

RÅDGIVNINGS INDBLIK 2/2019

Analysenotat fra RådgivningsDanmark | April 2019



Faste brugere i rådgivningstilbud

Tal og citater er indsamlet via en spørgeskema- og interviewundersøgelse blandt RådgivningsDanmarks medlemmer. Dette RådgivningsIndblik er suppleret af en guide til arbejdet med faste brugere, der er tilgængelig for RådgivningsDanmarks medlemsorganisationer.

RådgivningsDanmark er brancheforening for organisationer, der tilbyder gratis, social rådgivning til mennesker i krise.

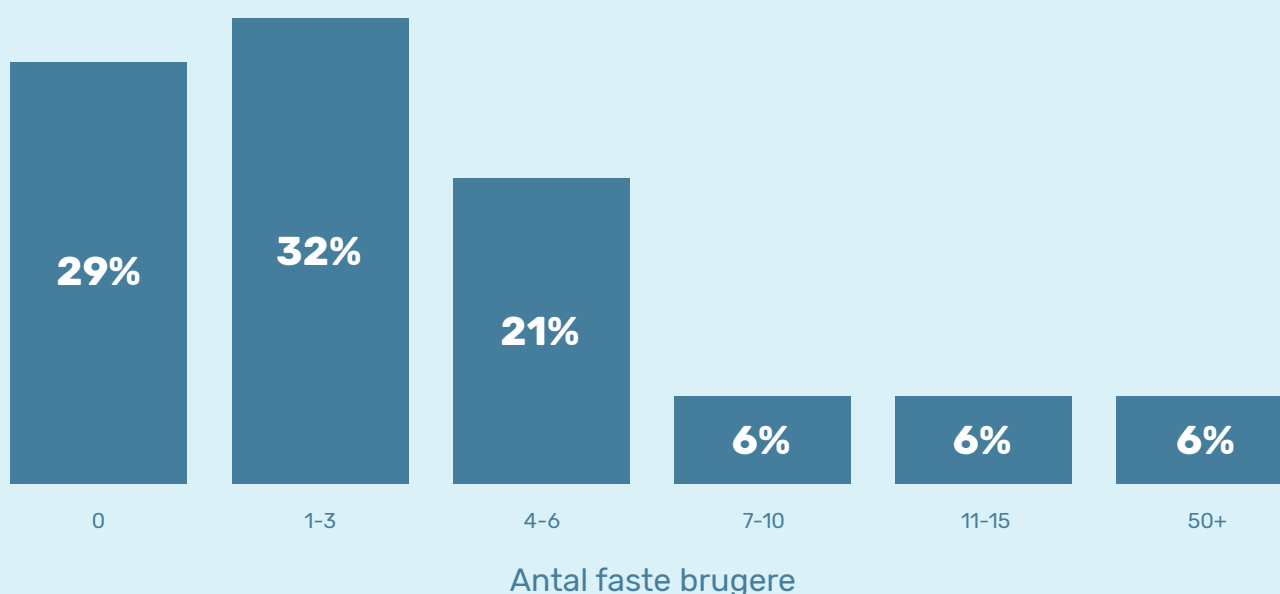
Definition af faste brugere i rådgivninger /	2
Samtalerne med faste brugere /	4
Karakteristik af faste brugere /	7
Faste brugeres påvirkning af rådgivninger /	9
Arbejdet med faste brugere i rådgivninger /	12
Om undersøgelsen /	16
Kilder /	16

Definition af faste brugere i rådgivninger

71 pct. af RådgivningsDanmarks medlemmer er udfordrede af rådsøgende, som dagligt eller ofte kontakter rådgivningen og er kendte af rådgiverne i de enkelte tilbud. Det viser en spørgeskemaundersøgelse blandt 35 rådgivninger, som er gennemført i sommeren 2018.

De faste brugere er en udfordring af flere årsager. Dels går samtalerne med brugerne ofte i ring og er fyldt med gentagelser. Samtalerne er typisk uden udviklingspotentiale, og rådgiverne har svært ved at hjælpe brugerne. Dels optager brugergruppen telefonlinjer og chatrum for potentielle førstegangsb brugere og andre rådsøgende, som rådgivningerne ikke får mulighed for at yde rådgivning til. Endeligt slider samtalerne på de frivillige og ansatte rådgivere, der oplever, at brugerne ikke profiterer af den gentagne rådgivning.

Figur 1: 71 pct. af rådgivningerne har faste brugere



Note: Antal svar: 34.

Spørgsmålsformulering: *Hvor mange brugere har I på nuværende tidspunkt, som lever op til færdvænte definition? Giv et skøn.*

Kategorierne er baseret på følgende svar på antal faste brugere: 0:10, 1:2, 2:7, 3:2, 4:4, 5:2, 6:1, 7:1, 10:1, 12:1, 15:1, 50+:2.

I spørgeskemaundersøgelsen er faste brugere defineret som:

Brugere der er i kontakt med rådgivningen næsten dagligt eller oftere over en periode, som er længere end et halvt år. Perioden kan være afbrudt af kortere pauser. Samtalerne med disse brugere er desuden kendetegnet ved ikke at indeholde progression eller udviklingspotentiale, når det kommer til de problemer, som brugeren kontakter rådgivningen med.

