurderes som fagligt og/eller erfaringsmæssigt robuste nok til at varetage samtaler. Evaluator vurderer, at de frivillige, hvor sidstnævnte gør sig gældende oftest, selv er af samme opfattelse. I enkelte centre har der dog været frivillige, som netop blev motiveret af at skulle have samtaler, men hvor det blev vurderet af centerchefen eller medarbejderne, at dette ikke var muligt. Denne problemstilling har i få tilfælde ført til, at de pågældende frivillige langsomt stoppede, da matchet mellem headspace og den frivillige således ikke gik op.

#### 2.2.2.1 Samarbejdsstrukturer til løsning af opgaven i fællesskab

De fleste centre har en procedure for afholdelse af de rådgivende samtaler. Oftest deltager både en frivillig og en ansat i de(n) første samtale(r) med en ung sammen for at få afdækket problemstillingen. Dette betyder, at den frivillige og den ansatte efter samtalen kan have en fælles faglig vurdering om den konkrete unge, samtidig med at den ansattes tilstedeværelse sikrer en faglighed i mødet med den unge.

Målet er, at den frivillige på sigt kører videre med den unge selv, hvilket vurderes løbende i samspil mellem den ansatte og den frivillige. Hvorvidt en frivillig selv kører videre med en ung er i et center afhængig af problemstillingens størrelse, i et andet center handler det også om, hvorvidt der er blevet skabt en relation mellem den frivillige og den unge. Det er ifølge flere centerchefer vigtigt at påpege, at den frivillige altid kan bede en ansat om at komme med i forløbet omkring den unge igen. En centerchef og en frivillig beskriver det således i interviewrunden:

*Vi starter altid op med en ansat og en frivillig. Og de frivillige, som ikke er så langt i deres uddannelse eller kommer fra en anden baggrund, der kører vi mere parløb, og mærker om de kan skabe relationen. Når man har startet op sammen og mærker, at det kan de, så får de lov at køre samtaler selv. (Centerchef)*

*De garvede frivillige kan godt tage første samtaler selv. Det kommer an på, hvordan de [medarbejderne] vurderer det, og om man selv har lyst til det (Frivillig)*

---

Det er således yderst personafhængigt, hvorvidt og hvornår en frivillig kan varetage samtaler selv. Nogle frivillige varetager samtaler selv efter den afdækkende/de afdækkende samtale(r), mens andre efter lang tid som frivillig i headspace endnu ikke varetager samtaler selv.

I de tilfælde, hvor der er ikke er en frivillig til rådighed, tager ansatte samtalerne selv. Her forsøger de fleste ansatte langsomt at få koblet en frivillig på, men det kan være en udfordring, da det ikke altid vil være hensigtsmæssigt for den unge pga. deres sårbarhed. I headspacecenteret i Rødover adresseres det som en udfordring for medarbejderne at turde at give slip og lade de frivillige komme mere på banen. Dette er dog undtagelsen frem for reglen, men det er et vigtigt opmærksomhedspunkt fremadrettet og i en evt. oprettelse af flere centre.

I Odense er man fra start gået væsentligt længere i forhold til de frivilliges varetagelse af rådgivningssamtaler. I Odense varetager de frivillige således fra de starter i headspace selv samtaler med unge, ligesom de også varetager den første rådgivningssamtale med den unge, og de er heller ikke nødvendigvis to til denne eller øvrige samtaler. Denne arbejdsgang er bestemt ud fra en eksplicit holdning blandt medarbejderne i Odense om, at hvis headspace er et civilsamfundsprojekt, hvor frivillighed skal være i højsædet, så skal de frivillige også for alvor gå forrest. De er dog langsomt begyndt at være to til samtalerne. Som centerchefen selv udtrykker det ved interviewrunden:

*I centerchefgruppen har vi diskuteret meget, hvor meget de frivillige skal medbestemme. I Odense har vi gjort det anderledes – og har fra starten kørt de frivillige meget i stilling. Mere og mere er de nu inden over de fleste ting. Samtidig bliver vi også i højere grad to til samtalerne, hvor vi ofte kun har været en. Vi har haft den holdning i personalegruppen, at hvis man vil det med frivillighed, så skal de frivillige også selv tage ansvar inden for de brede rammer – og ikke være kloner af os. (Centerchef)*

---

I Odense gør de desuden en del ud af, at ikke alle frivillige skal tage samtaler på dagen, hvis deres dagsform ikke er til det, til trods for at de normalt varetager samtaler. Hos Odense har de en del frivillige, som selv har problemstillinger at arbejde med. Derfor prøver de ifølge centerchefen at skabe en stemning af, at det er helt legalt at sige fra, da alle kan have brug for det. Evaluator vurderer imidlertid, at det er en hårfin balance mellem, hvornår headspace bliver et (være)-sted for frivillige og et sted for de unge, hvor arbejdsgangene er til gavn for de unge.

Evaluator erkender, at det kan kvalificere ens kompetencer som frivillig, hvis man selv har haft svære ting inde på livet, og har stået meget igennem jf. beskrivelsen af ”relevante kompetencer” som frivillig i projektbeskrivelsen. Samtidig er det dog vigtigt, at man som frivillig er kommet så langt, at man rent faktisk kan anvende det i forhold til de unge i headspace, og har overskud til andres problemstillinger.

### **2.2.3 Faglig sparring giver kvalitet og sikrer arbejdsmiljøet for de frivillige**

I hovedparten af headspacecentrene er der en fast procedure for sparringen mellem frivillige og ansatte. Når samtalen gennemføres i fællesskab, sker sparringen umiddelbart efter samtalen, mens der herudover er briefing og debriefing. I Odense er der i mindre grad en standardiseret struktur for sparringen, da sparringen mellem ansatte og frivillige er individuelt tilrettelagt.

Den sparring, som foregår mellem frivillige og ansatte, og om den ansatte er med til samtalen de første samtaler eller ej, vurderer evaluator som afgørende for både at sikre kvaliteten i indsatsen, og at headspace som et af de grundlæggende principper tager hånd om deres frivillige.

*Det er sket, at den frivillige må tage samtalen alene, men så har man en sparrende samtale bagefter, hvor man taler om, hvad der skete under samtalen, og hvad den*



*frivillige nu vil gøre. Dvs. foretager en refleksion over samtalen i fællesskab. Så de frivillige også lærer noget og går herfra med noget godt. Det tager lang tid med de frivillige, men det er vigtigt, at de bliver bedre. (Centerchef)*

*De lønnede medarbejdere har en erfaring, som vi frivillige mangler. Vi er her for at lære noget. Det giver mere tryghed, end hvis det kun var frivillige. Vi laver også aftaler om, at en af de lønnede medarbejdere altid kan hentes ind, og der spørges altid bagefter, hvordan samtalen gik, så man er ikke alene med noget. (Frivillig)*

---

Sparring og læring er således et vigtigt aspekt i arbejdet med de frivillige. I den forbindelse vurderer evaluatoren, at det er afgørende at kunne give og modtage konstruktiv kritik – også når man ikke nødvendigvis er enige i fx den tilgang, en frivillig/ansat havde til den unge i en fælles samtale. I den forbindelse påpeger en gruppe frivillige, at det kan være svært, men at der er rum for en sådan kritik, og at det samtidig kræver meget af de frivillige:

*Man kan som uerfaren godt føle, at man er uvidende, hvis man føler, noget er ”forkert”. Det kunne fx være fint med retningslinjer for, hvad man gør, hvis man er uenig inde i rummet. Vi har altid afrundingstid til sidst i samtalen, hvor det selvfølgelig afhænger af temperament og mod at sige, hvis man er uenig i en tilgang. Det er dog ikke et problem, der generelt opleves. Men jeg har oplevet, at jeg under supervision har fået at vide, at en anden var lidt usikker på den retning min samtale tog, og hvad formålet var med det. Jeg tænker, at det kræver meget at være frivillig. Man skal tro på sig selv, og at ens tilgang har lige så meget ret som de andres. (Frivillig)*

---

Opsummerende vurderer evaluatoren, at det er vigtigt at bevare balancen mellem de frivillige og medarbejdernes frihed og ansvar, og at den rette balance er fundet i de fleste centre. Grundtanken bag den fælles løsning af opgaven er netop, at udbyttet kommer via det konkrete samarbejdet mellem frivillige og professionelle.

Sparringen er desuden essentiel i denne sammenhæng, hvor evaluatoren vurderer, at der er skabt rum og retningslinjer for samarbejdet. Det tyder på, at der generelt er grundfæstet en debriefingkultur, hvor det er muligt for både de frivillige og medarbejdere at reflektere, koble af og få sagt fra. Formålet er at give rum for læring og tværfaglighed, og at man ikke går hjem med uro i maven efter en dag i headspace. Evaluatoren vurderer desuden, at det fortsat er et vigtigt opmærksomhedspunkt i forhold til løbende at forbedre og kvalitetssikre indsatsen, at headspace bliver ved med at give plads til kritisk refleksion over hinandens faglige og menneskelige tilgang i konkrete fælles samtaler i disse debriefinger. Kritik blandt mennesker og kollegaer er altid et ømtåleligt emne, specielt i en kultur som headspace, hvor rammer og hierarki er forholdsvis flydende.

Evalueringen viser, at rekrutteringen af frivillige er foregået uden store vanskeligheder, men at det i forbindelse med udbredelsen af headspace og oprettelse af flere centre på landsplan vil være vigtigt at holde sig for øje, at det er langt nemmere at rekruttere de nødvendige frivillige med de rette kompetencer i byer, hvor de (socialfaglige) uddannelsesinstitutioner er repræsenteret.

## 2.3 SAMSKABELSE MELLEM CIVILSAMFUND OG KOMMUNE

Som led i headspacekonceptet indgår et nyskabende organisatorisk set-up, som er baseret på *samproduktion* eller *samskabelse* mellem headspace, de involverede kommuner og øvrige relevante samarbejdspartnere.<sup>7</sup> Evaluator anser konstruktionen i headspace som at tage skridtet videre fra en samarbejdsaftale mellem fx kommunen og et frivilligt tilbud, til et konkret samarbejde, hvor der netop skabes i fællesskab og i en formaliseret samarbejdsrelation, hvor en eller flere medarbejdere deles mellem headspace og kommunen.

Generelt har der 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. Strukturere omkring den tilknyttede kommunale medarbejder er dog forskellig i de seks centre, hvor de har afprøvet forskellige modeller for samarbejdet. Modeller der har både fordele og ulemper. Dette er analysens omdrejningspunkt.

Det er imidlertid også interessant og relevant, at alle seks centre generelt har oplevet god opbakning og interesse fra lokalmiljøet, herunder både blandt de øvrige kommunale og frivillige tilbud, som headspace brobygger til. Det er dog ikke alle centre, hvor de har oplevet at have lige mange tilbud at brobygge til. Headspace i Horsens har haft en oplevelse af at være et af få tilbud for unge, som har det svært. Det være sig både andre civilsamfundstilbud fx Ventilen for ensomme unge og offentlige behandlingstilbud til fx cuttere, der findes i andre headspace-byer. Omvendt oplever de i Roskilde, at der er et overvældende stort antal af tilbud, både kommunale og frivillige, hvor de kan sende de unge hen. Dette har haft som konsekvens, at de i Horsens i højere grad har igangsat egne interne tilbud, mens dette ikke er tilfældet i Roskilde eller flere af de andre steder.

Der, hvor der er et stort antal øvrige tilbud til målgruppen, har headspace i højere grad mødt skepsis, hvilket naturligt må bero på, at medarbejdere i kommunen eller de andre frivillige tilbud havde en umiddelbar opfattelse af headspace som et konkurrerende tilbud. Blandt andet i Odense, hvor man har Ungekontakten<sup>8</sup>, i Aalborg og København, hvor man har en kommunal ungerådgivning<sup>9</sup>, der på mange måder ligner, men kun tilbyder et begrænset antal samtaler. Det er dog evaluators vurdering, at den skepsis, headspace har mødt, hurtigt er imødekommet bl.a. på grund af det forpligtende samarbejde med kommunen og headspaces tilgang til samarbejde og brobygning.

### 2.3.1 Organisering af samarbejdet med kommunen

I fem ud af seks centre lagde man ud med en enkelt kommunal medarbejder, som var tilknyttet headspace 18 timer om ugen. I Odense havde man dog fra starten tre forskellige kommunale medarbejdere, som hver har seks timer i headspace om ugen. I Rødovre er de ligeledes per 1.juni 2014 gået over til at have tre forskellige medarbejdere tilknyttet headspace frem for en enkelt.

Evaluator vurderer, at fordelene ved en enkelt kommunal medarbejder, som bruger halvdelen af sin arbejdstid i headspace, er, at vedkommende i højere grad indgår som en fast del af medarbejderstaben, som løbende er involveret i centerets dagligdag. Det betyder, at vedkommende kan føle sig som en del af headspace og dermed

---

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> <http://www.odense.dk/subsites/ungekontakten>

<sup>9</sup> <http://www.aalborg.dk/familie-og-boern/raad-og-vejledning/anonym-raadgivning-for-unge>, <http://www.ungeraadgivning.kk.dk/>

engagerer sig på lige fod med resten af medarbejderstaben. Det har dog i nogle situationer været en udfordring for den kommunale medarbejder rent faktisk at være 18 timer i headspace.

I Rødovre har de besluttet at dele stillingen op mellem tre medarbejdere fra tre forskellige afdelinger i kommunen, da de gerne vil have bredere rammer. En bredere faglighed er netop en af fordelene ved at have flere kommunale medarbejdere tilknyttet, da den faglige bredde og netværket ind i kommunen potentielt tredobles. Omvendt kan det være svært at få dem integreret i centret, når de blot er i headspace seks timer. I Odense, hvor de fra starten har haft denne struktur, var centerchefen derfor også skeptisk, men det har vist sig at fungere godt i Odense, da de tre kommunale medarbejdere i høj grad opleves som en fast del af centret.

I nogle centre har centerchefen selv kunnet ønske, hvorfra i kommunen den/de kommunale medarbejdere skulle komme, men de fleste steder har de blot fået tildelt en medarbejder, som kommunen udpegede. De kommunale medarbejdere kommer således med en meget forskellig faglig baggrund fra samfundsfaglig akademiker til psykoterapeut. Desuden repræsenterer de forskellige steder i kommunen herunder Børne- og Ungeforvaltningen, jobcenter, ungdomsskole, Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, Ældre- og Handicapforvaltningen samt Familieforvaltningen. Nogle af disse forskelle skyldte forskelle i organiseringen af den kommunale forvaltning, men der ligger også reelle forskelle i afsæt og muligheder.

