




COVID-19 Inspirationskatalog

*Rådgivning og støtte
til psykisk sårbare
under COVID-19*





Inspirationskatalog kan downloades fra
Socialt Udviklingscenter SUS's
hjemmeside.

www.sus.dk

Tekst og layout: Simon Hjortnæs
Haugegaard, Lise Dybdal Emkjær og
Emelia Suddek Nielsen

Der er ydet tilskud fra Ældre- og
Sundhedsministeriet til gennemførelse
af projektet

Socialt Udviklingscenter SUS

Foråret 2021

ISBN: 987-87-92182-37-1

INDHOLD

INDLEDNING

Side 4

HVORDAN GREB VI UNDERSØGELSE AN?

Side 5

DET TILGÆNGELIGE OG ATTRAKTIVE RÅDGIVNINGSTILBUD

Side 6

FORMATET FOR RÅDGIVNINGEN

Side 7

ADGANG TIL RÅDGIVNINGEN

Side 11

RÅDGIVERTRIVSEL

Side 15

POTENTIALER FOR FREMTIDENS RÅDGIVNING

Side 19

OPSAMLING – PERSPEKTIVER PÅ DET TILGÆNGELIGE OG ATTRAKTIVE RÅDGIVNINGSTILBUD

Side 21



INDLEDNING

Nedlukningen af Danmark som følge af COVID-19 i marts 2020 ændrede hverdagen for samtlige danskere. Nedlukkede daginstitutioner og arbejdspladser betød hjemmepasning og hjemmearbejdsdage, og forsamlingsforbud betød aflysning af kulturelle aktiviteter og foreningsaktiviteter samt begrænset omgang med nære relationer uden for hjemmets fire vægge.

For mennesker i psykisk sårbare positioner affødte pandemien forskellige reaktioner. For nogle udgjorde begrænsningen af det sociale liv og aflyste aftaler med sagsbehandlere et tiltrængt pusterum. For andre medvirkede uvished, afbrudte rutiner og smitterisiko til øget psykisk sårbarhed. Kombineret med en markant reduktion af kontakten til psykiatrien og betydeligt færre henvisninger til behandling opstod der et øget behov for at yde supplerende støtte til psykiske sårbare.

På trods af omfattende restriktioner lykkedes det en lang række af frivillige og offentlige støtte- og rådgivningstilbud at fastholde deres funktion under den første nedlukning. Ikke fordi de ikke var omfattet af restriktioner, men fordi de udviklede alternative måder at opsøge, rådgive og støtte deres målgrupper på.

Socialt Udviklingscenter SUS har i perioden august-december 2020 indsamlet erfaringer fra rådgivningernes arbejde under nedlukningen. Erfaringerne er indsamlet i dette inspirationskatalog. Formålet med inspirationskataloget er, at det skal kunne bruges af rådgivningsenheder og andre som arbejder med målgruppen i genåbningsfasen og som et bidrag til fremadrettet læring og videreudvikling af støtte og rådgivningstilbud for målgruppen i almindelighed. Da vi i skrivende stund befinder os i anden nedlukningsperiode, er det imidlertid også håbet, at inspirationskataloget kan være en hjælp til at håndtere de udfordringer, der er ved at udføre rådgivning til psykisk sårbare i et nedlukket samfund.

Inspirationskatalogets opbygning

Indledningsvist beskrives, hvordan og fra hvem de forskellige erfaringer er blevet indsamlet og kategoriseret samt en overordnet indflyvning til, hvad der knytter sig til at opretholde et tilgængeligt og attraktivt rådgivningstilbud under en nedlukning. Herefter zoomes der i katalogets tre hovedafsnit ind på hhv. 'Rådgivningens format', 'Adgang til rådgivningen' og 'Rådgivertrivsel'. Efter hvert af afsnittene opsamles hovedpointerne, og endelig rundes kataloget af med at se på en række potentialer for fremtidens rådgivningstilbud samt en perspektiverende opsamling.



Ordforklaring

Støtte- og rådgivningstilbud

Omfatter NGO'er og offentlige organisationer med både frivillige og professionelle rådgivere, der har støtte og rådgivning af psykisk sårbare som deres primære opgave. I

inspirationskataloget er der anlagt en bred forståelse af 'rådgivning', hvor det centrale er adgangen til nogen at tale med, som bidrager til, at den enkelte kan *trives i hverdagen og/eller skabe ønsket forandring i livet.*

Mennesker i psykisk sårbare positioner

Dækker over mennesker, der som resultat af sociale eller psykiske vanskeligheder oplevede behov for at søge rådgivning og støtte hos ét eller flere af de rådgivningstilbud, som inspirationskataloget præsenterer erfaringer fra, under nedlukningsperiode i foråret 2020. Der har altså ikke været fokus på en specifik målgruppe af psykisk sårbare.

HVORDAN GREB VI UNDERSØGELSEN AN?

Hvilke rådgivnings- tilbud medvirkede?

- SIND
- Psykiatrifonden
- LMS
- Maskine Maskine Amager
- Den Sociale Skadestue
- Askovfonden
- Headspace
- Favrskov Kommune
- SindNet
- Livslinjen
- Projekt Udenfor
- Offerrådgivningen
- Ung-til-ung
- Startlinjen
- Børnetelefonen
- Angstlinjen
- Lev Uden Vold
- Peerlinjen
- PsykInfo
- Recovery Lab

Første skridt i gennemførelsen af undersøgelsen var at udvælge organisationer, der tilbød rådgivning, som skulle medvirke i erfarings-indsamlingen (i det efterfølgende bruges begrebet rådgivningstilbud til at betegne de udvalgte organisationer). Som afsæt for udvælgelsen anlagde SUS en bred forståelse af rådgivningsbegrebet. Det centrale var, at rådgivningerne gav psykisk sårbare adgang til at tale med nogen, der kunne bidrage til, at den enkelte trivedes i hverdagen og/eller kunne skabe ønsket forandring i sit liv. Det kunne være en-til-en eller i grupper. Det kunne være formelt eller uformelt, og det kunne ske mellem ligestillede eller mellem en 'rådgiver' og en 'rådsøgende'.

Med hjælp fra tre veletablerede rådgivningsorganisationer - Psykiatrifonden, SIND og Landsforeningen mod spiseforstyrrelser og selvskade (LMS) - kortlagde SUS landskabet af rådgivninger og udvalgte i alt 20 rådgivninger til at medvirke i indsamlingen. Udvalgelsen skete på baggrund af en telefonsamtale med rådgivningernes ledere, hvor undersøgelsens formål blev præsenteret. Målet med samtalen var sammen med lederen at vurdere, om tilbuddet var relevant for undersøgelsen. Tilbud, der primært havde fokus på samvær – fx væresteder blev sorteret fra.

