



Når den frivillige organisation skal dokumentere dets effekt(er)

Kvalitative aspekter af anvendelsen af evaluering i headspace Danmark

Af Nanna Grønlund Rasmussen

NOVEMBER 2022

Vejledt af Erik Axel

ANSLAG:

139. 386

ROSKILDE UNIVERSITET

Speciale i psykologi

Abstract

In this master's thesis, I investigate the psychological aspects of systematic and quantitative evaluation among volunteers in the Danish non-profit organization, headspace. Based on the analytical and methodological framework of critical psychology, my research is conducted from the standpoint of the volunteers, and they, as the participants in the exploration, are regarded as co-researchers. I use concepts from critical psychology to explore their handling of evaluating their conversations with the users of headspace, and how they justify their actions. I focus on the socio-political and economic aspects of evaluation in practice, and how this imposes conditions for their daily handling of evaluation. Quantitative evaluation in organizations is today mainly perceived as a retrospective description of reality. Consequently, the significance of the evaluation in practice is unexplored, which is an issue, since evaluation constructs the reality in and around the organization in the same way as evaluation defines the boundaries of what we consider to be significant problems in society. By shedding light on the complexity of the volunteers' everyday life the conclusions of the thesis clarifies the need to have an eye for the psychological side-effects, the evaluation creates when evaluating the effects of the non-profit organizational work.

Through the analysis a picture emerges of how structural and social-political interests and conflicts dissolve into everyday problems in the volunteers' lived practice. The deprioritization of the evaluation is connected to a collective self-understanding amongst the volunteers that is influenced by an organizational core value based on working in accordance with the users' terms. This comes into conflict with the volunteers' conception of the values and demands in the evaluation, which seems to be connected with a fundamental lack of opportunities for experience and knowledge sharing about evaluation.

This forms the basis of a discussion about a potential rethinking of which insight we as a society want to create about the important, yet complex, voluntary mental health work with the young people in Denmark, and why we as a society keep developing evaluation systems in the hope of collecting objective and descriptive data, when the psychological aspects of quantitative evaluation reveal to be much more complex and even potentially causes numerous unintentional psychological side-effects in practice.

Forord og tak til

Sidste punktum sat i dette speciale markerer kulminationen af otte måneders arbejde. Et speciale bliver dog aldrig til alene, men bliver derimod til i en samskabende proces, hvor forskellige perspektiver inddrages, diskuteres og udvikles. Derfor er der flere som fortjener et tak.

Et stort tak skal lyde til mine engagerede medfrivillige i headspace for at have muliggjort dette speciale med indsigt som medforskere. Ligeledes tak til centerleder Marie for uvurderlig indsigt inden for feltet.

Tak til specialevejleder Erik Axel for faglig indsigt, kritiske indspark og konstruktiv tilbagemelding.

Sidst men ikke mindst tak til min kæreste og familie som nok ikke altid helt har forstået hvad jeg skriver om, men som alligevel har hjulpet og støttet mig.

Nanna Grønlund Rasmussen

November 2022

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1. Kvalitative aspekter af evaluering - en indledning	5
Problemformulering og arbejdsspørgsmål	7
Kapitel 2. Introduktion til headspace	9
Kapitel 3. Problem- og forskningsfelt	10
Tværsektorielle samarbejder - en stigende markedsgørelse af civilsamfundet	10
Forskningsfeltet over evalueringer af headspace	12
En zoomen ind på evalueringspraksissen i headspace i dag	16
Kapitel 4. At skabe viden i og fra praksis - i en evalueringstidsalder	18
Evalueringebølgen og den reflektive modernitet	18
Praksisforskning som subjektvidenskabelig praksis	21
Kapitel 5. De metodologiske overvejelser mod et praksisnært grundlag	23
Den deltagende og medskabende forskerrolle	23
Fokusgruppeinterview som udgangspunkt for empiriindsamling	24
Interviewguide og transskribering	25
Rekruttering af frivillige og inddragelsen af andre medforskere	26
Kapitel 6. Analytiske grundbegreber med relevans for praksis	27
Selvforståelse	28
Handleevne	28
Begrundelser	29
Betingelser	29
Kapitel 7. Vejen mod en praksis- og problemorienteret analysestrategi	30
Kapitel 8. Analyse af de frivilliges håndtering af evaluering i headspace	33
Analysedel 1. Evaluering som rutinepræget ritual	33

Frivillige prioriteringer af evaluering i en medbestemmende praksis	33
De frivilliges solidaritetsfølelse over for evalueringens officielle formål	36
Analysedel 2. Evalueringens samfundspolitiske og -økonomiske karakter	38
Modstridende politiske og frivillige forventninger til uddannelse	38
De frivilliges mystificeringer af evaluering og “den pæne registrering”	42
Praksisudfordringer når den komplekse virkelighed skal kvantificeres	45
Analysedel 3. ‘Frivillig vidensdeling’ som praksisbegreb	48
De frivilliges handlemuligheder ved en asymmetrisk vidensfordeling	48
At arbejde på de unges præmisser og når dette bliver det retledende	52
Kapitel 9. Diskussion af praksis	55
Kvalitative kvaliteter - at skabe indsigt i overordnede praksisstrukturer	55
Emancipatoriske potentialer for den videre evalueringspraksis i headspace	57
Kapitel 10. Konklusion	61
En videre opmærksomhed på de frivilliges samspil med teknologi	62
Litteraturliste	64

Kapitel 1.

Kvalitative aspekter af evaluering - en indledning

I det nærværende speciale foretages en kvalitativ undersøgelse af den danske ngo, headspace¹, som er et gratis og anonymt rådgivningstilbud målrettet psykisk sårbare børn og unge i aldersgruppen 12 til 25 år. Mere præcist undersøges et af organisationens på nuværende tidspunkt 28 centre, nemlig centret i Ballerup Kommune hvor jeg siden 2018 har været frivillig. I mit frivillige arbejde har jeg indgået i en fælles praksis med andre frivillige, hvor dét at have face-to-face-samtaler med børn og unge står i centrum for hverdagen. Dette er en praksis der umiddelbart og på overfladen ikke fremtræder konfliktfyldt, men tværtimod fremstår som en praksis der bidrager til mening og værdi i de frivilliges liv. Men i et speciale skal der være et problem. I jagten efter dette fandt jeg det oplagt at tale med de frivillige for at blive klogere på, hvad vi som organisation kunne udvikle til det fælles bedste. Denne proces handlede i lige så høj grad om at mærke efter hos mig selv om, hvordan og hvornår praksissen føltes udfordrende eller problematisk. Efter et par uger fik jeg i samarbejde med mine kollegaer afgrænset et emne som viste sig at skabe delte meninger på tværs af adskillige perspektiver. De delte meninger omhandlede kontekster hvor de frivillige evaluerede deres samtaler med centrets brugere, hvorigennem det blev anskueliggjort, at evalueringen havde rodfæstet sig som en neutral aktivitet, der af de frivillige ikke gjordes til genstand for kritik.

Denne iagttagelse forekommer mig interessant, eftersom en stor del af evalueringsforskningen beskæftiger sig med evaluering som en proces der skaber, forandrer og sommetider udfordrer praksis. Dette kan ifølge professor og leder af Center for Resultater, Evaluering, Måling og Effekt, Peter Dahler-Larsen, have sin forklaring i, at vores samtid er præget af en styringslogik, hvor evaluering har fået form af at være nærmest hellig. Dette gør sig i særdeleshed gældende for de frivillige organisationer der i høj grad anvender evaluering for at opnå et særligt legitimitetsgrundlag (Dahler-Larsen, 1998, s. 17, 82). Endvidere understreger Anders la Cour, lektor ved Institut for Ledelse, Politik og Filosofi med sin forskning, at det frivillige arbejde i stort omfang er blevet gjort til genstand for politisk

¹ På linje med organisationens egen betegnelse, benævnes headspace med småt begyndelsesbogstav til trods for egennavn.

styring (la Cour, 2014). Dette bunder i, at vores samtid er præget af en styringslogik, hvor kunstige udtryk for kvalitet oprettes, når man i den offentlige sektors ydelser ikke har samme bundlinje at styre efter som i den private sektor. Som følge heraf fremtræder evaluering som en naturlig, forventelig og ikke mindst som en obligatorisk del af hverdagslivet i de frivillige organisationer (Dahler-Larsen, 1998, s. 10). På baggrund af disse vidensbidrag bliver det, i en undersøgelse af evalueringspraksissen i headspace, muligt at anskue evaluering som en betingelse for organisationens overlevelse, eftersom at vidensproduktionen anses som værende styret af et behov for viden der kan legitimere organisationen ud fra et økonomisk henseende til det omkringliggende samfund. Dette hænger uløseligt sammen med, at det enkelte headspace-center udelukkende finansieres af den pågældende kommune, af statens satspuljer samt bidrag fra fonde (Westen & Heinemeier, 2018a). Et center koster i gennemsnit 1,8 mio. kr. årligt i drift, hvoraf den enkelte kommune står for at tildele 1 mio. kr. og at stille lokaler til rådighed (Ibid.). På grund af, at evaluering tages i brug som politisk og økonomisk styringsværktøj, må evaluering betragtes som en social og foranderlig proces, der skaber en række forståelsesmæssige og handlingsorienterede dilemmaer for de frivillige, når de i deres hverdag skal navigere i og håndtere kravet om evaluering. Det er disse forhold der for alvor blev dette speciales afsæt for kritisk og faglig fordybelse.

Desforuden kalder nutidens realitet på ny, og måske mest af alt anden, indsigt i det vigtige, men komplekse arbejde der foretages overalt i landets ngo'er. Aktuelt skønnes omtrent 580.000 mennesker at have en psykisk lidelse, og ca. 15 pct. af alle børn og unge forventes at have fået en diagnose, inden de fylder 18 år (Socialstyrelsen, 2022). Dette indebærer, at endnu flere børn og unge end før har brug for hjælp i den kommunale socialpsykiatri, og indsatsene til borgerne er derfor under massivt pres. Med Finansloven for 2020 blev det på den baggrund besluttet at igangsætte en tiårsplan til at sætte en langsigtet retning for den samlede psykiatri på tværs af kommuner, regioner og almen praksis. I det efterfølgende faglige oplæg, offentliggjort i januar 2022, er konkrete anbefalinger til et samlet løft af psykiatrien præsenteret, hvori et centralt budskab står klart (Ibid.). I den tiltænkte plan tilskrives civilsamfundet en øget involvering i den nationale løsning om at forebygge det stigende antal af psykisk sårbare gennem udviklingen af flere og stærkere tværsektorielle samarbejder. Fra et perspektiv som frivillig finder jeg det begejstrende, at civilsamfundets kilde til livserfaring og uformel omsorg værdsættes til trods for, at der i planen ikke angives, hvordan dette indfries i praksis. Samtidig forholder jeg mig kritisk over for hvilken funktion

inddragelsen af ngo'erne tilsigtes at have. Jeg hæfter mig ved, hvorvidt denne funktion i sidste ende afspejler en fortsat økonomisk nedprioritering af psykiatrien, hvor den frivillige arbejdskraft i den forbindelse anses en økonomisk besparelse og dermed opstår som fordelagtigt. Ligeledes kan det være væsentligt at have in mente, at den øgede inddragelse af civilsamfundet potentielt kalder på flere og nye krav til de frivillige indsatser, hvorfor der bør forventes en intensivering af evaluering i forsøg på at måle det frivillige udbytte. Jeg ønsker i den forbindelse med specialet at bidrage til en forhåbentlig fremtidig bølge, hvor nye måder at skabe indsigt i ngo'ernes arbejde kan bidrage til at realisere målet om at inddrage flere ngo'er i en sammenhængende og forebyggende løsning. På mange måder kan specialet heraf tolkes som *endnu* en evaluering af headspace. Det, der gør, at dette speciale er et unikt bidrag, er det deltagende og ikke mindst praksisorienterede udgangspunkt.

Problemformulering og arbejdsspørgsmål

Dette leder mig frem til specialets endelige problemformulering der har været udgangspunktet for at undersøge et særdeles uudforsket felt i det frivillige arbejdsliv. Dette ved at stille skarpt på, hvorledes frivillige ungerådgivere håndterer kravet om kvantitativ evaluering når denne er en fast og obligatorisk del af den frivillige praksis. De frivillige skaber som medforskere en praksisnær indsigt i deres håndteringer af evaluering og til at undersøge, hvorledes denne håndtering former og udvikler sig i det fælles arbejdsliv sammen med andre relevante aktører. Specialets endelige problemformulering lyder således:

Hvorledes sætter det samfundspolitiske krav om kvantitativ evaluering betingelser for de frivillige i headspace i Ballerup Kommune med hensyn til deres daglige håndtering af at registrere samtaler med rådgivningens brugere?

Dertil fungerer de følgende arbejdsspørgsmål som et metodisk værktøj i undersøgelsen af min problemformulering og er opstillet som følgende:

I hvilke organisatoriske sammenhænge, i og omkring de frivilliges evalueringspraksis, indgår de i?

For at kunne undersøge hvordan de frivillige håndterer evaluering finder jeg det nødvendigt at opnå en forståelse af de relevante sammenhænge, de indgår i og med, når de evaluerer. Disse sammenhænge kan være af væsentlig betydning for de frivilliges handlemuligheder.

Hvordan prioriterer de frivillige evalueringen i relation til de andre rutinemæssige arbejdsopgaver, der finder sted inden for disse sammenhænge?

De frivilliges prioriteringer af evalueringen i relation til de andre sammenhænge, de indgår i, antager jeg at være et betydningsfuldt forhold, idet det afslører, hvad de frivillige anser som vigtige og mindre vigtige forhold ved evaluering.

Hvilke politiske og samfundsmæssige forventninger til headspace bliver tydelige blandt de frivillige når de skal besvare spørgeskemaet, og hvilke handlemuligheder skaber dette blandt de frivillige?

Det er essentielt, at jeg opnår en forståelse for, hvilke forventninger og krav som de frivillige udleder af evalueringen, da dette anses som afgørende i en undersøgelse af, hvilke begrundelser og betydninger de tillægger betydning i måden, hvorpå de forholder sig til evaluering.

Hvorledes kan evalueringen siges at have en betydning for de frivilliges forståelser af dem selv og deres frivillige arbejde?

Jeg antager, at evalueringen ikke kan anskues som en neutral proces, men at evalueringen derimod implicerer et valg af værdier som de frivillige må forholde sig til og navigere i. Samtidig antager jeg, at menneskets selvforståelse er i konstant udvikling, og af den grund forestiller jeg mig, at de frivillige i deres måder at håndtere evaluering på udvikler særlige forståelser af dem selv og deres arbejde.

Kapitel 2.

Introduktion til headspace

Headspace blev stiftet i 2013 under foreningen Det Sociale Netværk, og i 2017 åbnede det første center i Ballerup Kommune (Wolf, 2018). Formålet med headspace er at skabe et lavtærskeltilbud der gør det muligt at opspore børn og unge i deres mistrivsel tidligt, hvorfor kerneydelsen består af gratis og anonyme samtaler. På denne måde bliver det muligt at tilbyde en lettilgængelig og uformel hjælp uden registrering eller lange ventelister (Westen & Heinemeier, 2018b). Ud fra en pragmatisk ideologi tilstræber organisationen sig på at møde børn og unge med respekt for deres ønsker for eget liv. De unge inddrages i samtalerne som ligeværdige mennesker med egne forudsætninger og motiver for at føle og handle som de gør. Af den grund arbejdes der gennemgående ud fra en kerneværdi om at skabe et tilbud der er på de unges præmisser:

Genbrugsmøbler, pottedplanter og en stor, orange væg udgør en utraditionel reception som tager imod sårbare unge. Det er ikke en klinik eller et hospital. Her er ingen skranke, ingen hvide kitler, og der skal ikke vises sygesikringsbevis eller opgives personnummer. Vi er hos headspace (Westen & Heinemeier, 2018b).

Headspace adskiller sig derigennem fra andre sociale tilbud ved at fokusere på at opspore de unge i deres liv i et her-og-nu-perspektiv. Derfor refereres der til brugerne som 'de unge' for eksplicit at tage afstand fra de fremherskende kategorier i de offentlige tilbud, hvori brugerne typisk betegnes som 'patienter', 'borgere' eller 'klienter'. Resultater fra tidligere evalueringer viser i den forbindelse, at de unge føler sig både set, hørt og mødt som menneske såvel som i deres problemstillinger. Ligeledes viser resultaterne, at de tre mest hyppigste problemstillinger, de unge kommer med, er 1) deres håndtering af hverdagen, 2) identitets- og selvværdsproblematikker samt 3) konflikter med venner og/eller familie (Rambøll, 2019, s. 7). I kraft af at headspace er et lavtærskeltilbud, arbejder de frivillige og ansatte konsekvent ud fra en opmærksomhed i samtalerne på at undersøge, hvorvidt den unge har brug for mere eller anden hjælp (Ibid., s. 17). Denne proces betegnes i praksis som 'brobygning'. Tidligere evalueringer viser, at der i headspace primært brobygges til andre frivillige organisationer, privatpraktiserende læger og psykologtilbud (Ibid. s. 4).

Kapitel 3.

Problem- og forskningsfelt

Undersøgelsen er indplaceret i relation til en indledende systematiseret litteratursøgning² der har til formål at afdække den forskningsmæssige kontekst, jeg indtræder. Jeg har i den forbindelse placeret mig i relation til et forskningsfelt om tværsektorielle samarbejder mellem civilsamfund og kommunale forvaltninger og et forskningsfelt af den hidtidige og aktuelle forskning om headspace. Litteratursøgningen har fungeret som et værktøj til tilbagevendende refleksion, hvor viden løbende er blevet udbredt og cirkuleret³. I denne proces har jeg fundet inspiration fra en hermeneutisk tilgang til litteratursøgning, hvor tekster udvælges i sammenhæng med andre tekster (Boell & Cecez-Kecmanovic, 2010, s. 132). I udvælgelsen har jeg bevæget mig processuelt mellem de enkelte publikationer og den samlede helhed af den relevante litteratur. En fremherskende opfattelse af den fornuftige litteratursøgning er, at denne bør *“tilvejebringe byggestenene for al god forskning og sikre, at vi forsker i et videnshul”* (Juel-Jacobsen, 2013, s. 45), men min hensigt med litteratursøgningen er dog anderledes. Litteratursøgningen muliggjorde et overblik over forskningens relevante tendenser, de såkaldte byggesten, men dette handlede i højere grad om at udvikle en forforståelse for det felt, jeg ønskede at bidrage til. På denne måde bliver det muligt at stille sig på skuldrene af den hidtidige forskning for efterfølgende at placere en relevant kritik i relation hertil.

