



Skærmkaffe

Erfarings- og
læringsopsamling

 Socialt
Udviklingscenter

Skærmkaffe
Erfarings- og læringsopsamling

Udarbejdet af SUS – Socialt Udviklingscenter, 2024

Tekst:

Simon Hjortnæs Haugegaard

Sussi Mack

SUS – Socialt Udviklingscenter

Nørre Farimagsgade 13

1364 København K

www.sus.dk



VELUX FONDEN

Indhold

Indledning	4
Skærmkaffe: Hvad gik det ud på?	6
Resumé af erfaringer og læringspointer	8
De ældres respons på Skærmkaffe	9
1. Skepsis overfor det virtuelle møde	9
2. Tekniske vanskeligheder og reservation	11
Opsamling	14
Seks pointer fra forskningen om ældres brug af virtuelle løsninger	15
Hvad har vi lært af Skærmkaffe?	16
1. Hvad skal der til, hvis et projekt som Skærmkaffe skal lykkes?	16
2. Hvad kan det virtuelle som ramme for samvær – og hvad kan det ikke?	17
Opsamling	19
Ni anbefalinger til arbejdet med virtuelle fællesskaber for ældre i sårbare positioner	20
Perspektiver på fremtidens digitale sociale arbejde	21
Metode og datagrundlag	23
Litteraturliste	24

Indledning

Den danske velfærdsstat er under pres. En øget andel af børn og ældre samt rekrutteringsvanskeligheder i den offentlige sektor udgør ifølge statsministeren eksistencielle trusler mod den danske velfærdsmodel (Altinget 2023). De to såkaldte megatendenser betyder, at den offentlige sektor er tvunget til at finde nye måder at levere service på. Hvis vi vil opretholde det høje serviceniveau, som den danske velfærdsstat er karakteriseret ved, må vi gøre noget andet, end vi plejer.

Det står efterhånden udenfor enhver tvivl, at det digitale vil blive en del af svaret på de udfordringer, velfærdsstaten kigger ind i. Danmark er et af de mest digitaliserede samfund i verden, og der findes allerede mange eksempler på velintegrerede digitale løsninger – også indenfor velfærdssamfundet. Der bruges skærmBesøg i hjemme- og sygeplejen, webcam i bostøtten, virtual reality på bosteder osv. De digitale løsninger anvendes i mange sammenhænge og ofte med stor succes. Både fagpersonale og borgere oplever dem som hjælpsomme.

Fælles for de fleste eksempler er imidlertid, at teknologien anvendes som redskab til levering af konkrete services med et tydeligt defineret forhold mellem serviceyder og -modtager. Det handler ikke om relation og ligeværdigt samvær, men om levering af service. Eksemplerne på brug af det virtuelle som relationelt redskab i det sociale arbejde er færre. Særligt på ældreområdet.

I en fremtid, hvor velfærdsstaten kommer under øget pres, og ressourcerne bliver knappe, vil relationsarbejdet givetvis også få vanskeligere vilkår. Det er bekymrende, idet vi ved, at relationer er en uomgængelig nøgle til det gode liv (Cottam 2018). Relationer giver mennesker handlekraft og gøder jorden for, at vi kan vokse. Når vi kigger mod teknologien efter løsninger på de velfærdsstatslige udfordringer, vi står overfor, er der derfor god grund til at være undersøgende på løsninger, der ikke bare egner sig til at levere services, men også understøtter relationer og fællesskab.

Netop dette var Skærmkaffe et eksempel på. I corona-pandemiens efterår, hvor imødekommenheden overfor de virtuelle mødeformer voksede, ville vi udvikle et koncept for etablering af virtuelle fællesskaber blandt ældre, der oplever ensomhed eller isolation i hjemmet. Målet var at udforske rækkevidden af de virtuelle mødeformers anvendelighed. Ville de kunne fungere som ramme for meningsfulde fællesskaber og relationer mellem ældre, der af forskellige årsager oplever sig isolerede? Ville de kunne blive et virksomt redskab i kampen mod ensomhed? Og hvilken betydning ville de kunne få i en tid, hvor vi oplever et presserende behov for at tænke relationer først i udviklingen af velfærdsløsninger?

Vi var bevidste om, at det ikke ville blive nemt. Alligevel blev vi overraskede over, hvor svært det var. Projektet lykkedes ikke med at udbrede konceptet i det omfang, det var tanken. Ikke desto mindre blev det en kilde til værdifuld læring om, hvad der skal til, hvis det skal blive attraktivt for ældre at tage del i virtuelle fællesskaber.

I nærværende rapport har vi formidlet de vigtigste erfaringer og læringspointer. Vi håber, rapporten kan blive til inspiration for enhver, der kunne forestille sig at tage del i det videre arbejde med at bruge det digitale som redskab i det sociale arbejde på ældreområdet, men også mere generelt.

Vi takker Velux Fonden for økonomisk støtte til at afprøve nye veje og sparring undervejs.

Rigtig god læselyst!

**Menighedsplejen i Danmark
og SUS – Socialt Udviklingscenter**

Relationel velfærd



Relationel velfærd udgør Skærmkaffes teoretiske afsæt. Tilgangen har inspireret projektets nysgerrighed på det virtuelle potentiale som ramme for relationer og fællesskaber.

Principperne bag relationel velfærd er formuleret af engelske Hillary Cottam. Cottam kritiserer det 20. århundredes velfærdsmodel for at have glemt betydningen af menneskelige relationer.

Hun peger på, at socialt arbejde i for høj grad er blevet et upersonligt bureaukratisk system, der administrerer regler, rettigheder og ressourcer, og som ikke formår at hjælpe borgerne med at opbygge kræfter til at skabe sig det liv, de ønsker.

Cottam kalder sit alternativ for relationel velfærd. I relationel velfærd står betydningen af meningsfulde relationer centralt. Velfærd bør ikke kun imødekomme fysiske behov, men også tage sig af menneskers følelsesmæssige behov for samhørighed og social interaktion.

Relationer udgør 1 ud af 4 kapabiliteter, som relationel velfærd sigter mod at fremme: at have en plads i lokalsamfundet, at kunne lære, at kunne arbejde og at have relationer til andre mennesker. Relationer anses som essentielt for menneskers trivsel, udvikling og handlemuligheder. Cottam opfordrer til, at vi afsøger muligheder for at skabe rum, hvor mennesker kan støtte hinanden og vokse sammen. Det er ikke kun afgørende for individuel trivsel, men kan også bidrage til en mere retfærdig og inkluderende samfundsudvikling.



Læsevejledning

I kapitel 1 beskrives indholdet af **Skærmkaffe som koncept**, herunder projektets målgruppe, baggrund og hypoteser.

Kapitel 2 handler om **de ældres respons på Skærmkaffe**. Hvad var deres umiddelbare indstilling, når de hørte om det? Og hvad var oplevelsen blandt dem, der prøvede det af?

I kapitel 3 præsenterer vi **de vigtigste læringspointer** fra arbejdet med Skærmkaffe. Hvad har vi lært om, hvad der skal til for, at det kan lykkes at skabe virtuelle fællesskaber for ældre i sårbare positioner? Og hvilke indikationer giver projektet på, hvad det virtuelle kan og ikke kan som ramme for fællesskab?

Kapitel 3 efterfølges af **9 anbefalinger** til andre, som ønsker at komme i gang med at skabe virtuelle fællesskaber for ældre i socialt og digitalt sårbare positioner.

Med afsæt i læringen fra Skærmkaffe diskuterer vi herefter perspektiverne for **fremtidens virtuelle sociale arbejde**. Hvor er det på vej hen? Og hvad er vigtigt at være opmærksom på på vejen?

Til sidst i rapporten følger en kort beskrivelse af **metoden** bag den dataindsamling, der ligger til grund for rapporten.

Skærmkaffe: Hvad gik det ud på?

Konceptet for Skærmkaffe var, at 4-5 ældre blev sat sammen i en virtuel gruppe, som mødtes over Zoom én gang ugentligt i en given periode (for eksempel 4 gange over en måned med mulighed for at forlænge aftalen). Gruppen blev faciliteret af en vært, som var en af de aktive ældre frivillige fra Menighedsplejen i Danmarks (MDK) besøgstjeneste. De ældre blev forsøgt rekrutteret gennem MDK's netværk af sogne og lokale menighedsplejer.

Ældre i digitalt og socialt udsatte positioner

Projektets målgruppe var bredt defineret som ældre over 65 år, der oplevede ensomhed eller isolation i hjemmet. Samtidig var der et særligt mål om at udvikle en model for Skærmkaffe, der kunne appellere til ældre i digitalt udsatte positioner. Ældre, der for eksempel på grund af manglende kompetencer eller økonomi, ikke havde erfaring med at begå sig digitalt. Vi så for os, at der for denne gruppe af ældre ville være en dobbeltgevinst ved Skærmkaffe. For det første ville de blive en del af et opbyggende og meningsfuldt fællesskab i Skærmkaffegruppen. For det andet ville Skærmkaffe blive en øvebane for digitale færdigheder, som ville kunne styrke deres digitale selvtilid og gøre dem bedre i stand til at begå sig i en digital verden. De ældre, projektet ønskede at gøre en forskel for, var altså ældre, der både oplevede relationelle afsavn og vanskeligheder ved at begå sig digitalt¹.

¹ Det viste sig at være svært at få denne målgruppe til at deltage i Skærmkaffe. For at få flere erfaringer med konceptet blev det også afprøvet med andre målgrupper, heriblandt en sorggruppe og en gruppe ældre lejrfrivillige i MDK.



Ekspérimentelt design

Projektet blev designet som et eksperiment. Det indebar, at formen på konceptet ikke på forhånd var fastlagt. Der skulle afprøves variationer i graden af IT-understøttelse, forskellige typer af rammesætning, grupper med og uden faste temaer, med og uden fast dagsorden og struktur osv. På baggrund af før- og eftermålinger og interviews med deltagere og frivillige ville vi løbende justere konceptet og foretage nye prøvehandlinger. Formålet var at finde frem til de indholdsmæssige og organisatoriske principper, der så ud til at være mest virksomme. Grundet vanskeligheder med at finde et tilstrækkeligt antal ældre, der ville prøve Skærmkaffe af, blev det imidlertid ikke muligt at teste de forskellige variationer på den måde, det var tiltænkt.