Det er vigtigt ikke at forveksle faste brugere med periodiske brugere, som henvender sig flere gange i en kort periode på et svært tidspunkt i deres liv, og med gengangere, som vender tilbage for yderligere rådgivning om samme eller om et nyt emne. Begge typer brugere er kendetegnet ved, at rådgivningen spiller en positiv og udviklende rolle, selvom de vender tilbage.

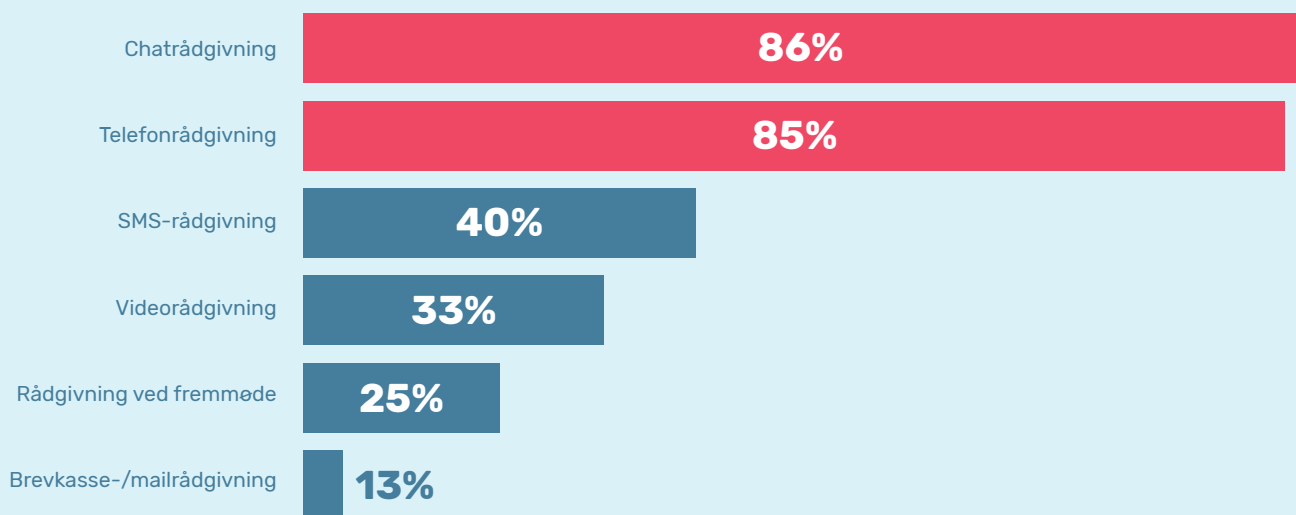
Definitionen af faste brugere rummer ikke den kompleksitet og de forskelle, som brugergruppen også repræsenterer, men den giver et godt og anvendeligt billede af den problemstilling, som de fleste rådgivninger udfordres af og har en fælles forståelse af:

" (...) det er som om, vi alle sammen i rådgivningen har den samme definition. Jeg behøver ikke at italesætte, hvad en fast bruger er. Når jeg siger, "Har I chattet med en fast bruger?", så ved de, hvad jeg mener. Men vi har simpelthen aldrig nogensinde talt om, hvad det er, andet end de specifikke brugere."
(citat fra rådgiver).

Samtalerne med faste brugere

Rådgivningstypen, det vil sige, hvilken kanal rådgivningen tilbydes på, har betydning for, hvorvidt rådgivningen oplever faste brugere. Som det fremgår af figur 2, oplever telefon- og chatrådgivninger langt oftere at være i kontakt med faste brugere, sammenlignet med fx brevkasse/mailrådgivninger, hvor kun 13 pct. oplever at have faste brugere. Kun få fremmøderådgivninger oplever desuden at have faste brugere. Det er altså især de rådgivningstyper, som kan tilbyde anonymitet og hurtig respons til de radsøgende, som oplever faste brugere.

Figur 2: Telefon- og chatrådgivning oplever oftere faste brugere



Andel af rådgivningstilbud med faste brugere

Note: Antal svar: 24.

Figuren illustrerer et kryds mellem besvarelser på følgende spørgsmål: *Hvilke typer af rådgivning har I? Markér gerne flere.* Og *I hvilke af jeres rådgivningstyper oplever I de faste brugere? Markér gerne flere.*

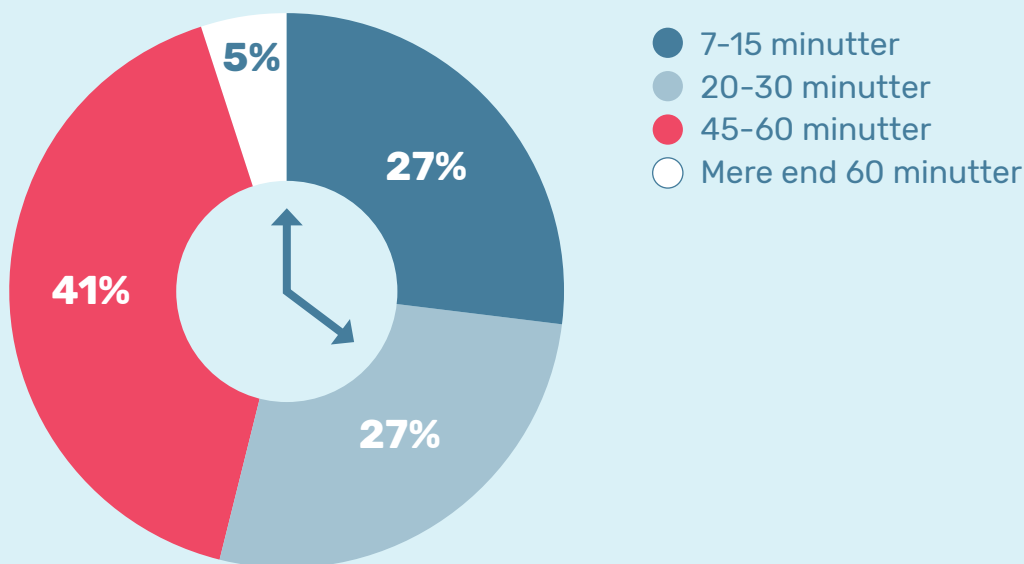
Kategorien "Andet" er frasorteret.