Tværsektorielle samarbejder - en stigende markedsgørelse af civilsamfundet

Den stigende psykiske sårbarhed blandt børn og unge ses afspejlet i en stigende interesse for, hvordan tværfaglige samarbejder mellem ngo'er og kommunale foranstaltninger kan bidrage med en løsning på samfundets sociale problemer. Forskningen peger på, at den samfundsmæssige udvikling bevæger sig i retning mod øget markedsgørelse, hvilket stiller nye krav til det frivillige område (Aguilar & Herbert-Hansen, 2018; Mynster & Edwards,

² Se bilag 1 for en oversigt over den fremfundne forskningslitteratur

³ Se bilag 2 for søgeblokke og valg af databaser

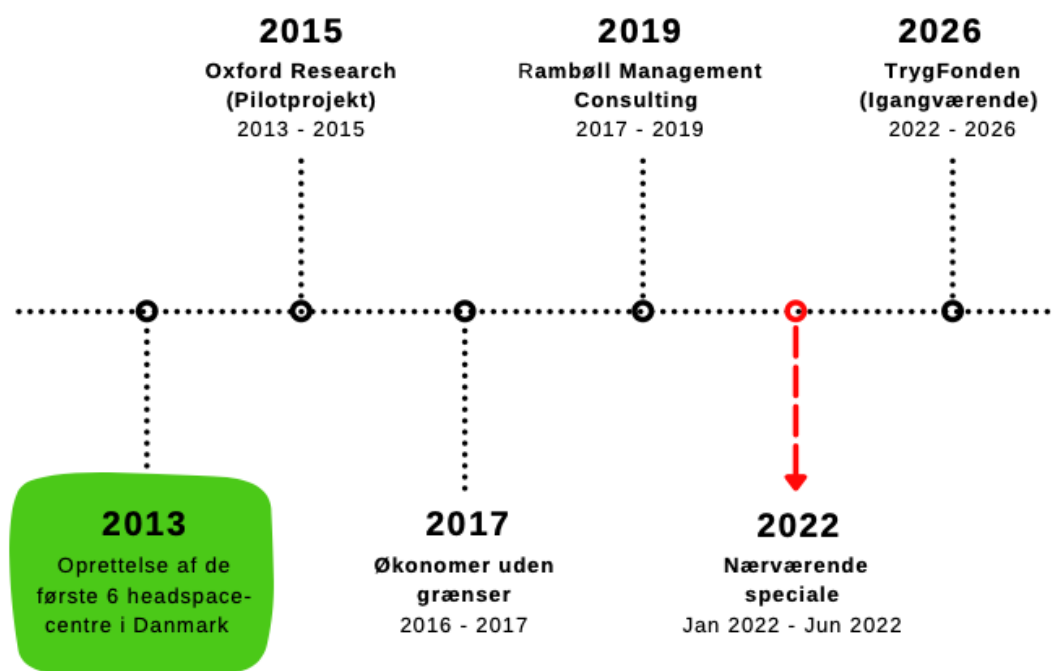
2014; Espersen, et al., 2018; Sørensen, et al., 2021). En af rapporterne, *Understøttelse og udvikling af det frivillige sociale arbejde*, udarbejdet af Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for velfærd, VIVE, og Roskilde Universitet, peger på, at denne markedsgørelse kommer til udtryk gennem stigende krav om dokumentation, effektmåling og professionalisering (Espersen, et al., 2018). Dette resulterer i en potentiel udgrænsning af de små og mellemstore ngo'er, idet disse har udfordringer ved at løfte denne opgave i modsætning til de større ngo'er. Det skyldes, at ngo'erne arbejder ud fra usikre finansieringsgrundlag, da de hovedsageligt finansieres af puljemidler i midlertidige tidsperioder, hvor det kan være vanskeligt at forankre effekt, dokumentation og professionalisering i drift på længere sigt. Undersøgelsen belyser, at kravet om finansiering og dokumentation kræver gode forbindelser til kommunen, hvilket dog viser sig at være en udfordring for særligt de mindre ngo'er. Jeg finder denne forskning relevant, da den understreger nødvendigheden af at skabe tætte samarbejder mellem ngo'erne og de kommunale forvaltninger. Samtidig forekommer det problematisk, at evaluering i form af effektmåling og overvågning har udviklet sig mod at blive et nærmest uundgåeligt krav, som på en og samme tid tilsyneladende besværliggør andre vigtige processer, herunder rekruttering og fastholdelse af frivillige. Dertil viser øvrige forskningsresultater, hvorledes fundraising gennem effektmåling og dokumentation er blevet en nødvendig kerneopgave som samtidig er ressourcekrævende for de danske ngo'er. I rapporten, *Det frivillige sociale engagement i Danmark*, foretaget af Center for Frivilligt Socialt Arbejde, bliver det tydeligt, at særligt mindre ngo'er oplever en administrativ belastning forbundet med at søge og modtage fondsmidler, idet de har færre ressourcer til at udføre vidensindsamling og efterfølgende anvende denne aktivt i videre ekspansion af organisationen (Sørensen, et al., 2021).

Der begynder at tegne sig et nærmest cirkulært billede af et tilbagevendende problem, hvor de stigende krav om effektmåling og dokumentation udfordrer ngo'erne i kraft af deres grundlæggende ustabile indkomstgrundlag. Ydermere udfordrer kravet om effektmåling og dokumentation de organisatoriske muligheder for at fastholde og pleje andre centrale opgaver. Det bliver på den måde muligt at pege på en udvikling, hvor evaluering som effektmåling viser sig at være en afgørende, men samtidig problematisk, del af den fundraising, der skal til for organisationernes overlevelse. Dermed bliver kvantitative evalueringer et forsøg på at indsamle *den rette* viden til at opnå størst mulig fundraising.

Dette giver, for mig at se, anledning til at stille en række kritiske spørgsmål. Hvorvel det i undersøgelserne blev understreget, at effektmåling og kvantitativ dokumentation er blevet en betingelse for ngo'ernes eksistens, hvordan kan det så være, at evalueringspraksissen ikke gøres til genstand for videre udforskning i forskningsprojekterne? Såfremt fundraising ikke var et problem i praksis, ville den manglende udforskning af dette være indlysende. Men eftersom forskningsfeltet viser, at der er elementer i ngo'ernes evalueringsmetoder der reelt set belaster og udfordrer deres eksistensgrundlag, vil jeg på det grundlag vende blikket mod headspace' anvendelse af evaluering.

Forskningsfeltet over evalueringer af headspace

Det er bemærkelsesværdigt, at de eneste offentligt tilgængelige forskningsprojekter om headspace udmønter sig i evalueringer der har til hensigt at effektmåle indsatsen. Af litteratursøgningen tegnes der et billede af, at markedsførelsen af den frivillige sektor i særdeleshed har haft konsekvenser for tilgangen til udforskningen af headspace. Siden oprettelsen af de første headspace-centre i 2013 er headspace ca. hvert andet år blevet evalueret kontinuerligt. Dette har resulteret i fire forskningsprojekter, hvoraf det fjerde igangsættes i september 2022. Forskningsprojekterne er visuelt præsenteret i tidslinjen forneden.



Figur 1. Tidslinje over tidligere og nuværende evalueringer af headspace Danmark

Den første evaluering blev publiceret som en 'virkningsevaluering' i anno 2015 af Oxford research, en specialiseret analyse- og rådgivningsvirksomhed, hvor headspace på daværende tidspunkt var et pilotprojekt i blot seks af landets kommuner. Det overordnede spørgsmål i evalueringen var, hvorvidt indsatsen reelt set skabte en tidlig og før-kommunal indsats og om headspace dermed burde fortsætte som koncept i Danmark. I evalueringen blev kvalitative og kvantitative metoder anvendt, herunder interviews, centerbesøg og spørgeskemaer, til at skabe en dybdegående forståelse af de faktorer der har betydning for implementeringen af headspace som koncept. I evalueringen blev det vurderet, at konceptet med headspace muliggøre at opnå en tidlig og præcis indsats, og at organisationen i praksis lever op til dets værdigrundlag om at arbejde på de unges præmisser. Afslutningsvis blev det konkluderet i evalueringen, at det tætte samarbejde med kommunen skabte den forventede brobygning (Oxford Research, 2015, s. 4). Jeg finder denne evaluering inspirerende, da man i høj grad har haft øje for at inddrage de frivilliges perspektiver i en dybdegående forståelse for, hvordan indsatsen i praksis forløber. Evalueringens kvalitative aspekter bliver med andre ord taget alvorligt i sin kvalitet. Sideløbende står det af litteratursøgningen klart, at den overvejende kvalitative tilgang til evaluering af headspace skulle vise sig at blive den sidste. I de senere evalueringer vinder mere positivistiske og kvantitative tilgange til evaluering indpas, hvor fortrinsvist anvendelsen af spørgeskema har rodfæstet sig som et værktøj til at effektmåle og dokumentere indsatsen i kvantitative termer.

I den efterkommende evaluering af Økonomer Uden Grænser foretages en Social Return On Investment-analyse, der kan betragtes som et udtryk for en forskningsmæssig drejning mod en eksplicit intention om at begribe de økonomiske effekter af indsatsen (Rasmussen, et al., 2017). Evalueringen tager primært udgangspunkt i en halvårlig spørgeskemaundersøgelse udført af brugerne og de frivillige i headspace med formålet om at måle indsatsens økonomiske værdi for samfundet. Undersøgelsen viste, at de unge i høj grad føler sig hjulpet, og at headspace fremstår som en aldeles fornuftig samfundsøkonomisk investering. Den årlige drift af et gennemsnitligt headspace-center måles til at generere en samfundsmæssig besparelse på i alt 13,9 mio. kr. over en femårig periode. Evalueringen afspejler for mig at se en klar markedsførelse af den frivillige sektor, idet formålet med forskningen er at formidle indsatsen i et økonomisk henseende i kvantitative termer. Evalueringen blev dog kritiseret som følge af det øgede fokus på effektmåling. Forskningsleder på Institut for Socialt Arbejde,

Frank Ebsen, fremlagde, at evalueringen ikke opfyldte kravet om videnskabelig evidens, og at kommunerne derved bør centrere deres finansiering mod indsatser der er evidensbaserede og kvalitetssikrede (Westen & Heinemeier, 2018c). Ligeledes udtalte Børne- og Ungdomspsykiatrisk selskab, at evalueringen solgte headspace til kommuner på et tyndt videnskabeligt grundlag, idet spørgeskemaundersøgelsen ikke var repræsentativ grundet manglende besvarelser. Jeg tillægger denne kritik relevans, idet den eksemplificerer de metodiske udfordringer der opstår ved at anvende spørgeskema i en organisation som headspace, hvor besvarelserne skal forblive anonyme jf. kerneværdien om de unges anonymitet. Jeg vil dog hævde, at en evaluering kan være af samfundsmæssig relevans på trods af, at den ikke er statistisk repræsentativ. Dermed løfter selvsamme kritik sløret for det egentligt problematiske, som er, at evaluering benyttes til at opnå et økonomisk legitimitetsgrundlag på baggrund af dets effekter frem for at skabe bæredygtig indsigt i det unikke frivillige arbejde i headspace.

Ligeledes sigtes der i den seneste evaluering udarbejdet af Rambøll Management Consulting efter, hvorvidt headspace er en social og økonomisk investering for samfundet. I *Evaluering af headspace: Juni 2019* undersøges virkningerne for den enkelte unge samt de samfundsøkonomiske virkninger af headspace. Evalueringens resultater baseres fortsat på samme metodiske tilgang gennem spørgeskema, og til trods for at der suppleres med interviews af adskillige frivillige og fastansatte, fremstår det kvantitative datamateriale dominerende i formidlingen af evalueringens resultater sammenholdt med det kvalitative datamateriale. Til forskel fra de tidligere evalueringer anskueliggøres det i denne evaluering, at hensigten ikke er at måle de langtidssigtede effekter, da dette ville kræve adgang til registerdata om de unge (Rambøll, 2019, s. 2). Det kan antages, at evaluatorene i udviklingen af evalueringen har haft kendskab til den førnævnte kritik om manglende videnskabelig evidens, hvorfor det fremhæves i evalueringen, at det forebyggende sociale arbejde i headspace kan dokumenteres til trods for den manglende viden om indsatsens langtidssigtede effekter (Westen & Heinemeier, 2018c). Evalueringens slutning viser, at de unges trivsel øges under deres forløb i headspace, og det bekræftes i evalueringen, at brobygning skaber en forebyggende indsats som den første evaluering ligeledes påviste. Samtidig konkluderes det i evalueringen, at der ikke er grundlag for at fastslå, hvorvidt headspace hhv. er en samfundsøkonomisk gevinst eller omkostning. Dette skyldes, at en række forventede konsekvenser ikke har været mulige at kvantificere, eksempelvis hvorvidt de unge senere har gjort brug af psykolog eller været i behandlingspsykiatri. Hermed

tydeliggøres det, at kampen om at knække koden til en evaluering, som lykkedes med at danne et solidt legitimitetsgrundlag, har været vanskelig.

Ud fra denne gennemgang kan der spores en udvikling af anvendelsen af evalueringsmetoder der har bevæget sig fra kvalitative indsigter til kvantitativ dokumentation og effektmåling. Optimismen for kvalitative indsigter er med tiden aftaget og er blevet erstattet med kvantitative metoder i forsøget på at opgøre indsatsen i kroner og øre. Dette til trods for at det har været en udfordring at udvikle kvantitative metoder der på repræsentativ vis kan dokumentere de langtidssigtede effekter af indsatsen. I den forbindelse vækker det min opmærksomhed, at den seneste evaluering også funderes på et kvantitativt grundlag, hvor der forekommer en intensivering af effektmålingen. Evalueringsloggikken har dermed bevæget sig mod mere positivistiske bestræbelser end førhen. Det igangværende forskningsprojekt, udført af Region Hovedstadens Psykiatris forskningscenter, CORE, skal de næste fire år måle effekten af headspace for at undersøge, hvorvidt indsatsen bidrager til den samlede forebyggende indsats for psykisk sårbare børn og unge (Ritzau, 2022). Som i de forrige evalueringer fortsætter anvendelsen af spørgeskemaer, dog med den forandring, at der er sket en stramning. I den nye evaluering er det besluttet at inddrage i alt 1.500 besvarelser hvorefter et registerbaseret effektstudie skal bidrage til at holde de unges trivsel op mod en matchet kontrolgruppe (Ibid.). De unge skal besvare spørgeskemaet fra første samtale frem til endt forløb, hvortil de unges trivsel opfølges efter et halvt år fra endt forløb og afsluttende efter tre år. Det registerbaserede effektstudie er en tydelig indikator på en intensivering af en positivistisk kvalitetsforståelse, hvor den føromtalte kritik om manglende evidens har haft betydning for denne udvikling. I denne betragtning anskues de unges spørgeskemabesvarelser som adgang til fakta og til at legitimere headspace som et underliggende kausalitetsforhold bag brugernes forbedrede mentale trivsel og livskvalitet.

De hidtidige præsenterede evalueringer af headspace illustrerer en konsekvent og vedholdende brug af spørgeskemaer. På tilsvarende måde viser litteratursøgningen, at de kvalitative aspekter ved evaluering er et grundlæggende underrepræsenteret emne i forskningsfeltet. Det ville være oplagt at konkludere, at den fraværende opmærksomhed afspejler en manglende interesse for at forstå hvordan evaluering påvirker det levede liv. I stedet opfatter jeg dette som et resultat af manglende indsigt i evalueringens virkelighedsskabende effekter, og ligeledes kan manglende ressourcer i organisationen være et afgørende element heraf. Formålet med forskningsfeltet er derfor at cementere vigtigheden af at have et blik og tage

højde for de kvalitative aspekter, evaluering kaster af sig. Dette er i særdeleshed væsentligt, når evalueringen som vist foregår på kvantitative termer og ud fra positivistiske kvalitetskriterier, hvilket indebærer en evalueringslogik, der lægger vægt på observationer frem for perspektiver. Dette lader til at være et udbredt fænomen for både den danske og internationale forskning i frivillighed (la Cour, 2014), men mit kritisk psykologiske udgangspunkt tillader mig da at kritisere dette som en afkoblet forskningspraksis, hvor både evaluators samfundsmæssige situerethed og de psykologiske fænomener, der undersøges, bortabstraheres (Schraube, 2018, s. 26). Ligeledes udtrykker denne evalueringslogik et specifikt moderne institutionaliseret mønster, hvor evaluering bliver et udtryk for samfundets “overvågende øje” (Dahler-Larsen, 1998, s. 61). Med denne evalueringslogik reduceres komplekse mellem-menneskelige relationer til kausale årsags-virknings-kæder ved at omformulere verdens kompleksitet som levet og erfaret af handlende mennesker til operationaliseringer af variable (Schraube, 2018, s. 26). Gennem en kritisk psykologisk tilgang til evaluering bliver det muligt at (gen)koble den positivistiske evalueringslogik til de frivilliges konkrete, levede og delte hverdagsliv i deres evalueringspraksis.

En zoomen ind på evalueringspraksissen i headspace i dag

Til forskel fra de to foregående forskningsfelter vil jeg i dette afsnit zoome ind på, hvorledes evaluering har udfoldet sig som fænomen i de frivilliges praksis i headspace. Dette betragtes som afgørende for at danne sig en grundig forståelse for de frivilliges senere perspektiver på deres evalueringspraksis.

De frivilliges evaluering af deres samtaler kaldes i daglig tale at ‘registrere’ og betegner aktiviteten når de frivillige besvarer spørgeskemaet og sætter de unge og samtalen i system. I praksis findes der på nuværende tidspunkt to typer af spørgeskema; det ene er udformet til de unge, mens det andet besvares af de frivillige. Fælles for spørgeskemaerne er, at de begge besvares elektronisk via en QR-kode. Jeg vil i nærværende speciale udelukkende tage udgangspunkt i de frivilliges spørgeskema - ligeledes de frivilliges perspektiver på registrering - da det er dette spørgeskema, de frivillige i deres daglige praksis registrerer deres samtaler ud fra. Det er derudover værd at nævne, at der ikke eksisterer nogle konkrete forløb eller informationsmøder, hvor de frivillige kan blive oplyst om evaluering. Derimod forløber

denne vidensdeling under mere uformelle rammer i den daglige praksis, hvor de frivillige på deres vagt kan tale med hinanden og det fastansatte personale om evaluering.

