

A stylized line drawing of a hand holding a smartphone. The hand is positioned on the right side of the frame, with fingers wrapped around the device. The smartphone is oriented vertically. Below the hand and phone, there is a light green rectangular area that serves as a reflection of the hand and phone. The background is split into a dark blue upper section and a white lower section.

Digitalt socialt arbejde i praksis

Landsforeningen af Væresteder

Oktober 2023

INDHOLD

Forord	3
1 Grundlaget for denne publikation	4
2 Introduktion til digitalt socialt arbejde	5
2.1 Vores faglige ståsted	5
2.2 Potentialet ved digitalt socialt arbejde	6
3 Aktiviteterne i Det Digitale Værested	7
4 Brugere i det digitale værested	8
4.1 Brugernes karakteristika og baggrund	8
4.2 Brugernes aktivitetsniveau	10
4.3 Brugernes roller	11
5 Udbyttet af socialt digitalt arbejde	13
5.1 Tre konkrete eksempler på udbytte	13
5.2 Det store billede	18
5.3 Seks faktorer med betydning for udbytte	19
5.4 Opmærksomhedspunkter og begrænsninger	25
6 Byggesten i digitalt socialt arbejde	26
6.1 Det digitale rum	26
6.2 Organiseringen af de digitale aktiviteter	26
7 Den nødvendige organisering bag	30

FORORD

“Vi bygger flyveren, mens vi flyver”.

Den 11. marts 2020 blev Danmark lukket ned som en konsekvens af Corona epidemien. I dagene op til blev der gjort mange tanker om, hvad nedlukningen ville få af konsekvenser for værestedsbrugere og andre socialt udsatte mennesker. Om eftermiddagen den 11. marts opstod ideen til at oprette Det Digitale Værested.

Det Digitale Værested er en lukket Facebookgruppe, hvor der gennemføres forskellige aktiviteter og forløb, og hvor brugerne kan interagere med hinanden via opslag, fotos og onlinemøder. Vi har lavet alt fra fællessang, til selvværdsforløb, søvnforløb, kreative værksteder, rengøring, oprydning og løb. Brugere har været involveret aktivt i at forme det fællesskab, som Det Digitale Værested har udviklet sig til at være.

Siden oprettelsen af Det Digitale Værested har vi systematisk arbejdet med at evaluere aktiviteter og forløb samt brugernes oplevelser og udbytte. Det har været vores systematiske tilgang, som har givet os viden om, at Det Digitale Værested er mere end et kriseberedskab.

Der er et stort potentiale i socialt digitalt arbejde, og vi har gennem de sidste 3 år fået stor viden om, hvad der skal til for at få det til at fungere i praksis.

En velvillig donation fra VELUX FONDEN har, de sidste 2 år, givet os muligheden for at undersøge potentialet i socialt arbejde digitalt. Det er vores ambition, at denne publikation kan inspirere og komme med input til, hvordan andre kan gå i gang med eller kvalificere deres digitale sociale arbejde. Tak til VELUX FONDEN for støtten.

Rigtig god læselyst!

1 GRUNDLAGET FOR DENNE PUBLIKATION

Indholdet i denne publikation er udarbejdet af Marika Sabroe, der fik ideen til Det Digitale Værested, Ann Kirstine Poulsen og Maria Gammelgaard, der arbejder i Det Digitale Værested, og Kristine Als Velling fra Pluss Leadership, der har været ekstern evaluatør.

Publikationen er baseret på det systematiske evalueringsarbejde, der er gennemført i hele Det Digitale Væresteds levetid, og de erfaringer og refleksioner, der er opstået i den forbindelse. Derudover inddrager vi fortællinger og visualiseringer fra den forskning, som Barbara Patricia Nino Carreras fra IT Universitet i København har gennemført.

Evalueringen af Det Digitale Værested har haft til formål at understøtte projektets udvikling og afprøvning af forskellige metoder og tilgange til digitalt socialt arbejde. Vi har lagt vægt på at undersøge, hvordan projektet virker og brugt disse indsigter til at videreudvikle projektet.

I evalueringen har vi søgt svar på tre overordnede spørgsmål:

1. Kan vi udvikle digitale forløb, som skaber reelle forandringer hos målgruppen?
2. Hvilke potentialer og udfordringer er der forbundet med at gennemføre digital vejledning?
3. Hvad karakteriserer medlemmerne af Det Digitale Værested, og hvad får de ud af at være med?

Derudover er vi løbende blevet interesseret i nogle mere konkrete spørgsmål, som er opstået i forbindelse med udviklingen af Det Digitale Værested. Det har f.eks. været, hvilken betydning har billeder i forhold til at skabe fællesskab imellem brugerne? Opfatter brugerne det som problematisk, at der er nogle brugere, der primært er passive deltagere? Hvad skal der til for at brugerne kan tage mere ansvar på nogle aktiviteterne?

For at få indblik i disse spørgsmål har vi anvendt en lang række forskellige metoder

- Logbøger udarbejdet af de medarbejdere, der er ansvarlige for forløb og digital vejledning
- Interview med brugere
- Chatsamtaler med brugere
- Spørgeskemaer
- Før- og eftermålinger til brugerne
- Fælles evalueringsøvelser som f.eks. mentimeter eller "skriv i chatten, hvad du tager med fra i dag"
- Brugermøder

Evalueringsaktiviteterne er gennemført i samarbejde mellem medarbejderne i Det Digitale Værested og Pluss. Kristine Als Velling har givet sparring på udviklingen af en spørgeramme og været med til at analysere og drøfte de data, der kom ind, mens det er medarbejderen, der har stillet de konkrete spørgsmål som en del af et forløb.

Alle data er samlet i et elektronisk Miro-board, der er opbygget omkring en tidslinje. Det betyder, at data er let tilgængelige, og det er nemt at finde tilbage til evalueringsresultaterne fra seneste gang en lignende aktivitet blev gennemført. Derudover har vi lavet en fast struktur for evalueringen, hvor vi stræber på at komme hele vejen rundt om metode og spørgsmål til dataindsamling selv om der og aktiviteterne varierer,

2 INTRODUKTION TIL DIGITALT SOCIALT ARBEJDE

2.1 Vores faglige ståsted

For at kunne nærme os en definition af digitalt socialt arbejde, må vi først skitsere vores faglige ståsted i det sociale arbejde. Det er nemlig tankesættet og metoderne herfra, som vi har bragt med ind i det digitale rum.

De mennesker, som bruger de fysiske væresteder og Det Digitale Værested, har fysiske, psykiske og sociale problemer, og de har ofte mange nederlag med i bagagen. De har lært, at der ikke er så meget som nytter. De har derfor brug for en ny øvebane, så de kan gå fra "lært hjælpeløshed", hvor de har mistet troen på, at de kan påvirke deres omgivelser til at tro på egne evner og muligheder.

DE SMÅ SKRIDTS METODE

I Landsforeningen af Væresteder er vi optaget af at facilitere aktiviteter, som kan skabe fællesskaber. Vi baserer det sociale arbejde på De Små Skridts Metode, som er udviklet af praktikere på væresteder ud fra et ønske om at gøre mennesker til medspillere fremfor modspillere.

Selv om metoden er udviklet i den kontekst, der hedder væresteder, så vurderer vi, at den også er relevant inden for andre rammer af socialt arbejde, hvor man vil skabe forandringer for mennesker, der står i en udsat position.

De Små Skridts Metode er en praksisnær metode, der skaber rammer for forandring. Den bygger på præmissen om, at alle mennesker har lyst til forandring, hvis de rette muligheder er til stede. Menneskesynet i De Små Skridts Metode er, at ethvert menneske gør deres bedste i den givne situation, og at vi alle ser verden fra forskellige vinkler, hvilket fordrer nysgerrighed.

Metoden er baseret på to grundlæggende syn på forandring:

- 1) Mange små skridt kan føre et menneske vidt.
- 2) Vi betragter ofte forandring som noget lineært, hvor vi går fra A til B, men ofte sker forandring af omveje.

I metoden arbejder medarbejderne ud fra fire overordnede principper:

- At sidde på hænderne.
- At være valgarkitekt for brugerne.
- At give kærlige puf.
- At tage hånd om situationen.

EN ERFARINGSBASERET DEFINITION

I Det Digitale Værested har vi taget De Små Skridts metode med over i det digitale format. Vi arbejder med aktiviteter, som kan udvikle brugernes syn på: Hvad de kan, fastholde nye vaner og at skabe fællesskab iblandt brugerne.

Disse erfaringer og vores faglige ståsted har ledt os frem til følgende definition på digitalt socialt arbejde:

Digitalt socialt arbejde handler om at ville noget med nogen, så de kan udvikle sig og i højere grad leve det liv, de gerne vil leve - og at understøtte det via forskellige digitale formater.

2.2 Potentialet ved digitalt socialt arbejde

Vores evalueringer viser helt overordnet, at brugerne sætter stor pris på Det Digitale Værested. Brugerne oplever at være en del af et fællesskab og får udbytte ud af at deltage i de forskellige aktiviteter.

En brugerundersøgelse fra 2022 viser, at 40% af brugerne i Det Digitale Værested ikke benytter et fysisk værested eller lignende tilbud. Det Digitale Værested er deres eneste adgang til socialt samvær med andre. I det lys kan Det Digitale Værested både ses som en ensomhedsbekæmper og som et strukturerende element i deres hverdag.

