

# Hokus Pokus, Den Unge I Fokus

En kvalitativ undersøgelse af de frivilliges praksis og interaktioner

med unge brugere i headspace

d. 1. juni 2022

Camilla Agerbo Andersen / 20146034  
Sofie-Amalie Vang Kristensen / 20202018  
Gruppe: 16

Vejleder: Morten Frederiksen

Anslag: 188.128

*Specialeafhandling*

*Institut for sociologi og socialt arbejde*

*Aalborg universitet, København*



## **Abstract**

Recent years have seen a decline in youth well-being in Denmark (Ottosen, Andreasen, Dahl, Hestbæk, Lausten & Rayce, 2018; Jeppesen, Obel, Lund, Madsen, Nielsen & Nordentoft, 2020; Sundhedsstyrelsen, 2022); child welfare organisations and politicians alike, have shown an interest in the help from civil society to lift welfare services aimed at youth (Kjeldahl, 2019; Schmidt & Rasmussen, 2018; Rasmussen & Heunicke, 2020). 'headspace' is a volunteer-based youth counselling service, which in recent years, has gained the attention of the Danish government; several reviews of headspace have shown high satisfaction levels and increased well-being from users of the service (Rambøll Management Consulting, 2019; Det Sociale Netværk, 2020). Thus, the purpose of this study is, through seven qualitative semi-structured interviews with volunteers from headspace, to examine how the volunteer counsellors of headspace in the capital area of Denmark, perceive their practice and their interactions with the young users of the counselling service. Through qualitative coding of the seven interviews in NVivo, several topics of interest emerged, which consequently serve as the framework for our analysis. The analysis consists of two parts; the first part examines the coded topics derived from the data, and the second part is founded on codes pertaining to theories of volunteer care, and emotions. The first part of the analysis has been further divided into five sections; the first section examines the volunteers' perception of the atmosphere in the room and furthermore how they think that it affects the interaction with the users; the second section delves into how the volunteers regard their roles towards the users; the third section explore the values and methods of the volunteers; the fourth section examines how the volunteers understand recognition and how they use this towards the users; and the fifth and final part scrutinise the volunteers' view on the importance of feedback among themselves. The second part consists of two sections; the first section explore the volunteers' definition of care and examine how the care they believe they provide, relates to Anders la Cour's thoughts on formal and informal care, and professional and volunteer care; the second section attempts to show how, albeit unknowingly, the practices of the volunteers relate to Candace Clarks theory of emotional gifts, the You First strategy, and niceness. From coding of the interviews and the subsequent analysis, several themes that did not pertain to the practice of the volunteers or the interactions between themselves and the users emerged, which has served as the topic of our discussion. Accordingly, the discussion of this thesis revolves around how headspace, as a volunteer social practice, helps their users. Furthermore, the discussion touches upon the characteristics of the

users of headspace, in order to discuss what kind of youth the service does not capture and why.

This thesis finds that the volunteers' practice is predominantly characterised by their focus on the user; above all the users must feel seen, heard and understood. The volunteers aim to achieve this by ensuring a safe and comfortable atmosphere; through recognition and validation; through ensuring that the conversation is on the users' terms; without judging the users or their issues; through helping them reflect on their issues; and through emotional strategies and care.

# Indholdsfortegnelse

<b>Indledning</b> .....	1
<b>Kapitel 1 - Problemfelt</b> .....	2
1.1 Problemfelt.....	2
1.2 Problemformulering .....	5
1.3 Litteraturgennemgang .....	6
1.3.1 Forskning om autenticitet i frivilligt socialt arbejde.....	6
1.3.2 Forskning om interaktionen og relationen mellem frivillige og brugere .....	7
1.4 Præsentation af forskningsfelt / headspace .....	9
<b>Kapitel 2 - Metodiske overvejelser</b> .....	10
2.1 Filosofisk hermeneutik.....	11
2.2 Adgang til feltet - vores empiriske fundament .....	12
2.2.1 <i>Kontakt til headspace og interviewpersoner</i> .....	12
2.2.2 <i>Rekruttering af interviewpersoner</i> .....	13
2.3 Indsamling af empiri .....	14
2.3.1 <i>Det semistrukturerede livsverdensinterview</i> .....	14
2.3.2 <i>Udarbejdelse af interviewguides</i> .....	15
2.3.3 <i>Refleksioner over interviewprocessen</i> .....	16
2.4 Metodiske afgrænsninger og etiske overvejelser .....	17
2.5 Bearbejdning af data .....	19
2.6 Præsentation af interviewpersoner .....	19
<b>Kapitel 3 - Teori</b> .....	20
3.1 Anders la Cour: Formel og uformel omsorg.....	21
3.2 Candace Clark: Emotionelle gaver og ”You First” mikropolitikker .....	23
<b>Kapitel 4 - Analysestrategi</b> .....	25
<b>Kapitel 5 - Analyse</b> .....	26
5.1 Atmosfæren, rollerne og værdierne .....	27

5.1.2 Atmosfæren i samtalerummet .....	27
5.1.3 Den <i>aktive</i> eller den <i>passive</i> ungerådgiver.....	30
5.1.4 headspaces værdier og metoder i de frivilliges praksis .....	34
5.1.5 Anerkendelse i de frivilliges praksis.....	38
5.1.6 Sparring.....	43
5.1.7 Delkonklusion.....	46
5.2 Omsorg og udveksling af emotioner.....	46
5.2.2 Omsorg.....	46
5.2.3 Emotioner.....	54
5.2.4 Delkonklusion.....	65
<b>Kapitel 6 - Diskussion .....</b>	<b>65</b>
<b>Kapitel 7 - Konklusion.....</b>	<b>68</b>
<b>Litteraturliste .....</b>	<b>71</b>

## Indledning

*“Alle ved, at man kan ringe 112, hvis man har brækket en arm eller et ben, men hvor går man hen, når smerten ikke kan ses?”*

(SocialSpace, 2021)

Trivsel og betydningen af dette har de seneste år givet genklang i samfundet og ikke mindst i debatten. Særligt én målgruppes trivsel har fyldt meget på manges læber, nemlig børn og unges trivsel, hvilket har medført en rungen af bekymringer eftersom flere undersøgelser viser, at der er en stigning i mental mistrivsel blandt målgruppen (Ottosen, Andreasen, Dahl, Hestbæk, Lausten & Rayce, 2018; Jeppesen, Obel, Lund, Madsen, Nielsen & Nordentoft, 2020; Sundhedsstyrelsen, 2022).

Der findes et væld af frivillige rådgivningstilbud til børn og unge i Danmark, men som SocialSpace så fint sætter fokus på i ovenstående citat, kan det være svært at finde ud af hvilket tilbud der passer til ens behov, når livet er lidt svært. SocialSpace forsøger at gøre denne process nemmere, ved at samle alle tilbud på en platform og gøre det muligt at lede efter tilbud der passer til de emner, den unge har brug for at tale om. Mange af disse tilbud er specialiserede efter bestemte emner såsom misbrug ved forældrene, skilsmisse, psykiske lidelser, mobning og meget mere. Men hvor går man så hen, når man ikke nødvendigvis kan sætte ord på, hvad det er der gør livet svært? Man kan *ringe* til Børnetelefonen, *chatte* med Ung til Ung, og så kan man komme i headspace, hvor du kan få *face to face* samtaleforløb med frivillige (Børnetelefonen, u.d.; Ung Til Ung, u.d.; Ring, sms, chat eller duk op, u.d.).

Netop headspace og den hjælp der her kan ydes til de unge, der ikke ved hvor de skal gå hen og få den rette hjælp, er baggrunden for dette speciale. Headspace er et tilbud, som omfavner de unge, der ikke nødvendigvis passer ind i de ovennævnte specialiserede emner. Rammen for headspaces rådgivning ligger i deres værdier om, at intet er for stort eller småt at tale om, og at det er den unge, der er ekspert i eget liv. Derudover er der et anerkendende menneskesyn og metode, og sidst men ikke mindst anses det, at mental sundhed er lig med trivsel (headspaces værdier, u.d.; Anerkendende menneskesyn, u.d.; Mental sundhed er trivsel, u.d.).

# Kapitel 1 - Problemfelt

## 1.1 Problemfelt

Som nævnt i indledningen, er (mis)trivsel blandt børn og unge et omdiskuteret emne. VIVE, der er et forsknings- og analysecenter, har løbende udgivet rapporter om bevægelser og udviklingstræk i børn og unges trivsel. Den seneste rapport konkluderer at yngre børn generelt er i trivsel, men som børnene bliver ældre og træder ind i teenageårene “bliver livet mere komplekst” (Ottosen et al., 2018, s. 6). Der ses en faldende trivsel i skolen, tydeligst blandt de 15-19-årige, og hyppigst blandt pigerne. Der ses en tendens med disse grupper, da undersøgelsen viser, at mens de 11-årige trives psykisk, så begynder den psykiske trivsel at dale i teenageårene, og igen er dette hyppigst blandt pigerne (Ottosen et al., 2018, s. 6). Når børnene rammer teenageårene begynder piger og drenges adfærd at dreje sig i forskellige retninger; drengene er mindre fornuftige, hvilket specielt kommer til udtryk i deres kostvaner. Drengene, oftere end piger, viser mistro ved at være udadreagerende, hvor piger ofte vender det indad (Ottosen et al., 2018, s. 210). Ottosen et al. uddyber:

Piger føler sig oftere ensomme og tidspressede; deres livstilfredshed befinder sig på et lavere niveau; de rapporterer hyppigere om psykiske lidelser (herunder spiseforstyrrelser) og selvmordsforsøg, ligesom de betydeligt oftere end drenge oplyser, at de på et eller andet tidspunkt har modtaget psykologhjælp (Ottosen et al., 2018, s. 218).

Undersøgelsen viser også at børn og unge med anden etnisk herkomst er mere udsatte end andre på samme alder. Ottosen et al. peger på at dette skyldes, at de har dårligere opvækstbetingelser, hvilket giver mening når de hyppigere er indkomstfattige end etnisk danske børn og unge (Ottosen et al., 2018, s. 6).

Ottosen et al. har også undersøgt udviklingen i børn og unges mistro fra 2009 til 2017, og her finder de at andelen der oplever mistrosymptomer er steget fra 8 til 12 procent, altså en stigning på 4 procentpoint. De lægger vægt på, at de statistisk ikke kan vise nogle årsagsforklaringer, men de har alligevel et par forslag til forklaringer:

En type forklaring kan fx være, at unge i dag er blevet mere villige til at rapportere om deres psykiske trivselsproblemer. Andre forklaringstyper kan henvise til belastninger,

som hidrører fra kulturelle eller samfundsmæssige påvirkninger, fx udviklingen og brugen af sociale medier eller en stigende oplevelse af, at ansvaret for at lykkes er placeret på de unges egne skuldre (Ottosen et al., 2018, s. 219).

Den Nationale Sundhedsprofil fra 2021 sætter fokus på mental sundhed blandt alle aldersgrupper i Danmark, og viser, at man i alle grupper ser en stigning i folk der scorer lavt på den mentale helbredsskala. Denne stigning er specielt kraftig i perioden fra 2017 til 2021 blandt unge mænd og kvinder mellem 16 og 24 år (Sundhedsstyrelsen, 2022, s. 10).

I en artikel fra 2018 fremgår det af tal fra Sundhedsdatastyrelsen, at børne- og ungdomspsykiatrien siden 2010 har set en markant stigning i antallet af patienter. Ellen Trane Nørby (V), der var Sundhedsminister da artiklen blev publiceret, vil derfor gerne have at civilsamfundet træder til for at hjælpe børn og unge der mistrives:

»For mange børn og unge er det enormt tabuiseret at gå og føle sig forkert og have ondt i sjælen uden at have nogen at tale med om det. Så civilsamfundet og aktører i civilsamfundet er nødvendige, så vi kan få vendt nogle i døren, før de kommer ind i psykiatrien« (Schmidt & Rasmussen, 2018).

Men det er ikke noget nyt at civilsamfundet træder til og hjælper det offentlige med at løfte velfærdsopgaver. I 1980'erne så man et skifte fra, at det offentlige havde monopol på velfærdsydelser og hvor kritikken omkring det offentlige radikaliserede, til at staten fik øjnene op for potentialerne i den frivillige sektor og der opstod en positiv diskurs om de lokale fællesskaber (la Cour, 2014, s. 115; Villadsen, 2004, s. 180). En af katalysatorerne for den politiske interesse i den frivilliges sektors rolle i velfærden, var daværende socialminister Ritt Bjerregaards tale ved OECD i 1980. Bjerregaard rettede skarp kritik mod det socialfaglige personale og mente, at man skulle lade familierne tage sig af deres døende i stedet for at bruge penge på større sygehuse og flere specialister (la Cour, 2014, s. 115; Villadsen, 2004, s. 182).

Som efterfølger til Bjerregaards kritik, blev det i 1983 for første gang formelt formuleret, at der var behov for den frivillige sektor i den offentlige indsats:

Staten fik således øje på den frivillige sociale indsats, fordi den repræsenterede alt det, som staten ikke selv syntes, den var, nemlig medmenneskelig, ansvarliggørende og fleksibel, i modsætning hertil fremstod de offentlige velfærdsinstitutioner, som formynderiske, fremmedgørende og bureaukratiske (la Cour, 2014, s. 116).



Siden 1980'erne har statens politiske forståelse af den frivillige sociale indsats, af nogle omgange, skiftet retning; først blev den frivillige sektor set som modsætning til det offentlige. Dette udviklede sig til at se den frivillige sektor som et supplement til den offentlige velfærd. Statens syn på frivilligheden ændrede sig også fra at den var en "kvalitet i sig selv", og at den blev idealiseret, til at der i slut 1990'erne brød en kritisk tilgang frem, og der kom et nyt fokus på kvalitetsmål og styring (la Cour, 2014, s. 116-125). Efter det politiske fokus på kvalitet i den frivillige sociale indsats brød frem, var der også behov for at finde ud af hvordan man kunne sikre at indsatserne efterlevede "statens forventninger til dens indhold og form" (la Cour, 2014, s. 127). Socialministeriet udviklede derfor i 2005 et projekt sammen med Rambøll Management, KFUM's sociale arbejde, Red Barnet og Børns Voksenvenner, der med inspiration fra performance management, havde til formål at "udvikle et styringsværktøj, der gjorde det muligt at vurdere, hvilken forskel den konkrete frivillige indsats gør" (la Cour, 2014, s. 127). Performance management bliver i dag i høj grad brugt af det offentlige, når organisationer skal søge om puljemidler til deres projekter, den lægger til grund for de krav der er til design og dokumentation af disse projekter. Ifølge la Cour betyder fokuset på dokumentation og kampen om puljemidler at staten motiverer den 'magtunderlegne' til at realisere sig efter statens standarder (la Cour, 2014, s. 129-130).

Headspace er et eksempel på et frivilligt socialt tilbud, der er med til at løfte velfærd, med bemærkelsesværdig virkning for den enkelte samt samfundsøkonomisk værdi (Rambøll Management Consulting, 2019 [fremover 'Rambøll']; Rasmussen, Dammeyer, Ghazi & Grand, 2018). I en evaluering af headspace, udarbejdet af Rambøll Management Consulting i 2018, dokumenterer de gennem kvantitative analyser af registerdata fra de unge som kommer i headspace og headspaces frivillige ungerådgivere, virkninger for den enkelte unge. I evalueringen kortlægger de først og fremmest karakteristika af de unge der kommer i headspace og deres hyppigste problemstillinger. Kønsfordelingen ligger på 68 pct. piger og 30,5 pct. drenge og gennemsnitsalderen ligger på 18,5 år. Af de unge der kommer i headspace går 75 pct. i skole eller er under uddannelse, heraf går 42 pct. i folkeskole, 27 pct. i gymnasiet, 7 pct. på en erhvervsuddannelse og 14 pct. på en videregående uddannelse. Af hvad de unge kommer i headspace for, fremgår det, at flest unge kommer for at "dele tanker/bekymringer om sig selv", men også, at de gerne vil snakke om andre og om skole/uddannelse. En del af de unge har brug for praktisk hjælp til at løse deres problemer. De unge taler i mindre grad om deres krop, kost og motion (Rambøll, 2019, s. 9).

Evalueringen viser, at i 94 pct. af samtalerne føler de unge sig respekteret og forstået, i 88 pct. af samtalerne føler de, at der er plads til at tale om lige hvad de vil, og i 92 pct. af samtalerne er de i høj grad tilfredse med måden samtalen fungerer (Rambøll, 2019, s. 4). Evalueringen viser også en gennemsnitlig stigning på 9 og 7 procentpoint, henholdsvis i de unges livstilfredshed og generelle trivsel under deres gang i headspace, samt at de unges følelse af ensomhed mindskes med 9 procentpoint fra første til seneste samtale (Rambøll, 2019, s. 4).

En selvstændig analyse fra 2020 udarbejdet af Det Sociale Netværk, der er foreningen bag headspace, undersøger det hvordan headspaces face-to-face rådgivning lever op til RådgivningsDanmarks akkrediterings succeskriterier. Succeskriterierne lyder på at: “Den unge føler sig set, hørt og mødt (...) Den unge føler sig hjulpet (...) At fremme mental sundhed (...) At brobygge til andre relevante aktører (...) At hjælpe den unge (hvis relevant) tættere på uddannelse og job” (Det Sociale Netværk, 2020, s. 1). Af analysen fremgår det at headspace scorer højt på en skala fra 1 - 10, når det kommer til samtalen, indholdet og samtalemetoden, hvilket relaterer sig til det første kriterium. I forbindelse med at blive hjulpet, svarer 98,2 pct. af de unge, at de føler sig hjulpet i større eller mindre grad, hvilket betyder, at headspace lever op til krav nummer to. Af analysen kan man også se en statistisk signifikant forbedring af de unges mentale sundhed, i analysen målt som livstilfredshed, almen trivsel, ensomhed og self-efficacy (Det Sociale Netværk, 2020, s. 4). Analysen viser også at headspace lever op til de sidste to krav, men disse synes ikke relevant at dykke ned i for denne opgave.

Af de to rapporter af henholdsvis Rambøll og Det Sociale Netværk, er det tydeligt at headspace har en dokumenteret virkning på forskellige parametre for de unge der har face-to-face samtaler. Derfor ønsker vi ved at sætte fokus på de frivilliges forståelser af egen praksis og interaktion med de unge, og dermed forsøge at belyse hvordan denne praksis bidrager til den dokumenterede virkning. Dette har ledt til nedenstående problemformulering.

## **1.2 Problemformulering**

*Hvad karakteriserer de frivillige i headspaces forståelser af egen praksis og hvordan kommer dette til udtryk i interaktionen med de unge, der kommer i headspace?*

Vi har i forbindelse med problemformulering valgt at opstille følgende arbejdsspørgsmål:

1. *Hvordan oplever de frivillige deres egen praksis?*
2. *Hvordan oplever de frivillige interaktionen med de unge?*
3. *Hvordan forstår de frivillige den omsorg de yder og hvad kendetegner den?*

## 1.3 Litteraturgennemgang

Problemformuleringen tager udgangspunkt i de frivillige i headspaces oplevelser af egen praksis samt hvad der kendetegner interaktionen mellem frivillig og de unge brugere af headspace, herunder omsorg. Derfor vil følgende afsnit forsøge at afdække forskning der beskæftiger sig med socialt frivilligt arbejde i praksis og dens uformelle og autentiske natur.

### 1.3.1 Forskning om autenticitet i frivilligt socialt arbejde

Kaspar Villadsen (2008) stiller spørgsmål om magt til frivillige sociale ydelser, hvor han undersøger antagelsen om at frivillige møder brugerne på et mere ligeværdigt plan, hvor at det er på brugerens præmisser. Villadsen anfægter den gængse antagelse af, at offentlige sociale ydelser er gennemsyret af magt, og at frivillige sociale ydelser til modsætning er magt-fri, og er et domæne hvor autentiske interaktioner finder sted (Villadsen, 2008, s. 171).

Ved at bruge Michel Foucaults begreb om *dispositif* finder Villadsen i hans casestudie, at offentlige som frivillige socialarbejdere, er nødt til at regulere eller styre deres adfærd. Ligesom de offentlige, bliver frivillige socialarbejdere nødt til at holde tilbage med deres personlige involvering, men må heller ikke være for professionelle eller utilnærmelige; det handler om at finde en balance (Villadsen, 2008, s. 188).

Villadsen mener at debatten om socialt arbejdes rationale og mulighederne med frivillighed, skal fjernes fra rammerne af det magtfulde og den bureaukratiske kolonisering og fokuserer mere på det sociale arbejdes regimer der gennemsyrer organisationer i begge sektorer. Vigtigst af alt mener han at vi skal “resist the idea of the state as a unitary actor colonizing a realm of authentic communication and genuine human meetings” (Villadsen, 2008, s. 188). Villadsen kritiserer også forestillingen om, at de frivillige organisationer er mere autentiske og tillader oprigtig personlig involvering og ligeværdige interaktioner mellem mennesker. Villadsen mener at forestillingen om en åben eller reel interaktion mellem oprigtige mennesker er fiktion. Kommunitarisme har konstrueret lokal og frivillige omsorgsydere som mere naturlige og med højere moralsk status end den potentielt fremmedgørende velfærdsstat. Den frivillige sektor har måske potentialet til at forbedre nogle problemer i de mere avancerede velfærdsstater, men vi skal ikke glemme magtmekanismerne og eksklusionen der også finder sted i frivillige velfærdsydelser (Villadsen, 2008, s. 187-188).

Anders la Cour (2019) forsøger at belyse værdierne der guider frivilligkoordinatorer og deres indvirkning på deres daglige virke gennem fire forskellige organisationer, der har med frivilligt socialt arbejde at gøre (la Cour, 2019, s. 1). La Cour finder, at en af frivillig

koordinators formål, og dermed retningslinjer for deres arbejde, er autentiske relationer. Disse autentiske relationer bliver opnået, når man ikke kan skelne frivilligt socialt arbejde fra de private omsorgsrelationer, man finder blandt familie og venner (la Cour, 2019, s. 7).

La Cour viser, hvordan koordinatorene har svært ved at skelne mellem loyale og illoyale former for autentiske relationer, og at dette skaber udfordringer for at få den frivillige sociale omsorg til at lykkes til fulde. Ved at belyse dette kommer han nærmere den tilfældige natur af koordineringen af frivillige, der indtil videre er blevet ignoreret indenfor den dominante diskurs om koordinering. Ved at sætte fokus på tilfældigheden i frivilligkoordinering betyder det ikke at denne slags arbejde bør overdrages til alle og enhver, fordi at der er en forestilling om, at det ikke kræver specielle værktøjer for at understøtte denne slags frivillige omsorg. Faktisk er frivilligkoordinering baseret på forståelsen af, at ingen formelle procedurer garanterer succes med at koordinere frivillige sociale ydelser gennem det umulige ønske om autentiske relationer (la Cour, 2019, s. 13).

### **1.3.2 Forskning om interaktionen og relationen mellem frivillige og brugere**

Nathalie Perregaards (2020) etnografiske undersøgelse af Børns Voksenvenner, forsøger at belyse barn-voksen-venskabet som social praksis. Perregaard fremfører, at barn-voksen-venskabet der kendetegner interaktionen mellem frivillig og bruger i Børns Voksenvenner, er ”et eksempel på, hvordan mennesker genopfinder det sociale på nye måder i en senmoderne tid” (Perregaard, 2020, s. 257). Perregaard argumenterer for, at Børns Voksenvenner ”skaber mulighed for tilhørsforhold og for omsorg mellem mennesker. Dog adskiller barn-voksen-venskabet sig fra vores private familierelationer ved, at venskaberne har vejledninger til, hvordan den gode relation opnås” (Perregaard, 2020, s. 257).

Perregaard fokuserer imidlertid også på de dilemmaer og ambivalenser der kan være årsag til sådanne relationer. For det første ser hun at venskabet ikke kun er for barnets skyld. De frivillige bruger også relationen til at udfylde ’huller’ i deres liv; dette betyder ikke, at det er gavnligt for alle parter i Børns Voksenvenner (Perregaard, 2020, s. 258). For det andet finder Perregaard at voksenvennerne forventer at modtage emotionelle tilbagebetalinger fra barnet, som ’betaling’ for den tid voksenvennen bruger på barnet, hvilket giver voksenvennens rolle magt. Perregaard foreslår derfor, at ”der i barn-voksen-venskabet foregår en forskydning af ansvar til børnene i forhold til mere traditionelle barn-voksen-forhold, når barnets samvær forventes at være stimulerende og meningsfuldt for den voksne i Børns Voksenvenner” (Perregaard, 2020, s. 259).

Carlsen, Doerr og Toubøl (2020) supplerer eksisterende forskning omkring interaktionsprocesser i frivilligheden med en artikel der fokuserer på hvordan ulighed mellem den frivillige og modtageren af hjælp, bliver håndteret og (re)produceret gennem interaktioner inden for frivilligrupper. De fokuserer på hvordan projekter der fokuserer på mægtiggørelse, med deres forskellige interaktionsstile, producerer forskellige former for (u)lighed på et interaktionsniveau (Carlsen, Doerr & Toubøl, 2020, s. 59).

Carlsen, Doerr og Toubøl argumenterer for, at de to organisationer de har undersøgt, Venligboerne og Trampolinhuset, er karakteriseret ved at have forskellige strategier for at løse de strukturelle uligheder, der er mellem de frivillige og brugerne. Venligboernes interaktionsstil er karakteriseret af gensidighed for at udligne rollerne; de gør det ved at definere både frivillige og brugere som "friends in common". Ved at gøre brug af denne strategi udlignes kompetencerne også, da det at være venlig og åben er universelle, basale menneskelige færdigheder. Endvidere, i forsøget på at bevare en positiv atmosfære, bliver negativitet og omdiskuteret politik ekskluderet fra rummet. Dette resulterer i at flygtninge, der ofte har været ude for traumatiserende situationer der ofte er politiske, skal give afkald på noget af deres identitet for at kunne tage del i Venligboernes koncept (Carlsen et al., 2020, s. 69).