For at få en forståelse for de frivilliges håndtering af evaluering er den rutinemæssige organisering⁴ af evaluering nødvendig at forklare. Det skyldes, at evaluering finder sted i relation til dagligdagens andre gøremål. Centralt for de frivilliges evalueringspraksis er, at der altid tildeles to frivillige til hver samtale. Forinden alle samtaler skal de frivillige sparres, dvs. at de skal drøfte samtalen med en fastansat og/eller frivillig med formålet om at inddrage et perspektiv udefra til at sikre et trygt og udbytterigt refleksionsrum, hvor de frivillige kan forberede sig og dele deres forventninger til samtalen (Bilag 4, s. 8f). Efter samtalen skal de frivillige både sparre og evaluere. Sparring efter samtalerne foregår på samme vis som ved sparringen inden. Dog kan denne sparring tolkes som en slags briefing, hvor særligt de mere tunge tematikker kan debatteres og hvor brobygning drøftes (Bilag 4, s. 9f). Evaluering efter samtalen er, modsat de unges registrering, en pålagt rutinemæssig aktivitet. For hver afholdte samtale skal der således foretages én samlet besvarelse fra de frivillige, som enten kan uddelegeres eller besvares i fællesskab (Bilag 4, s. 8f).

⁴ Se bilag 3 for visuel illustration af den typiske rutinemæssige organisering af evaluering

Kapitel 4.

At skabe viden i og fra praksis - i en evalueringstidsalder

Jeg har i specialet arbejdet ud fra et kritisk perspektiv på den systematiske evalueringsform og de positivistiske antagelser der ligger bag, hvilket er blevet muliggjort gennem den kritiske sociolog Peter Dahler-Larsen og hans samtidsdiagnose om *evalueringssamfundet*. Det bliver herigennem muligt at begribe de frivilliges perspektiver på evaluering i relation til evalueringens samfundsmæssighed. Ligeledes har praksisforskningen bidraget med et kritisk psykologisk perspektiv, hvori jeg med udgangspunkt i professor i psykologi ved Roskilde Universitet, Charlotte Højholt, har anvendt et særligt psykologisk fundament for selve udforskningen af de frivilliges håndteringer af evaluering. Jeg ser, at disse to retninger med fordel kan anvendes i en sammenhængende begribelse af, hvorledes evaluering som psykologisk fænomen udfolder sig i de frivilliges levede liv, til trods for de to retnings ontologiske og epistemologiske forskelligheder.

Evalueringsbølgen og den refleksive modernitet

Evaluering kan begribes som en del af en større evalueringebølge der kan spores tilbage til institutionelle træk og strukturer. Ifølge Dahler-Larsen afspejler evaluering den refleksive modernitets grundlæggende kulturelle figur, og med henvisning til Anthony Giddens samtidsdiagnose beskriver han samfundsudviklingen som karakteriseret af aftraditionisering og radikaliseret individualisme (Dahler-Larsen, 1998, s. 71). Dette skaber en overvældende frihed for mennesket, hvorfor det følges af en institutionel tvang og overvågning, hvor registrering og dokumentation tages i brug som abstrakte systemer for at sikre en vis grad af samfundsmæssig kontrol og forudsigelighed. Der er således tale om et spændingsforhold mellem stærke ønsker om forudsigelighed, entydighed og kompleksitetsreduktion på den ene side og på den anden side stor kompleksitet i de faktiske problemstillinger, evalueringmodellerne konfronteres med i den sociale virkelighed (Dahler-Larsen, 2011, s. 162). Evalueringer er herved et resultat af en massiv forøgelse af den samfundsmæssige kompleksitet,

hvorfor organisationer i stigende grad må forholde sig til deres grundlag og de utilsigtede bieffekter og konsekvenser, forskellige beslutninger kan følge med sig.

Dahler-Larsen knytter i værket *Den rituelle refleksion* i alt fem mysterier til evalueringsbølgen, hvoraf særligt to af disse står som særligt presserende for nærværende speciale. I det første mysterie peges der på, hvorfor evaluering ofte iværksættes med notoriske⁵, upræcise eller direkte misvisende evalueringskriterier til at kunne måle kvaliteten af ydelserne (Dahler-Larsen, 1998, s. 14, 162). Dahler-Larsen eksemplificerer dette med, at man evaluerer sygehuse på længden af dets ventelister, eller at man evaluerer kontorer på antallet af behandlede sager. Men i ingen af tilfældene kan man sige noget centralt om kvaliteten af de ydelser der leveres. I det andet mysterie stiller Dahler-Larsen sig kritisk overfor, hvorfor der hersker så stor optimisme om at måle ydelser ud fra kvantitative tilgange. Det er helt oplagt lettere at måle kvantitet end kvalitet, men derfor kan det være vanskeligt, måske endda umuligt, at måle god kvalitet (Ibid.).

Jeg finder Dahler-Larsens evalueringsbegreb vigtigt, da det gør op med den dominerende positivistiske tilgang til evaluering, idet han anskuer evaluering som et samfundsmæssigt ritual der konstruerer den virkelighed, man forholder sig til i og omkring en organisation. Evaluering beskriver ikke blot virkeligheden med tilbagevirkende kraft; den udpeger også aktivt sely, hvad der er nødvendigt såvel som muligt i organisatoriske og samfundsmæssige sammenhænge:

Ritualiserede evalueringer kan påvirke, hvad der tages som efterstræbelsesværdige mål i en organisation; de kan styrke eller svække bestemte former for solidaritet og samarbejde; de kan gøre bestemte typer af aktører tavse eller talende; de kan få det, der ikke er organiseret, til at blive det; og de kan få organisationer til at forsvinde (Dahler-Larsen, 1998, s. 163).

Idet evaluering strukturerer grænserne for, hvad vi som samfund anser som væsentlige problemer, kan evaluering ikke begribes som et rent teknisk eller metodisk anliggende der belyser om og hvordan på forhånd politisk fastsatte værdier tilgodeses. Evaluering konstituerer altså virkelighed. Jeg tolker denne evalueringsforståelse som en del af en nyere strømning inden for evalueringsforskningen, hvor der tages afstand fra de dominerende opfattelser

⁵ Notoriske evalueringskriterier er kriterier, der er almindeligt kendte og ikke benægtes eller behøves at bevises (Dahler-Larsen, 1998, s. 162).

af evaluering som værdineutrale leverandører af objektiv og faktuel viden (Albæk, 1988, s. 23). Jeg finder denne strømning relevant, idet den på mange måder ligger i tråd med mine egne forskningsfund, hvor litteratursøgningen på mange måder tydeliggjorde samme tendens.

Mit primære formål med at trække på denne evalueringsforståelse er, at den muliggør en opmærksomhed på, hvilke forventninger til evaluering der er presserende i den givne praksis, og hvilke konsekvenser dette kan have. Det er således ikke meningen at udpege, hvorvidt evaluering er godt eller dårligt, eller om den skaber valide resultater eller ej. Dog er det værd at nævne, at Dahler-Larsen i hans kritiske gennemgang af evaluering kritiserer en idealtypisk baseret på evalueringssystemer i det offentlige regi, men at den konkrete anvendelse af evaluering i headspace er kompleks og naturligvis ligger langt fra det idealtypiske begreb, der fremstilles (Dahler-Larsen, 2011, s. 162). Derudover er det centralt at anføre, at Dahler-Larsen taler for en *reflekteret praksis*, hvor evaluering undersøges fra et organisationssociologisk udgangspunkt (1998, s. 164f). Men hvor Dahler-Larsen argumenterer for en fornuftig og reflekteret evalueringspraksis der tager højde for de udfordringer, den reflektive modernitet har båret med sig (Ibid., s. 62), vil jeg ud fra et psykologisk perspektiv mene, at der findes andre og mere relevante tilgange der kan bidrage til at overvinde evalueringens positivistiske tradition. Her ser jeg at den kritiske psykologi med fordel udfordrer den reducering, der hidtil har været dominerende, af de komplekse mellem menneskelige forhold der gør sig gældende for vor tids evalueringspraksis. Det skyldes, at kritisk psykologi tillader at stille en række praksisnære spørgsmål, hvilket ligeledes gør det muligt at stille en række nye krav til evaluator og praksis. Jeg vil derfor i næste afsnit forklare, hvorfor og hvordan jeg grundlæggende i specialet har foretrukket en kritisk psykologisk begrebsramme til at indfange og forstå min metodiske proces såvel som den metateoretiske forståelse. Mit valg om at inddrage Dahler-Larsen, til trods herfor, funderes i, at der med evalueringsbølgen introduceres til et kritisk begrebsapparat der kan skabe en grundlæggende forståelse for, hvilken samtid der er karakteriserende for måden, hvorpå evaluering udfolder sig og dermed hvilke centrale og problematiske elementer, evalueringen kan kaste af sig.

Praksisforskning som subjektvidenskabelig praksis

Specialet tager afsæt i en kritisk psykologisk udforskning af, hvordan frivillige på forskellige måder håndterer kravet om evaluering og på, hvorledes evaluering heraf skaber konkrete muligheder og begrænsninger for det frivillige arbejde. I den forbindelse tilbyder praksisforskningen, at jeg som forsker kan reflektere, bearbejde og udvikle viden med relevante medforskere om den fælles problemstilling (Højholt, 2005, s. 29).

Praksisforskningen betragtes som en del af den kritiske psykologiske bevægelse, der opstod i 1960'erne i Tyskland, og er et modsvar til de dengang dominerende psykologiske retninger såsom psykoanalysen og behaviorismen, der determinerede individet til indre drifter og ydre betingelser (Jartoft, 1996, s. 184). I stedet tilbyder den kritiske psykologi en analytisk ramme, der stiller skarpt på hverdagslivets flerhed og perspektivforskelle. Som Charlotte Højholt italesætter det, er mennesker "forbundne og deres konflikter kan forstås i lyset af, hvordan de er forbundne (2005, s. 26). Vi mennesker påvirker og deltager hele tiden i fælles, men konfliktuelle sammenhænge, og det er i disse sammenhænge, hvorved menneskets livsførelse udfolder sig i, at modsætningsforhold og paradokser kan afsløres og dermed forandres (2005, s. 32). Det ontologiske og epistemologiske udgangspunkt kan dermed ikke adskilles, men forstås i stedet som relationelt, hvoraf de frivilliges håndtering af evaluering forstås i relation til de sammenhænge, de i praksis indgår i. Specialets genstandsfelt er da komplekst, idet de frivilliges håndtering af evaluering formes af adskillige sociale flader og relationer, på samme måde som de frivilliges selvforståelser og værdier sættes i spil, udvikles og forhandles socialt såvel som kontekstuel. Det skyldes, at praksisforskningen baserer sig på historisk dialektisk materialisme, hvor mennesker handler i og med strukturer (Højholt, 2005, s. 31). Med afsæt i det dialektiske strukturbegreb kan der rækkes ud over en forståelse af problemer som værende personlige, determinerede eller indlejrede, da subjektivitet ikke knyttes til nogen indre struktur eller identitet. Den menneskelige subjektivitet begrebsliggøres dermed ud fra et eksplicit forsøg på at overskride adskillelsen mellem individ og samfund.

De frivilliges perspektivforskelle bidrager dermed til en forståelse for de komplekse sociale sammenhænge, de indgår i. Det vidensbidrag, jeg med specialet ønsker at udvikle, forstås deraf som en kompleks indsigt i de sociale sammenhænge der er at spore mellem de frivilliges forskellige, dog forbundne, perspektiver, handlinger og muligheder i deres evaluerings-

praksis. Med specialet knyttes viden til hvad de frivillige i den konkrete praksis gør, og hvilken betydning som muligheder og dilemmaer har for dem i deres håndtering. Dette i respekt for, at de forhold, jeg udforsker, er forbundne.

Kapitel 5.

De metodologiske overvejelser mod et praksisnært grundlag

I dette kapitel vil jeg kaste lys over, hvorledes den metodiske proces er blevet skabt ud fra en søgen om at udvikle en praksisorienteret forskningsproces. Processen centrerer sig om at skabe en dybdegående indsigt i de praksissammenhænge, der gør sig gældende for de frivilliges levede og delte evalueringspraksis. Jeg indskriver mig i traditionen for hverdagslivsforskning og kritisk psykologi ved at anse den viden, jeg og mine medforskere skaber som processuel og præget af min egen subjektivitet og position i feltet som frivillig i headspace.

Den deltagende og medskabende forskerrolle

I kraft af min faglige såvel som personlige involvering i organisationen som frivillig har jeg fundet det fordelagtigt at benytte en forskningsmetode, som anerkender denne form for subjektivitet og deltagelse frem for at betragte det som et forstyrrende element, jeg ud fra forskellige teknikker kan forsøge at fraskrive mig. Med udgangspunkt i praksisforskningen har jeg forholdt mig til min forskningsproces som værende deltagelsesorienteret og dialogbaseret proces ved aktivt og kritisk at forholde mig til min egen involvering i feltet. Som Højholt formulerer det, er praksisforskning et forsøg på at skabe en demokratisering af forskningen, hvor forskeren stiller sig solidarisk med dem, der forskes med. Der forekommer derfor en omorganisering af forholdet mellem dem, der forsker, og dem, der forskes om, hvilket skyldes, at forskningen betragtes som et samarbejde, hvor alle involverede parter inddrages i udviklingen af en forståelse af de mangesidede forhold, der gør sig gældende i den konkrete praksis (Højholt, 2005, s. 28f). Af den grund betragtes det hverken muligt eller gavnligt at indtræde i en ikke-deltagende eller ikke-engageret position - særligt ikke i et speciale som dette, hvor grænserne mellem forsker og udforskende i udgangspunktet er stærkt udvisket. Ved at afskrive bestræbelser om at agere som 'fluen på væggen' har jeg tilgået feltet som en såkaldt *praksisforsker*, hvor det ikke anses som bestræbelsesværdigt at forfølge den klassiske regel om 'ikke-deltagelse':

Inden for praksisforskning giver det ikke mening at tale om en oprindelig eller uberørt praksis, som vi ved hjælp af særlige teknikker kan undgå at forstyrre for ikke at ødelægge forskningsresultaterne (...). Rent faktisk kan den ikke-involverede form for deltagelse være så besynderlig i forhold til den praksis, vi deltager i, at denne 'kunstighed' er mere forstyrrende og indgribende end mange andre forholdemåder (Højholt, 2005, s. 41).

Ved at indtræde i en deltagende forskerposition, hvor andre frivillige inviteres ind i forskningsprocessen, muliggøres et samarbejde, der opløser den kunstighed, der ellers let kan blive aktuelt ved at forske i eget felt.

Fokusgruppeinterview som udgangspunkt for empiriindsamling

Det primære empiriske fundament består af et længerevarende fokusgruppeinterview med deltagelse fra i alt tre frivillige. Valget om at anvende fokusgruppeinterviewet funderes i Højholts pointe om, at viden knytter sig til det, vi som mennesker skaber i et samarbejde, hvor samtlige parter deltager som selvbevidste subjekter (Højholt, 2005, s. 37). Her anskues fokusgruppeinterviewet som en opsætning, der muliggør en fælles søgen efter at forstå de sammenhænge, vi som frivillige ved evaluering indgår i. Som Højholt formulerer det, er det igennem denne fælles søgen, at indsigter forbindes og udvikles, hvilket "kan gøre komplekse livssammenhænge mere overskuelige" (Ibid. s. 38). I den forbindelse tilegnes en forståelse af den menneskelige bevidsthed gennem de frivilliges første-persons-beskrivelser som de fremtræder i et socialt samspil med andre frivillige. Det bunder i, at de frivilliges håndteringer af evaluering forstås som relationelle, socialt forbundne og historisk indlejrede, hvor praksisproblemer spores tilbage til særlige måder at føre samfund og organisation på. Interviewformen betragtes dermed som det mest etisk forsvarlige, idet denne ramme tager højde for, at de organisatoriske strukturer og kontekster, der danner rammer for frivilliges arbejdsliv, er fælles og sociale.

For at tilnærme mig en forståelse for de frivilliges kritisk reflektive oplevelser af evaluering må jeg ligeledes tilgå denne som en såkaldt implicit eller tavs viden (Brinkmann & Kvale, 2015, s. 205f). Grunden herfor er, at evaluering i høj grad viste sig at være en praksis, der foretages rutinemæssigt og som umiddelbart ikke deles eller diskuteres i det daglige. Derfor

findes det etisk relevant at lade de frivillige dele og diskutere de potentielle sårbare og kritiske emner i fællesskab frem for individuelt. Fokusgruppeinterviewet gav dermed indsigt i en viden, der ellers ville være vanskelig, og måske endda etisk problematisk, at tilnærme sig gennem individuelle interviews. Heraf bliver den kritik, der med specialet rettes, ikke ledt tilbage til individuelle perspektiver, men må i stedet ansues som et resultat af en fælles reflektiv diskussion om en praksis, der længe har været individualiseret.

Et essentielt aspekt i involveringen af de frivillige er særligt forholdet om min egen deltagelse. I dette aspekt har forudgående og relationelle kendskab til de frivillige og praksis præget selve undersøgelsen, hvilket har været en refleksion. Foruden min egen position som frivillig havde det ikke lykkedes at få skabt den udforskende, og ikke mindst kritiske ramme, som blev skabt under fokusgruppen. Hvad fortæller dette os? Det afslører, hvor relevant en autentisk erfaring om feltet kan være, og ikke mindst hvor mulighedsskabende det kan være at indtræde en medforskende rolle i henhold til at etablere et fælles rum for kritisk refleksion og vidensdeling. Ligeledes bekræftes det af de frivilliges perspektiver, at den medforskende tilgang har været betydningsfuld i forbindelse med at skabe en tryk og flydende ramme for fokusgruppens diskussioner (Bilag 4⁶, s. 60).

Interviewguide og transskribering

Interviewet blev afholdt med støtte fra en semistruktureret interviewguide⁷, der både formåede at skabe struktur for faglig refleksion samtidig med, at der blev taget højde for, at nogle af de allervigtigste spørgsmål var dem, der forfulgte de temaer, de frivillige selv bragte på banen (Højholt, 2005, s. 37f). Dertil har jeg fulgt en transskriptionsmetode⁸, der medtager og anerkender den unikke interaktion der i fokusgruppen opstod med henblik på at vise, at fokusgruppen på mange måder blev et socialt og erfaringsmæssigt refleksionsrum, hvor perspektiver blev forhandlet, udfordret og udviklet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 235). Af transskriptionen fremgår dermed ikke blot det sagte, men også hvad der *skete*.