Det Digitale Værested har givet os en ny forståelse af, hvad fællesskab kan være samt hvilken udvikling et socialt digitalt tilbud kan sætte i gang hos brugerne. Det digitale format kan desuden være en fordel for mennesker, som har fysiske udfordringer, oplever en høj grad af angst eller har vanskeligheder ved at være i et fysisk fællesskab.

En bruger beskriver det således: *"Når jeg har det dårligt, magter jeg ikke at gå ud og har derfor heller ikke kontakt med andre mennesker. Men efter jeg er blevet en del af Det Digitale Værested kan jeg selv på de dårlige dage have kontakt med de andre i Det Digitale Værested. Jeg behøver nemlig ikke at skulle gå ud af mit hjem. Der er nogle, som siger godmorgen til mig, og også er opmærksom på mig, hvis jeg ikke er aktiv. Det er dejligt."*

En anden bruger, som har været en del af et gruppeforløb, beskriver det således: *"Jeg havde det virkelig skidt, da gruppeforløbet startede og jeg var ikke mødt op, hvis der skulle være fysisk fremmøde. Jeg kunne ikke overskue at skulle ud af mit hjem. Men jeg kunne deltage fordi, jeg kunne blive hjemme, og gruppeforløbet hjalp mig til at få det bedre."*

Det digitale format kan også være en fordel for mennesker, der bor på landet, hvor der typisk ikke er fysiske væresteder. En bruger beskriver det således: *"Jeg bor 10 km væk fra et fysisk værested. Jeg har mange dårlige dage, hvor jeg ikke kan overskue at skulle sidde i en bus for at blive en del af et fællesskab. Derfor er jeg meget glad for Det Digitale Værested, her kan jeg være sammen med andre mennesker på mine præmisser."*

En bruger beskriver Det Digitale Værested, som en ekstra støttekontakt person: *"Jeg har tidligere været bevilliget støttekontaktperson to gange om ugen, men det er blevet skåret ned. Jeg er derfor glad for Det Digitale Værested fordi, der er en medarbejder, som siger godmorgen til mig og spørger om jeg vil deltage i dagens aktiviteter. Det hjælper mig med at opretholde en daglig struktur."*

Digitalt socialt arbejde har et potentiale, der rækker langt ud over Coronaepidemien, og det bør i højere grad tænkes ind som både selvstændige og supplerende tilbud på det sociale område.

Vi kan konstatere, at Det Digitale Værested, når ud til en gruppe af socialt udsatte mennesker, som ikke tidligere har anvendt tilbud på socialområdet. Denne målgruppe har et behov for, at hjælpen sker hjemme i trygge rammer eller bor i et område/by, hvor der ikke ligger et værested.

Sidst men ikke mindst kan digitalt socialt arbejde bidrage til at løse nogle af velfærdssamfundets fremtidige udfordringer, hvor der bliver mangel på midler og hænder – et relativt billigt tilbud, der kan nå ud til mange.

3 AKTIVITETERNE I DET DIGITALE VÆRESTED

I Det Digitale Værested har vi i projektperioden afviklet en bred vifte af aktiviteter. Overordnet set har vi arbejdet med fire typer af aktiviteter:

DAGLIGDAGSAKTIVITETER

De starter hver dag klokken 10. Der har været mulighed for tilmelding dagen inden, men brugerne kan også springe til på selve dagen. Alle interesserede bliver ved aktivitetens start motiveret til at komme i gang. Man deltager gennem fotos og tekst på medarbejderens aktivitetsopslag. Aktiviteterne kan f.eks. være "Rengøring", "Dagens mål", "Krea" og "gåtur".

AKTIVITETER MED FORANDRINGSFOKUS

Afholdes 6 gange årligt, samme aktivitet gentages en hel uge. F.eks. "Drik mere vand", "Spis mere frugt og grønt", "Smil til verden" eller "Motionsuge". Tilmelding sker en måned i forvejen, hvor der bliver sendt en pakke hjem til de tilmeldte med artefakter, som understøtter aktiviteten. Har man ikke tilmeldt sig, er det muligt at springe på i løbet af ugen, dog uden at få tilsendt artefakter. Man deltager ved at indsætte fotos og tekst i opslag i Det Digitale Værested.

Dette format fungerer godt for brugere, der har brug for en høj grad af struktur. Herudover har vi en hypotese om, at brugere i denne aktivitet også motiveres af konkurrenceelementet.

ONLINE GRUPPEFORLØB

Afholdes seks gange årligt med ca. otte deltagere i 6-12 uger. Gruppen er faciliteret af en medarbejder. Man deltager én gang ugentligt online med video og lyd. Deltagerne får tilsendt materiale til forløbet, så de ikke selv skal sørge for at printe og kan bruge materialets øveark. Forløbet er forpligtigende, og det forventes, at man møder op, når man er tilmeldt. Forløbet kan f.eks. omhandle: Boost dit selvværd, kommunikation, rygestop mm.

For brugere, der har svært ved at indgå i en gruppe eller har en så specifik en problemstilling, at det kan være svært at løse den gennem gruppebaseret forløb, tilbydes i stedet individuelt råd og vejledning.

INDIVIDUEL RÅD OG VEJLEDNING

Brugerne har mulighed for at få online individuelt råd og vejledning ved socialrådgiver, diætist eller søvn-coach. Det kan være en fordel for brugere, der har svært ved at indgå i en gruppe eller har en så specifik problemstilling, at det kan være svært at løse den gennem gruppebaseret forløb. Det kan også være en god løsning, hvis brugeren ønsker at involvere nærtstående relationer, som eks. en samlever i problemstillingen. Endelig er det en fordel, at tid og sted er fleksibelt.

Vi opfordrer til, at der bruges video og lyd til råd og vejledning, da video gør samtalen mere nærværende.

Fælles for alle aktiviteter i Det Digitale Værested er, at de har en høj grad af struktur, som er nem at afkode. Derudover er der fokus på low entrance, så brugerne får tilsendt eks. et gavekort til dagligvarebutik under "spis mere grønt"-ugen, så deltagerne får et tilskud til at afprøve nye grønsager.

De løbende evalueringer viser, at det er vigtigt at tilbyde brugerne forskellige digitale deltagelsesmuligheder, så brugere, som ikke føler sig komfortable med at være online med video og lyd også får mulighed for at deltage i aktiviteter, der kan skabe lyst til forandring.

Vi kan også se, at det er vigtigt med aktiviteter, som brugerne kan springe til i løbet af dagen, så den aktuelle dagsform ikke bliver en forhindring for deltagelse.

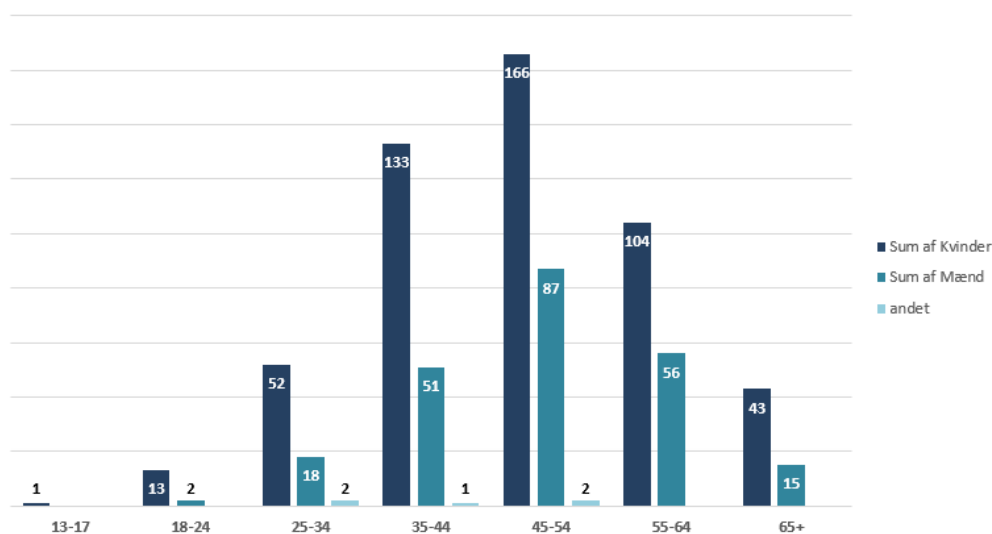
4 BRUGERNE I DET DIGITALE VÆRESTED

I gennem hele Det Digitale Væresteds levetid har vi undersøgt, hvem brugerne er, og hvornår og hvordan de er aktive. I dette afsnit præsenterer vi brugernes karakteristika, baggrund og geografiske placering, samt brugernes aktivitetsniveau og roller i Det Digitale Værested.