Netop det at tilbyde anonym rådgivning med lange åbningstider, kalder på, at man som rådgivningstilbud er god til at rammesætte samtalen overfor den radsøgende, fx ved at være tydelig omkring, hvad rådgivningen kan og ikke kan hjælpe med:

“... en anonym rådgivning er jo også lidt grænseløs på den måde, at vi siger, 'Ring til os døgnet rundt' nærmest og med alle dine forskellige problemer.". Så vi inviterer også alle brugere. Og det er så dér, vi siger, at vi også har et ansvar for at sige til nogle brugere, at hos os får de ikke hjælp. Og så blive lidt skarpe på, hvad det er, vi ikke kan løse. Det er vi i hvert fald med kendskabet til faste brugere blevet meget opmærksomme på (...). Og det er egentlig også lidt for at tage ansvar for, at der er nogle, som ikke rigtig kan styre den her grænseløse rådgivning.” (citat fra rådgivningskoordinator).

Den typiske samtale med en fast bruger varierer meget rådgivningerne imellem – lige fra syv minutter til to timer. Det betyder, at den gennemsnitlige samtale med en fast bruger er på 37 minutter. Flest rådgivninger angiver, at samtalerne med de faste brugere varer mellem 45 minutter og en time.

Figur 3: Samtaler med faste brugere varer oftest 45 – 60 minutter



Note: Antal svar: 22.

Spørgsmålsformulering: *Hvor lang tid varer samtalerne med faste brugere typisk? Dette uafhængigt af om rådgiveren eller brugeren selv afslutter rådgivningen? Giv et skøn i antal minutter.*

Som det fremgår af figur 1, har rådgivningerne svaret på, hvor mange faste brugere der på nuværende tidspunkt kontakter rådgivningen. Rådgivningerne angiver tilsammen at have (minimum) 198 faste brugere. Det unikke antal faste brugere må dog formodes at være lavere, da rådgivningerne fortæller, at der er faste brugere, der kontakter flere rådgivningstilbud. Med en gennemsnitlig samtalevarighed på 37 minutter, betyder det, at der bliver brugt 122 rådgivningstimer dagligt fordelt på de adspurgte rådgivninger, hvis de faste brugere har én samtale dagligt. Dette er ikke et urealistisk skøn i lyset af definitionen af faste brugere.

Nogle rådgivere trives bedre end andre med disse samtaler:

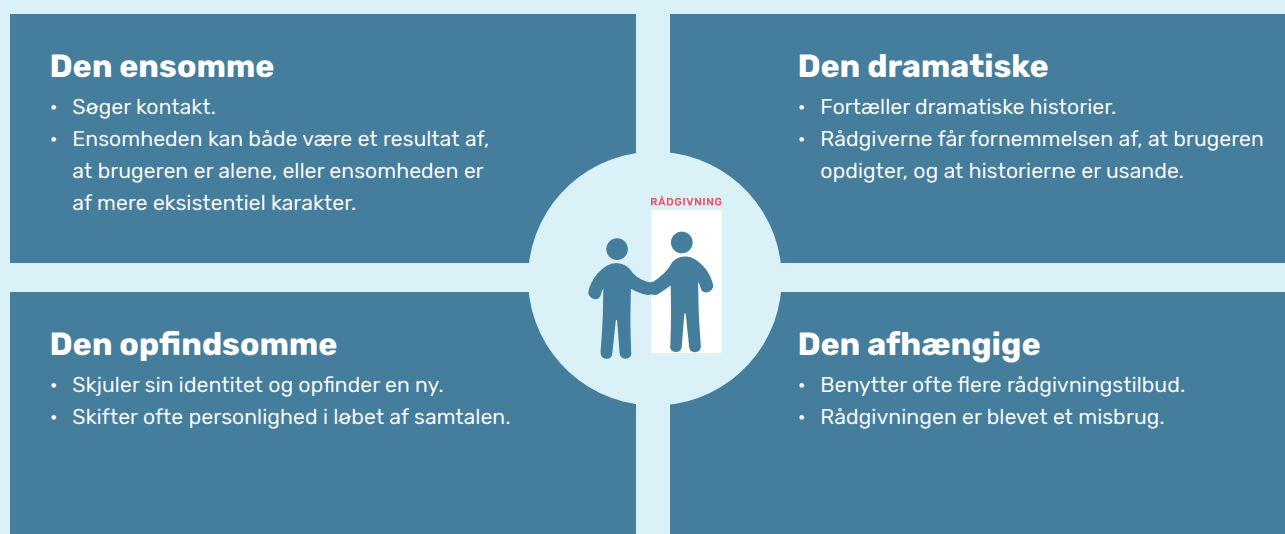
"(...) det er fint for mig, hvis der ikke er udvikling. Jeg kan godt bare lytte, lytte, lytte, lytte. Det er ok. Og rumme følelser. Hvis der er nogen, der skriver ind, 'Jamen jeg ved ikke, hvordan jeg har det med det.'. Så skriver jeg, 'Ok, det må være hårdt for dig ikke at vide, hvordan du har det med det.'. 'Jamen det er også hårdt.'. 'Ja det kan jeg da godt se.' (...) Jeg tror, at vi mennesker bare har brug for at blive rummet en gang i mellem." (citat fra rådgiver).