De kommunale medarbejdere har faste vagter både i og uden for åbningstiden, og flere steder er de også fleksible i forhold til forespørgsler fra den øvrige headspacemedarbejderstab uden for deres 'headspacetid'. Der har enkelte tilfælde været udfordringer i forhold til, at den kommunale medarbejder pludselig kan få en dobbeltrolle, hvis vedkommende har unge i myndighedsregi, som også henvender sig i headspace. I disse tilfælde er det blevet løst ved, at en anden rådgiver i headspace varetog forløbet med den pågældende unge.

Evaluators vurderer, at fordele og ulemper ved de forskellige modeller er kontekst- og personafhængige. En enkelt medarbejder kan besidde et ligeså stort netværk og viden om kommunen som tre tilsammen. Derudover kan en medarbejder, som er på headspace i seks timer om ugen, opleves som en ligeså stor del af headspace, som en der er der 18 timer om ugen. Desuden handler det om centerets konkrete behov, hvis fx centerchefen har et bredt netværk ind i kommunen, er det ikke nødvendigvis det, som den kommunale medarbejder skal bidrage med, hvilket uddybes i afsnittet om den kommunale medarbejders funktion. Samtidig er samarbejdsmodellen i høj grad afhængig af kommunens ønsker og muligheder, hvilket headspace naturligt ikke er herre over.

### **2.3.2 Den kommunale medarbejders funktion**

Overordnet vurderer evaluatoren, at den/de kommunale medarbejdere 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. I Aalborg har de en struktur, hvor den delte medarbejder er tilknyttet et halvt år af gangen med mulighed for yderligere et halvt års forlængelse. I forbindelse med det første skift af delt medarbejder fandt de netop ud af fordelene ved at vedkommende også er i headspace i åbningstiden, hvilket i mindre grad var tilfældet med den første tilknyttede medarbejder.

Derudover handler det i tråd med den øvrige rekruttering af medarbejdere om, at den kommunale medarbejder skal supplere resten af medarbejderstaben dels i forhold til faglighed, dels i forhold til forudgående relationer og netværk ind i kommunen. I de tilfælde hvor fx centerchefer eller en af medarbejderne har en socialrådgiver baggrund og dermed kendskab til sociallovgivningen, er det knapt så vigtigt, at den kommunale medarbejder har det. Det er omvendt altafgørende i de tilfælde, hvor den resterende medarbejderstab ikke besidder disse kompetencer.

Tilsvarende er det tilfældet med netværk og kendskab ind i kommunen, hvilket er knapt så nødvendigt, hvis fx centerchefen allerede har dette. Som to af centercheferne udtrykker det:

---

*Vores kommunale medarbejder er pt. fra beskæftigelsesområdet. Jeg har bare sagt, at det synes jeg er godt og giver god mening også i kraft af, at det er det område, det er længst tid siden jeg selv har arbejdet med, og hvor jeg har færrest kontakter. (Centerchef)*

---

*Jeg synes i starten, at det var lidt ærgerligt, at vores kommunale medarbejder ikke var socialrådgiver. ... Han har et godt netværk i kommunen, men vi kunne godt bruge det socialrådgivende aspekt. Så ansatte vi en socialrådgiver, da jeg kunne se fra andre centre, at de bedre kunne bruge det i selve rådgivningen. Til gengæld bruger han meget tid på at synliggøre centeret i kommunen, og han har åbnet dørene... vi får samtykke fra de unge om at inddrage ham, hvis der er nogle sager i kommunen, hvor vi føler, at han kan bruges til at gøre noget. (Centerchef)*

---

De to citater sætter fokus på flere af de funktioner, som den kommunale medarbejder varetager ud over samtaler med unge. Det er opgaver som at være fortaler for headspace internt i kommunen og dermed afmystificere headspace internt, fx i de tilfælde hvor kommunen i forvejen har en ungerådgivning, som tilfældet er i København, Aalborg og Odense. De kommunale medarbejdere i Odense påpeger desuden selv, at de kan fungere som oversættere af det kommunale system og sprog:

---

*Vi har været med til at få afdramatiseret fordomme om headspace internt i kommunen. Derudover kan vi forstå systemet og har viden, så vi kan oversætte begge veje. (Kommunale medarbejdere)*

---

Den kommunale medarbejder har i de tilfælde, hvor vedkommende fx kommer fra socialforvaltningen eller jobcentret, desuden mulighed for at give en hurtig adgang til kommunen og gå bag om systemet. I Roskilde, hvor den kommunale medarbejder arbejder i socialforvaltningen, har det i flere tilfælde betydet, at den unge ved hjælp af vedkommendes socialrådgiverviden og netværk ind i kommunen fik en tidlig og mere præcis indsats og dermed ikke oplevede ventetid. Omvendt har den kommunale medarbejder i Horsens, som kommer fra ungdomsskoleregiet, ikke de store muligheder for hverken at give let adgang til en eller flere forvaltninger, eller har fx en viden om lovgivning at trække på. I det tilfælde vurderer evaluatoren derfor, at den kommunale medarbejder har svært ved at tilføre medarbejderstaben brobygningsfunktionen, og at det derfor ikke er optimalt, at vedkommende kommer fra den del af kommunen.

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 samlende 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 ungdomsskoleregiet for afsondret fra resten af kommunen.

### 2.3.3 Andre samarbejdspartnere

De seks headspacecentre samarbejder med en række andre aktører, hvoraf de kommunale naturligt fremstår tydeligt, 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), men i Rødovre fremdrages den udfordring, at de unge ikke nødvendigvis kommer fra egen kommune, hvilket gør brobygningen nødvendig ind i flere kommuner.

---

*Rødovre kommune er en mindre kommune og meget centralt placeret, så derfor er 47 % af vores unge ikke fra Rødovre. Det giver en udfordring, fordi [den delte medarbejder/medarbejderne] så skal kontakte andre kommuners forvaltning. Og de kender ikke headspace. Vi bruger mange ressourcer på den del, fordi der er mange små-kommuner, der skal kontaktes. KL kunne være en tæt samarbejder for at øge kendskab, opbakning og relationer. (Centerchef)*

---

Hverken i København, Odense eller Aalborg fremhæves denne udfordring, selvom der naturligt også her vil være en del brugere, der kommer fra andre kommuner. Evaluator må derfor umiddelbart anse udfordringen som mindre i det samlede billede, men det kan være et forhold, der bliver tydeligere, når headspace udvides til andre mindre kommuner. Evaluator anser konceptets indbyggede brobygning som en væsentlig fordel, der afværger flere af de udfordringer, der ofte opstår mellem civilsamfundstilbud og systemerne, men at det samtidig vil være ganske ambitiøst at forestille sig samme mulighed, uanset hvorfra de unge kommer. Jo mere udbredt headspace bliver, desto større mulighed for at anvende hinandens kontakter og herved lukke nogle af hullerne. Det er dog vigtigt at erindre, at disse ”huller” fremstår, fordi man med egen kommune oplever fordelene ved konstruktionen omkring samskabelse.

En anden væsentlig samarbejdsrelation til headspace er uddannelsesinstitutioner. Samarbejdet fremstår primært som én-vejs i den forstand, at uddannelsesinstitutionerne og deres vejledere kender headspace og kan videreformidle dette kendskab til elever/studerende, som de oplever mistrives. Evaluator er ikke stødt på beskrivelser af, at samarbejdet også går den anden vej, hvor headspace bygger bro til en uddannelsesinstitution for den unge. Dette behøver ikke betyde, at det slet ikke forekommer, men relationen beskrives som en ”markedsføringsplatform” for headspace som tilbud.

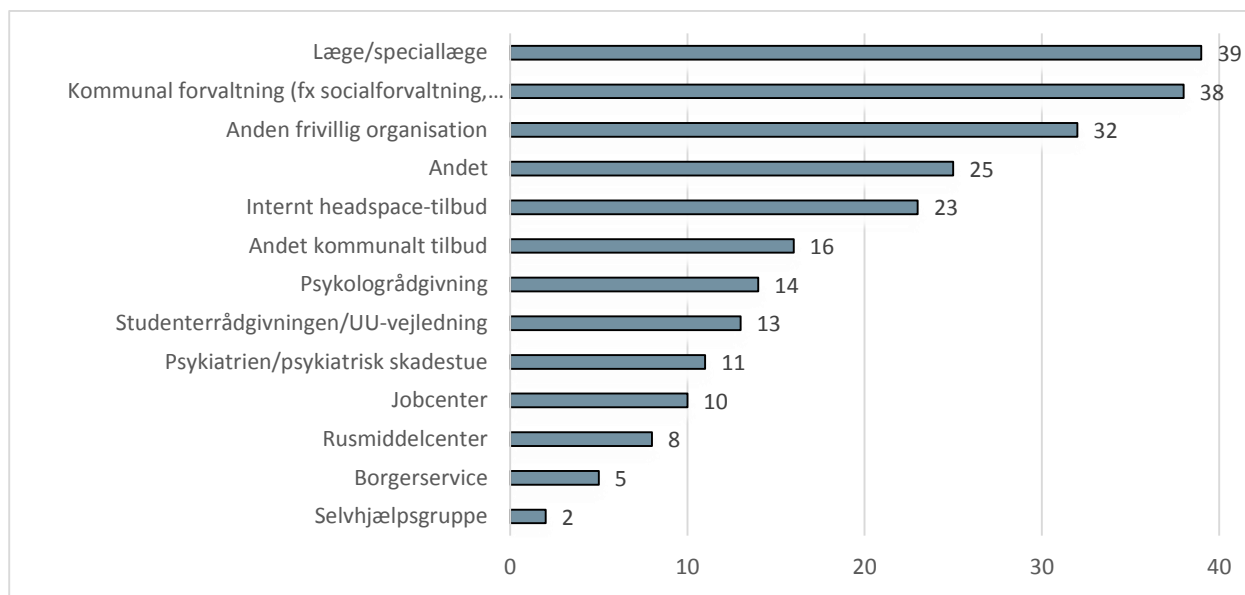
---

*Ungdomsuddannelserne har givet noget, fordi vi har opbygget en personlig relation til en studievejleder - så husker studievejlederen headspace, og spotter de unge. (Centerchef)*

---

De privatpraktiserende læger er ligeledes en væsentlig aktør, men meget svære at opbygge generelle samarbejdsrelationer med, idet de kommer ind i billedet som et tilbud, headspace skal bygge bro til, hvor hver ung har sin personlige læge. Evaluator er ligeledes stødt på enkelte eksempler, hvor brobygningen sker den anden vej – hvor en ung bliver henvist til headspace af deres privatpraktiserende læge eller psykolog (se Joachim historie, kap. 5). Dog er brobygning fra headspace til læge langt stærkere end fra læge til headspace.

Figur 2 - Brobygning - Hvor er den unge hjulpet hen (n=236)



Kilde: Registreringsskemaer – Oxford Research 2014

Andre tilbud af mere behandlingsmæssig karakter eller boligforeninger og dets lige nævnes, men også her må relationen anses for at være mere sporadisk med enkelte kontakter affødt af en konkret ung frem for mere generelle samarbejdsrelationer. Der er påpeget et behov for tættere samarbejde med psykiatrien i regionerne, hvor en mere generel samarbejdsrelation kan begrundes i samme tankegang som grundlaget for samarbejdet med kommunerne.

Evaluatorser et behov for, at headspace bliver mere tydelige på, hvilken form og hvilket indhold samarbejdsrelationerne har. Hvornår er det markedsføring af headspace som tilbud, og hvornår er det behovet for kontaktpersoner i relevante forvaltninger og tilbud i forhold til brobygning? Heri ligger også en overvejelse om, hvilke relationer der med rette er én-vejs, og hvilke der med fordel kan være to-vejs.

*Et "next step" kunne være et formaliseret samarbejde med regionerne – eks. om fremskudte medarbejdere. Jeg vil gerne have kompetencen i centeret, og muligheden for at inddrage fremskudte medarbejdere kunne være rart. Eks. en i psykiatrien som er rigtig svær at komme ind i. (Direktør)*

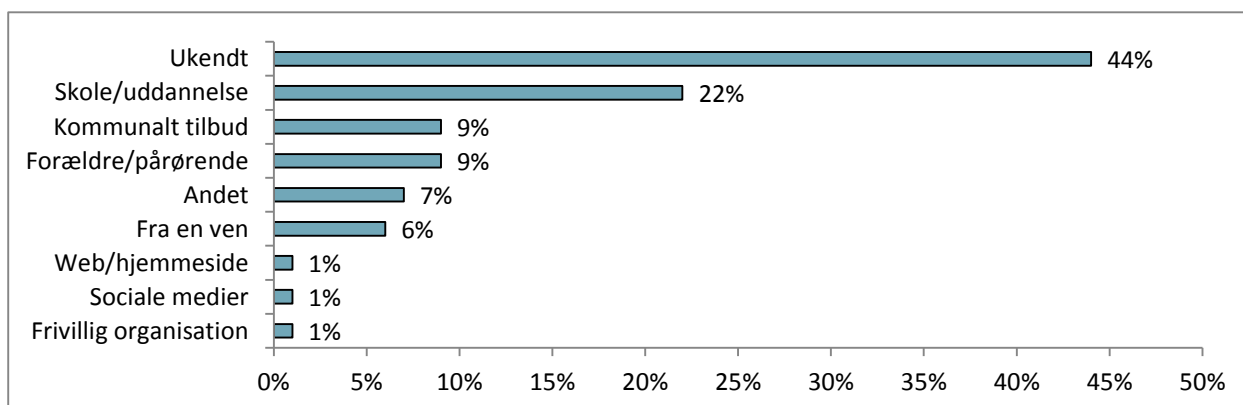
## 2.4 MARKEDSFØRING AF HEADSPACE

Markedsføringen af headspace har både til formål at rekruttere brugere og frivillige. I begge tilfælde har headspace brugt en folder, der kan udleveres til samarbejdspartere og lægges fysisk forskellige strategiske steder og via de sociale medier. I forhold til rekruttering af frivillige har opslag på socialfaglige uddannelsesinstitutioner ligeledes være anvendt.

Det mest interessante er, hvordan de unge bliver bekendt med, at tilbuddet eksisterer. Her har ungdomsuddannelsesinstitutionerne spillet en væsentlig rolle. Flere nævner vigtigheden af, at uu-vejledere og studievejledere kender muligheden og kan viderefordre den til de unge. Dette understøttes af centrenes registreringer, der er opgjort i figur 2. Et enkelt sted nævnes også sundhedsplejersker på folkeskoler og oplæg for hele klasser.