4.1 Brugernes karakteristika og baggrund

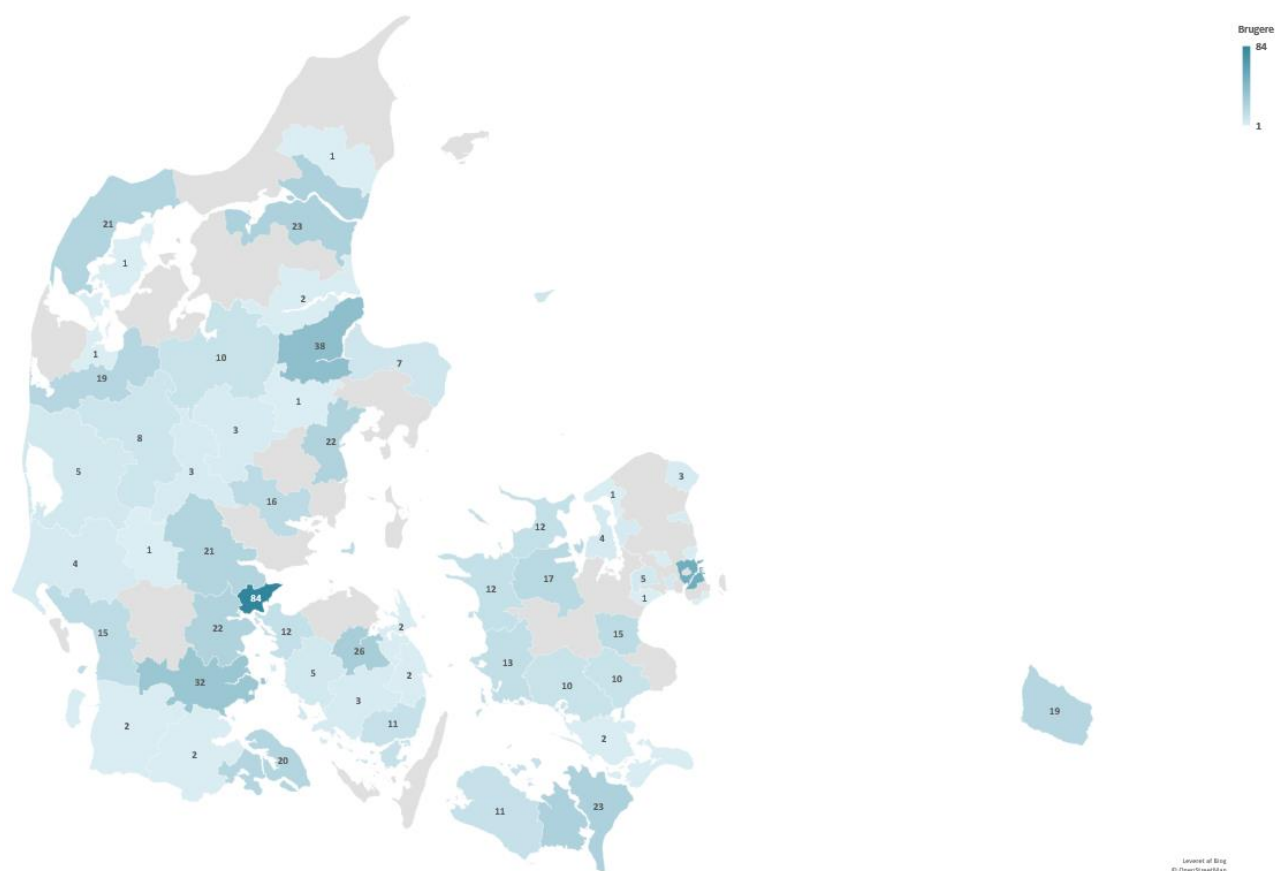
1. september 2023 var der 741 brugere, hvoraf 512 var kvinder og 229 var mænd. Størstedelen af brugerne er i aldersgruppen 45-54 år. Denne fordeling har været ret konstant i den periode, som Det Digitale Værested har eksisteret. Kønsfordelingen svarer overens med billedet fra fysiske væresteder, hvor målgruppen er mennesker med psykiske problemer og eller diagnoser.

Fordeling af køn ud fra alder



Samtalerne og fællesskabet i Det Digitale Værested er ikke begrænset af, hvor i Danmark brugerne befinder sig, og brugerne kan kommunikere og deltage i aktiviteterne, uden at de behøver at være et bestemt sted på et bestemt tidspunkt. Dette forhold afspejles i Det Digitale Væresteds rækkevidde, da vi kan se, at brugerne bor i 55 forskellige kommuner i Danske kommuner, og Det Digitale Værested dækker dermed 56 % af landets kommuner. Derudover viser facebookdata, at Det Digitale Værested er nået udover landets grænser, da 4 brugere er bosat uden for Danmark, bl.a. i Grønland.

Fordeling af brugere ud fra bopælskommune

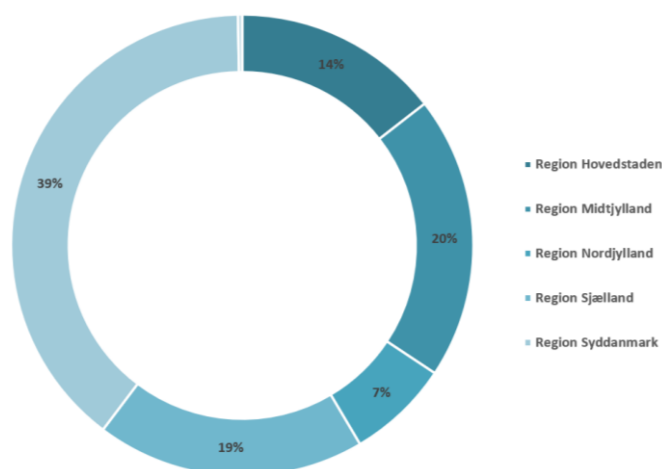


På kortet kan man se, at de 3 kommuner med flest brugere er Fredericia (84), København (52) og Randers (38). De kommuner med flest brugere af Det Digitale Værested fordeler sig dermed på 3 forskellige regioner.

I den sammenhæng er det værd at bemærke diversiteten i kommunerne. Det er alt fra de mindre landsby-samfund til de større byer, samt byer, hvor der ikke er fysiske væresteder.

Herunder ses brugernes fordeling i landets regioner.

Fordeling af brugere ud fra bopælsregion



ET KVALITATIVT BLIK PÅ BRUGERNES KARAKTERISTIKA



I interview og samtaler med brugerne har flere af dem fortalt om deres vej ind i Det Digitale Værested. I den sammenhæng har de også givet os et blik ind i deres livs- og hverdagsituation.

Fællesnævneren for disse brugere er, at deres liv har været præget af forskellige bump på vejen. De fortæller om psykiske diagnoser, fysiske skavanker, tidligere misbrug og at stå varigt uden for arbejdsstyrken.

Nogle af brugerne er tidligere kommet på fysiske væresteder, og enkelte af dem kommer der stadig, men nu med en lavere frekvens. Det skyldes bl.a., at Det Digitale Værested opleves som mere fleksibelt, da de kan deltage, når det giver mening for dem. Andre bruger Det Digitale Værested, som et alternativ til det fysiske værested på de dage, hvor angsten eller depressionen gør, at det er umuligt at komme ud ad døren.

Dette forhold peger ind i et generelt kendetegn ved brugerne af Det Digitale Værested: der er stor forskel på, hvor meget overskud, de har fra dag til dag. De kan opleve, at "hverdagen vælter", og at det der virker overkommeligt og spændende den ene dag, er helt uoverskueligt den næste dag. Det opleves derfor som en styrke og giver en følelse af frihed, at de kan til- og fravælge fællesskabet i Det Digitale Værested, så det passer med, hvordan de har det den pågældende dag.

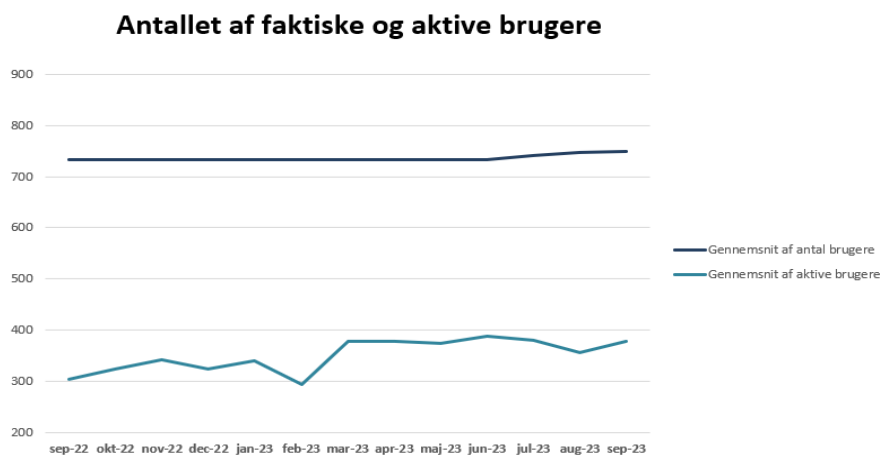
4.2 Brugernes aktivitetsniveau

Antallet af brugere har været relativt konstant det seneste år. Ud af de i gennemsnit 735 brugere i Det Digitale Væresteder er der i gennemsnit 354 aktive brugere¹ pr. dag. Der har været nogle mindre udsving i antallet af aktive i perioden og et væsentlig udsving i februar 2023, hvor der var et dyk i antallet af aktive

¹ Facebook definerer aktive medlemmer som: *Facebook-medlemmer, der inden for den seneste måned har set opslag på gruppen, skrevet opslag, kommenteret eller reageret på opslag eller kommentarer*

brugere. Dykket skyldes, at vi i den periode havde et særligt fokus på de helt passive brugere og slettede dem fra Det Digitale Værested.

På tidslinjen herunder ses antallet af faktiske og aktive brugere over tid.



4.3 Brugernes roller

Helt overordnet kan vi se, at brugerne i Det Digitale Værested indtager en af fire roller, som har hver deres kendetegn.



Den observerende: følger med og ser opslagene, men kommenterer ikke og deltager ikke i aktiviteterne. Oplever at kunne spejle sig i de andre og deres liv, når de læser med i opslagene.