De 20 rådgivningstilbud henvender sig til mange forskellige målgrupper: selvmordstruede, voldsramte, ensomme, mennesker med psykiske diagnoser, ofre for traumatiske hændelser m.fl. Fællesnævneren for tilbuddene og et centralt kriterie i udvælgelsen var, at tilbuddene *understøtter en søgen efter løsninger på noget i livet*. Listen af tilbud dækker endvidere over en stor variation af både traditionelle og nytænkende måder at tilbyde rådgivning på. Alt fra telefon- og chatrådgivning til walk-and-talks og videosamtaler. Under Covid-19 har flere af rådgivningstilbuddene fungeret som supplement til eller erstatning for mere etablerede behandlingstilbud for en del af målgruppen.

For hver rådgivning blev der gennemført telefoninterview med lederen af rådgivningen, og i seks af rådgivningerne blev der gennemført telefoninterviews med i alt syv rådgivere. Derudover blev der indsamlet viden om rådgivningsfeltets erfaringer under nedlukningen på en workshop med de tre samarbejdsorganisationer – SIND, Psykiatrifonden og LMS – og på en workshop med de 20 rådgivningers ledere.

De tre samarbejdsorganisationer bidrog endvidere med udvikling af de temaer, interviewene skulle kredse om. Det førte til, at vi fokuserede på tre temaer: 'rådgivningens format', 'adgang til rådgivningen' og 'metodisk tilgang'*.

**Temaerne går stort set igen i undersøgelsens resultater, her viste 'rådgivertrivsel' imidlertid at være en mere rammende overskrift end 'metodisk tilgang'.*

DET TILGÆNGELIGE OG ATTRAKTIVE RÅDGIVNINGSTILBUD

At kunne opretholde et tilgængeligt og attraktivt rådgivningstilbud for mennesker med psykisk sårbarhed og psykiatriske diagnoser under en pandemi medfører en række nye krav og dilemmaer. Det udfordrer rådgivningens adgang og format og rådgivernes trivsel. Samtidig skaber den omfattende krise og rådgivningernes behov for hurtigt at kunne omstille deres ydelser et mulighedsrum, hvor man bliver tvunget ud i at afprøve nye tiltag og at tænke i nye baner.

En af de gennemgående forandringer, hvis ikke forårsaget så i hvert fald kraftigt fremmet af nedlukningen, har været den øgede brug af det virtuelle. Det har spillet ind i forhold til at skabe en øget synlighed gennem sociale medier, og samtidig er viften og volumen af rådgivningen blevet udvidet med virtuelle rådgivningsformater. I nogle tilfælde har det virtuelle ligefrem vist sig at være særligt egnet i forhold til bestemte målgrupper og/eller problematikker. I andre tilfælde er det blevet tydeligt, at noget væsentligt går tabt, når det fysiske møde bliver virtuelt, at det for nogle rådgivninger slet ikke kan gennemføres, eller at bestemte målgrupper ikke nås gennem en skærm.

Det virtuelle har imidlertid ikke været det eneste svar, når nedlukningen på baggrund af Covid 19 har udfordret det fysiske rådgivningsmøde. Der har også været et øget pres på telefonrådgivningen, og der er blevet eksperimenteret med eksempelvis omlægning til walk n' talks, som har bidraget med nye aspekter til rådgivningen. Samtidig har Covid-19 og dens følger øget erfaringerne med og sat en ny bære for rådgivningstilbuddenes fleksibilitet og omstillingsparathed. Der er således blevet eksperimenteret med, hvilke knapper der kan skrues på, når efterspørgslen pludselig øges markant, målgruppen udvides eller faste samarbejdspartnere midlertidigt forsvinder.

Omlægningen, det øgede krav om fleksibilitet og de nye formater har kaldt på nye kompetencer hos rådgiverne, men også på et ekstra fokus på deres trivsel. Når hjemsendelser gør grænsen mellem ens private og professionelle sfære flydende, når de gængse sparringsrum forsvinder, når den øgede efterspørgsel i særlig grad rettes mod peers, eller når ikke kun motivationen men også sygemeldingerne stiger, bliver der behov for at handle i forhold til rådgivernes trivsel for fortsat at kunne levere tilgængelig og attraktiv rådgivning.

I de næste afsnit går vi mere i dybden med, hvad de adspurgte rådgivningsenheder påpegede som centrale pointer i forhold til henholdsvis, hvordan man har ydet rådgivning, hvordan man er nået ud til brugerne, og hvordan man har opretholdt trivslen blandt rådgiverne under Covid-19.

Vigtige fokusområder i forhold til at opretholde tilgængelige og attraktive rådgivningstilbud under Covid-19:



Rådgivningens format

- Hvordan har man ydet rådgivning?



Adgangen til rådgivning

- Hvordan er man nået ud til brugerne?



Rådgivertrivsel

- Hvordan har man opretholdt trivslen blandt rådgiverne?

FORMATET FOR RÅDGIVNINGEN



Afsnittets hovedpointer:

1) "Det magiske er forsvundet online"

I afsnittet præsenteres nogle af de udfordringer omlægningen til virtuel rådgivning førte med sig

2) Nye formater giver adgang til nye målgruppe

Her kommer vi ind på nogle af de positive erfaringer, rådgivningerne gjorde sig under nedlukningen – blandt andet at det virtuelle format har større rækkevidde.

3) Organisatorisk omstilling på rekordtid

Corona-situationen krævede stor organisatorisk fleksibilitet. I dette afsnit præsenterer vi nogle af de omstillinger, rådgivningerne gennemførte med henblik på at imødekomme de udfordringer, pandemien bragte med sig.

Næsten alle rådgivere, vi har interviewet, har ydet telefonrådgivning under nedlukningen. Formatet for telefonrådgivning var stort set det samme som før nedlukningen, men mødte nye udfordringer grundet øget efterspørgsel, og fordi samtalerne - som noget nyt for nogle – fandt sted fra rådgiverens eget hjem.

Imens telefonrådgivningen kunne fortsætte, satte Covid-restriktionerne mange steder stop for det almindelige fysiske rådgivningsmøde. Nogle steder benyttede man sig i stedet af andre og coronamæssigt mere optimale fysiske mødeformer som walk n' talks, imens andre indstillede tilbuddet eller omlagde det til forskellige former for virtuel rådgivning. I det hele taget gav nedlukningen mulighed for at afprøve de virtuelle muligheder. Nogle steder fik man her ekstra brug for de allerede eksisterende virtuelle tilbud, imens andre udviklede nye.

De forskellige formater for rådgivning, som undersøgelsen har kortlagt, kan kategoriseres ud fra to parametre. Dels om de er individuelt- eller gruppebaseret, og dels om kommunikationen er envejs eller rummer en form for dialog. I tabellen herunder er de forskellige formater inddelt ift. de to parametre.