I modsætning gør Trampolinhuset brug af kollektivitet, hvilket betyder at alle deltagere, flygtninge som frivillige, deler formelt lige rettigheder som 'brugere' af huset. Men at tage del i et radikalt græsrodsdemokrati er krævende, da det betyder, at man skal kunne navigere i dansk politik, noget nogle af de flygtninge der kommer til Danmark, halter på i forhold til de danske frivillige. Dette har resulteret i, at de frivillige ofte leder møderne, hvilket strider imod konceptet, og som følge skaber en ulighed mellem de frivillige og de flygtninge, der bruger huset. Så selvom de to organisationer har søsat strategier der skal mindske ulighed blandt de frivillige og brugerne, ender brugerne enten med at skulle give afkald på noget af deres identiteter for at deltage, eller mangler kompetencerne til at deltage på lige fod med de frivillige (Carlsen et al., 2020, s. 69).

Ane Grubb (2022) mener, at der i frivilligforskningen mangler at blive sat fokus på interaktionen mellem frivillig og bruger og de mekanismer der ligger til grund for at skabe eller afbøde ulighed i denne interaktion. Med afsæt i et kvalitativt studie om en dansk organisation der tilbyder online frivillig lektiehjælp, forsøger hun at vise hvordan teknologiske og formelle aspekter af den organisatoriske kontekst kan afbøde risikoen for at de frivillige deltager i formynderisk, intimitetssøgende adfærd (Grubb, 2022, s. 72).

Grubb finder for det første, at tekno-materialer og formelle grænser er med til at opretholde interaktion der fokuserer på aktiviteten frem for personlige relationer. For det andet

argumenterer hun for, at med brugen af tredjeparts matchmaking og internetbaseret teknologi forebygger sociabilitet som værende et kriterie for forskelsbehandling af brugerne og på den måde vanskeliggøre 'creaming'. For det tredje, er den anonymt medieret interaktion, kombineret med en brugerorienteret organisation, med til at muliggøre audio-visuel asymmetri der favoriserede brugere og gjorde det muligt for dem at udføre administrering af indtryk (Grubb, 2022, s. 80).

Med organisationens brug af internetbaseret teknologi og fokus på brugertilfredshed muliggøres det man kalder 'volunteering on demand'. Det betyder digitalt tilgængelig frivillighed der er skræddersyet til hver brugers tidsplaner og krav. På den måde afbødede organisationen ikke bare risikoen for at frivillige søgte intimitet i stedet for at yde hjælp, det var også med til at udligne den strukturelle ulighed på det interpersonelle plan i interaktionen (Grubb, 2022, s. 80).

Stølen, Jacobsen og Raunkiær (2020) undersøger i deres artikel hvad der kendetegner frivillige vågers arbejde, samt hvilke udfordringer eller muligheder der er i grænsen mellem professionelt og frivilligt arbejde (Stølen, Jacobsen & Raunkiær, 2020, s. 50). Gennem deltagerobservation og interviews af vågere, professionelle og pårørende, finder Stølen et al. frem til, at det arbejde de frivillige vågere laver er karakteriseret af omsorg drevet af medmenneskelighed. De finder også frem til, at de frivillige er nødt til at gøre brug af deres "egne sanser" for at kunne imødekomme de døendes behov. Derudover sætter Stølen et al. fokus på hvordan de frivilliges rolle kommer til at være som stedfortræder og aflaste for både de travle professionelle samt de pårørende. Stølen et al. kommenterer også på hvordan grænserne mellem det frivillige og det professionelle svinger, da de er inviteret ind i arbejdet af de professionelle, hvor omsorgen er på "nærværets betingelser" (Stølen et al., 2020, s. 64).

#### **1.4 Præsentation af forskningsfelt / headspace**

Som præciseret i problemfeltet er headspace et eksempel på at frivilligt socialt arbejde er med til at mindske den ellers stigende mistro blandt børn og unge. Som følge af dette, og med inspiration fra et tidligere semesterprojekt, har vi valgt at se nærmere på denne organisation med fokus på de frivilliges praksis.

Headspace er en del af foreningen Det Sociale Netværk, som blev stiftet af den tidligere Statsminister Poul Nyrup Rasmussen i samarbejde med fire andre tilbage i 2009. Poul Nyrup Rasmussen ønskede at danne en forening, som skulle mindske "fordomme og skabe bedre hjælp og muligheder for psykisk sårbare" (Historien bag, u.d.). Initiativet for at stifte Det

Sociale Netværk opstod som følge af, at Nyrup Rasmussen i 1993 mistede sin datter til selvmord, hvilket blev drivkraften for at forhindre eller mindske antallet af lignende skæbner (Historien bag, u.d.). Det Sociale Netværk kæmper altså for at imødekomme sårbare unge, og gennem deres mærkesager arbejder de på at forbedre og fremme den sociale og mentale trivsel. Der bliver særligt taget højde for det enkelte individ, sagt på anden vis arbejder foreningen ud fra et menneskesyn, hvor individet er i centrum og hvor hvert menneske tæller, hvilket indebærer, at alle har ret til at leve det liv de ønsker (Bedre mental trivsel, u.d.). Det er gennem initiativer såsom headspace at foreningen fremmer den sociale og mentale trivsel i samfundet.

Headspace er et gratis rådgivningstilbud for børn og unge i alderen fra 12 til 25 år. I headspace kan du møde op til en face-to-face samtale eller skrive over en chat. Fælles for begge er, at du som ung kan være anonym, hvis dette ønskes. Headspace er uforpligtende og det er et sted, hvor du kan komme og have en enkelgangssamtale eller et samtaleforløb, hvis der er behov for dette (Nogen at tale med, u.d.; Rådgivning, u.d.). Overordnet set er headspace kendetegnet ved at være *nogen at tale med*, samtalerne foregår i de unges tempo og på *deres præmisser*, de har kontrollen over samtalen og hvad den skal omhandle. Ifølge evalueringen fra Rambøll arbejder headspace ud fra en metafor “om en køretur i en taxa. Den unge kører og bestemmer retningen, og ungerådgiveren er med som passager og samtalepartner på turen” (Rambøll, 2019, s. 4). Den unge kan altså uden forbehold dreje samtalen over på et andet emne. Headspace’s mål er at lytte og hjælpe den unge med at få italesat problemstillinger, som kan være svære at snakke om. Én af headspace’s kerneværdier er for eksempel at *intet er for stort eller småt* (headspace, u.d.; headspace’s værdier, u.d.). Samtalerne i headspace er drevet af frivillige i alle aldersgrupper, og udover de frivillige har hvert center også nogle få fastansatte. De frivillige har forinden deres første samtale med en ung været igennem en oplæringsfase, hvor de blandt andet bliver oplært i at imødekomme de(n) unge på en ensartet måde (Nogen at tale med, u.d.). Fælles for de frivillige er, at de alle har et brændende ønske om at være der for de(n) unge og være den hjælpende hånd, som de(n) har brug for.

## **Kapitel 2 - Metodiske overvejelser**

I følgende kapitel vil vi skitsere specialets metodiske udgangspunkt: vores videnskabsteoretiske ståsted, vores metodiske-tilgange, hvordan vi har tilgået feltet, her med henblik på rekrutteringen af interviewpersoner, samt forarbejdet og bearbejdelsen af empiri, relevante overvejelser i form af specialets metodiske afgrænsninger samt dertilhørende etiske overvejelser vi har gjort os gennem specialeforløbet.

Specialets metodiske ståsted læner sig op af den kvalitative forskningsmetode forstået på den måde, at vi ønsker at tilstræbe os større viden og derved udvide vores forståelsehorisont omhandlende den interaktion, som opstår mellem frivillige og unge i headspace. Vi ønsker derfor at blive klogere på hvordan fænomener “gøres, siges, opleves, fremtræder eller udvikles” (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 13).

## 2.1 Filosofisk hermeneutik

Vi vil i dette afsnit opsummere hvordan vi har valgt at definere og tilgå vores forskningsfelt. Vores speciale læner sig op ad den filosofiske hermeneutik. Vi er interesseret i at “fortolke og dermed forstå, hvordan mennesker på baggrund af bestemte erfaringer, viden og perspektiver oplever og tilskriver mening til ting, begivenheder og fænomener” (Kristiansen, 2017, s. 154). Specialets fænomen vi ønsker at få større indsigt i, er *de frivillige i headspaces praksis*, sagt på anden vis ønsker vi at undersøge “menneskets væren-i-verden” (Gilje, 2017, s. 135). Dette vil vi gøre gennem semistrukturerede livsverdensinterviews, hvoraf vi har spurgt ind til den praksis som de frivillige udøver. Ydermere kommer det også til udtryk under interviewprocessen, at vi har beskæftiget os med headspace før (Andersen, Kristensen, Skålnes & Bentsen, 2021), én af os er frivillig i headspace og vi har et solidt forhåndskendskab. Dette synliggøres gennem forudgående forståelser såsom forudindtaget spørgsmål, som har til formål at udfordre vores interviewpersoner – de frivillige – samtidig med at give os hen til deres fortællinger og være åbne under udførelsen af interviewene. Vi som forskere har derfor ikke kunnet sætte vores subjektive forudgående forståelser i parentes og undersøge vores forskningsfelt objektivt da vores forudindtagethed og ‘fordomme’ er:

På en én gang uundgåelige og uundværlige (...) vi forstår og erkender verden når vores fordomme konfronteres med noget fremmedartet, som vi ikke er i stand til at forstå netop i kraft af vores fordomme. Fordomme er dermed (...) både åbnende og befordrende for forståelsen (Kristiansen, 2017, s. 158).

Vi som forskere bliver derfor en del af forskningsfeltet – den hermeneutiske cirkel – hvoraf vi igennem interviewene og senere bearbejdelsen af disse, opnår nye forståelser af vores fænomen, som er opstået i lyset af, at der er sket en horisontsammensmeltning af vores forudgående forståelser og vores interviewpersoners refleksioner og førstehåndsfortællinger (Gilje, 2017, s. 136-137; Juul, 2012, s. 124-126; Kristiansen, 2017, s. 158-159).



## **2.2 Adgang til feltet - vores empiriske fundament**

Specialets omdrejningspunkt tager afsæt i et tidligere projekt vi har skrevet, hvoraf vi ønsker at undersøge nogle af elementerne herfra mere i dybden. Vores intention var til at starte med at undersøge hvilken betydning headspace havde for de unge samt hvilken indflydelse headspace som frivillig social praksis har haft for de unge. Sagt på anden vis, ville vi gerne udarbejde et speciale, omhandlende de unges perspektiver af at være bruger af den frivillige sociale sektor, eftersom vi ikke har mødt meget forskning inden for dette område. Vi havde dog store udfordringer med at finde interviewpersoner blandt de unge, der kommer i headspace og måtte derfor revidere vores hovedfokus; først til at inkludere de frivillige i undersøgelsen, for herefter udelukkende at fokusere på de frivillige, men inddrage de unge i diskussionen.

### *2.2.1 Kontakt til headspace og interviewpersoner*

Forinden specialet, havde vi gjort os den overvejelse, at vi højst sandsynligt ville have svært ved at rekruttere unge, som kommer i headspace, til at deltage i interviews eftersom mange af de unge som oftest kommer i headspace, er udsatte og sårbare. Vi har derfor været meget fleksible og dynamiske i vores proces i forhold til at etablere adgang til feltet, i form af, at vi i starten havde en plan A – de unges perspektiver – hvoraf vi hurtigt fandt ud af, at vi ikke ville have nok empiri til at understøtte vores analyse, gik vi videre til plan B – de frivilliges perspektiver – og til sidst plan C – de unges perspektiver, ud fra de eksisterende rapporter (Monrad, 2018, s. 131-132). Selve processen har langt fra været lineær, da vi flere gange måtte omformulere problemformuleringen i takt med, at specialets omdrejningspunkt har ændret sig. Dette har haft indflydelse på, at vi i forhold til rekruttering af interviewpersoner ikke har været så låst i forhold til hvornår det var for sent at stille op til interviews, hvoraf vi senere fandt det vanskeligt at trække os ud af rekrutteringsprocessen og dermed lukke for tilmeldingen for at deltage i interviews (Monrad, 2018, s. 132).

Vi har fået kontakt til headspace og adgang til interviewpersoner igennem en gatekeeper, én fra gruppen er selv frivillig i headspace og derfor har kunnet trække på sit netværk i headspace, som derfra har kunnet hjælpe os med at indsamle interviewpersoner. Vores primære gatekeeper, har været en centerchef for to headspace centre i Storkøbenhavn, som via headspaces interne platform har kunnet sende indbydelser ud omkring interviews til de andre centre i Storkøbenhavn. Centerchefens rolle som gatekeeper har som udgangspunkt været at være bindeleddet mellem os og de andre centre og mulige interviewpersoner, men

udover at være bindeleddet har centerchefen som gatekeeper også påvirket vores dataindsamling. For eksempel fandt hun det uetisk at rekruttere unge fra samme center, som én af os er frivillige, da hun var bekymret for deres anonymitet (Monrad, 2018, s. 133-134). Som alternativ gav centerchefen os lov til at få adgang til en intern analyse af face-to-face-rådgivning i headspace fra 2020 udarbejdet af Det Sociale Netværk. Vi har under hele forløbet, og i særlig grad under korrespondancen med centerchefen, været meget bevidste om, at det var vigtigt at opbygge en god og tillidsfuld relation mellem os og gatekeeperen, eftersom at centerchefen var vores adgang til at kunne indsamle så meget empiri, og skabe grundlaget for vores speciale (Monrad, 2018, s. 133-134). Udover at centerchefen har fungeret som gatekeeper, har gruppens medlem som selv er frivillig også fungeret som gatekeeper. Til at starte med havde vi en idé om, at gruppens medlem skulle involveres mindst muligt, men eftersom vi havde svært ved at skaffe interviewpersoner og derfor måtte gå videre til plan B, blev gruppens medlem mere og mere synlig som gatekeeper, eftersom hun også kunne trække på sit netværk af frivillige i headspace Storkøbenhavn. Vi har i forlængelse af, at én fra gruppens gatekeeper rolle er blevet tydeligere også gjort os nogle overvejelser i forhold til det fremadrettede interviewarbejde, hvilket vil blive beskrevet yderligere i metodeafsnittet.

### *2.2.2 Rekruttering af interviewpersoner*

Som nævnt i ovenstående afsnit, var centerchefen – gatekeeper – bindeleddet mellem os og de mulige interviewpersoner, hvor hun på vegne af os sendte en indbydelse ud, som var tiltænkt de unge og rådførte os senere hvordan vi skulle henvende os til de frivillige. Af respekt for Databeskyttelsesforordningen (GDPR) kunne vi ikke selv sende indbydelserne ud, da dette ville kræve, at vi fik tilsendt de unges- og frivilliges e-mail, hvilket ville stride imod vores intention om at skabe fuld anonymisering. Vi sendte indbydelsen ud til de ansatte gennem en kontaktformular på deres hjemmeside, med tilladelse fra vores gatekeeper; her adresserede vi alle headspace centre i Storkøbenhavn (Skriv til os, u.d.).

Fælles for begge indbydelser var, at vi havde skrevet en kort præsentation af os selv og hvilken uddannelse vi kommer fra, derudover havde vi også tilføjet en introduktion til vores tanker om specialets indhold og temaer, samt hvad interviewet overordnet kom til at handle om. Samt selve rammerne for interviewet med henblik på interviewets varighed, bestræbelsen på fuld anonymitet samt andre praktiske interview-relaterede detaljer heri samtykke til at optage en audiofil af interviewet og ligeledes samtykke til at transskribere interviewet bagefter og bruge det i specialet. Endvidere gjorde vi det også klart, at interviewets lokation og, hvis de foretrak at gøre det online eller telefonisk, var op til dem, da interviewet skulle foregå på deres

betingelser. Den første indbydelse, som var tiltænkt de unge, som kommer i headspace, blev sendt ud d. 21. februar 2022 (Bilag A). Her fik vi tilbagemeldinger fra flere frivillige, som muligvis havde unge, som gerne ville deltage, vi måtte dog nøjes med én ung, eftersom to af de unge, som muligvis ville deltage, var fra samme center hvor én fra gruppen var frivillig, og som beskrevet i afsnittet ovenfor var vores gatekeeper, imod dette grundet etiske overvejelser og af hensyn til de unge. Den anden indbydelse, der var tiltænkt de frivillige i headspace, blev sendt ud d. 23. marts 2022 (Bilag B) her fik vi fire henvendelser på frivillige, som ønskede at være med til interview. Grundet ønsket om flere interviewpersoner, sendte vi endnu en indbydelse ud d. 5. april 2022 via kontaktformularen i håb på, at flere ville henvende sig, her fik vi yderligere tre frivillige, som ønskede at stille op til interview. Hvoraf vi i alt endte ud med én ung som kommer i headspace og syv frivillige.

## **2.3 Indsamling af empiri**

Vi vil i dette afsnit redegøre for vores valg af metode samt de overvejelser, vi har gjort os i forbindelse med dette.

### *2.3.1 Det semistrukturerede livsverdensinterview*

Vi har i dette speciale valgt at anvende interviewet som vores metodetilgang og nærmere beskrevet har vi valgt at anvende det semistrukturerede livsverdensinterview. Ifølge Steiner Kvale og Svend Brinkmann forsøger denne kvalitative forskningsform at “forstå temaer fra den levede hverdagsverden ud fra subjekternes egne perspektiver. Denne form for interview søger at indhente beskrivelser af interviewpersonernes levede verden med henblik på at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener” (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 49). Vi har valgt denne interviewform fordi vi gennem vores videnskabsteoretiske ståsted ønsker at komme nærmere vores interviewpersoners subjektive erindringer og beskrivelser af headspace som frivillig social praksis, og hvilken betydning de tillægger samtalen og selve interaktionen, der opstår i rummet mellem de frivillige og de unge som kommer i headspace. Vores intentioner med interviewet er at komme så tæt på en hverdags samtale som muligt, eftersom vi i takt med vores forskningsfelt, og formålet med specialet er afhængige af at opnå en dybere indsigt og en bredere forståelseshorisont af deres subjektive oplevede fortællinger. Vi ønsker ved det semistrukturerede interview, at vores interviewpersoner, føler at de kan snakke frit og tør åbne op for deres livsverden, hvoraf vi som forskere ønsker at “encourage the person [interviewpersonen] to speak “in their own words” to obtain a first-person account” (Packer,

2011, s. 43). Selvom man kan danne paralleller mellem det semistrukturerede livsverdensinterview og en almindelig hverdagssamtale, så har denne velbenyttede interviewform, stadig en akademisk hensigt, hvor særligt det metodiske forarbejde er vigtigt, dette vil blive uddybet i næste afsnit (Packer, 2011, s. 48-49; Poulsen, 2016, s. 78).

### 2.3.2 Udarbejdelse af interviewguides

Forinden udførelsen af de semistrukturerede livsverdensinterview, bearbejdede vi to uafhængige interviewguides, hvor den første var designet til de unge i headspace (Bilag C) og den anden var designet til de frivillige i headspace (Bilag D). Som nævnt ovenfor er der i forbindelse med det semistrukturerede interview, nogle vigtige aspekter man bør inkorporere når man vælger at anvende denne interviewform. Et vigtigt karaktertræk er, at man udformer en interviewguide, hvor spørgsmålene er baseret på forskellige tematikker, som kunne være spændende at undersøge nærmere, hvoraf der er plads til opfølgende spørgsmål, og at man ikke er begrænset til at stille spørgsmålene i kronologisk rækkefølge, men i stedet frit kan justere i rækkefølgen alt, afhængigt af hvordan interviewet udformer sig, ligeledes understreger Kvale og Brinkmann at "jo mere spontan interviewproceduren er, desto mere sandsynligt vil man få spontane, levende og uventede svar fra de interviewede" (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 186). Det er derfor vigtigt, at interviewguiden rummer, at dialogen mellem interviewer og interviewpersonen er åben, da dette ville give de bedste forudsætninger for at gennemføre et givende og nuanceret interview, hvor der er variation i forberedte og ikke-forberedte spørgsmål (Poulsen, 2016, s. 76-77; Kvale & Brinkmann, 2015, s. 49-50, 185). Fælles for udarbejdelsen af de to interviewguides var, at vi havde valgt at strukturere dem således, at de var delt op i blokke baseret på tematikker, vi gerne ville undersøge med tilsvarende spørgsmål. Tematikker vi gerne ville undersøge nærmere, var for eksempel: *samtalerne, samspillet og oplevelsen af de unge* (Bilag D). Ved at inddele guidene op i disse tema-blokke medvirkede det til, at samtalen var mere åben og flydende, eftersom vi ikke var afhængige af at huske spørgsmålenes rækkefølge slavisk, hvilket resulterede i, at vi under selve interviewet fremstod mere nærværende, og lyttende og derfor havde nemmere ved at give os hen til interviewpersonernes fortællinger og refleksioner og ligeledes realisere vores ønske til at stille opfølgende spørgsmål. Udover spændende temaer, vi ønskede at undersøge, består begge guides også af et praktisk- og indledende afsnit, hvori vi præsenterede os selv og specialets omfang, samt en introduktion til interviewet, som derfra gik over til de mere indledende spørgsmål såsom: *alder, køn og hvad de lavede til daglig* hvorefter spørgsmålene blev mere specificerede i takt med deres fortællinger sagt med andre ord, ønskede vi at være så transparente som muligt i vores

introduktion til interviewet for at skabe en tryk atmosfære for interviewpersonerne samt for at imødekomme vores intentioner om at komme tæt på en hverdagssamtale.

### 2.3.3 Refleksioner over interviewprocessen

Forinden interviewprocessen havde vi forholdt os reflektivt, i forhold til at vi ønskede at skabe en tryk atmosfære for vores interviewpersoner, samt for os selv. Selvom vi er forskerne i denne sammenhæng, ville vi ikke lade det påvirke rummet, og derved skabe en disharmoni i balancen mellem os og dem sagt på anden vis ville ikke virke autoritære i forhold til dem og rummet. Vi stræbte derfor efter at skabe en familiær situation, bestående af en hverdagssamtale med et videnskabeligt formål for at kunne efterleve dette, havde vi i den anledning købt snacks og drikke til interviewpersonerne. For at kunne tilgodese kvaliteten af interviewene og særligt interviewet med den unge, valgte vi at det var den af os, som selv var frivillig i headspace, som skulle være den primære interviewer, da vi formodede, at det ville være mest givende for specialets videre dele, eftersom hun er vant til at snakke med unge, der kommer i headspace. Yderligere blev dette interview også afholdt i centeret, hvor den unge er tilknyttet, eftersom vi ikke ønskede at lægge unødvendigt pres på den unge ved at mødes et alternativt sted. Vi valgte i forlængelse af dette at afholde to interviews med frivillige med kun én interviewer tilstede i rummet, eftersom én af os var frivillig sammen med dem og havde samtaler og forløb med dem. Dette gjorde vi af den årsag, at det kunne påvirke kvaliteten af interviewet, hvis interviewpersonerne ikke følte, de kunne svare frit og dermed tilbageholdte eller ændrede deres udsagn for ikke at såre hendes følelser, fordi hun – deres medrådgiver – sad i rummet. Grunden til, at vi har reflekteret over, at de muligvis ville tilbageholde eller ændre deres udtalelser, skyldes, at vores interviewguide rummer spørgsmål såsom: *Hvordan er samspillet mellem dig og din medrådgiver?* og *er der forskel på hvordan du rådgiver og hvordan din makker rådgiver?* Hvortil et opfølgende spørgsmål kunne lyde således: *Hvad synes du er fordelene og ulemperne ved det?* (Bilag D). Hvilket ville have påvirket vores sigte om en åben og fri dialog, som er kendetegnet ved det semistrukturerede livsverdensinterview (jf. s. 15). Det bør dog påpeges flere af interviewene er blevet foretaget med kun én interviewer, men det skyldtes ikke bekymringer om kvaliteten af interviewet, men af andre årsager, som for eksempel overlap med studiejob. Størstedelen af interviewene er foretaget i fællesskab, hvoraf vi ligeledes har reflekteret over interviewets gang, vi valgte derfor på forhånd at bestemme, hvem, der foretog interviewet – den primære interviewer – og hvor den anden havde styr på lydoptagelsen, stillede opfølgende spørgsmål, havde øje for dynamikken og stemningen under interviewet og

ved, nogle af interviews havde styr på klokken, da nogle af de frivillige skulle til pre-sparring inden en samtale med en ung.

Udover de ovenstående refleksioner har vi ligeledes forholdt os reflektivt til vores interviewguides, særligt med henblik på hvordan spørgsmålene blev modtaget og forstået. Vi har derfor undervejs måtte revidere i vores guides, hovedsageligt i interviewguiden designet til de frivillige. Dette har vi gjort på baggrund af spændende perspektiver, som kunne være interessant og givende for specialet at se, om de andre interviewpersoner også havde forholdt sig til dette. For eksempel går en af vores interviewpersoner i dybden med, hvad anerkendelse er for hende, hvoraf vi vælger at tilføje det til guiden, da vi fandt det interessant at finde ud af, hvordan de andre definerer anerkendelse. Vi har ligeledes også ændret i guiden grundet forståelsesvanskeligheder, et eksempel herpå er ved spørgsmålet, hvor vi spørger ind til, hvor de vil placere den omsorg de praktiserer i forhold til formel og uformel omsorg, her fandt vi hurtigt ud af, at det var svært for dem at svare, så vi valgte at simplificere det ved at tilføje en skala fra et til ti, hvor et er uformelt, og ti er formelt (Bilag D). Denne refleksion kan således også kobles til vores hermeneutiske forståelse omhandlende vores interviewpersoners subjektive erindringer og fortællinger, hvoraf vi gav os hen, og blev inspireret af deres perspektiver, som efterfølgende bidrog til at skabe nye spørgsmål, der skete altså en horisontsammensmeltning (jf. s. 11).