Nedenstående figur viser, hvor de unge brugere har fået kendskab til headspace. Som det kan ses, er der en stor mængde ”ukendt”, enten fordi den unge ikke har informeret om dette, eller fordi centeret ikke har udfyldt feltet i registreringskemaet. Dog kan man se, at størstedelen af dem, som har informeret centeret om dette, har fået kendskab via deres skole/uddannelse.

Figur 3 - Hvor har du hørt om headspace? (n=943)



Kilde: Registreringskemaer – Oxford Research 2014

Det er tydeligt i dataindsamlingen, at en stor del af markedsføringen også sker i kommunerne. Selvom der er indgået et partnerskab med en fælles medarbejder, vil der stadig være behov for at udbrede kendskabet i forskellige forvaltninger og i forskellige kommunale tilbud.

Flere centre har arbejdet med ”pop-up rådgivning”, hvor rådgivningen i en afgrænset periode flytter ud på en uddannelsesinstitution eller et bibliotek. Dette har dog haft varierende succes i forhold til at yde konkret rådgivning til unge på stedet, men har i stedet primært været givende netop i forhold til markedsføringen af headspace. Evaluator vurderer således, at det ikke alle steder og på længere sigt nødvendigvis vil kunne betale sig med disse ”pop-up rådgivninger”, men at der måske i enkelte tilfælde snarere er behov for etablerede satellitter, hvor de unges tilgængelighed fx i forhold til adgangen til offentlig transport øges eller for at dække et større geografisk område. Aldersfordelingen blandt hidtidige brugere udpeger, at de yngste i målgruppen muligvis kan have gavn af en satellit i folkeskolen eller klubben, der alt andet lige er mere tilgængelig for denne aldersgruppe.

I samtlige seks centre er de pt. optaget af, at markedsføringen i høj grad også skal foregå de unge imellem, dvs. at en bruger anbefaler det til andre unge. I de fleste centre oplever de, at dette så småt er begyndt at forekomme.

Headspace skal således kunne kommunikere til mange forskellige målgrupper med forskellige formål. Evalueringen har ikke lavet kommunikationsfaglige analyser af den gennemførte kommunikation.





## 3. Et rådgivende tilbud på de unges præmisser

Hovedparten af de principper, headspace bygger på, underbygger princippet om at arbejde på de unges præmisser. Derfor anser evaluator netop denne værdi som et kerneelement i konceptet. Den lokale oversættelse af 'de unges præmisser' analyseres som en væsentlig del af vurderingen af, hvorvidt headspace som koncept er implementeret som forventet. Samtidig er et værdibåret kerneelement netop ikke en skabelon, men åben for fortolkning, hvilket gør det ekstra interessant at afsøge den lokale oversættelse og betydningen heraf.

### 3.1 DEN DOBBELTE FRIVILLIGHED GØR EN FORSKEL

Et helt afgørende karakteristika for headspace er, at tilbuddet er åbent for alle: intet problem er for stort, og intet er for småt. Det er ikke et sted, den unge bliver henvist til. Den unge bestemmer selv, om han/hun vil komme der. Det betyder, at den unge ikke skal kvalificere sig til at komme i headspace, og at de unge også kan holde op med at komme, hvis de vil. Den unge har helt grundlæggende selv dirigeringsstokken.

---

*”Det er mere på mine egne præmisser, at jeg kan komme indtil jeg synes, jeg er færdig. Det giver ro. Der er også plads til at få tilbagefald. Jeg ved, at jeg kan komme igen, hvis det ikke gik, som vi håbede” (Laura, 24 år, elev på teknisk-skole).*

---

Det, at det er den unge selv, der har kontrollen, kunne man have forestillet sig som angstprovokerende. Det er ofte her, systemet tager over ved at påtage sig at skabe en handleplan eller et behandlingsforløb på baggrund af faglige vurderinger. I de offentlige tilbud er der en visitationsgrund og et mål, der ”udskriver” personen. I headspace kommer den unge selv og går selv. Hvis en ung således pludselig vælger ikke at dukke op mere, har headspace ikke mulighed for at tvinge den unge til at komme igen, selvom de oplever, at vedkommende har brug for mere rådgivning. Dette beskrives dog ikke som et problem. Tværtimod beskriver både unge, ansatte og frivillige, at det forhold, at headspace er ubegrænset, og fx ikke er fastlagt til ti sessioner eller et behandlingsmæssigt mål, giver tryk og ro.

Alle er dog samtidig enige om, at headspace ikke er et værested. Dette kan i enkelte tilfælde skabe et dilemma, da indsatsen skal foregå på de unges præmisser, samtidig med at flere rådgivere har et ønske om, at der helst skal ske blot en lille smule progression for enkelte unge. Evaluator vurderer dog ikke ud fra interviewene med såvel centerchefer, ansatte og frivillige, at dette udgør nogen stor udfordring og set i forhold til de unges fremhævning af netop det ubegrænsede, og at de selv afgør, hvornår de er færdige, er det evaluators klare vurdering, at fordelene overstiger risikoen for at blive brugt unødigt.

Tilbuddets karakter som frivilligt får en dobbelt betydning. Det er frivilligt for den unge at komme, og de møder mennesker, der frivilligt lytter til dem og hjælper dem. En ung mand med fire selvmordsforsøg i bagagen beskriver sit møde med headspace med en overraskelse over, at nogen lytter til ham af egen fri vilje.

---

*Jeg var overrasket på den positive måde. Så det var ret fedt. At der var folk, der gider høre på en – altså andre end ens psykolog - og at de gør det uden at få noget ud af det. (Joachim, 24 år, sygemeldt)*

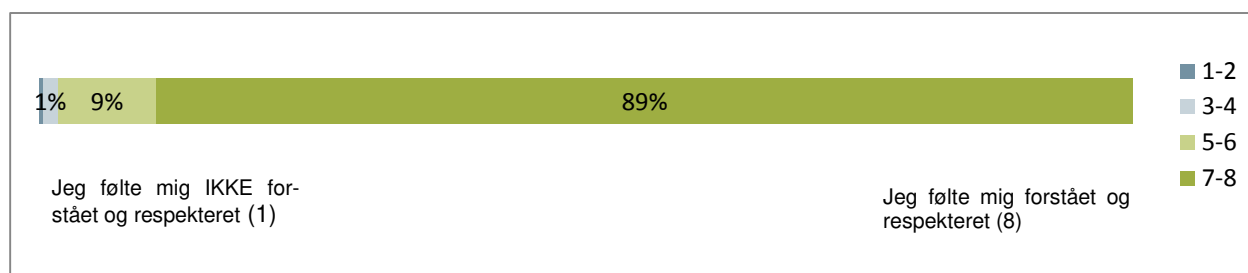
---

Alle tre interviewede unge fremhæver det frivillige som et vigtigt aspekt. Evaluator vurderer, at der heri ligger en oplevelse af at være værdifuld i sig selv, og at der ikke blot er tale om en professionel opgave. Pointen er måske hele kernen i headspace som et civilsamfundstilbud, der kan noget andet end systemerne, nemlig at indeholde den dobbelte frivillighed.

### 3.2 MED DIRREGENTSTOKKEN FØLGER RESPEKT

De interviewede unge kredser med forskelligt sprogbrug omkring oplevelsen af blive mødt med værdighed og respekt. De kvantitative data understøtter dette billede. Til spørgsmålet om, hvorvidt de unge føler sig forstået og respekteret på en skala fra 1-8, ligger 89 pct. på 7 eller 8. Dette er et meget tydeligt billede af, at headspace formår at møde de unge med respekt. De kvalitative data viser os, at det at blive respekteret meget vel kan være knyttet til oplevelsen af, at der ikke er penge involveret.

Figur 4 - Hvad syntes du om samtalen i dag (n=1289)



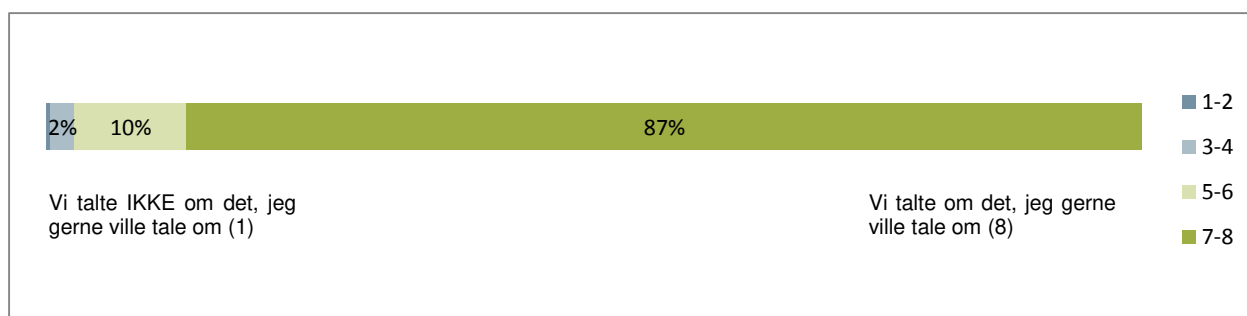
Kilde: Registreringsskemaer – Oxford Research 2014

At headspace er åbent for alle, har også betydet, at det er den unge, der sætter dagsordenen. De unge skal ikke tilpasse deres problem til tilbuddet, og der er en oplevelse af, at de selv styrer indholdet.

*Vi har oplevet at møde unge, som er blevet behandlet med udgangspunkt i deres diagnose, hvor vi er mere interesseret i hele mennesket ... Det er lige meget, hvad vi kalder det, så længe de unge får noget ud af det. Det kan jo også være, at de har det helt fint og bare lige har et lille problem. (Medarbejder)*

I de kvantitative data ses dette tydeligt. De unge er således blevet bedt om at placere sig på et kontinuum mellem ”Vi talte IKKE, om det jeg ville tale om” og ”Vi talte, om det jeg ville tale om”. Figur 5 viser, at de unge i høj grad oplever, at samtalerne handler om det, de finder vigtigt.

Figur 5 - Indholdet (n=1289)



Kilde: Registreringsskemaer – Oxford Research 2014

At dette er særligt, fremgår af de kvalitative data. I tekstboksen præsenteres Lauras historie, der meget tydeligt viser, at hun i andre tilbud har følt sig tidsmæssigt og indholdsmæssigt begrænset.

Men Laura står ikke alene med oplevelsen af, at bredden netop imødekommer de unges behov for at blive anskuet holistisk.

*De var meget åbne. Jeg blev taget alvorligt. Første samtale var for at finde ud af, hvad der var galt. Og det vidste jeg slet ikke på det tidspunkt. Så det var virkelig rart. De fik et overblik og samtidig fik jeg også et. (Katrine, 18 år, gymnasieelev)*

Den unge behøver ikke selv at vide, hvad der er galt, og dermed hvem hun skal opsøge. Hun kan derimod få hjælp til at få alt på bordet, skabe overblik og sortere.

Headspace er en bred indgang, hvor rådgiverne ikke er begrænset til at udøve bestemte former for rådgivning eller hjælp til de unge. De har adskillige muligheder. Konkret har flere rådgivere ud over rådgivende samtaler på nuværende tidspunkt fx været bisidder ved samtaler hos kommunen, været med hos lægen eller er begyndt at træne sammen med de unge. Også blandt de ansatte og frivillige er man opmærksomme på bredden og den holistiske tilgang som et særligt karakteristika:

*De tilbud, jeg kender til, er specialiseret til én problematik – tuba, livslinjen etc. Og det er jo genialt at have eksperter samlet. Men jeg kender ikke til et sted som her, der er så bredt. De andre steder skal man ligesom have et problem, der passer til den kasse, som tilbuddet har. 'Unge linjen' i Røde Kors ligner lidt, men det er via telefon og chat. Her [hos headspace] møder man dem face to face og kan skabe en relation - tillid. Det er måske noget, som nogle unge ikke har oplevet så meget af. (Frivillig)*

**Laura mistede sin mor for seks år siden.** I dag er hun 24 år og går på teknisk skole. Efter sin mors død har Laura deltaget i flere sorggrupper og modtaget behandling hos egen læge og psykiater for depressioner. Men trods mange tiltag har Laura stadig meget at bearbejde. Laura har således prøvet andet - også i regi af civilsamfundet, men hun har oplevet begrænsning: En tidsbegrænsning på hvad hun kan få gratis både ved, at det nu er for længe siden, at hendes mor døde, og ved at tilbuddene i sig selv er afgrænset til et antal gange - oftest ti. Laura har ikke råd til selv at betale for psykologbehandling, og hun giver udtryk for, at hun har ladet tingene sejle, fordi hun ikke kunne se, hvordan og med hjælp fra hvem, hun kunne komme videre. *"Da [headspace medarbejder] første gang nævnte, at her kunne jeg komme så mange gange jeg vil, der lettede det"* (Laura, 24 år, elev på teknisk skole).

Laura fortæller, hvordan begrænsningen på ti sessioner i sorggruppe eller psykolog har lagt et enormt pres på hende i forhold til at bruge den sparsomme tid rigtigt. Både i forhold til at få talt om det vigtigste og frygten for ikke at være klar til at stå på egne ben efter tilbuddets ophør. *"Det er mere på mine egne præmisser, at jeg kan komme, indtil jeg synes, jeg er færdig. Det giver ro. Der er også plads til at få tilbagefald. Jeg ved, at jeg kan komme igen, hvis det ikke gik, som vi håbede"* (Laura, 24 år, elev på teknisk skole).

Det selv at have dirigenstokken uddyber hun ved at fortælle, at et emne også kan være så svært for hende at tale om, at hun hos headspace har måttet udskyde emnet. Hun oplevede, at "dagsformen" ikke var til at tage hul på så voldsom en byld, og derfor talte de om noget andet. En mulighed Laura klart tilskriver formen uden begrænsninger - at hun nok skal nå at få talt om alt det svære også - og at hun selv styrer samtalerne indhold. Samtalerne handler om det, der fylder for Laura lige på det tidspunkt. Meget sigende bliver der også plads til at fejre succeserne: *"Vi har også haft en gang, hvor vi kun talte om alt det positive. Alt det som jeg tidligere havde set som svært og nu havde overkommet. Det var rigtig rart at blive anerkendt for, at det går fremad"* (Laura, 24 år, elev på teknisk skole).

Formen og tilgangen til headspace som tilrettelagt på den unges præmis skinner tydeligt igennem i Lauras oplevelse. Når hun tænker tilbage på den første gang, hun kom hos headspace, er det billedet af en hyggelig indretning med plakater på væggene, frem for det hun malende beskriver "lægekunst". Hun bruger tillægsordet "varmt", påpeger at der bliver taget imod én, når man kommer ind, og hun siger, at hun kan relatere til rummet.