	Individuelle tilbud	Tilbud til flere
Tilbud med mulighed for dialog	Telefonrådgivning Walk n' talk Chatrådgivning Videosamtaler SMS og Mailrådgivning Onlinereception Hjemmebesøg	Gruppechat Videosamtaler
Tilbud uden mulighed for dialog	Blogindlæg/ brevkasse Webinar	Blogindlæg/ brevkasse Webinar

“Det magiske er forsvundet online”

Covid 19 og de medfølgende restriktioner medførte øget brug og udvikling af den virtuelle rådgivning. Det åbnede et mulighedsrum og pegede på nye behov, men fremhævede samtidig de begrænsninger, der ligger i formatet. En del af de organisationer, som valgte at omlægge deres fysiske tilbud, måtte således sande, at det var sværere at yde de former for rådgivning, som hviler på socialt samvær og interaktion mellem brugerne, når det skulle ske online. Et tilbud beskrev det som: *“Det magiske er forsvundet online”*. Et andet udtalte, at: *“De online grupper fungerede ikke, fordi samtalerne intimitet har krævet, at man har været fysisk tilstede.”*

Her blev løsningen helt at droppe grupperne i den virtuelle form og i stedet enten at indlægge en ekstra telefonsamtale eller at mødes i det offentlige rum. Sidstnævnte løsning viste sig imidlertid også at udfordre, da det kan være svært at tale om intime ting i det ‘åbne’ og med 1-2 meters afstand.

Det var ikke kun gruppeforløb, som var udfordret af det virtuelle format. Det samme gjorde sig gældende for samtaler, der bar præg af en meget intim karakter. For nogle betød det, at de opgav formatet, for andre blev strategien, at tale med rådgiverne om formatets begrænsninger:

“Man kan bedre fornemme mennesket, man sidder overfor, og aflæse kropssprog, når det er ansigt til ansigt. Vi har gjort meget ud af at få italesat de ting og lære at acceptere præmissen om manglende kropssprog, når det er online”.

Endvidere havde det virtuelle format også sine begrænsninger ift. nogle af de ældre brugere og andre, som kan have svært ved at navigere i IT-løsninger.

Omvendt oplevede de rådgivningstilbud, som allerede inden Covid-19 udbød virtuelle løsninger som fx chat, at det var forholdsvist nemt at skrue op for volumen. Der var også tilbud, som ikke tidligere oplevede den store interesse for deres virtuelle muligheder, men som med nedlukningen fik fornyet vind i sejlene. Flere steder er der ligefrem en forventning om, at den øgede brug og interesse for de virtuelle formater også vil vare ved efter pandemien og derved vil komme til at spille en større rolle i deres samlede rådgivningstilbud.

Nye formater giver adgang til nye målgrupper

Det virtuelle format muliggjorde en fortsat rådgivning, når det fysiske møde ikke kunne finde sted. Rent geografisk nåede man bredere ud, fordi de geografiske begrænsninger blev ophævet. Man kunne sidde på Bornholm og yde rådgivning til borgere i Vendsyssel. Samtidig oplevede nogle af rådgivningerne, at de nåede ud til borgere, som ellers har svært ved det fysiske format. Fx fordi det at skulle tage tøj på og bevæge sig uden for en dør for at få rådgivning, for dem kan være en barriere. Derudover nåede man også bedre ud til dem, for hvem det at sidde over for et andet menneske i samme rum kan virke skræmmende.

Man oplevede desuden at enkelte af de virtuelle formater muliggjorde samtaler om sværere problematikker, end de typisk oplevede med det fysiske format. Det gjaldt i særlig grad for de rådgivninger, der etablerede anonym chat-rådgivning. Samtidig viste det virtuelle format at rumme en fleksibilitet, som gjorde, at det kunne tilpasses mange typer af situationer og udfordringer. Fx kunne en video-rådgivning bruges, hvis man var forhindret i at møde op fysisk og gerne ville kunne se, hvem man taler med. På samme måde var chatten oplagt, hvis man var i en situation, hvor andres tilstedeværelse gjorde det svært at tale om det, der udfordrede. At kunne rådføre sig skriftligt kunne på den måde pludselig blive en nødvendighed i en situation med mange hjemsendte i en enkelt husstand.

En overordnet pointe, som én af rådgivningerne fremhævede var imidlertid, at det virtuelle format ikke må blive standard. Brugen af det virtuelle format skal altid være baseret på en individuel vurdering af brugerens behov. Det er nemlig langt fra alle brugere, der har gavn af at modtage rådgivning virtuelt.

Organisatorisk omstilling på rekordtid

Ingen var forberedt på den pludselige nedlukning, så de fleste løsninger på de nye udfordringer skulle findes hen ad vejen. For mange borgere i en i forvejen sårbar position gjorde Covid 19 og den medfølgende nedlukning, at der blev et ekstra behov for de forskellige rådgivningstilbud. Det betød, at tilbuddene både stod overfor et øget pres og samtidig skulle omstille deres formater til de nye restriktioner ifm. nedlukningen. Det satte nye krav til IT-understøttelse og udstyr, og samtidig udfordrede det rådgivernes gængse værktøjskasse. Altså skulle der både sørges for velfungerende virtuelle formater, og at der fx blev indkøbt et tilstrækkeligt antal headsets. Samtidig skulle det sikres, at rådgiverne stadig var i stand til at etablere en god ramme og at yde rådgivning af høj kvalitet - bare helst hurtigere og mere effektivt end hidtil.

For nogle af de mennesker i så sårbare positioner, at et fysisk møde var nødvendigt, var der tilbud, der iværksatte rådgivningen som walk n' talks. Et tiltag som både var 'coronaforsvarligt' og samtidig viste sig at rumme nye muligheder. Som et tilbud beskriver det:

"Det kommer mere fra hjertet, og er mindre formelt (...) Formålet kan være at bringe stress eller angst ned - så kan det være en tur, hvor man observerer lyde og det visuelle og ikke snakker så meget. Men det kan også være en decideret snak ligesom en fysisk samtale. Det kan også være en samtale, hvor man bare er anerkendende uden at være løsningsorienteret. Det er vigtigt stadig at have en værktøjskasse, som man som rådgiver kan bruge, når man går tur."

Det krævede noget af rådgivningstilbuddenes organisering og evne til løbende at udvikle på formaterne, hvis de i tilstrækkelig grad skulle imødekomme Covid-19's pludselige tilstedeværelse og uforudsigelighed, men det krævede også, at dem, der skulle rådgive blev klædt tilstrækkeligt på til opgaven og de nye udfordringer. Skulle der fx nye kompetencer til for at kunne varetage en rådgivning som walk n' talk, og hvad krævedes der for at etablere en tilstrækkelig grad af psykologisk tryghed i et virtuelt rum? Nogle tilbud har haft fokus på at give gode tips til rådgiverne om, hvordan man videochatter herunder fx, hvordan man gestikulerer på video, andre har overvejet e-learning og andre igen har udviklet vejledninger til rådgiverne til specifikke situationer – fx til, hvordan man rådgiver børn i krisesituationer.