⁶ Se bilag 4 for transskription af fokusgruppe

⁷ Se bilag 5 for interviewguide

⁸ Se bilag 6 for transskriptionsmetode

Rekruttering af frivillige og inddragelsen af andre medforskere

De frivillige betragtes som *medforskere*, idet jeg med praksisforskningen arbejder mod en demokratisering af forskningen (Højholt, 2005, s. 29). De medforskende perspektiver baseres på i alt tre frivillige deltagere ud af de i ca. 15 frivillige i headspace i Ballerup Kommune. Rekrutteringen foregik gennem opsøgende arbejde i ugerne forinden fokusgruppen og gennem et officielt rekrutteringsopslag⁹ i centret og på dets interne brugersystem. Hvad angår de etiske spørgsmål, optræder disse ikke isoleret fra praksis som principielle spørgsmål, men må snarere forstås som mellem menneskelige anliggender, der træder frem i deres mange variationer undervejs i arbejdet. Centralt for min undersøgelse er, at de frivillige har valgt at deltage i fokusgruppen af interesse for projektet, men også af lyst til, og for nogle endda af behov for, at diskutere deres praksis med hinanden. Dette kalder på et særligt etisk hensyn om at begribe og formidle de frivilliges perspektiver i respekt for deres videre deltagelse i organisationen. I den sammenhæng har jeg arbejdet med at anonymisere de frivillige via dæknavnene: Yasmin, Luna og Clara. Som følge af anonymiseringen er beskrivelser, der åbenlyst afslører de frivilliges identitet, undladt, ihvorvel dette begrænser muligheden for at medtage vigtig personlig information, herunder eksempelvis social og kulturel baggrund, og viden om andre relevante handlingssammenhænge i de frivilliges liv uden for headspace. Fælles for de frivillige er, at de er humanistiske studerende og har været frivillige i headspace i to til fire år (Bilag 4, s. 2).

Som et led i den demokratiserende proces er andre perspektiver ligeledes blevet inviteret ind i fokusgruppeinterviewet¹⁰, herunder min sparringspartner og kandidatstuderende Nadja Aahøj. Det må i den forbindelse bemærkes, at Nadja har haft kendskab og adgang til interviewguiden med en fri deltagelse under fokusgruppen. Hendes deltagelse udspillede sig dog hovedsageligt gennem afrundende spørgsmål. På den måde adskiller Nadjas medforskende rolle sig fra de frivilliges, idet den bevæger sig i en forståelsesramme mellem de frivilliges og min egen. Dette er gjort med hensigten om at inddrage et perspektiv udefra til at udfordre min egen og de frivilliges involvering i feltet ved at bidrage med nysgerrige og opfølgende spørgsmål, der potentielt set ville blive taget for givet.

⁹ Se bilag 7 for rekrutteringsopslag

¹⁰ Se bilag 8 for visuel illustration over fokusgruppen

Kapitel 6.

Analytiske grundbegreber med relevans for praksis

Den kritiske psykologi kaldes for *det subjektvidenskabelige paradigme* og er en psykologisk teoridannelse med et system af videnskabelige grundbegreber, der kan “åbne op for den opmærksomhed, vi må have, når vi vil udforske praksis (Jartoft, 1996, s. 190, 194). I det følgende kapitel vil jeg præsentere de udvalgte begreber, der benyttes i fortolkningen af mine medforskeres perspektiver til at forbinde de frivilliges muligheder og betingelser med deres subjektive grunde. Disse er begreberne om *daglig livsførelse*, *selvforståelse*, *handleevne*, *betingelser* og *begrundelser*, og beskrives med afsæt i relevante kritiske psykologer, Klaus Holzkamp, Ole Dreier, Vibeke Jartoft, og Charlotte Højholt.

Daglig livsførelse

Daglig livsførelse handler om at undersøge de måder, hvorpå subjekter arrangerer og prioriterer deres liv, som ifølge Holzkamp får karakter af en cyklisk og rutinemæssig gentagelse. Holzkamp beskriver, hvordan det travle hverdagslivs “rutinisering” medfører en nødvendighed af, at subjektet prioriterer sine daglige handlinger (1998, s. 9). Det er gennem subjektets prioritering, og måder at råde over bestemte frihedsgrader på, at det kan opretholde en vis grad af orden ud fra de krav og forventninger, det i dagligdagen stilles. Prioriteringer frigiver dermed mulighed for, at subjektet kan have fokus på de områder af dets liv, det er særligt optaget af, eller som fremstår som særligt vigtige (Ibid.). I Holzkamps udlægning af den daglige livsførelse er det væsentligt at fremhæve, at subjektet altid er underlagt ydre krav fra forskellige livsområder, hvorfor begrebet om den daglige livsførelse muliggør en forståelse af subjekternes aktive handlen i relation til de ydre krav. Livsførelsen er samtidig relationel, og subjektet må derfor hele tiden forhandle med forskellige parter om, hvordan der skabes balance mellem dets egne ønsker, og hvad det derudover føler sig forpligtet til (Dreier, 2011, s. 10). Det bliver da muligt at stille skarpt på, hvordan de frivillige som aktive deltagere former deres personlige livsførelse i det frivillige arbejde i relation til de politiske, organisatoriske og personlige forventninger, der opstår ved evaluering.

Selvforståelse

Menneskets selvforståelse hænger i den kritiske psykologi uløseligt sammen med dets livsførelse, idet menneskets handlinger i verden skaber selvet og danner måden, hvorpå subjektet forstår sig selv og dets liv. Selvforståelsen bygger på de valg, subjektet træffer i dets livsførelse, og udvikler sig derfor fra subjektets grunde til at føre sit liv på (Holzkamp, 1998, s. 4; Dreier, 2011, s. 14). Holzkamp beskriver i den forbindelse, hvordan selvforståelse udmøntes i en ”kommen til forståelse med sig selv om hvordan man skal leve sit dagligliv” (1998, s. 21). Selvforståelsen handler på den måde om at nå til en forståelse af det, der for subjektet kan forekomme som ellers uklart ved at gøre det implicitte eksplicit og udvikles i særdeleshed, når subjektet formår at stille sig kritisk over for sin livsførelse. Samtidig knyttes selvforståelsen til ydre problemer og betingelser og må derfor forstås i kraft af de ydre forhold og sammenhænge, subjektet oplever har betydning for dets livsførelse (Ibid. s. 4). Subjektets selvforståelse skabes, udvikles og udfordres da i sociale og strukturerende sammenhænge, hvilket gør, at subjektet har brug for andre for at forstå, hvorfor det handler, som det gør.

Handleevne

Begrebet om handleevne anvendes til at undersøge, hvordan subjektet forholder sig til sine handlemuligheder og refererer til menneskets muligheder for at handle og leve under konkrete livsbetingelser. Ifølge Holzkamp kan handleevnen betegnes som subjektets rådighed over dets aktuelle livsbetingelser, og det er dermed et analytisk begreb for subjektets evne til at yde indflydelse på og have medbestemmelse over sine egne og de relevante samfundsmæssige livsbetingelser, subjektet lever under (1998, s. 18). Holzkamp skelner mellem to former for handleevne: den restriktive og den udvidede. I den udvidede handleevne vil mennesket bevidst gribe ind og forsøge at ændre sine livsbetingelser ved at udvikle dets vilkår til det fælles bedste (Jartoft, 1996, s. 197). Individet kan derved vælge en udvidet handleevne, når det anses som muligt og begrundet at overvinde konflikter for at øge rådigheden over sine egne og de samfundsmæssige betingelser. I den restriktive handleevne indretter subjektet sig derimod under de eksisterende betingelser, fordi det ikke anses som muligt og begrundet at overvinde konflikten. Individet forsøger at klare og beskytte sig bedst muligt inden for den bestående situations rammer, og handler derfor kortsigtet i forhold til de umiddelbare beting-

elser - ofte i en snæver egeninteresse (Jartoft, 1996, s. 196f). På længere sigt kan dette bevirke til, at subjektet kommer til at modarbejde egne og fælles langsigtede interesser.

Begrundelser

Ifølge Jartoft defineres subjektets begrundelser som “subjekternes egne formulerede begrundelser der ligger bag de valg og handlinger, mennesket gør sig” (1996, s. 206). Begrundelser anvendes dermed som et analytisk grundbegreb til at dykke ned i subjektets perspektiver for at forstå dets handlinger, og hvordan disse begrundes af subjektet ud fra de betingelser, der stilles. Med andre ord kan begrebet anvendes til at forstå de subjektive forklaringer bag de daglige handlinger og prioriteringer, hvor subjektet understøtter egne handlinger ud fra hvilke muligheder det oplever at have og ud fra tidligere erfaringer (ibid.).

Betingelser

Som Højholt formulerer det, handler mennesket “*med* dets livsbetingelser, tillægger dem betydning og på den baggrund begrunder, hvad de gør” (2005, s. 32f). Med henvisning til det dialektiske strukturbegreb mellem individ og samfund forstås betingelser som noget, mennesket skaber sammen, når de handler i og med disse strukturer. Herved bliver en væsentlig pointe for undersøgelsen, at vi mennesker både handler ud fra objektive og subjektive betingelser. De objektive betingelser opstår i kraft af samfundsmæssige og ydre krav, hvorimod subjektive betingelser opstår relationelt, når vi mennesker med vores begrundelser strukturerer hinandens muligheder for at handle i den givne kontekst (Ibid., s. 31).

Kapitel 7.

Vejen mod en praksis- og problemorienteret analysestrategi

Jeg har i udarbejdelsen af min analysestrategi ladet mig inspirere af den abduktive tilgang, der ligger i god tråd med det fundamentale afsæt i praksisforskningen. Den abduktive proces forstås som en dialektisk udviklingsproces bestående af både empiriske, samfundspolitiske og teoretiske refleksioner¹¹, som har ledt mod en problemorienteret analysestrategi, hvor komplekse og praksisforankrede problemer og konflikter følges og udforskes. Med afsæt i praksisforskningen og i kraft af min deltagelse som frivillig har jeg hverken bestræbt mig på at skabe et neutralt funderet vidensafsæt eller på at anvende ‘sande’ argumenter til at forklare de praksisforankrede problemer. I stedet er min analytiske proces præget af erfaringsmæssig nysgerrighed over praksis, hvorefter denne løbende er blevet udfordret og udviklet i kraft af mine medforskeres perspektiver. Jeg har i denne proces ladet mig inspirere af Svend Brinkmanns opfattelse af abduktion som *sammenbrud*, hvor jeg har arbejdet med at udfordre min nysgerrighed ved at gøre det velkendte fremmedartet (2012, s. 71f). Dette har fremkaldt spørgsmålstejn ved antagelser, der organisatorisk og socialt længe er taget for givet, hvoraf strukturer og betingelser, der ellers ville være faldet ubemærket hen, afsløres. På den baggrund udvikles en analytisk fremgangsmåde, der centrerer sig om, hvorledes de frivilliges livsførelse og deltagelse udfolder sig under særlige konfliktuelle sammenhænge og modsætningsforhold (Højholt, 2005, s. 32).

Den dialektiske proces baserer sig først og fremmest på en indledende meningskondensering af fokusgruppeinterviewet, der gør, at de frivilliges uforventede eller modstridende perspektiver inddrages fra begyndelsen, således at momenter af konflikt kan forfølges. Endvidere fungerer dette som et metodisk redskab til en indledende fortolkning og kategorisering af det ellers omfattende empiriske materiale (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 268f). Det er herved væsentligt at sætte streg under, at ambitionen ikke har været at følge kvalitetskriterierne for de induktive tilgange, til trods for, at min tilgang til meningskondensering grundlæggende tager udgangspunkt i den empiriske verden som tilsvarende er udgangspunktet for Grounded

¹¹ Se Bilag 9 for illustration over den abduktive proces

Theory-tilgange (Brinkmann, 2012, s. 72). Den fundamentale forskel heri er, at jeg i stedet for at tilgå meningskondenseringen med intentioner om at vise empirien i en neutral form ved at forfølge en stringent kodningsstrategi eller ved at afskrive min egen subjektivitet (Charmaz, 2017, s. 181), har bearbejdet det empiriske materiale i en fortolkende, skabende og subjektiv proces (Højholt, 2005, s. 28; Brinkmann, 2012, s. 73f). Meningskondenseringen resulterer i de nedenstående otte kategorier:

1. Opfattelser af fordeling, indhold og udbytte af sparring versus evaluering
2. Kritik af konkrete spørgsmål i spørgeskemaet
3. Konkrete udfordringer i spørgeskemaets spørgsmål om, hvilke problematikker, de unge kommer med
4. Udfordringer ifm. anonymitet og kompleksiteten af unge i forløb
5. Skiftet fra samtale til registrering
6. Spørgeskemaets påvirkning på de frivilliges samtaler med de unge
7. Følelsen efter at have registreret
8. Udbytte af fokusgruppen

Det næste trin i mod den endelige analysestrategi består af et fortolkende analysearbejde af de tidligere evalueringer af headspace, der blev præsenteret i kapitel 2. Dette analysearbejde må ikke betragtes som en isolerende analyse, men må i stedet ansues som et reflektivt springbræt til at skabe et analytisk produkt, der kan kommunikere sin samfundsmæssige relevans. Analysestrategien udformes dermed ikke blot efter de empiriske kategorier, men også i respekt for de fokuspunkter, der med stor sandsynlighed kan være i en samfundspolitisk interesse at få indsigt i. I den forbindelse har jeg tilgået evalueringerne af headspace som konkrete organisatoriske værktøjer, der kan kommunikere indsatsen efter de samfundsmæssige og politiske krav, organisationen forventes at tage del i (Dahler-Larsen, 1998), og det bliver dermed ladsiggørligt at afsløre, hvad samfundet og kommunerne ser af muligheder i headspace. Ud fra de tidligere evalueringer kan tre centrale fokuspunkter konkluderes i det følgende:

1. Organisationens evne til at brobygge til andre tilbud og kvalitetssikring heraf

2. Hvorvidt indsatsen fremmer de unges uddannelses- og arbejdsmæssige situation
3. Hvorvidt indsatsen har en forebyggende effekt på de unges mentale trivsel og sundhed

De tre fokuspunkter afslører en politisk retning for en tydelig prioritering som i evalueringerne udmønter sig i en centrering om emner såsom *kvalitetssikring, effektmåling, brobygning, mental trivsel og sundhed, forebyggelse og uddannelse*.

Det sidste trin består af en reflektiv udvælgelse af relevante teoretiske grundbegreber fra den kritiske psykologi. I udvælgelsen af begreberne afspejles den abduktive tilgang ved at forholde mig til, at det teoretiske fundament ikke kan gengive, dække eller spejle en virkelighed uden for sig selv (Højholt, 2005, s. 31). Derimod anskues begreberne som redskaber til at fremanalysere relevante sammenhænge og problemstillinger og til at forbinde de frivilliges perspektiver til nye komplekse forståelser af de forskelligt oplevede problemer i evalueringspraksissen (Ibid., s. 133).

Kapitel 8.

Analyse af de frivilliges håndtering af evaluering i headspace

I nærværende kapitel vil de frivilliges håndtering af evaluering blive analyseret henover en tredelt analyse. I første del vil evalueringens rutinemæssige karakter blive belyst for at stille skarpt på, hvorledes de frivillige begrundet og prioriterer evaluering af deres samtaler i praksis. Dernæst vil de frivilliges håndtering af evaluering være i centrum i analysen af, hvorledes evalueringens samfundspolitiske karakter får betydning for deres muligheder for at forstå og håndtere evaluering. Afslutningsvis vil jeg tage 'frivillig vidensdeling' op som et centralt begreb fra praksis, der med fordel kan bruges til at analysere hvordan de frivilliges muligheder for vidensdeling af evaluering har betydningsfulde konsekvenser for deres personlige såvel som kollektive selvforståelser.

Analysedel 1. Evaluering som rutinepræget ritual

I første analysedel undersøges det, hvorledes evaluering i headspace kan anskues som en strukturerende betingelse i understregningen af dens rutinisering og systematisering af de frivilliges daglige livsførelse. I den forbindelse står et empirisk tema centralt, som er, at de frivillige både struktureres af evaluering, men samtidig strukturerer den, idet de frivillige i høj grad organiserer deres evalueringspraksis i det daglige. Gennem teoretiske begreber om daglig livsførelse og handleevne stilles der skarpt på de frivilliges begrundelser for deres organisering af praksis.

Frivillige prioriteringer af evaluering i en medbestemmende praksis

Af de frivilliges perspektiver bliver det tydeligt, at de i høj grad har selvbestemmelse over og ansvaret for tilrettelæggelsen af evalueringen. Det skyldes, at de frivillige har stor medindflydelse på egne såvel som fælles handlemuligheder for at evaluere, og deres evne til at yde indflydelse på evalueringspraksissen kan dermed beskrives som høj (Holzkamp, 1998, s. 9). Som Lærke formulerer, er der ikke nogen specifik vejledning for hvornår de frivillige skal

evaluere (Bilag 4, s. 10), og mulighedsrummet for at evaluere må således forstås i sammenhæng med det faste personales fremgangsmåde til evaluering:

L: Fordi det måske også lidt er sådan en "geföhlen"-agtig.

C: Ja.

Y: Det er heller aldrig noget, jeg har *hört* nogle af de ansatte tale om, sådan om de foretrækker at man registrerer *her* *pege med hænderne* *fordi*, osv. osv.

L: Næ.

N: Nej, det er nemlig sådan en opgave ...

Y: Det er et lidt interessant punkt, ja.

N: ... der er lidt op til os selv at finde ud af?

C: "Har du husket?" *griner* "Jeg er på vej ud af døren nu, jeg skynder mig lige!"

(Bilag 4, s. 10).