Karakteristik af faste brugere

På baggrund af en række kvalitative interviews med rådgivere og rådgivningskoordinators og en spørgeskemaundersøgelse er definitionen af faste brugere blevet nuanceret. Dette har resulteret i fire idealtyper (Kalmark, 2019), der selvfølgelig ikke giver et fuldstændigt billede af brugergruppens mangfoldighed, men som angiver en række fællestræk blandt de faste brugere.

Et karakteristika, som går på tværs af idealtyperne, er, at de faste brugere udfordres af psykiske problemer. 79 pct. af de adspurgte rådgivninger svarer, at de faste brugere, som henvender sig, lider af psykiske problemer.

Figur 3: Idealtyper af faste brugere



(Kalmark, 2019)

Et andet fællestræk blandt de faste brugere er ensomhed. 63 pct. af de adspurgte rådgivninger angiver dette som et kendetegn ved brugerne. Og netop i forhold til at hjælpe brugeren videre og understøtte vedkommende i at få etableret netværk kan rådgivningen i sig selv blive et paradoks. Flere rådgivere peger på, at rådgivningstilbuddene i nogle tilfælde er med til at forhindre, at de faste brugere får etableret kontakt til "den virkelige verden":

"(...) hvor ensomhed er en meget væsentlig faktor for langt de fleste, der ringer fast, så kan det ofte gøre, at de ikke har noget incitament til at etablere fællesskaber i den virkelige verden. Og man skal jo også vide, at mange af dem, som er faste brugere, de ringer jo ikke kun til én rådgivning. (...) De ringer rundt til alle rådgivninger, der er gratis på forskellige tidspunkter alt efter, hvornår rådgivningerne er åbne. Så det bliver jo en meget isolerende adfærd." (citat fra rådgivningskoordinator).

Dette bakkes op af spørgeskemaundersøgelsen, der viser, at 63 pct. af rådgivningerne mener, at de faste brugere også er i kontakt med andre gratis, sociale rådgivningstilbud. Denne cirkulation af faste brugere blandt rådgivningerne peger både på, at rådgivningerne risikerer at fastholde brugerne i tilbuddene, og at mange rådgivninger taler med de samme faste brugere.

"(...) Det er jo en afhængighedsting også. Det er en misbrugsadfærd blandt dem, der ringer rundt til alle rådgivninger hver dag. Det er min klare overbevisning. Også set i det lys, at misbrugsadfærd forhindrer en i at gøre andet. Altså det sætter jo ens liv på hold på en eller anden måde. 'Så nu åbner de kl. 16.00 ovre hos den anden rådgivning, så ringer jeg til dem. De åbner et eller andet sted kl. 11, og der er åbent om natten hos denne her rådgivning.' (...) Så man kan jo faktisk leve hele sit liv på rådgivningstelefonerne." (citat fra rådgivningskoordinator).

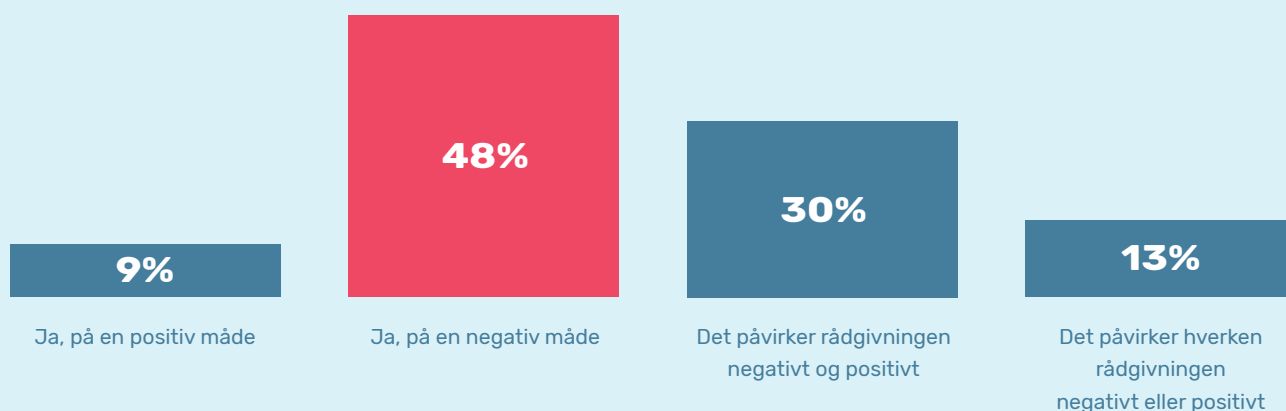
38 pct. af de adspurgte rådgivninger beskriver desuden, at de faste brugere derudover er i kontakt med det offentlige system. En rådgivningskoordinator forklarer:

"De faste brugere falder imellem nogle stole i behandlingssystemet. De er brugere, der ikke rigtig får den hjælp, de har brug for. Og det, der så alligevel er tankevækkende, er, at når man spørger ind til den hjælp, så får rigtig mange af dem faktisk rigtigt meget hjælp." (citat fra rådgivningskoordinator).