To hypoteser som afsæt

Første skridt i afprøvningen af Skærmkaffe handlede om at inspirere ældre til at tage del i Skærmkaffegrupper. Dette skridt var forudsætningen for at undersøge, hvilke principper der så ud til at være virksomme, og hvorvidt og hvordan et koncept som Skærmkaffe ville kunne bidrage til at reducere ensomhed blandt ældre.

Vi var bevidste om, at det første skridt nok ville blive det sværeste. Vi forventede, at de ældre ville være meget skeptiske overfor idéen om at mødes virtuelt og tilbageholdende med at træde ind i det, der for mange kunne virke som en teknologisk jungle.

Vi troede alligevel på, at det kunne lade sig gøre. Vi var i efterdønningerne af corona-pandemien, hvor mange havde erfaret, at det virtuelle kunne fungere som ramme for at mødes med andre. Vi antog, at det udgjorde et momentum for et projekt som Skærmkaffe. Samtidig havde vi en antagelse om, at vi med den rette IT-støtte og vejledning kunne afvæbne de ældres reservation overfor det tekniske aspekt af Skærmkaffe og derigennem gøre det attraktivt og nemt at være med.

På baggrund af vores antagelser formulerede vi to hypoteser:

- 1. Ovenpå en coronatid, hvor det virtuelle viste sig anvendeligt som ramme for møder og samvær, vil dem, der tidligere ville have været skeptiske overfor det at mødes virtuelt, kunne se værdien i at tage del i Skærmkaffe.**
- 2. Hvis de ældre tilbydes IT-support og støtte, vil deres reservation overfor det tekniske aspekt begrænses og dermed ikke udgøre en barriere for at tage del i en Skærmkaffegruppe.**

Det var de to hypoteser, vi først og fremmest satte os for at udforske. De blev testet gennem løbende indsamling af feedback fra de ældre, der blev præsenteret for og afprøvede konceptet.

Vi havde også hypoteser om, hvilken virkning Skærmkaffe ville have for de ældre, der tog del i det. Vi ville for eksempel undersøge, om Skærmkaffe kunne styrke de ældres oplevelse af samhørighed med andre. Grundet vanskeligheder med at rekruttere ældre blev der imidlertid ikke etableret et tilstrækkeligt antal grupper til at undersøge dette. De indsigter fra dataindsamlingen, vi præsenterer i næste kapitel, knytter sig derfor primært til de to hypoteser.

Projektets samarbejdsmodel og organisatoriske kontekst



Projektet blev udviklet og gennemført i et samarbejde mellem Menighedsplejen i Danmark (MDK) og SUS – Socialt Udviklingscenter. MDK var projektetjere og -ledere. De var ansvarlige for at udbrede konceptet til de frivillige og ansatte, som skulle være tovholdere på projektet i de lokale menighedsplejer, og for at organisere aktiviteterne i projektet. SUS var sparringspartnere for projektledelsen og ansvarlige for at skabe og opsamle læring undervejs.

MDK er en paraplyorganisation for ca. 500 lokale menighedsplejer, der arbejder med at udbrede diakonien lokalt. Organisationen arbejder ved at inspirere, undervise, rådgive og igangsætte nye projekter. MDK gennemfører altid aktiviteter i samarbejde med lokale sogne, men har ikke beslutningskraft over medlemsorganisationer. Besøgstjenester er en lokalt organiseret aktivitet, som mange sogne tilbyder de ældre.

Resumé af erfaringer og læringspointer

Fakta om projektet

Antal grupper

Der blev etableret i alt 24 grupper i løbet af projektperioden. Størstedelen af grupperne var spæde forsøg, hvor konceptet Skærmkaffe blev afprøvet én eller få gange. 7 grupper afprøvede konceptet minimum 4 gange.

Antal ældre

I alt 120 i aldersgruppen 60-85 år deltog i en gruppe. Af de 120 ældre vurderer projektledelsen, at ca. 55 var i målgruppen af ældre i socialt og digitalt sårbare positioner. Resten var socialt aktive ældre, som primært tog del i projektet ud fra et ønske om at hjælpe til med at udvikle modellen.

Målsætningen var 48 grupper med i alt 240 deltagere.

Erfaringer med Skærmkaffe

De ældre var mere skeptiske overfor det virtuelle møde, end vi havde regnet med:

- De oplevede usikkerhed og utryghed ved at skulle træde ind i en virtuel verden. De kunne se et potentiale i det virtuelle møde, men kun når det fysiske alternativ ikke var muligt.
- De frivillige i besøgstjenesten, som skulle indgå i Skærmkaffe som gruppeværter, havde svært ved at se, hvordan diakoni og virtuelt samvær kunne forenes.

De ældres reservation overfor det tekniske aspekt af Skærmkaffe var større end forventet:

- Mange af de ældre, der afprøvede Skærmkaffe, oplevede store tekniske vanskeligheder. De oplevede ikke, at projektets IT-støtte og -vejledning var tilstrækkelig.
- Budskabet var, at IT-støtten skulle være håndholdt, en til en og gerne peer-to-peer.

Læringspointer

Hvad skal der til for at lykkes med at udbrede et koncept som Skærmkaffe?

- Relationer: Størstedelen af Skærmkaffegrupperne blev etableret på baggrund af projektlederens netværk af ældre. Projektet viste, at en tæt og tillidsfuld relation er det bedste afsæt for at skabe mod på at prøve et koncept som Skærmkaffe af.
- Involvering af dem, det handler om: Når dem, der skal udbrede og afprøve konceptet, er med i projektets udviklings- og ejerskreds, øges sandsynligheden for, at det bliver levedygtigt.
- Nye typer af alliancer og samarbejder: Det var svært at nå ud til ældre i ensomhed og isolation. Det kan være en fordel at samarbejde med lokale aktører med kendskab til de mennesker, man vil nå ud til.

Hvad kan det virtuelle? Og hvad kan det ikke?

- Det virtuelle fællesskab kan opfylde et socialt behov, fungere som katalysator for nye relationer og ramme om strukturerede samtaler om emner, der betyder noget.
- Det virtuelle fællesskab ser ikke ud til at fungere som ramme for samtaler om sårbare emner og heller ikke som ramme om uformelt og ustruktureret samvær.

De ældres respons på Skærmkaffe

Dette kapitel samler op på de ældres respons på at være blevet præsenteret for eller have afprøvet Skærmkaffe.

Kapitlet viser, at projektets hypoteser om, hvorfor de ældre ville finde konceptet interessant, ikke holdt stik. Som forventet udgjorde deres skepsis og reservation overfor det virtuelle møde og teknikken markante barrierer. Mod forventning var de gode erfaringer med at mødes virtuelt fra tiden med corona og projektets IT-støtte ikke nok til alligevel at inspirere de ældre til at være med. Det fremgik tydeligt, når vi talte med de ældre selv og med de medarbejdere, der bidrog med at udbrede konceptet.

I det følgende udfoldes de væsentligste pointer fra interviewene med de ældre og medarbejderne. Kapitlets første afsnit knytter sig til hypotese 1 og handler om de ældres skepsis overfor det at mødes virtuelt. Andet afsnit knytter sig til hypotese 2 og handler om de ældres tekniske vanskeligheder og oplevelse af projektets IT-støttemekanismer.

1. Skepsis overfor det virtuelle møde

Dette afsnit knytter sig til hypotese 1: *Ovenpå en coronatid, hvor det virtuelle viste sig anvendeligt som ramme for møder og samvær, vil dem, der tidligere ville have været skeptiske overfor det at mødes virtuelt, kunne se værdien i at tage del i Skærmkaffe.*

Kapitlets datakilder



Pointerne i dette kapitel er baseret på interviews med 9 ældre, der afprøvede Skærmkaffe enten som deltagere eller værter i en gruppe. 8 ud af de 9 var i 2 Skærmkaffegrupper, som fik en god oplevelse med konceptet på trods af skepsis og tekniske vanskeligheder i begyndelsen. Den sidste var vært for en gruppe af ældre, som oplevede så meget modstand og teknisk besvær, at gruppen gik i opløsning, kort efter den blev etableret.

Derudover er kapitlet baseret på interviews med 4 medarbejdere i MDK's samarbejdssogne, som blev præsenteret for Skærmkaffe, og som forsøgte at motivere ældre i sognet til at tage del i det. De 4 medarbejdere blev interviewet om, hvad de blev mødt af, når de introducerede konceptet for de ældre – de talte altså på vegne af de ældre, de var i kontakt med om Skærmkaffe.

Udover at gennemføre interviews har SUS løbende holdt sparringsmøder med projektledelsen i MDK. Møderne har været en vigtig kilde til viden om, hvordan de ældre har taget imod konceptet, som også udgør en del af datagrundlaget for dette kapitel.

Hypotesen antager, at erfaringerne med virtuelle møder under corona-pandemien ville mindske den skepsis, mange ældre sandsynligvis ville have overfor et koncept som Skærmkaffe. Vi havde en forventning om, at de ældre i kølvandet på corona-pandemien og den imødekommenhed overfor det virtuelle, der bredte sig, ville kunne se værdien af at bruge det virtuelle som ramme for samvær og derfor sige ja til at være med.

Når vi spurgte ind til de ældres perspektiver på Skærmkaffe, blev vi bekræftet i vores antagelse om, at der ville være en skepsis. Vi blev imidlertid overraskede over, hvor urokkelig deres skepsis var. Den bundede særligt i en frygt for det digitale, faste vaner og en opfattelse af, at samvær og diakoni er noget, der foregår fysisk. Dette udfoldes herunder.