Opmærksomhedspunkter ift. rådgivningens format

Med afsæt i den del af interviewene, der handlede om rådgivningens format, kan følgende opmærksomhedspunkter fremhæves:

Øget behov for kompetenceudvikling og vejledninger

Situationen med Covid-19 har bl.a. medført en øget udvikling og brug af nye formater for rådgivning. Det har muliggjort en fortsat rådgivning under nedlukningen, men det kalder samtidig på nye kompetencer hos dem, der rådgiver. Det kan fx være viden og erfaring om, hvordan man skaber tilstrækkelig psykologisk tryghed i et virtuelt rådgivningsrum eller redskaber til at få mest muligt ud af en walk n' talk. En del af de nye kompetencer kan tilegnes gennem skriftlig eller virtuel vejledning, andet kunne med fordel udbredes og implementeres gennem eksempelvis e-læring eller andre former for let tilgængelige og fleksible kurser.

Fokus på mennesker særligt sårbare positioner

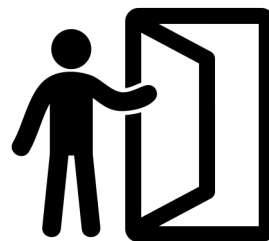
Nedlukningen har givet vind i sejlene til de virtuelle løsninger. Det gælder også for rådgivningstilbud. Det er imidlertid ikke alle, som har lige let ved at tilgå og navigere i de virtuelle formater. Det kan fx være udfordrende for særligt sårbare og/eller ældre mennesker. Her er der behov for at yde en særlig støtte og vejledning ift at kunne benytte de virtuelle tilbud, eller at udvikle alternative og ikke virtuelle rådgivningsformater, som der kan henvises til.

Styrkelse af en fleksibel rådgivning

Både selve frygten for og restriktionerne ifm. Covid-19 satte fra den ene dag til den anden et stort pres på rådgivningstilbuddene. Det fordrer en stor evne til hurtigt at kunne omstille tilbuddene og samtidig være fleksibel i tilrettelæggelsen, så flest muligt kunne få gavn af ydelsen. I forhold til at kunne yde en fleksibel indsats er det fx væsentligt, om man har flere forskellige rådgivningsformater afprøvet og i brug, så man fortsat kan yde rådgivning, selvom nogle rådgivningsformater bliver utilgængelige i perioder. Har man fx kapacitet til at gå over til chat-, video- eller telefon-rådgivning, når det pludselig ikke kan lade sig gøre at være sammen fysisk? Eller har man lokaler, hvori der kan ydes rådgivning uden at overskride eventuelle afstandskrav?



ADGANG TIL RÅDGIVNINGEN



Afsnittets hovedpointer:

1) Veje til synlighed

Nogle rådgivnings-enheder valgte traditionelle veje til synlighed, mens andre udforskede nye metoder at henvende sig til deres målgrupper på. I dette afsnit præsenteres de veje, rådgivningerne gik ift. at skabe synlighed.

2) Strategier for øget tilgængelighed

De rådgivningsenheder, der oplevede et stigende behov, iværksatte en række tiltag for at øge deres tilbuds tilgængelighed. I dette afsnit præsenteres de to overordnede strategier, som blev benyttet, og erfaringerne med at bruge dem.

For størstedelen af rådgivningsenhederne var det ikke svært at nå ud til deres målgrupper under COVID-19. Tværtimod oplevede flere, at brugerne henvendte sig i højere grad end normalt. Det skyldes formentlig, at rådgivningernes målgrupper voksede i takt med, at krisen etablerede sig.

Samtidig oplevede en del rådgivninger at få flere henvendelser fra mennesker uden for deres målgruppe, fordi mange af de gængse behandlingstilbud lukkede ned. Det gav anledning til en række dilemmaer og refleksioner hos rådgivningerne. Hvordan sikrer vi for eksempel, at vi når vores primære målgruppe samtidig med, at vi hjælper dem, der ikke er inden for målgruppen, men som ikke har andre steder at gå hen?

Endvidere medførte omlægningen til virtuel rådgivning nye overvejelser og erfaringer med muligheder og begrænsninger ift. at rådgive omkring forskellige problematikker.

I afsnittet præsenteres en række af de dilemmaer, rådgivningerne stod overfor.

Veje til synlighed

For nogle rådgivningsenheder steg antallet af henvendelser så meget under nedlukningen, at man vurderede, at der ikke var behov for at gøre noget ekstra ud af rådgivningens synlighed. Andre var så presset af at besvare henvendelser fra brugere, at der ikke var ressourcer til at øge synligheden. Omvendt var der rådgivningsenheder, som valgte at gøre en ekstra indsats for at være synlige, fordi de oplevede, at der kom flere "spillere på markedet".

Den mest gængse platform for synlighed var sociale medier. Her var det særligt Facebook, Instagram og LinkedIn, der blev taget i brug. Man skrev opslag, live-streamede, lavede videoer og afholdt webinarer. En erfaring i den sammenhæng var, at videoer gav bedre feedback end øvrige opslag. Fordelen ved de sociale medier var, at man med relativt få ressourcer kunne opnå en stor rækkevidde. Enkelte rådgivere fremhævede imidlertid, at sociale medier egner sig bedst til at nå den ressourcestærke del af målgrupperne, imens der for de mest sårbare, skal andet til.

Ud over sociale medier blev der også taget mere traditionelle synlighedskanaler i brug. Nogle allierede sig med kommuner og andre civilsamfundsorganisationer og fik dem til at sprede budskabet via mund-til-mund-metoden. Man samarbejdede med distriktspsykiatrien og lokale psykiatriske centre og fik dem til at henvise. Rådgivningerne henviste også til hinanden, når henvendelserne kom fra brugere, der passede bedre ind i andre tilbud. Derudover blev der uddelt brochurer, udsendt nyhedsbreve og enkelte steder aflagt fysiske besøg hos målgruppen. Et sted lavede man også fysiske materialer til skolelærere med gode råd til, hvordan de kunne støtte børnene i at komme tilbage til hverdagen.

Der blev også anvendt nye og mere alternative tilgange til at skabe synlighed. Et sted gjorde man noget ud af at søgeoptimere på Google, således at brugere, der søgte efter rådgivning på Google, blev præsenteret for rådgivningsenheden højere oppe på listen over søgeresultater. Et andet sted lavede man podcasts. Et tredje sted etablerede man et initiativ kaldet "Del din isolationshistorie", hvor influencere fik til opgave at dele personlige fortællinger om at være isolerede med det formål at fortælle andre, at de ikke var alene. Et initiativ, der medførte en række af isolationshistorier fra forskellige borgere med erfaringer med isolation. Andre igen valgte at målrette indsatsen, så den skabte synlighed hos specifikke målgrupper i stedet for at bruge ressourcerne på at nå bredere ud. Man lavede for eksempel opslag direkte henvendt til hjemsendte studerende. Her havde de i øvrigt gode erfaringer med at få deres frivillige til at lave blogindlæg på hjemmesiden omkring deres erfaringer med at sidde hjemme.

