

VIDEN TIL LÆRING OG UDVIKLING – EVALUERING OG ANVENDELSE AF FORANDRINGSTEORIER I UNGE & SORG

Det er et velkendt og i stigende grad gældende vilkår også for sociale organisationer, at vi skal være i stand til løbende at dokumentere, om indsætterne har de forventede virkninger og skaber tilstrækkelig social værdi. Det er også velkendt, at hvis ikke dokumentation og måling giver mening for og i praksis, kan det være til byrde snarere end inspiration. Evalueringer har stor værdi når de 'sættes i spil' internt i organisationer, men alt for ofte bruges resultater tilsyneladende kun til at 'få næste bevilling i hus'.

VIDEN TIL LÆRING OG UDVIKLING

I Rådgivnings- og Videncentret Unge & Sorg er vores enkle opgave – når man skærer helt ind til benet – at hjælpe flest muligt af de unge i vores målgruppe, som har behov for det, med et tilbud der er relevant og virkningsfuldt for dem. Den opgave tager vi selvfølgelig meget alvorligt. Som en social hjælpeorganisation, der er afhængig af (begrænsede) eksterne offentlige og private midler, er det også vigtigt, at hver krone bidrager til dette mål så direkte og i så høj grad, som det er muligt.

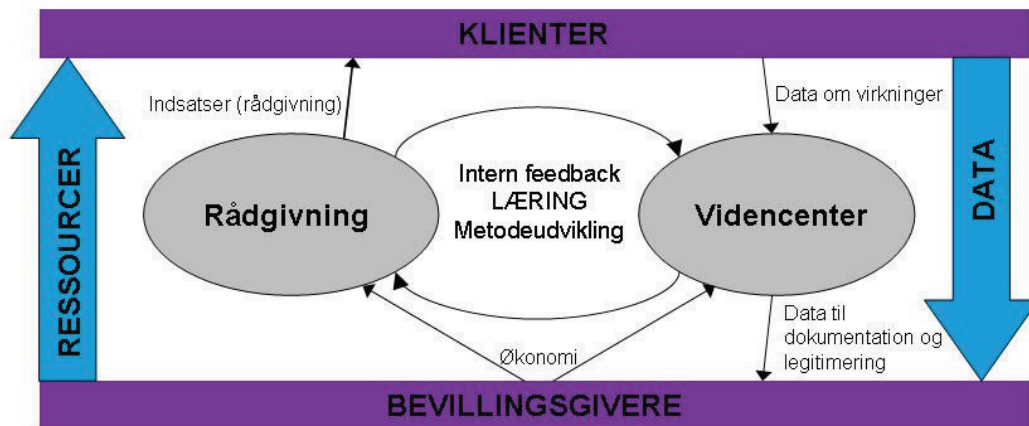
Nok er opgaven enkel, men det betyder ikke, at den er simpel. For hvad er den rigtige indsats til de rigtige mennesker, og hvordan tilrettelægges arbejdet, så flest muligt får mest mulig gavn af indsatsen? For at svare på de spørgsmål er det nødvendigt at tilegne sig viden om virkeligheden: Hvad gør vi, hvorfor gør vi det, hvilke effekter har det og for hvem? Virkeligheden er i konstant forandring, så dette behov for viden er ikke en proces, der stopper. Derfor arbejder vi i Unge & Sorg hele tiden med at dokumentere og evaluere vores tilbud og vurdere, om de lever op til vores målsætninger. Hvis der er ting, man gerne vil gøre bedre og anderledes, og derfor har behov for at udvikle tilbuddene/aktiviteterne, er det ligeledes nødvendigt med viden; både en præcis viden om målene med de nye tilbud, herunder hvilke behov hos målgruppen der skal opfyldes, samt viden om hvad der skal til for at nå målene.