Af uddraget fra fokusgruppen bliver det muligt at forstå det høje mulighedsrum ved evaluering i relation til et fravær af ydre krav fra det fastansatte personale. Som Clara omtaler det, husker det fastansatte personale de frivillige på, *at* de skal registrere, men ikke hvordan. Dermed kan manglende vejledninger fra det fastansatte personale forstås som et fravær af ydre krav (Holzkamp, 2011, s. 10), hvor de frivillige gøres ansvarlige for varetagelsen og prioriteringen af evaluering i det daglige. Mulighedsrummet ved evaluering opstår altså som relationelt betinget, idet relationen til det fastansatte personale har en afgørende betydning for de frivilliges muligheder for at evaluere. At de frivillige råder over høje frihedsgrader i praksis kan med henvisning til Holzkamp virke aflastende for de frivillige, idet de høje frihedsgrader skaber en fleksibilitet i det daglige. Sideløbende kræver det, at de frivillige tager stilling til og begrundet de måder, hvorpå de tilrettelægger deres evaluering (1998, s. 9). Det er bemærkelsesværdigt at det, der burde virke aflastende, i virkeligheden forekommer afkoblen i praksis. Ganske rigtigt muliggør de høje frihedsgrader et handlingsrum til at tilrettelægge de frivilliges foretrukne praksis, men dette er dog ikke nødvendigvis ensidigt positivt. Som Lærke formulerede det:

Den virker sådan lidt afkoblet fra det hele på en eller anden måde. Det ved jeg ikke. Jeg kan godt sådan have det lidt sådan her: *trækker på skuldrene* "Nå, jeg

skal lige registrere" (...). Og jeg synes også det virker som om at netop alle er sådan lidt afkoblet fra det, altså. Også dem der er fastansat herinde, som ikke er frivillige. De er jo heller ikke sådan, de siger jo: "Ja, husk lige at registrer", men de er jo ikke sådan: "Uhh registrering! Fedt!" (Bilag 4, s. 10, 15).

Det store mulighedsrum, og mest af alt den manglende vejledning, den bunder i, udmønter sig i en afkoblet evalueringspraksis, som ifølge Lærkes perspektiv er et udtryk for et større organisatorisk og kollektivt fænomen. Dette kan, med henvisning til Dahler-Larsen, forklares ud fra, at evaluering efterhånden er en praksis, der står klart i alles bevidsthed til trods for, at der ikke nødvendigvis findes konkret vejledning hertil (1998, s. 13). Den organisatoriske afkoblethed i forhold til evalueringen efterlader de frivillige med et bemærkelsesværdigt stort råderum, når det kommer til at varetage og tilrettelægge den daglige evaluering. Som resultat heraf nedprioriterer de frivillige evalueringen, og de beskriver tilmed, at der "trækkes strå" om at evaluere (Bilag 4, s. 19):

Y: Jeg har netop også bare været vant til at man *gør det* når det passer ind.

C: Hmm *nikker*

Y: Eller nogle gange kan man godt have en [med]rådgiver, jeg har før rådgivet med nogen som godt *vilde* være med til at registrere.

N: Ja.

Y: Og så ved man godt: "Jamen okay, så er vi lige nødt til at vente til vi begge to kan sætte os ned og gøre det." Og så er der de fleste der er sådan lidt: "Nå, men du gør det bare" eller: "Jeg gør det bare".

[...]

Y: Ja, jeg har det på samme måde. Jeg lægger også helt klart *mere værdi* i sparringen end jeg gør i registreringen.

C: Ja-ja *nikker*

Y: Altså, det er slet ikke noget, jeg heller, du ved. Det skal bare lidt *gøres*.

(Bilag 4, 9ff).

Ovenstående uddrag giver en klar indikation på, at de frivillige håndtere evaluering som en rutineret og obligatorisk opgave, der skal overstås. Som følge heraf udføres evalueringen

alene, og når der kan findes tid i løbet af vagten, hvilket begrundes af, at det er for omstændigt at foretage evalueringen som en fælles aktivitet. Nedprioriteringen heraf er dermed en måde, hvorpå de frivillige kan afsætte tid til de opgaver, der tillægges mere værdi.

Det interessante ved de frivilliges prioriteringer er dog, at der opstår en række individuelle præferencer. Som det fremgår af uddraget, oplever de frivillige at være betinget af de enkelte, der foretrækker at evaluere i fællesskab (Højholt, 2005, s. 32). I disse situationer handler de solidarisk ved at imødekomme andres prioriteringer af evalueringen, hvorfor den endelige placering af evaluering opstår gennem forhandlinger mellem de frivilliges præferencer i praksis. Trods disse forhandlinger optræder særligt to former for rutineprægede handlemåder i de frivilliges håndtering. Den første er karakteriseret ved, at evalueringen tilrettelægges tilfældigt, alene og hurtigst muligt, mens den anden er karakteriseret ved at blive foretaget på farten, f.eks. i bussen eller i toget. Lærke italesætter i den forbindelse, hvordan de frivillige sidder i toget med foroverbøjet ryg og med hovedet helt ned i telefonen (Bilag 4, s. 12, 20). Der i den sidstnævnte handlemåde tale om en intensivering af nedprioriteringen, idet evalueringen udliciteres til efter vagtslut og dermed ikke længere indgår i arbejdsgangen. De to overordnede handlemåder leder os frem til, at evalueringen grundlæggende håndteres uden bevidst stillingtagen til alternative håndteringer, og uden at den kan spores tilbage til en organisatorisk beslutning eller vejledning.

De frivilliges solidaritetsfølelse over for evalueringens officielle formål

På trods af at evaluering nedprioriteres, har evaluering rodfæstet sig i praksis som et ritual, de frivillige italesætter som en vigtig del af organisationens overlevelse. Såfremt evaluering på utopisk vis blev gjort til en ikke-obligatorisk del, er der fortsat enighed blandt de frivillige om at tilvælge evalueringen i deres frivillige arbejde. Det skyldes, at de frivillige har tiltro til evalueringens formål om at effektuere og deraf, at evalueringen har legitimerende effekter for organisationen. Som Lærke formulerer, skal headspace “jo vel bruge en form for kvantitative data” (Bilag 4, s. 36), hvilket udtrykker en bevidsthed om, at evalueringens officielle formål indfries gennem kvantitative kvalitetskriterier. Ligeledes italesætter Clara: “Og så er det rutine, altså. Det er blevet rutine nu, ikke?” (Bilag 4, s. 57). Det ses, at Lærke og Clara forholder sig mere afventende over for nødvendigheden af kvantitative data som legitimationsmiddel, mens Yasmin udviser en overbevisning om kvaliteten af denne evalueringsform:

Altså, der *skal* jo være noget kvantitativt. Det ved vi jo. Alle de andre steder, jeg har været frivillig, der *skal* det være, fordi det er jo sådan vi holder det kørende. Og der er noget politik, og der er noget penge og økonomi ind over det. Det er der. Så jeg ville ikke vælge det fra (Bilag 4, s. 49).

Yasmin forholder sig til evalueringen med høj tillid til, at den kvantitative evaluering er en fornødenhed for at styrke headspace' legitimitetsgrundlag. Dertil afsløres det, at den samfundsmæssige tendens om kvantitativ effektmåling af det frivillige arbejde forankrer sig i praksis som et ritual, der ikke sættes spørgsmålstejn ved, men, som Yasmin udtrykker det, "bare skal gøres" (Ibid.). De frivilliges deltagelse i praksis er påvirket af det samfundsmæssige syn på og brug af evaluering, selvom Clara og Lærke betvivler nødvendigheden af effektmåling. Evaluering er dermed blevet en rutineret praksis, en dagligdags ting i kraft af gentagelse, hvilket kan forstærkes af, at de færreste frivillige har reflekteret nærmere over den (Holzkamp, 1998, s. 9). Det står tydeligt frem, at de frivillige forholder sig forskelligt til, hvordan de på en meningsfuld måde opretholder evalueringen i praksis. Ifølge Lærke muliggøres hendes solidaritetsfølelse over for evalueringen af, at hun værdimæssigt tager afstand fra evalueringen:

N: Der er det jo også meget spændende, det du siger med at man kan holde registreringen *ud*, fordi alt omkring registrering giver så meget mening. Er det også noget, I andre kan genkende?

C: Ja.

L: Hmm *nikker*, men jeg tror også det er fordi jeg ikke forbinder den med headspace.

Y: Ja *griner og nikker*

N: Ja? Ja?

Y: Det er bare noget der skal gøres, synes jeg.

L: Ja. Så det er bare sådan det *er*. Og så er jeg bare sådan: "Jeg elsker at være i headspace, registrering er *lort*". Men den har heller ikke noget med headspace at gøre for mig.

C: Hm-hm *ryster på hovedet*

Y: Det er lidt ligemeget *griner*

L: Fordi det netop *er* nogle fuldstændig andre værdier, og det er ikke nogle, *jeg* kender der sidder og laver det. Det er nogle *ovenfra* *taler med en kirkelig stemme og kigger op mod loftet* som jeg ikke aner hvem er, altså.

(Bilag 4, s. 57).

Af uddraget tydeliggøres det, at evaluering er en nødvendig del af praksis, men at de frivillige ikke kan forbinde den til værdierne i headspace. Evaluering som en afkoblet og rutineret praksis må ses i lyset af, at evalueringen opstår som værdimæssigt uforeneligt med den resterende praksis. Dette er et problem, for hvis de frivillige ikke kan se meningen med evalueringens værdier og forstå hvorfor der evalueres, kan det være undergravende for deres motivation og trivsel ved evaluering. Ligeledes kan det have alvorlige konsekvenser for den organisatoriske fastholdelse af frivillige, at evalueringen skaber udfordringer for deres muligheder for at opretholde en værdifuld evalueringspraksis. Evaluering omhandler derfor mere end blot høje frihedsgrader, manglende tid eller sparsom vejledning, idet der også ses en tæt sammenhæng mellem de frivilliges prioriteringer og værdier. Dette er omdrejningspunktet for den kommende analysedel to.

Analysedel 2. Evalueringens samfundspolitiske og -økonomiske karakter

På baggrund af de frivilliges kollektive nedprioritering af evaluering zoomes der i nærværende analysedel ud, hvor de frivilliges håndtering af evaluering betragtes ud fra de samfundspolitiske og -økonomiske betingelser, der ses forbundet med arbejdet i headspace. De forskellige delafsnit i analysedel to viser, hvorledes konflikter i de frivilliges evalueringspraksis opstår i mødet mellem de frivilliges egne værdier og de forventninger og værdier, de frivillige udleder fra spørgeskemaet. Heri belyses det, hvorledes de frivillige på forskellige handle-måder både reproducerer og modsætter sig disse betingelser i forsøg på at opretholde en betydningsfuld evalueringspraksis i det daglige.

Modstridende politiske og frivillige forventninger til uddannelse

Som analysedel et viser, må de frivilliges håndtering af evaluering forstås i relation til det faktum, at der er forhold i spørgeskemaet, der udfordrer de frivilliges værdier. I den anled-

ning får værdien om at arbejde på de unges præmisser en central betydning for de frivilliges handlemåder, hvilket fører til en grundlæggende konfliktuel evalueringspraksis. Med afsæt i Dahler-Larsens udlægning af evaluering kan dette have sin forklaring i, at evaluering altid implicerer et specifikt valg af værdier (1998, s. 11, 164f), hvor de frivillige bemærker et tydeligt uddannelsesfokus. I det omtalte uddannelsesfokus bliver politiske forventninger, intentioner og formål med headspace tydelige blandt de frivillige gennem spørgsmål omhandlede de unges uddannelsessituation. Disse er formuleret sådan, at grænserne for, hvad der politisk set anses som væsentlige problemer eksplicit er defineret og struktureret i spørgeskemaet. De frivilliges håndtering af spørgsmålet om 'Hvad kan jeg blive?'¹² kan med fordel fremhæves i en begribelse af, hvordan evalueringens politiske karakter fungerer som en betingelse, der afhænger af deres individuelle fortolkninger af spørgeskemaet:

C: Ja, og generelt at de skal "pushe" de her ting ind i vores samtaler. Fordi det der med, at det bliver kastet ind i spørgeskemaet betyder jo også at man tænker over det, og så føler man en "obligation" til at man måske skal bruge det i samtalerne. Men det er bare ikke det, samtalerne skal handle om. De skal handle om det, de unge gerne vil have.

L: Ja, præcis. Og samtalerne skal jo 100% være på de unges præmisser (...). Jeg tror faktisk *ikke* at jeg ville gide at bruge den der ['Hvad kan jeg blive?' i samtalen].

C: Nej, men jeg ville heller ikke bruge den. Jeg ville bare tænke at den *var* der.

L: Når jeg tænker over det *nu*, så tror jeg faktisk at jeg ville *griner* bruge noget andet. Fordi jeg tror faktisk at det som det der spørgeskema gør ved mig *bagefter*, det er, at jeg bliver *så* irriteret på kommunen, altså. Jeg bliver virkelig sådan: "Lad være med at *bland jer*". Så jeg tror virkelig at jeg ville have det sådan: "Det finder vi ud af på en anden måde, det der uddannelse".

Y: Må jeg spørge hvorfor? Altså, hvorfor får du det sådan med kommunen?

¹² 'Hvad kan jeg blive?' blev lanceret af headspace i 2021, og forsøger via sociale medier at aktivere unge til mht. deres uddannelsesvalg. Ambitionen er at give de frivillige et konkret værktøj til deres samtaler, når de taler med unge om deres bekymringer og problemer relateret til uddannelse og arbejdsliv (headspace, 2021).

L: *dyb indånding* Jamen fordi det er så ... jeg ved det ikke ... fordi så skal de netop ind og invaderer de ting der egentlig er på de unges præmisser, eller: "Så vil vi gerne have at I bruger det her, vi har, fordi vi skal have flere i uddannelse" eller sådan ... you know?

C: Og så begynder det at professionaliserer vores praksis alt for meget i forhold til, at vi er frivillige (...) og jeg gider ikke at være præstationssamfundets person i centret. Jeg vil gerne være på den unges side, og det er jeg ikke hvis jeg presser dem til at skulle blive på en uddannelse, de ikke gider.

[...]

L: Det *er* ikke på de unges præmisser, man kan *mærke* at det er noget andet. Man kan mærke, at det er en anden agenda end den der er her i headspace, og det synes jeg bare er irriterende (...) og der tror jeg at det giver mig lidt modvilje.

(Bilag 4, s. 37-41).

Af uddraget bliver det først og fremmest tydeligt, at evalueringen har virkelighedskonstruerende effekter på de frivillige, idet den sætter dem i stand til at føle sig forpligtet til at tale om uddannelse med de unge. Evalueringen afslører en forventning om, at de frivillige skal arbejde uddannelsesorienteret, hvilket bekræftes i den føromtalt forskning (Aguilar & Herbert-Hansen, 2018; Mynster & Edwards, 2014; Espersen, et al., 2018; Sørensen, et al., 2021), der belyser, at markedsgørelsen af det frivillige sociale arbejde kommer til udtryk i stigende krav om dokumentation og professionalisering. Clara beskriver tillige, hvordan evalueringen konflikterer med hendes frivillige arbejde i headspace:

Det føles ikke som om at jeg bruger min fritid på det her. Det føles som om at jeg er en undersåt når jeg registrerer. Fordi jeg registrerer ikke på de unges vegne, det gør de selv. Altså, hvis de har lyst til det. Jeg registrerer fordi der er nogle der gerne vil have at jeg gør det, og det er ikke derfor jeg er i headspace (Bilag 4, s. 43).

Det bliver muligt at forklare den umiddelbare oprørske adfærd og modvilje, Lærke og Clara italesatte i et af de foregående uddrag ud fra begrundelser om, at spørgeskemaet opleves som

en decideret trussel, der konflikterer med de frivilliges ønsker om at arbejde på de unges præmisser. Evalueringen kan deraf anskues som en objektiv betingelse, der udfordrer de frivilliges "kommen til forståelse med sig selv" (Holzkamp, 1998, s. 21), hvilket skyldes, at evalueringens forventninger og værdier om uddannelse fremstår som uomsorgsfulde og overvågende, som bunder i, at de frivilliges praksis er fuld af allerede eksisterende agendaer og værdier. Med henvisning til Holzkamp skabes mennesket gennem dets handlinger (1998, s. 4), og de frivilliges modvilje mod evalueringen kan derigennem forstås som en måde at fastholde en evalueringspraksis, der er i overensstemmelse med deres forståelse af dem selv og deres værdier, holdninger og ønsker for fremtiden.

Fra Claras perspektiv opfattes 'Hvad kan jeg blive?' som et kommunalt forsøg på at indarbejde politiske interesser i spørgeskemaet, hvilket hun fortolker som en øget professionalisering af det frivillige arbejde. Ved at forbigå spørgsmålet om hvorvidt hun har brobygget til 'Hvad kan jeg blive?' formår hun at bibeholde en følelse af at arbejde på de unges præmisser. Ligeledes forbigår Lærke spørgeskemaet med samme begrundelse. Deres modvilje - og som Lærke formulerer det, de "uproduktive" handlinger - kan forstås som individuelle forsøg på at fastholde en praksis, der er en del af et uafhængigt socialt tilbud, som i modsætning til offentlige tilbud, fungerer som et frirum fra samfundets præstationspres. I stedet for at yde indflydelse på de betingelser, evalueringen stiller, forholder de sig kortsigtet til deres umiddelbare betingelser (Jartoft, 1996, s. 197) ved at besvare spørgsmålene forkert bevidst eller ved bevidst at søge andre løsninger i samtalen. Gennem denne passive form for modstand forholder de sig inden for den bestående situations ramme, hvilket kan have sin forklaring i, at det ikke anses som muligt for de frivillige at udvide deres fælles betingelser. Dette kan skyldes, at evaluering har rodfæstet sig som en neutral og nærmest hellig rutine, som "bare er der" (Bilag 4, s. 49). Samtidig forværres de opfattede muligheder for at udvikle de fælles betingelser for evaluering i takt med, at den uddannelsesrettethed, de frivillige beskriver, tolkes som et udtryk for større samfundsmæssige strukturer i en præstationskultur.

De frivilliges aflæsning af spørgeskemaet er afgørende for håndteringen, hvilket tydeliggøres idet Yasmin forholder sig anderledes, og måske endda mere udvidet, end de andre frivillige. For som det blev tydeligt i det tidligere nævnte uddrag, forholder Yasmin sig undrende overfor de andres opfattelser af kommunen og deres dertilhørende håndtering af evalueringen. Yasmins undrende spørgsmål muliggjorde et centralt element i forståelsen af de frivillig-

es modvilje, som i høj grad skyldes en mystificering af evalueringen som helhed. Dette vil jeg uddybe i det næste delafsnit.

De frivilliges mystificeringer af evaluering og “den pæne registrering”

De fremanalyserede modstridende politiske og frivillige værdier kan ikke isoleret set forklare de oprørske handlinger. De konflikter, der opstår i forbindelse med registreringen af de unges uddannelsessituation, lader til at blive intensiveret af en generel mystificering af, hvordan de frivilliges registreringer modtages af databehandlerne og kommunerne, og hvad registreringerne helt konkret bruges til:

C: Vi har jo siddet og snakket om det der med, at man tager de emner der ser pæneste ud på papiret eller som giver mening for at vi kan få økonomiske tilskud hertil. Og der tror jeg at jeg havde sådan en: "Fedt!" Altså, nu har hun [den unge] noget mere alvorligt. Hun kommer her alligevel 10+ gange [den unge har haft mere end 10 samtaler]. Det er også lidt for at man skal "justifie" at personen bliver ved med at komme. Det at registrere et mere alvorligt emne gjorde at jeg havde det sådan: "Okay, hun *passer* stadigvæk ind her, og det giver *stadigvæk* god mening at hun kommer her".