Faste brugeres påvirkning af rådgivninger

Håndtering af henvendelser fra faste brugere kan fylde meget i det daglige arbejde i en rådgivning. 48 pct. af de adspurgte rådgivninger svarer, at arbejdet med faste brugere påvirker rådgivningen på en negativ måde. 30 pct. mener, at det både påvirker rådgivningen negativt og positivt at have henvendelser fra faste brugere, og 9 pct. oplever, at de faste brugere påvirker rådgivningen på en positiv måde.

Figur 4: Næsten halvdelen af rådgivningerne mener, at faste brugere udelukkende påvirker rådgivningen negativt



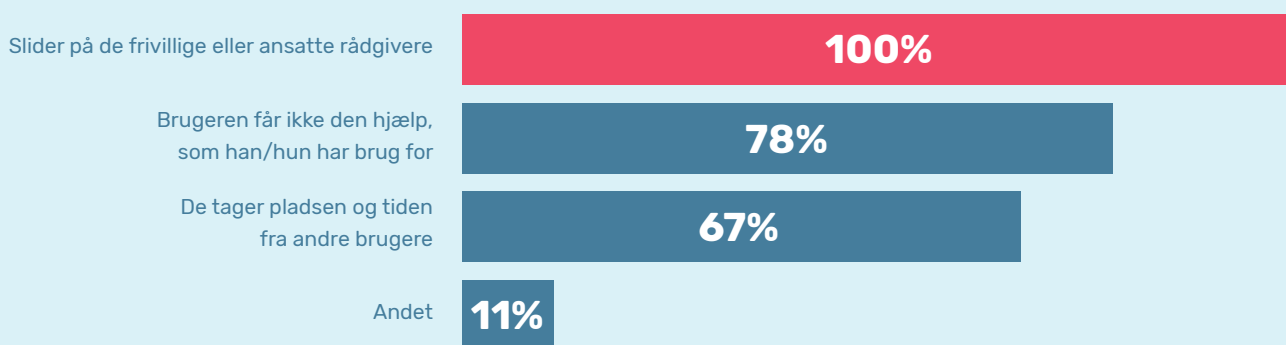
Note: Antal svar: 23.

Spørgsmålsformulering: *Påvirker de faste brugere jeres rådgivning?*

Som det fremgår af figur 5 på næste side, svarer samtlige af de rådgivninger, som har angivet, at rådgivningen påvirkes negativt, at arbejdet med de faste brugere slider på de frivillige eller ansatte rådgivere.

"Det kan være særligt værdifuldt, hvor rådgiverne oplever, at de bliver i tvivl om, om historierne er sande. Det er rigtig svært for dem at være i, fordi de bruger noget tid og energi på at ville hjælpe nogle mennesker. Og når de så tænker, at de bliver holdt for nar. Det er svært for dem at være i. Det er den ene ting, der kan være svært for dem. En anden ting, der kan være svært er, at de oplever at blive spillet ud imod hinanden. Altså at blive kaldt en dårlig rådgiver. Eller 'Hende jeg snakkede med sidste gang, hun var meget bedre.', eller 'Du hjælper mig bare ikke.'. Hvis man får sådan nogle devaluerende samtaler, det er også svært for dem at håndtere." (citat fra rådgivningskoordinator).

Figur 5: Faste brugere slider på rådgiverne



Note: Antal svar: 18.

Spørgsmaalsformulering: *Hvordan påvirker det jeres rådgivning på en negativ måde? Markér gerne flere.*

Ved kategorien "Andet" er angivet: *"De risikerer at "forstyrre" vores data hvis ikke de genkendes og registreres som faste brugere."* og *"Føles voldsomt at dele sin personlige historie, som så bliver "brugt".*

78 pct. af de adspurgte rådgivninger svarer, at de faste brugere påvirker rådgivningen negativt, fordi brugeren ikke får den hjælp, vedkommende har brug for. Årsagerne til dette kan være flere, men det kan blandt andet skyldes de komplekse, sammensatte og alvorlige problemstillinger, de faste brugere har, som en telefon- eller chatsamtale ikke er i stand til at løse alene.

"Det, jeg synes, der rigtigt tit kendetegner de faste brugere, er, at de har svært ved at rykke på den rådgivning, vi giver dem. Af den ene eller anden årsag. Det kan være, at de er bange for at sige noget. Det kan også være, at det giver dem noget at være på rådgivningen, og derfor har de ikke nødvendigvis en interesse i at få løst problemet, for så kan de ikke få den opmærksomhed eller den tid hos rådgivningen. Så min erfaring med faste brugere er, at de er lidt sværere at hjælpe nogle gange af forskellige årsager." (citat fra rådgiver).