## **2.4 Metodiske afgrænsninger og etiske overvejelser**

Vi valgte indledningsvist at afgrænse vores speciale geografisk forstået på den måde, at vi har valgt at kontakte de ni headspace centre i Storkøbenhavn; på landsplan er der i alt 28 headspace centre (Sådan bliver et headspace-center til, u.d.). Dette har vi gjort af tidsmæssige årsager, eftersom vi kun har fire måneder til at udarbejde specialet, og derfor mente at det var for tidskrævende at pendle til og fra centrene, vi er dog opmærksomme på, at vi kunne have foretaget disse interviews online eller telefonisk, og derved have sparet transporttiden væk. Udover dette har vi, i takt med at vi fokuserer på headspace afgrænset os på en sådan måde, at vores speciale derfor kun kan sige noget om det sociale arbejde, som praktiseres i headspace og kan derfor ikke sige noget generelt om frivilligt socialt arbejde.

Med brugen af kvalitativ metode, herunder det semistrukturerede livsverdensinterview, har vi ligeledes afgrænset os i forhold til vores interviewguides, vi har her været selektive i, hvad vi ønskede at spørge ind til, begge interviewguides bærer præg af vores interesse i at opnå dybere indsigt i *interaktionen og samtalen*, som er til stede i headspace, dette er fordelagtigt,

eftersom vi får tilnærmede os fortællinger om lige præcis dette, ulempen ved at vi har været så specialiserede, er at vi muligvis går glip af andre perspektiver, hvis vi havde valgt at udvide og åbne vores interviewguides mere op. Til dette vil vi dog pointere, at selvom vi har været bevidste om hvad vi gerne vil spørge ind til, har vi qua vores valg af at afholde semistrukturerede livsverdensinterview været meget åbne og givet plads til interviewpersonernes erindringer og beskrivelser, hvor vi hertil har stillet opfølgende spørgsmål i interviewprocessen.

Forinden og undervejs i specialets skriveproces har vi som beskrevet tidligere været meget opmærksomme på, at forskning indenfor socialt arbejde kan anses som værende en kompleks størrelse, hvor der undervejs kan opstå forskningsmæssige udfordringer i processen for at mindske disse udfordringer og risikoer, som gør sig gældende når man undersøger et forskningsfelt, som vores har det været vigtigt for os at tage højde for, de involveredes velvære i forhold til vores forskning, vi har derfor reflekteret over følgende: *samtykke, muligheden for at undlade at svare på spørgsmål som er sårbart-relaterede og anonymitet*. I forhold til samtykke lavede vi en samtykkeerklæring, som vores interviewpersoner skulle underskrive, ved at skrive under på erklæringen, gav interviewpersonerne os samtykke til at anvende deres udtalelser i specialet og flere praktiske ting, som for eksempel, at vi måtte optage og transskribere interviewet, ligeledes underskrev vores interviewpersoner også, at de til hver en tid havde mulighed for at trække udsagn tilbage, hvis noget blev for personfølsomt og i værste tilfælde kunne klage, hvis de ikke følte vi ikke levede op til vores ansvar. I forlængelse af dette fremhævede vi, at nogle af spørgsmålene var meget personladet og følsomme, såsom: *Hvad for nogle emner kommer de unge med? Og er der nogle emner, som er svære at snakke med de unge om end andre?* (Bilag D) hvoraf vi gjorde det klart og tydeligt, at vores interviewpersoner, uden protest kunne undlade at svare på spørgsmålene, hvis de mærkede tvivl og ubehag. Udover at vi har reflekteret over de ovenstående, har vi fokuseret mest på at give vores interviewpersoner fuld anonymitet for at kunne beskytte og imødekomme dem og derved opbygge en fortrolig og tillidsfuld relation.

Vores interviewpersoner har fået tildelt tilfældige dæksnavne, da vi synes, dæksnavne ville bibeholde et mere 1:1 forhold og dermed bevare det virkelighedsnære og det naturlige tempo, som interviewene har båret præg af. Ydermere har vi også forholdt os reflektivt til, at de frivillige i headspace har tavshedspligt, hvoraf vi flere steder i interviewet tilkendegiver, at vi er bevidste om deres tavshedspligt (Carlsen, 2018, s. 262-264; Poulsen, 2016, s. 80-81).

## 2.5 Bearbejdning af data

Vi havde på forhånd inden bearbejdningen af data opstillet nogle ‘guidelines’ for, hvordan vi ville transskribere vores interview for at sikre en ensartethed gennem transskriptionerne. Vi har her valgt at anvende forkortelser, der indikerer hvem der siger noget, og har fremhævet det med fed skrift. Vi har valgt at anvende disse forkortelser i transskriptionerne: Interviewer: **I** og interviewperson: **IP**. Udover dette har vi ligeledes ændret interviewenes sætningskonstruktioner, hvis de fremstod som værende meningsforstyrrende, eftersom flere af vores interviewpersoner starter en sætning og ikke afslutter den, før de påbegynder en ny. Men ellers har vores intention med transskriberingen været at redigere mindst muligt fra talesprog til skriftsprog med undtagelse af grammatiske fejl, da vi gerne ville bevare den autentiske samtale dynamik, som var gældende i under udførelsen af interviewene.

Foruden de ovenstående retningslinjer har vi ligeledes valgt at bearbejde og strukturere vores empiri gennem kodning. Denne arbejdsmetode har allerede sat sine spor i de tidlige stadier af skriveprocessen, et eksempel er ved udarbejdelsen af interviewguiden, hvoraf tematikker er udvalgt ud fra forhåndskendskaber, som bygger på eksisterende viden om headspace, samt mulige teorier, som er med til at konkretisere specialet i en bestemt retning (Poulsen, 2016, s. 89). I forhold til operationaliseringen af kodningen tilskriver vi os Kvale og Brinkmanns definition, ifølge dem indebærer kodning “at der knyttes et eller flere nøgleord til et tekstafsnit med henblik på senere at kunne identificere en udtalelse” (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 262). Kodning er en tidskrævende, men givende proces. Kodnings arbejdet er essentielt i forhold til opbygningen og udarbejdelsen af vores analyse. Vi har valgt at anvende NVivo, som kodnings-program, hvor vi begge har stået for at kode for at mindske, at passager og temaer blev overset, udover at dette har medført bredere kendskab og forståelse for vores empirigrundlag, sagt med andre ord, så har det også højnet graden af intern validitet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 331). Hvordan vi har valgt at tilgå kodningsarbejdet, og hvilke koder vi har efter, vil blive uddybet under kapitlet analysestrategi.

## 2.6 Præsentation af interviewpersoner

Vi vil i dette afsnit kort præsentere vores otte interviewpersoner, som består af én ung, som kommer i headspace og syv frivillige i headspace som nævnt tidligere i kapitlet har vi givet vores interviewpersoner dæknavne for at værne om deres person og sikre, at interviewet ikke kan spores tilbage til dem for at sikre, at dette overholdes, har vi valgt at introducere dem meget overordnet forstået på den måde, at vi ikke specifikt tilskriver præcist, hvor lang tid de for



eksempel har været frivillige, men i stedet samler deres år i en fælles beskrivelse. Fælles for alle vores interviews er, at de afholdt fysisk enten i et headspace center eller et neutralt sted, som interviewpersonerne havde godkendt.

Vores interviewpersoners alder strækker sig vidt fra 15 til 36 år og er tilknyttet centre i Storkøbenhavn, herunder har flere af interviewpersonerne – de frivillige – tidligere været tilknyttet andre headspace centre. Fælles for vores interviewpersoner, særligt de frivillige, var at de valgte at blive en del af headspace på grund af, de gerne ville tage del i et meningsfuldt arbejde, der retter sig mod at hjælpe andre, heriblandt var der flere af de frivillige, som blev frivillig i headspace grundet at det ville styrke deres CV, men senere indså at det var meget mere end det, de ville gerne hjælpe andre. Flere af de frivillige har og er stadig frivillig andre steder end headspace. Udover en fælles enighed, hvorfor de netop er frivillig i headspace, er flertallet af vores interviewpersoner tilknyttet arbejdsmarkedet i forskellige erhverv, herunder er der to af interviewpersonerne, som forventer at vende tilbage til studiet, udover disse er flere en del af uddannelsessystemet. Overordnet set har de frivillige været frivillige ungerådgivere lige fra to måneder og til fire år.

Vores første interview var med vores eneste ung, Olivia og blev foretaget d. 29. marts (Bilag E), andet interview var med Nina (Bilag F), tredje interview var med Otto (Bilag G), og fjerde interview var med Sarah (Bilag H) disse interviews blev alle foretaget d. 6. april. Femte interview var med Johanne (Bilag I), og sjette interview var med August (Bilag J), hvoraf begge interviews blev foretaget d. 8. april. Det syvende og ottende interview blev afholdt d. 27. april og var med David (Bilag K) og Mette (Bilag L).

### **Kapitel 3 - Teori**

I dette kapitel vil vi redegøre for to teorier, der bliver anvendt i anden del af analysen; Anders la Cours udlægninger om frivillig omsorg og Candace Clarks teori om den socioemotionelle økonomi og den udveksling af emotioner, der sker heri. La Cours redegørelse af omsorg vil blive anvendt med henblik på at undersøge den omsorg, de frivillige selv mener at de udøver, og Clarks teori vil forsøge at belyse den udveksling af emotioner, der sker i interaktionen mellem de frivillige og de unge. De to teorier bliver brugt med henblik på at begrebsliggøre de frivilliges forståelser af egen praksis på en sådan vis, at man kommer nærmere, hvad det er de frivillige i headspace kan.

### 3.1 Anders la Cour: Formel og uformel omsorg

Anders la Cour giver sig i hans bog *Frivillighedens Logik og Dens Politik* (2014) i kast med at beskrive, hvad omsorg er for en størrelse ved at skelne mellem formel og uformel omsorg. La Cour tager udgangspunkt i Niklas Luhmanns skelnen mellem organiseret og interaktionelt baseret omsorg, når han indledningsvis forklarer hans forståelse af formel og uformel omsorg; formel omsorg ydes gennem en organisations beslutninger, og uformel omsorg er på nærværets betingelser (la Cour, 2014, s. 40).

Ifølge la Cour kan man i forskningens traditionelle fortællinger om velfærdssamfundet identificere to former for omsorg, nemlig den formelle og den uformelle. Den uformelle er ”den ulønnede, private omsorg, der bliver karakteriseret som partikularisk, funktionel diffus og følelsesmæssig” (la Cour, 2014, s. 40), hvor den formelle omsorg er ”den professionelle, specialiserede og offentlige omsorg, der er karakteriseret ved at være universalistisk, funktionel specifik og følelsesmæssig neutral” (la Cour, 2014, s. 40). Denne traditionelle definition i forskningen har ledt til, at man i dag karakteriserer den offentlige omsorg som formel og den private omsorg som uformel. Selvom de to former for omsorg tilsyneladende er modsætninger, peger forskningen på, at al omsorg har elementer af det formelle og det uformelle.

I sin bog skelner la Cour mellem to yderligere former for omsorg, nemlig den professionelle omsorg og den frivillige omsorg. Den professionelle omsorg indebærer, at man bruger ”de uformelle aspekter af omsorgsarbejdet som et middel til at nå professionelle beskrevne målsætninger” (la Cour, 2014, s. 41); lærere, pædagoger, socialarbejdere og sygeplejersker finder det i nogle tilfælde nødvendigt at være en elev, borger eller patients ’ven’ for at mægtiggøre personen og opnå forandring. La Cour forklarer, at forskningen peger på, at disse professionelle roller bliver personliggjort ”fordi personligheden er blevet et vigtigt redskab til at nå de fastsatte mål (...) [den] professionelles personlige involvering anses således som afgørende for, at den professionelle indsats lykkes” (la Cour, 2014, s. 41).

Den frivillige omsorg skiller sig ud fra både den professionelle og den private omsorg, den kan anses for at være formel, fordi det er organisationen bag de frivillige, der fastsætter omsorgens omfang og de frivilliges rolle; ”På den måde er den frivillige sociale indsats en formel omsorg, der adskiller sig fra den uformelle omsorg, der finder sted spontant mellem mennesker og den omsorg, der finder sted blandt venner eller i familien” (la Cour, 2014, s. 45). La Cour forklarer endvidere, at den frivillige sociale omsorg ikke kun kan ses som formel; selvom at den kan være formelt organiseret, er det i interaktionen mellem de frivillige og brugerne, at omsorgen bliver realiseret. Det kan derfor være svært at klarlægge, om den

frivillige sociale indsats er formel eller uformel. Dette gør sig også gældende for forskningen på området; nogle mener at fordi organisationen strukturerer forholdene, minder det om en almindelig arbejdsplads og derfor er hen mod det formelle (Musick & Wilson, 2008; Farmer & Fedor 2001; Smith, 2004 i la Cour 2014); andre er optaget af det modsætningsfyldte eller dobbeltheden i den frivillige sociale indsats (Snyder, 2001; Pearce, 1993 i la Cour, 2004); nogle peger på de frivilliges autonome handlinger på trods af organisationens regler, strukturer og retningslinjer (Litwak, 1985; Andrews m. fl, 2003; Hoad, 2002 i la Cour, 2004). Men ifølge la Cour er det Manzal Mitchel, der forklarer det mest fyldestgørende når hun siger:

”Den frivillige bliver personen i midten, hvis fokus er på klientens, men hvor vedkommendes handlinger, i modsætning til den der er medlem af et uformelt netværk, er bundet af institutionel politik og forventninger, men i mindre udstrækning end den professionelle” (Mitchel 1986, i la Cour, 2014, s. 47).

La Cour mener altså, at fordi den frivillige omsorg kan ses som både formel og uformel, fremstår den som et paradoks og forklarer yderligere, at fordi vi ikke kan placere den inden for de normale forståelser af omsorg, kan iagttagere af den risikere at stirre sig blind. La Cour mener, at iagttageren i stedet for at stirre sig blind, hæfter sig ved enten den ene eller den anden side af omsorgen; men når man hæfter sig ved den ene, er det på bekostning af den anden:

Man kan vælge at se den frivillige sociale indsats som udtryk for, at en organisations leverer en ydelse. Dermed ser man bort fra, at omsorgen gives på mødets betingelser, og derfor ikke er udtryk for en organisations bestemmelser. Eller man kan vælge at se omsorgen som noget, der er opstået gennem mødet mellem to individer. Derved gør man sig blind for, at hjælpen er et udtryk for en formaliseret omsorg, hvor det på forhånd er blevet besluttet, hvad omsorgens indhold og kvalitet skal være (la Cour, 2014, s. 48).

la Cour fortsætter ved at forklare, at denne gensidige udelukkelse burde betyde, at frivilligheden var en umulighed, men forklarer også at det netop er kendetegnet ved den frivillige sociale indsats. Den frivillige sociale indsats behøver ikke at fastsætte sig på enten det formelle eller det uformelle (la Cour, 2014, s. 48).

### **3.2 Candace Clark: Emotionelle gaver og ”You First” mikropolitikker**

Candace Clarks arbejde gennem tiden har været fokuseret på sympati, emotioner og venlighed og deres indvirkning på sociale interaktioner. Ifølge Clark (2004) er emotioner noget, der gennemsyrrer næsten alt vi foretager os, men at den er særligt fremtrædende i interaktionen mellem mennesker; det er noget, der ’strømmer’ mellem mennesker og er med til at skabe sociale forbindelser. Hun taler ind i, hvordan emotioner som taknemmelighed og sympati er med til at samle folk, hvorimod følelser som afsky og foragt har modsatte effekt (Clark, 2004, s. 403). Clark er også optaget af, hvad Goffman (1951) kalder ”plads” og dens betydning for følelser i interaktioner. Plads refererer her til ”a situated identity that serves to guide interaction” (Clark, 2004, s. 403), altså en form for social placering i en interaktion eller et møde med et andet menneske.

Clark er i teksten optaget af, at emotioner kan være gaver, hun mener at det er vigtigt at se emotioner som henvisende til objekter, disse objekter, kan være en selv eller andre; nogle emotioner refererer til en selv, for eksempel det, at være ked af det eller bange, hvor andre emotioner kan være rettet mod andre, for eksempel taknemmelighed og jalousi. Nogle emotioner, når de er rettet mod andre, mener Clark kan opfattes som emotionelle gaver; altså når en person viser en emotion til andre, og de kan have betydning for den anden, da udtryk af emotioner på denne måde er sjældne (Clark, 2004, s. 404). Emotioner kan altså udveksles, og måden på hvordan de bliver udvekslet, er ifølge Clark med til at skabe social interaktion og sociale forbindelser. Clark nævner Hochschilds teori om følelsesvaluta, folk giver og tilbageholder gaver på kulturelt accepterede måder, samt hans teori om følelsesregler, der forklarer hvordan emotioner er forventet i specifikke omstændigheder for at dykke ned i, hvad hun kalder den socioemotionelle økonomi (Clark, 2004, s. 405).

Clark bygger videre på Hochschilds teorier og siger, at vi skal se det private emotionelle system med dets følelsesvaluta og taknemmeligheds økonomi som en socioemotionel økonomi: ”It is in this economy, this more-or-less orderly exchange system, that people give and withhold emotional resources, form social bonds and divisions, negotiate microhierarchical arrangements, and derive identity and self-worth” (Clark, 2004, s. 406). Clark forklarer dog, at de associationer man får til den faste gensidighed i, hvad hun kalder penge-varer-og-services økonomien, ikke gør sig gældende for den socioemotionelle økonomi. I Clarks økonomiske system strømmer gaverne mellem aktører og er påvirket af hvad Davis, Gardner og Gardner (1941) kalder ’sociale logikker’, der refererer til indlærte antagelser i en given kultur (Clark, 2004, s. 408). Med afsæt i Gouldner (1973) forklarer Clark at der i udvekslingen af emotioner

er tre underliggende logikker: 'complementary role performance', for eksempel de komplementære roller, mand og kone har; 'the utilitarian logic of reciprocity', der bygger på at hvis du gør mig en tjeneste, skylder jeg dig en tjeneste; og 'exchange logic of beneficence', altså at man giver til dem, der har brug for det uden nødvendigvis at forvente noget igen (Gouldner, 1973 I Clark, 2004, s. 409).

Reglerne for udveksling og for gengældelse af socioemotionelle ressourcer i interaktioner er også påvirket af 'plads' som er nævnt ovenover; de er påvirket af hvem der er overordnet, og hvem der er underordnet. Disse pladser er ikke udelukkende bestemt af social status, de er også bestemt af "interactional skills and micropolitics" (Clark, 2004, s. 410) og er hele tiden under forhandling. Netop denne forhandling af pladser kalder Clark for 'mikropolitik', hvortil der er to tilgange aktører, kan påtage sig: "Me First" (fremover 'Mig Først') og "You First" (fremover 'Dig Først').

Mig Først tilgangen vil kun kort blive forklaret med formålet at være modstykke til Dig Først, der er den anvendte tilgang i dette speciale. Mig Først tilgangens forhold til eller møder med andre mennesker er konkurrerende; den underliggende logik er, at de andre i interaktionen forsøger at løfte sig til en højere social placering, og derfor søger man selv at gøre det samme. Med denne konkurrence og et fokus på at højne sig selv forsøger man derfor også at mindske den anden, og taktikkerne brugt i denne tilgang kan medføre, at den anden part føler sig nedgjort. Det er en placering, der kommer nemmere til folk, der tager den overordnede placering i interaktioner og kan derfor være med til at reproducere placeringen.

Med Dig Først tilgangen forsøger man at løfte andres plads for at opmuntre og styrke selvværd og selvtillid. Ifølge Clark er Dig Først strategier blevet sjældnere: "They are not (or are no longer), as Goffman (1967) thought, *routine* protective strategies dominating everyday interaction. You First strategies are gifts, and these gifts have important emotional elements" (Clark, 2004, s. 412). Her refererer Clark tilbage til hendes argumenter om emotionelle gaver, der nemlig har betydning fordi at de er sjældne. Modsat Mig Først tilgangens fokus på konkurrence, handler Dig Først tilgangen om at være på samme hold, man er indbyrdes afhængige som Clark forklarer det. Ovenover blev der nævnt sociale logikker og Dig Først tilgangen bærer præg af den logik, der hedder 'exchange logic of beneficence' (fremover: 'velgørenhedslogikken') og er ifølge Clark repræsenteret af 'The Golden Rule' nemlig "Do unto others as you would have them do unto you" (Clark, 2004, s. 413). Når man bruger Dig Først tilgangen i en interaktion administrerer man andres følelser, man løfter den anden og forsøger at skabe solidaritet, til dette har Clark en række taktikker: "Undgå at sigte negative følelser som vrede eller foragt mod en anden i et forsøg på at få den anden til at føle sig

værdsat”; ”Skænke emotionelle gaver som sympati eller tålmodighed på en sådan måde der nedtoner ens egen dyd og modtagerens problemer eller underordnede plads”; ”Rette opmærksomhed og positive emotioner som beundring og anerkendelse til en underordnet for at løfte hans eller hendes plads eller mindske den mikrohierarkiske forskel”; ”Undgå adfærd der gør at den anden føler skyld over ikke at kunne leve op til forpligtelser”; og ”Undgå adfærd der vil få den anden til at blive emotionel forfjamsket eller oprevet” (egne oversættelser af Clark, 2004, s. 413).

I hendes tidligere research har hun fundet ud af at denne Dig Først rolle også falder ind under en større social rolle, nemlig ’den venlige person’. Venlighed er i Clarks øjne en ”paraply” af forskellige kvaliteter og adfærd heriblandt at være ”borgerlig, velopdragen, høflig, rar, oprigtig, åben, empatisk, omsorgsfuld, sympatisk, varm, inkluderende, ydmyg, altruistisk og gavmild” (egen oversættelse af Clark, 2004, s. 414). Clark har i hendes studier også fundet, at venlighed ”is an *emotional* strategy that entails proactively and reactively taking care of others’ emotions (to the extent allowed by the intimacy level and place arrangements of the relationship)” (Clark, 2004, s. 415). Venlighed ifølge de personer, der har deltaget i hendes studier, handler også om at man er opmærksom og lyttende, man skal forsøge at skærme den anden fra ting, der kan gøre dem kede af det og forsøge at løfte dem. De skal samtidig sørge for at ’monitorere’ deres egen adfærd, så den ikke fornærmer den anden, og men snarere behager (Clark, 2004, s. 416).

## **Kapitel 4 - Analysestrategi**

I dette kapitel vil vi præsentere, hvordan vi har valgt at opbygge og strukturere specialets analytiske del her med afsæt i vores induktive tilgang samt de mest fremtrædende og sigende koder, vi udledte fra bearbejdelsen af vores empiri.

Den induktive analysestrategi fordrer, at man med “afsæt i empirien (...) oparbejder fx begreber/teori/generelle mønstre igennem kodning” (Olesen & Monrad, 2018, s. 18). Kernen af nærværende speciale er funderet i vores interesse i at undersøge de frivillige i headspaces forståelser af egen praksis. I forlængelse af dette vil vi undersøge, om der er nogle mønstre, der kan hjælpe os med at forstå, hvad det er de frivillige i headspace, bidrager med, som gør at de unge, der kommer, får det bemærkelsesværdigt bedre (jf. s. 4-5). Vi har søgt at finde og forstå disse mønstre gennem kodning af vores syv interviews med frivillige. Vi har tilgået kodningen af empirien på to måder; der er koder, som er drevet af vores interviewspørgsmål, samt koder der, opstod ved gennemgangen af empirien. Eftersom at dele af vores interviewguide var drevet

af headspaces egne metoder, var to af vores primære koder relateret til disse; koderne lød på 'headspaces værdier og metoder' samt 'anerkendelse', hvortil der var to underkoder: 'definition' og 'udøvelse'. Herudover er der spørgsmål i interviewguiden, der relaterer sig til la Cours redegørelse for formel og uformel omsorg, hvilket skulle hjælpe os med at begrebsliggøre de frivilliges opfattelser af den omsorg, de mener de yder i samtalerummet. La Cours omsorgsbegreber blev altså en underkode til vores primære kode 'omsorg'; under den primære kode var der også to andre underkoder, der indbefattede de frivilliges 'definition' samt 'udøvelse' af omsorg. Disse koder, fordi at de er udledt af interviewguiden, afviger altså fra den induktive tilgang, men er inkluderet og analyseret for at hjælpe med at begrebsliggøre forudindtagede mønstre, der bunder i vores eksisterende viden om headspace og deres frivillige ungerådgivere.

I gennemgangen af empirien opstod der fire primærkoder: 'egne erfaringer og historier' med underkoderne 'brugerfrivillig' og 'spejling', 'forløb', 'rollefordeling' og 'samtalen'. Herudover blev vi i gennemgangen af empirien opmærksomme på udtalelser fra de frivillige, der synes at relatere sig til Candace Clarks teorier om emotioner, som vi havde stiftet bekendtskab med i afdækningen af eksisterende forskning, hvorfor vi valgte at gøre dette til en primærkode. Koden kaldte vi 'emotionsteori' og lavede underkoder, der relaterede sig til teoriens begreber: 'Dig Først' med dens taktikker som underkoder, 'velgørenhedslogikken', 'plads' og 'nysgerrighed'. Indledningsvis skulle de empiridrevne primærkoder fungere som pejlemærker for de individuelle afsnit i analysen, men som forberedelserne til analysen skred frem, opstod der mønstre på tværs af koderne. Disse mønstre udgør de første to afsnit i første analysedel: *atmosfæren i samtalerummet* og *den aktive eller den passive ungeråd giver*. Med kodning som middel til at finde frem til mønstre i de frivilliges udtalelser er vi overvejende induktive i vores tilgang til analysen af vores empiri og samlede udbytte af specialet.