En bruger udtrykker det således: *"Når jeg læser andres opslag, kan jeg spejle mig i dem. Der er en god blanding mellem positive opslag og dem, der har det lidt svært. Jeg kan glæde mig på andres vegne, og jeg får inspiration. F.eks. til at gå flere ture. [...] Det giver mig meget at være med og iagttagge. Jeg føler, at jeg er en del af noget. Jeg får mindst lige så meget ud af at kigge som af at deltage"*



Den kommenterende: reagerer og kommenterer på opslag, men er ikke en del af aktiviteterne. Oplever at være en del af noget og indgå i kommunikation med andre, men stadig at kunne gøre det lidt på afstand og på egne præmisser.

En bruger fortæller f.eks. *"Jeg ser alle opslag, og jeg bruger meget tid på at læse om andre brugeres erfaring og få inspiration. Jeg deltager i gåture, og nogle gange lægger jeg billeder op. Jeg laver ikke opslag, for jeg kan ikke overskue, hvordan man gør det [...]. Jeg gad godt at være med til fællessang, men det er meget akavet for mig at være med online. Jeg er ikke sådan en, der har meget at sige. Det føles mærkeligt at have kamera på, når man ikke siger noget"*



Den aktivt deltagende: er aktiv ved at lægge opslag ud og kommentere på andres opslag. Derudover deltager brugeren i planlagte aktiviteter og forløb.

En bruger beskriver sin deltagelse således: *"jeg har været med til alle motionsugerne. Det har været godt, og jeg har været ekstra ud at gå [...] Jeg er også med til Smil til Verden-ugen. Det handler om at smile lidt ekstra til folk og være opmærksom. Så laver jeg også lidt kreative ting,*

som jeg kan give videre. Det giver altid noget at tænke over. Nogle gange kan jeg godt tænke over, hvorvidt jeg egentlig smiler eller om jeg ser sur ud”.



Den involverende: er aktiv i gruppen og i de planlagte aktiviteter. Derudover melder brugeren sig til at tage et ekstra ansvar i gruppen, som f.eks. at lave opslag som lægges ud i gruppen eller ved at blive digitale holdledere, valgambassadører, medfacilitatorer eller mentorer for nye brugere. Brugeren kan have behov for støtte fra medarbejderne for at udføre opgaven eller blive mindet om at huske at udføre den. Derudover viser erfaringerne, at ustabilitet i brugerens eget liv kan gøre det svært at holde ved, selv om brugeren rigtig gerne vil.

Brugerne starter ofte i den observerende rolle, og en del får med tiden lyst til at blive mere aktive og f.eks. begynde at kommentere på andres opslag. Det har vi for eksempel kunne iagttage hos brugeren Annemette.

ANNEMETTE SOM EKSEMPEL



Annemette lider af social angst. I de første mange måneder, hun var med i Det Digitale Værested, var hun iagttager og turde ikke skrive eller dele noget i gruppen. Som tiden gik, fandt hun tryghed i gruppen og åbnede sig op. Annemette begyndte at kommentere på opslag, herefter deltog i aktiviteter. I dag er Annemette uddannet medfacilitator i Det Digitale Værested, og afholder kreative forløb for andre brugere i Det Digitale Værested. Annemette har også været oplægsholder på Landsforeningen af Væresteders Landsmøde.

Vores evalueringer viser, at brugerne kan få rigtig meget ud af at være i alle fire roller, så det er ikke nødvendigvis et succeskriterie i sig selv, at man bevæger sig hen mod at være mere aktiv.

For de brugere der har lyst, har det dog vist sig, at deres aktivitet og involvering resulterer i en stærk oplevelse af anerkendelse og mod på f.eks. at skrive et opslag om noget, der rører sig i deres liv, og så opleve, at de andre brugere svarer tilbage med opmuntrende ord og tilkendegivelser. Det kan også være et stort skridt at tage kamera på i fællesaktiviteter eller at lægge et foto op, hvor man selv er på.

5 UDBYTTET AF SOCIALT DIGITALT ARBEJDE

Det Digitale Værested har vist os en række eksempler på, hvor stor en positiv betydning digitalt socialt arbejde kan have for brugerne. I dette afsnit præsenterer vi først tre konkrete eksempler herpå. Dernæst beskriver vi brugernes udvikling og seks faktorer, der har betydning for brugernes udbytte. Sidst men ikke mindst kommer vi ind på centrale opmærksomhedspunkter og begrænsninger.

5.1 Tre konkrete eksempler på udbytte

Herunder har vi indsat tre eksempler fra Barbara Patricia Nino Carreras forskning om det Det Digitale Værested². De giver et billedligt og ret personligt indblik i tre brugers hverdag, oplevelser og udbytte.

ANNS HISTORIE



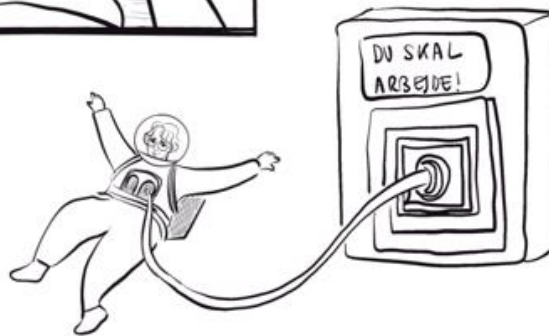
² Carreras, Barbara N. and Brit Ross Winthereik "Narrating Digital Access, Trauma, and Disability Through Comics and Image Description in Denmark" *Medical Anthropology* (2023). <https://doi.org/10.1080/01459740.2023.2267164>.



Hver eneste dag i 7 år har kommunen haft kontrol over mit liv.

Hver gang e-boksen har plinget, har mit hjerte siddet oppe i halsen.

Det pres, jeg har følt, på grund af forventninger, jeg ikke har kunnet leve op til.



Kampen for at komme op over kanten igen. At synke tilbage og kæmpe igen.

Presset er pludselig væk.

Jeg er blevet førtidspensionist. Men processen var ikke let.



Der var spørgsmålstejn vedrørende mine behov og evner, indtil jeg endelig fik en retfærdig sagsvurdering.

Hvis du ikke er syg, når du kommer ind i systemet, kan du ende med at blive syg. Nogle sagsbehandlere i kommunerne mangler viden til at håndtere sårbare individer med omsorg og respekt.

SOFIES HISTORIE



Mit navn er Sofie. Jeg er 49 år gammel og mor til tre teenagere.

Jeg har overlevet en meget svær barndom.

Jeg har angst, kroniske sygdomme og konstante smerter.

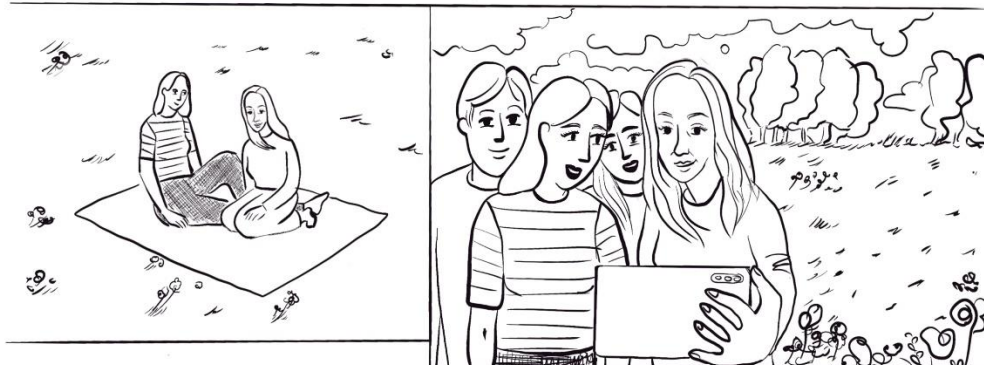
Jeg hader det pres, sociale medier lægger på os om at være perfekte.

Jeg værner om mit privatliv og kan ikke lide at dele for meget om mig selv



MOR, skynd dig! Kom med os i parken!

I Det Digitale Værested er der plads til, at jeg kan være mig selv.



Jeg sætter stor pris på Landsforeningen af Væresteders aktiviteter både fysiske og digitale. Her føler jeg mig tryk, når jeg møder nye mennesker.

Fællesskabet styrker mit selvværd, fordi det giver mig den tryghed og støtte, som jeg har brug for.



Takket været Det Digitale Værested, har jeg fået mod på at deltage – også i Barbaras undersøgelse. Da jeg så opslaget, hvor Barbara søgte hjælp til sin forskning, så jeg det som en god mulighed for at hjælpe.

Jeg er glad for at være en del af Det Digitale Værested og er helt generelt glad for at bruge digitale løsninger, men der er forskellige årsager til at jeg helst bruger digitale løsninger i forhold til kontakten med det offentlige.



På et tidspunkt sagde en kommunal medarbejder, at jeg var uegnet som forældre. Jeg forlod rummet.

Jeg har gode skrive- og administrative færdigheder, derfor foretrækker jeg at kommunikere med myndighederne digitalt. På den måde undgår jeg også, at de opfører sig respektløst overfor mig.

TINAS HISTORIE

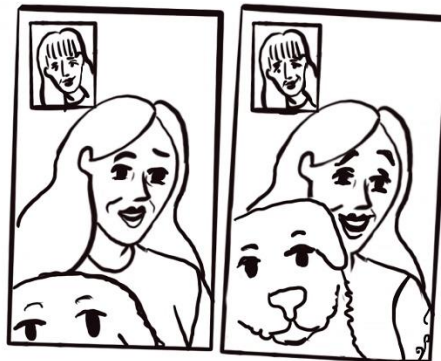
Det Digitale Værested ligner et fysisk værested. Det er et sted, hvor du kan være dig selv. Vi mødes og snakker sammen hver dag.



Jeg har fået nye venner gennem Det Digitale Værested, vi mødes gennem Messenger grupper.