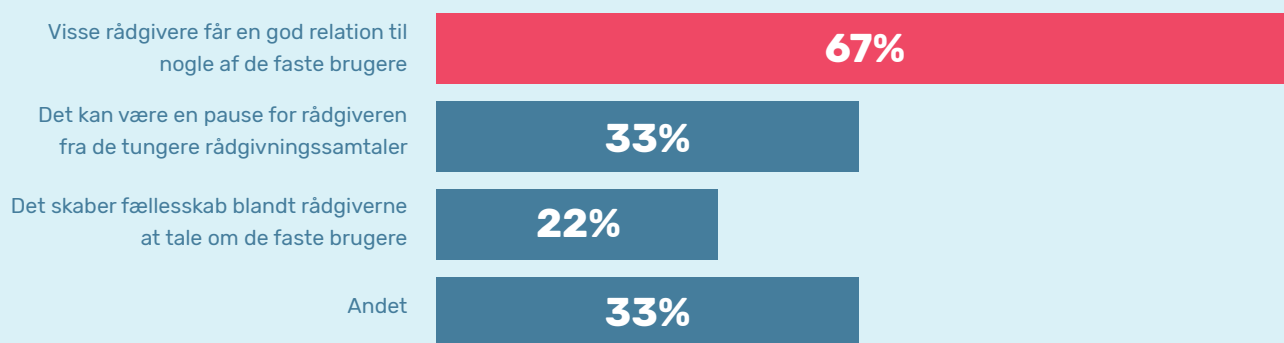
Endelig peger 67 pct. af rådgivningerne på, at henvendelser fra faste brugere ofte er meget tidskrævende og derfor tager pladsen fra andre rådsøgende, som må vente længe på eller slet ikke kommer igennem til en rådgiver. Flere rådgivninger oplever ikke at have ressourcer til at besvare alle de henvendelser, de får. Hos Livslinien vurderer man,

at rådgivningen besvarer en tredjedel af de henvendelser, man modtager, mens man på BørneTelefonen i 2017 lykkedes med at besvare 51 pct. af henvendelserne (Børns Vilkår, 2018). Når en rådgiver ved, at der er radsøgende, som ikke får den hjælp, de søger, kan det være særligt frustrerende, hvis en samtale kører i ring og opleves uden udviklingspotentiale.

Blandt de rådgivninger, som angiver, at de oplever positive aspekter af at have faste brugere i rådgivningen, angiver 67 pct., at det positive består i, at der opstår en god relation mellem rådgivere og de faste brugere. For 33 pct. af rådgivningerne kan en samtale med en fast bruger opleves som en pause fra tungere samtaler:

"(...) så rådgiverne ser de her samtaler som stille og rolige og som en pause. Og det er hyggeligt. Rådgivere kommer også til at opfylde den der venskabelige relation, som den hyppige bruger gerne vil opnå." (citater fra rådgivningskoordinator).

Figur 6: To tredjedele af rådgivningerne oplever, at rådgivere og faste brugere får en god relation til hinanden



Note: Antal svar: 9.

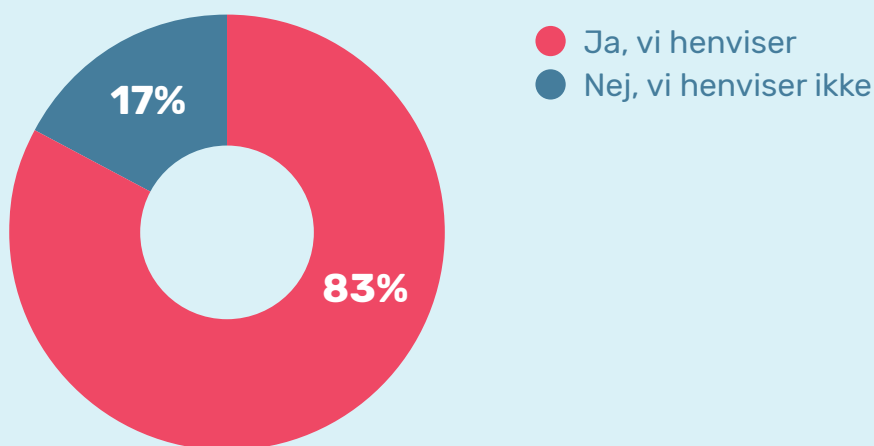
Spørgsmaalsformulering: *Hvordan påvirker det jeres rådgivning på en positiv måde? Markér gerne flere.*

Ved kategorien "Andet" er angivet: *"Kan være lærerigt at tale med forskellige patienttyper.", "Det er altid et godt tegn og en positiv erfaring for de frivillige rådgivninger at opleve, at de radsøgende har lyst til at komme igen."* og *"Det kan være en god måde at snakke om aspekter af rådgivningsarbejde, som ellers ikke er tydeligt, samt skabe en dialog om, hvordan vi kan møde disse unge empatisk, og hvad der kan ligge bag som motiv for at kontakte os."*

Arbejdet med faste brugere i rådgivninger

En del af arbejdet med de faste brugere i rådgivningstilbuddene handler om at hjælpe de faste brugere over i tilbud, som kan hjælpe dem videre. Af undersøgelsen fremgår det, at 83 pct. af de adspurgte rådgivninger henviser faste brugere til andre indsatser.