Det kan være farligt, når elektronikken kommer indenfor døren

De fleste af de ældre, der deltog i eller blev præsenteret for Skærmkaffe, havde meget begrænset erfaring med det virtuelle. Nogle ejede hverken computer, tablet eller smartphone. Andre havde det nødvendige udstyr, men havde aldrig brugt det på den måde, som det var tiltænkt i Skærmkaffe.

Det var tydeligt, at særligt ældre med begrænset erfaring med at mødes med andre virtuelt havde en frygt for at få Skærmkaffe "indenfor døren". Nogle af de ældre fortalte, at de var bange for, hvordan det kunne påvirke deres computer. Hvad kunne der for eksempel

ske, hvis de trykkede på en forkert knap? Kunne Zoom føre virus med sig? Og hvad hvis de mistede adgang til nogle af de programmer, de holdt af at bruge? En fortalte, at hun brugte et program til at høre lydbøger, som hun var rigtig glad for. Hun var bange for, at hun ikke ville kunne komme tilbage til det program, hvis hun åbnede Zoom for at tage del i Skærmkaffe. En af medarbejderne fortalte også, at flere af dem, han præsenterede det for, oplevede, at det var utrygt at have kamera på, når de var derhjemme, for så kunne dem, de var i gruppe med, se deres hjem.

”

Der er nogle, der er ret usikre på det der elektroniske, og der er mange i vores alder, der – bare det at have en mobil – min kone kan for eksempel ikke lide at FaceTime, hun vil kun have en gammeldags telefon. Der er en, jeg besøger, der slet ikke kan skrive mails eller noget og får posten tilsendt. Der er nogle barrierer overfor den slags. Og det vil jeg jo tro, at det opløses efterhånden, som min generation uddør.

Deltager i Skærmkaffegruppe

Gennem vejledning og støtte blev de ældre forsikret om, at deres skepsis og frygt var ubegrundet. Det var stort set ikke muligt at gøre noget galt, og Zoom ville ikke føre virus med sig. Og hvis de satte filter på, ville man ikke kunne se deres omgivelser. De blev også tilbudt iPads, så de ikke behøvede bruge deres egen computer eller tablet. Det fik enkelte overbevist om at prøve det af, men det havde begrænset effekt på de mest udtalte skeptikere.

»Når man har gået til højre hele sit liv, kan det være svært at gå til venstre«

For en generation af ældre, der ikke har levet i en kultur, hvor digitale mødeformer og kommunikationsveje har været en integreret del af hverdagen, kan det at skulle omstille sig til virtuelt samvær føles som en stor omvæltning. Både i indstilling og praksis er man ikke gearret til det virtuelle møde. Samvær opfattes som noget, der foregår fysisk, breve er noget, der sendes via post, og telefonen kan ringe og måske sende SMS'er, men ikke mere end det. I det lys er det ikke så mærkeligt, at det kan give anledning til usikkerhed og opleves besværligt at skulle til at navigere i virtuelle samværsformer.

En af de ældre beskriver, at det for mange ældre kan føles som at skulle gå til venstre, når man har været vant til at gå til højre hele sit liv. Det kan føles utrygt og besværligt. Og hvis det samtidig ikke opleves spændende, så er det nemmere at gøre, som man altid har gjort. Vurderet ud fra tilbagemeldingerne fra de ældre og medarbejderne lader analogien til at være rammen. Meget af de ældres modstand mod Skærmkaffe handlede om, at det krævede brud med faste vaner og normer for fællesskab.

Det fysiske alternativ vinder hver gang

I de grupper, hvor Skærmkaffe blev en succes, var en fællesnævner, at det fysiske alternativ ikke var muligt. Deltagerne boede langt væk fra hinanden eller havde meget begrænset mobilitet. Generelt oplevede alle de ældre i projektet, at det virtuelle møde kunne være attraktivt, når man af forskellige årsager var forhindret i at være sammen med andre fysisk. Hvis man for eksempel er gangbesværet eller syg, bor langt væk fra dem, man vil ses med, eller oplever ubehag ved at være ude blandt mennesker.

De ældre havde imidlertid svært ved at få øje på, hvorfor man skulle mødes virtuelt, hvis man havde mulighed for at mødes fysisk. Alle de grupper, hvor deltagerne

havde nemt ved at mødes fysisk, gik hurtigt i opløsning. De ældre oplevede det kunstigt at sidde hver for sig bag skærmen, når de kunne være fysisk sammen inden for kort tid.

Diakoni indebærer ansigt til ansigt

En del af formålet med at afprøve og udvikle konceptet Skærmkaffe var at opsamle erfaringer med brugen af virtuelle møder blandt ældre i tilknytning til frivillig besøgstjeneste. Frivillige besøgstjenester oplever stigende udfordringer med at rekruttere frivillige. Det gælder også for Menighedsplejen i Danmarks besøgstjeneste. Mange ældre vil gerne være frivillige i en aktivitet sammen med andre, men stadig færre ønsker at indgå i et mere forpligtende fællesskab med én person, som besøgstjenesten består af. Med Skærmkaffe var ambitionen at udvikle, afprøve og opsamle erfaringer med en model for, hvordan den traditionelle besøgstjeneste kunne suppleres af virtuelle elementer.

Erfaringerne fra Skærmkaffe peger på, at den virtuelle vej ikke er en farbar vej at gå i forsøget på at revitalisere besøgstjenesten. I hvert fald ikke blandt de eksisterende besøgsvenner. Projektledelsen oplevede, at der i besøgstjenesten var en udbredt opfattelse af, at besøgstjeneste og diakoni generelt indebærer fysisk tilstedeværelse og ansigt-til-ansigt-interaktion. Ved det fysiske besøg er der mulighed for at lægge en hånd på

”

Vi var alle sammen enige om, at vi synes, det bedste er at mødes i virkeligheden. Så det har vi faktisk gjort, lige siden [vi stoppede med at mødes virtuelt].

Vært i Skærmkaffegruppe

den andens skulder, give et knus og bruge kropssprog som redskab til at kommunikere omsorg og nærhed. Gestusser, som det virtuelle møde ikke tillader.

”

[Det virtuelle samvær] er bedre end ingenting eller bare at ringe. Men for den generation og til det formål, som besøgstjenesten egentlig er, så rammer den ikke helt i mål som en digital erstatning.

Kirkekulturmedarbejder i et af MDK's samarbejdssogne

Der var også en opfattelse af, at målgruppen af besøgsvenner og -værter havde mange udfordringer, som gjorde det for svært til, at det ville kunne lade sig gøre. Dårlig hørelse, dårligt syn og manglende teknisk kapacitet ville gøre interaktionen via skærmen umulig. Det ville ikke blive en god oplevelse, og derfor var det bedre at lade være.

2. Tekniske vanskeligheder og reservation

Dette afsnit knytter sig til hypotese 2: *Hvis de ældre tilbydes IT-support og støtte, vil deres reservation overfor det tekniske aspekt begrænses og dermed ikke udgøre en barriere for at tage del i Skærmkaffe.*

Hypotesen antager, at de ældre ville have tekniske forbehold ved at deltage i en Skærmkaffegruppe, men at forbeholdene kunne overvindes ved at tilbyde grundig støtte og support.

Ligesom vi blev bekræftet i antagelsen om, at der ville være skepsis, bekræftede tilbagemeldingerne fra de ældre os i, at det tekniske aspekt af Skærmkaffe ville blive en kilde til reservation. Bekymringer om, hvorvidt de kunne møde de tekniske krav, fik mange ældre til at takke nej, inden de havde prøvet det. Ligeledes blev konkrete udfordringer med at bruge den virtuelle mødeplatform årsag til at hoppe fra for en del af dem, der sagde ja til at prøve det.

Der blev sat en række initiativer i værk for at imødekomme reservationen og de konkrete tekniske vanskeligheder, der forventeligt ville opstå, når møderne kom i gang. Der blev afholdt kursus, etableret IT-support og udarbejdet en vejledning. Intet af det viste sig tilstrækkeligt til for alvor at bryde med de ældres reservation. Dette udfoldes herunder.

Kursus i øjenhøjde

For at klæde de ældre, der skulle være frivillige værter i grupperne, på til at bruge og vejlede andre ældre i Zoom, blev der i projektets indledende fase holdt et kursus i Zoom. Kurset blev gennemført af en professionel underviser med i alt otte deltagere – heriblandt nogle af dem, vi interviewede.

Responset fra de ældre viste tydeligt, at kurset ikke virkede efter hensigten. Den manglende virkning handlede blandt andet om underviseren. Deltagerne fortalte, at de ikke kunne relatere til ham, fordi han var yngre end dem. I deres øjne kunne han ikke forstå de vanskeligheder, de oplevede, fordi hans egne forudsætninger for at lære det virtuelle var nogle helt andre. Derudover oplevede de ikke, at undervisningen var skræddersyet til deres niveau. For at kunne forstå og bruge undervisningen krævede det en grad af erfaring med det virtuelle, som de ikke havde. Derfor gik undervisningen henover hovedet på dem og bar ikke frugt.

”

Det tekniske var et nummer for teknisk for mig på det tidspunkt. Jeg havde ikke forudsætninger for at forstå [indholdet på kurset]. Det var en nørd – ikke negativt ment – men én, der var teknisk meget inde i tingene. Vi var ikke alle sammen på det niveau, som han underviste på.

Deltager i Skærmkaffegruppe

Lært af denne erfaring holdt projektledelsen et nyt kursus over to dage, hvor de selv stod for undervisningen. Frem for traditionel klasseundervisning afprøvede de elementer af gruppearbejde, sidemandsoplæring og individuel vejledning for den samme gruppe ældre. Denne form fungerede bedre, om end det ikke efterlod de ældre fuldt påklædte til at navigere og vejlede andre i det virtuelle.

Ifølge de ældre ville den bedste undervisningsform være peer-vejledning, hvor andre ældre, som de kunne relatere til, guider dem gennem den virtuelle verden. Udfra tanken: “Hvis du kan, så kan jeg også.”