Siden jeg blev medlem af Det Digitale Værested, er jeg blevet tryk ved at bruge videoopkald og andre digitale værktøjer.



Jeg startede med at bruge gruppen under den første COVID-19 nedlukning. Vi bagte sammen og gik ture, selvom vi var forskellige steder.



Jeg har også fået en god ven gennem Det Digitale Værested, og er begyndt at mødes med hende privat.

5.2 Det store billede

Helt overordnet kan vi se:

- At brugerne får et fællesskab ved at være med i Det Digitale Værested.
- Mange udvikler sig og lærer noget nyt, når de deltager i de forskellige aktiviteter og forløb.
- Der bliver skabt et trygt interessefællesskab, der går på tværs af landet, hvor brugerne oplever, at de kan være sig selv.
- Brugerne kan spejle sig i hinanden og søge støtte hos hinanden.
- Nogle dage kræver det overskud at være med, andre dage kan det være det, der giver dem overskud, når energien og overskuddet er lavt.
- Der skabes en forandring, og mange af dem ser ud til at holde ved, så deltagerne f.eks. fastholder nye vaner eller har fået et mere positive syn på livet og deres muligheder.

I projektet er der gennemført følgende aktiviteter:

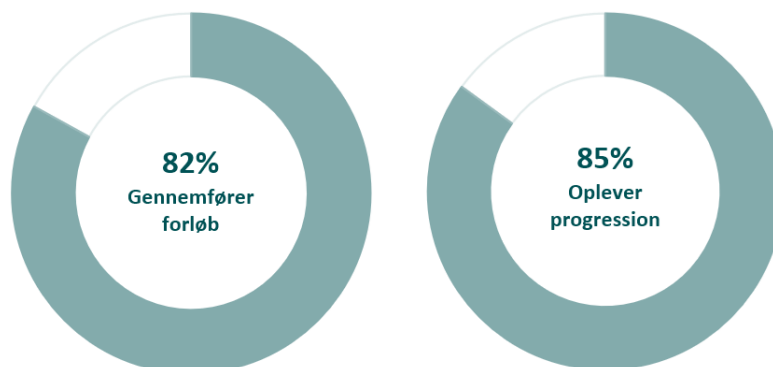
- 12 gruppebaserede forløb med 6-10 deltagere pr. gruppe, i alt har 119 brugere deltaget
- 44 individuelle vejledninger ved sundheds- eller socialfaglig medarbejder.
- 49 personer har deltaget i et gruppebaseret sundhedsforløb med råd og vejledning.
- 15 aktiviteter med forandringsfokus med deltagelse af 50-135 deltagere, i alt har 1.165 brugere deltaget.

Resultaterne fra gruppeforløbene:

I gruppeforløbene ser vi en sammenhæng mellem høj struktur, *low entrance* og deltageres oplevelse af progression. Hvis rammerne for gruppeforløbet er upræcise eller krævende falder antallet af deltagere, der gennemfører, samt antallet af deltagere, som oplever progression.

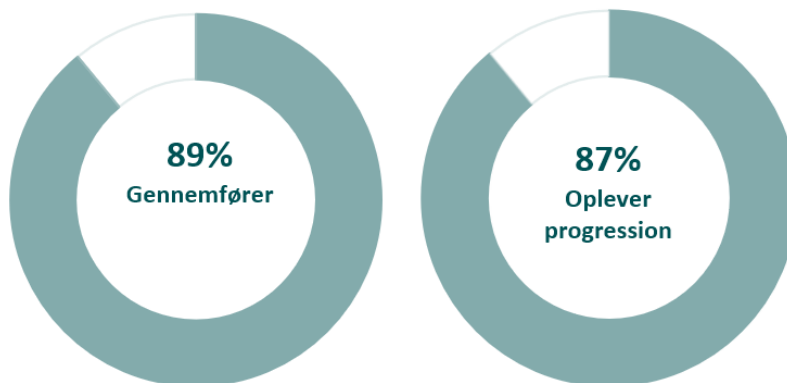
Den høje struktur i gruppeforløbene skal sikre, at den overordnede teori, som formidles til gruppen, bliver vedkommende for den enkelte og kan omsættes i hverdagen.

Der har deltaget 119 brugere i et gruppeforløb, hvoraf 82 % har gennemført gruppeforløbet. Ud af de 82 %, som har gennemført gruppeforløbet oplever 85 % af deltagerne, at de har fået noget ud af at være en del af gruppen.



Resultaterne fra råd og vejledning:

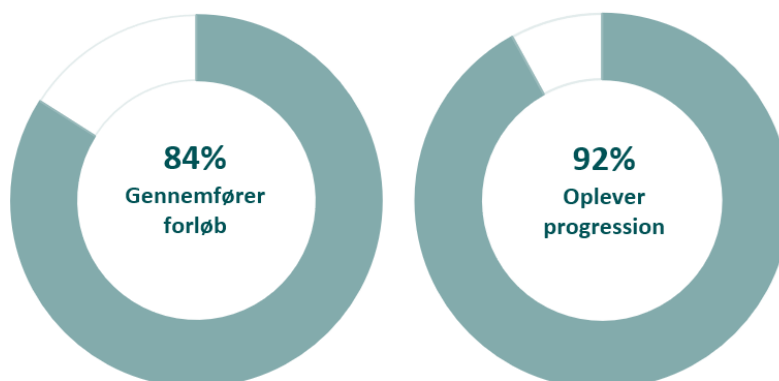
44 brugere har deltaget i 1:1 vejledning, hvoraf 89 % af deltagerne også er mødt op til den vejledning, som de har "booket". 87 % af deltagerne, som er mødt op til den aftalte råd og vejledning har i progressionsmålingen angivet, at de har oplevet en forbedring af deres problem.



Resultaterne fra aktiviteter med forandringsfokus:

Vores evalueringer af de gennemførte aktiviteter med forandringsfokus viser, at 84 % gennemfører forløbene og 92 % af dem oplever, at der sker en positiv udvikling eller progression.

I ugerne med "aktivitet med forandringsfokus" sker det også ofte, at brugere, som ikke har tilmeldt sig på forhånd, vælger at deltage i ugen.



5.3 Seks faktorer med betydning for udbytte

Når vi ser på tværs af evalueringerne, synes der især at være seks faktorer, som har betydning for brugerens udbytte og oplevelse.

1: FORMATER GØR DET LETTERE AT HOLDE FAST

For nogle brugere er det digitale et supplement til andre sociale tilbud eller en form for sikkerhedsnet i de perioder, hvor det er for svært for dem at være fysisk sammen med andre mennesker. For andre er det én

blandt få sociale kontaktflader i deres liv, da de ikke har mulighed for eller overskud til at være en del af andre tilbud.

Fælles for brugerne er, at de værdsætter den fleksibilitet, som det digitale format giver. Det giver dem mulighed for at være til stede og være sociale, når det passer dem, og på den måde de kan. Den ene dag kan de være aktivt kommenterende og have kamera på, mens de en anden dag måske blot lytter med i en aktivitet, eller observerer, hvilke opslag og reaktioner der er i løbet af dagen. Det fleksible format betyder, at de kan holde fast i et fællesskab, selv på de dage hvor de har det svært og ikke kan komme uden for en dør. En bruger beskriver det på den her måde: *"Der er plads til alle, og man kan stadig være en del af et fællesskab, selvom man har perioder, hvor man ikke har overskud til at kommentere på opslag"*.

2: NÅR MAN KAN VÆRE SIG SELV, FÅR MAN MOD TIL AT UDVIKLE SIG

Det er vigtigt, at det digitale fællesskab bliver etableret som et trygt rum, hvor der er plads til alle, og hvor brugerne bliver mødt med forståelse og accept. Det betyder, at brugerne oplever, at de kan være, dem de er. Det er en stor ting for mange af dem, da de ofte kæmper med ikke at føle sig gode nok og accepteret i samfundet.

Her er to brugeres perspektiv på, hvordan de oplever Det Digitale Værested:

"Man kan mærke, at man betyder noget herinde, fordi medarbejderne husker os og interesserer sig for, hvordan det går".

"Fællesskabet er altid positivt. Et sted, hvor man kan støtte hinanden og få opmuntring og motivation til hver en tid. Der er plads til alt, både glæde og sorg, man kan være sig selv uden at skulle lægge en facade"

Brugerne giver i evalueringerne og dialog med medarbejderne udtryk for, at de har brug for et 'safespace', hvor de kan være med i deres eget tempo, og hvor de ikke behøver at tænke over deres fysiske fremtoning eller at være perfekte. De siger også, at det kan være rart at være i et forum, hvor der er andre der bekymrer sig om en og drager omsorg, når livet kan opleves som ekstra hårdt.

Når brugerne oplever, at de kan spejle sig i de andre og være sig selv, så får de øget selvtillid og selvværd. De får modet til at lære nyt og danne nye relationer. Nogle får måske også et nyt perspektiv på, hvad der fungerer godt i deres liv, hvad de selv kan gøre eller finder nye interesserer.

3: DET OPLEVES SOM ET REELT OG OPBYGGENDE FÆLLESSKAB

For brugerne af Det Digitale Værested er der ingen tvivl om, at det ER et fællesskab, som er lige så ægte og betydningsfuldt som fællesskaber i den fysiske verden. Brugerne får fælles oplevelser, og noget de kan fortælle andre om. De ser det som en fordel, at der altid er nogen at tale med, eller opslag man kan spejle sig i. På den måde fungerer deres digitale fællesskab som en reel ensomhedsbekæmper.