[...]

L: Men jeg tror også bare lidt at jeg er i tvivl om, netop det der med ... fordi, det hele det bliver jo også lidt politisk og økonomisk og sådan noget. Så netop det der med at vælge de mere seriøse ting, ikke seriøse fordi alt er jo vigtigt, men man er sådan: "Er der et eller andet i det der spørgeskema, når I ser det, er I så sådan: "Hmm, *mistænksom stemme*, I har bare snakket ‘håndtering af hverdagen?’”

N: Så der er sådan en mystificering i forhold til ...

L: Ja!

N: ... hvor de lander henne?

L: Ja! Sådan ... hvad *gør* I med min registrering?

Y: Ja, hvad bruger de det til? Det kunne i hvert fald være fedt at vide hvad resultaterne *er* af lige præcis de her registreringer. Jeg ved godt at vi fik den der Rambøll [rapport] for nogle måneder siden omkring at det blev brugt *mere*. Jeg tror at det var det, den lidt handlede om. Så jo, der fik man jo lidt af vide.

(Bilag 4, s. 30-36)

Af uddraget bliver det tydeligt, at de frivillige både reflekterer over hvem der modtager deres registreringer, men også hvordan deres registreringer imødekommer de politiske og økonomiske formål med headspace. Disse tankeprocesser har en betydning for de måder, hvorpå de frivillige besvarer spørgsmålet om, hvilke tre problematikker der har været dominerende i samtalen. Som Clara og Lærke formulerer det, forsøger de at gennemskue, hvad der ser "pænest ud på papiret", hvorfra de vælger at have fokus på de mest alvorlige emner ved evaluering. Det bliver dermed tydeligt at evalueringen er en proces, der kan retfærdiggøre de unges vedvarende fremmøde samtidig med, at evalueringen kan udpege et økonomisk ressourcspild ved at indfange unge med manglende klarhed over deres situation, eller unge hvor tillidsskabende samtaler er nødvendige før de føler sig trygge i at dele deres problemer. Ifølge Lærke er 'håndtering af hverdagen' eksempelvis en kategori i spørgeskemaet, hun bevidst forbigår på trods af, at samtalen har kredset sig om de unges hverdagsproblemer. Hun registrerer i stedet de emner fra samtalen, hun forestiller sig vil modtages mest alvorligt af kommunen, hvilket for eksempel kan være, hvis den unge har italesat at have selvmordstanker, spiseforstyrrelse eller andre former for selvskadende adfærd (Bilag 4, s. 14, 22). Dette begrundes hun med en frygt for, at kommunen ikke vil tage samtalen alvorligt eller anse den som vigtig, hvis samtalen, som Lærke skildrer, "bare" handler om den unges hverdagsproblemer. Disse perspektiver illustrerer, at de frivilliges håndtering af evaluering ses forbundet til deres subjektive forestillinger om kommunen; forestillinger der udvikles på baggrund af spørgeskemaets udformning og i særdeleshed måden, hvorpå emnet om uddannelse fremstår for dem i spørgsmålene. Der hersker i den forbindelse en generel mystificering af databehandlere og de kommunalt ansatte blandt flere af de frivillige. Ikke desto mindre bliver det tydeligt, at Yasmin har en anden opfattelse af kommunen, idet hun i adskillige bemærkninger udfordrer disse perspektiver. Ved at forholde sig undrende overfor de andres opfattelser af kommunen, udfordrer hun tilmed Clara og Lærkes perspektiver og modvilje:

Y: Jeg kan sagtens godt følge dig, men så bliver jeg simpelthen ved med at tænke, at vi omtaler jo kommunen med, at de bare vil have nogle i uddannelse. Det er jo det syn, vi *har* på kommuner. Hvor hvis nu vi hørte den åbne diskussion omkring uddannelse fra en kommune, så ville vi måske tænke lidt anderledes om det. Men jeg er *så* enig i, at den måde de kommer *frem* på i registreringen, den gør jo netop at det bare handler om: "Nå, men hvad kan du blive til? Du skal i uddannelse!"

C: Ja.

L: Og også det billede, vi generelt får af kommunen når vi får introduceret spørgeskemaet: "Jamen det er fordi så skal de kunne se, at det gør noget, fordi ...

Y: Lige præcis. "De skal registrere"

L: ... hvis vi ikke gør nok til det, de siger, så tager de bare *founding*", altså. Så det er jo bare lidt det, jeg ser. Og det er helt sikkert også forkert, fordi kommunen kan jo gøre gode ting, men det billede af dem, man får introduceret i den her kontekst, det er jo sådan Monopoly-manden der sidder på pengene, og hvis han ikke ser de tal, han gerne vil se, så ...

(Bilag 4, s. 41).

Yasmin forholder sig kritisk overfor de andre frivilliges opfattelser af kommunen ved at opfordre til fælles refleksion over, hvordan den mystificerede og kritiske opfattelse af kommunen som "monopoly-manden" kan ændres. Ved at Yasmin italesætter de kommunale værdier som værende potentielt i overensstemmelse med de frivilliges værdier, bliver det muligt at udfordre de frivilliges negative og mystificerede opfattelser af kommunen. Med dette strukturerer Yasmin de andres muligheder for at ytre sig kritisk (Højholt, 2005, s. 31). Gennem denne påpegning muliggør hun, at de frivillige kan udvikle deres opfattelser af kommunen, og som resultat af dette kan der udvikles andre "produktive" og samarbejdsvillige måder at håndtere evalueringen.

Praksisudfordringer når den komplekse virkelighed skal kvantificeres

Ud fra et kritisk psykologisk perspektiv kan de frivilliges modstridende opfattelser af kommunen have sin forklaring i, hvad de på et personligt plan anser som relevant for deres her-og-nu livssituation. I den forbindelse viser evalueringens kvantitative form at være central for de frivilliges følelsesmæssige tilknytning til evaluering, idet dens iboende effektivitetslogik spænder ben for de frivilliges muligheder for at bedrive meningsfuld og tilfredsstillende evaluering i det daglige. Den kvantitative form gør, at der måles på antallet af unge i headspace, hvorvidt de er i uddannelse eller ej, og om der er blevet brobygget. Men i ingen af tilfældene kan der siges noget centralt om kvaliteten af de ydelser, der leveres (Dahler-Larsen, 1998, s. 14). Alligevel banker kravet om kvantitativ dokumentation på døren i de frivilliges praksis, og derfor udgør en central del af udforskningen, hvordan skiftet fra at afholde samtaler til derefter at registrere dem opleves af de frivillige. Det blev i den forbindelse tydeliggjort, at de frivillige opfatter dette skift individuelt forskelligt. Ifølge Clara efterlader den kvantitative evaluering hende med en følelse af dårlig samvittighed:

C: Jeg havde dårlig samvittighed *førhen*. De sidste par gange. Og jeg kunne mærke dengang, da jeg registrerede denne her [samtale] i sidste uge, der havde jeg sådan en: "Wow! Jeg havde noget at registrere!" *griner*

N: Ja, ja. Stolt nærmest.

C: Ja. At nu gav det mening at registrere.

Y: Hmm ... og det var nok også fordi at hun passede ind i alle de der bunker af temaer der stod. For hvis alle temaerne har relateret sig til sådan lidt 'håndtering af hverdag', 'small-talk', så ville man måske ... men det er jo fordi at man ved, at det nok også skal passe ind ...

C: Ja, og jeg tror også ...

Y: ... fordi der er lidt *mere* voldsomt på en eller anden måde?

L: Ja, og man kan få den der: "Nå, men hvis ikke det står i det der skema", eller sådan, you know? Er det sådan?

Y: Ja.

L: Altså, jeg ved godt at man kan tænke ud over det, men det kan jo også godt give en følelse af: "Hvis jeg ikke har talt om det, der står *der*, er den her samtale så *værd* at have?" eller sådan ... sidder jeg og spilder et eller andet?

[...]

C: Og så får man det dårligt med at man kun har trykket på *en* ting. Fordi det har ikke handlet om andet, men det er egentlig handlet om *helt vildt* meget.

(Bilag 4, s. 31f).

Med udgangspunkt i Claras erfaringer om at have dårlig samvittighed bliver det tydeligt, at det kan være svært, omend umuligt, at formidle vigtigheden af de unges samtaler i kvantitative termer. De unges livsproblemer passer grundlæggende ikke ind i spørgeskemaets kategorier. Jeg betragter dette som et essentielt fund, der bidrager til forklaringen af, hvorfor hun forholder sig modvilligt mod evalueringen. Ud fra Yasmins perspektiv på skiftet fra samtale til registrering bliver det ligeledes muligt at forstå hendes anderledes håndtering af evaluering, idet hun, i modsætning til Clara, efterlades med en følelse af ligegladhed:

For at være ærlig. Jeg bliver lidt mere ligeglad, når jeg skal registrere *griner*. Jeg går fra at have en ung, som jeg går helt vildt meget op i og er mega investeret i til at skulle gøre noget lige efter den unge, som jo stadig omhandler den unge, men jeg er bare sådan: "Cut!" [...] Og det er jo et problem, fordi den er jo en *hel vild* vigtig del, så det er rent faktisk et problem, at jeg sidder og siger, at jeg er ligeglad. Så personligt, nej, så bliver jeg jo ikke mere frustreret af det, jeg går ikke ud af døren [frustreret], fordi jeg føler, at jeg *er* blevet grebet, den unge *er* blevet grebet, everything is great! Det er det vigtigste, men det er bare ærgerligt, at registreringen ikke griber *det* (Bilag 4, s. 45, 55).

Yasmin har distanceret sig fra evaluering, idet hun ikke tillægger den værdi for praksis grundet dens kvantitative form. Derimod er hun ligeglad med evaluering, da den ikke griber arbejdets kompleksitet, og hun beskriver tillige, hvordan evalueringen forhindrer hendes personlige investering. Til trods for at Yasmin er afklaret med dette, anser hun det problematisk, idet distanceringen gør, at hun ikke forholder sig yderligere til spørgsmålene i

evalueringen men i stedet går mekanisk til værks. Denne distancerende og mekaniske håndtering af evaluering kan afspejle en form for professionalisering af arbejdet, som Clara tidligere kritiserede, som en modpart til det frivillige arbejde. Yasmins distancering er ikke typisk kendetegnende for det frivillige arbejde, men kan have sin forklaring i, at hun til forskel fra de andre deler samme værdier om uddannelse som i evalueringen, hvor uddannelse tolkes som en vigtig faktor for de unges trivsel. Lærke formulerer ligeledes, hvordan den kvantitative evaluering afskærer hendes følelser efter samtalen. Dette fungerer dog helt modsat end for Yasmin, idet Lærke oplever det som et angreb på den sårbarhed og autencitet, der ligger i samtalerne med de unge:

L: Jeg tror at den måde *jeg* kan beskrive det på, det der skift, det er at jeg føler at det bliver sådan helt, det er jo en hel verden! Det en mega-stor ting. Og for eksempel med en samtale som i dag, [det] var en vild stor oplevelse. Det var en *stor* ting for *mig*. Og jeg var helt rørt da jeg kom ud. Og så da jeg skal lave det der spørgeskema, så bliver det bare sådan en *lille følelse* *laver sin stemme lys og lav*. Og så bliver det bare et lille bitte tal i et eller andet system, og så føles det bare ... det er bare *så mærkeligt?*

C: Hmm *nikker*

L: Ja. Så jeg tror at det er lidt sådan en ballon man har pustet kæmpe op, men så skal man lige prikke hul på den, så man kan proppe den ned i den der kasse.

C: Hmm *nikker*. Pakke det væk.

L: Ja. Det er virkelig sådan det føles for mig, og jeg tror også at det er derfor, at når jeg så har besvaret det der spørgeskema, så er jeg klar til at gå hjem. Så er jeg *mega* klar til at gå hjem.

(Bilag 4, s. 46f).

Gennem en ballon-metafor beskriver Lærke, hvordan hendes samtaler kan forstås som en ballon, der bliver oppustet og efterlader hende berørt og sårbar. Dertil fungerer evalueringen som en nål, der punkterer samtalen i forsøget på at kvantificere dennes indhold. Af metaforen tydeliggøres det særegne ved det frivillige arbejde, der, som Lærke formulerer det, er en kontekst af gensidig frivillighed, hvor både de frivillige og de unge kan gøre sig sårbare.

Modsat Yasmins beskrivelse, der, set i lyset af Lærkes beskrivelse, kommer til at fremstå professionaliseret, italesætter Lærke, hvordan skiftet fra samtale til registrering opleves som et angreb på en oplevelse, hun gerne vil fastholde.

Der begynder at tegne sig et billede af, at de frivilliges udvikling af forskellige handlemåder ikke blot kan anskues som et resultat af manglende tid, oplysning eller vejledning. Den kvantitative evaluering griber ind i en følelsesmæssig og sårbar proces, hvor de frivilliges forskellige håndteringer er reaktionen på en praksis, der ikke indrettes til at begribe den komplekse virkelighed, de frivillige bevæger sig i. Det skyldes, at evalueringens kategorier fremstår som notoriske og upræcise, når de frivillige skal formidle de unges virkelighed i kvantitative termer (Dahler-Larsen, 1998, s. 14). Den positivistiske tilgang til vidensindsamling skaber derfor grundlag for en række uintenderede frivillige reaktioner og forholdemåder, idet evalueringen opleves som et parallelspor til deres egentlige arbejdsopgaver i rådgivningen.

Analysedel 3. ‘Frivillig vidensdeling’ som praksisbegreb

I det sidste analysepunkt vil jeg med udgangspunkt i ‘frivillig vidensdeling’ som praksisbegreb analysere, hvordan de frivilliges selvforståelser skabes og udvikles i kraft af mulighederne for at vidensdele erfaringer om evaluering med hinanden. Formålet er at stille skarpt på, at evaluering ikke kan bedrives som en neutral proces, men at evaluering, og særligt de måder, hvorpå evaluering implementeres og fastholdes, har betydning for de frivilliges mulighed for at udvikle bestemte forståelser af dem selv og deres frivillige arbejde.

De frivilliges handlemuligheder ved en asymmetrisk vidensfordeling

Vidensdeling kan i et kritisk psykologisk perspektiv anskues som et fænomen der opstår som en grundlæggende fælles aktivitet, de pågældende deltagere må skabe, udvikle, opretholde og forhandle om i den konkrete praksis (Højholt, 2005, s. 27). Derfor kan vidensdeling i headspace ikke betragtes som isolerede eller enkeltstående dialoger mellem de frivillige, idet vidensdeling som fænomen hænger unægteligt sammen med de frivilliges selvforståelse.

I en begribelse af de frivilliges vidensdeling ser jeg, at den væsentlige indsigt ikke blot bør udvikle sig fra hvad der reelt set gøres i praksis, men snarere må fokusere på hvad der *ikke* gøres eller anses som muligt i praksis. I den forbindelse afslører de frivilliges perspektiver, at vidensdeling om og i praksis er et forhold, der tages for givet. Til trods for at de frivillige er bevidste om evalueringens officielle formål, tegner de forskellige perspektiver et helhedsbillede af, at der sjældent tjekkes op på, hvorvidt de frivillige har forstået de konkrete spørgsmål i spørgeskemaet (Bilag 4, s. 11). De manglende muligheder for at vidensdele forværres yderligere af, at evaluering, som tidligere belyst, ofte medtages på farten eller hastigt foretages imellem andre arbejdsopgaver. Dette bevirker til, at evalueringsprocessen af de frivillige opleves som usikker, irriterende og endda uden betydning for den daglige praksis. I et konkret nedslag fra en fælles diskussion om den føromtalt online-plattform 'Hvad kan jeg blive?' står vidensdeling som praksisbegreb helt centralt i relation til de frivilliges oplevede handlemuligheder, men også for de måder, hvorpå de frivillige forstår sig selv og deres arbejde. Samtalen om 'Hvad kan jeg blive?' skabte et rum, hvor de frivillige havde mulighed for at italesætte deres oplevelser af at registrere de unges uddannelsessituation:

L: Det ville have været nice at have et eller andet info: "Nå, men grunden til, at I får den her, det er fordi vi laver det her og det her". Og det kan være, at der er nogle der har fået det. *Jeg har ikke fået det.*

Y: Hmm-hmm *ryster på hovedet*

L: Jeg aner ikke hvorfor den kommer. Jeg har ingen connection til den.

C: Nej.

L: Jeg synes bare den er pisseirriterende.

C: Nå, men vi har jo heller ikke hørt om hvad det der "Hvad kan man blive" [er]. Hvad er det? Hvad er det for nogle spørgsmål, man skal stille inde til samtalen? Jeg har aldrig hørt om det.

[...]

L: Altså, det kunne jo godt være, at det var fedt at bruge det der ‘Hvad kan jeg blive?’, men jeg ved jo ikke hvad det er?

N: Nej ... nej, så der er et eller andet ...

L: Så (...) det kunne være meget rart at vide, hvad det var.

N: Ja.

Y: Hmm *nikker*

N: Ja, sådan i forhold til at ...

Y: Det er jo *kort* fortalt (...), jeg *ved* at det er en platform ligesom uddannelsesguiden *griner*, altså, det er sådan lidt jeg har forstået det, at det er lidt alla det.

L: Okay.

Y: Så det er sådan jeg har forstået det. Men jeg har ikke engang selv været inde på det. Jeg ville ikke selv vide hvordan jeg skulle bruge det i en samtale, når jeg aldrig selv har set siden eller selv har set konceptet.

(Bilag 4, s. 15f).

Som uddraget viser, er kendskabet til ‘Hvad kan jeg blive?’ varierende og overvejende begrænset. Hverken Clara eller Lærke mener at have fået tilstrækkelig information om tilbuddet til at vide, hvad det er, og Yasmin giver udtryk for at have en smule kendskab til tilbuddet til trods for, at hun ikke ved, hvordan hun skal håndtere det i praksis. De frivillige udviser dog interesse for at dele denne varierende, men samtidig begrænset, viden med hinanden, hvilket vidner om, at de udgør hinandens handlemuligheder. Af den grund går de frivillige fra fokusgruppen med ny viden til trods for at de kun i et snævert omfang er i stand til at informere hinanden om ‘Hvad kan jeg blive?’. På den anden side giver de udtryk for et fælles ønske om at opnå mere viden om det brobyggende tilbud, og som Lærke italesætter det, ønsker hun at være “lidt mere involveret, netop så man ikke føler sig så afkoblet fra det der registrering” (Bilag 4, s. 17). Derigennem afsløres et potentiale for at skabe øget vidensdeling

og transparens i spørgeskemaets samfundspolitiske og -økonomiske aspekter, idet de frivillige forholder sig engageret og interesseret i at opnå indsigt i evalueringen.