Laura kender headspace via en lærer på teknisk skole. Den tekniske skole, Laura går på, har egne psykologer, men med lang ventetid, så det betød meget for Laura, at hun inden for et døgn havde fået en tid hos headspace, og at det første møde lå inden for en uge. Laura har siden videreformidlet headspace tilbuddet til mange med både store og små problemer. Hun understreger fordelene ved, at det ikke er diagnoser, der afgør, om man kan få hjælp: *"...man kan komme uden at skulle kunne fremlægge bevis for, at man har det skidt"* (Laura, 24 år, elev på teknisk skole).

Laura føler sig godt på vej og er gået over til 14-dags-intervaller for møderne i headspace. Hun understreger igen og igen, at troen på, at hun er på rette vej, skyldes trygheden ved, at hun bliver samlet op, hvis hun falder.

Det er evaluators vurdering, at tilbuddets bredde er afgørende i forhold til at blive opfattet som tilgængelig - intet er for småt, og man kan ikke "gå forkert". Dette er i høj grad en værdi, at alle er velkomne, men det er også et karakteristika, der kræver, at headspace favner fagligt bredt, og at alle - frivillige som ansatte - i ord og attitude kan byde alle velkomne, uanset hvor lille en problemstilling eller hvor lidt progression der forekommer.

Evaluator vurderer, at headspace efterlever sin grundlæggende præmis om at eksistere på de unges præmisser, men diskussionen af afgrænsningen til et "værested" og overvejelser om progression er små tegn på, at fundamentet meget let kan smuldre. Evaluator har i opstartsfasen ligeledes oplevet et righoldigt ønske til registrering og deltaget i drøftelser af behovet for at kategorisere (diagnosticere) de unges problemfelt. Evaluator ser en meget kort vej til at kunne blive en kopi af et offentligt tilbud. Det er således også evaluators anbefaling, at der

holdes meget nøje øje med, at princippet efterleves - også når headspace har eksisteret i længere tid eller måske får pres på ressourcerne.

Evaluator skal derudover notere, at ”Ungepanelet” som et rådgivende organ, der skal sikre unges indflydelse og fastholdelse af, at tilbuddet udvikles på de unges præmis, ikke er implementeret. Der har været afholdt et enkelt møde på nationalt plan, der mandede ud i overvejelser omkring formen. Sekretariatet oplyser, at overvejelserne aktuelt går på flere ad hoc-paneler lokalt. Funktionen for et eller flere ’unge paneler’ beskrives af sekretariatet primært at være test af, om headspaces kommunikation rammer målgruppen og føres på de unges præmisser. Evaluator vil følge udviklingen af dette element.

### 3.3 TIDLIG INDSATS ER GRÆNSELANDET TIL BEHANDLING

Headspace er et rådgivningstilbud, hvilket i headspaces levetid løbende har ført til drøftelser af, hvad et ’rådgivningstilbud’ egentlig er. Dette til trods for, at der fra start har ligget en trinvis beskrivelse af tilbuddet fra kontakt til opfølgning. Den trinvis og dermed lineære beskrivelse af rådgivningstilbuddet genfinder evaluator ikke ved dataindsamlingen til midtvejsevalueringen. Ifølge headspace har den trinvis beskrivelse primært skulle bruges som teoretisk forståelsesramme for medarbejdere og frivillige, og fx i uddannelsen af de frivillige omtales trinene som en dynamisk, og dermed ikke lineær, proces. Dette sammen med viden om, at forståelsen af ’rådgivningstilbud’ diskuteres, viser, at headspace stadig er i en udviklingsfase.

I drøftelser af, hvad et ’rådgivningstilbud’ er, indgår som nævnt ovenfor at kunne afgrænse headspace fra et ’værested’. Der har et par steder været anstrøg til at fungere som socialt netværk, hvilket Joachims historie beskriver meget fint. Hans historie er gengivet i tekstboksen på den følgende side, hvor pointen er, at ensomheden løses dels ved, at en frivillig brobygger til en tilbagevenden til fysisk træning, dels ved at headspace har oprettet et aktivitetstilbud, hvor de unge kan mødes og spille spil.

Behovet for at oprette et aktivitetstilbud kan begrundes i, at det i Horsens (hvor eksemplet stammer fra) opleves at, der ikke er så mange andre tilbud at brobygge til som for de øvrige centre, fx har de i Horsens haft en stor gruppe af cuttere, som de ikke har kunnet finde et tilbud til. Det kan også vise sig, at ’selvhjælpsgrupper’, som indgår i projektbeskrivelsen af tilbuddene, antager en form, der ligner et ’værested’. Ligesom det kan udvikle sig til, at headspace de facto fungerer som værested for nogle unge, evt. ved at brugere siden overgår til at være frivillige i centeret.

På den anden siden pågår diskussioner af, hvorvidt det rådgivende tilbud er behandlende. Afgrænsningen til ’behandling’ vurderer evaluator opstår, fordi de unge ofte benytter headspace ganske mange gange, og at ’samtaler’ fylder meget i indholdet af tilbuddet. Diskussionen opstår også, fordi forskellige fagligheder mødes i headspace.

Som psykolog er behandling oftest et klinisk begreb, hvor den unge får terapi og eventuelt en diagnose, mens behandling for socialrådgiveren netop kan være rådgivende samtaler. At man i headspace kan få en række samtaler med en rådgiver, som rent faktisk er psykolog, betyder imidlertid ikke nødvendigvis, at man får (terapeutisk) behandling, da udgangspunktet og formålet med samtalen er op til den enkelte unge. Rådgiveren er endvidere til stede som lyttende menneske og ikke i kraft af titlen som psykolog.

En medarbejder beskriver forskellen bl.a. i værdien om, at det er på de unges præmisser og dermed ikke et fagligt tilrettelagt behandlingsforløb. Medarbejderen beskriver, at hele afsættet i mødet med den unge er anderledes, hvor headspace ikke tager udgangspunkt i diagnoser, eller at den unge som sådan er syg:

*Vi er et grænseland – vi er ikke et behandlingssted eller behandling – men vi tilbyder også samtaler. Vi skal ikke have en kommunal diskurs, hvor man tænker behandling som at gå fra sygdom til bedring. Vi kan godt hjælpe de unge til at få afklaring, men vi diagnosticerer ikke. Det er vi ikke fagligt klædt på til. Og så tager vi udgangspunkt i den unge. Det er på deres præmisser. Vi er ikke interesseret i at blive betragtet som et behandlingssted. (Medarbejder)*

---

**Da Joachim kom til headspace første gang, var han psykisk helt nede og skrabe bunden.** Men med hjælp fra de frivillige og ansatte på centeret fik han mod på at bryde sin isolation og skabt et håb om en lysere fremtid.

Joachims nedtur startede da en alvorlig skade kom i vejen for en ellers lovende karriere som professionel sportsudøver. Med et enkelt slag forsvandt alt det, han havde brugt år på at opbygge. Nedturen var hård, men han formåede at kæmpe sig op og tilbage i form. Drømmen om et comeback levede stadig, men forsvandt brat, da en arbejdsulykke for alvor satte punktum for den drøm. I stedet kom depressionen og angsten, som blev en del af Joachims hverdag. Han havde et par år forinden flyttet til en ny by og havde intet netværk, og ensomheden var gennemgribende. Mørke tanker og angst fik overtaget og blev sommetider så uoverskuelige, at han skar i sig selv for at jage skyggerne på flugt. Joachim forsøgte også at begå selvmord flere gange.

Joachim havde prøvet mange ting før headspace – både kommunale tilbud mod angst og privat psykolog. Det var sidstnævnte, der henvist ham til headspace – dog under den tro, at det var et værested. Da han ankom til headspace, mødte han noget, som han ikke havde mødt andre steder – nogle der gerne ville lytte til ham, uden at de fik noget for det.

I starten kom Joachim en gang om ugen. Han havde især én ansat, som han syntes godt om, og som fulgte ham. Langsomt blev der også hægtet frivillige på. Blandt andet begyndte Joachim at træne sammen med en af de frivillige nede i det lokale fitness center. Langsomt fik han mod på selv at opsøge nye mennesker. *”Det at jeg er kommet berne, det har givet mig lidt mere mod på at gøre ting udenfor headspace. Og uden for de fire mure derhjemme. (...) Det er det der med, at så fik jeg mod på at spørge en pige ud på date – vi er nu kærester.”*

Joachim bruger i dag headspace til at møde nye mennesker og deltage i sociale aktiviteter. Man har i centeret blandt andet startet en aktivitetsklub for ensomme unge, som Joachim bl.a. benytter sig af. Hvis mørke tanker alligevel skulle snige sig ind på ham, kan han altid ringe til headspace og snakke med nogen. *”Nogle gange skriver jeg bare hører om vi ikke lige kan snakke sammen, fordi jeg har noget på hjertet. Og så får jeg en tid. Andre gange så – hvis jeg lige har været nede og træne eller noget nede i byen – så kan jeg godt finde på at gå herop forbi og se om der er nogle berinde. Og så sætter jeg mig bare ind og snakker med de frivillige”*

Når Joachim ser på sit liv i dag er det med lettelse og glæde. Fra at være ensom og uden tro på sig selv og fremtiden, har han fået modet til at opsøge netværk og kærligheden, og venter nu spændt på svar om, hvorvidt han er kommet ind på drømmestudiet. Han håber på at komme til at arbejde med unge mennesker og måske selv en dag blive frivillig i headspace. *”Jeg var helt nede og skrabe bunden. Nu har de så hjulpet mig op. Og jeg er glad for, at jeg er her nu”*

Medarbejderne lægger endvidere vægt på forståelsen af headspace som værende et før-kommunalt eller forebyggende tilbud, hvor målet er at hjælpe de unge, inden de får det så svært, at de bliver en del af fx det psykiatriske system. Dette er dog langt fra tilfældet for en stor del af de unge, som indtil nu har benyttet sig af

headspace. Særligt i starten fremgik det i møder med centercheferne, at de var overraskede over, hvor hårdt ramt de unge, der kom i headspace, var. Det er evaluators vurdering, at billedet efterhånden er mere varieret med flere unge i ”den lette ende”, hvor forebyggelse er mere betegnende for indsatsen. Brugen af headspace synliggør også, at der er et stort spænd fra at have det okay til at være behandlingskrævende.

*”Det er åbenlyst, at der mangler et eller andet tilbud, inden lægen siger, at man skal have en henvisning til en psykolog. Fra man har det godt og dertil, er der langt. Og der er et kæmpe kontinuum, hvor man kan bevæge sig rundt og ikke høre til nogle steder.” (Medarbejder)*

---

Til denne pointe hører også, at de unge selv påpeger, at psykologhjælp er dyrt og selv med tilskud kan være uoverkommeligt. Som sådan fremstår headspace for disse unge i udgangspunktet som et alternativ til behandling, men de samme unge fremhæver et udbytte, der er anderledes end sædvanlig behandling (jf. den tidligere beskrivelse af holismen og egne præmisser).

Det er for headspacemedarbejderne væsentligt, at headspace ikke skal ses som konkurrerende til eksisterende tilbud, men derimod som bindeleddet i junglen af de forskellige tilbud for de unge, som allerede findes. Det bliver således også påpeget eksplicit i de fleste centre, at der udelukkende oprettes egne tilbud i headspaceregion, hvis der ikke allerede findes et lignende tilbud i umiddelbar nærhed. I Rødovre har de fx oprettet en gruppe for eksamensangst, da de oplevede en stor gruppe af unge med denne problemstilling og ikke kunne identificere et tilbud, de kunne brobygge til. I den forbindelse pointeres det, at et tæt samarbejde med kommunen er vigtigt. Evaluator anser det for ganske væsentligt at fastholde holdningen om ikke at oprette konkurrerende tilbud, og at eventuel etablering foregår i et tæt samarbejde med kommunen. Holdningen er en udmøntning af principperne om, at ”Vi gør det i fællesskab” og ”Vi samarbejder”.





## 4. Headspaces funktion og virkning

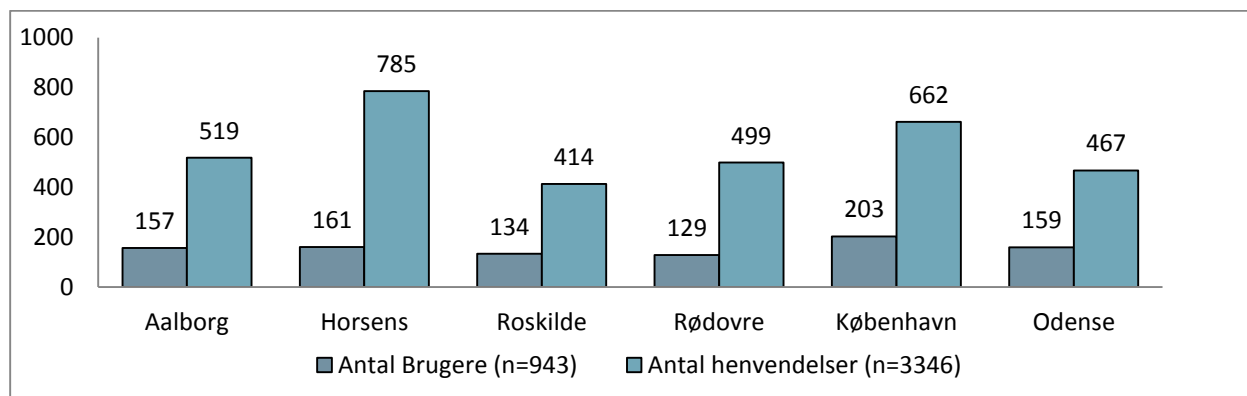
Følgende kapitel vil, med udgangspunkt i den kvantitative dataindsamling, give et indblik i headspace-konceptets funktion og virkning. Brugen af headspace og karakteristika af brugerne vil præsenteres kort. Med udgangspunkt i brugerundersøgelsen sættes der dernæst fokus på brugerens vurdering af tilbuddet, og hvorvidt headspace har en positiv indvirkning på de unges trivsel.

### 4.1 ANTAL BRUGERE OG HENVENDELSER

Der tages i dette afsnit udgangspunkt i data indsamlet via registreringsskemaerne fra de seks centre. Målingen inkluderer alle henvendelser fra september 2013 til og med Maj 2014. Der skelnes i analysen mellem brugere og henvendelser. Brugere er det antal personer, som har anvendt headspace. Henvendelser er derimod det antal gange, man har taget imod en ung – uanset om der er tale om nye brugere eller gengangere. Selvom et center har haft færre brugere, kan de godt have haft flere samtaler end andre centre.