Figur 7: 83 pct. henviser de faste brugere til andre indsatser



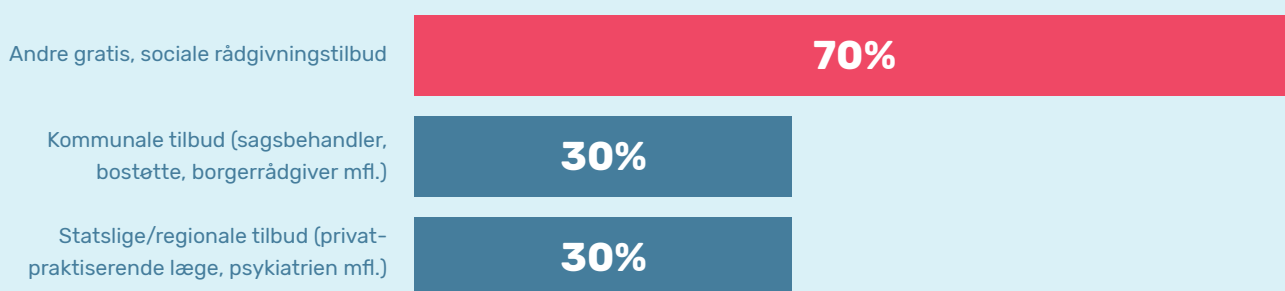
Note: Antal svar: 23.

Spørgsmaalsformulering: *Henviser I faste brugere til andre tilbud, indsatser eller lignende (herunder andre rådgivninger)?*

"Det afhænger meget af den enkelte brugers behov. Nogle henviser vi til rådgivninger eller væresteder, der tilbyder medmenneskelig kontakt og omsorg, hvis brugeren ikke ønsker eller ser sig i stand til at reflektere over sin situation og skabe forandring. Andre henviser vi til aktiviteter eller behandling, hvis vi sammen med brugeren vurderer, at det er det, der skal til for, at brugeren kan komme videre." (citat fra rådgivningskoordinator)

Dykker man ned i, hvilke andre tilbud og indsatser, rådgivningerne henviser de faste brugere til, fremgår det, at hovedparten, 70 pct., af henvisningerne sker til andre gratis, sociale rådgivningstilbud. Denne praksis er positiv i den forstand, at rådgivningsfeltet forsøger at hjælpe radsøgende, herunder de faste brugere, videre til den mest kvalificerede og kompetente hjælp ved at bruge hinandens specialistviden indenfor forskellige problematikker. Praksissen har dog også den bagside, at rådgivningerne selv er med til at cirkulere de faste brugere mellem de mange rådgivningstilbud, uden at brugerne nødvendigvis får den støtte, de egentligt har brug for.

Figur 8: Rådgivningerne henviser oftest til andre gratis, sociale rådgivningstilbud



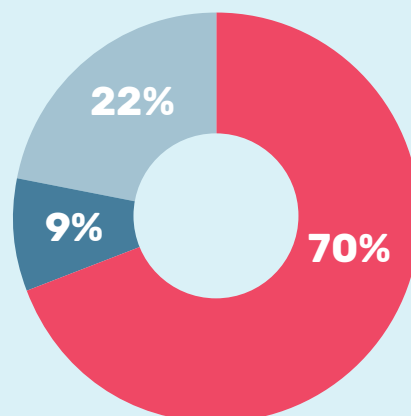
Note: Antal svar: 20

Figuren viser en kategorisering foretaget på baggrund af respondenternes uddybende svar på følgende spørgsmål: *Henviser I faste brugere til andre tilbud, indsatser eller lignende (herunder andre rådgivninger)?* Respondenterne kan angive flere svar.

Undersøgelsen viser desuden, at mange rådgivninger allerede arbejder målrettet med de faste brugere. 70 pct. af de adspurgte rådgivninger har procedurer for eller redskaber til, hvordan rådgiverne skal arbejde med faste brugere. Kun 9 pct. af rådgivningerne har aldrig haft procedurer eller redskaber til arbejdet med faste brugere.

Figur 9: 70 pct. af rådgivningerne har en procedure for, hvordan de arbejder med faste brugere

- Vi har på nuværende tidspunkt en procedure/redskaber til at håndtere faste brugere
- Vi har tidligere haft en procedure/redskaber til at håndtere faste brugere
- Vi har aldrig haft en procedure/redskaber til at håndtere faste brugere