Strategier for øget tilgængelighed

Da pandemien ramte, og behovet for rådgivning steg, gjorde mange rådgivninger ihærdige forsøg på at øge deres tilgængelighed. I interviewene identificerede vi to forskellige strategier, der begge sigtede mod at skabe mulighed for flere henvendelser. Første strategi gik ud på at udvide eller tilpasse det rum, brugerne kunne søge rådgivning i. Den anden strategi handlede om at begrænse samtalerens længde.

En generel pointe, som en af rådgivningerne fremhævede, var, at tilpasninger vedrørende tilgængelighed altid skal modsvares af rådgivningens kapacitet. Det dur ikke at iværksætte tiltag med henblik på at øge tilgængeligheden, hvis ikke der er ressourcer til at give kvalificeret respons på de henvendelser, der kommer ind. Man skal eksempelvis ikke etablere en chat-rådgivning, hvis man ikke er sikker på, at man kan besvare henvendelserne inden for kort tid.

Øget tilgængelighed gennem udvidelse af rådgivningsrum

Den ene strategi handlede om at gøre plads til flere henvendelser ved at øge eller tilpasse åbningstiden. Flere rådgivninger oplevede for eksempel, at sårbarheden blandt brugerne var størst om aftenen og om natten. En leder i en af rådgivningerne forklarer:

"Mange ringede gentagende gange om natten, fordi ensomheden opleves stærkest om natten."

Den pågældende rådgivning valgte at oprette en nødtelefon om natten for at imødekomme det øgede behov, imens en anden rådgivning nedlagde alle deres eksisterende tilbud for i stedet at oprette en døgnåben telefonlinje. Det gjorde de, dels fordi de oplevede, at behovet for rådgivning fordelte sig over hele døgnet, dels fordi de havde et ønske om at give brugerne tryghed i, at der altid var nogen at tale med. Derudover var der tilbud, der gik fra at yde rådgivning fra 8 til 20 timer af døgnet og tilbud, hvor rådgiverne gik fra kun at have til huse i København til at være placeret over hele landet. Endelig var der rådgivninger, som valgte at rekruttere flere rådgivere for at kunne besvare flere henvendelser.

Enkelte steder gik de fra primært at tillade engangshenvendelser til at tage imod gengangere. Det bundede i oplevelsen af at få henvendelser fra brugere, som ikke havde andre steder at gå hen, fordi deres fysiske behandlingstilbud var lukket. Andre rådgivninger responderede på nedlukningen af de fysiske tilbud ved at etablere online ækvivalenter. For eksempel etablerede én rådgivning et online værested som respons på nedlukningen af de fysiske.

Øget tilgængelighed gennem strammere samtalestyring

Den anden strategi gik på at begrænse henvendelsernes længde gennem en strammere samtalestyring. På den måde kunne hver rådgiver nå flere henvendelser på samme vagt. Overvejelserne omkring anvendelsen af denne strategi kredsede for flere af rådgivningerne om en afvejning mellem kvalitet og tilgængelighed. Var det muligt at afkorte samtalerne for at gøre rådgivningen tilgængelig for flere uden at gå på kompromis med rådgivningens kvalitet? Samtidig tvang det rådgivningerne til at tænke over, hvad deres kerneydelse var. Er vi til for at yde konkret rådgivning, eller er støtte og samvær også en del af vores tilbud? Og hvad betyder det for samtalerens indhold og længde, hvis det første er tilfældet? Erfaringerne fra nedlukningen gav ikke svar på dilemmaerne, men gav anledning til vigtige refleksioner hos flere af rådgivningstilbuddene.

Strategien med strammere styring af samtalerne blev særligt anvendt af rådgivninger, der oplevede at få mange henvendelser fra borgere uden for deres målgruppe. Flere rådgivninger oplevede, at denne type af henvendelser steg, fordi mange af de fysiske tilbud, borgerne normalt fik rådgivning af, lukkede ned. Stigningen i antallet af henvendelser fra borgere uden for rådgivningernes målgrupper gav anledning til et andet dilemma. Det bestod i, hvorvidt rådgivningerne skulle tage imod henvendelserne og forsøge at yde rådgivning på et område, de ikke var specialiserede inden for, eller om de skulle lukke samtalerne ned, vel vidende at borgerne formentlig ikke havde andre steder at gå hen. Heller ikke dette dilemma opstod der entydige løsninger på. Der var bred enighed om, at alle henvendelser skulle anerkendes og tages godt imod. Nogle rådgivninger oplevede imidlertid, at henvendelser fra borgere uden for deres målgruppe stod i vejen for borgere i målgruppen. Som løsning på udfordringen udviklede enkelte rådgivninger strategier for, hvordan sådanne henvendelser kunne lukkes ned med respekt for borgeren. Når det var muligt, bestod en del af strategien i at henvise borgeren til andre relevante tilbud.

Opmærksomhedspunkter ift. adgangen til rådgivning

Med afsæt i den del af interviewene, der handlede om adgangen til rådgivning, kan følgende opmærksomhedspunkter fremhæves:

Fokus på hvem man rammer med forskellige synlighedsplatforme

Sociale medier blev brugt flittigt til at skabe synlighed omkring rådgivningstilbuddene. Flere rådgivninger erfarede imidlertid, at de sociale medieplatforme fungerede bedre til nogle målgrupper end andre. Det lykkedes at nå de mest ressourcestærke i målgrupperne, mens de mest sårbare var sværere at tiltrække via sociale medier. Det tyder altså på, at der kan være behov for at tage andre synlighedskanaler i brug til denne del af målgrupperne.

Fokus på om en øget tilgængelighed får konsekvenser for kvaliteten

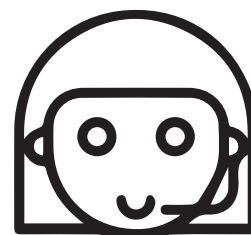
Rådgivningerne gennemførte en række organisatoriske tilpasninger for at imødekomme det øgede behov for rådgivning. Åbningstider blev udvidet, flere frivillige blev ansat, og samtaler blev i nogle tilfælde forsøgt afkortet. I den forbindelse blev det relevant for rådgivningerne at overveje, om tilpasningerne kunne gennemføres uden, at det gik ud over kvaliteten af rådgivningen. Selvom man ønskede at hjælpe så mange som muligt, lod der til at være generel enighed om, at det var vigtigt, at kvaliteten af rådgivningen blev opretholdt.

Fokus på om man opfylder behovet for ens primære målgruppe

Nedlukningen gjorde, at den del af gruppen af psykisk sårbare, der var tilknyttet de fysiske behandlingstilbud, mistede deres behandlingsmulighed. Mange af dem søgte derfor som alternativ rådgivningerne for at få hjælp. Det mærkede man i flere af rådgivningerne ved, at der kom flere henvendelser fra borgere uden for deres primære målgruppe. Rådgivningerne måtte tage stilling til, hvorvidt de kunne tage imod disse henvendelser uden at være i risiko for at negligere deres egen målgruppe, og om de mente, de kunne yde rådgivning til målgrupper, de ikke havde specialiseret viden om. Dilemmaet bestod i, at rådgivningstilbuddene ikke havde andre steder at sende de borgere hen, hvis behandlingstilbud var nedlukket.