I figur 6 ses en oversigt over antallet af brugere og henvendelser fordelt på de seks centre. Der har været i alt 943 unge, som har anvendt headspace. København er det center, som har haft flest brugere med ca. 21,5 % af den samlede brugergruppe. Rødovre er det center, der har haft færrest med 13,7 % af de unge. Selvom Rødovre ikke har haft så mange brugere som de andre centre, har de dog haft en del, som har anvendt centeret flere gange. Rødovre har haft i alt 499 henvendelser, hvilket overstiger både Odense og Roskilde, selvom disse har haft flere brugere.

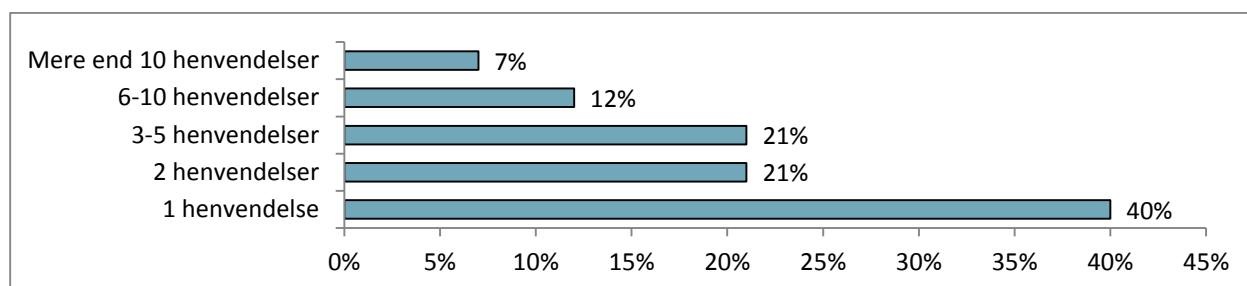
Figur 6 - Antal brugere og henvendelser for hvert center



Kilde: Registreringsskemaer – Oxford Research 2014

De 943 brugere har henvendt sig i centeret i alt 3.346 gange. 60 % af brugerne har henvendt sig i headspace mere end én gang. De fleste af gengangerne har henvendt sig to gange (21 %) eller mellem 3-5 gange (21 %). En lille gruppe har brugt headspace mere end fem gange. 12 % har anvendt centeret 6-10 gange, og 7 % har anvendt det mere end 10 gange. Gennemsnittet ligger på 3,5 henvendelser pr. bruger.

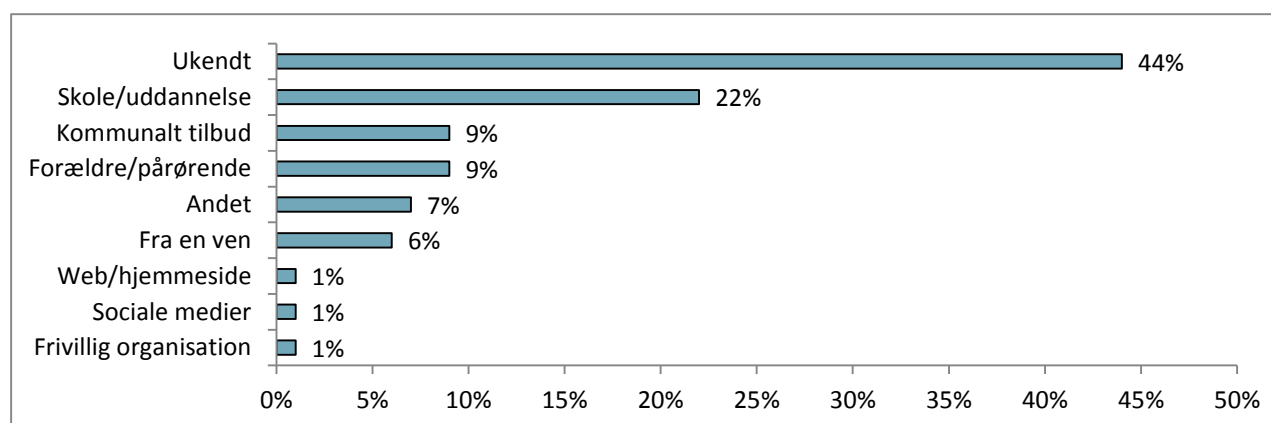
Figur 7 - brugere fordelt på antal henvendelser (n=943)



Kilde: Registreringsskemaer – Oxford Research 2014

Som tidligere beskrevet under emnet markedsføring kommer kendskabet til headspace i høj grad fra skole/uddannelse (22%). Andet kommunalt tilbud (9 %) og forældre/pårørende er også en væsentlig kilde til kendskab. 6 % af brugerne har hørt om headspace gennem en ven, og en meget beskednen andel har fået kendskab til konceptet gennem hjemmesiden (1 %), de sociale medier (1 %) eller frivillige organisation (1 %). I forbindelse med de unge, hvor kendskab til headspace sker gennem kommunen er den inden statistisk signifikante forskelle mellem centrene. For størstedelen af brugerne er det ikke registreret, hvorfra de har fået kendskab til headspace (44%), som ses i figur 8:

Figur 8 - Hvor har du hørt om headspace? (n=943)



Kilde: Registreringsskemaer – Oxford Research 2014

Ved den første henvendelse er det primært den personlige henvendelse, der anvendes (55 %). Derudover er telefonisk kontakt også hyppigt anvendt (33%). Enkelte benytter mail (7 %), mens kun 18 unge (2 %) står registreret som brugere af SMS.

#### 4.1.1 Brugernes karakteristika

Det første slående karakteristika for brugerne er, at det overvejende er kvinder (66 %) mod kun 34 % mænd. Om dette skyldes indholdets karakter, som præsenteres som det at tale om tingene, eller at medarbejdere og frivillige også har denne kønsmæssige skævvridning eller noget helt tredje, kan ikke afgøres. Der er en statistisk signifikant forskel mellem centrene i forhold til kønsfordelingen på de unge. I Odense og Roskilde har de den største andel af mænd, hhv. 44 og 40 pct. af deres brugere, mens resten af centrene har en mindre andel mænd

end gennemsnittet. København er det centre med den mindste andel mænd blandt deres brugere, nemlig 28 pct.

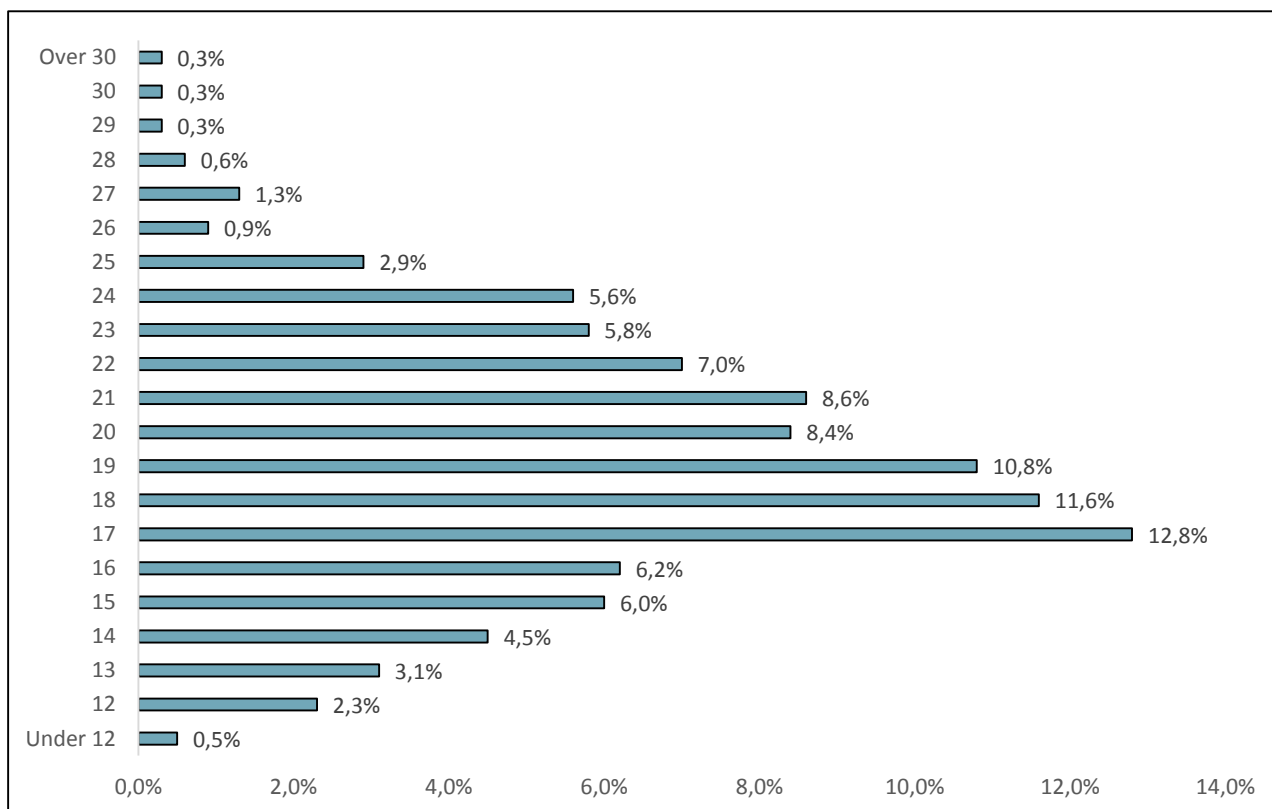
Headspace er som udgangspunkt et tilbud til unge mellem 12-25 år. Dog er det pga. det anonyme aspekt ved tilbuddet muligt for personer uden for denne målgruppe at anvende headspace. På trods af dette ser det ud til, at brugerne langt hen ad vejen placerer sig inden for denne målgruppe – selvom det dog skal påpeges, at der er 83 brugere, hvor man ikke har registreret alder. Hvorvidt der i denne ganske store gruppe findes personer, der går ud over 12-25 års grænsen, vides ikke.

*Da man ikke skal oplyse deres alder, behøver det jo ikke være inden for spektret 12-25. Så målgruppen er alle - nogenlunde inden for spektret - uanset problematik. (Frivillig)*

---

Ud af de 860 brugere, hvor deres alder er registreret, var 95,8% mellem 12-25 år ved henvendelsestidspunktet og hermed inden for den beskrevne målgruppe. 0,5 % yngre end 12 år og 3,7% ældre end 25 år (Se figur 11). De 17-19 årige er dem, der er flest af og udgør 36 % af alle brugerne. Dette er ikke bemærkelsesværdigt, da man som 18 årig bliver myndig og dermed kan føle behov for at opsøge hjælp til at håndtere dette nye ansvar. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at de problematikker, der ligger højest for denne aldersgruppe (næst efter ”tristhed” og ”konflikter med venner/familie”), er boligsituation og uddannelse/arbejde. Altså problematikker der knytter sig til praktisk at skulle klare sig selv. Omvendt kan aldersfordelingen også give anledning til overvejelser om, hvorvidt headspace er tilgængelig for den yngste del af målgruppen: Kan de bevæge sig hen til tilbuddet? Må de? Og kan de gøre det, uden at forældrene skal vide det? Eller er det blot fordi, at sundhedsplejerske og skolepsykologer er gode og tilgængelige tilbud for folkeskolelever. Evaluatør vurderer, at aldersfordelingen giver anledning til disse overvejelser, og det kan evt. gøres en særlig indsats over for de yngste fx med en satellitrådgivning.

Figur 9 - Brugernes alder, procent (n=860)



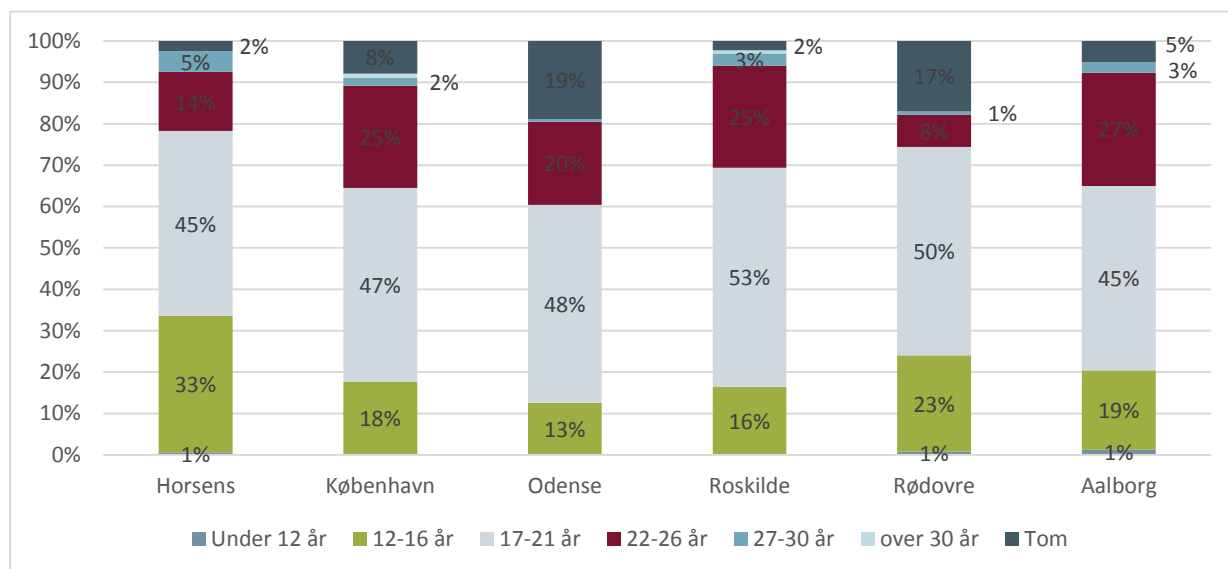
Kilde: Registreringsskemaer – Oxford Research 2014

Figur 9 herover viser aldersfordelingen for de 860 brugere, hvor deres alder er registreret. Gennemsnitsalderen for alle brugerne er 19 år<sup>10</sup>. For drengene er aldersgennemsnittet lidt højere, nemlig 20 år.