## **Kapitel 5 - Analyse**

Følgende analyse vil blive delt op i to dele; første del er en analyse af de centrale emner, der opstod under kodningen af den indsamlede empiri, det er emner der angår de frivilliges forståelser af egen praksis samt deres refleksioner over headspaces metoder og værdier. Formålet med første analysedel er at belyse, hvordan de frivillige opfatter deres egen praksis og interaktion med de unge, der kommer i headspace for at komme tættere på hvad det er de frivillige i headspace, kan og gør. Anden analysedel er drevet af to teorier, Anders la Cour og formel og uformel omsorg samt Candace Clarks teori om emotioner, først undersøger vi de

frivilliges forståelser af omsorg, og herefter dykker vi ned i omsorgens natur i samtalerne med de unge. Herefter forsøger vi at identificere Clarks teori om Dig Først tilgangen i de frivilliges udtalelser. Formålet med anden analysedel er at identificere, hvilke strukturer der ligger bag de frivilliges praksis, omend disse strukturer er ubevidste.

## 5.1 Atmosfæren, rollerne og værdierne

I denne delanalyse undersøger vi de frivilliges forståelser af samtalerummets elementer, heriblandt vigtigheden af at skabe en god *atmosfære*, hvilke *roller* de frivillige som de unge påtager sig, hvordan de bringer headspaces *værdier og metoder* i spil og til sidst vigtigheden af de frivilliges indbyrdes *sparring* for dem selv og for samtalerummet.

### 5.1.2 Atmosfæren i samtalerummet

Vi har været meget interesseret i, hvordan de frivillige oplever samtalerummet i headspace; her menes der hvordan *dynamikken og samspillet* er mellem de frivillige og de unge. En af de temaer der går igen i næsten alle interviewene er deres opfattelse af ‘rummet’; med rummet taler de frivillige ikke om det fysiske rum eller omgivelserne de sidder i, men nærmere *atmosfæren i rummet*. Nogle af de frivillige giver udtryk for at kemien mellem de frivillige og den unge kan have indflydelse på atmosfæren i rummet; Sarah, da hun bliver spurgt ind til dynamikken mellem hende og de unge, giver hun udtryk for at kemien er vigtig og forklarer, at den påvirker hende i samtalerne:

Det afhænger rigtig rigtig meget af den unge (...) jeg kan selvfølgelig godt mærke, at jeg selv bliver påvirket af, hvis den unge er mega nedtrykt og helt vild monoton og mangler vildt meget energi, så kan jeg godt mærke på mig selv, at det afspejler sig lidt i mig. Hvorimod hvis jeg har en ung, som er vildt frisk og vild livlig, så tør jeg også skrue mere op for det i mig selv (Sarah, s. 66-67).

Ifølge Sarah, ændrer dynamikken og atmosfæren sig altså i rummet alt efter den unges humør. Det påvirker hende så meget at det kommer til at afspejle sig i hendes væren i rummet, men forklarer altså yderligere at hun enten skruer op eller ned for sig selv, for “hele tiden at møde den unge, hvor den unge er” (Sarah, s. 67). Ligesom Sarah giver de andre frivillige, undtagen August, også udtryk for at dynamikken er forskellig fra ung til ung, samt at den afhænger af



hvad den unge kommer med (David, s. 110; Johanne, s. 81; Mette, s. 127; Nina, s. 26; Otto, s. 45).

Man kan også i interviewene se, at det er vigtigt for de frivillige at hjælpe med at gøre denne atmosfære tryk og sørge for at de unge, lige meget hvad de kommer med, føler sig tilpas. August forklarer, at det er en stor prioritet for ham at skabe et “trykt rum” (August, s. 102) og David nævner at det at skabe “det trykke rum” er hvad der skaber en god samtale (David, s. 113). Johanne, Mette og Otto snakker også ind i at det er vigtigt at sætte rammerne for et trykt og tillidsfuldt rum; et rum hvor der er plads til at snakke om lige hvad man har lyst til, om det er smalltalk eller det der kan være svært (Johanne, s. 81 & 90; Mette, s. 141; Otto, s. 45-46). Johanne forklarer således:

[H]vis jeg skal sige noget generelt, så synes jeg, at rummene er meget trygge, og at vi hører tit, at de er overrasket over, hvor nemt det er at snakke i rummene, altså at vi formår på en eller anden måde, og at give dem nogle rammer, hvor de har mulighed for at sige det, der normalt er lidt svært (Johanne, s. 81).

Af Johannes udtalelse fremgår det altså at hun selv mener at rummene, eller atmosfæren, er meget tryk, faktisk så trykt at det kommer bag på de unge hvor nemt det har været at snakke om ting der er svære. Antageligvis, ud fra Johannes udtalelser, skaber de frivillige så trykke rammer og så god en atmosfære, at det kommer bag på de unge hvor nemt det kan være at snakke om de ting der er svære.

Et flertal af de frivillige vi har interviewet, finder det altså vigtigt at sørge for at atmosfæren i rummet er tryk og mener også at det er en af de ting, de som personer bidrager med i samtalerne. Hvis man skal dykke lidt ned i hvordan de frivillige så skaber dette rum i praksis, kan man inddrage Nina. Nina forklarer at nogle unge kommer ind i headspace med mistillid til det offentlige system, og i forlængelse heraf måske også headspace, hvortil vi spørger hvordan hun mener at de frivillige så er med til at skabe en tryk atmosfære. Nina fortæller, at hun vil starte med helt lavpraktisk at fortælle om headspace og herefter forsikre den unge om at “du er anonym her og vi fører ikke nogle journaler om dig, og hvis du ikke har lyst til at komme efter samtalen, eller hvis du har lyst til at gå midt i samtalen, er det helt okay” (Nina, s. 26). Nina forsøger altså at skabe et trykt rum, ved at forsikre den unge om at headspace ikke er ligesom kommunen eller hos lægen hvor at der bliver journaliseret, men at det er den unges rum og dem der bestemmer slagets gang.

Udover at de frivillige aktivt forsøger at gøre rummet tryggere, kan man også i de frivilliges fortællinger udlede, at rummet naturligt bliver tryggere jo flere gange de unge kommer ind og har samtaler, altså som forløbet skrider frem (August; Otto; Nina; Sarah; Mette; Johanne). Nina forklarer dette ret præcist:

Jeg synes dynamikken er meget forskellig i forhold til om det er en enkeltstående samtale, eller om det måske bare er to, tre, fire samtaler versus de her forløb der er et halvt år, men jeg synes ikke, at den bliver nødvendigvis bedre af, at man er i langt forløb. Den bliver bare mere .. altså de unge slapper meget mere af (Nina, s. 29).

Nina forklarer altså at dynamikken eller samtalen ikke nødvendigvis bliver bedre, jo flere gange man kommer, men at det kan være med til at få de unge til at slappe mere af; måske betyder dette også at rummet bliver tryggere og atmosfæren lettere fordi at den unge med tiden kan slappe mere af. Johanne taler også ind i at headspace formår at skabe et rum til dem der måske kun kommer én eller to gange, der er "sådan et åndehul, hvor man har brug for at komme af med et eller andet for at kunne trække vejret igen." (Johanne, s. 83). Flere af de frivillige giver til gengæld udtryk for, at atmosfæren godt kan være lidt anstrengt i starten, da de unge ofte er usikre eller nervøse og lige skal se de frivillige an (Otto; Nina; Mette). Som nævnt giver de fleste frivillige udtryk for, at denne nervøsitet eller anstrengte atmosfære løfter sig, jo flere gange de snakker med de unge. August giver endda udtryk for, at dette også kan være en ulempe, da atmosfæren måske kan blive for venskabelig, og at det er noget man skal have øje for som frivillig, måske for at sørge for at opretholde en form for professionel afstand (August, s. 97-98). Det vi kan udlede af de frivilliges fortællinger, er altså, at selvom atmosfæren kan være lidt trykket første gang en ung kommer ind, er den tryk nok til at samtalen kan blive et åndehul for de unge; imidlertid tilskriver de frivillige sig opfattelsen af, at jo flere gange de unge kommer, jo tryggere bliver rummet.

En anden faktor der også kan spille ind i atmosfæren i rummet eller i samtalen, er at der som oftest sidder to ungerådgivere og snakker med den unge. Ved to af vores interviewpersoner, August og Johanne, har vi spurgt lidt nærmere ind til hvad de mener at det gør for de unge at der sidder to ungerådgivere derinde. Fælles for begge er at de mener at det gør det til et samtalerum, snarere end en session ved for eksempel en psykolog (August, s. 107; Johanne, s. 82 & 93). August forklarer yderligere at man, ved at være to frivillige, også kan ramme den unge 'bredere':

[S]å kan den ene fungere som kemien og den anden kan fungere som lidt mere faglighed. Så der er, der er lidt flere kombinationer og til flere konstellationer man kan, man kan lege med, på den måde. Og så tror jeg også at det gør det lidt mindre intenst, på en måde, lidt mindre intimiderende (August, s. 107).

August mener altså at det er en god ting at der er to frivillige til hver samtale, fordi at de frivillige kan påtage sig forskellige roller, nogle kan være med til at skabe god kemi med den unge og andre kan for eksempel være det faglige øje, måske hvis samtalerne omhandler komplekse sociale problemstillinger. August slutter af med at sige at når man er to, bliver dynamikken også mindre intens og mindre intimiderende hvilket kan udledes at betyde mere ligeværdig. Hvor August giver udtryk for at det er gavnligt for den unge at der sidder to frivillige, mener Johanne, udover at det er gavnligt for den unge, også at det er vigtigt for de frivillige - for at passe på dem (Johanne, s. 93). Ligeledes giver Nina udtryk for at det både er gavnligt for de unge i samtalen, da to rådgivere betyder mere omsorg, samt at det giver en tryghed for hende fordi:

[D]et der med at have en en person du kan vidensdele med, som har været vidne til den samme samtale som dig, det giver en tryghed for mig i de meget alvorlige samtaler og egentlig også i de samtaler som, måske ikke lige så alvorlige (Nina, s. 35).

Så ved at der sidder to frivillige bliver atmosfæren i rummet ikke bare tryggere for den unge, men også for de frivillige, hvilket i sidste ende måske også kommer til at påvirke de unge. Denne refleksion leder videre til næste afsnit omhandlende selve rollerne, og ligeledes spørgsmålet om de frivilliges roller differentierer sig fra hinanden.

### **5.1.3 Den *aktive* eller den *passive* ungerådgiver**

Som nævnt ovenfor har vi fundet det interessant at kigge på de frivilliges egne opfattelser af deres rolle som ungerådgivere; hvad de mener denne rolle indbefatter og hvordan mener de at den kommer til udtryk i interaktionen med den unge, samt med de andre frivillige. Af de frivilliges udtalelser finder vi at de frivilliges roller varierer fra ung til ung og at de enten påtager sig en *aktiv og afdækkende rolle* eller en *passiv og supplerende rolle*, men også at de definerer deres roller ud fra deres opfattelser af headspaces metoder og specielt når andre strider imod disse. To af de frivillige, Johanne og Otto, mener at deres rolle ændrer sig fra ung til ung,

for at imødekomme den unges behov, samt i nogle tilfælde deres egne behov. Johanne forklarer det således:

Jeg synes, at rollerne (...) altså der er jo et menneske som er meget sårbart og det gør, at man på en eller anden måde tager sådan en meget neutral persona på sig for at kunne rumme dem og så nogle gange er ens rolle meget forstående og andre gange skal den være mere kritisk afhængig af, hvad det er den unge sådan ligesom efterspørger og nogle gange også, hvad man selv har behov for (Johanne, s. 82).

Johanne mener altså at den rolle hun indtager, fordi at det er en sårbar ung hun sidder overfor, er omskiftelig, alt efter hvilken slags sårbarhed den unge bringer med ind i rummet - men også alt efter hvad der er sårbart for hende selv. Otto forklarer ligeledes at hans rolle afhænger af hvilken ung, der kommer ind ad døren og hvad de kommer med; for eksempel hvis en ung kommer ind og er meget nervøs, så påtager han sig en rolle, som er meget lavpraktisk og hvis der kommer en ung ind af døren der er meget ked af det og "i affekt", så er hans rolle mere validerende (Otto, s. 45). Så ligesom at dynamikken, atmosfæren og de frivilliges udstråling kan blive påvirket af de unge, bliver den rolle som de frivillige indtager også influeret af hvilken ung der kommer ind ad døren og hvilken problematik personen kommer med.

To af de frivillige vi har interviewet, er forholdsvis nye i rollen som ungerådsgiver, og forklarer begge at de stadig er ved at falde på plads i rollen og finde deres egen stil, samt balancere hvor meget af dem selv deres rolle skal udstråle. De fortæller også begge to at de imens at de har været uerfarne, har trukket sig lidt tilbage i samtalerne, forstået sådan at de ikke har taget styringen, men mere har været supplerende og stillet spørgsmål når de har været nysgerrige på noget (David, s. 112; Mette, s. 128). David forklarer yderligere hvilke overvejelser han gør sig, i forhold til sin ungerådsgiver rolle:

Nu har jeg jo ikke været her i så lang tid, så jeg har været meget optaget af hvad er det for en rolle det giver mening at jeg skal tage på mig, fordi der er jo også et koncept, et headspace koncept, hvor at jeg skal prøve at falde ind i det (David, s. 112).

David, i hans overvejelser om hvad der former hans rolle, tager altså højde for headspaces 'koncept'. Konceptet som David taler om, kunne man tænke relaterer sig til headspaces værdier og metoder der lyder på at det skal foregå på den unges præmisser, man kan tale om både små og store ting, man brobygger til relevante offentlige og frivillige tilbud, samt at alle

beslutninger er til gavn for den unge (headspaces værdier, u.d.). Nina taler også ind i headspaces 'koncept' og forklarer at hun mener at hun påtager sig den samme rolle hver gang, fordi at de frivillige jo har et værdisæt, eller koncept, de kører efter. Dette værdisæt, eller koncept indebærer at man er en "ungeråd giver, der er nysgerrig, og omsorgsfuld og prøver at møde den unge og måske ikke er alt for styrende og som er transparent i samtalen" (Nina, s. 27). Hvor Nina mener at man skal møde den unge og ikke være for styrende, giver Sarah, og til dels også David, udtryk for at de frivillige har en mere autoritetsrolle, fordi at de unge ofte er afventende og tilbageholdende (Sarah, s. 67; David, s. 111). Det behøver til gengæld ikke at være fordi man er en uerfaren ungeråd giver eller har at gøre med en afventende ung, at man ikke tager styringen eller holder sig lidt tilbage; for August, ligesom David og Mette, forklarer at han ser sig selv som den rolle der er mindre styrende og kommer med indstik eller spørgsmål når det giver mening og som han har siddet og tænkt over (August, s. 102).

Som det blev argumenteret for i afsnittet om atmosfæren i rummet, har det en betydning jo flere gange de unge kommer i headspace; derfor finder vi det interessant at kigge på om de frivillige også observerer en ændring i deres roller, alt efter den naturlige trygge udvikling der sker, når de unge ender med at være i forløb i headspace. Ligesom at rummet naturligt bliver tryggere, kan man af de frivilliges udtalelser også udlede, at deres rolle naturligt udvikler sig, jo længere de unge er i headspace. Flere af de frivillige giver udtryk for at dette ikke er en bevidst ændring (Mette, s. 130; Nina, s. 30; Sarah, s. 69; August, s. 98). Sarah forklarer ret tydeligt hvordan hun kan se at hendes rolle ændrer sig. Hun mener at hun i starten er mere afdækkende, 'firkantet' og formel hvortil man kan argumentere for, at som samtalerne skrider frem vil hun løsne lidt mere op (Sarah, s. 69). Ligeledes forklarer Otto at det i starten handler om at afdække og sikre at headspace er det rette tilbud for de unge og hvad de unge forventer af dem, men i takt med at forløbene bliver længere, giver han også mere af sig selv og viser mere af hans personlighed. Johanne tilskriver sig også dette perspektiv; hun forklarer det således:

[M]an kommer jo længere ind på hinanden, fordi man snakker mere med hinanden, men også fordi man måske selv får brudt nogle vægge ned som man har sat op første gang man møder et menneske. Så ja, jeg føler at jeg bliver mere. Altså de får mere af mig og jeg har også lyst til at give mere af mig selv, fordi at jeg føler jeg på måde kender dem (Johanne, s. 83).

Johanne føler altså at hendes rolle ændrer karakter, jo mere hende og de unge kommer ind på hinanden. Jo mere de indbyrdes lærer hinanden at kende, jo flere vægge bliver brudt ned og jo mere kan hun give af sig selv, hvilket kunne indikere at hendes rolle bliver mere autentisk.

Der tegner sig et billede af at ungerådgiver rollen ikke er statisk eller ens for alle; den udvikler sig på forskellig vis, alt efter hvad de unge kommer med eller jo flere gange den unge kommer. De frivillige har altså forskellige syn på hvordan de selv er i rollen som ungerådgiver og hvad der skal indgå i denne rolle; nogle ser sig selv som autoritære eller mere aktive, mens andre ser sig selv som supplerende eller mere passive i samtalerne, derfor er det interessant at undersøge samspillet mellem de frivillige nærmere.

Hovedsageligt giver de frivillige udtryk for at samspillet mellem dem selv og deres medrådgivere er godt. Et af elementerne i deres samspil der fungerer godt for samtalerne, er at de bringer forskellige ting med til samtalen; August forklarer at det ville være svært at få en ordentlig samtale hvis der var to af ham, for som han tidligere har forklaret er han mere tilbageholdende, derfor kræver det at der en anden der ligesom kan føre samtalen (August, s. 102). Modsat August, mener Nina at man godt ville kunne tage en samtale alene, men at dette ikke er attraktivt, da det bare fungerer bedre at man er to rådgivere til samtalen fordi man kan gribe hinanden i de svære samtaler, men også lade hinanden zone lidt ud, hvis samtalerne bliver for ensartede (Nina, s. 31 & 35). Otto og Johanne italesætter også at når man er to rådgivere, er man også to til at finde den rigtige retning for hvad den unge har brug for, om det så er på forskellige måder man kommer derhen:

Altså nogle gange, jeg har vitterligt siddet i en samtale [med andre] hvor at de har sagt noget, hvor jeg bare er sådan “det var bare lige præcis det der skulle siges lige nu”, fordi man kan se på den unge at de bare føler sig set, altså på en helt anden måde .. altså .. jeg synes bare altid at vi er enige om at vi skal et eller andet sted hen og vejen dertil kan være helt vildt forskellige, men det er bare den fedeste følelse når man sidder sammen med en og bare tænker “yes, hvor var det bare godt set!” (Otto, s. 63).

Johanne forklarer også at fordi at man har forskellige erfaringer og fejl, rådgiver de frivillige på forskellige måder, hvilket kan lede til hvad Otto giver udtryk for ovenover, men det kan også lede til at ungerådgivernes tilgange, og dermed deres roller, clasher. Flere af de frivillige fortæller om situationer hvor at de ikke har været enige i den tilgang deres medrådgiver har taget eller den retning de er gået i (Nina; Otto; Johanne; August; Mette). Et eksempel herpå er Nina der fortæller at det for hende clashede, fordi at hendes medrådgiver påtog sig en meget

autoritær og psykologagtig rolle, hvilket ud fra hendes perspektiv var forkert, fordi det er ikke derfor de frivillige er der (Nina, s. 39-40). Overordnet set lader det til at de frivillige vi har snakket med, føler at det clasher når den anden rådgiver går imod headspaces rammer og metoder. Johanne pointerer for eksempel, at når en medrådgiver giver råd er det ikke særlig "headspace agtigt" (Johanne, s. 89); Otto fortæller at det føles forkert når der bliver snakket i løsninger (Otto, s. 64); og Mette vil helst ikke sidde i samtaler med folk der tager sig "lidt friheder i forhold til formen" (Mette, s. 131). Det lader derfor til at de frivilliges roller også bygger på headspaces rammer og metoder, og at de clasher med andre frivillige hvis roller går imod disse.

#### **5.1.4 headspaces værdier og metoder i de frivilliges praksis**

Som man kan se ovenfor, har headspaces værdier og metoder betydning for de frivillige, et argument vi tidligere har belyst i et semesterprojekt omkring headspace, hvor de frivillige selv skulle tillægge headspace værdier (Andersen et al., 2021). Derfor ønskede vi at udfolde dette yderligere, ved at stille os nysgerrige ved og udfordre de frivillige i deres praksis omkring de metoder og værdier headspace menes at følge. Det blev tydeligt for os i dataindsamlingsprocessen til dette speciale, at de frivillige ofte nævner headspaces værdier og metoder, hvilket ledte os til at lave dette emne til en kode. Under kodeprocessen blev det tydeligt at omfanget af de frivilliges omtale om headspaces værdier og metoder var omfattende; i NVivo kan man se at der er hele 85 referencer i alt og det er derfor den kode, der har flest referencer. Derfor vil dette afsnit kigge nærmere på hvor stor betydning headspaces værdier og metoder har for de frivillige og hvor meget af deres praksis, der er bundet op omkring dem, ved at sammenligne med beskrivelsen af headspaces værdier fra deres interne rapport.

Den interne rapport starter med at forklare, at i headspace kan de unge tale om det der er relevant for dem (Det Sociale Netværk, 2020, s. 2); denne kerneværdi er blevet nævnt af flere af de frivillige, for eksempel Otto, der meget tydeligt viser at han tilskriver sig dette: "Man kan komme herved med alt, og vores mål er jo at møde dig lige præcis der hvor du er, og snakke med dig ud fra lige præcis den problemstilling du har" (Otto, s. 50). Desuden fortæller Nina om en situation med en ung, der eksemplificerer hvordan hun praktiserer netop at det er præcis den unges problemstillinger der skal være i fokus. Nina har haft en ung der snakkede meget om uddannelse og Nina forklarer at det virkede til at de kørte i ring i emnet, derfor mindede hun den unge om at det var den unges rum og de kunne snakke om lige det som den unge egentlig havde brug for, hvortil den unge så gerne ville snakke om noget helt andet. Nina forklarer det som at der kom nyt liv i samtalen, fordi de mindede hende om at de frivillige jo

var der for hendes skyld (Nina, s. 31). Ligeledes kommer Johanne med et eksempel der viser hvordan de frivillige praktiserer dette; hun fortæller om en ung der var blevet henvist til headspace af hendes mor fordi hun var selvskadende, men da den unge kommer ind i samtalerummet, vil den unge bare gerne snakke om veninderne i folkeskolen. Johanne fortæller: “også må man lige gribe den unge i det og spørge ind til dette fordi det var det der fyldte i hendes verden. Vi lytter til dem og de må indtage rummet med præcis det de har lyst til (Johanne, s. 86). Otto forklarer at han tilskriver sig den overordnede værdi at de unge skal tale om det der er relevant for dem, hvortil Nina og Johannes eksempler viser hvordan de frivillige rent faktisk praktiserer dette.

Der er dog én af de frivillige, Sarah; ifølge hende er der emner der ikke ligger inde for “headspace regi”; hun forklarer at de jo typisk har med sårbare unge at gøre, så når der kommer unge der ikke kommer med et problem og bare gerne vil snakke om YouTube eller spil, kan det være svært at være nysgerrig (Sarah, s. 72). Selvom Sarah mener at disse emner ikke nødvendigvis hører til i headspace, tilskriver hun sig til gengæld headspaces værdi, at samtalerne skal foregå på de unges præmisser; hun forklarer at de kan komme og gå som de vil, uden at nogen holder øje med dem, som en socialrådgiver måske ville (Sarah, s. 77). Denne værdi, at samtalerne er på de unges præmisser og at det er dem der styrer formen og tempoet af dem, er tydelig i næsten alle de frivillige. Johanne forklarer at det er vigtigt at lade den unge styre, hvor samtalerne skal starte og slutte (Johanne, s. 86); August, at de ikke skal føle sig tvunget til at komme (August, s. 103); Mette, at hvis de har nogle præferencer i forhold til formen, skal de bare sige til (Mette, s. 127-128); og Nina, at hvis de vil gå midt i samtalen, eller ikke har lyst til at komme igen, er dette også helt okay (Nina, s. 26).

Som nævnt tidligere er headspace et rådgivningstilbud der er på de unges præmisser, og dette er en værdi der bygger på at den unge er eksperter i eget liv “mens ungerådgiverne skal være med til at sætte rammen og udfolde udfordringer og problemstillinger. Dette gør de ved brug af ydmyghed, respekt og en ikke-dømmende tilgang til de unge” (Det Sociale Netværk, 2020, s. 2), de frivillige skal altså ikke være eksperter. Denne værdi og metode er også tydelig i de frivilliges opfattelser af deres egen praksis; Johanne forklarer det for eksempel således da hun uddyber hvad hun føler, at hun gør for de unge hun snakker med:

[G]ive dem et rum, hvor de bare kan snakke uden nogen dømmer dem og rynker brynene, jeg er der for at lytte og spørge [nysgerrigt] til det de siger for at komme dybere ned, for tit så kommer de selv frem til de råd vi ville give dem, hvis vores opgave var at give dem råd [alle griner] men ved at gøre det muligt for dem at snakke frit, så finder



de faktisk selv svar. De har bare behov for, at der er nogen, så de kan tage skridtet længere hen og for at se tingene fra nogle nye perspektiver (Johanne, s. 90-91).

Johanne taler altså ind i værdien og metodens kerne, da hun siger at hun ikke er der for at dømme, men for at lytte og hjælpe den unge med at udfolde deres problemstillinger, ved at se tingene fra nye perspektiver. Otto bruger også metoden med at udfolde den unges problemstillinger. Han gør det ved brug af egne erfaringer da han mener at det kan være med til at “skabe (...) rum til en ny dialog” (Otto, s. 56). Ligesom Johanne, taler både Mette og Otto også ind i kernen af metoden, at de frivillige ikke er eksperterne; Otto forklarer for eksempel at han har haft unge, der har fortalt “skrækhistorier” om professionelle hvorefter de er kommet ned i headspace og har opdaget, at selvom de frivillige ikke er professionelle eller eksperter, så lytter de på mig (Otto, s. 60).

