

Mette Raunkiær og Merete Laurén

Brugerindflydelse og brugerinddragelse

– *teoretisk distinktion samt empiriske erfaringer*

METTE RAUNKLÆR
Sygeplejerske, cand.scient.soc.,stud.ph.d.
H:S Sygeplejerskeuddannelsen
mer@sygpludd.hosp.dk



MERETE LAURÉN
Psykiater MPF, cand.scient.soc.
Pædagogisk udviklingskonsulent, Pædagogisk Vikarbureau
ml@pvb.dk



.se .fi .is
.dk .no

Brugerindflydelse og brugerinddragelse er centrale nøglebegreber, når der tales om forholdet mellem professionelle og brugere på sociale institutioner. Brugere indtager nye roller på institutionerne. Er der tale om reel brugerindflydelse eller er der tale om at legitimere de professionelle magt?

Indledning

Er brugerindflydelse og brugerinddragelse nøglebegreber, der medvirker til at legitimere politiske og ledelsesmæssige beslutninger, finansiering af forskning og det sociale arbejde i den offentlige sektor? Vores interesse er både teoretisk afklaring og empirisk afprøvning og følgende spørgsmål stilles:

NORDISK SOSIALT ARBEID | NR 2 | 2006 | VOL 26 | SIDE 143-154
© Universitetsforlaget

- Hvordan er det muligt at foretage en distinktion mellem brugerindflydelse og brugerinddragelse?
- Hvordan kommer brugerindflydelse og brugerinddragelse til udtryk i praksis på et værested?

Besvarelsen består af to dele. En teoretisk del hvor der foretages en distinktion mellem begreberne brugerindflydelse og brugerinddragelse, og en konkret undersøgelse, hvor der med afsæt i et væresteds brugere og forskellige brugergrupper sættes fokus på indflydelses- og inddragelsesmuligheder i praksis.

Teoretisk distinktion

I det efterfølgende foretages en teoretisk præcisering af og distinktion mellem brugerindflydelse og brugerinddragelse med afsæt i en diskussion af magt-, bruger- og behovsbegrebet samt begrebet ejendomsret over egne problemer.

Borgerroller

Salonen (Salonen1999) sætter fokus på borgeres forskellige roller, som er væsentlige at medtænke, når brugergruppen sindslidende skal have indflydelse på og inddrages i det sociale arbejde. *Konsumenten* har den mest uafhængige rolle og kan vælge mellem forskellige service og kulturtilbud. Rollen forudsætter, at borgeren har ressourcer i form af penge, viden og handlekraft. Til rollen er knyttet handlingsalternativet exit – et stærkt kort i en forhandlingssituation, men en begrænset mulighed for at påvirke den service, der tilbydes. Til *brugerrollen* knyttes handlingsalternativet voice forstået som mulighed for engagement eller protest. Brugeren ønsker og har ambitioner om medvirken og indflydelse. Det kan foregå gennem personale eller politikere og embedsmænd. *Klienten* derimod befinder sig i et afhængighedsforhold til en samfundsmæssig institution, som personen ikke er herre over. Handlingsalternativet er loyalty, idet klienten savner mulighed for at påvirke udformningen af den service eller tjeneste, der står til rådighed. Klienten kan ikke vælge at gå hen til et andet sted i socialforvaltningen (Salonen 1999:27–30).

Den borgerrolle den sindslidende påtager sig eller pålægges er med til at indikere, hvilke indflydelsesmuligheder den sindslidende har. For klientrollen og konsumentrollen er indflydelsesmulighederne mindre: Klientrollen implicerer handlingsalternativet loyalty, der i princippet ikke lægger op til dialog om serviceydelserne. Klienten må indordne sig, og indflydelsesmulighederne må karakteriseres som små. Indflydelsesmulighederne for konsumentrollen kan diskuteres. Rollen implicerer handlingsalternativet exit. Exit lægger ikke direkte op til dialog om og indflydelse på serviceydelserne. For den ressourcestærke konsument betyder exit-muligheden valgfrihed til at vælge alternative servicetilbud. Denne valgfrihed er diskutabel i forhold til ressourcesvage borgere og mange sindslidende. Uanset om der er tale om ressourcesvage eller stærke

konsumenter, lægger konsumentrollen som idealtipe ikke op til påvirkningsmulighed og dialog internt i organisationer. Derimod vurderes det, at brugerrollen med sin vocie-mulighed lægger op til reel indflydelsesmulighed gennem den dialog rollen implicerer.