RÅDGIVER- TRIVSEL



Afsnittets hovedpointer:

1) *“Det kan være hårdt at have en voldsudøver inde i ens stue”*

Som overskriften antyder, var det ikke uden udfordringer at yde rådgivning til psykisk sårbare hjemmefra. I dette afsnit giver vi indblik i de udfordringer, rådgivningerne fortalte, at hjemmearbejdet førte med sig.

2) **Vigtigt med rum for aflæsning**

Som respons på udfordringerne blev der sat flere gode initiativer i gang, der havde til formål at fremme rådgivernes trivsel. Læs bl.a. om virtuelle opholdsrum og lejrball for rådgiverne i dette afsnit.

3) **Behov for sårbare, men ressourcestærke rådgivere**

Rådgivningsenhederne oplevede, at peer rådgivere havde særligt stor værdi under nedlukningen. Der opstod imidlertid en udfordringen, idet de mest sårbare peers blev så påvirket af nedlukningen, at de havde svært ved at opretholde deres rådgivningsfunktion.

4) **Øget motivation, men flere sygdommeldinger**

Selvom motivationen blandt rådgiverne mange steder steg, oplevede man flere sygdommeldinger og større udfordringer med at fylde vagtplanen ud.

Som resultat af nedlukningen var flere rådgivninger tvunget til at lukke deres kontorer ned og flytte rådgivningen ud i rådgivernes hjem. Overgangen til hjemmearbejde førte en række udfordringer med sig. Det blev sværere at adskille oplevelser med rådgivningsarbejdet fra ens øvrige liv, og muligheden for at sparre og dele erfaringer med kollegaer og ledelse blev væsentligt forringet. Samtidig oplevede nogle rådgivningsenheder flere sygdommeldinger og øget ustabilitet blandt rådgiverne. Alt i alt bød nedlukningen på nye udfordringer for medarbejderne og dermed også nye krav til ledelserne.

I dette afsnit præsenterer vi en række af de udfordringer, rådgivningerne oplevede, og nogle af de tiltag, der blev sat i værk for at imødekomme udfordringerne og øge rådgivertrivselen.

“Det kan være hårdt at have en voldsudøver inde i ens stue”

Muligheden for at yde rådgivning hjemmefra gjorde, at rådgivningsarbejdet de fleste steder kunne opretholdes på trods af restriktioner. Hjemmerådgivningen medførte imidlertid samtidig en række udfordringer for frivillige og medarbejdere i rådgivningerne.

En udfordring, der blev nævnt på tværs af flere rådgivninger, bestod i opløsningen af grænsen mellem det private og professionelle. Normalt opretholdes denne skillelinje af scenskiftet, når man forlader sin arbejdsplads og tager hjem. I skiftet hjælper man til fysisk og emotionelt at adskille de ting, der fylder i arbejdet, fra ens øvrige liv. Når arbejdsplads og hjem smelter sammen, forsvinder scenskiftet, og det, der fylder i løbet af arbejdsdagen, kommer nemt til at fylde i fritiden. I et arbejde, der handler om at lægge øre og give vejledning til mennesker med svære psykiske belastninger, kan det være særligt hårdt. To rådgivere forklarer, at de fik en oplevelse af, at de mennesker, de snakkede med, kom ind i deres hjem, når de ydede rådgivning hjemmefra. Én af dem fortæller for eksempel:

‘Det kan føles som om, at de næsten er inde i mit soveværelse, når jeg taler med nogen med selvmordstanker’.

Og en anden forklarer, at:

'det kan være hårdt at have en voldsudøver inde i sin stue'.

For de to rådgivere lader opløsningen af skillelinjen mellem det private og professionelle altså til at udgøre en særligt stor udfordring.

Ud over at medarbejderne mistede muligheden for at lade deres oplevelser i rådgivningsarbejdet ligge på arbejdspladsen, forsvandt også den række af uformelle 'rum for aflæsning', der under normale omstændigheder opstår, når man mødes med sine kollegaer på arbejdspladsen. Man mødes over kaffen eller i frokostpauserne, deler sine erfaringer og fortæller om svære situationer, man har oplevet. I det rådgiverne er underlagt tavshedspligt, kan de ikke bruge hverken ægtefælle eller andre, de måtte dele hjemmearbejdsplads med, til at læsse af på. I en situation med nedlukning står man altså i højere grad end tidligere alene med at håndtere de følelser og tanker, en hård samtale kan sætte i gang.

Virtuelle opholdsrum og lejrbaal som respons

De ændrede omstændigheder for rådgiverne var et centralt opmærksomhedspunkt for rådgivningsenhedernes ledelse. Nogle steder anerkendte man udfordringerne, men vurderede at rådgivningen uden problemer kunne konverteres til hjemmerådgivning. Andre steder opstod initiativer, der havde til formål at imødekomme de udfordringer, ændringerne gav anledning til.

Et sted besluttede man at fritage nye og uerfarne rådgivere fra deres funktion således, at det kun var de mest erfarne rådgivere, der arbejdede hjemmefra. Ligeledes valgte man et andet sted at fritage de frivillige og kun benytte sig af lønnede rådgivere. Andre steder igen indførte man ekstra supervision og gjorde mere ud af debriefing og telefonisk sparring. Enkelte rådgivningsenheder etablerede virtuelle rum, hvor rådgivere kunne mødes i løbet af deres vagter og dele oplevelser og erfaringer.

Et sted samlede man for eksempel grupper af rådgivere – typisk omkring otte ad gangen – i et virtuelt opholdsrum sammen med en koordinerende rådgiver. Her opholdt rådgiverne sig mellem hver samtale. I opholdsrummet kunne de dele oplevelser, erfaringer og frustrationer og få hjælp til eventuelle udfordringer – stort set på samme måde, som hvis de havde været i et fysisk arbejdsfællesskab. Lederen af rådgivningen fortæller, at opholdsrummet fungerede som en ventil for rådgiverne, og at det fællesskab, der opstod i rummet, var med til at øge rådgivernes arbejdsglæde og motivation.

I en anden rådgivning indførte de det, som de kaldte 'lejrbaal'. Lejrbaalet bestod af en videosamtale mellem to kollegaer eller mellem en kollega og en leder omkring dagens oplevelser, udfordringer og brugbare erfaringer. Lejrbaalet udgjorde ligesom opholdsrummet et rum for sparring og aflæsning.