Når virkeligheden overgår vejledningen

Som supplement til kurset blev der udarbejdet en vejledning, som de ældre kunne bruge, når de selv skulle koble sig på et møde via Zoom. Vejledningen skulle give svar på alle de spørgsmål, der kunne opstå i processen fra oprettelse til afslutning af et møde i Zoom. Vejledningen viste sig imidlertid ikke at være tilstrækkelig. De ældre oplevede, at den forudsatte et minimum af kendskab til Zoom, som de ikke havde. For eksempel var det ikke beskrevet, hvad man kunne gøre, hvis der ikke var

lyd, billede eller mikrofon på. En af de ældre, der afprøvede Skærmkaffe som deltager i en gruppe, fortalte, at hun var prisgivet, da hun på et af møderne pludselig ikke kunne høre de andre. Da hun ikke kunne finde svar i vejledningen, måtte hun ringe til Skærmkaffes projektleder for at få hjælp. Vejledningen tog heller ikke højde for, at gruppedeltagernes enheder og styresystemer kunne variere. Vejledningen var lavet til PC og fungerede derfor ikke for Mac-brugere.

Projektledelsen erfarede, at det ikke var muligt at lave en vejledning, der både var overskuelig og nem at bruge og samtidig tog højde for den lange række af scenarier, der kunne udspille sig på de ældres vej igennem den virtuelle jungle. Det ville blive et så uoverskueligt dokument, at de ældre alligevel ikke ville kunne finde svar. Og virkeligheden ville nok altid kunne overgå vejledningen.

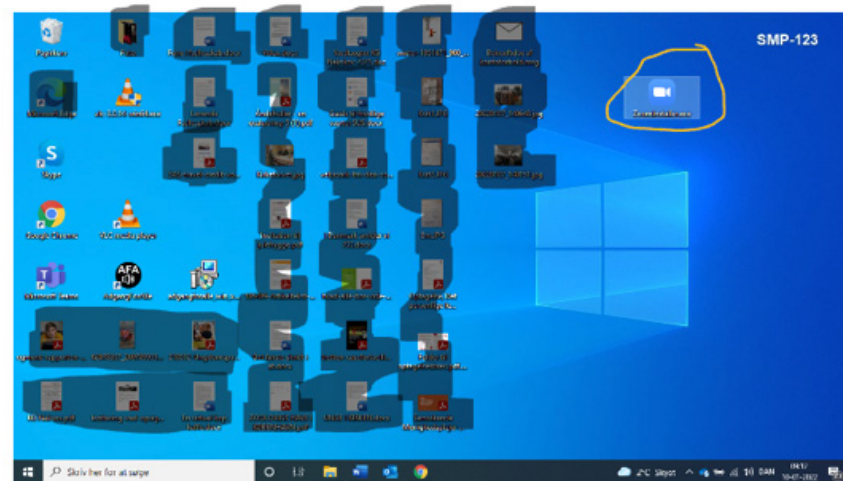
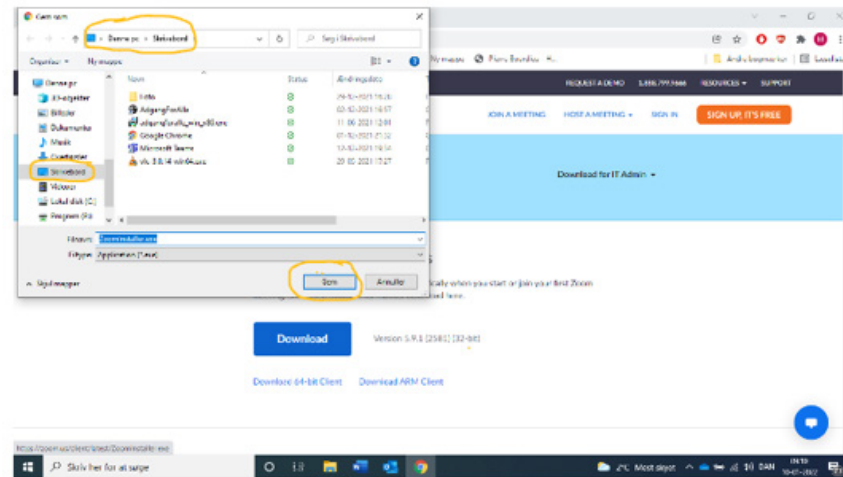
Håndholdt og vedvarende vejledning virker

Når de ældre ikke kunne finde støtte i vejledningen, var den eneste mulighed for at få hjælp at ringe til projektlederen fra MDK, som tilbød løbende håndholdt assistance enten via telefonen eller ved fysisk fremmøde. Hun sad også med i én af grupperne for at kunne hjælpe med de udfordringer, der måtte opstå. I en anden gruppe sad hun fysisk sammen med én af deltagerne, som havde særlige vanskeligheder med at få det til at fungere.

Projektets erfaring er, at det er den håndholdte støtte, der virker. Kursus og vejledning var ikke tilstrækkeligt til at klæde de ældre på til at bruge den virtuelle platform. Hvis det skal komme til at virke, er der behov for, at de ældre tages i hånden og ikke slippes, før de er selvkørende.

Den håndholdte vejledning ser i hvert fald ud til at være nødvendig i en periode. I én af de grupper, som fastholdt at mødes over længere tid, var erfaringen, at de ældre over tid blev bedre rustede og mere selvkørende.

Så kommer dette billede frem. Her skal du tjekke, at den vælger at lægge programmet på "Skrivebord". Og så skal du trykke på "Gem".



Der er nu et ikon med Zoom på skrivebordet.

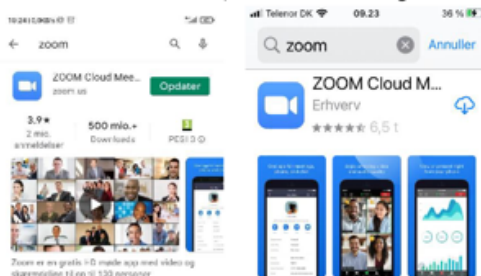
Det skal du dobbelt klikke med venstre musseknop på Zoom ikonet.



Udklip af vejledning
til brug af Zoom

10 tips til at komme i gang med virtuel kaffe, til værtsfrivillige – pilotfasen august - december 2021

1. Find en gruppe på 3-4 personer, der har lyst til at prøve digitale kaffemøder med dig
2. Find ud af, om de har tablets/smartphones – og få en fornemmelse af, hvor fortrolige de er med at hente apps mm.
3. Headset/høretelefoner med mikrofon kan være rigtig rart at have under virtuelle møder
4. Har alle ikke tablets/smartphone, så kontakt din koordinator, der finder en løsning
5. Hent app'en "Zoom Cloud Meetings" på din tablet eller smartphone
6. Hvis du har lyst, så øv dig lidt i at sætte et møde op med nogen der kan tåle, at der muligvis er lidt rod og bøvl i starten – gerne nogen i samme husstand. Så kan I se hvordan det ser ud "i den anden ende".
Men fortvivl ej – du lærer det på kurset d. 25. august
7. Aftal som minimum første mødedato i gruppen – og gerne de følgende møder også. Som minimum skal I holde fem virtuelle kaffemøder
8. Tænk over, hvordan du vil indlede jeres første virtuelle møde. Det er måske nyt for nogen/alle at mødes på denne måde, og det kan føles lidt akavet i starten
9. Fx: Byd velkommen, præsentér dig selv, fortæl hvor længe du har tænkt at jeres kaffemøde skal vare. Fortæl om "reglerne" for et virtuelt kaffemøde. Man kan (rent teknisk) fx ikke tale i munden på hinanden. Alle skal have mulighed for at komme til orde, man bør have kamera tænkt og skrive sit kaldenavn og tænk over hvordan du vil afslutte mødet.
10. Mulige emner man kan tage op på kaffemøderne for at komme godt i gang:
 - Introrunde
 - Interesser, evt. arbejde
 - "Mors køkken" – dufte, smage, hverdag/fest mm.
 - Konfirmation
 - Første skoledag
 - Hvordan har du haft det under pandemien?
 - Hvad har du lært af pandemien (så det får et positiv vinkel)
 - Hvilken musik, bøger, film, tv-programmer kan du lide/ har gjort indtryk på dig
 - Sport, motion



Guide til at komme i gang med Skærmkaffe til de frivillige værter i projektet



Jeg synes, jeg gjorde, hvad der stod [i vejledningen], men det drillede noget. Jeg kom igennem til dem, jeg har inviteret, men i starten synes jeg, det var svært at få til at fungere. Så tog jeg op til menighedsplejen, og der var så en ting, jeg havde glemt at aktivere. Og da det så kom på plads, blev det nemmere.

Vært i Skærmkaffegruppe

Med den håndholdte vejledning får de ældre hjælp til det, de har brug for, og samtidig får de den ro og tryghed, der skal til for, at det kan blive en god oplevelse – også når der opstår udfordringer.



Det, der kan være udfordrende, er teknikken. Det fungerer med os tre, der er i den her gruppe. Men selv med os kan der ske noget. Så er der ikke lyd på, og så kan det være svært at finde ud af, hvad man skal gøre. Mei (projektlederen) er som udgangspunkt med på telefon. Udgangspunktet er, at man beder folk om at lukke ned og så gå tilbage og klikke på invitationslinket. For mit vedkommende var det, fordi jeg havde slukket lyden på min computer.

Deltager i Skærmkaffegruppe

Opsamling

Dette afsnit har tydeliggjort grundlaget for, hvorfor projektet måtte forkaste de to hypoteser, der udgjorde dets afsæt.

De ældres skepsis og reservation overfor det virtuelle viste sig at være større end forventet. Det virtuelle fællesskab, som Skærmkaffe var et tilbud om at blive en del af, virkede ikke attraktivt for størstedelen af de ældre. Samvær og diakoni var i deres øjne noget, der hørte hjemme i den fysiske verden, og flere havde tilmed en berøringsangst overfor elektronikken. Projektets forsøg på at mindske de ældres reservation og klæde dem på til at bruge og vejlede andre bar ikke frugt. Kurser og vejledningsmateriale var ikke hjælpsomt. Nogle få gjorde brug af tilbuddet om personlig og håndholdt støtte. Det gjorde en forskel. Men når støtten ikke varede ved over tid, var der stor risiko for, at det, de ældre lærte, blev glemt.