Behov

Behovsbegrebet er med til at tydeliggøre i forhold til hvilket mål brugeren har brug for noget eller nogen. Sagt med andre ord hvilket behov brugeren har for serviceydelsen. Er serviceydelsen meget vigtig for eller har den sindslidende meget brug for serviceydelsen, og der eksempelvis kun eksisterer handlingsalternativerne loyalty og exit, så kan det få store konsekvenser for den sindslidende.

Udgangspunktet for forståelsen af begrebet behov er sociologen Dag Østerberg (Østerberg 1993). Dag Østerberg sætter begrebet ind i en kulturel og sociologisk sammenhæng, der tillader at behov kan se meget forskellige ud afhængig af det enkelte menneske og dennes levekår.

Kulturen tillægges en central placering i behovstænkningen. Menneskets behov udtrykt som adfærd, holdninger og ønsker afhænger af den kontekst disse udtrykkes i. Det bliver for reduktionistisk tænkning at tale om behov i egentlig forstand, hvis sindslidendes behov for ydelser udtrykkes som aktuelle og konkrete behov: behov for mad, behov for autonomi, behov for socialt samvær osv. Der er tale om gensidige og komplekse forhold mellem behov og disses konkrete udtryk, når sociale ydelser skal vurderes med henblik på berettigelse, hvilke behov der dækkes med den konkrete ydelse, samt hvilke forhold eller behov den sindslidende skal eller kan få indflydelse på.

Et eksempel: brugerne på værestedet gav udtryk for ønske om at udvide det ene ugentlige aftensmadtilbud til tre gange om ugen. Ønsket drejer sig muligvis ikke kun om at få dækket behovet for mad. Måske er det i højere grad et spørgsmål om at få mulighed for at spise sammen med andre mennesker – altså behov for socialt samvær. Behov for socialt samvær får grænseoverskridende karakter med udtryksformen ønsket om flere varme måltider. Institutionen har i princippet flere muligheder for at imødekomme behovet bag ønsket om udvidelse af aftensmadtilbudene. Imødekommes hverken behovet eller ønsket, får det i princippet flere konsekvenser. Brugere får ikke dækket deres behov for socialt samvær og oplever i denne situation, at mulighed for indflydelse på tilbudene forringes eller ikke eksisterer – barriere der ikke behøver at være reel i forhold til det egentlige behov for socialt samvær.

Ejendomsret over egne problemer

I forhold til brugerindflydelse, brugerinddragelse og behov er det relevant at inddrage begrebet ”ejendomsret over egne problemer” (Krogstrup 1999). Ejendomsret over egne problemer refererer til forståelse af, i hvilket omfang brugere af offentlige ydelser

har retten til at definere og kontrollere følgende: 1) at bestemme om et problem eksisterer, 2) at definere problemet, 3) at afgøre, om der skal gøres noget ved problemet, 4) at vælge mellem forskellige former for hjælp, 5) at igangsætte, opretholde eller afslutte tiltaget. Jo mere brugerne bestemmer indenfor disse områder, jo dybere stikker indflydelsesmuligheden (Krogstrup 1999:61). Sættes dette i relation til den distinktion, vi søger at udforske, er det tydeligt at jo mere brugerne bestemmer indenfor disse områder jo større er indflydelsesmuligheden.

Magt

Magt og omfanget af magt indgår helt oplagt i begrebet indflydelse (brugerindflydelse). I forhold til begrebet inddragelse (brugerinddragelse) er magtperspektivet oplagt, men ikke så tydeligt. Inddragelse referer til en relation, hvor nogen forsøger at "... få nogen til at deltage i noget ...", vil handle om interesser og interesseudsættninger og dermed implicer magt. Indflydelse vil i højere grad end inddragelse implicere, at brugeren har magt.