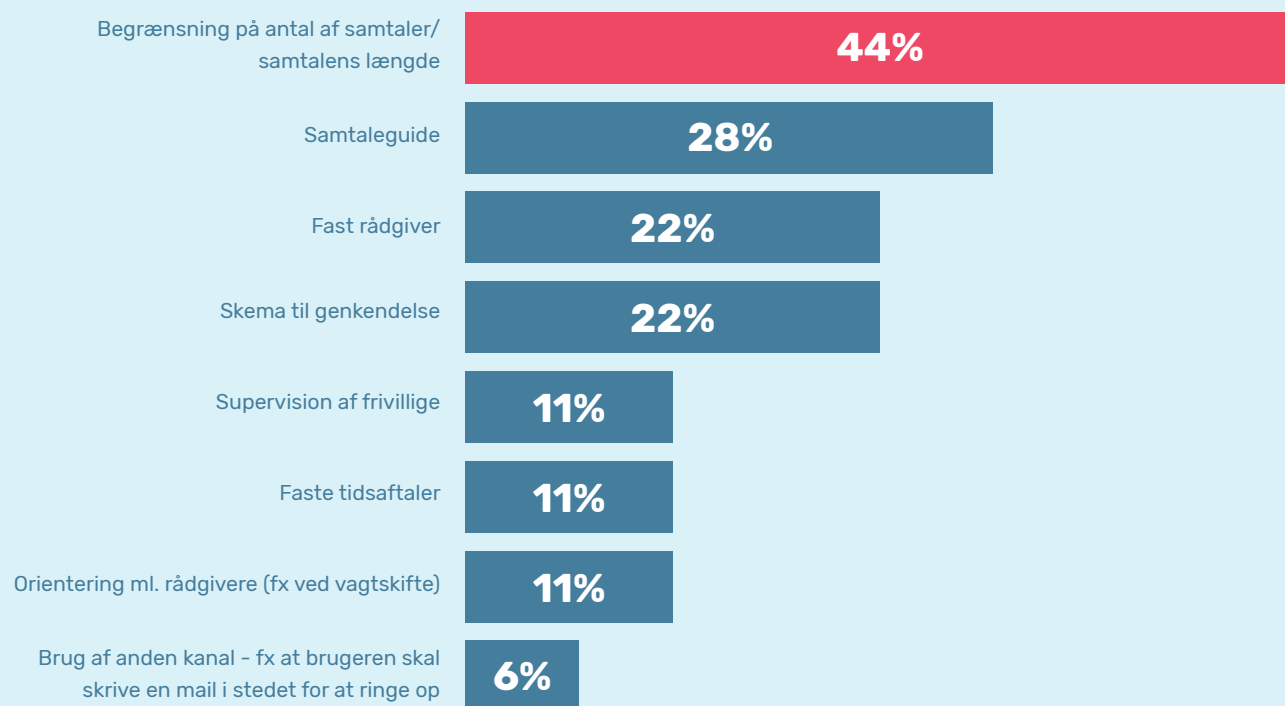


Note: Antal svar: 23.

Spørgsmålsformulering: *Har I i rådgivningen en procedure og/eller redskaber til at håndtere faste brugere?*

De redskaber og procedurer, rådgivningerne benytter i arbejdet med faste brugere er mange og forskelligartede. 44 pct. af rådgivningerne arbejder med at begrænse antallet af samtaler og begrænse samtalerens længde. Dette kræver selvfølgelig, at den enkelte rådgiver kan genkende den faste bruger. 22 pct. af rådgivningerne benytter et fælles skema til genkendelse, mens 11 pct. sørger for at orientere rådgivere imellem om henvendelser fra faste brugere. 28 pct. af rådgivningerne arbejder med en særlig samtaleguide eller særlige formuleringer, når de har henvendelser fra faste brugere.

Figur 10: Flest rådgivninger arbejder med begrænsning af samtalerne



Note: Antal svar: 18.

Figuren viser en kategorisering foretaget på baggrund af åbne svar på følgende spørgsmål: *Hvilken procedure og/eller redskaber for faste brugere har I haft/har I i rådgivningen?*

Formålet med de forskellige procedurer og redskaber er blandt andet at forebygge, at brugerne bliver fastholdt i rådgivningen:

"(...) for at der også skal være plads til andre samtaler på rådgivningerne, har vi valgt, at begrænse vores samtaler i længden, for ikke at tage det fuldstændig væk fra dem [de faste brugere], men vænne dem til, at de ikke bare automatisk tænker, 'nu er det aften, så skal jeg bare snakke og chatte hele aftenen.'. Men lære dem, at de skal kunne eksistere uden at have den støtte som krykke. Det er helt klart en afhængighed for nogle af dem." (citat fra rådgivningskoordinator).

Om undersøgelsen

Analysen er baseret på besvarelser af en webbaseret spørgeskemaundersøgelse blandt RådgivningsDanmarks medlemmer. Spørgeskemaet er sendt til rådgivningsledere og -koordinatorer i 41 medlemsorganisationer. 35 rådgivninger har besvaret undersøgelsen. Dette giver en svarprocent på 85.

Én besvarelse er sorteret fra, da organisationens rådgivning foregår som forløb. Dette giver et analyseudvalg på 34 respondenter. Størstedelen af spørgsmålene er dog besvaret af 24 respondenter, da 10 respondenter er sorteret fra i starten af spørgeskemaet, da de har angivet, at de ikke har faste brugere, som lever op til definitionen.

Spørgeskemaundersøgelsen blev gennemført over sommeren 2018. Den kvalitative data er indsamlet i andet halvår af 2018.

Det kvalitative materiale stammer fra ti interviews foretaget med rådgivere og koordinatore fra fem forskellige gratis, sociale rådgivningstilbud. De fem rådgivningstilbud varierer i forhold til, hvilke rådgivningstyper de tilbyder (chat, telefon, brevkasse, fremmøde osv.).

Dataindsamlingen er gennemført som led i et specialesamarbejde med sociolog Laura M. Kalmark. Citater fra interviews med rådgivningskoordinatorer og rådgivere er hentet fra Laura M. Kalmarks speciale, Faste brugere i sociale, gratis rådgivningstilbud, og er brugt med tilladelse i dette RådgivningsIndblik.

Citater kan være tilpasset af hensyn til læsbarhed.

Tal angivet i procent er afrundet til nærmeste hele tal. Ved spørgsmål, hvor respondenterne har kunne sætte flere kryds, kan procenterne summeres til mere end 100 pct.

Kilder

Børns Vilkår (2018): Årstal BørneTelefonen 2017 (online) fra: <https://bornsvilkar.dk/wp-content/uploads/2018/05/Analysenotat-Psykosociale-problemer-paa-B%C3%B8rneTelefonen-2017.pdf>

Kalmark, Laura M. (2019): Faste brugere i sociale, gratis rådgivningstilbud. København: Sociologisk Institut, Københavns Universitet.



Rosenørns Allé 9, 1. sal
1970 Frederiksberg C
Email: info@radgivnings.dk
Telefon: 61 31 70 28