På tværs af centrene kan der ses en statistisk signifikant forskel mellem hvilke aldersgrupper, som de respektive centre har fat i. For den midterste aldersgruppe, de 17-21 årige, er der ingen signifikant forskel. Det er der imidlertid, når vi kigger på den yngste del af målgruppen, de 12-16 årige, hvor Horsens har den største andel blandt deres brugere, mens Odense har den mindste andel. Evaluator vurderer, at dette i nogen grad hænger sammen med kontekstfaktorer, fx har man i Odense ikke målrettet markedsføringen denne aldersgruppe, da der i forvejen er adskillige tilbud i Odense til denne målgruppe. Omvendt har Horsens den mindste andel af deres brugere i aldersgruppen 22-36 årige, Aalborg har den største andel, nemlig 27 pct.

<sup>10</sup> Denne beregning inkluderer kun 853 brugere. 86 brugere er ikke inkluderet, fordi de ikke har fået angivet alder. Beregningen inkluderer heller ikke 7 brugere, som enten står markeret som ”under 12 år” år eller ”over 30 år” i registreringsskemaer.

Figur 10 - Brugernes alder fordelt per center, opgjort i aldersgrupper, procent (n=860)

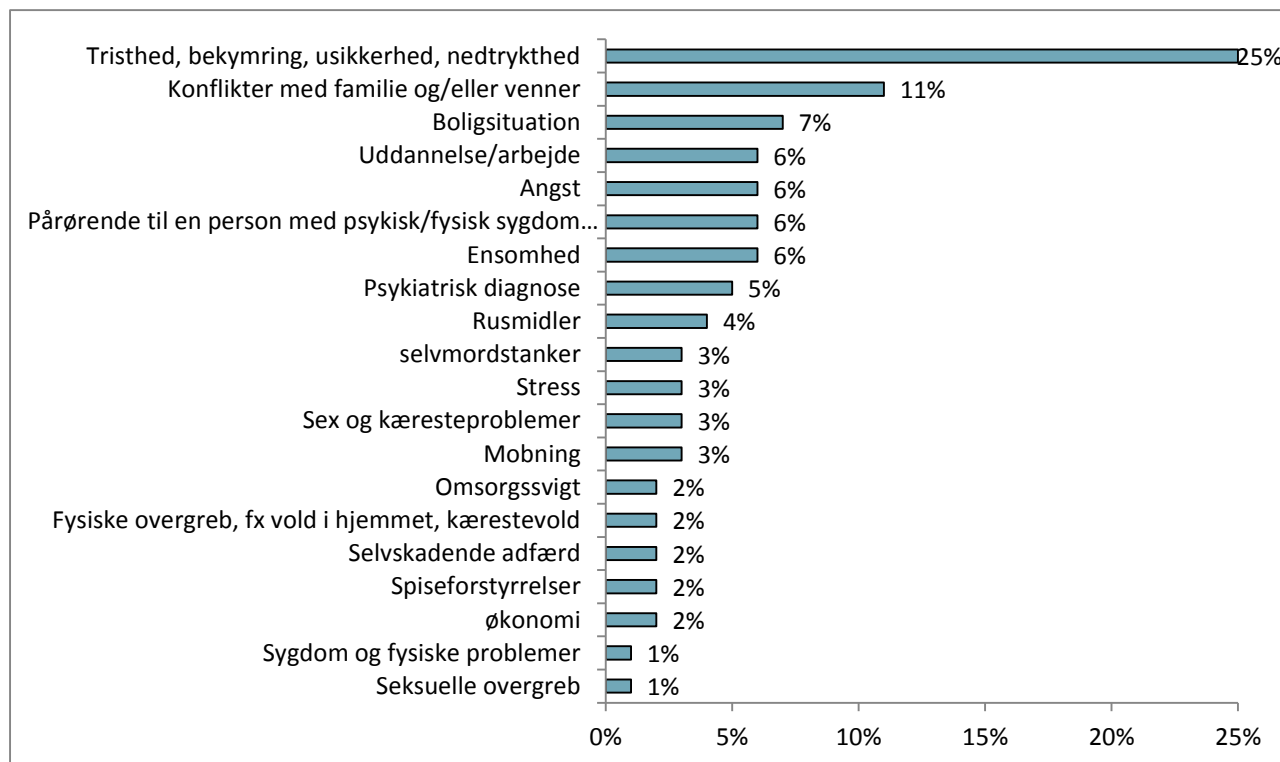


Kilde: Registreringsskemaer – Oxford Research 2014

#### 4.1.2 Brugernes problematikker

Headspace er tænkt som et tilbud til unge uanset problematik. I registreringsskemaet har de seks centre beskrevet motivationen for at komme til headspace – altså den problematik, som ifølge den unge selv, fik vedkommende til at henvende sig til tilbuddet.

Figur 11 - Motivation for at komme til headspace(n=916)



Kilde: Registreringsskemaer – Oxford Research 2014

Som det kan ses på figur 11, er der en lang række problematikker repræsenteret. Dog er der enkelte, der dominerer. I toppen ligger ”Tristhed, bekymring, usikkerhed, nedtrykthed” (25%) og ”konflikter med familie og/eller venner” (11%). Dette er forholdsvis brede problematikker og noget, som der ikke findes specialiserede tilbud til i særlig høj grad. Førstnævnte problematik kan desuden dække over en lang række andre bagvedliggende problematikker, som den unge ikke selv har kunne identificere. Ofte er det ikke klart for den unge, præcis hvad ”problemet er”. Ifølge flere af de frivillige og ansatte er det netop her, headspace har sin styrke. Idet man som bruger ikke behøver en specifik problematik eller ”diagnose” for at bruge tilbuddet, kan man bruge headspace til at pejle sig ind på den egentlige årsag. Det kan være, det sker under første samtale – måske først under femte.

**Katrine vidste ikke rigtig, hvad der var galt med hende, da hun første gang opsøgte headspace, mens hun gik i 2.g på gymnasiet.** Det hjalp de frivillige og ansatte på centeret hende med at afklare, og på den måde kunne hun få redskaber til at håndtere problemstillingen.

I 9.klasse havde Katrine en depression, hvor hun søgte lægehjælp, men hun fortæller, at hun ikke rigtig oplevede at få noget ud af det. I en periode gik depressionen så lidt i sig selv, men da hun startede i gymnasium, begyndte hun at få angstanfald. Katrine går på en musiklinje, og når hun optræder, er det fx helt galt med hendes angst, hun får det også dårligt ved eksamener, til mundtlige fremlæggelser og rækker næsten heller aldrig hånden op i timerne. Dette mønster havde Katrine slet ikke selv opdaget, inden hun kom i headspace, og hun fortæller, at *"første samtale var for at finde ud af, hvad der var galt, og det vidste jeg slet ikke på det tidspunkt. Så det var virkelig rart. De fik et overblik og samtidig fik jeg også et. Og hun fortsætter: "Første skridt er jo at finde ud af, hvad der er galt, og så kan man finde ud af hvilke situationer, at jeg får det dårligt i, så man kan finde ud af, hvad der hjælper.*

Det var Katrines studievejleder, som foreslog Katrine at kontakte headspace. Han fandt Katrine midt under et angstanfald på gymnasiet og havde netop fået en 'flyer' om headspace. Studievejlederen sagde, at *"det kan du prøve"*. Herefter ringede hun: *"Jeg vil gerne have hjælp, jeg vil gerne have det bedre. Problemet er også, at en psykolog koster mange penge. Det her er gratis. Det er nemt og det er ikke så forpligtende"*. Katrine udtrykker desuden, at hun synes, det er 'fedt', at det er frivillige som rådgiver. Det betyder, at de gerne vil være der og ikke kun gør det for pengene. Katrine påskynder således både, at det er et gratis og et frivilligt tilbud.

Første gang Katrine kom i headspace, følte hun sig virkelig taget alvorligt, og dem hun mødte, var meget åbne. Katrine startede med at komme en gang om ugen, hvor det nu kun er nødvendigt med hver anden uge. Katrine er også med i en eksamensangstgruppe, som de har startet i headspace Rødovre, hvor Katrine kommer. Gruppen bestod af nogle unge med denne problemstilling, et par frivillige og psykologer. Her talte de om, hvad der sker med kroppen og med tankerne før og under angstanfaldene. Hvordan det udvikler sig som en ond spiral, og hvad man kan gøre. De afprøvede de metoder, som Katrine snakkede om under de rådgivende samtaler, fx prøvede hun at optræde for dem, der var der.

Katrine har ikke prøvet andre tilbud end headspace, udover da hun opsøgte sin læge tilbage i 9.klasse. Hun fortæller, at hun ikke rigtig vidste, hvad hun skulle forvente, og prøvede ikke at forvente noget. Som hun selv siger: *"Jeg havde jo en dårlig oplevelse med lægen, så jeg havde ikke rigtig lyst til at have nogle forhåbninger. Men lige nu er det bedre end lægen"*. Katrine vurderer, at headspace har hjulpet hende, først og fremmest med at afklare, hvad hendes udfordringer var, men også i forhold til at opleve, at det er okay at bede om hjælp. Sidstnævnte har også resulteret i, at hun fx har fået hjælp på skolen i form af alternative muligheder til de situationer, som udløser angstanfaldene. Samtidig har headspace givet hende redskaber til at takle dem og et sted at øve sig.

Der er også mere konkrete problematikker som *"boligsituation"* (7 %) og *"arbejde/uddannelse"* (6 %), som man normalt ville henvende sig til eks. kommune eller jobcenter med. Dog er der mange unge, som har dårlig erfaring med det offentlige, eller blot finder det uoverskueligt at henvende sig i forvaltningen. Her kan headspace også hjælpe, idet de kan lede personen på rette vej og eventuelt fungere som bisidder.

Evaluator har endnu ikke belæg for statistik at kunne konkludere på, hvorvidt nogle problematikker fylder mere i et centre frem for i et andet. Datagrundlaget er på nuværende tidspunkt for spinkelt idet, der er flere af problematikkerne, som kun ganske få unge har henvendt sig med. Det ser dog umiddelbart ud som, der er en



tendens til, at Horsens har en større procentandel af deres brugere, som henvender sig med de lidt tungere problematikker såsom selvmordstanker og psykiatriske diagnoser end tilfældet er i de andre centre.

Der er generelt forskel på hvilke problematikker, der gør sig gældende hos henholdsvis drenge og piger. Herunder ses en top 10 liste for problematikker hos drenge og hos piger.

Tabel 2: Top 10 problematikker for henholdsvis drenge og piger.

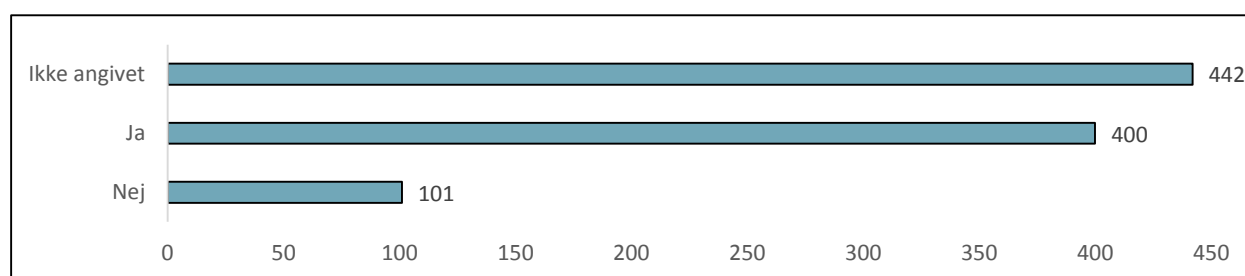
Drenge (n=316)		Piger (n=600)	
Tristhed, bekymring, usikkerhed, nedtrykthed	23 %	Tristhed, bekymring, usikkerhed, nedtrykthed	26 %
Uddannelse/arbejde	10 %	Konflikter med familie og/eller venner	12 %
Boligsituation	9 %	Pårørende til en person med psykisk/fysisk sygdom eller misbrug	8 %
Konflikter med familie og/eller venner	9 %	Boligsituation	6 %
Rusmidler	7 %	Ensomhed	5 %
Ensomhed	7 %	Angst	5 %
Angst	7 %	Psykiatrisk diagnose	5 %
Psykiatrisk diagnose	5 %	Stress	5 %
Selvmodstanker	4 %	Selvskadende adfærd	3 %
Økonomi	4 %	Uddannelse/arbejde	3 %

Kilde: Registreringsskemaer – Oxford Research 2014

”Tristhed, bekymring, usikkerhed, nedtrykthed” er helt klart den mest fremtrædende problematik for både drenge og piger. For drenge er uddannelse/arbejde en hyppig problematik (10 %), hvor den for piger kun kommer på en tiende plads (3 %). Piger kommer oftere med stress og selvskadende adfærd end drengene, som derimod ofte har problematikker som selvmordstanker og økonomi. For drengene er rusmidler ligeledes en væsentlig problematik (7 %). Pigerne kommer derimod oftere, fordi de er pårørende til personer med psykisk/fysisk sygdom eller misbrug (8 %).

42 % af de unge har mere end én problematik (400 unge). Dog er der mange af centrene, der ikke har angivet, om dette er tilfældet eller ej for samtlige unge.

Figur 13 - Har den unge flere problematikker, vist i antal (n=943)



Kilde: Registreringsskemaer – Oxford Research 2014

Mellem centrene kan vi se en statistisk signifikant forskel i forhold til andelen af unge, som har mere end én problematik, som svinger fra 88 pct. i Horsens til 21 pct. i Odense. Her imellem ligger Roskilde, hvor 51 pct. af deres har mere end én problematik, mens dette gør sig gældende for 36 pct. i Rødovre, 35 pct. i København samt 24 pct. i Aalborg.

Det, at så stor en andel af brugerne kommer til headspace med en mere end én type problematik, er med til at belyse relevansen af et sted som headspace, hvor det ikke kræver en henvisning eller specifik ”diagnose” for at komme til en samtale. Man kan komme med noget så udefinerbart som ”nedtrykthed” til en meget håndgribelig problematik som ”misbrug” eller ”boligsituation”. Man kan desuden komme med én problematik den ene gang, og én anden den næste.

*Altså, det er ikke sikkert, at du passer i en kasse. Og det behøver du ikke for at komme her. Det kan være kærestesorger eller det kan være, at du skal indlægges på psykiatrisk. Det spænder fra ”ingenting” til noget meget, meget alvorligt. Vi har mulighed, måske, til at gribe nogle ting, inden det bliver alvorligt. (Frivillig)*

---

Der, hvor headspace har sin styrke, er således i det faktum, at det er et sted, hvor man kan komme ind uanset problematik – og uanset graden af ens problematik. Ligeledes understreger ovenstående, at der er et behov for at kunne få hjælp til kombinationer af problematikker og en helhedsorienteret tilgang. Flere af de ansatte og frivillige oplever, at de unge har svært ved at overskue ”junglen af tilbud” eller måske ikke ved præcis, hvad deres ”problem” er. Headspace hjælper således til at guide den unge ind på et tilbud, som passer til denne, hvis der er behov for det. Ifølge registreringsskemaerne er 236 unge blevet hjulpet hen til en anden instans. Særligt ”læge/psykolog”, ”kommunal forvaltning” og ”andre frivillige tilbud” brobygges der ofte til (Se figur 5 på s. 29). Når vi kigger på tværs af de seks centre er der ingen statistisk signifikant forskel mellem de steder, der brobygges til.