Foucault beskriver magt og magtanvendelse på forskellige niveauer: et mikro- eller individniveau (mikrofysik) og et strukturelt- eller makroniveau (makrofysik). Centralt for magtbegrebet står anvendelse af magtteknologier. Magtens teknologier er sammensat af elementerne viden og magt, som udøves ved forskellige instrumenter og metoder på et niveau mellem samfundets maskinerier og menneskets krop. Magtens mikrofysik er de strategier, planer, taktikker eller teknikker som mennesker som enkeltindivider, grupper eller institutioner har i spil i dialog eller handling i forhold til andre (Foucault 1994a:28–29).

For magtens makrofysik tages udgangspunkt i en model udarbejdet på baggrund af en magtanalyse af Foucault (Hermann 2000). Makrofysik referer til magtteknologier på et samfundsmæssigt strukturelt niveau. Det drejer sig om moderne biopolitikker, der udfolder sig som "...en allestedsnærværende og totaliserende omsorg for livet..." (Hermann 2000:8) og som en konstitution af befolkningen som levende biologisk masse. Magten er ikke individualiserende, men totaliserende og afgrænser og kontrollerer en befolkning og deres livsprocesser. Magtudøvelse sammenkobles ofte med videnskaber, diskurser og deres institutionaliserede professionalisering i statens institutionelle og juridiske apparat, og påvirker den enkeltes selvforhold (Hermann 2000:8). Hermed er vi inde på et nyt begreb – selvteknologier.

Forståelsen af selvteknologier tager afsæt i tanken om panoptikon. Det er et fænomen, der samler blikkets epistemologiske (viden om), moralske (god adfærd) og politiske (efter bestemte mål) funktioner i et enkelt effektivt princip, der består i en adskillelse mellem at se og at blive set. Der etableres en asymmetri mellem dem der ser og den, der bliver set. En magtteknologi, der tvinger individerne til at installere samme forhold i sig selv. Magtteknologien bliver et princip for egen subjektivering og underkastelse og producerer overvågning af disciplinerede individer. Disse moderne

former for selv-refleksivitet og selv-kontrol skabes af politiske og institutionelle magt-teknologier.

Foucaults magtbegreb tilbyder en differentieret forståelse, hvor handlinger som of-fervillighed eller kompromis kan forstås som modstand og udtryk for en strategisk magtudøvelse.

Tilbage til eksemplet. Vi antager, at brugernes krav om flere varme aftensmadtilbud imødekommes fra medarbejderen på værestedet. Brugerne får indflydelse på dette udtrykte behov. Varm aftensmad tilbydes 2 gange om ugen i stedet for 1 gang om ugen. Brugerne havde måske oprindeligt ønsket varm mad alle ugens 5 hverdage, men medarbejderne og brugerne indgår et *kompromis*. Fra en *brugersynsvinkel* er kompromiset måske udtryk for accept af ydelsens omfang. Omvendt kan kompromiset måske forstås, som en ”sejr”, der markerer brugernes magt i forhold til medarbejderen. Afviser medarbejderne ønsket helt, kan det betyde, at brugerne anvender exit-muligheden, og evt. medvirker til en proces, der på længere sigt kan true en arbejdsplads, der er afhængig af et brugergrundlag. En anden mulighed er, at brugerne udvikler selvteknologier, som kan komme til udtryk som manglende selvtillid. Fra en *medarbejdersynsvinkel* er kompromiset måske en markering af medarbejdernes autoritet: ”Vi giver Jer lidt, fordi vi finder det fagligt relevant – men der er en grænse for, hvor langt vi vil gå.

Brugerindflydelse

Brugerrollen lægger op til brugerindflydelse. Brugeren er mere uafhængig af de sociale ydelser og vil i modsætning til klienten ikke være så afhængig af relationen til de professionelle. Påtager og tildeles brugeren en reel brugerrolle, vil denne gennem handlingsalternativet have mulighed for at diskutere og udtrykke sine behov. Brugeren og de professionelle er indstillet på gennem dialog, at gå bag behovenes udtryksformer, at diskutere magtteknologier, at selvteknologier udfordres og at brugeren har ”ejendomsret over egne problemer”. Derved anerkendes brugerens viden på niveau med de professionelle faglige viden. For at have fuld ”ejendomsret over egne problemer” er reel handlemulighed væsentlig. Brugeren skal udover et diskussionsniveau også have mulighed for at ”igangsætte, opretholde eller afslutte tiltaget”.