Behov for sårbare, men ressourcestærke rådgivere

I starten af nedlukningen oplevede flere rådgivninger, at stigningen i antallet af henvendelser skyldtes bekymringer omkring selve pandemien. Hvad var Covid-19 for en sygdom, og hvordan kunne den håndteres? Senere i nedlukningsperioden skiftede henvendelserne karakter og kom i højere grad til at handle om de psykiske konsekvenser af nedlukningen. Øget ensomhed, angst, følelser af håbløshed mv.

Begge typer af henvendelser kom sjældent fra brugere, der følte sig syge og derfor havde brug for behandling. De kom derimod fra mennesker, der havde behov for at blive genkendt af et menneske med lignende oplevelser og erfaringer. En leder i en af rådgivningsenhederne fortæller:

“Mange af brugerne følte sig ikke syge og havde derfor ikke brug for psykologhjælp, men for nogen der forstod dem.”

Stigningen i henvendelser fra borgere, der havde brug for nogen, der forstod dem, medførte et øget behov for peers under nedlukningen. I nogle tilfælde var brugen af peers imidlertid forbundet med udfordringer. Flere af de mest sårbare peer-rådgivere blev nemlig selv så påvirket af pandemien og dens konsekvenser, at det ikke var muligt for dem at opretholde deres funktion som rådgivere. For eksempel eskalerede nogle rådgiveres angst-symptomer så meget, at de var nødt til at sætte deres rådgivningsfunktion på hold for at koncentrere deres energi om deres egne udfordringer.

Der opstod dermed et dilemma for flere af rådgivningsenhederne. På den ene side var der et ønske om at efterkomme det øgede behov for rådgivere, som havde levede erfaringer med sårbarhed. På den anden side betød netop sårbarheden, at det for nogle af peer-rådgiverne ikke var muligt at fastholde et stabilt engagement i rådgivningerne. Det, der var brug for, var peer-rådgivere, der var så meget i kontakt med deres sårbarhed, at den kunne mærkes af brugerne, men samtidig havde den på så stor afstand, at den ikke udgjorde en barriere for at varetage rådgivningsfunktionen. Det forklarer en leder i en af rådgivningerne:

“De peerfrivillige skal være nogen, der er langt i deres eget forløb, men samtidig nogen, hvor man kan mærke sårbarheden”

En løsning på dilemmaet var altså at fastholde og rekruttere peers, der opretholdt den balance, lederen beskriver. Samtidig indikerer dilemmaet, at peer-frivillige udgør et særligt opmærksomhedspunkt ift. ønsket om at opretholde rådgivernes trivsel og arbejdsglæde.

Stor motivation, men flere sygemeldinger

I de rådgivningsenheder, hvor en stor del af rådgiverne havde deres erfaringer med psykisk sårbarhed tæt på, oplevede man flere sygemeldinger end normalt. Enkelte steder fortalte, at de i perioder mistede så mange frivillige, at de var nødt til at lukke ned for rådgivningen. Et større antal sygemeldinger var imidlertid ikke bare et vilkår i de rådgivninger, der benyttede sig af peers. Også andre steder, hvor rådgiverne udelukkende var professionelle, oplevede man, at pandemien forårsagede flere sygemeldinger. Andre steder igen blev antallet af rådgivere reduceret, fordi rådgiverne ikke havde lyst til at varetage deres rådgivningsfunktion hjemmefra. Der opstod altså en generel udfordring med at få udfyldt vagtplanerne.

Lederne af rådgivningerne var generelt opmærksomme på den øgede risiko for frafald hos rådgiverne. Flere steder arbejdede man aktivt for at mindske denne risiko. Enkelte ledere fortalte for eksempel, at de gjorde meget ud af at italesætte betydningen af rådgivernes arbejde for at understøtte rådgivernes motivation. Rådgiverne skulle vide, at de gjorde en forskel. Mange steder oplevede de da også øget motivation, netop fordi rådgiverne oplevede at gøre en særligt stor forskel under nedlukningen.

Et andet sted valgte man at foretage en medarbejderundersøgelse for at kortlægge, om rådgiverne havde behov, der ikke var opfyldt. Andre rådgivningsenheder valgte at se øget ustabilitet blandt medarbejderne som et vilkår under nedlukningen. Her kompenserede man for sygemeldinger og andre afbud ved at øge antallet af rådgivere og trække mere på vikarer.

Opmærksomhedspunkter i forhold til rådgivernes trivsel

Fra ovenstående afsnit kan der udtrages følgende læring omkring opretholdelsen af rådgivernes trivsel under de ændrede vilkår. Læringen er herunder opsummeret i tre opmærksomhedspunkter:

Fokus på at skabe nye rum for sparring og erfaringsudveksling

Det at arbejde hjemmefra medførte markante ændringer i rådgivernes arbejdsbetingelser. De mennesker, man lagde øre til, kom ind i privatsfæren, og de følelser og tanker, der opstod i samtalerne, blev sværere at lægge fra sig, når arbejdsdagen var forbi. Samtidig forsvandt de uformelle samtalerum, hvor oplevelser og følelser vendes med kollegaer og medarbejdere. De ændrede betingelser kaldte på en øget opmærksomhed på rådgivernes arbejdsbetingelser og trivsel. På hvordan, der kunne etableres alternative rum, som gav medarbejderne mulighed for at dele oplevelser og erfaringer med hinanden.

Fokus på rådgiveres sårbarhed og ressourcer

I flere rådgivninger oplevede man en særlig styrke i peer-rådgivernes evne til at yde rådgivning med afsæt i egne erfaringer med sårbarhed. Samtidig oplevede man, at de psykiske konsekvenser af nedlukningen ramte nogle af de mest sårbare peer-rådgivere så hårdt, at de ikke længere var i stand til at opretholde deres rådgivningsarbejde. Der var altså behov for rådgivere, der på den ene side havde erfaringer med sårbarhed, og på den anden side var ressourcestærke nok til at stå imod de psykiske udfordringer, nedlukningen førte med sig.

Fokus på medarbejdermotivation og mødestabilitet

Under nedlukningen var der i flere rådgivninger god motivation og gejst blandt rådgiverne. Man oplevede, at behovet for rådgivning blev større, og dermed også at man gjorde en stor forskel. Samtidig oplevede man, at mange medarbejdere fik sværere ved at varetage deres rådgivningsfunktion. Der opstod derfor et særligt behov for at sikre sig, at medarbejdernes behov var opfyldt, at de var motiverede, og at der var en reserve af rådgivere, der kunne træde til, når der opstod afbud.



POTENTIALER FOR FREMtidENS RÅDGIVNING

Refleksionen over erfaringerne fra den første nedlukning gav anledning til et kig ind i fremtidens rådgivning. Flere af de interviewede formulerede erfaringer, de kunne tænke sig at gøre aktivt brug af, og drømme, de håber kan blive til realitet. I dette afsluttende afsnit præsenterer vi rådgivningernes perspektiver på, hvilken læring de tager med fra den første nedlukning, og hvilke drømme og forhåbninger de har for fremtidens rådgivning.