Af uddraget afsløres også en organisatorisk vidensfordeling, hvor de frivillige er befinder sig i et skævt vidensmæssigt forhold til det fastansatte personale. Det skyldes, at de frivilliges viden om 'Hvad kan jeg blive?' er præget af den oplysning, de modtager fra det fastansatte personale, og forholdet er dermed styret af en vis grad af afhængighed. Ud fra Yasmins perspektiv har dette sin forklaring i, at de frivillige grundet ydre betingelser kun i et begrænset omfang kan blive informeret om praksis og ændringer heraf:

Så sidder der også en ansat som måske kan forklare: "Gud, jeg hørte I sagde *det her og det her*. Det hænger sammen med *det her* spørgsmål om uddannelse, eller 'Hvad kan jeg blive?'. Fordi de er måske mere sat ind i tingene fra dag til dag, og vi er der jo kun fra uge til uge, så vi er jo slet ikke sat ind i det på samme måde (Bilag 4, s. 20).

Af citatet ses det hvordan de frivilliges viden om evalueringens spørgsmål opleves som værende betinget af, hvordan og i hvilket omfang de informeres om dette af det fastansatte personale. Det fastansatte personale italesættes dermed som en informationskilde til vejledning og den viden, man har om evaluering afhænger derfor i høj grad af, hvorvidt man er hhv. frivillig eller fastansat. Det skyldes bl.a., at det fastansatte personale arbejder mere hyppigt end de frivillige, idet de frivillige i gennemsnit kun arbejder tre timer om ugen. Den asymmetriske vidensfordeling kan være med til at forklare, hvorfor de frivillige affinder sig med de problematiske situationer i evalueringen, i stedet for at forsøge at udvikle eller ændre deres betingelser. Grundet den asymmetriske vidensfordeling vil en udvikling af de frivilliges betingelser kræve at de italesætter, at de ikke ved, hvordan de skal registrere og dermed tilkendegive, at de har håndteret evalueringen forkert. Som Lærke italesætter, troede hun forinden fokusgruppen, at det kun var hende, der ikke vidste, hvad spørgsmålet om 'Hvad kan jeg blive?' var. Dette til trods for, at det i virkeligheden er et fælles anliggende:

Før vi har snakket om det nu, så har jeg faktisk ikke vidst at *andre* heller ikke vidste hvad det var *griner*. Jeg troede bare at det var mig, der ikke vidste hvad det var, og hvor man kan være sådan: "Har du brugt det der?" og så er man sådan: "Nej." (Bilag 4, s. 16).

Med Lærkes perspektiv bliver det muligt at begribe, hvorfor de frivillige ikke forsøger at udvikle praksis indefra. Processerne under de frivilliges evalueringspraksis er grundlæggende sociale, politiske og økonomiske, men det bliver tydeligt, at selve lidelsen er blevet til en personlig sag, idet problemer ved evaluering grundlæggende erfares individuelt. Jeg hæfter mig ved, hvorfor det mon først er nu, de frivillige italesætter deres manglende viden om evaluering, og hvorfor der skal en fokusgruppe til, før de bliver bevidste om, at deres problemer faktisk er et fælles anliggende? Disse spørgsmål vil jeg i det næste afsnit udfolde og besvare med udgangspunkt i begrebet om selvforståelse.

At arbejde på de unges præmisser og når dette bliver det retledende

At de frivillige beskriver at have været alene med at navigere i en praksis, hvis betingelser skaber situationer, hvor følelser af dårlig samvittighed, meningsløshed eller irritation, har været nogle dominerende psykologiske reaktioner på evalueringen, er et væsentligt fund. Hvilke faktorer der kan ligge til grund for, at lidelsen frem til nu har været personlig, kan der være mange bud på. Der findes sandsynligvis heller ikke et entydigt svar eller en såkaldt årsag på dette. Med henvisning til det kritisk psykologiske begrebsapparat kan begrebet om selvforståelse med fordel inddrages for at nærme sig en forståelse af, hvilke forhold der kan have været betydningsfulde for, at fælles problemer fremgår som individualiseret anliggender blandt de frivillige. At der i fokusgruppen blev skabt en samtale, hvor alle frivillige for første gang og i fællesskab opdagede, at de reelt set deler mange af de samme oplevelser om evaluering, selvom deres bevæggrunde kan være varierende, kan have sin forklaring i, at deres håndtering af evaluering påvirker og påvirkes af deres selvforståelser. Selvforståelser som, med henvisning til Holzkamp, skabes, udvikles og udfordres i sociale og strukturerende sammenhænge (1998, s. 4). De frivilliges udvikling af selvforståelse handler i praksis om at kunne identificere sig med kollegaer, at være forbundet til en særlig frivillig-identitet og at stille sig kritisk over for de omgivelser, man fører sit liv med.

Som det blev tydeligt i forrige afsnit, formår de frivillige at oppebære evalueringen til trods for et generelt fravær af intern videns- og erfaringsdeling om evalueringspraksis. Dette kan have sin forklaring i, at de frivillige har fundet andre veje til at udvikle og opretholde en evalueringspraksis, der betragtes som meningsfuld, til trods for de ofte problematiske

betingelser. Fælles for disse veje er, at de frivillige lader sig retlede af et headspace-værdisæt, som italesættes med høj konsensus. I de frivilliges håndtering af evaluering tales en selvforståelse frem, der forekommer som værende opstået af en fælles forståelse af at være frivillig i headspace. Der hersker således en stærk konsensus om at arbejde på de unges præmisser - også når der evalueres. Som Yasmin italesætter, tænker hun ikke på at benytte 'Hvad kan jeg blive?' i hendes samtaler, da hun ikke er blevet tilstrækkelig informeret og er derfor vant til at arbejde på de unges præmisser (Bilag 4, s. 38). Dette er blot et eksempel på, hvordan de frivillige lader sig retlede af deres headspace-værdier, når de ikke besidder tilstrækkelig viden om evaluering. Begrundelsen bag den manglende inddragelse af 'Hvad kan jeg blive?' er, at dette samtaleværktøj af de frivillige sidestilles som det modsatte af at arbejde på de unges præmisser. Deraf bliver de frivilliges selvforståelser modsætningsfuld, idet de på den ene side erkender nødvendigheden af spørgeskemaet, men på den anden side oplever det som en trussel mod deres værdier. Den manglende inddragelse er derfor ikke et neutralt til- og fravalg, men en slags forhandling om at skabe balance mellem sine egne værdier og hvad man føler sig forpligtet til at gøre (Dreier, 2011, s. 10). De frivillige håndterer de u hensigtsmæssige situationer, der opstår ved evaluering, ved at handle i overensstemmelse med deres værdier, da dette er håndterbare handlemåder.

At selvforståelsen opleves som modsætningsfyldt i de frivilliges evalueringspraksis kan have sin forklaring i, at funktionen som ungerådgiver er mere end blot et arbejde. Selvom de frivillige ikke italesætter evaluering som definerende for deres handlinger, har evalueringen en afgørende betydning for udviklingen af deres forståelse for at være frivillig i headspace. Det skyldes, at evalueringen på den ene side kræver, at de frivillige forholder sig til de politiske og økonomiske elementer af det frivillige arbejde, men på den anden side må udvikle meningsfulde måder at få praksis til at stemme overens med deres værdier.

Ifølge Clara gør hendes frivillige arbejde det muligt at inkludere sit personlige liv i arbejdslivet (Bilag 4, s. 2), og ligeledes beskriver Lærke, hvordan hun i headspace udvikler sig menneskeligt ved at gøre sig sårbar:

Jeg bare synes at det er så dejligt at være her, og det giver bare *mega* god mening. Ikke bare studiemæssigt, men jeg synes også at det giver så god mening menneskeligt. Og det føles bare som om at man gør noget helt vildt vigtigt når

man er her (...). [Det er] virkelig også et sted hvor man kan udvikle sig og hvor man også selv kan være sårbar (Bilag 4, s. 3).

Headspace er således et sted, hvor de frivillige kan gøre sig sårbare, og selvom det for mange af de frivillige er en midlertidig jobsituation, f.eks. et studiejob eller ved midlertidig arbejdsløshed (Bilag 4, 2f), ønsker de at udvikle sig fagligt såvel som menneskeligt i den tid, de arbejder frivilligt. Jeg ser, at Lærke beskrivelse bevidner om, at de frivillige står i et krydsfelt mellem det bevægelige; at være i en midlertidig arbejdssituation, og det værende; at forholde sig til sin nuværende situation og gøre den så meningsfuld som mulig. De frivilliges fravalg af 'Hvad kan jeg blive?' kan deraf tolkes som et udtryk for, at de frivillige på den ene side søger at manøvrere mellem de politiske og samfundsmæssige krav og forventninger, mens de på den anden side søger at frigøre sig fra dette ved at fastholde deres frivillige arbejde som værende "her og nu" og forbundet til deres personlige holdninger og værdier. Det at arbejde på de unges præmisser er således værdiskabende for de unge, men tilfører samtidig meningsfulde begivenheder til de frivilliges levede liv.

Kapitel 9.

Diskussion af praksis

I relation til det kritisk psykologiske forandringsperspektiv finder jeg det relevant at anvende den indsigt, der er blevet skabt, til at fremlægge de potentialer, jeg ser i organisationens videre udvikling. Derfor ønsker jeg at belyse specialets kvalitative kvaliteter i en diskussion af hvorledes den skabte viden må forstås som gældende og betydningsfuld i mere overordnede praksisstrukturer og almene sammenhænge i det frivillige arbejdsliv. Formålet er at skabe grobund for at kunne føre de praksisforankrede udviklingspotentialer ud på meningsfulde måder - i headspace i Ballerup Kommune såvel som i andre lignende kontekster. Derfor inddrages mine medforskeres perspektiver i en afsluttende diskussion af, hvordan det er muligt at udvikle den bestående praksis til det organisatoriske og menneskeligt fælles bedste.

Kvalitative kvaliteter - at skabe indsigt i overordnede praksisstrukturer

De analytiske pointer leder mig videre til en belysning af specialets kvalitative kvaliteter. For hvorledes er det muligt at forstå den viden, der med specialet er blevet skabt, som gældende og betydningsfuld? Det kvalitative studies særegenhed gør, at det hverken anses som bestræbelsesværdigt eller muligt at imødekomme de kvantitative videnskabelige krav om reliabilitet, validitet og generaliserbarhed (Yardley, 2008, s. 236, Busch-Jensen & Schraube, 2019, s. 224ff). Dette er dog ikke ensbetydende med, at denne viden ikke gælder eller kan være af vældig stor betydning andre steder. Tværtimod vil det ikke give mening at forske kvalitativt, hvis fundene ikke har relevans i nogen som helst andre situationer. Generalisering må derfor omhandle mere og andet end blot et positivistisk krav om statistisk repræsentation og bør udvides mod en kvalitativ holdning (Busch-Jensen & Schraube, 2019, s. 226).

Fra et perspektiv fra praksisforskningen betragtes viden som åben, ufuldstændig og baseret på indsigt (Højholt, 2008, s. 26). Det generelle forstås som værende konkret forankrede og varierende forhold, der kan vække relevans og genkendelighed i andre lignende sammenhæ-

nge og praksisstrukturer. Dermed bliver det gennem mine medforskeres perspektiver muligt at lære om mere overordnede praksisstrukturer og almene sammenhænge i det frivillige arbejdsliv.

Styrken ved den kvalitative tilgang er, at det muliggøres, at der kan afsløres nye fænomener, mønstre og betydninger i praksis, som ellers ikke ville være muligt gennem en kvantitativ tilgang. Praksisforskningen tillader i den forbindelse at gøre op med arbejdsmåder, der hævder, at man som forsker kan skabe udefra definerede og 'objektive' tolkninger, der er uinvolveret og derved hævet over de udforskedes viden. Det giver af den grund ikke mening at tale om en oprindelig, rigtig eller uberørt praksis, som vi ved hjælp af særlige teknikker kan undgå at forstyrre for ikke at ødelægge forskningsresultaterne. Viden udspringer sig af og kan ses som en del af den sociale praksis, og forskningen bliver deraf følsom over for konteksten, hvorfor jeg anser det centralt med en kontinuerlig reflektiv forholdemåde til forskningsprocessen (Yardley, 2008, s. 247). Det har været ambitionen at vise, hvordan de metodiske, teoretiske såvel som empiriske nedslag har været afgørende for de analytiske fortolkninger, den endelige analyse baseres på.

Erfaringerne fra at indtræde en deltagende forskerrolle i et felt, hvori min egen deltagelse betinges af faglige og personlige erfaringer, har også været afgørende for praksis og de dertilhørende forskningsresultater. Relationerne til de frivillige har været afgørende for, at fokusgruppen blev et fortroligt rum for kritik og vidensdeling, og at de andre frivillige turde være åbne omkring deres oplevelser og holdninger til praksis. Måden, hvorpå jeg præsenterede mine egne praksisforankrede erfaringer, var afgørende for de frivilliges udfoldelsesmuligheder. Dette har derfor været en forskningsmæssig opmærksomhed. Ved at gå forrest og dele mine oplevelser med eksempelvis at have misforstået evalueringens spørgsmål eller ved at italesætte evaluering som "frustrerende" (Bilag 4, s. 14, 33), blev det muligt at skabe et socialt rum for kritisk refleksion, hvor jeg som deltagende forsker gik forrest ved at engagere mig og gøre mig sårbar. Der var således en høj grad af tillid som resulterede i, at de frivillige ytrede sig markant mere kritisk refleksivt end forventet, hvilket kan forklares ved, at jeg ikke var en forsker 'ude fra', en chef eller en kommunal fastansat. Derimod er jeg 'en af dem', hvilket gav de frivillige mulighed for at udfordre mig på mine antagelser om praksis, som sandsynligvis ikke ville have været tilfældet, hvis der havde været tale om et ikke-deltagende og udenforstående forskerhold.

Emancipatoriske potentialer for den videre evalueringspraksis i headspace

Praksisforsikringen betragtes som en demokratisering af forskningen, idet der ikke blot stræbes efter at pege på det problematiske eller begrænsende i praksis, men på at udpege muligheder for at overvinde disse begrænsninger, problemer og konflikter (Højholt, 2005, s. 47). De frivilliges perspektiver indgår derfor i en praksisnær udpegning af, hvilke løsninger der kan findes på de begrænsninger og konflikter, jeg i specialet har behandlet. I den forbindelse fremlægger mine medforskere et problem i ikke at kunne registrere kvaliteten og vigtigheden af deres samtaler (Bilag 4, s. 56). De efterspørger en evaluering der 1) tager højde for kompleksiteten af deres arbejde, og 2) har en konkret funktion eller betydning for dem i deres arbejde. Yasmin foreslår med opbakning fra de andre frivillige en konkret løsning, hvor evalueringen gøres til en del af de frivilliges sparring:

Selvom det bare er et klassisk registreringsskema som man har set en million steder før, så ville den *måske* få en anden betydning. En anden "attachment". Og nu aner jeg jo ikke om de ansatte eller dem der er højere oppe er ligeglade med det (...) men hvis man skulle prøve at give den en anden virkning, eller bare tænke registrering på en anden måde. For jeg har aldrig selv prøvet, at den skulle være *en del* af noget (...) Jeg får også lyst til at spørge hvordan man gør registreringen mere meningsfuld, så det stadig er kvantitativt og så det stadig passer ind i hele det der show? Og der får jeg næsten lyst til at spørge nogle af dem som sidder med det registreringsarbejde og laver de spørgeskemaer, at de kommer og taler med dem der skal registrere, og spørger os: "Hvordan gør vi det meningsfuldt?". Fordi jeg har aldrig hørt at man har det link (Bilag 4, s. 18f, 47).

Ved at inkorporere evaluering i sparringen, som er en aktivitet, de frivillige tilskriver stor mening i deres arbejde, kan evalueringspraksissen potentielt udvikle sig fra at være afkoblet til "attached", altså tilknyttet eller forbundet. Velvidende om, at den dominerende opfattelse af kvantitativ evaluering ikke har til formål at tilgodese evaluering som en aktivitet, der skal tilføre betydning for de frivilliges hverdagspraksis, foreslår Yasmin, at dette ville mindske den høje rutinemæssig tilfældighed og nedprioritering af evaluering. Samtidig foreslås løsningen om at inkorporere evaluering i sparringen til trods for, at det vil resultere i, at de frivillige skal give afkald på de på nuværende høje frihedsgrader, idet en fast placering af evaluering vil fratage de frivillige ansvaret for at tilrettelægge deres evaluering. Jeg ser

derfor, at den foreslåede rutinemæssig struktur vil være en indskrænkning af de høje frihedsgrader, men at denne indskrænkning potentielt vil kunne virke aflastende for de frivillige. Det skyldes, at der vil kunne skabes en rutinemæssig ramme, der gør de fremanalyserede konflikter til en fælles og reflektiv sag under sparring frem for en individualiseret sag på farten.

Der lægges op til en gentænkning af evalueringens placering i praksis, men også hvordan vi forstår formålet med evalueringen. Ønsker vi indsigt i praksis, eller er vi interesseret i at måle dens resultater? Mens samtlige af mine medforskere efterspørger en mere praksisnær evalueringspraksis, bliver spørgsmålet, hvorvidt en sådan evaluering er mulig, uundgåeligt, når både økonomiske og politiske normative præmisser er dominerende for måden, hvorpå vi som samfund forstår evaluering. De samfundsmæssige strukturer og “det klassiske registreringskema” (Bilag 4, s. 47) er magtfuldt og kan være truende at udfordre. Det vil rive op i en diskussion af, hvad det frivillige arbejde skal kunne levere af ydelser og vil kræve en gentænkning af, hvilken viden vi som samfund anser relevant for at det frivillige arbejde kan betragtes som gavnligt at inddrage i en samfundsmæssig løsning. I en gentænkning af evalueringens rutinemæssige placering er det relevant at trække på lignende samfundsmæssige erfaringer. Herved fremstår det tydeligt, at der i de senere år er sket en markant stigning i antallet af tilbud og kommuner, som anvender evalueringsformen, FIT-modellen¹³ (Feedback Informed Treatment), der gør evaluering til en del af selve samtalen med borgerne. Helt konkret måles samtalen ud fra et spørgeskema i starten og i slutningen af samtalen med formålet om at skabe en rutinemæssig og systematiseret feedback, der kan effektmåle indsatsen (Socialstyrelsen, 2017). Jeg tolker dette som en måde, hvorpå man i det offentlige sociale arbejde har forsøgt at gentænke den rutinemæssige placering af evaluering, dog med et fokus på at sikre mulighederne for effektiv effektmåling frem for at fokusere på kvaliteten af ydelserne.