VISIONER OG ANVENDELSE

I dette indlæg vil vi kort beskrive Unge & Sorgs visioner i forhold til dokumentation og evaluering, samt hvordan vi overordnet bruger dokumentationen til ting:

For det første er formålet at vise, om rådgivningsarbejdet har effekt for brugerne, herunder på hvilke måder og hvilke områder det har (eller ikke har) effekt. Det er blevet et grundvilkår for organisationer som Unge & Sorg, at vi til stadighed skal kunne legitimere vores eksistens over for bevillingsgivere og andre. Det vil sige, at vi skal dokumentere, at vi formår at bruge de bevilgede midler til at skabe social værdi.

Det andet overordnede formål med dokumentationen er at få et bedre vidensgrundlag til at kunne udvikle tilbuddene metodisk og organisatorisk. Heldigvis udelukker det ene ikke det andet, tværtimod er evaluering og faglig udvikling faktisk hinandens forudsætninger. I hvert fald er det vores erfaring, at der er store fordele ved at tage sit udgangspunkt i den betragtning.



Illustrationen viser, hvordan vi i Unge & Sorg forsøger at arbejde med dokumentation som en integreret del af rådgivningsarbejdet og driften i øvrigt. Alternativet til at have et videncenter, der står for en stor del af dokumentationen og den løbende evaluering af tilbudene, kunne fx være med jævne mellemrum at bestille en evaluering hos eksterne konsulenter. En sådan model ville formentlig også tilfredsstille dokumentationskravet fra bevillingsgivere. Vi har valgt i stedet at have et samlet "Rådgivnings- og Videncenter" netop for at skabe muligheden for den *interne løbende feedback* om resultater, så der bliver kortere afstand mellem viden og anvendelse/implementering af viden. Helt konkret foregår denne feedback fx ved, at professionelle og frivillige løbende får del-resultater fra afsluttede gruppeforløb, så de kan bruge disse resultater i deres evaluering af grupperne. Hvis der blandt rådgivere er overvejelser omkring et tilbud til en særlig gruppe, kan videncentret bidrage til disse overvejelser ved at undersøge, hvordan lignende klienter er blevet hjulpet af allerede eksisterende tilbud, og hvad de eventuelt har manglet.

SAMARBEJDE OG GENSIDIG LÆRING MELLEML RÅDGIVERE OG VIDENCENTER

Organisatorisk søger vi at fremme videndeling ved, at to medarbejdere (psykologer) deler deres tid mellem

rådgivnings- og vidensarbejde. Dette er med til at sikre, at der også på uformelle niveauer bliver udvekslet en viden om, hvad der aktuelt "rører sig" hos rådgivere, vidensmedarbejdere, klienter osv. Ved aktivt at indtænke gensidig læring på denne måde, håber og tror vi på, at vi hurtigere kan få øje på ting, der med fordel kan gøres anderledes (alt efter hvilke resultater der opnås), og at vi mere fleksibelt kan tænke nyt i forhold til metoder, arbejds gange m.v.

Vi tror på, at det er forudsætningen for, at vi som samlet organisation kan arbejde kvalificeret med at sikre, at vores tilbud har de virkninger, vi tilstræber.

SKAL GIVE MENING I PRAKSIS

Medarbejdere ønsker at gøre deres job så godt som muligt og er derfor optaget af at udvikle deres faglige praksis. Men hvis dokumentation ikke giver mening for den praksis, den udspiller sig i, har den ingen værdi ud over, at den måske kan bruges over for omverdenen til at sige "Se, hvad vi kan"! Hvis vi fx vælger (eller tvinges til) kun at stræbe efter nogle eksternt definerede succeskriterier samt evaluere på nogle virkninger hos klienterne, som ikke opleves som grundlæggende meningsfulde for de rådgivere, der arbejder med klienterne hver dag, så bliver dokumen-

tation og evaluering meget hurtigt reduceret til en besværlig og tidskrævende udfyldelse af skemaer og opleves som en "kiggen over skulderen". Og værst: Den viden, der skabes, bruges kun til legitimering og til at sikre, at den næste bevilling kommer i hus, men bidrager ikke i nogen særlig grad til at udvikle fagligheden og tilbuddene. Derfor er der i høj grad også en ledelsesmæssig interesse i at gøre dokumentationen vedkommende og relevant.