Det virtuelle er kommet for at blive

De fleste rådgivninger fortæller, at de har et ønske om at hive erfaringerne med det virtuelle rådgivningsformat med sig ind i fremtidens rådgivning. Selvom det virtuelle har nogle åbenlyse ulemper, står det klart for de fleste rådgivninger, at det i nogle situationer kan fungere som et godt alternativ til det fysiske fremmøde. Nogle fortæller, at de regner med at gøre webinarer og video-formidling til en fast del af rådgivningen, mens andre ønsker at blive gode til at facilitere virtuelle grupperum og familiesamtaler. I de sammenhænge, hvor den rådgivningssøgendes omstændigheder kræver, at rådgivningen ikke foregår åbenlyst - hvis man for eksempel lever med en voldsudøver - har man gjort sig gode erfaringer med chat- og/eller mailrådgivning. Andre steder ønsker de at udvikle på fysiske alternativer, der kan lade sig gøre i en virkelighed underlagt forsamlingsrestriktioner. For eksempel er flere rådgivninger blevet inspireret til at lave walk and talks.

Bedre henvisnings- og samarbejds muligheder

En generel oplevelse i rådgivningerne var, at kendskabet til øvrige rådgivningsmuligheder var begrænset. Det udgjorde en udfordring for de rådgivninger, som oplevede flere henvendelser fra borgere uden for deres målgruppe under nedlukningen. De vidste ikke altid, hvortil borgerne kunne henvises. De udtrykte et ønske om at få et bedre overblik over hvilke rådgivninger, der findes. Både geografisk – for eksempel en liste over rådgivningstilbud i de forskellige kommuner og regioner - og til forskellige typer af borgere – for eksempel voldsudsatte, angstramte, ensomme, selvskadende mv. Andre udtrykte ligeledes et ønske om at etablere samarbejdsrelationer til andre rådgivningsenheder og til andre aktører på området for psykisk sårbare borgere.

Opfyldelse af flere rådgivningssøgendes behov

En bred erkendelse under nedlukningen var, at der er et stort udækket behov for rådgivning blandt psykisk sårbare. Mange psykisk sårbare henvender sig forgæves, fordi rådgivningernes kapacitet er opbrugt. Blandt rådgivningerne var der derfor et samlet ønske om at kunne nå ud til flere.

I den forbindelse blev der stillet spørgsmål ved, om ressourcerne på rådgivningsfeltet kan bruges bedre, end de bliver nu. Kunne man for eksempel reducere rådgivningsfeltets samlede driftsomkostninger ved at sammentænke nogle af de rådgivninger, der henvender sig til de samme målgrupper, og på den måde koncentrere ressourcerne om at udvide og kvalificere selve rådgivningen?

Større politisk anerkendelse af rådgivningsarbejdet

I snakken om fremtidens rådgivningsarbejde udtrykte enkelte rådgivningsenheder et ønske om at opnå større politisk anerkendelse for det arbejde, de gør. Rådgivningerne har en vigtig funktion, og de oplever at gøre en stor forskel for de mennesker, de er i kontakt med. De oplever imidlertid, at området tildeles for få ressourcer til at imødekomme det behov, de ser, der er. De drømmer om, at dette vil ændre sig i fremtiden, således at rådgivningerne kan komme til at gøre en forskel for endnu flere mennesker i sårbare positioner.

OPSAMLING

- Perspektiver på det tilgængelige og attraktive rådgivningstilbud

COVID-19 og den deraf følgende samfundsnedlukning vendte op og ned på rådgivningsenhedernes hverdag. De fysiske rådgivningsformater blev udfordret af afstandskrav og forsamlingsforbud, og rådgivningernes kapacitet kom under pres som resultat af en forøgelse i antallet af rådgivningssøgende.

Afdækningen af rådgivningernes erfaringer fra nedlukningen viste, at rådgivningerne udviste stor fleksibilitet og omstillingsparathed i mødet med de udfordringer, nedlukningen førte med sig. Gennem nytænkning af rådgivningens format og tilpasning af det organisatoriske set up formåede langt de fleste rådgivningsenheder at opretholde deres funktion. Man integrerede virtuelle formater og coronavenlige, fysiske formater, man anvendte nye og innovative tilgange til synlighed, adgang og tilgængelighed og tænkte i alternative veje til at fremme rådgivernes trivsel.

Tilpasningen til de nye omstændigheder var imidlertid ikke uden udfordringer og dilemmaer. Man oplevede, at det virtuelle format fungerede for mange, men at særligt den ældre og den mest sårbare del af målgruppen havde svært ved at navigere i det. Man oplevede, at nogle formater muliggjorde øget intimitet og sårbarhed, mens det modsatte var tilfældet med andre. Man blev i stand til at tage imod flere henvendelser ved at styre samtalerne strammere, men oplevede samtidig at være i risiko for at gå på kompromis med rådgivningens kvalitet. Man fastholdt rådgivningen ved at flytte rådgivningen ud i rådgivernes hjem, men oplevede, at rådgivernes trivsel var på spil, når de mistede den daglige, uformelle sparring med kollegaerne og den fysiske skillelinje mellem hjem og arbejde.

På trods af udfordringer og dilemmaer blev de virtuelle rådgivningsformater hilst velkommen, og størstedelen af de ledere, der blev interviewet i undersøgelsen, anså dem for at være kommet for at blive. Erfaringsafdækningen peger altså på, at de virtuelle rådgivningsformater med stor sandsynlighed vil blive en fast bestanddel af fremtidens rådgivningstilbud.

Måske kan de virtuelle formater endda vise sig at blive en del af løsningen på én af de store udfordringer, der ser ud til at være på rådgivningsfeltet. Nemlig at behovet for rådgivning blandt psykisk sårbare overskrider rådgivningsfeltets kapacitet. Der lader med andre ord til at være et udækket behov for rådgivning. Ved at opløse geografiske barrierer giver de virtuelle formater mulighed for at nå ud til brugere og rekruttere rådgivere i flere dele af landet. Samtidig får psykisk sårbare, som har svært ved at komme ud af døren og skulle sidde foran et andet menneske og modtage rådgivning, en mere tryk ramme for rådgivning.

Der ser altså ud til at være potentialer i brugen af nogle af de formater, som COVID-19 nødvendiggjorde brug af. Samtidig er der ingen tvivl om, at integrationen af de virtuelle rådgivningsformater ikke kan løse udfordringerne alene. Der er stadig brug for udveksling af gode erfaringer med, hvordan man kan tage nye formater i brug på en måde, der gavner både brugere og rådgivere. Samtidig pegede ledere af flere rådgivningsenheder på, at der er behov for bedre koordination og samarbejde på tværs af rådgivningsenhederne, større politisk anerkendelse af rådgivningernes indsats og flere ressourcer til rådgivningsarbejdet. Hvis det opfyldes, er der potentiale for, at rådgivningsenhederne kan komme til at gøre en endnu større forskel for flere psykisk sårbare mennesker i fremtiden.