## 4.2 VURDERING OG VIRKNING

Et af kerneelementer i projektbeskrivelsen er ”Vores arbejde er til gavn for de unge”. I dette afsnit vil brugerundersøgelsen blive analyseret for at give et indblik i de unges egen tilfredshed med tilbuddet. Derudover kan vi med udgangspunkt i trivselsmålingen vurdere, om tilbuddet indvirker positivt på de unges velbefindende.

Brugerundersøgelsen kører i hele evalueringsperioden. Det data, som denne evaluering inddrager, er fra perioden 11. nov. 2013 - 4. maj 2014, og består af 1.298 besvarelser, hvilket svarer til 1.298 afsluttede samtaler. Dette er 39 % af de 3.346 henvendelser, som er blevet registreret af centrene (se ovenstående afsnit). Tabel 3 herunder viser fordelingen af besvarelser i forhold til de seks centre. Dette har ikke nødvendigvis noget at gøre med antallet af besøgende i centrene, da det varierer meget fra center til center, i hvor høj grad de har opfordret de unge til at besvare spørgeskemaet. Det er desuden i tråd med en af grundtankerne i headspace frivilligt, hvorvidt man ønsker at besvare spørgeskemaet efter endt samtale.

Tabel 3: Antal ungebesvarelser fordelt på centre		
Center	Antal	Procent
Aalborg	263	20%
Horsens	266	20%
København	378	29%
Odense	52	4%
Roskilde	192	15%
Rødovre	147	11%
<b>Total</b>	<b>1.298</b>	<b>100%</b>

Kilde: brugerundersøgelse – Oxford Research 2014

Tallet 1.298 dækker som sagt over antallet af besvarelser og ikke antallet af personer. Eftersom man har haft mulighed for at besvare spørgeskemaet efter hver samtale, kan den samme person godt have besvaret spørgeskemaet flere gange. Dog kan vi se, at 368 besvarelser har været ”førstegangsbesøg”, 232 har været ”anden-gangsbesøg” og 689 besvarelser er for personer, der har været til samtale tre eller flere gange.

Tabel 4: ”Hvor mange gange har du været i headspace”	
Hvilken gang	Antal besvarelser
Det er første gang	368
Det er anden gang	232
Jeg har været her tre eller flere gange	689
Vil ikke svare	9
<b>Total</b>	<b>1.298</b>

Kilde: brugerundersøgelse – Oxford Research 2014

#### 4.2.1 Stor tilfredshed med tilbuddet

Til at vurdere brugernes tilfredshed med headspace har vi i spørgeskemaundersøgelsen anvendt ”Session Rate Scale” (SRS). Dette er et simpelt, anerkendt og valideret redskab udviklet af psykolog Scott D. Miller Ph.D<sup>11</sup>. Brugeren bliver bedt om at vurdere fire essentielle aspekter ved sessionen på en skala fra 1-8, hvor 1 er mest negativ, og 8 er mest positiv. De fire aspekter er som følgende:

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

Brugerne har vurderet headspace meget positivt. På alle fire aspekter vurderer over 85 % af de unge det meget positivt (7 eller 8 på en skala fra 1-8). Meget få har vurderet det under middel (1-2%). (Se figur 17-20 på næste side). Vurderingen varierer ikke nævneværdigt på tværs af køn eller alder.

<sup>11</sup> <http://www.scottdmiller.com/performance-metrics/>

Gennemsnittet for alle fire aspekter ligger over 7, hvilket er en rigtig flot vurdering (se tabel 4). Selvfølgelig er der en vis bias, idet besvarelsen af spørgeskemaet har været frivillig. Man kan derfor regne med, at mange af de mest utilfredse brugere ikke har haft lyst til at besvare spørgeskemaet – eller at de ansatte/frivillige ikke har haft lyst til at bede vedkommende om at udfylde det, hvis oplevelsen har været dårlig af frygt for at virke påtrængende.

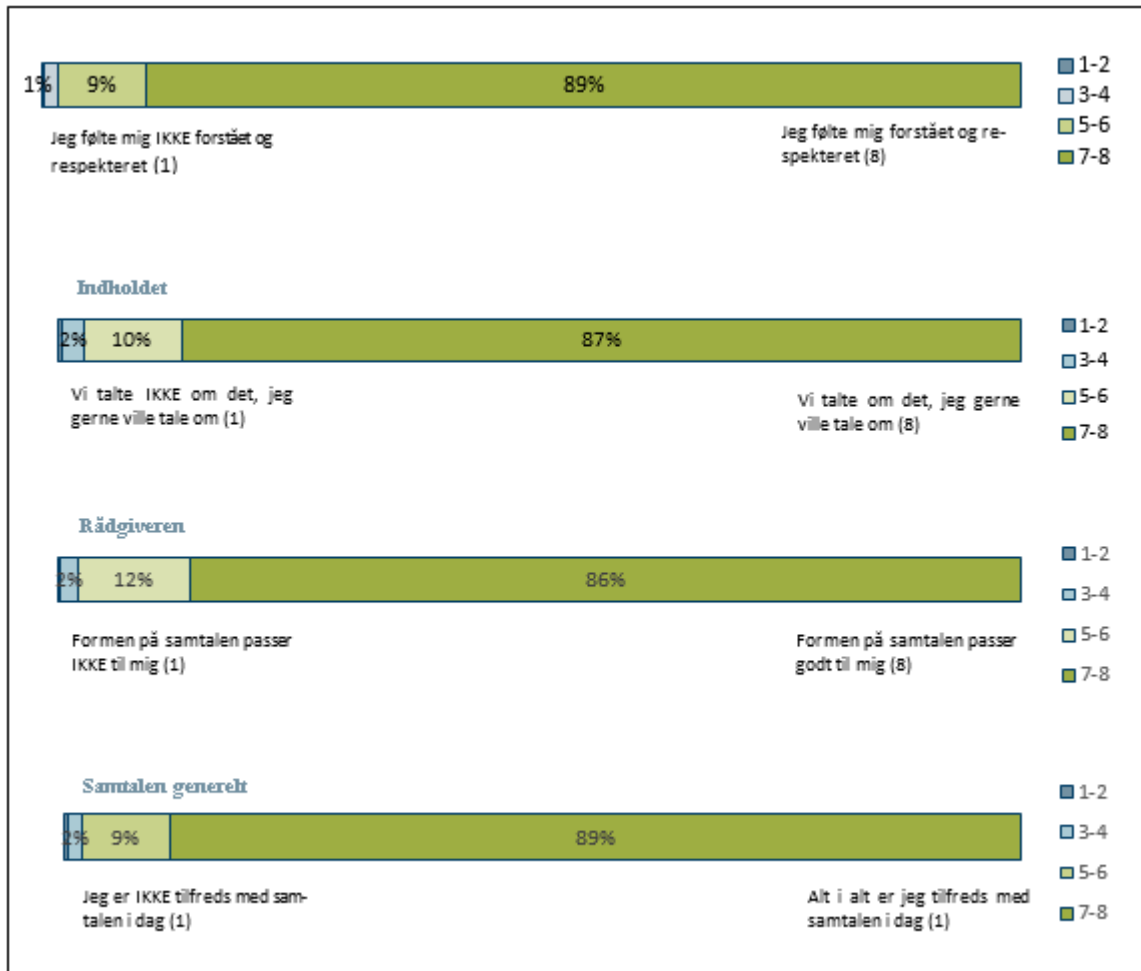
*Kun nogle få har sagt nej til at besvare – og vi har heller ikke bedt dem, som er gået grædende herfra om at besvare. (medarbejder)*

---

Tabel 5: Gennemsnit på "Session Rating Scale" (n=1289)	
Aspekt	Gennemsnit
Samtalen	7,55
Indhold	7,44
Rådgiveren	7,4
Generelt	7,52

Kilde: Brugerundersøgelse – Oxford Research 2014

Figur 14 – Hvad syntes du om samtalen idag? (n=1298)



Kilde: brugerundersøgelse – Oxford research 2014

I og med at så stor en andel af brugerne angiver høj tilfredshed blive den afvigende andel så lille, at det ikke er muligt at foretage statistiske analyser af forskelle i de unges tilfredshed opdelt på centre. Ved slutevalueringen vil vi have mulighed for at foretage analyser af, hvorvidt der er statistisk signifikante forskelle på brugernes besvarelser inden for de fire aspekter alt efter, hvilket center de har anvendt.

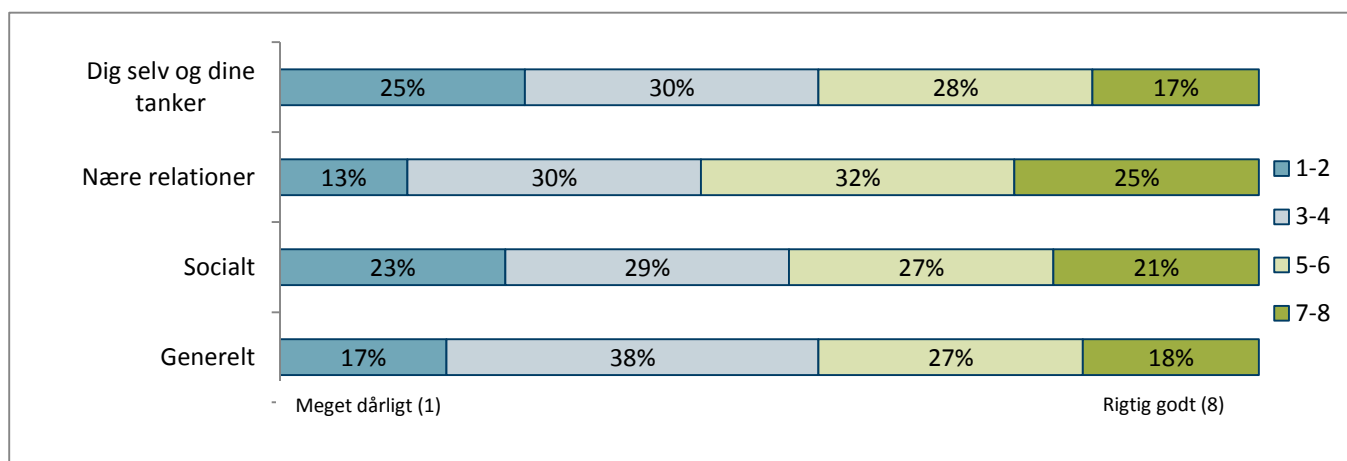
### 4.3 HEADSPACE GIVER BRUGERNES TRIVSEL ET BOOST

The Outcome Rating Scale (ORS) er, ligesom SRS, udviklet af Scott D. Miller. Dette redskab har til formål at vurdere forskellige aspekter af trivsel som resultat af en specifik terapeutisk intervention – I dette tilfælde, headspacesamtalerne. Måleredskabet består af fire aspekter:

- 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).

Brugeren vurderer sig selv inden for hver af disse aspekter på en skala fra 1 til 8, hvor 1 betyder, at man har haft det meget dårligt, og 8 betyder, at man har haft det rigtig godt.

Figur 15 - Hvordan har du haft det det sidste uges tid (skala 1-8) (n=1298)



Kilde: Brugerundersøgelse – Oxford Research 2014

Figuren herover viser niveauet af trivsel blandt de unge, som har besvaret spørgeskemaet. Der skelnes her ikke mellem dem, som har været i headspace mange gange og dem, hvor det er første gang.

Som det kan ses, er det godt og vel halvdelen af de unge, som har svaret på skemaet, der vurderer, at de har det overvejende dårligt (1-4). Særligt parametre som ”Dig selv og dine tanker” og ”Socialt” er der mange unge, som vurderer sig selv meget negativt i forhold til. Gennemsnittene ligger også i den negative ende for alle fire aspekter (se tabel 5).

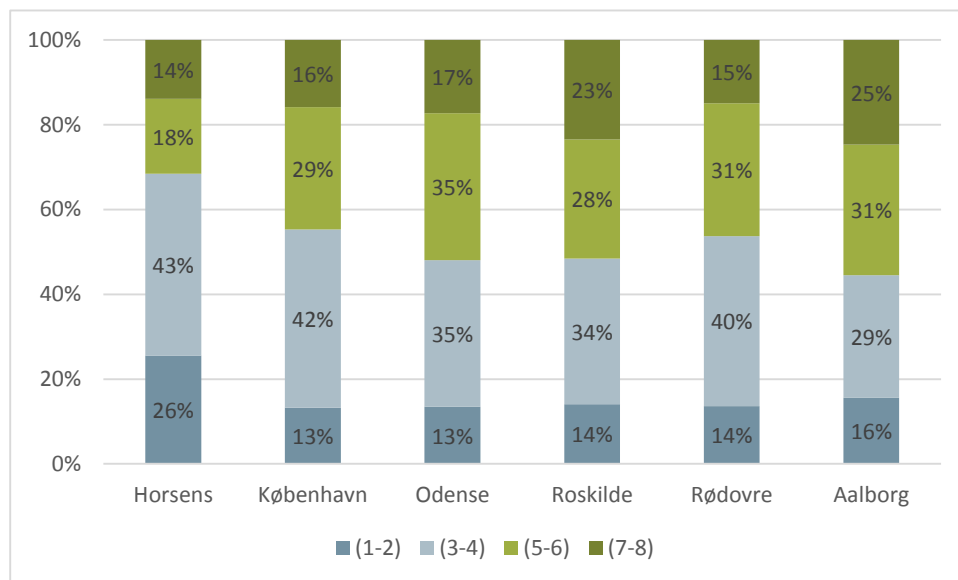
Tabel 6: Gennemsnit på ”Outcome Rating Scale” (n=1289)	
Aspekt	Gennemsnit
Dig selv og dine tanker	4,45
Nære relationer	4,43
Socialt	4,89
Generelt	4,28