FORANDRINGSTEORIER

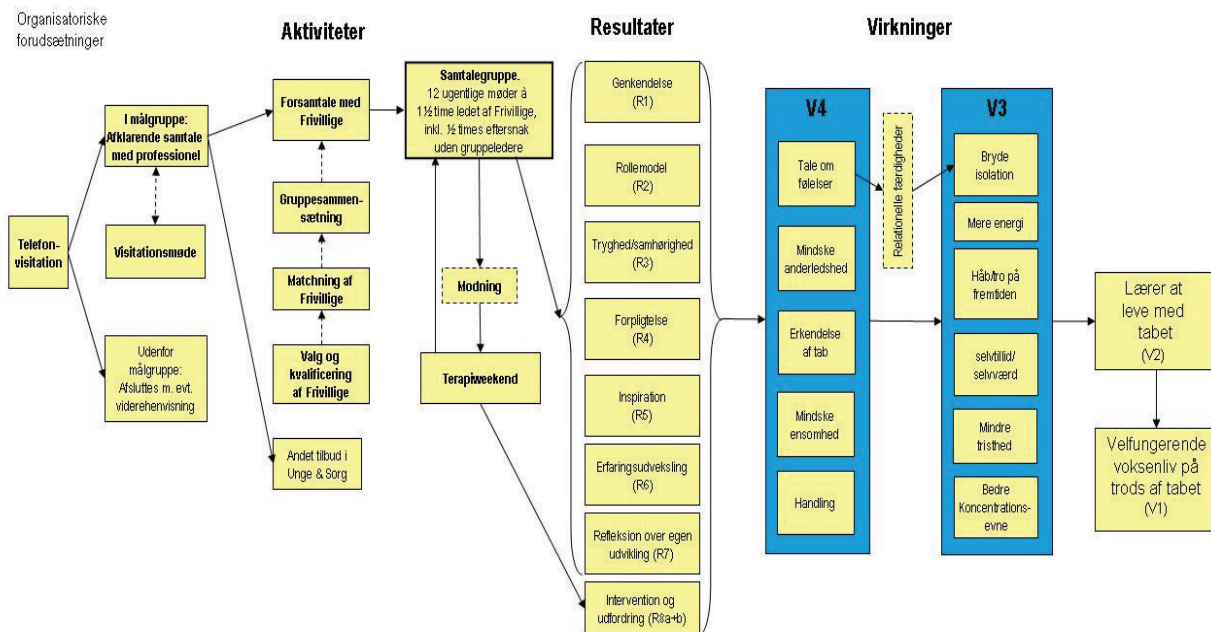
Men før man overhovedet kan begynde at indsamle "viden om virkninger" af en indsats, er det afgørende at vide (herunder blive enige om!), hvilke *mål* man har med et bestemt tilbud/aktivitet, *hvem* det retter sig mod, hvilke *forandringer* og virkninger, man gerne vil skabe hos den enkelte klient for at nå målene, og hvilke konkrete *aktiviteter* indsatsen består af (i vores tilfælde individuelle samtaleforløb og gruppetilbud, fx samtalegrupper ledet af frivillige).

Til det formål er forandringsteorier meget anvendelige; "teorier" i den forstand at det er beskrivelser af vores antagelser eller formodninger om, hvordan virkeligheden hænger sammen i årsags-virkningskæder.

Formodningerne kan være erfaringsbaserede og/eller underbyggede i forskningen.

Alene processen med i fællesskab at sætte mere præcise ord på: "Hvad gør vi, og hvorfor?" er nyttig og er med til at skabe fundamentet for læring og faglig udvikling.