Som nævnt i metodeafsnittet, har vi bygget dele af vores interviewguide til de frivillige op efter headspaces selvudnævnte værdier, hvilket betyder at vi har spurgt de frivillige om det nogle gange kan være svært at lade de unge være ekspert i eget liv (Bilag D); formålet med spørgsmålet har været at få de frivillige til at forholde sig reflektivt til egen praksis. Alle undtagen Johanne, giver udtryk for at det til tider kan være svært at lade den unge være ekspert i eget liv; dog er det ikke nødvendigvis noget der går ud over deres praksis eller noget de vil sige direkte til den unge. Nina forklarer for eksempel at hun har haft en ung der var spiseforstyrret og som mente at de havde styr på deres kost og havde det godt, men også fortæller at de har kastet alt mad op hele ugen. Nina udfordrer den unge lidt og spørger ind til hvordan den unge egentlig egentlig har det, når nu de siger at de har kastet op hele ugen. Med denne metode prøver Nina “at lade den unge finde frem til, at den unge, ikke har styr på det. Jeg ville aldrig sige det direkte” (Nina, s. 36). Otto fortæller også om en specifik ung, hvor problematikken minder om noget fra hans eget liv; han fortæller at det er svært, fordi den unge er rigtig ked af det og Otto får lyst til at fortælle hvordan den unge skal håndtere situationen fordi det har virket for ham, men minder sig selv om at den unge selv er nødt til at nå derhen og være ekspert eller herre over eget liv (Otto, s. 52-53). Ligesom Nina, ville Otto altså aldrig sige det direkte, hvis han mente at den unge var på vej ned ad en sti, der måske fører til andre udfald, end han ville have valgt. Sarah derimod, kan godt finde på at udfordre den unge til at se at deres syn på situationen, eller sig selv, ikke er hensigtsmæssig; hun forklarer om en unge der bare lader andre træde på dem og som synes at deres liv er uværdigt, og i disse situationer kan hun godt finde på at sætte foden i jorden og sige “nej altså, det ærgre mig helt vildt at høre det” (Sarah, s. 72). Det kan derfor argumenteres, at Sarah ikke mener at den unge altid er

ekspert i eget liv, og at det er okay at udfordre dem på deres synspunkter, når det er gavnligt for den unge. Johanne er ikke altid enig i hvordan de unge håndterer situationer, men i sidste ende er det dem der ved hvordan situationen vil påvirke dem og at de handler ud fra deres egne perspektiver, og derfor mener Johanne at de unge altid er de absolutte eksperter på sig selv (Johanne, s. 86). Ligesom Johanne, mener Mette at de unge altid er ekspert i deres egne oplevelser, men hun mener til gengæld ikke at de altid er ekspert i eget liv. Ligesom Nina og Otto er det dog ikke noget hun vil give direkte udtryk for overfor den unge, men nærmere stille sig nysgerrig til den unges synspunkter, for at lade den unge udfolde dem (Mette, s. 135). Næsten alle frivillige, selvom at de mener at de unge ikke altid handler hensigtsmæssigt, praktiserer at de unge skal være eksperter i eget liv eller i hvert fald hjælpe dem derhen. Modsat har David en grundtanke om, at ikke alle mennesker har selvindsigt nok til at kunne være eksperter i alle situationer eller besidder de psykiske ressourcer til at handle som man ville ønske; han mener dog at man skal respektere og anerkende den unges livsverden og ikke udfordre den for meget (David, s. 116).

Den sidste af headspaces værdier, der vil blive udforsket i dette afsnit, er at de unge "skal være med i processen. F.eks. ved at italesætte, at de er bekymrede for den unge, eller ved at fortælle om muligheder for brobygning" (Det Sociale Netværk, 2020, s. 2). Dette er ikke noget vi har stillet skarpt på i interviewguiden, men alligevel snakker både Sarah og Otto ind i vigtigheden i at italesætte bekymringer og hjælpe dem videre, hvis der er behov for dette. Otto fortæller om en ung han har haft på et tidspunkt, der fortalte om ting der foregik i hjemmet der var så problematiske, at Otto ikke vidste hvad han skulle gøre med det; han forklarer at:

i nogle tilfælde er man også bare nødt til at sige "prøv at hør, det kan vi ikke det her, vi vil gerne snakke med dig, du må gerne komme, men der skal simpelthen ske nogle ting her først, fordi det kan vi ikke stå med alene, det der" eller hvis der er nogen der kommer ind som har psykiske problemstillinger, altså vi er ikke psykologer, vi er ikke læger, vi er ikke alle de her ting, men vi kan sagtens hjælpe dig med at komme til lægen eller tage kontakt til en psykolog og snakke med dig om det (Otto, s. 47).

Ottos refleksioner er et tydeligt eksempel på hvordan de frivillige kan håndhæve denne værdi, eller hvordan de inddrager den i deres praksis. Ligeledes fortæller Sarah, at hun har haft en ung, hvor hun og hendes medrådgiver i fællesskab med den unge havde besluttet at den unge skulle kontakte en læge (Sarah, s. 78). Otto og Sarahs udtalelser rammer altså en af headspaces centrale værdier; selvom headspace er et åbent og imødekommende sted, hvor unge kan komme

med stort og småt, så har de frivillige alligevel en forpligtelse til at hjælpe den unge videre, når deres problematikker strækker sig ud over de frivilliges kompetencer, ved at gøre den unge opmærksom på at det ville være bedst at få yderligere hjælp.

Dette afsnit har vist, at de frivillige vi har interviewet, tilskriver sig headspace værdier og metoder; de frivillige tager værdierne til sig og praktiserer dem i samtalerummet med de unge. Imidlertid er det ikke alle værdierne der er undersøgt i ovenstående afsnit, headspace går nemlig også meget op i anerkendelse og forklarer på deres hjemmeside at en af rammerne for deres rådgivning er det anerkendende menneskesyn, hvorfor at dette har været et større fokus i interviewguiden og dermed også samtalerne med de frivillige. Næste afsnit vil gå i dybden med hvordan de frivillige i headspace forstår og praktiserer anerkendelse.

### **5.1.5 Anerkendelse i de frivilliges praksis**

Headspace fortæller at de arbejder ud fra det anerkendende menneskesyn, men hvordan definerer headspace anerkendelse? Ifølge headspace betyder det at de er “optaget af at møde de unge, som kommer for at få rådgivning i headspace, som ligeværdige mennesker, som har deres helt egne og særlige forudsætninger for at føle, som de gør, og for at have synspunkter og motiver til at handle” (Anerkendende menneskesyn, u.d.). Derudover handler det for headspace også om, at man skal rumme de unge uden at vurdere dem; de skal føle sig “set, hørt og forstået” (Anerkendende menneskesyn, u.d.). I nedenstående afsnit vil vi udforske hvordan de frivillige vi har interviewet, forstår anerkendelse og hvordan de mener at de praktiserer det i samtalerne med de unge.

#### *5.1.5.1 De frivilliges definition*

I de frivilliges fortællinger og beretninger om anerkendelse i headspace springer det for det første i øjnene at de er et fællesskab; de frivillige er sammen om at gribe de unge, lige der hvor de er. Dette kommer til udtryk når de bliver spurgt om hvordan de, personligt, føler at de praktiserer anerkendelse, hvor de fleste frivillige bruger ‘vi’ om deres anerkendende praksis (Johanne; Mette; Nina; Otto). Brugen af ‘vi’ kan indikere at de frivillige ser sig selv som en del af headspace, måske mere end sig selv som individuelle rådgivere, når de snakker om anerkendelse; dette betyder, at de tilskriver sig headspaces egen definition af anerkendelse. Det kommer yderligere til udtryk i deres udtalelser; for eksempel forklarer Nina således:

Jeg føler det gennemsyrrer det hele, for eksempel synes jeg at headspaces værdier er anerkendende, den måde de sætter det op med værdier og sådan noget. Jeg kan ikke

beskrive det bedre end det her med, at vi arbejder på de unges præmisser, vi er nysgerrige, vi er ikke rådgivere, altså, vi skal ikke sidde og vurdere de unge, altså det synes jeg, altså sådan man kan stille op mod det her med, at vi anerkender, vi vurderer ikke altså, vi laver ikke en handleplan eller siger, hvad du skal gøre. Vi anerkender det sted, du er og det du har lyst til at snakke om og så styrer vi ligesom samtalen ud fra det selvfølgelig, men det er den unge, der er i centrum og som vi tager alvorligt, altså jeg synes der er noget anerkendende i det at tage en person alvorligt og ja, give én omsorg og skabe et trygt rum (Nina, s. 35).

I Ninas forklaring er det tydeligt at se, at hendes forståelse af anerkendelse stemmer overens med headspaces egen definition. Nina forklarer, at det handler om at man ikke skal vurdere de unge; den unge skal være i centrum, hvilket relaterer sig til at den unge føler sig set og hørt. Samtalen handler om det den unge har behov for, hvilket relaterer sig til headspaces syn på, at den unge har deres egne forudsætninger for at føle som de gør. Johanne tilskriver sig også definitionen af at det skal handle om hvad den unge har behov for og ikke andre; hun fortæller:

Men i forhold til hvordan vi er anerkendende, synes jeg bare det er vigtigt at vi møder de unge på deres præmisser [alle griner] og lader den unge styre hvor samtalerne skal starte og slutte. Nogle gange sidder vi inden en samtale med en ung og snakker indbyrdes om ting vi måske skal tage fat i forhold til hvor sidste uges samtale sluttede, men som så ikke bliver til noget alligevel fordi den unge heller vil snakke og noget helt andet og så er det bare at ride med på bølgen og lytte til den unge (Johanne, s. 86).

Et andet element der går igen i de frivilliges udtalelser, der relaterer sig til headspaces definition er, at det handler om at lytte, så de unge føler sig hørt og forstået; netop at lytte, mener Mette er en del af at være anerkendende:

Altså jeg tænker helt, at det ligger sådan indbygget i det her med at vi lytter, at vi er.. altså jeg betragter min opgave som at lytte .. og altså, og tydeliggøre at vi er der på deres præmisser, så hvis de har nogle tanker om en form eller, altså sådan, så er det bare sådan at vi gør, altså det er der ingenting i, de skal bare sige det så finder vi ud af det. Og det tænker jeg jo, det er jo ikke anerkendelse på den der måde at sidde sådan, at rose ikke? Men det er jo anerkendende på den måde at der er plads til dig ikke? Altså at det er hvad du har behov for, så det er sådan helt grundlæggende at det du vil her er okay,

det du fortæller her det er okay altså. Det er lige præcis sådan som det skal være, du skal ikke ændre dig eller noget altså (Mette, s. 134).

Udover at det er anerkendende at lytte, mener Mette også at anerkendelse handler om at skabe plads til den unge som den person de er, synspunkter og handlinger inklusiv. Særligt med at sørge for at den unge ikke føler sig forkert i sin person og som menneske, handler anerkendelse om for August: "Det tror jeg egentlig igen binder ind i det her med ikke at føle sig forkert, altså øhm, at ligeegyldigt hvad man går og tænker, så bliver man ikke set som forkert som menneske" (August, s. 100). Mette og August taler ind i headspaces anerkendelses forestilling om at man skal kunne rumme de unge i den situation de befinder sig i, hvoraf man ikke taler dem efter munden, men at man omslutter den unge i gensidig forståelse af, at det sommetider er svært at være ung. Dette er også noget David lægger vægt på, da han forklarer hvad samtalerne med de unge skal handle om:

Rummelighed, skabe det trygge rum og skabe en eller anden sikkerhed omkring at jeg kan godt rumme hvad det er du nu engang kommer med, og jeg kan godt høre at det her det er svært men jeg skal nok være der og lytte til det og hjælpe dig med det så godt jeg kan ikke? (David, s. 113).

Det man kan udlede af Davids udtalelse er, at headspace er et sted hvor de unge er i centrum og hvor det er vigtigt at sikre at de går derfra med følelsen af at de er blevet set, hørt og forstået. Denne refleksion er som nævnt noget de fleste frivillige, vi har interviewet italesætter; Otto siger følgende:

Altså jeg føler at vi, at den måde vi ligesom lever op til det bedst på, det er vitterligt med at sige at der ikke er noget der er vigtigere end noget som helst andet det handler om hvad kommer du med i dag og møde dig lige præcis der hvor du er (Otto, s. 51).

Ottos udtalelse tilskriver sig meget præcist headspaces rammer for hvordan man bør møde de unge, som kommer i headspace; han snakker ind i vigtigheden af at rumme den unge lige der hvor de er og hvad de kommer med, på det givne tidspunkt. Alt andet er underordnet, det vigtigste er at den unge får følelsen af at få rakt en hjælpende hånd. De frivillige vi har interviewet, definerer altså anerkendelse som at være lyttende, at møde de unge uden fordomme og uden at vurdere, at sørge for at den unge man sidder overfor, føler sig mødt og rummet i det

de kommer med, at rumme dem og deres problemstillinger. De frivilliges definition læner sig altså i høj grad op ad headspaces egen mening om hvad det anerkendende menneskesyn er.

#### *5.1.5.2 Udøvelse*

Det anerkendende menneskesyn som headspace tilslutter sig, er som nævnt ovenfor en af metoderne, der bliver brugt i mødet med de unge. Vi finder det derfor interessant at undersøge og identificere hvordan de frivillige praktiserer anerkendelse i samtalerne med de unge. Her kan man se en bred enighed blandt vores syv interviewpersoner; de tillægger evnen til at være nysgerrig høj værdi hvad angår samtalen og hvordan de møder de unge som ungerådgivere, hvilket blandt andet synliggøres ved Ninas udtalelse “[J]eg vil sige, jeg påtager mig en rolle som frivillig ungeråd giver, der er nysgerrig, og som er omsorgsfuld og prøver at møde den unge og måske ikke er alt for styrende” (Nina, s. 27). Hun er ikke den eneste, Sarah uddyber ligeledes hvordan den nysgerrige tilgang har gavnet hende i samtalerne, og hvordan den har hjulpet hende i andre henseender; hun har igennem samtalerne lært, hvor givende det er at være nysgerrig. I starten af interviewet nævner Sarah, at hun forinden og i starten af sin tid i headspace var præget af et fixergen, som bidrog til, at hun var mindre nysgerrig og gerne ville fikse problematikkerne hurtigt (Sarah, s. 66). Med det i mente tilskriver Sarah altså denne nysgerrige tilgang høj anerkendelses værdi og særligt hvordan hun praktiserer og indgår i samtalerne (Sarah, s. 71).

Som vi argumenterede for i forrige afsnit, er én af de ting, der kendetegner anerkendelse for de frivillige, at møde de unge lige der hvor de er, og at man snakker om det som de unge har behov for. Johanne giver udtryk for netop dette, da vi spørger hende hvordan hun mener at hun praktiserer anerkendelse, og hun kommer med et eksempel, der viser hvordan at hun lader rummet være den unges:

[Vi havde] en ung på et tidspunkt, hvor hendes mor havde ringet og sagt ”min datter er dybt selvskadende og vi har lige været på hospitalet for at sy hende sammen og alt er galt”. Så den unge kom hen til os for at tale, og den her ung ville bare gerne snakke om de konflikter hun har med sine veninder i folkeskolen og så må man lige gribe den unge i det og spørge ind til dette fordi det var det der fyldte i hendes verden. Vi lytter til dem og de må indtage rummet med præcis det de har lyst til (Johanne, s. 86).

For de frivillige handler dét, at de kan snakke om hvad de vil, ikke kun om at det skal være de emner de i det givne tidspunkt er optaget af; det handler også om at skabe et rum, hvor ingen

følelser, holdninger eller udtalelser er forkerte, som August giver udtryk for, da han forklarer hvordan han praktiserer anerkendelse:

Øhm, det tror jeg egentlig er ret sådan, det er ret almindeligt for mig, men at der er ikke noget forkert at sige, altså, så det kan være man selv .. det kan godt være at man siger noget der er forkert, men derfor er det ikke forkert at sige. Øhm. Så på den måde er det egentlig meget sådan frit rum til .. at sige noget dumt, og sige noget man ikke burde, eller have nogle følelser der ikke er acceptable, øh. Ja. Det er sådan lidt et isoleret, [en] isoleret boble (August, s. 99).

Fra Augusts udtalelse kan vi udlede, at han altså er anerkendende, når han lader den unge være sig selv i rummet uden at de skal filtrere dumme udtalelser, uacceptable følelser eller andet fra. Anerkendelse handler ikke kun om, at lade de unge være frit i rummet med deres følelser, men også om at validere dem; dette kommer til udtryk, da vi spørger Otto hvad han føler at han gør for de unge han taler med:

Altså jeg tror vitterligt bare at hvis jeg skulle vælge én ting som jeg synes er det vigtigste så er det det der med at hvis man kommer ind til mig, så bliver man altid valideret i at de ting man synes er svære er svære, fordi ret ofte så er de det faktisk, heh. Og som udefra stående så er det bare meget nemmere, at, altså også bekræfte folk i det, fordi når man selv står i det så kan man ikke forstå hvorfor at man synes at det er så svært (Otto, s. 59).

Otto tillægger det altså stor betydning i at validere de unge i deres følelser, hvilket kan knyttes til headspaces forståelse af at anerkendelse handler om at møde de unge i deres synspunkter og følelser, samt sørger for at de føler sig set og forstået. En anden måde de frivillige validerer og anerkender de unge på, er ved at spejle sig selv i de unges problemstillinger; dette er et tema der kommer til at være gennemgående i resten af vores analyse, da det er noget der går igen i flere aspekter af de frivilliges fortællinger. Hvordan de frivillige praktiserer anerkendelse gennem spejling, Sarah beskriver for eksempel en episode med en ung, der kom ind med følelsen af at være tom; Sarah genkender følelsen og bruger det i hendes interaktion med den unge:

[Den unge] føler hun kan føle alting og ingenting på samme tid (...) Særligt det kunne jeg relatere til, for det havde jeg også prøvet før, så der sagde jeg til hende, at også bare for at anerkende hende i at, det er en følelse ikke at føle noget, selvom det virker totalt mærkeligt fordi man har følelsen af ikke at føle noget, det kender jeg virkelig godt (Sarah, s. 74).

Sarah validerer hende i, at dét ikke at føle noget, faktisk er en følelse og på samme tid anerkender den unge, så de ved at de ikke står alene i at have den følelse. Også Otto fortæller at han bruger sig selv og at det for den unge måske skaber en følelse af ikke at være alene i deres problematikker (Otto, s. 56). Når de frivillige inddrager sig selv, anerkender de de unge i deres følelser og situation ved at få de unge til at føle sig forstået på et andet plan, så de ikke er alene i deres følelser. Men de frivillige er ikke kun anerkendende i måden de lader den unge indtage og være i rummet på, eller ved at spejle dem, de er også anerkendende i deres mimik og deres kropssprog. David forklarer for eksempel, at han er anerkendende på følgende måde:

Det gør jeg meget ved at .. gennem den der rummelighed, øh, og prøve på at være lyttende og så nikker jeg også og, så har man de der små lyde 'mmmh' og alle sådan nogle ting .. det viser jo at det er at man følger med og så når det passer så byde ind med nogle spørgsmål .. ja .. altså så føler man sig jo anerkendt ikke? Ja. Øhm. Men .. Det tror jeg bedst kommer til udtryk ved at den anden kan mærke at man også empatisk er til stede overfor den anden, det er sådan det er at man føler sig bedst anerkendt tror jeg. Ja. (David, s. 115-116).

David mener altså, at man gennem bekræftende lyde og relevante spørgsmål skaber et empatisk rum, hvor den unge føler sig anerkendt. Også Johanne tilskriver kropssprog betydning for at få de unge til at føle sig anerkendt, da hun siger at de unge skal kunne snakke uden at man "dømmer dem og rynker brynene" (Johanne, s. 90). Med David og Johannes udtalelser, kan man argumentere for at de frivillige også med lyde, nik og ansigtsudtryk anerkender de unge.

### **5.1.6 Sparring**

Dette afsnit vil fokusere på et emne, der går igen i det frivilliges interviews; nemlig den sparring der finder sted før og efter samtalerne med de unge, og dens betydning for de frivillige. Vi kan ud fra vores interviewpersoner udlede, at de frivillige bruger sparringen til at reflektere over



*kvaliteten af samtalen*, positiv og negativ *feedback*, og som *sikkerhedsnet* efter svære samtaler, hvilket vi vil udfolde her.

Flere af de frivillige tilkendegiver relevansen og vigtigheden af sparringen, samt tillægger den positiv betydning; August forklarer for eksempel at sparringerne fungerer godt, fordi det styrker “kvaliteten af samtalen” (August, s. 98), ligeledes nævner Mette, at de gode sparringsspørgsmål er med til at “[skærpe] hendes opmærksomhed” på handlinger, der kan være u hensigtsmæssige for den unge (Mette, s. 137). Denne opmærksomhed på u hensigtsmæssige handlinger i sparringen kan Sarah være et eksempel på; hun fortæller, at da hun startede i headspace havde hun et ‘fixergen’ og var meget løsningsorienteret i samtalerne, hvortil hun i sparringen fik at vide, at hun helst bare skulle være åben og nysgerrig (Sarah, s. 66). Man kan hertil sige at sparringerne ligeledes skal ses som gode lærepenge og en hjælpende hånd til de frivilliges fremtidige ageren. Fokuset på kvaliteten af samtalerne handler dog ultimativt om den unge, hvilket kommer til udtryk i de frivilliges eksempler på sparring som har betydet noget for dem. Mette fortæller for eksempel om en ung, der er kommet ind og har fortalt om en voldsom episode i barndommen, selvom Mette ikke forblev rådgiver på denne unges forløb, reflekterer hun alligevel over hvordan sparring ville have hjulpet hende og hendes medrådgiver til at snakke med den unge om emnet, på en hensigtsmæssig måde (Mette, s. 133). Imidlertid bliver sparringerne ikke kun brugt til at sikre kvaliteten af samtalen og gribe de unge i samtaler med svære emner, det bliver også brugt til, at sørge for at de frivillige ikke mister nysgerrigheden i samtalerne om hverdagsting. Otto forklarer for eksempel, at han bruger præsparringen til at snakke om hvad der blev talt om sidst, og om hvad man kan forvente af samtalen, for at forberede sig på de mere ensformige emner (Otto, s. 51). Nina snakker også ind i hvordan sparringerne kan hjælpe når man som rådgiver ‘zoomer ud’ af samtalerne. Hun forklarer at hun har haft en ung hvor samtalerne handlede meget om de samme hverdagsting, hvortil de i sparringen reflekterede over hvordan de kunne undgå uopmærksomhed, og hvordan de kunne spore samtalen hen på emner der måske var mere vigtige for den unge (Nina, s. 31). Sparringen kan altså også være et redskab til hvordan man kan dreje samtalen i retning af kernen af problematikkerne, i stedet for kun at røre overfladen, for både de frivillige og de unges skyld.

Udover at sikre kvalitet af samtalerne, giver de frivillige også udtryk for, at sparringerne bliver et rum for feedback på deres roller som ungerådgivere. Både David og August har stået i situationer hvor deres intentioner med samtalerne, adskilte sig fra deres medrådgivers, August forklarer:

[J]eg har selv for nyligt i en sparring sagt til min rådgiver bagefter at jeg tror, jeg troede at vi skulle lade dem komme frem til sine ting mere, altså og lade dem tale helt ud omkring det de mener, i stedet for at prøve at spejle det tilbage på dem, inden de når egentlig at sige det hele færdigt (August, s. 106).

Af Augusts udtalelse kan det udledes, at feedback i sparringen, for ham, bliver brugt til at sikre at ham og hans medrådgiver samarbejder om tilgangen til samtalerne med de unge, og sikre at det er den unge der er i fokus. Samtidig kan feedback i sparringen også bruges til at validere hinandens handlinger og tilgange. For eksempel fortæller Nina at hun nogle gange kan føle, at hun ikke gør det godt nok, og så er det rart at der er en anden, som har været med inde til samtalerne, der kan validere hende i, at hun stillede nogle gode spørgsmål og mødte den unge i deres problematik på en hensigtsmæssig måde (Nina, s. 34). Den validering der kan finde sted i sparringen, kan måske også være med til at styrke Ninas selvbillede både personligt og som ungerådgiver.

Nina snakker yderligere ind i hvordan sparringerne er med til at skabe en tryghed for hende, samt hjælpe hende når samtalerne sporer hen på 'hardcore' problematikker. Hun forklarer at det ville være for hårdt at sidde til sådan nogle samtaler, hvis ikke der var sparring bagefter (Nina, s. 34-35). Johanne påpeger også hvordan sparringen er med til at gribe hende, når emnerne er svære:

Så sparringen er virkelig god, særligt ved emner der har været svære, og så har vi jo også en politik om, at man ikke må få lov til at gå hjem, medmindre man føler, man er klar til det her, og man har ro i maven. Jeg synes også, at de ansatte er vildt gode til at gå den ekstra mil og i forhold til sparring, hvis de kan mærke at der er brug for dem. Og så har vi også supervision, hvor man kan tage ting op, og hvis man for eksempel ikke har været i stand til at give slip på den her oplevelse, så vi bliver virkelig grebet (Johanne, s. 85).

Med Nina og Johannes perspektiver på sparring, kan vi udlede at headspace formår at skabe et sikkerhedsnet for de frivillige, så de har rum til at gribe de unge når de kommer med svære emner og hardcore problematikker. Der tegner sig altså et billede af at sparringen i headspace er vigtig for de frivillige; den skaber et rum for udvikling i kvaliteten af samtalerne og de frivilliges roller som ugerådgivere, den styrker de frivilliges selvbillede og den er med til at sikre at de unge bliver grebet lige meget hvad de kommer med.