Kilde: Brugerundersøgelse – Oxford Research 2014

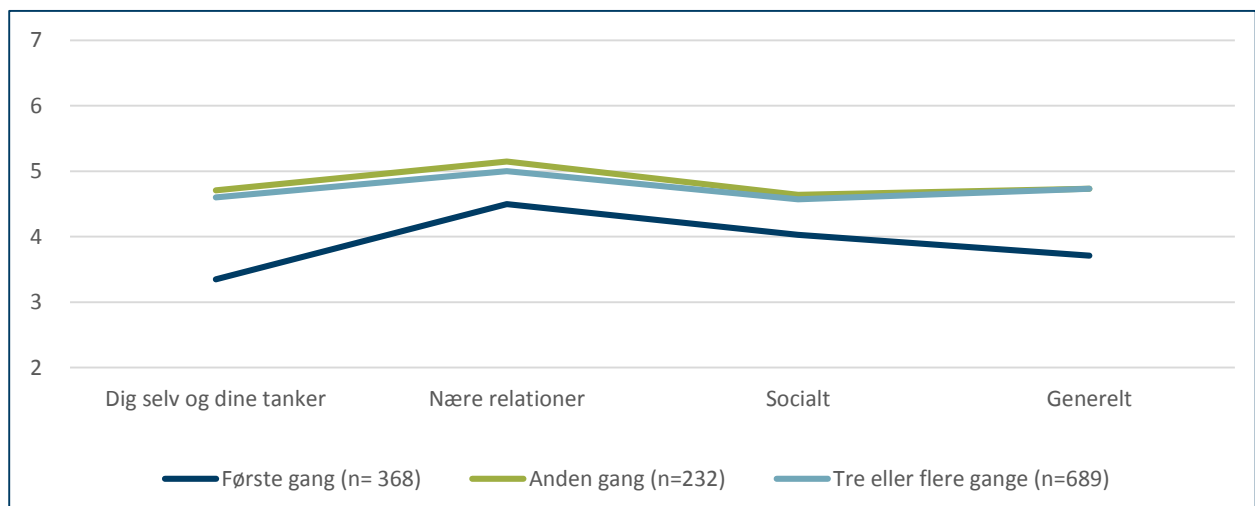
Der er statistisk signifikante forskelle mellem centrene i forhold til de unges vurdering af deres egen trivsel. På alle fire parametre er det brugerne i Horsens, som vurderer deres egen trivsel som dårligst. Dette kan være en af forklaringerne på, at netop Horsens har haft et større antal unge, som har haft mange samtaler. Desuden bekræfter det antagelsen om, at en større andel af Horsens’ brugere henvender sig med lidt tungere problematikker.

Samtidig viser brugerne egne vurderinger af deres trivsel, at de unge i Aalborg har det bedst på alle fire parametre, når der sammenlignes med besvarelser fra de andre centre. Brugere i Roskilde vurderer deres egen trivsel sortset lige så god som i Aalborg, der er dog få nuancer. Brugernes trivsel i de resterende tre centre, København, Rødovre og Odense, ligger i rummet mellem disse yderpunkter med lidt forskellige vurderinger på de fire parametre. I forhold til det fjerde parameter, som handler om den unges generelle trivsel viser figur 16, at de unge klart vurderer deres trivsel dårligst i Horsens, og mindst dårligt i Aalborg:

Figur 16 - Hvordan har du alt i alt (skala 1-8) (n=1298)



Figur 17 - Gennemsnit af selv vurdering afhængigt af antal gange i headspace (1-8 skala)



For at se på virkningen af headspace kan man differentiere mellem besvarelser, der kommer fra personer, der har været i headspace én, to eller flere gange. Sammenligner man gennemsnittene for disse tre grupper, kan vi observere en positiv udvikling.

Forskellen mellem dem, der har været i headspace én gang, og dem, som har været der flere gange, illustreres i figur 17 herover. Det ses tydeligt, at trivselsniveauet er forbedret fra første til anden gang. Særligt ved aspekterne ”dig selv og dine tanker” og ”generelt” kan man se en forbedring. Gennemsnittet for trivsel i forhold til ”dig selv og dine tanker” f.eks. fra 3,35 for førstegangsbesøgende til 4,71 for anden-gangs-besøgende.

Det er forventeligt, at det særligt er ”dig selv og dine relationer” samt ”generelt”, der virkelig slår ud, idet det kan være svært at ændre ved den sociale situation, personen er i, eks. derhjemme eller i skolen, i modsætning til forholdet til sig selv og sit liv generelt. Dette betyder dog ikke, at man ikke kan se en positiv udvikling i forhold til aspekterne ”social” og ”nære relationer” – de er blot ikke helt så imponerende som på de to andre parametre. Efter de første par besøg stagnerer den positive udvikling med to aspekter hvor de faktisk vurderer deres situation marginalt dårligere end dem, som er der for anden gang.

Opsummerende er headspace et tilbud, som er blevet anvendt af ca. 943 unge. Aldersmæssigt placerer de sig generelt inden for den aldersmæssige målgruppe 12-25 år, dog med en overrepræsentation af kvinder (66 %). Første henvendelse sker for størstedelen enten ved at møde personligt op på headspace eller via telefon. 60 % af brugerne henvender sig mere end én gang.

Brugernes problematikker varierer meget og spænder helt fra specifikke problematikker som ”nedtrykthed” til konkrete ting som ”boligsituation” og ”misbrug”. Mange af de unge har mere end én problematik. Headspace er åbent for alle i modsætning til andre steder, som tager sig af en specifik problematik. Fordelen ved dette er, at man i højere grad kan tage hånd om de små problemer, før de udvikler sig.

I brugerundersøgelsen har 1.298 brugere vurderet headspace. Denne vurdering er yderst positiv, og kun få brugere har haft en overvejende negativ oplevelse (1-2 %). Størstedelen af brugerne (over 85 %) vurderer derimod tilbuddet meget positivt (7-8 på en skala fra 1-8, hvor 8 er mest positiv).

Trivselsmålingen af brugerne (Outcome Rating Scale) viser, at flertallet af de unge, som har henvendt sig i headspace, vurderer deres trivsel, målt på fire parametre, til at være omkring 4-5 (på en skala fra 1-8 hvor 1 er meget dårlig, og 8 er meget godt). Personer, der har været i headspace to eller flere gange, vurderer sig generelt mere positivt end personer, som er i headspace første gang.

De unge er således tilfredse med tilbuddet, og meget tyder på, at indholdet virker positivt på de unges trivsel.





## 5. Konklusion og læringspunkter

Midtvejsevalueringen viser først og fremmest, at **de unge brugere er tilfredse med tilbuddet**, og at indsatsen tegner til at virke positivt på de unges trivsel. Alt tegner således til, at de unge oplever at være blevet hjulpet. Det er for tidligt at afgøre, om der samtidig opnås en tidligere og mere præcis indsat. Ligesom datagrundlaget bag de unges vurdering styrkes ved slutevalueringen.

Ser vi på, hvilken indsats de unge er tilfredse med, viser midtvejsevalueringen, at headspace **er implementeret som et værdimæssigt koncept, hvor de unges præmisser er styrende**. Omvendt er den trinvis metodiske antagelse om indholdet i konceptet ikke synligt implementeret, og opdelingen i trin fungerer i højere grad som teoretisk forståelsesramme for ansatte og frivillige frem for en fastlagt model der stringent efterfølges i ungeforløbene. Evaluator kan bekræfte denne forståelse af indholdet som meget mindre lineært end antaget i den trinvis opdeling. Trinene er derimod dynamiske cirkler, hvor afhjælpning af en problemstilling let kan afdække en anden. At tilbuddet ikke fremstår som en trinvis metode har evaluator ikke belæg for at kritisere og kan derfor heller ikke anbefale, at der skabes en mere afgrænset opfattelse af indsatsens forskellige elementer. Det er dog evaluators anbefaling, at det eksplicit drøftes, hvordan dynamikken forstås – særligt i sammenhæng med de diskussioner midtvejsevalueringen ligeledes har udpeget blandt medarbejderne om, hvorvidt der skal være progression i den unges forløb eller ej. Her bliver forståelsen af progression væsentlig og afslører måske også forskellige opfattelser af dynamikkerne i de unges forløb.

Når den metodiske og organisatoriske implementering yderligere vurderes, viser der sig nogle **forskelle** mellem centrene på følgende punkter:

- Samarbejdsrelationen mellem ansatte og frivillige
- Organiseringen af de(n) delte medarbejder(e)
- Oprettelse af egne tilbud.

Centrene repræsenterer alle brede faglige baser for indholdet i headspaces tilbud til de unge. Dette ses i sammensætningen af fuldtidsansatte og frivillige, som headspace selv har skullet rekruttere og sammensætte. Alle seks centre har formået på ganske kort tid at sammensætte en faglig bred base, som medarbejdere og frivillige samtidig oplever som givtig.

**Samarbejdsrelationen mellem ansatte og frivillige** har i fire af centrene en meget lignende model, hvor man i fællesskab gennemfører en eller flere af de første samtaler i et ungeforløb, og hvor der er faste procedurer for sparring, briefing og debriefing. Headspacecentret i Odense og til dels i Rødovre adskiller sig fra de øvrige. I Odense er det i langt højere grad de frivillige, der gennemfører de rådgivende samtaler og med en mere individuelt tilrettelagt, og dermed mindre standardiseret, sparring. I Rødovre er der derimod en tendens til, at de ansatte er aktivt med i ungeforløbet i længere tid, samtidig har de dog en fast procedure for sparring, briefing og debriefing, som ikke ses i Odense. Den mindre standardiserede struktur for sparringen i Odense betyder, at det er vanskeligt for evaluator at vurdere den konkrete tilrettelæggelse af kvalitetssikringen heri. I begge tilfælde vurderer evaluator, at der er risiko for at gå glip af de fordele, der ligger i samskabelsen mellem medarbejdere og frivillige. Evaluator må dog samtidig understrege, at headspace er et udviklingsprojekt, hvor forskelle må forventes. Evaluator anbefaler imidlertid, at headspace nationalt vurderer, hvorvidt og hvor langt det ønskes at

afprøve forskellige 'oversættelser' af konceptet, eller om der skal opnås konsensus om samarbejdsrelationen mellem ansatte og frivillige.

**Organiseringen af de(n) delte medarbejder(e)** er meget forskellig og giver herved headspace mulighed for at afprøve forskellige modeller. Det er dog samtidig evaluators vurdering, at den rette konstellation i nogen grad afhænger af de erfaringer og netværk, som de fuldtidsansatte repræsenterer. I forlængelse heraf er der tydelig forskel på de ressourcer, de fuldtidsansatte skal lægge i netværksarbejdet ind i kommunen afhængig af, hvordan de(n) delte medarbejder(e) er organiseret.

Evaluator ser ikke én model, der på nuværende tidspunkt fremstår klart bedre end andre, men placeringen i regi af den kommunale ungdomsskole fremstår dog som udfordrende, i og med at det er langt fra de forvaltninger, headspace har brug for brobygning til. Tilbage står, at beslutningen om, hvem og hvor fra i kommunen de(n) delte medarbejder(e) kommer, er en kommunal beslutning, som headspace kun kan have meget lille indflydelse på.

Behovet for at **oprette egne tilbud** er tydeligvis forskelligt i de seks centre. Evaluator vurderer, at oprettelserne sker med afsøgning af, om headspace skaber noget, der allerede eksisterer og forsøger at opnå samarbejde omkring nye tiltag. Det er derfor ikke vores vurdering, at der heri ligger andet end en konstatering af, at de lokale kontekster er forskellige.

Anskues implementering tværgående er der dog flere ligheder end forskelle. Evaluator ser **både et positivt setup i konstellationen frivillige og medarbejder og i samskabelsen med kommunen**. Behovet for på samme vis at etablere et formelt samarbejde med regionerne omkring psykiatrien kan evaluator ikke vurdere. Dette er alene påpeget i headspace København, men forekommer som et fagligt logisk behov. Evaluator finder dog, at det bør overvejes, om kompetencer og netværk fra psykiatrien skal indlemmes via ansatte i headspace-centrene med denne kompetenceprofil, eller om der skal indgås samme organisatoriske forpligtigelse med deling af en regionsmedarbejder. Erfaringer omkring samskabelsen med kommunerne er god, men der kan være en risiko for, at der bliver "for mange kokke", hvis der udvides med regionerne. Erfaringerne viser samtidig, at den delte medarbejders bidrag i høj grad afhænger af de øvrige teams kompetencer.

**Implementeringen må således siges at være lykket ud fra headspaces formål og ramme**. Der er lokale tilpasninger i oversættelsen, hvilket både er forventeligt og oftest også fornuftigt, men hvor evaluator ovenfor har udpeget enkelte steder, hvor headspace bør overveje, om der skal ske en opstramning. Det skal også nævnes, at "Ungepanelet" endnu ikke er implementeret, og evaluator forstår, at processen omkring dette element meget vel kan betyde en betydelig ændring i form og anvendelse af et "Ungepanel".

Med ovenstående fund giver midtvejsevalueringen anledning til at udpege tre centrale læringspunkter:

**Det første læringspunkt** er allerede præsenteret, nemlig overvejelsen omkring hvor forskelligt headspace kan udmøntes i det kernelement, der omhandler den fælles løsning af opgaven mellem frivillige og ansatte.

**Det andet læringspunkt** er, at der pågår drøftelser af afgrænsningen af indholdet i det rådgivende tilbud, hvor der synes at være en vis enighed om, at headspace ligger imellem et socialt værested og et behandlingstilbud, men hvor det efter evaluators vurdering vil være nyttigt at drøfte, hvorvidt der er overlap, og i givet fald hvilket indhold disse overlap har.

**Et tredje læringspunkt** omhandler de frivilliges kompetencer. Evaluator anser det for særligt relevant, at det i headspace drøftes, hvad der udgør ”relevante kompetencer”, når de frivillige indgår i de rådgivende samtaler eller andre dele af de unges forløb.

Opsummerende vurderer evaluator, at headspace er nået langt i den første halvdel af projektperioden med en loyal implementering af headspaces principper som ledetråd i de lokale oversættelser. Midtvejsevalueringen viser, at headspace kan noget andet end øvrige tilbud, og at dette ”andet” er værdsat blandt brugerne. Det er helt naturligt, at der stadig er drøftelser at tage om indhold og form, men evaluator finder det meget lovende, at disse foregår eksplicit, hvor det dog er en overordnet vurdering, hvornår og om der skal konkluderes på disse drøftelser.



#### **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  
Norrandsgatan 11  
103 93 Stockholm  
Sverige  
Tel: (+46) 08 240 700  
office@oxfordresearch.se

#### **FINLAND**

Oxford Research Oy  
Helsinki:  
Fredrikinkatu 61a, 6kr.  
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