En af brugerne siger f.eks.: *"vi er en del af et fællesskab, selvom det er hver for sig, man kan være sig selv herinde og skrive, hvad man går og laver, tænker på, og hvad der fylder i ens hoved. Der er altid nogen at skrive med"*

Brugerne beskriver Det Digitale Værested som et trygt og vedkommende fællesskab, hvor der er god opbakning. Brugerne italesætter også den gode tone, og oplever at kende både de andre brugere og medarbejdere, selv om de ikke nødvendigvis har mødt personerne fysisk.

Når brugerne lægger noget op, hvor de deler ting fra deres hverdag, sker det i en forventning om, at de andre brugere vil dem det godt, tager godt imod det, og oplever det som relevant.

For nogle af brugerne har deres relation med andre brugere udviklet sig til venskab, hvor de også mødes fysisk. To brugere fra Det Digitale Værested har efter, de har fået det fysiske "holdleder kursus" startet en digital kreagruppe, som mødes online en gang om ugen. 10-12 af brugerne fra den digitale kreagruppen har herefter fået mod på at møde hinanden fysisk og sat hinanden stævne på en fysisk cafe i et par timer.

Et andet eksempel er en gruppe på 6 kvinder, som de seneste to år har mødtes online en gang om ugen for at snakke om stort og småt. Gruppen startede som et fire måneders strikkeforløb, hvorefter kvinderne valgte at fortsætte fællesskabet med den ugentlige mødegang.

Brugerne oplever at knytte tætte bånd og danne fællesskab selvom de ikke er fysisk sammen. Det understøttes bl.a. af aktiviteter, hvor brugerne gør de samme ting. Det kan f.eks. være, når de går en tur og bagefter mødes i Det Digitale Værested, hvor de deler billeder fra turen. Det kan også være, når de alle har fået tilsendt den samme t-shirt, hvor de opfordres til at "sende" en selfie, som bruges til et gruppefoto.

Et andet eksempel er Det Digitale Væresteds fødselsdag, som virkelig betyder noget for mange af brugerne, og bliver festligholdt via forskellige aktiviteter. Da der skulle fejres 2-års fødselsdag, gik en gruppe brugere på eget initiativ sammen om at skrive en fødselsdagssang til Det Digitale Værested. Sangen blev sunget højt, som en del af den fælles fejring. Sangen kan ses på den næste side.

Februar 23

Nu har i sørme' fødselsdag

Kuitte vitte vit bom bom

3 små år i blir idag

Kuitte vitte vit bom bom

Og Nico's tal det er 50

Kuitte vitte vitte vitte vit bom bom

men 60 det kan nok bedre Pas'

Kuitte vitte vit bom bom

Jeg kan husk da i blev født!

Kuitte vitte vit bom bom

det var år 20' da verden blødt!

Kuitte vitte vit bom bom

1 somhed, en verden kold

Kuitte vitte vitte vitte vit bom bom

indtil jeg kom i Jeres told

Kuitte vitte vit bom bom

Her fandt jeg fællesskab og smil

Kuitte vitte vit bom bom

og jeg har vandret 17 mil

Kuitte vitte vit bom bom

og ture ud af huset ja

Kuitte vitte vitte vitte vit bom bom

dem har jeg haft mindst 30 at

Kuitte vitte vit bom bom

2 tykke damer (88) har jeg mødt

Kuitte vitte vit bom bom

og gamle Ole (90) han blev stødt

Kuitte vitte vit bom bom

Jor når han var til bankospil

Kuitte vitte vitte vitte vit bom bom

sa' 'måt' han ikke længere 'pille'

Kuitte vitte vit bom bom

Marika er en læsehest
Kuitte vitte vit bom bom
hun vinder også fisken bedst
Kuitte vitte vit bom bom

21, 43

Kuitte vitte vitte vitte vit bom bom

det handler om at tør og gør

Kuitte vitte vit bom bom

12 måneder er der gået

Kuitte vitte vit bom bom

og vi har hver dag hilsner fået 365

Kuitte vitte vit bom bom

ET stort tillykke her gra mig

Kuitte vitte vitte vitte vit bom bom

I hjælp mig på den rette vej

Kuitte vitte vit bom bom

Tallene i rækkefølge 😊

1, 2, 3, 12, 17, 20, 21, 23, 30,
43, 50, 60, 65, 88, 90.

4: FORANDRINGER SKAL MOTIVERES AF LYSTEN HOS DEN ENKELTE

Mens nogle brugere primært oplever Det Digitale Værested som et fællesskab, hvor man kan hygge sig, oplever andre det som et fællesskab, der bidrager til mere positive tanker om sig selv, samt oplevelsen af at se lysere på fremtiden eller bedre kan overkomme udfordringer fremadrettet.

Særligt de forskellige aktiviteter og forløb synes at have potentiale til at kickstarte en forandring hos brugerne. Der er eksempler på, at brugerne fastholder nye vaner eller bruger materialer fra et forløb, hvis de senere har brug for ekstra støtte og vejledning. For eksempel skriver en bruger otte uger efter at have gennemført et forløb om selvhjælp: *"jeg er meget mere bevidst om, hvad jeg tænker om mig selv, og at jeg har redskaber via mappen og pilen"*

Disse erfaringer fortæller os, at det, ligesom i andre typer af socialt arbejde, er vigtigt at have blik for brugernes forskellige ønsker, og at der for nogen af dem kan være et stort forandringspotentiale ved at være en del af det digitale.

5: FASTE STRUKTURER OG GENSIDIG STØTTE HAR POSITIV BETYDNING

Det Digitale Værested bidrager til at skabe faste strukturer i brugernes hverdag, så de oplever, at den får nogle faste rytmer og en forudsigelighed. Det digitale fællesskab bliver et fast holdepunkt i brugernes liv.

Helt konkret bygger nogle brugere deres dag op om Det Digitale Værested ved f.eks. at skrive godmorgen hver morgen eller ved at læse kommentarerne inden sengetid. På samme måde kan aktiviteter og forløb være med til at strukturere dagen og give nye vaner, som f.eks. at komme ud at gå en tur hver dag eller at skrue ned for indtaget af kaffe og sodavand og i stedet drikke mere vand. Vores evalueringer viser, at mange fastholder de nye vaner i de efterfølgende uger.

Det betyder noget, at brugerne støtter hinanden i hverdagen, og at der er medarbejdere, der sætter en retning for, hvad der skal være fokus på i en given periode, og så går man sammen i gang og gør en indsats sammen.

En bruger beskriver følgende efter at have deltaget i temaugen Drik vand: *"Det motiverer mig til at drikke mere end et enkelt glas, med alle de forslag der kommer, og at vi er sammen om det."*

Det har ligeledes gjort det nemmere for brugerne, at vi har struktureret temaugen "Drik vand" ved hjælp af en app, som har hjulpet med påmindelser og motivation. En bruger skrev: *"Hold op hvor finder man ud af, at man rent faktisk har brug for mere vand ved at have fokus på det. Plejer stort set altid at have hovedpine, og jeg drikker sjældent før, jeg er tørstig. Det har jeg så gjort anderledes denne gang. Jeg drikker jævnt og har ingen hovedpine. Så kroppen trænger til vand og ikke bare det vanlige kaffe/the men alm. postevand"*

6: TRYGHED ER EN FORUDSÆTNING FOR DELTAGELSE

En forudsætning for at kunne påtage sig en mere aktiv rolle er følelsen af at være i et trygt rum, hvor der er god stemning og interesse fra de andre brugere, samt at man ikke rammes af negative kommentarer. Derudover fortæller brugerne, at det opmuntrer til deltagelse og får dem til at føle sig som en del af et fællesskab, når medarbejderne og de andre brugere følger op på deres tidligere opslag.

En bruger siger: *"Der lægges ikke op til, at det skal være et glansbillede, men der bliver heller ikke sovset rundt i elendighed. Folk er gode til at støtte hinanden. Måske ligger det bare naturligt til dem, der vælger at være med, at de ikke har behov for at udstille sig selv som perfekt, og vi har måske levet et liv, hvor vi er blevet ret tolerante og kender vigtigheden af at løfte hinanden op. Der er meget fokus på positivitet og aktivitet. Det kan jeg godt lide. Det ligger ligesom implicit, at man taler ordentligt til hinanden "*

Den trygge stemning i gruppen, og dét at brugerne opfatter Det Digitale Værested som et safespace, synes også at være årsagen til, at det opfattes som acceptabelt, at nogle brugere trækker sig mere tilbage i en observerende rolle. En af brugerne udtrykker det således: *"Der er mange i Det Digitale Værested, som er inaktive – og det er også helt okay"*.

5.4 Opmærksomhedspunkter og begrænsninger

Erfaringerne fra Det Digitale Værested har vist, at digitalt socialt arbejde også kan have sine begrænsninger.

Her kommer tre af de vigtigste:

1. Det kan være svært at rumme misbrugere og mennesker med et meget kaotisk liv.
2. Manglende fysisk kontakt kan også være en begrænsning ved værestedets online format. Fysisk kontakt har betydning for, hvordan vi kommunikerer med hinanden bl.a. i form af kropssprog, hvilket er fraværende i kontakten med brugerne over skrift. Medarbejderne i Det Digitale Værested har derfor haft fokus på at invitere brugerne til at anvende deres kamera i forbindelse med møder og forløb, så man kan se hinanden. Derudover er det også vigtigt for medarbejderne at ringe brugerne op, gerne med video, hvis der skal løses en konflikt eller misforståelse.
3. Man skal kunne rumme, at man rækker ud til brugerne, men at der ikke nødvendigvis kommer et svar. Det gælder både brugerne som er aktive i det digitale fællesskab, men også medarbejderne da de måske bruger en del tid på at række ud og følge op – men ikke får et svar igen.