### **5.1.7 Delkonklusion**

I dette afsnit har vi forsøgt at afdække nogle af de centrale temaer i de frivilliges forståelser af egen praksis. Først og fremmest har vi fundet ud af det er vigtigt for de frivillige at skabe et trygt 'rum', altså sikre, at atmosfæren i samtalerummet er tryk og rar for de unge, så det er nemmere for dem at tale om svære emner. Herefter er der dykket ned i de frivilliges forståelser af deres roller i samtalerummet, hvortil vi har fundet, at de frivillige på sin vis inddeler sig i to kategorier, er roller; den afdækkende og aktive rolle og den supplerende og passive rolle. Her fandt vi også, at nogle af de frivillige stiller spørgsmålstejn til deres medrådgivere, som har en anden tilgang end den, der stemmer overens med headspaces værdier, og at dette for dem er med til at definere deres egen rolle. Det er også blevet undersøgt, hvordan de frivillige forstår deres egen praksis i henhold til headspaces fastsatte værdier og metoder; de frivillige agerer i høj grad ud fra disse værdier og metoder, men reflekterer også over tidspunkter, hvor at dette ikke altid er muligt. Flere forklarer, at det kan være svært at lade de unge være eksperter i eget liv, og at det kan være svært at stille sig nysgerrigt til hverdagstematikker. Til sidst har vi undersøgt de frivilliges udtalelser om den sparring, der finder sted mellem de frivillige før og efter en samtale, samt hvilken betydning de tillægger denne. De frivillige gør det klart, at sparringen fungerer som et rum, hvor man kan komme med konstruktiv eller positiv feedback, men også som et middel til at sikre kvaliteten af samtalerne, så de er til gavn for de unge.

## **5.2 Omsorg og udveksling af emotioner**

Denne delanalyse vil udforske to centrale karakteristika af de frivilliges praksis, identificeret under kodningen af de indsamlede interviews og som relaterer sig til teorierne af Anders la Cour og Candace Clark; frivillig omsorg og udveksling af emotioner.

### **5.2.2 Omsorg**

Inspireret af det tidligere projekt om headspace, har vi endnu engang valgt at udforske omsorgsbegrebet i forhold til de frivilliges praksis i headspace. Først vil det blive undersøgt, hvad de frivillige selv forstår som omsorg og hvordan de mener at de udøver den, hvorefter der vil blive dykket ned i Anders la Cours præsentation af formel/uformel omsorg og dens underkategorier professionel og frivillig omsorg, med henblik på at forstå de frivilliges oplevelser af deres praksis.

### 5.2.2.1 Den unge i fokus

De frivilliges forklaringer af omsorg, altså dens definition og hvordan den kommer til udtryk i deres praksis, bærer tydeligt præg af at *den unge skal være i fokus* og midtpunktet i samtalerne. Davids definition af omsorg bygger på, at der er god og dårlig omsorg; omsorg betyder, at man vil den anden det bedste, men nogle gange kan man glemme den andens følelser i denne proces og det er ikke en god ting, derfor er man omsorgsfuld når man er "tilstedeværende og (...) rummelighed, vise at man er støttende, ved at vise at man er empatisk til stede" (David, s. 117). Også Sarah tilskriver omsorg som noget der handler om at *vise* at man er nærværende, hun mener, at man gør dette gennem øjenkontakt, åbent kropssprog, at være aktivt lyttende og stille nysgerrige spørgsmål, samt holde hendes egne fordomme og tanker ude af samtalerummet (Sarah, s. 73). I relation til at holde fordomme ude af samtalerummet, taler August også ind i, at anerkendelse for ham er en form for omsorg. Man kan komme i headspace uden at føle sig forkert, ligegyldigt hvad man tænker, og at her kan man føle sig set (August, s. 99-100). Af David, Sarah og Augusts opfattelser af omsorg, ser det ud til, at der er et gennemgående element; det er den unge, der er i fokus og de skal føle sig set og hørt, og at sørge for dette er at udvise eller yde omsorg.

Flere af de frivillige giver udtryk for, at nogle af de unge der kommer i headspace, ikke får den opmærksomhed eller omsorg de burde få af deres nærmeste eller det offentlige system (Mette; Otto; Nina). Nina forklarer, at hun håndterer unge der kommer, hvis problematikker ikke er modtaget godt af hverken nære eller det offentlige, ved at forsikre dem om, at hun er der for den unge og at det foregår på den unges præmisser (Nina, s. 26-27). Ligeledes taler Otto ind i, at det er på den unges præmisser det foregår, da han snakker om at tilsidesætte sine egne tanker i en samtale:

[A]t der ikke er noget der er mere værd eller mindre vigtigt fordi det er den unge det handler om, det handler jo ikke om hvad jeg synes er vigtigt, det handler om hvad de synes er vigtigt (...) det er også bare så givende at kunne, altså at kunne være med til både at tage de ting som man selv synes er altså meget intetsigende, og så alligevel føle at man er kommet ud af en samtale og rent faktisk har lyttet til den unge og givet dem den altså, den opmærksomhed og den omsorg som de fortjener, fordi de ikke kan få den andre steder (Otto, s. 51).

Otto forklarer altså, at selvom en samtale kan være intetsigende for ham, er den betydningsfuld for den unge, fordi at der bliver draget en omsorg for dem, de ikke nødvendigvis kan få andre steder. For Otto og Nina handler omsorg om at sørge for, at de unge bliver lyttet til og forstår at de er der for *dem*, samt at det foregår på deres præmisser. Modsat de frivillige, hvis definitioner og perspektiver på omsorg vi har skitseret ovenfor, mener Mette at omsorg er noget man har eller føler for folk og at når man giver den, så er det fysisk. Hun siger at det er jo ikke sådan man gør i headspace; hun forklarer at i headspace handler det mere om anerkendelse og sidestiller det med et "samtale kram" (Mette, s. 138). Efter igen at blive stillet spørgsmålet om hvordan hun yder omsorg, begynder Mette omvendt at tale ind i, at omsorg nok for hende handler om at være imødekommende og at få den unge til at føle sig velkommen og hørt. Mettes opfattelse af omsorg ændrer sig antageligt efter at hun er begyndt at reflektere over spørgsmålet, og går fra at være noget fysisk man ikke gør i headspace, til egentlig at tilskrive sig den førnævnte konsensus af omsorg, som værende et middel til at få de unge til at føle sig set, hørt og anerkendt. Hvorfor Mettes opfattelse ændrer sig, kan man kun gisne om, men i undervejs i hendes interview bliver det flere gange klart at hun reflekterer over spørgsmålet hun er blevet stillet, imens at hun svarer på det. Derfor kan det være at hun i første omgang har haft én tanke om det, men som hun snakker begynder at reflektere over det og indser at hun måske mener noget andet end til at starte med.

#### 5.2.2.2 *Frivillig omsorg*

Ovenover har vi udforsket de frivilliges synspunkter på, hvad omsorg er for dem og hvordan de praktiserer den i headspace, men det er også interessant at kigge på hvordan deres synspunkter relaterer sig til forskningen omkring omsorg i frivilligt socialt arbejde, hvorfor vi inddrager la Cour i dette speciale, samt for at begrebsliggøre de frivilliges omsorg. Som følge af dette, har vi været interesseret i at spørge de frivillige, om de vil klassificere den omsorg de yder i headspace som mere formel eller mere uformel. Som nævnt i metoden, reviderede vi spørgsmålet, så det inkluderede en skala fra et til ti, hvor *et* er uformel og foregår i det private, og *ti* er formel og foregår i det offentlige system. Fem af de frivillige placerer sig i den uformelle ende og svarer mellem tre og fire (August, Johanne, Nina, Otto, David), hvor de sidste to af de frivillige placerer sig i den formelle ende og svarer syv og mellem seks og otte (Sarah, Mette). Men alle synes at falde ind under la Cours beskrivelser af frivillig omsorg, omend at denne ikke er entydig. Herunder vil vi udforske, hvorfor de frivillige mener at de er enten uformelle og formelle og hvordan deres udtalelser relaterer sig til fænomenet frivillig omsorg.

Nina, der har svaret at hun vil placere sig i den uformelle ende af skalaen, forklarer at hendes praksis ikke kun er uformel eftersom der er nogle procedurer, der går igen i alle samtaler og der er nogle rammer; disse rammer er ifølge Nina imidlertid åbne, og det er okay at bryde dem en gang imellem. Derudover mener Nina også, at hun trækker mod det uformelle, fordi hun ikke kommer i kittel eller skriver journaler om de unge (Nina, s. 38), hvilket man ville som professionel og som derfor ville relatere sig til den formelle omsorg. Ligesom Nina siger David også, at hans praksis ikke er helt uformel, da der jo er nogle bestemte rammer og derfor er det 'formaliseret'. Han tilføjer også, at det jo ikke er et sted man ville henvende sig, på samme måde som man ville til en ven (David, s. 117). August mener at der er et professionelt aspekt, i og med at de som frivillige har et ansvar for at sende de unge videre, hvis de ikke selv kan løfte opgaven, men placerer sig alligevel i den uformelle ende (August, s. 101). Selvom August ikke forklarer hvordan hans praksis trækker mod det uformelle, er det tydeligt igennem hans interview, at der er uformelle træk i hans metode. Han fortæller, at han kan være 'bro'et' og at det godt kan blive venskabeligt mellem ham og de unge (August, s. 96 & s. 99), hvilket relaterer sig til den uformelle, private omsorg. Nina, David og August bruger angiveligt headspaces fastsatte rammer, til at forklare hvorfor den omsorg de yder, ikke er helt uformel.

Hvor de ovennævnte frivilliges begrundelser starter med at forklare den formelle side af deres arbejde, og på den måde trækker det mod det uformelle, forklarer Otto i første omgang, at han bliver nødt til at have en professionel distance, for ellers kunne man komme til at være der for de unge i det private, herefter uddyber han:

[J]eg har virkelig virkelig svært ved at ikke.. for det første ikke at tage alle de der ting som jeg hører og er med til, med hjem (...) så [jeg synes] nogle gange at det er svært at skulle huske på at (...) jeg kan ikke være der for dem hele tiden og jeg kan ikke pakke dem ind i vat og tage dem med hjem vel (Otto, s. 54).

Af dette citat kan man udlede, at modsat de andre frivillige, der forsøger at forklare at de ikke er helt uformelle på grund af formelle omstændigheder, er Otto optaget af at han bliver nødt til at være formel, for at det ikke bliver for privat og følelsesmæssigt for ham personligt; der bliver nødt til at være en professionel, og derfor formel, distance. I interviewet, efter at Otto har sagt dette, forklarer vi, at vi har en forudindtagethed om at der er nogle formelle rammer i headspace, men at vi har en forestilling om at selve samtalerne bærer præg af det uformelle. Otto bekræfter vores antagelser og forklarer, at det uformelle element bærer præg af, at man jo

taler ud fra det menneske man nu engang er (Otto, s. 55). Netop den menneskelige tilgang er hvad Johanne mener der tipper den omsorg hun yder, mod det uformelle; hun forklarer:

Så jeg vil sige, at det jeg gør, er tættere på en sådan medmenneskelighed, end det er et arbejde og den der medmenneskelighed, den vil jeg sætte ovre i det uformelle. Så altså det er jo mit arbejde. Det er jo frivilligt arbejde. Så på den måde så kan det ikke være fuldstændig, jeg er jo ikke deres ven, jeg vil ikke møde dem i sådan en relation andre steder end på mit arbejde, men jeg synes ikke at den er kan sammenlignes hvis, at jeg blev betalt for det (Johanne, s. 87).

Johanne mener givetvis, at fordi de frivilliges arbejde er bygget op omkring medmenneskelighed, er omsorgens natur uformel; imidlertid synes et 'freudian slip'<sup>1</sup> at bryde frem, da hun klassificerer det hun laver i headspace som et 'arbejde'. Det kan derfor være svært at tyde helt hvordan Johanne vil placere den omsorg hun yder, fordi der er elementer af det medmenneskelige, men det er også et arbejde fordi hun ikke er deres ven. Det er dog ikke det samme som professionelt arbejde, fordi hun ikke bliver betalt.

Modsat Otto og Johanne kan vi udlede, at Mette – der har placeret sig i den formelle ende af skalaen – forholder sig til hendes rolle som værende menneskelig og derfor uformel, men forsøger at trække hendes praksis mod det formelle, ved at fastslå, at der er nogle rammer hun skal holde sig til:

[Min] opgave er at være menneskelig, men overvejende alligevel at holde mig til en ramme altså, og det handler om at det er fordi, der skal være plads til den unge men jeg skal være tydeligvis et menneske, men (...) det er ikke min person der skal fylde (Mette, s. 137).

Ud fra Mettes citat, kan man argumentere for at hun bevæger sig hen imod en mellemzone; hun vil nødtigt være en maskine, men hun vil heller ikke lade hendes person skinne igennem; forstået på den måde, at hun ikke vil flytte fokus fra den unge til hende. På den anden side tilkendegiver Mette flere gange tidligere i interviewet, at hendes rolle bærer mere præg af det autentiske kontra det professionelle, og at hun til tider godt kan finde på at inddrage egne

---

<sup>1</sup> 'Freudian slip' betyder en fortalelse, der afslører det ubevidste en person havde i tankerne (Merriam-Webster, u.d).

erfaringer og give udtryk for, når de ting de unge siger rører hende (Mette, s. 129 & 138). Dette peger på la Cours definition af uformel omsorg, der blandt andet defineres som følelsesmæssig.

Sarah er den interviewperson, som distancerer sig fra de andre frivillige. Hun trækker omsorgen hen mod det formelle; hun forklarer at det skyldes at hun ikke bruger sig selv i hver samtale og at det ikke altid bliver venskabeligt: “omsorgen er der altid, men den er ikke altid venskabelig” (Sarah, s. 73). Ligeledes forklarer Sarah, at hun til tider har følt sig kold og kynisk, eftersom hun modsat hendes medrådgivere ikke bliver personligt påvirket af de unges fortællinger og problematikker, samt at hun er mere snæversynet omkring hvad de unge må komme med af samtaleemner, end de andre frivillige (Sarah, s. 70-71).

Af dette afsnit og det forrige, er det tydeligt de frivillige svinger mellem den formelle og den uformelle omsorg. De er enige i, at alle unge fortjener at blive hørt, set og mødt lige meget hvem de er og hvad de kommer med, hvilket angiveligt betyder at omsorgen er universalistisk - den er for alle, og derfor formel; men de er ulønnede, ikke professionelle og kan være følelsesmæssige i deres omsorg og derfor uformelle. Fordi de har elementer af både det formelle og uformelle, er det interessant at kigge på om de frivillige så er tættere på den professionelle omsorg eller den frivillige omsorg, da begge har elementer af både det formelle og det uformelle, som de frivillige jo også har.

Den professionelle omsorg handler som tidligere beskrevet om, at man bruger uformel omsorg til at opnå professionelle målsætninger og personliggøre sin rolle for at ens professionelle indsats lykkes; men også at man forsøger at være borgerens ‘ven’, for at mægtiggøre dem og opnå forandring (jf. s. 21). I de frivilliges udtalelser er det tydeligt, at de ikke yder omsorg for at nå en professionel målsætning. De gør det fordi de tror på, at alle har ret til at blive set, hørt og mødt, lige meget hvad. De har ikke en professionel agenda med at bringe deres personlighed og egne erfaringer i spil, men det kan argumenteres, at de gør det for at ‘mægtiggøre’ de unge og styrke deres tro på sig selv. Sarah og Johanne er eksempler på dette. Som tidligere beskrevet, fortæller Sarah om en ung, der følte sig tom og ikke følte noget, hvortil Sarah fortæller at hun også har haft det sådan, for at lade den unge vide at de ikke er alene i, at have disse følelser. Også Johanne har bragt sig selv ind i en samtale, for at vise den unge, at de ikke er alene i deres problematik eller unormal, hun fortæller at:

det er både er dejligt for mig at kunne dele ud og vise, at sådan en situation har jeg også været i og at du ikke er helt unormalt når du siger at, du tænker meget over en akavet situation, og den kan poppe op, når du står i badet syv år efter, og du føler dig helt



underlig fordi det er jo syv år siden altså og der synes jeg det er fedt at kunne sige det kender jeg da også (Johanne, s. 88).

Men selvom Sarah og Johanne bruger sig selv, og måske forsøger at være den unges 'ven', for at få den unge til at føle sig mindre alene i deres følelser og problemstillinger, er det ikke ensbetydende med, at det er med formålet om at nå et professionelt mål, hvorfor det ikke ville kunne klassificeres som professionel omsorg. Nina forklarer meget præcist hvorfor at det de laver i headspace, ikke relaterer sig til den professionelle omsorg, da hun forklarer at hun fortæller de unge at:

du er anonym her og vi fører ikke nogen journaler om dig, og hvis ikke du har lyst til at komme efter samtalen, eller hvis du har lyst til at gå midt i samtalen, er det helt okay. Vi er her for dig, og det er på dine præmisser, og vi har ikke nogen intentioner om, hvor vi skal føre dig hen (Nina, s. 26).

Nina taler her meget præcist ind i, at de ikke er der for de unge for at nå et professionelt mål, der er ikke nogen journaler eller andet professionelt i det, det er helt og aldeles på de unges præmisser.

Derimod peger de frivilliges vekselvirkning mellem formel og uformel omsorg på, at deres omsorg kan klassificeres som den frivillige omsorg, man jo nok ville regne med at de udøver. Først og fremmest fordi at interaktionen mellem de frivillige og den unge foregår i fastsatte rammer med aftalte tidspunkter, sker den ikke spontant mellem mennesker og relaterer sig derfor til den uformelle side af den frivillige omsorg. Men som de frivillige også giver udtryk skal deres relation til de unge ikke være for venskabelig, og trækker derfor hen mod det formelle. Denne vekselvirkning skaber tilmed også forvirring, om omsorgen i headspaces natur er overvejende formel eller overvejende uformel, hvilket stemmer overens med, at forskningen om frivillig omsorg peger i forskellige retninger. Nogle peger på dobbeltheden eller dualiteten i den frivillige indsats, som man kan se ovenover, bestemt gør sig gældende for de frivillige i headspace. Andre peger, som nævnt i teorien, på at den frivillige omsorg trækker mod det formelle, fordi organisationen har nogle rammer og strukturer, der gør at det minder om en almindelig arbejdsplads. Dette kan argumenteres for at komme til udtryk da Johanne har sit freudian slip og underbevidst klassificerer det hun laver i headspace som et arbejde. Derudover er der flere forskere der mener, at selvom at organisationen har nogle rammer og retningslinjer, handler de frivillige i sidste ende autonomt; flere af de frivillige giver udtryk for at deres

medrådgivere eller dem selv, godt kan finde på at give de unge råd, selvom der er nogle headspace regler der siger, at man ikke må. Johanne fortæller at det er et emne der har været oppe i deres fælles supervision, fordi nogle af ungerådgiverne giver råd, hvis den unge spørger efter det; hvor andre er meget imod at give de unge råd. Hun fortæller, at der i hendes center er en ansat der mener at det på ingen måde skal gøres, hvor der er en frivillig der har det sådan, at hvis de unge spørger efter råd, så giver han dem det. Johanne forklarer dog, at hun aldrig selv kunne finde på det (Johanne, s. 89-90). Nina mener derimod, at det er okay at give et råd, hvis det giver mening for samtalen og forklarer at der er i headspace “er meget ansvar eller frihed under ansvar inden for de her rammer” (Nina, s. 39). Sarah forklarer ligeledes, at hun godt kan finde på at råde den unge, men i det skjulte, for at få den unge til selv at reflektere over sine handlinger (Sarah, s. 72). Dermed lader det til, at der er frivillige, der bryder med headspaces regel om at man ikke giver råd, når det giver mening for den unge og når de finder det passende for samtalen. Ligeledes fortæller Johanne om en situation hvor hende og hendes medrådgiver blev nødt til at bryde med den vante form hvor man er lyttende, rummende, ikke dømmende eller kritisk og lader den unge være ekspert. Den unge var i en meget usund kæresterelation, og Johanne og hendes medrådgiver havde til at starte med haft stort fokus på, at de skulle være forstående og ikke dømmende, men da det blev tydeligt at den unges situation var mere alvorlig end først antaget, blev de nødt til at “ændre karakter (...) [og] stille nogle spørgsmål der var mere udfordrende” (Johanne, s. 82). August bryder tilsyneladende også med formen, da han forklarer at han godt kan finde på at være pressende og udfordrende overfor de unge (August, s. 98). Den forsker der forklarer dualiteten i den frivillige omsorg bedst, ifølge la Cour, er Mitchel der mener at den frivillige står i midten, hvor fokus er på klienten, men den frivillige handler stadigvæk efter organisationens forventninger (jf. s. 22). Nina taler ind i netop dette, da hun forklarer, at det for hende er uformelt at bringe sig selv med ind i samtalerne, som hun gør til tider, men at:

der hvor det måske godt kan blive lidt professionelt, det er i forbindelse med, at jeg står inde for de værdier vi har i headspace, og det bliver en del af min samtale også, altså at jeg helt åbent siger, at hvad det handler om, hvordan vi arbejder, og hvordan jeg arbejder i forhold til de værdier (Nina, s. 28).

Som vi er kommet ind på tidligere, er headspaces værdier også pejlemærker for deres metode og for hvordan de frivillige skal agere i samtalerne; Nina taler altså ind i at hendes praksis, og dermed også den omsorg hun yder, er påvirket af de metoder de har i headspace. Nina forklarer

også at hun er meget transparent overfor de unge, da hun forklarer dem rammerne for samtalen - der er kun én time, men i denne time er fokus til gengæld kun på den unge (Nina, s. 32); Ninas vekselvirkning mellem hendes fokus på headspaces metoder og på at det handler om den unge, er altså et godt eksempel på Mitchels opfattelser af de frivilliges rolle i den frivillige omsorg.

### 5.2.3 Emotioner

Som det er blevet tydeliggjort i afsnittet 'Den unge i fokus', er de frivillige meget opsatte på at få de unge der kommer i headspace til at være i centrum og føle sig set, hørt og mødt i deres problemstillinger og som den de er. Denne indstilling til arbejdet med de unge kan relatere sig til Candace Clarks teori om emotionelle gaver og hendes Dig Først tilgang. Det kan siges at ligge lidt i ordene for tilgangen, hvad den handler om, nemlig at det først og fremmest handler om personen dette er rettet imod og som tidligere nævnt at man forsøger at løfte en andens mikrohierarkiske plads, for at styrke selvværd og selvtillid (jf. s. 24). August er et eksempel på kernen af tilgangen, for ham er det nemlig særligt vigtigt i samtalerne, at træde varsomt for ikke at overdøve de unge og deres problematikker. Fokuset skal altid være på den unge (August, s. 101). Udover August har Johanne også oplevet, at hun sommetider har måtte 'sætte sig på hænderne' for ikke at afbryde den unge og stille spørgsmål (Johanne, s. 86). Ifølge dem er det derfor væsentligt at:

de [unge] bare skal have lov til [at åbne sig op] og sådan også er det ligegyldigt at du ikke har trådt mellem de to ting, der blev sagt, og du har lyst til at stille spørgsmål (...) de [unge] skal bare have lov til at køre (Johanne, s. 86-87).

Disse eksempler samt afsnittet om de frivilliges fokus på at de unge skal være i centrum, vidner om at de frivillige sætter de unge og deres behov først; derfor, omend at det er underbevidst, gør de frivillige sig brug af Dig Først tilgangen. Med Dig Først tilgangen forsøger man også at administrere den andens følelser og skabe solidaritet i interaktionen gennem en række taktikker; selvom at de frivillige ikke nødvendigvis kender til denne tilgang samt taktikkerne, mener vi at de frivillige i interaktionen med de unge har adfærd der relaterer sig til disse taktikker. Det næste afsnit vil derfor dykke ned i de frivilliges udtalelser der kan oversættes til Clarks fem taktikker (jf. s. 24-25).

### 5.2.3.1 Taktikkerne

Den første taktik Clark mener kan være med til at administrere følelser, handler om at man skal undgå negative følelser, herunder foragt, for at sørge for at den anden føler sig værdsat. Denne taktik, tolker vi, for det første at relatere sig til de frivilliges fokus på ikke at dømmе eller vurdere de unge eller deres problematikker; dette fokus har vi tidligere etableret som en af kerneværdierne i de frivillige og i headspace, men vil gennemgå det igen i lyset af Clarks teori. August nævner at der for ham ikke er noget forkert at sige i samtalerne med ham:

Der er ikke noget forkert at sige, altså, så det kan være man selv .. det kan godt være at man siger noget der er forkert, men derfor er det ikke forkert at sige. Øhm. Så på den måde er det egentlig meget sådan frit rum til .. at sige noget dumt, og side noget man ikke burde, eller have nogle følelser der ikke er acceptable (August, s. 99).

Det vi læser ud af Augusts udtalelse er, at selvom han måske synes at det den unge siger er 'forkert' og måske ligefrem er 'dumt', og derfor indadtil er lidt dømmende, så vil han aldrig give udtryk for dette til samtalen. August vil nærmere skabe et rum hvor der er plads til dette og dermed undgå de negative følelser der kunne være konsekvensen af at italesætte hans egen foragt. Denne taktik med at lægge låg på ens dømmende tanker og adfærd, ses også ved Sarah; Sarah fortæller om en ung, hvor at hun i starten tænkte at den unge skulle 'komme over sig selv' og var meget opmærksomhedskrævende og dramatisk, men Sarah gjorde hvad hun kunne for ikke at rette denne indre foragt mod den unge ved at være nysgerrig og åben som ved alle andre unge (Sarah, s. 69-70). Senere i interviewet giver Sarah også udtryk for at en af de måder hun udviser omsorg på, er ved at holde hendes fordomme og tanker tilbage, for at sikre at det foregår på den unges præmisser (Sarah, s. 73). Ligesom August og Sarah, lægger David også låg på sig selv; som tidligere nævnt har David en grundtanke om at man ikke kan være ekspert i eget liv, men at man skal respektere deres livsverden og ikke udfordre dem da dette kan lede til at de ikke føler sig anerkendte (David, s. 116). Davids fokus på ikke at udfordre de unge for meget på deres egne opfattelser og deres livsverden, kan sammenlignes med taktikkens fokus på ikke at rette negative følelser mod den anden og dermed ikke underminere den andens mikrohierarkiske plads i interaktionen. Også Johanne forsøger at skabe et rum, hvor de unge ikke bliver dømt og hvor der er nogen der lytter til en; hun taler også ind i hvordan dette kan udmønte sig i en samtale:

Man kan godt finde på, hvis man sidder med en medrådgiver, som siger har du ikke også prøvet det, så er det helt vildt grænseoverskridende for den unge hvis man siger nej, det kender jeg slet ikke, den følelse har jeg aldrig oplevet. Så selvom man ikke kender det, så kan jeg godt finde på at træde ind i det for den unges skyld (Johanne, s. 82).