Det betød også, at projektet efterlod os med en række udforskede hypoteser om, hvilken forskel Skærmkaffe kunne have gjort for de ældre. Vi lærte til gengæld om, hvad der skal til, hvis det skal lykkes, og vi fik indikationer på, hvad det virtuelle kan og ikke kan som ramme omkring fællesskab. I næste afsnit præsenterer vi de vigtigste læringspointer.

Seks pointer fra forskningen om ældres brug af virtuelle løsninger

For at supplere fundene i Skærmkaffe søgte vi i litteraturen efter viden om ældres brug af virtuelle løsninger. På baggrund af litteraturen udledte vi følgende 6 overordnede pointer:

#1 Vejen til at få ældre til at bruge digitale løsninger går gennem deres omgangskreds

Ældres omgangskreds kan spille en vigtig rolle i forhold til at imødekomme den skepsis, mange ældre har overfor det virtuelle. Når en nær ven, en ægtefælle eller et barnebarn bakker op om eller introducerer det virtuelle, er imødekommenheden større (Tsai et al. 2010).

#2 Ældre har nemmere ved at lære at begå sig digitalt, når de har den rette motivation

Når de ældre kan se et meningsfuldt formål med at lære at begå sig digitalt, har de nemmere ved at lære det. Formålet kan være at kunne følge med i nyheder, betale regninger eller opretholde kontakt med familie. Et meningsfuldt formål skaber den rette motivation (Jobling 2014; Zamir et al. 2020).

#3 Ældre, der bor langt fra hinanden, er mere tilbøjelige til at mødes virtuelt

Geografiske afstande spiller en rolle for, om ældre har lyst til at mødes med andre virtuelt. Hvis de bor langt fra dem, de vil mødes med, er der større sandsynlighed for, at de vil benytte sig af virtuelle muligheder for samvær, end hvis de bor tæt på (Ezumi et al. 2003).

#4 Virtuelt samvær fungerer som supplement til fysisk samvær

Mange ældre oplever virtuelt samvær som mindre personligt end ansigt-til-ansigt-interaktion. Virtuelt samvær opleves derfor som velegnet som supplement til, men ikke erstatning for fysisk samvær. For eksempel fungerer det til at opretholde relationer til mennesker, man kun sjældent har anledning til at mødes med fysisk (Cooper 2021; Zamir et al. 2020; Quan-Haase et al. 2017).

#5 Ældre lærer lettere digitale færdigheder, når de undervises af nogen på deres egen alder

Ældre har nemmere ved at lære digitale færdigheder, når de bliver undervist af andre ældre, der kan fungere som rollemodeller. Samtidig oplever ældre, at de gør en forskel for andre, når de fungerer som rollemodeller (Achilleos et al. 2013; Mickus & Luz 2002).

#6 For at ældre vil bruge digitale løsninger, skal de være enkle og brugervenlige

Litteraturen viser, at ældre har varierende evner og tålmodighed, når det kommer til at bruge digitale løsninger. Digitale løsninger bør derfor tilpasses de ældres niveau og designes enkelt og brugervenligt (Mickus & Luz 2002; Zamir et al. 2018).

Hvad har vi lært af Skærmkaffe?

Arbejdet med Skærmkaffe har været rigt på læring. Vi har blandt andet lært om, hvad der skal til, hvis et koncept som Skærmkaffe skal lykkes. Denne læring præsenteres i dette kapitels første del. Vi har også fået indikationer på, hvad det at mødes virtuelt kan og ikke kan. Dette samler vi op på i kapitlets anden del.

1. Hvad skal der til, hvis et projekt som Skærmkaffe skal lykkes?

Det starter med relationer

I løbet af de 3 år, projektet løb, blev der prøvet en lang række af rekrutteringskanaler af. Der blev lavet virtuelt og fysisk PR-materiale til præster, kirkekulturmedarbejdere og andre ansatte i MDK's samarbejdssogne. Der blev holdt kurser og webinarer for potentielle værter for Skærmkaffe. Der blev samarbejdet med seniorhøjskoler, reklameret via Facebook og gjort brug af projektledelsens personlige relationer.

Ud af den lange række af rekrutteringskanaler viste sidstnævnte sig mest virksom. Som al forskning i rekruttering af frivillige viser, var succesraten utvivlsomt størst i de tilfælde, hvor Skærmkaffe blev introduceret via en tryk og tillidsfuld relation. Enten ville de ældre godt hjælpe med at udvikle konceptet, fordi de havde en god relation til den person, som spurgte dem. Ellers ville man godt prøve konceptet af, fordi man havde

Kapitlets datakilder



Første del baserer sig primært på 4 lærings-loops¹, som er afholdt i løbet af projektperioden med projektledelse og -medarbejdere og grupper af ældre, der afprøvede Skærmkaffe. Forud for hvert læringsloop blev der indsamlet data fra deltagerne i Skærmkaffe, som blev bragt i spil på læringsloopet.

Endvidere har projektets erfaringer og vigtige læringer været en del af omdrejningspunktet for de løbende møder mellem SUS og projektledelsen.

Anden del baserer sig på interviews med deltagere i 3 Skærmkaffegrupper, som prøvede konceptet af over en længere periode, og som havde gode erfaringer med det. Det baserer sig også på interviews med deltagere i 2 Skærmkaffegrupper – blandt andet en sorggruppe – som også prøvede konceptet af, men som overvejende havde kritiske perspektiver på det.

tillid til vedkommende og derfor troede på, at det var et godt koncept.

Ligeledes bliver det i kraft af relationen muligt at være undersøgende på det, der er vigtigt for den ældre, og bruge det i forsøget på at inspirere til deltagelse. Det kan være et brugbart greb, idet ældre dokumenteret er mere tilbøjelige til at yde den indsats, der skal til for at lære at begå sig online, når det bliver meningsfyldt for dem (se pointer fra forskningen side 15). Det kan være et ønske om at snakke mere med oldebørnene eller at lære at handle uden at skulle bevæge sig ned i supermarkedet.

Det handler ikke bare om tekniske vanskeligheder og skepsis overfor det virtuelle

Betydningen af relationer er vigtig at være opmærksom på, når man arbejder med et koncept som Skærmkaffe, der er forbundet med så meget skepsis og usikkerhed hos målgruppen. Som projektleder eller -medarbejder er det vigtigt at forstå, at det kræver en stor indsats at opbygge relationer, før grupperne kan dannes. Kun gennem stærke relationer kan man håndtere de udfordringer, der kan opstå i fællesskaber for mennesker med relationelle afsavn.

Vi havde en naiv forestilling om, at Skærmkaffe ville være et attraktivt tilbud, hvis bare vi formåede at bryde igennem de ældres skepsis og reservation overfor det virtuelle og tekniske. Vi lærte, at det var betyde-

¹ Læringsloop beskrives som metode i metodeafsnittet til sidst i rapporten.

ligt mere komplekst. Hvis Skærmkaffe skulle blive et attraktivt tilbud om fællesskab, skulle det også tage højde for den frygt og usikkerhed, der er forbundet med det at tage del i fællesskaber i det hele taget – og som for nogle muligvis ville blive forstærket af, at det var virtuelt. Ligesom det kan være hjælpsomt at skabe følgeskab ind i fysiske fællesskaber, skulle vi have skabt følgeskab ind i det virtuelle fællesskab.

Involver dem, det handler om, i udvikling og udbredelse af konceptet

Frivillige, medarbejdere og ældre frivillige i de lokale menighedsplejer var tiltænkt en central rolle i udbredelsen af Skærmkaffe. Modellen for udbredelse indebar, at MDK præsenterede Skærmkaffe for repræsentanter for de lokale menighedsplejer, der bredte det ud til ældre i deres sogn, som de vurderede kunne have gavn af at være med.

Projektet erfarede, at modellen ikke fungerede efter hensigten. Rekrutteringskæden blev for skrøbelig, når den bestod af flere led. Selvom medarbejderne i de lokale menighedsplejer kunne se potentialet i idéen, lykkedes det ikke for alvor at brænde igennem, når de mødte modstand og skepsis fra de ældre.

Den eneste rekrutteringskanal, der ikke involverede flere led, og som virkede bedst, var den, der gik via projektlederens netværk. Hvis man vil involvere flere i indsatsen med at rekruttere deltagere, er det vigtigt at sikre sig, at der er forpligtelse og ejerskab overfor konceptet i alle led.

Oftest er ejerskabet størst hos dem, der udvikler og ejer idéen. Hvis man vil involvere flere, kan det derfor være en idé at invitere dem, man vil involvere, med i projektets udviklings- og ejerkreds. I Skærmkaffe kunne man for eksempel have inviteret en gruppe af ældre og medarbejdere i de lokale menighedsplejer til at tage del i udviklingen og forpligte sig på at arbejde med kon-

ceptet igennem projektperioden. Det ville formentlig have givet stort engagement hos de pågældende og dermed øget sandsynlighed for, at de ville lykkes med rekrutteringen. Det ville ligeledes have gjort det muligt at tage højde for de ældres respons på konceptet allerede i udviklingsfasen.

Nye typer af alliancer og samarbejder

De ældres afvisning af tilbuddet om at være med i Skærmkaffe var ikke den eneste grund til, at projektet ikke lykkedes. En anden grund var, at kernemålgruppen var svær at få kontakt til. Ældre, der lever isoleret og med begrænset socialt liv, er typisk ikke dem, der selv henvender sig, når de ser en annonce på Facebook eller en flyer i kirken.

I Skærmkaffe lykkedes det at nå ud til nogle via projektlederens personlige relationer. Men hvis man vil lykkes med at nå bredt ud til mennesker, der lever med begrænset kontakt til andre mennesker, rækker én projektleders relationer ikke langt. Så hvad kan man stille op?