6 BYGGESTEN I DIGITALT SOCIALT ARBEJDE

For at skabe de bedste betingelser for at digitalt socialt arbejde kan lykkes, er der en række byggesten, som vi har erfaret kan være gode at anvende og være opmærksomme på.

6.1 Det digitale rum

I digitalt socialt arbejde er det, ligesom i øvrigt socialt arbejde, vigtigt at overveje, hvordan det omgivende rummet er indrettet. Den digitale platform, der anvendes, skal opleves som tilgængelig og tryk for brugeren og indbyde til deltagelse.

Mange socialt udsatte oplever i forvejen at være ekskluderet fra den digitale dagsorden og mangle digitale kompetencer. Det er derfor centralt, at det digitale rum indrettes på en måde, hvor brugerne kan lykkes og ikke føler sig yderligere ekskluderet. Derfor er Det Digitale Værested en Facebook gruppe, da det er den mest tilgængelige digitale platform for målgruppen.

6.2 Organiseringen af de digitale aktiviteter

For at kunne lykkes med at hjælpe brugerne til at skabe reelle forandringer i deres liv er struktur, tryghed og tydelighed helt centrale fokuspunkter. Er der ikke ro og tydelighed omkring, "hvad skal jeg", fylder frustrationer og usikkerheder så meget for brugerne, at de ikke kan fokusere på eller har lyst til at deltage i aktiviteterne og fællesskabet. Det er som tidligere nævnt aktiviteterne, som udgør grundelementet for fællesskabet og muligheden for, at forandring kan opstå.

Vores evalueringer og erfaringer viser at struktur, synlighed, artefakter og billeder er helt afgørende for at få de digitale aktiviteter og fællesskabet til at fungere.

STRUKTUR

En fast struktur, som er synlig for brugerne, er helt central for at lykkes med at skabe forandringer. Brugere skal nemt kunne gennemskue strukturen i aktiviteterne og få svar på følgende:

- Hvordan tilmelder jeg mig?
- Hvor og hvornår skal jeg møde op?
- Hvem er det sammen med? Hvad kræves der af mig?
- Er det en aktivitet med online fremmøde, eller er der andre deltagelsesmuligheder f.eks. gennem fotos og tekst?

Hvis der ikke er klarhed om ovenstående, skaber det utryghed, frustrationer og angst. Tager disse følelser overhånd risikerer vi, at brugeren mister modet til at deltage eller ikke kan være nærværende i selve aktiviteten.

Som medarbejder er det derfor utrolig vigtigt at afsætte tid til at lave gennemarbejdede aktiviteter, hvor der er fokus på struktur.

SYNLIGHED

Det er ligeledes vigtigt, at strukturerne er synlige i hverdagen, så brugerne ved, hvor de kan orientere sig på platformen for at få de informationer, de mangler. Informationer om aktiviteter skal være lettilgængelig, da brugerne typisk ikke har overskuddet til at lede eller spørge efter informationerne.

Herunder et eksempel på en ugeoversigt over aktiviteter. Ugeoversigten er det første foto, som alle bliver "mødt af", når de aktivt går ind på platformen. Ugeoversigten skiftes hver lørdag, hvor der udover fotoet også er en længere beskrivelse af aktiviteterne.



Da vi ikke altid er synlige for hinanden digitalt og kan bruge vores kropssprog til at kommunikere, er brug af emojis, fotos og video vigtigt for at få synliggjort stemninger og understøtte hensigten.

Brug af fotos skaber liv, engagerer og gør fællesskabet vedkommende og relaterbart.

Det skaber desuden nærvær både mellem medarbejdere og brugere, men også brugerne imellem.

Her og på næste side er nogle eksempler.

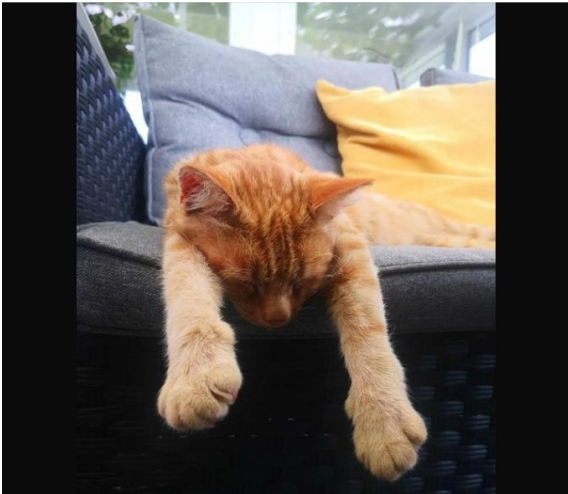


 Landsforeningen af Væresteder
Administrator Stor bidragsyder

Godmorgen allesammen 🐾

Min kat Fluffy er meget trælt! 🐾 Ligner du også Fluffy om morgenen eller springer du ud af sengen som et andet Tigerdyr?

Kærlige morgenhilsner
Maria



 Landsforeningen af Væresteder

Godmorgen fra mit ene kæledyr og jeg 🐾🐾

Hvad laver dit kæledyr om morgenen (hvis du altså har et kæledyr)? Sover det længe, tigger det om morgenmad, vil det gerne ud at gå eller noget helt fjerde?

Mine marsvin (Puf og Merle) vågner altid super tidligt og vækker resten af huset mens de pivende fortæller at de er lilliige ved at dø af sult 🐾

Kh. Marietta



Som medarbejder er det derudover vigtigt at gøre sig synlig ved at give hyppig respons og feedback på opslag, så brugerne mærker, at medarbejderen er til stede, selvom de ikke fysisk kan se personen. Det er også vigtigt, at medarbejderne er en synlig moderator i gruppen, hvis der opstår uenigheder, da det bidrager til tryghed.

GENTAGELSER

Vores evalueringer og erfaringer har vist os, at strukturen og indholdet i aktiviteterne gerne må indeholde mange gentagelser. Det hjælper brugerne med at fastholde de nye vaner, og brugerne har ikke nødvendigvis brug for en masse nye aktiviteter. Gentagelser skaber tryghed.

EKSEMPEL PÅ SYNLIG STRUKTUR MED GENTAGELSER I DET DIGITALE VÆRESTED



Hver lørdag kommer der et opslag med en oversigt over den kommende uges aktiviteter, som udgør coverbilledet i facebookgruppen. Det bidrager til at skabe synlighed.



Hver morgen kl. 6.00 er der et godmorgenopslag fra medarbejderen, der er på arbejde den pågældende dag.



Dagen inden en aktivitet bliver der lagt en meningsmåling op, hvor brugerne kan tilmelde sig til aktiviteten.

Derudover sørger man som medarbejder for at byde nye brugere velkommen og vise dem rundt i værestedet. Dette gør vi ved at tage dem i godmorgenopslaget, vores ugentlige aktivitetsoversigt, dagens aktivitet og en meningsmåling til en aktivitet.

Når man som medarbejder opretter digitale rum til f.eks. aktiviteterne kaffeslabberas, brugermøde og fællessang er der en fast lille guide "Sådan foregår kaffeslabberas," som sættes ind i opslaget og giver brugerne mulighed for at sætte sig ind i, hvordan aktiviteten foregår, inden de kommer ind i rummet.

ARTEFAKTER OG FOTOS

Det er vores erfaring, at anvendelsen af forskellige artefakter kan understøtte det digitalt sociale arbejde, da de bidrager til at understøtte og synliggøre fællesskabet imellem brugerne, selvom man ikke er en del af en fysisk gruppe. Hvis artefakterne har handleanvisninger, kan de også bidrage til at understøtte brugernes forandringsproces, da de tydeliggør for brugerne, hvad de helt konkret skal gøre.

EKSEMPLER PÅ BRUG AF ARTEFAKTER OG BILLEDER



I alle aktiviteter opfordres brugerne til at indsende fotos af, hvordan de udfører dagens aktivitet, så de bliver synlige for hinanden, og fællesskabet bliver mere vedkommende og relaterbart.



I temauger sendes der artefakter hjem til alle deltagerne i form af eksempelvis en t-shirt, kreation eller en drikkedunk



Deltagerbrev med handleanvisninger understøtter struktur og tydelighed omkring aktiviteten så brugeren bedre kan fokusere på sin egen forandringsproces.



I gruppeforløb sendes en mobilholder sammen med kursusmaterialet. Det skaber ro i mødet, da alle billeder på skærmen "står stille" og ikke farer rundt.

7 DEN NØDVENDIGE ORGANISERING BAG

For at lykkes med digitalt socialt arbejde er der brug for en platform, som brugerne er trygge ved og som er intuitivt bygget op, så det bliver nemt for brugerne at deltage.

Det kræver også engagerede digitale medarbejdere, der udover relationelle kompetencer også skal besidde digitale kompetencer, og ikke mindst have troen på, at digitalt socialt arbejde kan skabe reelle forandringer i brugernes liv.

Endelig er der brug for en høj grad af organisering, så aktiviteterne skaber progression.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Det er vores erfaring at organiseringen kan understøttes ved hjælp af.



Logbog, som medarbejderne udfylder efter hver mødegang i et gruppeforløb, som sikre refleksion over egen praksis.



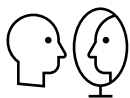
Årshjul som planlægningsværktøj, der indeholder oversigt over aktiviteter.