Johanne siger altså at der er situationer hvor at det kan være grænseoverskridende for den unge, hvis man ikke selv har oplevet det de har, og måske i sidste ende vil få dem til at føle sig dømt eller forkerte. Af Johannes citat kan vi derfor udlede, at det nogle gange er nødvendigt for hende at ændre lidt på hendes egen sandhed for ikke at rette negative følelser mod den unge og på den måde højne den unges plads og dermed mindske den mikrohierarkiske forskel.

Clarke's anden taktik, vi også har observeret i de frivilliges fortællinger, handler om at rette sympati og tålmodighed mod den anden ved at nedtone ens egen dyd eller styrkesider, for at den anden føler sig værdsat. Sympati forstår vi her som interesse og medfølelse for et andet menneske (Den Danske Ordbog, u.d.(c)). Det er indirekte tydeliggjort gennem analysen, at der er en forekomst af at rette sympati mod de unge blandt de frivilliges fortællinger; vi har redegjort for at flere af de frivillige er meget nysgerrige og dermed interesseret i de unge og deres problemstillinger, der bliver nævnt at de frivillige er medmenneskelige og forsøger at anerkende og validere de unge og på den måde viser medfølelse. Derudover finder vi det interessant at dykke ned i delen af denne taktik, der handler om tålmodighed, for netop dette synes at være fremtræden i de frivilliges interviews, da vi spørger dem om der er tidspunkter hvor det er svært at være nysgerrig på de unge. Af deres svar, kan det udledes at de frivilliges nysgerrighed tilsyneladende kommer på prøve når de unge snakker om hverdagstematikker; selvom at de frivillige måske mister gejsten for samtalen lidt, udøver de tålmodighed fordi at i sidste ende skal den unge jo tale om det der er vigtigt for dem. August forklarer at han godt kan falde lidt ud af samtalen hvis at der bliver snakket om skoleting, men at det egentlig er okay fordi at han jo bare kan synes at det har været lidt kedeligt, bagefter. Her er det vigtigt at notere at August er tålmodig og forsøger først at mærke til at det har været kedeligt *efter* samtalen (August, s. 100). Ligeledes forklarer Otto hvordan at han i situationer hvor at samtalerne handler om hverdagsting og han mister gejsten, forsøger at huske sig selv på at det handler om den unge og hvad der er vigtigt for dem, og på den måde udøver tålmodighed i samtalerne (Otto, s. 53). Men tålmodighed i samtalerne handler ikke kun om når de frivillige mister gejsten eller samtalerne er 'kedelige', det handler for Nina også om at bruge tid på at få den unge til at være tilpas nok i samtalerne til at åbne sig op omkring deres problematikker.

Hun fortæller at der er nogle unge der ved de første samtaler enten er rigtig nervøse eller har mistillid til at de bliver lyttet til dem og i disse situationer skal de frivillige være mere på arbejde for at få dem til at åbne sig op og derfor også have mere tålmodighed med de unge (Nina, s. 26 & 29). Mette giver også udtryk for at hun giver de unge ro og plads til at starte langsomt op, ved at snakke om hverdagsting for at få den unge til at slappe af og blive mere tryk i rummet (Mette, s. 140). De frivillige udviser altså tålmodighed overfor de unge ved at bide det i sig når samtalerne bliver for kedelige og når de unge skal bruge ekstra tid på at føle sig trygge nok i rummet til at åbne sig op. Denne her taktik handler også om at nedtone sin egen dyd for at sikre at den anden person føler sig værdsat; som nævnt tidligere bruger Johanne sig selv i en samtale med en ung hvor hun fortæller at den unge ikke er unormal fordi at de tænker over en akavet situation der skete for flere år siden, det kender Johanne nemlig også til (Johanne, s. 88). Johanne giver udtryk for, overfor den unge, at hun også har 'unormal' adfærd og på den måde normaliserer hun det, hvilket kan argumenteres for at få den unge til at føle sig værdsat og at deres plads i mikrohierarkiet bliver mere lige.

Den tredje taktik handler om at rette positive emotioner og anerkendelse mod den anden, for at løfte deres plads eller mindske den mikrohierarkiske forskel. Tidligere i specialet er vi gået i dybden med anerkendelse hvor vi har haft fokus på de frivilliges opfattelse af hvad anerkendelse for dem er og hvordan dette relaterer sig til headspaces anerkendende menneskesyn. Vi fandt at der er en form for konsensus omkring at anerkendelse handler om at der skal være plads til de unge og at de føler sig set, hørt og mødt i deres problematikker; vi har også etableret at de frivillige har en opfattelse af at flere af de unge der kommer i headspace, ikke bliver hørt eller mødt i deres problematikker af venner, familie og personer indenfor det offentlige system. Vi tolker at de unges underordnede plads bliver forstærket og den mikrohierarkiske forskel øget, som resultat af at de ikke bliver anerkendt af nære og vigtige personer, hvorfor at de frivillige i headspace ved at anerkende de unge og sørge for at fokuset er på dem, modvirker dette. Som nævnt er dette en værdi der gennemsyrrer de frivilliges praksis, Otto lægger for eksempel i hans interview vægt på at den unge kan komme med hvad som helst og intet er vigtigere end det, han tilføjer at han "synes rent faktisk langt hen af vejen at vi løfter den opgave rigtig godt" (Otto, s. 51).

Den fjerde taktik til at administrere andres følelser, drejer sig om at undgå at den anden føler skyld over ikke at leve op til forpligtelser; her forstår vi forpligtelser som handlemåder der er moralsk betingede (Den Danske Ordbog, u.d.(b)). Otto fortæller i hans interview om en ung han har haft, der havde en bekendt med psykiske problemer, disse problemer fyldte ikke

bare i deres relation men også i hendes hverdag og det var svært for hende at sætte grænser samt sætte sig selv først. Otto fortæller:

Så handler det jo for os om ikke at fortælle dem hvad de skal, men at høre hvad de selv tænker at de skal og så prøve at spejle dem i det og så måske sådan sige "det her det synes vi giver rigtig rigtig god mening ud fra de her ting du siger, hvordan har du det selv med det?" ikke? Og hun vidste jo godt selv hvad hun skulle gøre, hun vidste jo godt selv at hun var nødt til at sætte sig selv først og alle de her ting, men det var rigtig rigtig svært for hende at gøre fordi at hun langt hen af vejen havde den her ide om at man kan ikke bare efterlade nogen der har det så skidt (...) Så alt det der med, at sådan at bakke hende op i og sige altså sådan "det er altså vigtigt at du også er opmærksom på dine egne behov" og alt sådan noget, og hun fik det jo bedre da hun fik sat nogle grænser for hvad det var hun ville være med til og alle de her ting. Og jeg ved ikke om det er på grund af os hun har gjort det, det kan også være at hun selv havde fundet derhen, men, hun fortalte os i hvert fald at hun var så glad for at hun var kommet her fordi hun havde fået den opbakning hun havde brug for, til selv at tage de der skridt fordi at hun ikke kunne få den nogle andre steder, så det kan godt være at hun var kommet derhen, men måske var hun ikke kommet derhen så hurtigt (Otto, s. 58).

Som det tydeliggøres i citatet, taler Otto ind i, at den unge udviser en form for skyldfølelse over at hendes bekendtes problematikker påvirker *hendes* hverdag for meget og at det er svært for hende at skulle sætte grænser overfor en person der allerede ligger ned. Den kan derfor tolkes at den unge på et eller andet plan føler sig moralsk forpligtet til at rumme hendes bekendtes problemer på godt og på ondt, men har skyldfølelse over at det tager hårdt på hende og at hun har behov for at sætte nogle grænser. Den unge ved godt selv at der er behov for at sætte sig selv og sine egne behov først, men at dette kan være svært, hvilket Otto validerer, men tilkendegiver også at det er helt okay at tænke på sig selv uden at føle skyld. På denne måde administrerer Otto den unges følelser af skyld og mindsker dem ved at validere at det er en svær situation. Det er også relevant at inddrage Nina, når man kigger på den fjerde taktik; i et eksempel med en spiseforstyrret ung, vi tidligere har belyst (jf. s. 36), der performer at hun har det godt, men samtidig fortæller at hun kaster al sin mad op. Nina retter bekymring i stedet for kritik mod den unges performance, for at mindske chancen for at den unge føler skyld over for sine, i vores forståelse, umoralske handlinger, hvoraf den unge på baggrund af Ninas bekymring efterfølgende selv reflekterer sig frem til, at hun ikke har lige så godt styr på det som

hun først gav udtryk for. Fælles for Otto og Nina er at de hjælper de unge med at reflektere over deres egne handlinger, moralske eller umoralske, på en sådan måde at de unge ikke føler skyld og i sidste ende gentænker deres adfærd til at være gavnligt for dem selv.

Den femte, og sidste, taktik omhandler at man skal undgå at den anden bliver emotionelt forvirret eller oprevet. Denne taktik har ikke været så direkte fremtrædende i de frivilliges interviews, udover August der giver udtryk for at han godt kan lægge en dæmper på hans humorform og 'skubbenhed' for ikke at 'overtrumle' de unge og skade samtalen (August, s. 96-97). Det kan dog argumenteres for at den indirekte er at finde i de frivilliges fortællinger om de sparringer der finder sted før og efter samtalerne med de unge. Som klarlagt tidligere er sparringerne med til at sikre kvaliteten af samtalen og sørge for at de frivillige ikke kommer med uhensigtsmæssige udtalelser eller adfærd i samtalerne (jf. s. 45); ved at tage uhensigtsmæssig adfærd i opløbet eller italesætte det efterfølgende, forsøger de frivillige at sikre at de unge ikke bliver emotionelt forvirrede eller oprevede.

Af dette afsnit fremgår det at de frivilliges praksis antageligt kan oversættes til Candace Clarks fem taktikker til at løfte andre i interaktioner samt skabe solidaritet, dog er det ikke alle frivillige hvor taktikkerne forekommer og nogle taktikker afspejler sig mere indirekte end andre.

#### *5.2.3.2 Velgørenhedslogikken*

Som anført i afsnittet om Candace Clark, er der i den emotionelle økonomi tre sociale logikker, hvoraf valgørenhedslogikken er en af dem; valgørenhedslogikken handler om at "man giver til dem der har brug for det, uden nødvendigvis at forvente noget igen" (jf. s. 24). Denne logik gør sig tilsyneladende gældende for næsten alle de frivillige, enten direkte eller indirekte. David fortæller for eksempel at grunden til at han er frivillig i netop headspace er fordi at han "interesserer [sig] for, for feltet omkring det her med at hjælpe nogle mennesker til hvordan det er at man kan få lidt bedre fod på tilværelsen" (David, s. 108). I hans udtalelse kan det udledes at han interesserer sig for at hjælpe folk, der måske ikke har fod på tilværelsen og derfor har brug for en hjælpende hånd. Ligeledes finder Johanne det givende "at kunne være der for et andet menneske" (Johanne, s. 92).

Sarah beskriver det som et privilegium at få lov til at hjælpe de unge, hun beskriver dem som modige fordi at de åbner sig op og snakker om deres følelser og tilføjer at

Nogle gange jeg tænker hvor nemt jeg egentlig har det som ungeråd giver, eller jeg sætter mig jo bare ind i rummet, jeg skal ikke til at snakke om noget sårbart, det kræver



jo vildt meget af dem og det er et privilegie for mig at høre deres historier, og det at vi i headspace kan være en hjælpende hånd, altså at vi ser og høre dem, vi rækker hånden ud og griber dem, hvor de måske tidligere har følt at de ikke kunne få hjælp, hvor ingen så eller hørte dem (Sarah, s. 79).

Af Sarahs citat fremgår det at hun ser det arbejde de frivillige laver i headspace, som en hjælpende hånd og som noget der griber unge der måske tidligere ikke har fået den hjælp de har haft brug for; derfor kan det tolkes at de frivillige i headspace alle er indbefattet af denne sociale logik. På tilsvarende vis, lægger Nina også vægt på at det giver hende noget at være der for de unge, hun uddyber med at det sætter tingene i perspektiv fordi at hun bliver nødt til at lægge sit ego til side:

”Hvor er det bare synd for mig og det hele er bare, ej og det regner” og så kommer jeg herved og er sådan helt wauw, jeg lægger lige mit ego til side nu og lige er der for den her unge, altså det der med lige at komme lidt ud af sit shit og faktisk være der for nogle unge, der har virkelig brug for at nogle er der (Nina, s. 42).

Det vi udleder af Ninas udtalelser, er at hun fjerner fokuset fra sig selv og i stedet retter opmærksomheden på de unge, hvis problematikker måske er mere omfattende end hendes, hvortil vi tolker det som om at Nina har ressourcerne til at hjælpe uden at få noget igen. Netop dette med at have ressourcerne til at hjælpe andre, der måske ikke besidder samme ressourcer, lader til at være essensen af velgørenhedslogikken, samt en af grundene til at Mette blev og stadig er frivillig i headspace. Mette fortæller at hun blev frivillig i headspace for at gøre noget godt for nogle andre end en selv og uddyber således:

Det lyder rigtig snobbet og det er ikke det der er tanken, men det der med adel forpligter, altså hvis man har nogle ressourcer, og som Pippi siger på en meget mere sympatisk måde ikke, hvis du er meget stærk så skal du også være meget sød, altså så det der med sådan at have et overskud og have noget at kunne give nogle andre ikke? (Mette, s. 123).

Ligesom Nina, taler Mette altså ind i at hvis man har ressourcerne og overskuddet, bør man give det til nogle som ikke har; Mette strækker den dog lidt længere, for selvom at hun nævner den sympatiske Pippis udlægning af at give af sine ressourcer, bringer hun stadig udtrykket

‘adel forpligter’ ind over. Adel forpligter betyder at “man har en moralsk forpligtigelse til at udvise en dannet adfærd eller være et godt eksempel for andre når man tilhører adelen eller har en høj position inden for et område” (Den Danske Ordbog, u.d.(a)). Ved at trække talemåden, adel forpligter, ind mener Mette tilsyneladende at hun har en højere position eller social status end de unge, og derfor er forpligtet til at give dem en hjælpende hånd, for at udvise hendes dannede adfærd. Netop dette taler ind i at de frivillige måske ikke kun er i headspace for de unges skyld, men måske også fordi at de får noget ud af at være der; dette vil blive udforsket nærmere i nedenstående afsnit.

### 5.2.3.3 *Reciprocitet af emotioner*

Dette afsnit vil udfordre vores analyse af de frivilliges ubevidste Mig Først tilgang, vi vil kigge på hvordan *aktiv reciprocitet* og *passiv reciprocitet* er at ane i de frivilliges fortællinger om hvad de gør for de unge, men også hvad det gør for de frivillige at komme i headspace.

Med *aktiv reciprocitet* mener vi den aktuelle udveksling af emotioner der sker *mellem* de frivillige og de unge i headspace, for eksempel med emotionen taknemmelighed. August kommer med et tydeligt eksempel på hvordan en ung i headspace udviste taknemmelighed for det de frivillige havde gjort for personen:

Jeg havde et forløb (...) hvor at den unge endte med at komme cookies hun selv havde bagt på hendes sidste dag, fordi at den unge skulle på efterskole (...) der var jeg virkelig sådan "okay, det har givet mening for dem" (August, s. 103).

Den unge i dette tilfælde, gav altså de frivillige emotioner igen, ved at medbringe hjemmebagte cookies som symbol på hendes taknemmelighed. Det behøver dog ikke at være fysiske gaver der symboliserer de emotionelle gaver, også ord af taknemmelighed er noget der går igen i de frivilliges fortællinger; Sarah fortæller for eksempel at de unge nogle gange siger “”ej det var virkelig godt at tale med dig”” og på den måde udtrykker taknemmelighed verbalt (Sarah, s. 75). Nina fortæller at det er en generel ting med hendes forløb eller samtaler at de unge har givet udtryk for at det er fedt at komme der (Nina, s. 40). Ligeledes fortæller Johanne at det tit er italesat af de unge at de får noget ud af at komme i headspace, hun fortæller om en ung der havde været ind og ud af psykiatrien som hver gang hun kommer i headspace siger “at hvis jeg ikke var kommet for et år siden, så er jeg ikke sikker på at jeg havde været her i dag, og det er jo bare vildt givende” (Johanne, s. 90). Nina og Johanne mener altså at denne verbale emotionelle gave af taknemmelighed fra de unge, bliver skænket ofte. David, der stadig er ny

i headspace, giver også udtryk for at de unge han har haft samtaler med, er gode til at give udtryk for at det er nogle gode samtaler, samt at han har haft en ung der gav udtryk for det mange gange (David, s. 118). Disse eksempler viser at de unge giver ret direkte udtryk for at de er glade for at komme i headspace, hvilket vi tolker som taknemmelighed for at de frivillige hjælper dem, men det er ikke altid at de unge siger det så direkte som ovenstående eksempler viser. Otto fortæller om et forløb, der også tidligere er nævnt, med en ung der havde en psykisk syg bekendt; Otto og hans medrådgiver havde hjulpet den unge til at realisere at sætte nogle grænser da det var nødvendigt for den unges velvære og fortæller:

Og jeg ved ikke om det er på grund af os hun har gjort det, det kan også være at hun selv havde fundet derhen, men, hun fortalte os i hvert fald at hun var så glad for at hun var kommet her fordi hun havde fået den opbakning hun havde brug for, til selv at tage de der skridt fordi at hun ikke kunne få den nogle andre steder, så det kan godt være at hun var kommet derhen, men måske var hun ikke kommet derhen så hurtigt (Otto, s. 58).

Af citatet forstår vi at den unge udviser taknemmelighed, ved at fortælle at hun havde fået den opbakning hun havde brug for at tage de nødvendige skridt mod øget velvære. Tidligere i afsnittet om Mig Først er det tydeliggjort at de frivillige udskænker forskellige emotionelle gaver for at regulere de unges følelser og hjælpe dem med deres selvbillede. Med eksemplerne fra August, Sarah, Nina, Johanne, David og Otto bliver det derimod tydeligt at de unge også skænker de frivillige gaver af taknemmelighed og vi ser derfor en reciprocitet af emotioner.

Med *passiv reciprocitet*, eller *usynlig reciprocitet*, mener vi de emotionelle gaver de frivillige får, selvom at de unge ikke verbalt udtrykker deres taknemmelighed eller aktivt udskænker andre emotionelle gaver. Passiv reciprocitet deler vi yderligere op i to i dette afsnit; først vil vi kigge på de unges nonverbale udtryk for at det giver noget at komme i headspace og hvilke emotioner dette vækker i de frivillige, og bagefter kigger vi på hvilke emotioner der vækkes i de frivillige bare af at komme i headspace.

I de frivilliges fortællinger kan man se at nogle unge nonverbalt udviser at det gør noget godt at komme i headspace, deres kropssprog er ifølge nogle af de frivillige meget sigende for netop dette. Sarah fortæller for eksempel at hun tydeligt kan mærke det gennem den øjenkontakt de har og deres kropssprog, samt hvordan de interagerer med hende, hun opsummerer "Så jeg kan mærke det ud fra den måde de er i samtalen, altså gennem deres gestik og det nonverbale" (Sarah, s. 75). På samme måde forklarer August, at han kan mærke det

gennem deres kropssprog: “altså jeg tror også at man kan mærke på dem at de går oftere lettet derfra, altså de har lidt løsere skuldre og lidt mindre spændt pande” (August, s. 103). Vi ser en tendens til at det er i de længere forløb de frivillige har med unge, at de observerer tydelig adfærd der indikerer at det hjælper at komme i headspace; Nina fortæller at hun tydeligt ser en kontrast fra første samtale til den 50. samtale og at det er en helt anden person hun sidder overfor (Nina, s. 40). Otto forklarer mere fyldestgørende hvordan han har spottet adfærd der viser denne udvikling Nina også taler om. Endnu engang er det Ottos forløb med pigen hvis bekendte havde psykiske problemer og Otto forklarer at den unge første gang hun var der, sad med benene samlet, hænderne i skødet, fumlede med sine bilnøgler og kiggede ikke rigtig på de frivillige. Han tilføjer:

Jeg [kan] bare huske, og jeg har det her billede fra, af hende til aller aller sidste samtale hvor hun vitterligt sætter sig i sofaen sådan her [*poserer*] og bare begynder at snakke og smiler over hele ansigtet ikke? Altså, det er den fedeste, altså det er den fedeste oplevelse når man bare kan se den der udvikling både i måden de er i rummet på, men også bare måden de snakker til en på og at de er glade for at se en (...) altså det er jo så min tolkning ikke, men jeg tænker at det er fordi at hun har følt sig hørt, hun har følt, hun har følt at de refleksioner vi har kunne komme med og de ting vi har sagt, har givet super god mening for hende. Og det er, den bedste følelse der findes, helt ærligt, heh. Det er derfor man kommer her, tænker jeg (Otto, s. 57).

Ottos fortælling er et tydeligt eksempel på hvordan at de unges nonverbale udtryk for at det gør noget godt at komme i headspace også vækker emotioner i de frivillige; at når man kan se på de unge at de blomstrer og udfolder sig mere, gør det en glad fordi at man kan se at det man selv gør hjælper. Otto forklarer at det for ham næsten er en afhængighed at komme i headspace:

Jamen jeg elsker at komme her for det første fordi at jeg får energi i at snakke med unge mennesker, og for at have lov til at føle at jeg gør en forskel i deres liv, det giver mig simpelthen så meget positiv energi i mit liv, at øh jeg kommer simpelthen fordi at jeg er junkie hehe (Otto, s. 63).

Af citatet kan man udlede, at Otto ved at gøre en forskel i andres liv, får energi og det vækker nogle emotioner han ikke kan få nok af, hvorfor han mener at han er en ‘junkie’. Otto er ikke

den eneste der bliver 'høj' af at komme i headspace, David fortæller også at han har svært ved at "falde ned i gear" efter at han har været i headspace, han føler sig gladere og forklarer at det giver ham en livsglæde at være i headspace (David, s. 120). Ligeledes mener Nina at hun, selvom at hun kan have en træls dag, altid går fra headspace med positiv energi og at det altid er en god oplevelse at være der (Nina, s. 25). Otto, David og Nina mærker altså tydeligt emotioner af glæde og fornyet energi efter at have været i headspace, men disse er ikke skænket direkte af de frivillige, men er nærmere opstået på baggrund af den forskel de føler de gør for de unge. Mette forklarer hendes vagt i headspace som ugens højdepunkt for hende og forklarer at "det giver mig alt muligt" (Mette, s. 146). Selvom at Mette ikke med så direkte ord som Otto og David forklarer at hun føler sig gladere eller får mere energi, tolker vi at når hun siger at det er ugens højdepunkt, er det fordi at det vækker nogle positive emotioner i hende at komme i headspace. Som nævnt tidligere, mener Sarah at det er et privilegie at komme i headspace og få lov til at lytte på de unges fortællinger og hjælpe dem; hun forklarer yderligere at hun ofte får en 'stolthedsfølelse' for de unge (Sarah, s. 79) hvilket vi vil klassificere som en positiv emotion. Afslutningsvis kan vi inddrage Johanne, hun tilskriver sig hvad vi allerede har klarlagt blandt de frivillige, nemlig at det giver hende meget at gøre en forskel for andre mennesker:

Jamen altså jeg synes det giver helt vildt meget det at kunne være der for et andet menneske. Det der med at få at, vide sådan jeg var her ikke hvis det ikke var for dig shit man, det er en stor ting at sige. Eller også der her med at man kan se at man har givet en person lettelse, ved at jeg bare sad og lyttede i et rum, det er også vildt givende, det at kunne få lov at hjælpe lidt, for nogle der har det svært. Samtidig er jeg også overrasket over, hvor nemt det er at hjælpe og hvor lidt der skal til nogen gange, fordi at vi er et samfund lige nu, hvor at unge mistrives i større og større grad, og politikerne virker sådan helt måbende over hvad gør man så? (Johanne, s. 92).

Vi slutter af med Johanne, for selvom at hun ikke siger noget banebrydende anderledes end de andre frivillige, sætter hun ord på det store sociale problem der ligger til baggrund for denne opgave, nemlig at unge i det danske samfund mistrives i højere grad og politikerne forsøger at finde frem til hvordan de kan modvirke dette. Denne problematik lægger grundlaget for vores diskussion og vi vil derfor komme dette nærmere nedenfor.

Af dette afsnit fremgår det at på trods af at de frivillige i høj grad har stort fokus på at det er de unge der skal være i centrum og at det kun handler om de unges problematikker og velvære, sker der en reciprocitet af emotionelle gaver mellem de frivillige og de unge. Med

Mig Først tilgangen giver de frivillige et væld af emotionelle gaver og hjælper de unge med at styrke deres selvværd og velvære, men de unges taknemmelighed for de frivilliges hjælp kan argumenteres for at være reciprocitet af disse emotionelle gaver. Der opstår derfor i samtalen en udveksling af emotioner. Det er til gengæld ikke kun de unges tydelige reciprocitet af emotionelle gaver, der vækker positive emotioner i de frivillige, også de unges nonverbale udvikling og bare det at komme i headspace gør noget positivt for de frivillige. Således argumenterer vi for at selvom at de frivillige mener at de kommer for at hjælpe de unge og at det kun skal handle om de unge, får de selv noget ud af at være frivillig i headspace.