En forandringsteori er naturligvis et meget forenklet og generaliseret billede af den proces, klienter forhåbentlig gennemgår, og den kan og skal ikke give et udtømmende billede af virkeligheden. Men arbejdet med forandringsteori er et godt værktøj internt i en organisation som en fælles referenceramme til at tale om fx metodeudvikling og ikke mindst i forhold til at udpege, på hvilke parametre det giver mening at evaluere indsatsen.



Herover ses en skematisk gengivelse af forandringsteorien for vores frivilligt ledede samtalegrupper. Skemaet skal læses fra venstre mod højre og viser klientens "gang" gennem tilbuddet i Unge & Sorg fra den første telefonkontakt til de langsigtede virkninger, vi arbejder hen imod, illustreret med kasserne yderst til højre.

Forandringsteorien er blevet til efter en proces, hvor tidligere klienter og frivillige gruppeledere er interviewet, hvorefter forandringsteorien er formuleret i fællesskab af rådgivere, vidensmedarbejdere og ledelse. Vi har på samme måde arbejdet med at formulere forandringsteorier for de øvrige gruppetilbud i Unge & Sorg. Resultater og virkninger af indsatsen bliver altså med forandringsteorien "pindet ud", og man kan på den baggrund danne sig et overblik over, hvilke indikatorer der kan/skal evalueres i forhold til. Her er det en vigtig øvelse at holde fast i "kan", for når man på samme tid i evalueringen gerne vil inddrage de forskellige ting, der efterspørges af praktikere, ledere, brugere, bevilingsgivere og politikere, er det afgørende at prioritere, så man kun indsamler den tilstrækkelige mængde data. Det er en vanskelig balance, og motivationen kan hurtigt forsvinde, hvis balancen "tipper over" og dokumentationskravene bliver for omfattende i forhold til, i hvor høj grad man oplever at dokumentationsarbejdet kan bruges til inspiration og udvikling af

den faglige praksis. Dette vil forringe ikke bare kvaliteten af dokumentationen, det vil også skabe dårligere grobund for læring og faglig udvikling. Her er det igen en fordel at rådgivning og videncenter samarbejder, så dokumentation ikke er noget, der bare pålægges fra en "usynlig" instans ovenfra, men er noget der kan påvirke og påvirkes af det daglige arbejde.

VIDEN SKAL BRUGES AKTIVT

I forsøget på at få finansieret aktiviteter bliver organisationer som Unge & Sorg mødt med stigende krav om at kunne fremlægge dokumentation for, at vores tilbud giver "value for money". Vores pointe er, at dokumentation og evaluering kan og bør gå hånd i hånd med faglig udvikling og på den måde bruges til meget mere end blot at tilfredsstille politikere og andre bevilingsgivere. Der er mange mulige veje til at opnå en sådan integration af viden i praksis, og uanset hvilken vej man vælger, vil det ikke ske gnidningsfrit. Det er en fortsat proces, og vi er ikke "i mål", men vores erfaring er, at indsatsen i høj grad betaler sig. Vi har med dette indlæg villet give et indblik i, hvordan vi i Unge & Sorg prøver aktivt at bruge den viden, der kommer ud af dokumentation og evaluering for derigennem at skabe en læring og udvikling til gavn for de unge, som har behov for støtte.

Rådgivnings- og Videncentret Unge & Sorg

Unge & Sorg tilbyder gratis støtte til unge mellem 16 og 28 år, hvis forældre er alvorligt syge eller døde. Der gives også råd og vejledning til de unges netværk (venner, kæreste, forældre og andre nærtstående voksne) samt undervisning af professionelle, der i deres arbejde møder vores målgruppe. Unge & Sorg har rådgivninger i København, Århus og Odense, hvor professionelle og frivillige tilbyder gruppeforløb og personlige samtaler. Derudover har vi landsdækkende tilbud: Chatten, Linjen, Brevkassen og Forum på nettet. I videncentret gennemfører vi praksisforskning på området, samt evaluerer effekten af rådgivningsindsatsen. Læs mere på www.ungeogsorg.dk.