Opmærksomhedskalender hvor der noteres, hvis der er brugere, der skal være særlige opmærksomhed på en i en periode. Derved sikres overlevering og videndeling mellem forskellige medarbejdere.



Feedbackskema, hvor medarbejderne dagligt nedskriver nøgletal på: Hvor mange brugere, der har været kontakt med, hvor mange der har deltaget i aktiviteter, typen af aktivitet. Derved sikres læring af, hvad der virker.



Deltagerevaluering, hvor brugerne har mulighed for at evaluere på temauger, aktiviteter og gruppeforløb. I nogle aktiviteter kan det give mening at evaluere på deltagerne både før, under og efter et forløb for at blive klogere på evt. progression.

Igennem vores arbejde med en lang række aktiviteter og aktivitetsforløb med brugerne af Det Digitale Værested har vi fået erfaring med, hvordan man bedst lykkes med digitale aktiviteter og forløb. Hvis man ønsker at skabe varige forandringer og nye vaner hos deltagerne, kræver det en god fornemmelse for sin brugergruppe, styret facilitering, løbende opfølgning og derfor også tid og ressourcer før, under og efter.

BRUGERFORSTÅELSE

Det er selvsagt vigtigt at have forståelse for brugergruppen, når man skal facilitere en online aktivitet.

Vores erfaringer og evalueringer viser, at det er vigtigt, at brugerne kender og har en tryk relation til medarbejderne. Ligeledes er det vigtigt at medarbejderne er bekendt med deltagerne ved et gruppeforløb.

Det kræver gode relationelle kompetencer at få gruppeforløbene til at lykkes. Hvis medarbejderen kender og forstår de brugere, der deltager, bliver det nemmere at fornemme, hvilke brugere man kan presse lidt, og hvilke man skal være mere forsigtig med. Den fordeling kan forandre sig fra gang til gang. Derfor er det vigtigt med en løbende viden om brugernes situation.

Vores erfaring viser, at der skal stilles krav til fremmøde og deltagelse i aktiviteter. Ved afbud er det vigtigt at tage kontakt med telefonisk opkald eller sms og derved forsøge at invitere til deltagelse.

Vi har desuden givet brugere, som ønsker en rolle, som aktivitetsansvarlig for en given aktivitet denne mulighed. Når brugerne har ansvaret for en aktivitet, er det vigtigt, at medarbejderen står på sidelinjen og støtter, for at det bliver en succesoplevelse for brugerne.

Et tip til at understøtte brugerforståelsen er at føre løbende logbog over interaktioner med brugerne.

FORBEREDELSE

For at sikre deltagelse er det vigtigt, at gruppeforløb og aktiviteter planlægges i samarbejde med brugerne. Ved aktiviteter skal der være en plan, så brugerne ved, hvad de skal, og hvad de kan se frem til. Dog skal der ved tilmelding ikke være for lang tid til selve afholdelsen, da man risikerer, at brugerne glemmer, at de har tilmeldt sig.

Vores erfaringer og evalueringer viser, at det er vigtigt at holde planen for aktiviteter og ikke ændre planlægningen undervejs. Forudsigeligheden skaber tryk, og en plan gør det forpligtende og overskueligt.

Ved online gruppeforløb er det vigtigt, at der sættes tid af til at brugerne kan logge på den digitale platform og deltage. Derfor er det vigtigt, at medarbejderen logger på i god tid. Lad være med at antage at brugerne selv kan finde ud af det tekniske. Sæt i stedet tid af til at forklare og introducere til platformen, evt. gennem videoer og billeder. Dette kan med fordel gøres, som forberedelse før et oplæg eller forløb starter, så det sikres, at alle er klar på platformen, når en aktivitet går i gang.

Vores erfaringer viser, at brugernes digitale kompetencer forbedres ved at afholde online gruppeforløb om emner, som brugerne er optaget af. Det er nemmere at få forbedret brugernes digitale kompetencer, hvis det ikke er det primære formål med aktiviteten.

POSITIVT FÆLLESSKAB

Det er vores erfaring, at det er muligt at skabe positive digitale fællesskaber, som i høj grad kan skabe forandringer hos socialt udsatte. For at fællesskabet bliver stærkt, positivt og opbyggende har vi haft god erfaring med følgende:

Fotos og personlige opslag fra medarbejdere og brugere skaber spejling og omsorg. Mange brugere deler deres sårbarhed og får gennem feedback fra øvrige brugere og medarbejdere en oplevelse af "at blive bakket op". Vi har et bevidst fokus på at omfavne brugernes sårbarheder uden at dvæle ved dem. Vi forsøger altid at opmuntre fremfor at "nurse". Vi kan også finde på at henvise til andre brugere, som har en lignende erfaring.

Det har en positiv effekt, at mange af brugerne for første gang møder ligesindede, som deler mange af de samme udfordringer som dem selv.

Når de ser andre brugere lykkes i fællesskabet - på trods af store personlige udfordringer - giver det de øvrige brugere en fornyet tro på: "Hvis de kan, så kan jeg også." At se andre lykkedes, på trods, underminere ofte den fortælling mange af brugerne har skabt om sig selv omkring "det kan jeg ikke på grund af x udfordring." Den fortælling bliver udfordret, når de ser andre lykkes, som langt hen ad vejen har samme vilkår som dem selv.

Stille og roligt genvinder de troen på, at de også har mulighed for at skabe forandringer for dem selv. Brugere starter med at deltage i aktiviteter med få krav, som ikke forpligter. Når de har haft succesoplevelser her og fået positiv feedback fra medarbejdere og andre brugere, tør de godt melde sig til online gruppeforløb og forpligte sig på deltagelse. I flere tilfælde har vi oplevet, at brugerne tager skridtet videre og tør kaste sig ud i en rolle med større brugeransvar.

EMPOWERMENT OG BRUGERANSVAR

Vi har erfaret, at det er muligt at opnå store positive forandringer ved at give brugerne, der er klar til det, forskellige roller i fællesskabet.

Brugerne har mulighed for at uddanne sig som holdledere, mentorer og craft-facilitatorer med det formål at planlægge og facilitere aktiviteter for de øvrige brugere. Det er en kæmpe succesoplevelse for brugerne at gå fra at være den, der skal lære noget, til at være den, der lærer andre noget. Det giver dem en oplevelse af kompetence og selvværd.

FACILITERING OG OPFØLGNING

Vores evalueringer og erfaringer viser, at det er vigtigt, at der er en forholdsvis stærk styret facilitering af aktiviteter. Ved aktiviteter der faciliteres gennem opslag, skal det være tydeligt for brugerne hvad de skal, og hvordan de skal gøre det. Man kan hjælpe dem i gang ved at give eksempler på handlemuligheder.

I et online gruppeforløb er det vigtigt at sørge for, at alle kommer til orde. Det kan man opnå ved f.eks. at lave en runde "bordet rundt" til at starte med.

Når en online session er færdig, er det ligeledes vigtigt, at medarbejderen bruger tid på at se alle i øjnene, inden der logges af. Samt at deltagerne er med til at opstille rammerne og reglerne for forløbet, bl.a. ved at medarbejderen stiller spørgsmålet: "Hvad skal der til for her er rart at være." Oftest byder deltagerne selv ind med svar som tavshedspligt - hvad der bliver sagt her bliver her, at man skal være alene eller bruge headset, at man skal deltage med kamera, hvis muligt osv.

Derudover er det vigtigt at indtænke tid til opfølgning på aktiviteterne. Er det et forløb med ekstern oplægsholder, skal der sættes tid af til at følge op efter oplægget. Det kan her nogle gange være nødvendigt med en individuel "oversættelse" af et oplæg, for at gøre det brugbart og motiverende for brugerne. Optag gerne oplæg med eksterne oplægsholdere, så det kan ses igen efterfølgende.

Vær i øvrigt opmærksom på at briefe en eventuel oplægsholder om brugergruppen, og sørg for, at der er fokus på konkrete værktøjer og ikke teori.

Opfølgning skal være et generelt fokus på tværs af alle aktiviteter. Hvis man ønsker at tilbyde sine brugere en mulighed for udvikling og forandring, er det vigtigt, at man følger op og motiverer løbende. Hvis brugere ikke møder op til en tilmeldt aktivitet, er det vigtigt at følge op med omsorg og være nysgerrig: "Vi savnede dig, er du okay?"

Opfølgning er også et vigtigt element i forhold til at afklare om, der er sket en reel forandring. Har brugerne fastholdt nye vaner og værktøjer også måneder efter aktiviteten er afsluttet.

Det er desuden vigtigt, at medarbejderne deler viden om de enkelte brugere, så brugere der i en periode har det vanskelig får ekstra støtte og motivation fra medarbejderne. Opfølgning på brugerne skal ikke være tilfældig, men også struktureret.

DET MÅ GERNE TAGE TID

Det kræver en del tid at planlægge, afvikle og følge op på online aktiviteter. Derfor er det godt at være opmærksom på ikke at sætte for mange nye ting i gang. Det er 'ok', at tingene tager tid, og fordybelse er en god ting.



OM PLUSS

Siden 2001 har vi bistået virksomheder, organisationer og samfundsinstitutioner i at udvikle og realisere deres potentialer. Det sker via udvikling af governance, strategi, ledelse og organisation, samt ved at skabe overblik, beslutningsgrundlag og læring gennem strategiske analyser og evalueringer. I vores adfærd og tænkning styres vi af tre værdier: Værdiskabelse, fairness og troværdighed. Konsulenterne arbejder over hele landet ud fra vores kontorer i Aarhus og København.

Pluss.