Et bud er at tænke i nye typer af samarbejder og alliancer. Ensomhed viser sig i mange forskellige mere eller mindre tydelige afskygninger. Nogle fremstår åbenlyst, andre kan være svære at få øje på. Hvis det skal lykkes at nå ud til mennesker, der lever i ensomhed og isolation, kan det være en idé at brede blikket ud. Det kan man for eksempel gøre ved at involvere nye typer af lokale aktører og bruge datakilder, der siger noget om, hvem og hvor de mennesker, man vil gøre en forskel for, befinder sig. Kan man for eksempel alliere sig med købmanden, den praktiserende læge, buschaufføren eller apotekeren i et lokalområde? Aktører, som i kraft af deres uundværlighed i lokalsamfundet er i kontakt med alle typer af mennesker og måske derfor har et særligt blik for, hvem det vil være relevant at nå ud til med et tilbud om fællesskab. Kan man få viden fra hjemmehjælpere og sygeplejersker, som møder de isolerede

og immobile ældre i deres hjem? Eller kan man indgå samarbejder med organisationer, der har at gøre med grupper af mennesker, der har øget sandsynlighed for at blive ramt af ensomhed? Ensomhed er en kompleks problematik, der er svær at arbejde med som enkeltorganisation eller enkeltstående projekt. Problematikken kalder på samarbejde og forpligtelse af en bred gruppe af aktører omkring en fælles dagsorden.

2. Hvad kan det virtuelle som ramme for samvær – og hvad kan det ikke?

Indikationer på det virtuelle potentiale

Særligt 3 grupper havde overvejende gode oplevelser med at være en del af Skærmkaffe. Alle grupper holdt fast i at mødes over skærmen i en længere periode. De bestod af ældre, der både i alder og livssituation var i målgruppen. Fra de 3 grupper lærte vi følgende om, hvad det virtuelle format kan som ramme for fællesskab:

Det kan opfylde et socialt behov

Flere af de ældre, som blev interviewet, mens corona-pandemien stadig holdt mange ældre hjemme, forklarede, at Skærmkaffe gav dem mulighed for at være sammen med andre. Selvom det var anderledes, oplevede de, at det opfyldte noget af deres behov for at være sammen med andre mennesker, som ellers ikke blev opfyldt.

Man kan lære nye at kende

Flere af deltagerne i de 3 grupper kendte ikke hinanden i forvejen. De var blevet introduceret til Skærmkaffe på et af de kurser, MDK holdt, og besluttede sig dér for at gå sammen i en gruppe og prøve det af. I begyndelsen oplevede de nogle tekniske vanskeligheder, som fik den ene til at hoppe fra. De andre holdt fast og fik gode oplevelser og nye relationer ud af det.

”

Og så det med at være sammen med andre uden at være sammen med andre. Det fungerer godt i den her periode, fordi så føler man, at der er noget, derude. Jeg får opfyldt et socialt behov, jeg ellers ikke fik – og på en helt anden måde. Og det er rigtig godt, det er faktisk rigtig hyggeligt. Det er anderledes.

Deltager i Skærmkaffe

Det kan udgøre en god ramme om samtaler, der betyder noget

Særligt 2 af grupperne fulgte konceptet relativt stramt hele vejen igennem. De havde en vært, et emne og en fast struktur for taletid. Tilbage meldingen fra de ældre i de 2 grupper var, at konceptet fungerede. De oplevede, at den styrede samtale egnede sig godt til virtuelt samvær, hvor interaktionen ikke altid glider nemt. Når man samtidig ikke kender hinanden, var det godt, at der

”

Det har været rigtig godt og meget positivt. Det gode har været, at man har lært nogle nye at kende. Jeg spurgte, da vi var oppe på kurset, om det ikke var sådan, at vi skulle prøve at holde kontakten med hinanden. Claus sprang fra, men så har jeg kontakt til Bjarne – og det er det gode.

Deltager i Skærmkaffe

var et emne, så der ikke opstod tvivl om, hvad de skulle snakke om. Emnet fungerede som et fælles tredje, de kunne mødes om. Begge grupper forklarer, at emnerne blev en genvej til at komme ind på noget betydningsfuldt. Når de for eksempel talte om deres barndoms køkken, deres konfirmation eller deres ungdom, kom de hurtigt i berøring med noget, der betød noget for dem.

På et læringsloop italesatte flere af de ældre endda, at det virtuelle faktisk virker fremmende for den type samtaler, de oplever at have haft igennem Skærmkaffe. Det virker mere naturligt, at der er et emne og en grad af styring i samtalen, når man mødes over skærmen, end hvis man havde mødtes fysisk. De oplevede, at det var nemmere at gå ombord i en snak, der betød noget, og mindre oplagt at tale om overfladiske emner.

Indikationer på det virtuelle begrænsninger

Da det var svært at få ældre til at deltage, blev målgruppen for konceptet bredt ud. En sorggruppe i et af MDK's samarbejdssogne blev inviteret til at prøve det af. Deltagerne i sorggruppen var mellem 55 og 70 år og oplevede ikke betydelige tekniske vanskeligheder. Til gengæld opnåede de indsigt i noget af det, det virtuelle format ikke egner sig til. Det samme gjorde en anden gruppe, som bestod af 4 veninder, der afprøvede deres strikkeklub i et virtuelt format. Fra de 2 grupper lærte vi følgende om det virtuelle begrænsninger i forhold til at fungere som ramme for fællesskab:

Man mærker ikke hinanden på samme måde

Deltagerne i sorggruppen havde det tilfælles, at de alle var i sorg over at have mistet inden for det seneste stykke tid. De tog imod tilbuddet om at afprøve Skærmkaffe som en forlængelse af et forløb på 8 gange, hvor de havde mødtes fysisk. Formålet var at dele erfaringer med at være i sorg og være en støtte for hinanden. Vurderingen fra deltagerne var, at Skærmkaffe ikke egnede sig til dette formål. Deltagerne forklarede enstemmigt, at man ikke kunne mærke hinanden på

samme måde, som når man er fysisk sammen – hverken fysisk eller emotionelt. Når man mødes om noget så sårbart som sorg over at have mistet, skal man kunne mærke hinanden. Det virtuelle format kunne bruges, hvis det ikke var muligt at mødes fysisk, men det ville ikke blive med samme udbytte.

”

Man mærker hinanden i et fysisk rum på en helt anden måde. Det er en mulighed, hvis man virkelig ikke kan mødes. Det med at have en mulighed for at give et lommestørklæde, som er en form for omsorg. Det ville jeg synes var svært i hvert fald. Man har brug for at mærke andres reaktion på ens fortælling.

Deltager i virtuel sorggruppe

Ikke plads til den vigtige mellemrums- og eftersnak

Noget af det, der gør en forskel, når de mødes fysisk i sorggruppen, er den uformelle mellemrums- og eftersnak. Det vil sige den snak, der foregår over kaffen eller i køen til toilettet imellem den strukturerede snak i gruppen eller under oprydningen eller på vejen hjem. Her er der mulighed for at følge op på det, én har sagt, give et kram eller afvæbne alvoren med en humoristisk bemærkning. I en virtuel samtale, hvor man går hver til sit i pauserne og efter mødet, er det selvsagt ikke en mulighed.

Hverken til smalltalk eller svære samtaler

Mens deltagerne i sorggruppen forklarede, at konceptet ikke fungerede til de svære samtaler, forklarede en vært i en anden gruppe, der prøvede Skærmkaffe af uden

succes, at det heller ikke fungerede til ren smalltalk. De var 4 veninder, som sagde ja til at mødes virtuelt i deres strikkeklub hver anden gang. Fordi de kendte hinanden så godt, gav det ikke mening for dem at snakke ud fra et forudbestemt emne og med en fast struktur. I stedet åbnede de skærmen og snakkede om det, der faldt dem ind. Deres oplevelse var, at det føltes kunstigt at have den type af samtaler over skærmen. De kunne ikke se pointen og droppede det derfor hurtigt.

”

Skærmen lægger op til information og ikke til nærvær. I den fysiske gruppe, det med, at man bonder med hinanden over oprydningen eller ud til bilen – man kan række et lommeværkløse eller hælde en kop te op. Den fysiske bonding kan ikke finde sted, og det er også en hæmsko. Der er ikke lige så meget plads til humor på skærmen.

Deltager i virtuel sorggruppe

Opsamling

I dette kapitel har vi præsenteret de vigtigste læringspointer fra arbejdet med Skærmkaffe. En central læring er, at relationer til dem, man vil invitere med i fællesskabet, er afgørende. Kun gennem relationen kan man få det fornødne kendskab til det, der betyder noget for den ældre, man vil invitere med. Og kun gennem relationen kan man få indsigt i den usikkerhed, som det at indgå i fællesskaber kan være forbundet med for ældre, der ikke er vant til at indgå i

fællesskaber. Det er ligeledes centralt, at man sikrer det rette ejerskab og den rette entusiasme for konceptet hos dem, der skal inspirere de ældre til at være med. Desuden erfarede vi ikke så overraskende, at det kan være svært at nå ud til ældre, der lever med begrænset kontakt til andre mennesker. Når man ønsker at udvide et tilbud om fællesskab, kan det derfor være en god idé at alliere sig med lokale aktører med kendskab til målgruppen for ens tilbud.

Arbejdet med Skærmkaffe gav også indikationer på, hvad det virtuelle kan og ikke kan. Nogle af de ældre, vi interviewede, fortalte, at de oplevede at få opfyldt et socialt behov og få nye relationer. De oplevede også, at det virtuelle fungerede godt som ramme om samtaler, der betyder noget. Omvendt oplevede andre, at det virtuelle ikke egnede sig til samtaler om sårbare emner, der krævede, at man fysisk og emotionelt kunne mærke hinanden bedre, end man kunne gennem skærmen.

Ni anbefalinger til arbejdet med virtuelle fællesskaber for ældre i sårbare positioner

Når vi kigger på tværs af alle de erfaringer, vi har fået gennem arbejdet med Skærmkaffe, træder 9 anbefalinger frem. Anbefalingerne handler om, hvordan man kan komme i gang med at bruge det virtuelle som ramme for fællesskaber mellem ældre i socialt og digitalt sårbare positioner.