Det kan diskuteres, hvorvidt den udbredte evalueringsmetode tilbyder en reel løsning til den nuværende særdeles afkoblede evalueringspraksis i headspace, da den reelt set sælges på at muliggøre en integreret evalueringsproces. Jeg finder det dog tvivlsomt, at evalueringsmodellen ikke vil være yderst problematisk at indføre i en headspace-kontekst, idet den har et iboende kriterium om professionalisering og markedsføring, hvilket vil være en bevægelse

¹³ En evidensbaseret meta-metode til dialog og evaluering, udviklet af psykologerne Scott D. Miller og Barry L. Duncan i 1990'erne (Socialstyrelsen, 2017).

hen imod øget intensivering af selvsamme tendens om effektmåling. Dette vil være en bevægelse der ville skabe endnu flere uintenderede konsekvenser i praksis, såfremt ønsket er at tage de frivilliges perspektiver på praksis alvorligt. Potentielt risikeres det, at de frivilliges selvforståelser vil blive truet endnu mere af denne intensiverede systematiske evalueringsform, idet denne - modsat den nuværende evaluering - reelt set bryder ind i samtalen og dermed eksplicit invaderer værdien om, at den hjælp, de unge modtager i headspace, skal være på deres præmisser. Hvis vi i stedet følger de frivilliges egne perspektiver på praksis, vil det meningsfulde ved en sådan om-rutinisering af evaluering bestå af at opløse og blødgøre den systematiske og afkoblede evaluering ved at indføre denne i sparringen, som modsætningsvis er et rum, der muliggør høj refleksion over og fordybelse i praksis.

Ingen af de frivilliges perspektiver indikerer dog et ønske om at indføre en kvalitativ evaluering, hvilket er bemærkelsesværdigt, når kritikken i sidste ende stiller skarpt på netop den kvantitative evaluerings grundform. De frivilliges gentænkning af evaluering i headspace begrænses derfor til kun at omhandle den kvantitative evalueringsform og forbindes på intet tidspunkt til, hvorledes en kvalitativ evalueringsform vil kunne bidrage med en anden eller bedre løsning. Jeg betragter dette som resultatet af, at den samfundsmæssige markedsgørelse på strukturerende vis har rodfæstet sig i hverdagslivet, og derfor ikke længere tillader de frivillige at anse kvalitativ evaluering som en mulighed, da denne kommer til at fremstå utopisk og umulig at implementere i praksis. Jeg ser dog, at den kvalitative evalueringsform vil kunne muliggøre en evalueringsproces, der kan tage hånd om problemerne ved at udvikle sig i takt med den komplekse virkelighed. Den vil gøre evaluatorene bekendte med de uintenderede bieffekter af social og psykologisk karakter og deraf udvikle og tilpasse evalueringen løbende. Kvalitativ evaluering vil skabe indsigt i de konkrete sammenhænge og strukturer, der gør sig gældende for det frivillige sociale arbejde, og den vil skabe grobund for fælles refleksion og vidensdeling i praksis. Den kvantitative evaluering er derimod sensitiv for implementeringen, og på grund af de manglende muligheder for uddybelse og nuancering kan kausaliteten af effektmålingen i sidste ende være svær at dokumentere. Med henvisning til Hanne Kathrine Krogstrup, professor i evaluering og organisationsudvikling, er den mangfoldighed, der er indlejret i organisationen, evaluators store udfordring, når der skal identificeres kausalitet mellem interventionen og dens effekter, "fordi det er kompliceret at identificere og isolere de mekanismer, der har indflydelse på effekten" (Krogstrup, 2011, s. 103). Der er således fundament for at kritisere den kvantitative effektmåling ud fra selvsaa-

mme kvalitetskriterier. Dette er dog ikke nødvendigvis et problem i sig selv, da den kvantitative viden stadig kan være relevant og anvendelig. I stedet ser jeg, at Krogstrups perspektiv cementerer, at hvis vi ikke prioriterer at have blik for de komplekse forhold, der på bedste vis lever i organisationen, kan dette have væsentlige konsekvenser for kausaliteten, og deraf kvaliteten, af evalueringen.

Kapitel 10.

Konklusion

Således nærmer vi os afslutningen på undersøgelsen af de frivilliges evalueringspraksis i headspace illustreret gennem mine medforskeres perspektiver. Det er med specialet blevet muligt at vise at arbejdet som frivillig ungeråd giver i headspace kræver daglige forhandlinger og prioriteringer, og at arbejdsgangen er forbundet med høj fleksibilitet og medbestemmelse. Paradoksalt resulterer dette høje mulighedsrum i en nedprioritering af evaluering i praksis. Det bliver da afsløret, at evaluering som oftest foretages individuelt, tilrettelægges med høj grad af tilfældighed og sommetider endda udliciteres til efter vagtslut. Det kan dog samtidig konkluderes, at den kvantitative brug af evaluering i headspace trods alt har rodfæstet sig som et rutinemæssigt ritual i praksis. At evaluering har fået rituel karakter betyder for praksis, at den sjældent gøres til genstand for kritik, hvilket resulterer i, at evalueringen opstår som en konfliktuel grundbetingelse i det ellers frivillige arbejde.

Det er i den forbindelse muligt at spore en betydelig samfundsmæssig markedsførelse i de frivilliges levede arbejdsliv, idet evalueringen betragtes som et uundgåeligt værktøj til legitimation af organisationens grundlag og eksistens. De frivilliges oplevede konflikter og problemer er indvævet i mere strukturelle og samfundsmæssige konflikter, og de politiske interesser opløser sig til at være hverdagsproblemer i de frivilliges levede praksis. Det skyldes, at de frivilliges håndteringer af evaluering i høj grad udføres i relation til deres selvforståelser. Positionen som frivillig ungeråd giver lader til at være mere og andet end et arbejde, og de frivillige forsøger derfor på den ene side at manøvrere mellem de samfundsmæssige krav og forventninger, der er forbundet til deres arbejde, mens de på den anden side forsøger at fastholde deres arbejde som værende noget "her-og-nu" forbundet til deres lyst, interesser og personlige værdier. Evaluering opstår da konfliktuelt, idet den implicerer et særligt valg af værdier, hvorunder et stærkt uddannelsesorienteret fremstår som både uomsorgsfuld, præstationsfokuseret og overvågende. Dette må forstås i relation til, at der hersker en høj grad af mystificering af, hvordan de frivilliges registreringer bliver modtaget af databehandlerne og kommunen. Dette resulterer i, at de frivillige oplever sig målt og vejret i et samfundsmæssigt forsøg på at kontrollere, hvorvidt der er tale om retfærdige samtaler eller økonomisk ressourcospild. Det kan dermed konkluderes, at evaluering har en væsentlig

betydning for den praksis, den implementeres i, og hvis evalueringsformål, forventninger og krav forsøges at gøres usynlige for de frivillige, kan evalueringen få en række utilsigtede konsekvenser i praksis. Hvis de frivillige ikke kan se mening med evalueringen og forstå de værdier, den er koblet op på, kan dette være undergravende for deres motivation og trivsel, hvilket er et alvorligt problem, da fastholdelse og rekruttering af frivillige er vigtige parametre for overlevelsen af den frivillige organisation.

Det kan ydermere konkluderes, at evaluering ikke kan begribes som en neutral eller objektiv tilbagemelding, men i stedet må forstås som en skabende og relationel proces. En asymmetrisk organisatorisk vidensfordeling placerer i praksis de frivillige i et afhængighedsforhold, hvor de betinges af den information, de modtager om evaluering fra det fastansatte personale. Dette forværres i kraft af, at de frivillige har begrænsede muligheder for at vidensdele om evaluering med hinanden. Dette betyder, at problemer ved evaluering opleves som en individualiseret og personlig sag til trods for, at evaluering viser sig at være en social, politisk og samfundsmæssig proces. Dette er en afgørende årsag til, at de frivillige affinder sig med de problematiske situationer i evalueringen i stedet for at forsøge at udvikle deres betingelser ved evaluering til det fælles bedste. Dog ses der et betydeligt potentiale i at skabe øget vidensdeling om evaluering, idet de engagerede frivillige ikke blot forholder sig kritisk reflektive til deres praksis, men også forholder sig innovativt når de tilbagevendende og i fællesskab forsøger at finde nye måder at løse problemer i deres praksis på. Mine medforskere foreslår afsluttende en organisatorisk gentænkning af evalueringens betydning i praksis, hvortil en praksisnær evaluering, som gøres til en aktivitet under sparringen, vil kunne bidrage til ikke blot at afspejle, men også tage højde for den kompleksitet, der ligger i det uformelle sociale arbejde, de frivillige udfører i deres hverdagsliv i headspace.

En videre opmærksomhed på de frivilliges samspil med teknologi

Det er blevet tid til at opsummere og sige lidt om, hvor alt dette peger hen i forhold til fremtidig forskning. Jeg har i specialet fokuseret på evaluering ud fra de frivilliges perspektiver og med udgangspunkt i det dialektiske forhold mellem subjekt og samfund, hvilket har betydet, at jeg i dette perspektiv ikke har beskæftiget mig med, hvordan subjektet indgår i samspil med teknologien. En vigtig opmærksomhed til videre udforskning ligger derfor i at

undersøge; hvad gør det ved praksis, at vi i kraft af den teknologiske udvikling hovedsageligt evaluerer ved hjælp af QR-koder på vores telefoner, iPads og andre elektroniske enheder? I den reflektive modernitet, som Dahler-Larsen stiller sig på skuldrene af, ligger der en central pointe i, at den samfundsmæssige udvikling mod øget teknologisering har resulteret i, at flere og flere sociale aktiviteter foregår på tværs af tid og rum. Også hverdagslivsforskere, teknologi-psykologien og andre kritiske psykologer i feltet ved, at den informationsteknologiske revolution og de tilsyneladende ubegrænsede muligheder, den følger med sig, har ændret måden, hvorpå vi mennesker konstruerer vores liv. Også empiriske fund fra nærværende undersøgelse viser, at evaluering i headspace er en praksis, der er teknologisk opløst; den overskrider tid og rum, den muliggør en række nye subjektiviteter, og den kan tages med på farten på tværs af de frivilliges levede liv og kontekster (Turkle, 2008, s. 125). Teknologien skaber en række unikke muligheder og begrænsninger for, hvordan de frivillige kan omgå hinanden, når de evaluerer, og jeg betragter derfor evalueringens materialitet som en vigtig opmærksomhed for videre udforskning af konflikterne ved evaluering i det frivillige sociale arbejde.

Litteraturliste

Bøger og tidsskriftsartikler

Albæk, E. (1988). Fra sandhed til information (s. 1-30). København: Akademisk forlag.

Boell, S. K., & Cecez-Kecmanovic, D. (2010). Literature Reviews and the Hermeneutic Circle. *Australian Academic & Research Libraries* 41(2).

Brinkmann, S. (2012). Epistemologiske aspekter ved arbejde med hverdagslivsmateriale. In *Kvalitativ udforskning af hverdagslivet*. København. Hans Reitzels Forlag.

Busch-Jensen, P. & Schraube, E. (2019). Zooming in zooming out: Analytical strategies of situated generalization in psychological research. I: Højholt, C. & Schraube, E. (Eds.), *Subjectivity and knowledge: Generalization in the psychological study of everyday life*. Cham: Springer.

Charmaz, K. (2017). Grundtræk i Grounded Theory. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N., *Kvalitativ analyse. Syv traditioner*. Hans Reitzels forlag. 1. Udgave, 2. oplag.

Dahler-Larsen, P. (1998). Den rituelle refleksion - om evaluering i organisationer. 7. oplag. Syddansk Universitetsforlag.

Dahler-Larsen, P. (2011). Om evalueringsbølgens samfundsmæssige dynamik og begrænsninger i nogle af de aktuelle evalueringssystemer. I: Jansbøl, U. K., Schepele, Johansen, K., & Brostrøm Kousgaard, M., *Kvalitative perspektiver på evalueringer i sundhedsvæsenet: Introduktion*. Tidsskrift for forskning i sygdom og samfund, 8(15).

Dreier, O. (2011). Personality and the conduct of everyday life. I: *Nordic Psychology (Online)*, 63(2).

Holzkamp, K. (1998). Daglig livsførelse som subjektvidenskabeligt grundkoncept (Oversat af Dreier, O.). I: *Nordiske Udkast*, 2.

Højholt, C. (2005). Præsentation af praksisforskning. I: *Forældresamarbejde. Forskning i fællesskab*. København. Dansk psykologisk forlag.

Jarftoft, V. (1996). Kritisk psykologi - En psykologi med fokus på subjektivitet og handling. I: Højholt, C. & Witt, G. (red.). *Skolelivets socialpsykologi - Nyere socialpsykologiske teorier og perspektiver*. Unge Pædagoger.

Krogstrup, H. K. (2011). Kampen om evidens. Resultatmåling, effektevaluering og evidens. Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2008). Interview – Introduktion til et håndværk. 2. udgave. Hans Reitzels Forlag.

La Cour, A. (2014). Frivillighedens logik og dens politik. Frederiksberg: Samfundslitteratur

Schraube, E. (2018). Teori gør forskellen: Analytiske strategier i kritisk psykologi. I *Nordiske Udkast*, 45(2).

Turkle, S. (2008). Always-on/Always-on-you: The Tethered Self. I: J. E. Katz (ed.), *Handbook of Mobile Communication Studies* (s. 121-137). Cambridge, MA: MIT Press.

Yardley, L. (2008). Demonstrating validity in qualitative psychology. In J. Smith (eds.). *Qualitative Psychology. A practical Guide to Research Methods*. (s. 235-251). London: Sage.

Rapporter

Aguilar, N. F., & Herbert-Hansen, Z. N. L. (2018). Addressing Funding Issues for Danish Mental-Health NGOs. *Journal of Public Mental Health*, 17(2),

Espersen, et al. (2018). Understøttelse og udvikling af det frivillige sociale arbejde: En analyse af udviklingstendenser og behov for kontinuitet og forandring i nationale virkemidler. VIVE, Danmark

Mynster, A. & Edwards, L. (2014). Building blocks of individual biography? Non-governmental organizational communication in reflexive modernity. *Management Communication Quarterly* 28(3). Høje-Taastrup Kommune, Danmark.

Oxford Research A/S (2015). Evaluering af headspace. Slutevaluering af pilotprojektet udarbejdet for headspace Danmark. København: Til headspace.

Rambøll Management Consulting (2019). Evaluering af Headspace: Juni 2019. København: Til Sundheds- og Ældreministeriet.

Rasmussen, E. et al. (2017). Analyse af headspace. Samfundsøkonomisk værdi og Social Return on Investment. Økonomer uden grænser.

Social- og Indenrigsministeriet (2015). Udmøntning af satspuljen for 2016-2019. Delaftale for social- og indenrigsområdet.

Social- og sundhedsstyrelsen (2022). Bedre mental sundhed og en styrket indsats til mennesker med psykiske lidelser. Fagligt oplæg til 10 årsplan.

Sørensen, M. et al. (2021). Det frivillige sociale engagement i Danmark. Frivilligrapport 2019-2021. Forlaget CFSA. Center for Frivilligt Socialt Arbejde.

Web-artikler og links

Ballerup Bibliotek (u.å.) Velkommen til Ballerups nye samlingssted. Lokaliseret d. 10.03.2022 på <https://bib.ballerup.dk/section/posthuset-velkommen-til-ballerups-nye-samling-ssted>

Det Sociale Netværk (u.å.). Kommuner og regioner er helt afgørende partnere. Lokaliseret d. 25.03.2022 på: <https://detsocialenetvaerk.dk/samarbejde/kommuner-og-regioner/>

headspace Danmark (u.å.). Privatlivspolitik. Lokaliseret d. 10.03.2022 på: <https://headspace.dk/privatlivspolitik/>

Ritzau (2022): Nu lanceres omfattende forskningsindsats i headspace. Lokaliseret d. 08.04.2022 på: <https://via.ritzau.dk/pressemeddelelse/nu-lanceres-omfattende-forskningsindsats-i-headspace?publisherId=13559752&releaseId=13634353>

Socialstyrelsen (2017). Om virksomme indsatser. Feedback Informed Treatment. Lokaliseret d. 28.04.2022 på: <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/Udviklings-og-Investerings>

[programmerne/dokumenterede-metoder-born-og-unge/om-dokumenterede-metoder-born-og-unge/fit](#)

Westen, V. J. & Heinemeier, E. (2018a). Psykiatere: Populært socialt tilbud sælger sig selv på tyndt videnskabeligt grundlag. Lokaliseret d. 10.02.2022 på: <https://videnskab.dk/kultur-samfund/psykiatere-populaert-socialt-tilbud-saelger-sig-selv-paa-videnskabeligt-grundlag>

Westen, V. J. & Heinemeier, E. (2018b). 17-årig om kritiseret socialt tilbud: Headspace har hjulpet mig meget. Lokaliseret d. 10.02.2022 på: https://videnskab.dk/kultur-samfund/17-aarig-om-kritiseret-socialt-tilbud-headspace-har-hjulpet-mig-meget?fbclid=IwAR3-X2c_fGLz-xdjEDqL8f3t9WsxU_BXuzdc9-7pg4GQpd-ZvZj-VX-ZD7o

Westen, V. J. & Heinemeier, E. (2018c). Kommunernes dilemma: Ikke muligt at få videnskabelig evidens for alle sociale tilbud. Lokaliseret d. 10.02.2022 på: https://videnskab.dk/kultur-samfund/kommunernes-dilemma-ikke-muligt-at-faa-videnskabelig-evidens-for-alle-sociale-tilbud?fbclid=IwAR29MHA5AaMICX_mVdi-hofInDgzy3-LXy853iSSDt6Sx7j5f0a4KHmWgSM

Wolf, U. (2018). Et år med de unges psykiske ventil. I Ballerup Bladet. Lokaliseret d. 17.02.2022 på: https://ventilen.dk/wp-content/uploads/2018/01/April-17-2018_Ballerup-Bladet_Et-år-med-de-unges-psykiske-ventil-e6b4d0d9.pdf