#### **5.2.4 Delkonklusion**

I ovenstående delanalyse har vi forsøgt at karakterisere den omsorg de frivillige mener, at de yder i samtalerummet med de unge; det er tydeliggjort, at omsorg for de frivillige først og fremmest er, at den unge skal være i fokus. Det er vigtigt for de frivillige at sætte de unge i centrum, fordi de mener at de ikke får, eller har fået den omsorg eller opmærksomhed blandt deres nærmeste eller det offentlige system. Vi har forsøgt at identificere om de frivilliges omsorg er mere formel eller uformel af natur, og har fundet, at den bærer præg af begge former; de frivillige har nogle rammer, de arbejder indenfor, men de yder stadig en omsorg, der ligger uden for det professionelle, og de bringer sig selv i spil på en ligeværdig måde. Som det fremgår ovenfor, lægger de frivillige stor vægt på, at den unge skal være i fokus og på den måde ubevidst, gør sig brug af Candace Clarks Dig Først tilgang og dens følelsesregulerende taktikker. Med denne tilgang giver de frivillige til de unge uden at få noget igen, men vi finder også i denne analysedel, at nogle unge giver emotionelle gaver af taknemmelighed igen, samt at det at hjælpe de unge i sig vækker emotioner i de frivillige, og at der dermed synes at være en usynlig reciprocitet af emotioner.

## **Kapitel 6 - Diskussion**

Som redegjort for i problemfeltet har man i flere år set en øget mistrivsel blandt børn og unge i Danmark. Denne øgede mistrivsel er et omdiskuteret emne blandt politikere og NGO'er, hvortil snakken også falder på, hvordan man kan løse denne samfundsudfordring; headspace er et eksempel på en civilsamfundsorganisation, der med sine frivilligt drevet rådgivningstilbud kan være med til at fremme børns og unges mentale sundhed. Som nævnt i problemfeltet har evaluerende rapporter ekstern som intern om headspace vist en dokumenteret stigning i trivsel blandt de unge, der gør brug af headspaces rådgivningstilbud, og vi har i analysen undersøgt,

hvad det er de frivillige i headspace, kan og gør i deres praksis. Men kan man se, at det er netop de frivilliges praksis, der er med til at gøre en forskel for de unge? Det mener vi ikke, at man kan kun med de frivilliges udtalelser, eller kun med rapporterne om headspace, men tilsammen kan de måske skabe et billede af, at de frivilliges fortællinger også gør sig gældende for de unge. Disse rapporter har gennem registerdata fra de unge fået nogle tal på i hvor høj grad de unge føler sig set, hørt og mødt i samtalerne med de frivillige; et fokuspunkt de frivillige, vi har interviewet, prioriterer meget højt i samtalerne med de unge. Af rapporterne kan man se, at de unge placerer sig højt på skalaen når de vurderer om de er blevet "hørt, forstået og respekteret" (Det Sociale Netværk, 2020, s. 8; Rambøll, 2019, s. 10); ligeledes placerer de sig højt på skalaen, der indikerer om de har talt om det, de ville og om samtalemotoden har passet til dem (Det Sociale Netværk, 2020, s. 8; Rambøll, 2019, s. 10). Vores interviewperson Olivia, som er bruger af headspace, uddyber ligeså at headspace er et sted, hvor man som ung bliver set, hørt og forstået, det er et sted, hvor man kan komme med alt, og ifølge Olivia er de frivillige rigtig gode til at skræddersy samtalerne, så de passer til hende. Olivia giver også udtryk for, at samtalerne er på hendes præmisser, fordi hun kan tale om lige hvad hun vil (Olivia, s. 15, 17-18). Dette tilskriver en ung, der har deltaget i Rambølls evaluering også, den unge forklarer: "Jeg kan komme ind med noget jeg har lagt mærke til i den her uge. Selvom det ikke relaterer sig til det store problem, kan jeg få lov at snakke om det" (Rambøll, 2019, s. 11). Rapporterne og den bruger af headspace, vi har interviewet, indikerer altså, at de frivillige formår at skabe de trygge rammer og den gode samtale, de selv giver udtryk for de forsøger at stræbe efter; de unge er tilfredse med de frivillige og deres metoder. Men selvom der er konsensus mellem vores interviewpersoners fortællinger og rapporternes konklusioner, at headspace er med til at mindske mistrivsel blandt børn og unge, men kun de unge, der rent faktisk dukker op i headspace. Vi har spurgt de frivillige, hvem de tror der kommer i headspace, samt at Rambøll har noget data på hvilke emner de unge kommer med. Flere af de frivillige forklarer, at der kommer flere piger/unge kvinder end drenge/unge mænd, hvilket stemmer overens med Rambølls statistik over hvor mange piger og drenge, der registrerer at de har haft samtaler i headspace; i rapporten kan man se, det er 68% piger/unge kvinder og 30,5% drenge/unge mænd (Rambøll, 2019, s. 9). Som forklaret tidligere er headspace et tilbud for børn og unge mellem 12 og 25 år; af de frivilliges interviews fremgår det, at de primært ser unge mellem 14-18 år (Otto, s. 60), 16-22 år (Johanne, s. 91) og 12-25 (Sarah, s. 77) hvilket stemmer overens med Rambølls gennemsnitsalder på de unge nemlig 18,5 år (Rambøll, 2019, s. 9). De frivillige kommer også ind på, at de der kommer i headspace, oftest er de mere ressourcerstærke unge: David forklarer det som unge, der er velfungerende i alle aspekter af livet, men som er løbet

ind i et problem (David, s. 111); Sarah taler ind i, at det er unge, der har et vist mod til at sidde og snakke med fremmede (Sarah, s. 77-78); August snakker om, at det kræver en vis mental kapacitet eller styrke for at bede om hjælp (August, s. 105); Otto taler ind i, at de unge der kommer, oftest har forældre, der har overskud til at finde dem den rette hjælp (Otto, s. 60). Der tegner sig altså et billede af, at de fleste unge, der kommer i headspace, enten selv har ressourcerne til at bede om hjælp, eller har et bagland, der har ressourcerne til at rette dem mod hjælpen.

Som følge af de frivilliges observationer af hvem der kommer i headspace, er det også spændende at dykke lidt ned i, hvem der *ikke kommer*. To af de frivillige har lagt mærke til, at de ikke ser så mange håndværkere eller folk fra erhvervsuddannelser i headspace, begge frivillige reflekterer over hvorfor at dette synes at være en tendens. Otto kommer frem til, at det måske er fordi at der i 'dét sociale lag' er et tabu om at snakke om sine problemer; Johanne mener, at det måske er fordi headspace appellerer til én slags mennesker, og at dem de misser, er elever fra erhvervsuddannelserne (Otto, s. 61; Johanne, s. 92). August og Sarah er af den klare overbevisning, at unge af anden etnisk herkomst meget sjældent kommer i headspace; August mener for det første, at det er drenge af anden etnisk herkomst, samt at det er fordi de er mere isolerede og dermed svære at få fat i, hvor Sarah peger på, at det fordi det er tabu at snakke om følelser i deres kultur (August, s. 104; Sarah, s. 78). Fælles for disse to kategorier af folk, der ikke kommer i headspace, er at det er kønsbetinget; det er *drenge* af anden etnisk herkomst og elever fra erhvervsuddannelser, man oftest ser, er drenge. Vi ser også ovenfor, at det klart er flest piger, der kommer i headspace; men hvorfor ser man ikke særlig mange drenge? Hvad ligger til grund for, at drenge ikke kommer i et tilbud som headspace, der går ind for at man kan tale om alt uden at blive dømt eller vurderet? Disse tanker har de frivillige nogle bud på. Fælles for de frivillige, der kommer ind på, hvorfor at de ikke ser så mange drenge, er at de har en idé om, at mange drenge er af den opfattelse at man ikke skal snakke om følelser (David, s. 119; Mette, s. 143-145; Otto, s. 60). Vi har også en antagelse om, at det er tabubelagt at udvise sårbarhed for drenge, og at der derfor er et mørketal af drenge, der mistrives, hvilket Johanne også taler ind i: "Jeg så da gerne, at der kom flere mænd eller unge drenge, når nu man ved, at de også har det svært. Der er enormt meget fokus på at det at piger, som mistrives, men det gør drenge også" (Johanne, s. 92). Netop disse kønsbetingede forskelle er noget, VIVE har haft fokus på i deres rapport; de ser, at unge drenge i teenagealderen er udadreagerende i deres mistrivsel, hvor piger vender mistrivsel indad (Ottosen et al., 2018, s. 6). Vores opfattelse er også, at drenge, med deres udadreagerende adfærd, er bedre til at sige pyt eller tro, at de kan afhjælpe deres mistrivsel ved fysisk at afreagere, hvor at piger vender



det indad, indtil at de knækker og at her bliver det synligt. Mette er af den opfattelse at headspaces format, ikke passer til drenge, fordi man skal sidde i en sofa og snakke sammen i en time, hun mener at drenge har behov for at rammerne er mere 'aktivitetsbetonet' for at mindske deres mentale helbred (Mette, s. 144).

Tidligere satte vi fokus på, at der synes at være en tendens i, at de unge der kommer i headspace, enten har modet og ressourcerne til selv at kontakte headspace og dukke op, eller har et bagland i form af forældre eller lærere, der har taget dem i hånden og hjulpet dem derved. Otto fortæller, at det er noget de til tider ser (Otto, s. 60) og den ene bruger, Olivia, vi har interviewet, fortæller også at det var hendes mor, der kendte til headspace og hjalp hende derved, da tilværelsen blev lidt svær (Olivia, s. 12 & 14). Men hvad med de unge der ikke selv har modet eller ressourcerne til at kontakte headspace eller dukke op, eller et bagland der kan hjælpe dem afsted? Og hvad med de unge, der er systemtrætte og trætte af voksne, der mener at de ved bedst? Hvorfor ser de frivillige i headspace ikke dem? Favner headspace for bredt ved at annoncere, at man kan snakke om alt stort som småt; skal de lægge mere vægt på, at de kan brobygge og dermed hjælpe dig til at finde den helt rigtige hjælp til dig?

## **Kapitel 7 - Konklusion**

I denne specialeafhandling har vi forsøgt at undersøge, hvad der karakteriserer de frivilliges forståelser af egen praksis, samt hvordan dette kommer til udtryk i interaktionerne med de unge. Dette har vi gjort med henblik på at forstå, hvordan de frivillige bidrager til de dokumenterbare virkninger samtalerne har, for de unge, der kommer i headspace.

Først har vi afdækket, at de frivillige finder atmosfæren i rummet med de unge svingende, den skifter, alt efter hvilken ung der kommer ind i lokalet, og hvilke problemstillinger de bringer med sig. De frivillige mener derfor, at det er yderst vigtigt at skabe en tryk atmosfære for de unge, så der er plads og ro til, at de kan udfolde deres problemstillinger. Det spiller også ind i atmosfæren, at der sidder to ungerådgivere i rummet med den unge, da dette kan være med til at løfte stemningen, gøre interaktionen mere ligeværdig og mindre intens.

Herefter har vi kigget på, hvilke roller de frivillige føler, at de påtager sig i interaktionen med de unge, og her udledte vi, at der er bred enighed om at de overvejende er sig selv i samtalerne. Flere af de frivillige giver også udtryk for, at de enten påtager sig en mere afdækkende og aktiv rolle, hvor de sætter rammerne for samtalen og tager styringen om nødvendigt, eller en mere supplerende og passiv rolle, hvor de stiller spørgsmål når det giver

mening eller bidrager til den gode stemning i samtalen. Der bliver også argumenteret for, at nogle af de frivillige definerer deres roller ud fra headspaces værdier og metoder. Hvilket ledte os til at belyse, netop hvordan de frivillige forstår deres egen praksis i henhold til headspaces metoder. Af analysen fremgår det, at de frivilliges praksis i høj grad er bundet op omkring de fastsatte metoder og værdier; de frivillige går for det første i høj grad op i, at de unge skal kunne tale om stort og småt, og hvad der er relevant for dem på det givne tidspunkt. For det andet lægger de frivillige, stor vægt i ikke at dømme eller vurdere de unge, men ved at sætte nogle rammer for samtalen, hjælper de unge med at reflektere over deres problemstillinger. De frivillige giver dog også udtryk for, at det ikke altid er muligt at følge metoderne til punkt og prikke; for eksempel kan det være svært at lade de unge være eksperter i eget liv og ikke blande sig i de unges problemstillinger.

Af headspaces metoder har vi lagt særlig vægt på det anerkendende menneskesyn ved at undersøge, hvordan de frivillige selv forstår anerkendelse, og hvordan de mener, at de praktiserer det. De frivillige definerer anerkendelse, som at den unge skal føle sig set, hørt og forstået, at den unge ikke skal føle sig forkert i sine udtalelser eller handlinger, og at den unge bliver mødt i deres problemstillinger og deres person. De frivillige mener først og fremmest, at de praktiserer denne anerkendelse ved at være nysgerrige og ikke forsøge at løse deres problemer for dem. Til sidst praktiserer nogle af de frivillige anerkendelse ved at validere de unge ved for eksempel at spejle de unges problematikker i sig selv, så de unge ikke føler at de står alene.

De frivillige tillægger også stor betydning i den sparring, de har før og efter hver samtale, de giver udtryk for, at sparringen er med til at sikre kvaliteten for samtalen. De forklarer det også, som et rum hvor de kan få og give konstruktiv og positiv feedback, der styrker dem i deres roller som samtalepartnere. På baggrund af dette argumenterer vi for, at sparringen, fordi det styrker de frivilliges virke, er med til at sikre gode og trygge samtaler for de unge.

De frivilliges opfattelser af omsorg er tydeligt karakteriseret af, at den unge skal være i fokus, og når man sørger for dette, drager man omsorg for den unge. For de frivillige handler det om at tilsidesætte sig selv og sine samtalebehov og huske på, at det er den unge, det handler om det, der er vigtigst, er den unges oplevelser og behov. Til sidst tillægger de at få den unge til at føle sig set, hørt og forstået som at drage omsorg. Ved at spørge de frivillige, hvor på en skala de ville placere sig i forhold til formel og uformel omsorg, fandt vi at størstedelen ser sig selv og den måde de yder omsorg på, i den uformelle ende. For et par af de frivillige oplever de deres omsorg som værende i den formelle ende, fordi de ikke bringer sig selv i spil i særlig

høj grad, og fordi omsorgen ikke er fysisk betinget. Vi finder endvidere en vekselvirkning mellem det formelle og det uformelle i størstedelen af de frivillige og har derfor argumenteret for, at de frivilliges omsorg falder ind under paradokset den frivillige omsorg synes at være beskrevet i forskningen.

Med inddragelsen af Candace Clarks teori om Dig Først tilgangen og mikropoltikker har vi forsøgt at begrebsliggøre, hvordan de frivillige sætter de unge i fokus på den unge i praksis ved at regulere de unges følelser og mindske den mikrohierarkiske forskel mellem de frivillige og den unge. Det er tydeligt, omend at det er ubevidst fra de frivilliges side, at de frivilliges fortællinger om egen praksis læner sig op ad Dig Først tilgangen og dens tilhørende taktikker. Men selvom at Dig Først tilgangen og velgørenhedslogikken synes at styre de frivilliges praksis, finder vi også at der sker en udveksling og reciprocitet af emotioner, der efterlader de frivillige med livsglæde og motivation.

Af ovenstående konklusioner fremgår det, at de frivilliges forståelser af egen praksis i grove træk er karakteriseret af deres fokus på, at de unge skal være i centrum; de skal føles sig set, hørt og forstået. Dette bliver i interaktionerne med de unge praktiseret gennem omsorg, anerkendelse og udveksling af emotioner, samt kvalitetssikret gennem sparringer imellem de frivillige.

## Litteraturliste

- Andersen, C. A., Kristensen, S. V., Skålnes, T. & Bentsen, U (2021) *Betydningen af Frivilligt Arbejde - En Undersøgelse Af De Frivillige I Headspace Ballerup*. [Ikke udgivet semesterprojekt].
- Anerkendende menneskesyn (u.d.) headspace. Lokaliseret d. 21. februar 2022 på <https://headspace.dk/metode/anerkendende-menneskesyn/>
- Bedre mental trivsel (u.d.) Det sociale Netværk. Lokaliseret d. 31 maj 2022 på <https://detsocialenetvaerk.dk/bedre-mental-trivsel/>
- Brinkmann, S. & Tanggaard (2015). Kvalitative metoder, tilgange og perspektiver: En introduktion. I Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red.): *Kvalitative metoder. En grundbog* (2.udg.). København: Hans Reitzels Forlag
- BørneTelefonen (u.d.) BørneTelefonen. Lokaliseret d. 21. februar 2022 på [https://bornetelefonen.dk/?gclid=Cj0KCQiAjc2QBhDgARIsAMc3SqSlkVRKN2Jj3d7-pN61emvWmxGHE1i-6cVaWpoi39zD4zpbIe-tH44aAgSsEALw\\_wcB](https://bornetelefonen.dk/?gclid=Cj0KCQiAjc2QBhDgARIsAMc3SqSlkVRKN2Jj3d7-pN61emvWmxGHE1i-6cVaWpoi39zD4zpbIe-tH44aAgSsEALw_wcB)
- Carlsen, H. B., Doerr, N., & Toubøl, J. (2020) Inequality in Interaction: Equalising the Helper-Recipient Relationship in the Refugee Solidarity Movement. *Voluntas* 33(1), 59-71. <https://doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.1007/s11266-020-00268-9>
- Carlsen, L. T. (2018). Forskningsetik i praksis. Kapitel 9 i Olesen, S. P & Monrad, M. (red.): *Forskningsmetode i socialt arbejde* (1.udg., s. 253-272). København: Hans Reitzels Forlag
- Clark, C. (2004) Emotional Gifts and “You first” Micropolitics: Niceness in the Socioemotional Economy. I Manstead, A. S. R., Frijda, N. & Fischer, A. (red.) *Feelings and Emotions: The Amsterdam Symposium*. (402-421). Cambridge University Press.
- Den Danske Ordbog, (u.d.) (a) Adel forpligter. Lokaliseret d. 31. maj 2022 på <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=adel+forpligter>

Den Danske Ordbog, (u.d.) (b) Forpligtelser. Lokaliseret d. 31. maj 2022 på <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=forpligtelser>

Den Danske Ordbog, (u.d.) (c) Sympati. Lokaliseret d. 31. maj 2022 på <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=sympati>

Det Sociale Netværk (2020) *Analyse af Face-to-Face-Rådgivningen i Headspace. Virkninger for den enkelte unge*. [Ikke udgivet rapport]. København: Det Sociale Netværk.

Gilje, N. (2017). Hermeneutik – teori og metode. Kapitel 6 i Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.): *Kvalitativ analyse - syv traditioner* (1.udg., s. 127-152). København: Hans Reitzels Forlag

Grubb, A. (2022) Avoiding Intimacy - An Ethnographic Study of Beneficent Boundaries in Virtual Voluntary Work. *Voluntas* 33, 72-82. <https://doi.org/10.1007/s11266-021-00350-w>

headspace (u.d.). Det Sociale Netværk Lokaliseret d. 31. maj 2022 <https://detsocialenetvaerk.dk/projekter/headspace/>

headspaces værdier (u.d.) headspace. Lokaliseret d. 21 februar 2022 på <https://headspace.dk/metode/headspaces-vaerdier/>

Historien bag (u.d.). Det Sociale Netværk. Lokaliseret d. 31. maj på <https://detsocialenetvaerk.dk/historien-bag/>

Jeppesen, P., Obel, C., Lund, L., Madsen, K. B., Nielsen, L. & Nordentoft, M. (2020) *Mental Sundhed og Sygdom hos Børn og Unge i Alderen 10-24 år - Forekomst, Udvikling og Forebyggelsesmuligheder*. København: Vidensråd for Forebyggelse.

Juul, S. (2012). Hermeneutik. Kapitel 4 i Juul, S. & Pedersen, K. B. (red.) *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - en indføring* (1. udg., s. 107-148). København: Hans Reitzels Forlag

- Kjeldahl, R. (2019, 24. oktober) *Debat: Vi skal sammen sætte ind mod den psykiske mistrivsel hos Danmarks børn.* Jyllands Posten. <https://jyllands-posten.dk/debat/breve/ECE11701671/vi-skal-sammen-saette-ind-mod-den-psykiske-mistrivsel-hos-danmarks-boern/>
- Kristiansen, S. (2017). Fortolkning, forståelse og den hermeneutiske cirkel. Kapitel 7 i Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.): *Kvalitativ analyse - syv traditioner* (1.udg., s. 153-172). København: Hans Reitzels Forlag
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Interview. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk.* (3.udg.). København: Hans Reitzels Forlag
- la Cour, A. (2014). *Frivillighedens logik og dens politik. En analyse af den personrettede frivillige sociale indsats og statens frivillighedspolitik.* (1.udg.). Nyt fra samfundsvidenskaberne.
- la Cour, A. (2019) The management quest for authentic relationships in voluntary social care, *Journal of Civil Society*, 15(1), 1-17. <https://doi.org/10.1080/17448689.2018.1551864>
- Mental sundhed er trivsel (u.d.) headspace. Lokaliseret d. 21 februar 2022 på <https://headspace.dk/metode/mental-sundhed-er-trivsel/>
- Merriam-Webster (u.d.) Freudian slip. I *Merriam-Webster.com dictionary*. Lokaliseret d. 31. maj 2022 på <https://www.merriam-webster.com/dictionary/Freudian%20slip>
- Monrad, M. (2018). ”Tilvirkning af data”. Kapitel 4 i Olesen, S. P & Monrad, M. (red.) *Forskningsmetode i socialt arbejde* (1.udg., s. 107-143). København: Hans Reitzels Forlag
- Nogen at tale med (u.d.) headspace. Lokaliseret d. 31. maj 2022 på <https://headspace.dk/nogen-at-tale-med/>
- Olesen, S. P. & Monrad, M. (2018). Indledning. I Olesen, S. P. & Monrad, M. (red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde.* (1.udg., s. 9-31). København: Hans Reitzels Forlag.

- Ottosen, M. H., Andreasen, A. G., Dahl, K. M., Hestbæk, A., Lausten, M., & Rayce, S. B. (2018) *Børn og Unge i Danmark - Velfærd og Trivsel 2018*. København: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Packer, M. (2011). *The Science of Qualitative Research*. New York: Cambridge University Press.
- Perregaard, N. (2020). *Børn og deres voksne venner: En etnografisk undersøgelse af Børns Voksenvenner som frivillig social praksis*. Aalborg Universitetsforlag. Aalborg Universitet. Det Samfundsvidenskabelige Fakultet. Ph.D.-Serien
- Poulsen, B. (2016). Semistrukturerede interviews. Kapitel 5 i Kristensen, C. J., & Hussain, M. A., (red.) *Metoder i Samfundsvidenskaberne* (1. udg., s. 75-94). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Rambøll Management Consulting (2019) *Evaluering af headspace. Virkninger for den enkelte og for samfundet*. København: Rambøll.
- Rasmussen, M. E., Dammeyer, R. H., Ghazi, S. & Grand, M. (2018) *Økonomer uden grænser: Analyse af headspace*. [https://detsocialenetvaerk.dk/wp-content/uploads/2020/06/%C3%98konomer-Uden-Gr%C3%A6nser\\_compressed.pdf](https://detsocialenetvaerk.dk/wp-content/uploads/2020/06/%C3%98konomer-Uden-Gr%C3%A6nser_compressed.pdf)
- Rasmussen, P. N. & Heunicke, M. (2020, 8. oktober). Debat: Nyttæk indsatsen mod børn og unges mistrivsel. *Politiken*.
- Ring, sms, chat eller duk op (u.d.) headspace. Lokaliseret d. 21. februar 2022 på <https://headspace.dk/tal-med-os/>
- Rådgivning (u.d.) headspace. Lokaliseret d. 31. maj på <https://headspace.dk/raadgivning/>
- Schmidt, A. L. & Rasmussen, I. L. (2018, 17. september) Minister: Unges psykiske mistrivsel skal også løses af frivillige. *Politiken*. <https://politiken.dk/forbrugogliv/sundhedogmotion/art6704667/Unges-psykiske-mistrivsel-skal-ogs%C3%A5-l%C3%B8ses-af-frivillige>

Skriv til os (u.d.) Lokaliseret d. 6. maj på <https://headspace.dk/skriv-til-os/>

SocialSpace (2021) Trivsel som et vilkår. Lokaliseret d. 17. februar 2022 på <https://www.socialspace.dk/>.

Sundhedsstyrelsen (2022) Danskernes sundhed: Den Nationale Sundhedsprofil 2021 - Centrale Udfordringer. København: Sundhedsstyrelsen. [https://www.sst.dk/-/media/Udgivelser/2022/Sundhedsprofil/Sundhedsprofilen-kort.ashx?sc\\_lang=da&hash=F5316DCC2A5FAED78CE8A864F590344B](https://www.sst.dk/-/media/Udgivelser/2022/Sundhedsprofil/Sundhedsprofilen-kort.ashx?sc_lang=da&hash=F5316DCC2A5FAED78CE8A864F590344B)

Stølen, K. S., Jacobsen, M. H., & Raunkiær, M. (2020). Frivillige vågeres ulønnede arbejde hos døende – stedfortrædende omsorgsarbejde på nærværets betingelser. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 21(4), 50–66. <https://doi.org/10.7146/tfa.v21i4.118065>

Sådan bliver et headspace-center til (u.d.) Lokaliseret d. 7. maj på <https://headspace.dk/organisationen/et-headspace-center-bliver-til/>

UngTilUng (u.d.) UngTilUng. Lokaliseret d. 21. februar 2022 på <https://ungtilung.com/mentorsamtale/#mentorsamtale>

Villadsen, K. (2004). *Det sociale arbejdes genealogi: om kampen for at gøre fattige og udstødte til frie mennesker*. København: Hans Reitzel.

Villadsen, K. (2008) Doing Without State and Civil Society as Universals: ‘Dispotifs’ of Care Beyond the Classic Sector Divide, *Journal of Civil Society*, 4(3), 171-191. <https://doi.org/10.1080/17448680802559768>