1. Inviter med afsæt i en relation

At invitere mennesker, som er udsat på den ene eller anden måde, ind i et virtuelt fællesskab kræver, at der opbygges en relation til den, man vil invitere. En tillidsfuld relation er det bedste afsæt for at skabe lyst til at være med og tro på, at det kan lade sig gøre.

2. Vær undersøgende på og tal ind i det, der betyder noget for den, du vil invitere

Hvis det skal give mening at give sig i kast med noget, der virker udfordrende, skal formålet være tydeligt og meningsfuldt. Er det betydningsfuldt for den ældre at komme til at snakke oftere med sit oldebarn, kan det være en idé at italesætte netop dette som et formål.

3. Involver dem, det handler om

For at gøre konceptet relevant for dem, der skal være en del af det eller bidrage til udbredelsen, er det vigtigt at inddrage dem i at udvikle det. Lyt til deres erfaringer, og skab et fælles ejerskab.

4. Skab lokale alliancer og samarbejder

Det kan være svært at få kontakt til mennesker, der lever med få relationer til omverdenen. Ethvert lokalområde har lokale ressourcer og aktører, som kan være nyttige at alliere sig med.

5. Sørg for, at der er stort ejerskab til konceptet hos dem, der præsenterer det for de ældre

Jo flere led, konceptet skal igennem, før det møder de ældre, desto mindre vil ejerskabet være i sidste led. Det er vigtigt, at dem, der præsenterer konceptet for de ældre, har en oplevelse af ejerskab og entusiasme omkring det.

6. Giv kontinuerlig, håndholdt IT-støtte og support

Ældre med lav digital selvtillid og begrænset digitalt erfaringsgrundlag har brug for håndholdt støtte. I en virtuel verden, hvor den næste PC-opdatering altid venter lige rundt om hjørnet, er det nødvendigt, at tilbuddet om støtte varer ved over tid.

7. Giv støtte til at træde ind i fællesskabet

Det kan være svært og utrygt at træde ind i nye fællesskaber, også virtuelle. Hvis det skal blive trygt for ældre med begrænset socialt liv at træde ind i det virtuelle fællesskab, kan det kræve, at nogen følger dem ind i fællesskabet og hjælper dem med at finde sig til rette.

8. Skab rammer for peer-to-peer-oplæring og udveksling af de gode historier

Ældre, der skal lære at begå sig i det virtuelle, kan have brug for andre ældre, som de kan spejle sig i og lære af. Nogen med lignende forudsætninger, som har formået at lære det, de selv står overfor at skulle lære.

9. Skab en struktur og et fælles tredje for det virtuelle møde

Samværet i det virtuelle rum fungerer bedst, når der er en fast struktur og en klar rammesætning. Det kan også være en fordel at have et fælles tredje, som samværet kan centrere sig om. For eksempel et fastsat emne for samtalen eller en aktivitet.

Perspektiver på fremtidens digitale sociale arbejde

Hvor er vi på vej hen? Og hvad skal vi være opmærksomme på på vejen?

Selvom Skærmkaffe var et relativt lille projekt med et meget konkret formål, fik vi undervejs øje for, at det talte ind i en større og mere kompleks dagsorden. Det blev klart, at hvis der i stigende grad kigges i retning af den virtuelle verden efter svar på de udfordringer, velfærdsstaten står overfor (jf. indledningen), så er vi forpligtet til at forholde os nysgerrigt og kritisk til, hvori de virtuelle løsningers potentialer og risici består.

Som en del af afslutningen på Skærmkaffe inviterede vi en gruppe af forskere, fagfolk og organisationsrepræsentanter til at dykke ned i dette emne med os. Formålet var at bringe erfaringerne fra Skærmkaffe i spil og sammen med erfarne folk udforske, hvad der skal til, hvis det digitale skal kunne anvendes som redskab i fremtidens sociale arbejde – på ældreområdet, men også bredere. Når vi i dette afsnit perspektiverer erfaringerne fra Skærmkaffe, er det i lyset af de pointer, der blev talt frem på temamødet.

Digitalt socialt arbejde og de digitalt udsatte

Den digitale bølge indeholder et iboende paradoks. På den ene side er den noget, som en stor del af befolkningen er udfordret af og bekymret over. Man drømmer sig tilbage til dengang, breve blev sendt med post, og telefonen ikke kunne andet end at ringe. Måske ønsker man, at den digitale bølge aldrig var kommet. På den

anden side er den digitale bølge her, og den er noget, som alle – stort set uden undtagelse – er tvunget til at forholde sig til. Det er efterhånden umuligt at navigere i samfundet uden at have et minimum af viden om og kompetence inden for det digitale.

Den digitale verden indeholder et hav af muligheder og potentialer. De digitale løsninger og virtuelle mødeplatforme gør det nemmere og hurtigere at kommunikere, og de giver os mulighed for at være forbundne, uafhængigt af hvor i verden vi er. Noget, som rigtig mange har gavn af.

Samtidig er den også forbundet med en række risici. Der er således nogle, der risikerer at blive ekskluderet på grund af digitaliseringen af samfundet. Det kan være mennesker, som ikke har kompetencerne til at begå sig digitalt, og samtidig ikke har nogen i deres netværk, der kan hjælpe dem. Det kan være mennesker, der af økonomiske grunde er afskåret fra at købe og vedligeholde det udstyr, der skal til for at blive en del af den digitale verden. Det kan være mennesker, der lever i områder – ofte i landdistrikterne – hvor dækningen er så dårlig, at det ikke er muligt at gøre brug af digitale funktioner, der kræver god internetforbindelse, for eksempel virtuelle mødeplatforme. Det er alle eksempler på mennesker, der lever i digitalt udsatte positioner, og som er i øget risiko for aldrig at komme med på eller blive kastet af den digitale bølge og efterladt udenfor. Forskningen har dokumenteret, at ældre i sårbare posi-

tioner er overrepræsenterede i denne gruppe (Hjelholt 2022). Den digitale udsathed rammer imidlertid langt fra udelukkende ældre.

I et af de mest digitaliserede samfund i verden er det strengt nødvendigt, at vi har en opmærksomhed på de digitalt udsatte. I begejstringen over alle de muligheder, det digitale giver, må vi huske på, at de digitale løsninger ikke altid er designet på en måde, der gør dem tilgængelige for alle. Hvis det virtuelle skal blive et redskab til inklusion for mennesker, der lever i social eksklusion, må vi tage højde for, at menneskers forudsætninger for at indgå i digitale sammenhænge er vidt forskellige.

Brugerne med i teknologiudviklingen

Et centralt element i at gøre det digitale tilgængeligt for alle handler om at udvikle teknologi, der tager højde for den mangfoldighed af forudsætninger, mennesker har. I Skærmkaffe blev det tydeligt, at den teknologiske løsning, vi anvendte, ikke egnede sig til vores målgruppe. Zoom var ikke tilstrækkeligt brugervenligt til, at de ældre kunne navigere i det. Der blev også gjort sporadiske forsøg med andre digitale mødeplatforme, men ingen af dem viste sig anvendelige.

En del af udfordringen er, at de fleste mødeplatforme er designet til den majoritet af befolkningen, der allerede kan begå sig digitalt. Hvis det virtuelle skal blive et redskab for dem, der ingen erfaring eller kompeten-

ce har, er der imidlertid behov for, at de teknologiske løsninger designes ud fra deres behov. Det kalder på, at teknologiindustrien involverer dem, det handler om, i udviklingen af teknologiske løsninger. I stedet for at designe til de 80%, der kan, skal løsninger designes til og sammen med de 20%, der har svært ved det. Kun ved at få indsigt i deres behov og erfaringer med at begå sig digitalt bliver det muligt at udvikle nye løsninger, der er tilgængelige og brugbare for alle.

Den rette teknologi løser ikke udfordringen alene

Løsningen skal imidlertid ikke findes i teknologien alene. Hvis vi vil bruge teknologien som redskab til at skabe fællesskaber og relationer mellem mennesker, må vi stadig tage højde for de mange niveauer, der er i det at indgå i et virtuelt fællesskab for mennesker, der lever med relationelle afsavn. Det er ikke bare svært på et rent teknisk niveau. Det kan også være svært på et menneskeligt plan. Det at indgå i et fællesskab kan være forbundet med nervøsitet, usikkerhed og i nogle tilfælde angst. Man frygter, hvad de andre tænker, man er bange for at sige noget forkert, og man bruger store mængder energi på at forsøge at knække de sociale koder, der gør sig gældende i fællesskabet.

Nogle mennesker lever i isolation, fordi deres fysiske mobilitet er begrænset. Bussen går ikke til det område, de bor i, eller hoften er så dårlig, at de ikke kan bevæge sig udenfor deres dør. Men mange mennesker, der lever med færre relationer, end de selv ønsker, gør det, fordi de oplever, at det er svært at indgå i fællesskaber. Når man forsøger at nå ud til disse mennesker med et tilbud om virtuelt fællesskab, må man derfor ikke alene tage højde for deres tekniske forudsætninger, men også deres relationelle. For nogle passer det virtuelle godt, fordi det er nemmere at deltage anonymt og trække sig fra fællesskabet, når man samles over en skærm. Men for andre vil det virtuelle kunne forstærke den usikkerhed

og nervøsitet, de forbinder med fællesskab. Hvis det virtuelle fællesskab skal blive attraktivt, må man med afsæt i en tillidsfuld relation forholde sig nysgerrigt til behovet og ønskerne hos dem, der oplever det vanskeligt at indgå i relationer og tage del i fællesskaber – det gælder for mennesker i alle aldre. Kun på dette grundlag kan det virtuelle fællesskab blive en virksom ramme for at opbygge et netværk af personer, der betyder noget for dem.

Eksemplerne findes, men vi har brug for flere

Heldigvis findes der flere eksempler på, at det virtuelle kan fungere som ramme om fællesskab for mennesker i sårbare positioner. Der findes virtuelle mødesteder, hvor mennesker – ligesom nogle af de ældre i Skærmkaffe – får opfyldt et socialt behov, nye relationer og meningsfuldt indhold i hverdagen. En vigtig erfaring herfra er, at det virtuelle kan fungere som supplement til, men ikke erstatning for det fysiske samvær mellem mennesker. Målet bør altså ikke være, at de virtuelle mødeformer skal kunne stå alene som ramme om menneskers samvær med andre. De skal kunne være en forlængelse af eller en trædesten ind i fysiske fællesskaber.

Selvom der er mange gode eksempler under udvikling, er der behov for flere. Og der er behov for, at de gode historier bliver delt – særligt dem, der handler om ældre. Hvis ældre skal inspireres til at deltage mere i virtuelle fællesskaber, er det vigtigt, at de kan identificere sig med nogen, som allerede oplever positive forandringer som følge af at deltage i sådanne fællesskaber. Nogen, som kan inspirere til at opbygge den digitale selvtilid, der er nødvendig for at få mod til at deltage. For mange skal den digitale selvtilid bygges op fra bunden, og heri kan de gode historier om andre ældre komme til at spille en vigtig rolle.

En af deltagerne på workshoppen med fagfolkene

foreslog, at man til at starte med laver virtuelle fællesskaber for ældre, der har nemt ved at begå sig digitalt, i stedet for – som i Skærmkaffe – at målrette sine tilbud til ældre, som har svært ved det digitale. På den måde kan man få skabt de gode historier og etableret en pulje af ældre, der kan være ambassadører for det virtuelle overfor andre ældre.

Metode og datagrundlag

SUS har i løbet af projektperioden indsamlet data til evalueringen og læringsopsamlingen. Datagrundlaget består af telefoniske enkeltmandsinterviews med deltagere og værter i Skærmkaffegrupper, medarbejdere fra MDK's samarbejdssogne og projektlederen fra MDK. Derudover udgør de løbende sparringsmøder mellem projektledelsen og SUS og de 4 læringsloops en vigtig datakilde.

Læringsloops

De 4 læringsloops havde til formål at understøtte udviklingsprocessen og give læring om, hvad der virkede. De har givet vigtig viden til den løbende beskrivelse af konceptet og ikke mindst denne afsluttende læringsopsamling. 3 af de 4 læringsloops blev afholdt mellem SUS og projektledelsen. Det sidste blev afholdt med SUS, projektledelsen og en gruppe ældre fra 2 forskellige Skærmkaffegrupper.

På læringsloopene blev der præsenteret resultater fra den løbende dataindsamling og reflekteret over, hvad resultaterne viste, og hvilken retning de pegede projektet i. På baggrund heraf blev der indgået aftaler om, hvad projektet fremover skulle have fokus på, og hvad der til næste læringsloop skulle evalueres på. Hvert læringsloop varede 3 timer.

Litteraturstudie

For at supplere fundene fra Skærmkaffe med viden fra forskningen gennemførte vi et litteraturstudie. Processen med litteratursøgningen forløb i 3 trin:

Trin 1: Afsøgning

Først udvalgte vi søgeord, der kunne lede os til artikler om ældre i udsatte positioner og deres deltagelse i onlinefællesskaber. Fokus var på de ældres motivation for, erfaringer med og oplevede udfordringer ved at bruge det virtuelle. Vi søgte som udgangspunkt efter maks. 10 år gamle artikler, men da det gav sparsomme resultater, udvidede vi grænsen. Den ældste artikel er fra 2002. Vi fremsøgte i alt 27 artikler gennem Det Kongelige Bibliotek og Google Scholar.

Trin 2: Screening

Herefter læste vi abstracts og skimmede artiklerne og udvalgte de 19 mest relevante til grundig gennemlæsning. Ud af de 19 blev 10 udvalgt til at indgå i litteraturstudiet. Vi valgte teksterne, fordi de enten understøttede, nuancerede eller modsagde pointerne i evalueringen. 9 var internationale kilder, den sidste var dansk.

Trin 3: Gennemlæsning og tematisering

Til sidst læste vi på tværs af de 10 udvalgte tekster med blik for generelle tendenser og temaer. 3 overordnede temaer dukkede op: 1) Ældre og teknologi, inklusive hvad der motiverer dem, 2) ældres digitale udfordringer, og 3) rekruttering af ældre. Litteraturstudiet blev skrevet ud i et samlet dokument og derefter kondenseret til 6 overordnede forskningsbaserede pointer til rapporten.

Læringsopsamlingens datakilder



13 enkeltmandsinterviews med deltagere og værter i 4 forskellige Skærmkaffegrupper. Interviewene blev gennemført løbende igennem projektperioden.

4 enkeltmandsinterviews med medarbejdere fra 4 forskellige sogne under MDK, der blev præsenteret for Skærmkaffe, men ikke havde held med at finde ældre, der ville være med.

Interview og løbende sparringsmøder med projektledelsen.

4 læringsloops med projektledelse og -medarbejdere og ældre, der afprøvede Skærmkaffe.

Litteraturliste

Achilleos, Achilleas P., Christos Mettouris, George A. Papadopoulos, Katja Neureiter, Claudia Rappold, Christiane Moser, Manfred Tscheligi, Lóránt Vajda, András Tóth, Péter Hanák, Omar Jimenez, Robbert Smit (2013): Developing an effective social presence system for older adults: The Connected Vitality Network. Oplæg til konference: *Proceedings of the ITI 2013 35th International Conference on Information Technology Interfaces*, juni 24-27.

Altinget (2023): <https://www.altinget.dk/artikel/frederiksens-vaerdikamp-om-velfaerd-bliver-delikat-balance-mellem-frihed-og-forringelser>

Cooper, Claudia, Hassan Mansour, Christine Carter, Penny Rapaport, Sarah Morgan-Trimmer, Natalie L Marchant, Michaela Poppe, Paul Higgs, Janine Brierley, Noa Solomon, Jessica Budgett, Megan Bird, Kate Walters, Julie Barber, Jennifer Wenborn, Iain A Lang, Jonathan Huntley, Karen Ritchie, Helen C Kales, Henry Brodaty, Elisa Aguirre, Anna Betz, Marina Palomo (2021): Social connectedness and dementia prevention: Pilot of the APPLE-Tree video-call intervention during the Covid-19 pandemic. *Dementia*, nr. 8, 2021: 2779-2801.

Cottam, Hilary (2018): *Radikal hjælp: hvordan vi genopbygger indbyrdes relationer og revolutionerer velfærdsstaten*. København: Mindspace.

Ezumi, Hiromichi, Noriko Ochiai, Mikiko Oda, Shigeko Saito, Minae Ago, Noriko Fukuma, Setsuko Takenami (2003): Peer support via video-telephony among frail elderly people living at home. *Journal of Telemedicine and Telecare*, nr. 9, 2003: 30-34.

Hjelholt, Morten, Jannick Schou, Lena Bech Bojsen, Signe Louise Yndigeegn (2022): *Digital marginalisering af udsatte ældre, Arbejdsrapport 2 – Empiriske fund og anbefalinger*. 2. arbejdsrapport. Ensomme Gamles Værn & IT-Universitetet i København.

Jobling, Marie (2014): To boldly go online: Empowering elders to connect socially with technology. *Journal of the American Society on Aging*, nr. 1, 2014: 48-50.

Mickus, M.A., C. C. Luz (2002): Televisits: sustaining long distance family relationships among institutionalized elders through technology. *Aging & Mental Health*, nr. 4, 2002: 387-396.

Quan-Haase, Anabel, Guang Ying Mo, Barry Wellman (2017): Connected seniors: how older adults in East York exchange social support online and offline. *Information, Communication & Society*, nr. 7, 2017: 967-983.

Tsai, Hsiu-Hsin, Yun-Fang Tsai, Hsiu-Hung Wang, Yue-Cune Chang, Hao Hua Chu (2010): Videoconference program enhances social support, loneliness, and depressive status of elderly nursing home residents. *Aging & Mental Health*, nr. 8, 2010: 947-954.

Zamir, Sonam, Catherine Hagan Hennessy, Adrian H. Taylor, Ray B. Jones (2018): Video-calls to reduce loneliness and social isolation within care environments for older people: an implementation study using collaborative action research. *BMC Geriatrics*, nr. 62, 2018.

Zamir, Sonam, Catherine Hennessy, Adrian Taylor, Ray Jones (2020): Intergroup 'Skype' quiz sessions in care homes to reduce loneliness and social isolation in older people. *Geriatrics*, nr. 4, 2020.

Om SUS

SUS er et socialt udviklings- og videnshus. I tæt samspil med borgere og professionelle udvikler vi nye, stærke sociale løsninger.

Sammen med andre udforsker vi, hvordan vi kan

1. Give mennesker i udsatte positioner en større stemme i udviklingsprocesser og større indflydelse på egne forløb.
2. Forbedre og forenkle samfundets støtte- og hjælpesystemer med særligt fokus på deltagelse og tillidsfulde relationer som de bærende forandringsmekanismer.
3. Være risikovillige og eksperimenterende i måden, vi i fællesskab udforsker og løser sociale problemer på – i erkendelse af at vi sjældent kender svarene på forhånd.

Vores tilgang og strategier varierer, men vi forsøger altid at skabe blivende forandringer for dem, indsatserne handler om, ved at styrke kvalitet og effektivitet i de systemer og civilsamfund, der omgiver dem.

Vi arbejder på tværs af fagområder og sektorer og involverer borgere og professionelle i engagerende og udviklende processer. Vi skaber resultater ved at kombinere viden om, hvad der virker, med nysgerrighed og mod til at eksperimentere.

Vi arbejder på et nonprofit grundlag og er organiseret som en almennyttig forening. Vi samarbejder med og løser opgaver for et stort netværk af organisationer, kommuner, ministerier og fonde.



Socialt
Udviklingscenter

SUS – Socialt Udviklingscenter
Nørre Farimagsgade 13
1364 København K
www.sus.dk