Brugerinddragelse

Klientrollen lægger op til brugerinddragelse. Der vil i relationen mellem den professionelle og klienten eksistere et afhængighedsforhold, som gør det vanskeligt for den professionelle at afgive magt og kompetence og for klienten at påtage sig magt og kompetence. Klienten vil have svært ved at vedkende sig retten til indflydelse, hvorfor handlingsalternativet ofte er loyalty. Klienten vil ikke i samme omfang som brugeren respondere på udfordring af selvteknologier, dertil er afhængigheden for stor. Omvendt vil de professionelle ofte ikke arbejde med udfordring af klientens selvteknologier, måske i et misforstået hensyn til klientens kompetenceevner. Magtteknologier på

makro- og mikroniveau vil ikke synliggøres. Det kan tænkes, at klienten og de professionelle ikke er optagede heraf, eller det kan være et udtryk for, at skjulte magtformationer ønskes bevaret tilsløret. Hverken professionelle eller klienter vil arbejde bevidst med at diskutere baggrund for behov. Derigennem får klienten ikke mulighed for at gå bag behovenes udtryksformer, og ikke mulighed for at finde alternative løsninger, hvis et behov ikke umiddelbart kan imødekommes. Klienten vil ikke opleve at "have ejendomsret over egne problemer". Klientens viden vil ikke på samme måde som en professionel og faglig viden tillægges værdi.

Konsumentrollen placeres under brugerinddragelse. Konsumenten er ikke som klienten afhængig af de sociale ydelser, hvilket taler for at denne rolle placeres under brugerindflydelse. Når vi alligevel placerer konsumentrollen under brugerinddragelse, er det på grund af rollens handlingsalternativ – exit. Exit lægger ikke umiddelbart op til dialog, hvis konsumenten har behov for anderledes ydelser end dem institutionen eller de professionelle tilbyder. Dermed vil magtteknologier ikke synliggøres og selvteknologier ikke udfordres. Det kan diskuteres om konsumentrollen lægger op til "ejendomsret over egne problemer". Hvis det drejer sig om velfungerende og ressourcestærke konsumenter med mulighed for at benytte sig af alternative social tilbud, mener vi, at der er tale om "ejendomsret over egne problemer". Men drejer det sig om ressourcetsvage konsumenter, der ikke har mulighed for at vende sig mod alternative sociale tilbud, lægger rollen ikke op til "ejendomsret over egne problemer". Konsumenten har i denne situation to muligheder: Enten at udvikle selektivitet i forhold til de professionelle tilbud. Konsumenten benytter kun enkelte tilbud, men deltager ikke i dialog herom, eller fravælge de professionelle tilbud, men har ikke noget alternativ, hvorfor isolation er en mulighed.

Den empiriske del

Undersøgelsens kontekst er et Værested i udkanten af København. Værestedet er en del af det lokale socialpsykiatriske tilbud til sindslidende og har åbent alle ugens dage. Der er café, aktiviteter og udadvendte aktiviteter så som kulturelle oplevelser, udflugter og ferieture. Værestedet besøges dagligt af cirka 35 brugere og hovedopgaven er, at fremme brugernes livskvalitet med udgangspunkt i deres egne værdier. Ifølge værestedet selv tilstræber de en høj grad af brugerindflydelse, men ikke brugerbestemmelse. Personalegruppen er tværfagligt sammensat, og der er tilknyttet frivillige medarbejdere. Interviewene

Med udgangspunkt i BIKVA-modellen (Krogstrup 1997) foretog vi fortrinsvis gruppeinterview. Det er brugernes vurdering af den socialpolitiske indsats, der er "... væsentlig kilde til at sætte spørgsmålstejn ved socialpolitikken, som den udmønter sig i praksis" (Krogstrup 1997:17). Brugerinterview danner udgangspunkt for temaer, som diskuteres i anden interviewrunde med medarbejderne osv. I alt 11 brugere deltog i interviewes. 9 brugere deltager i gruppeinterview og 2 deltog med individuelt

interview. Alle medarbejdere deltager i gruppeinterview – i alt 5 personer. Frivillige inddrages ikke.

Resultater

Her vælges at diskutere og problematisere resultater i forbindelse med et tema, der drejer sig om dialogen mellem brugere og medarbejdere.

Tema “at blive taget til side”

Vi blev bekendt med en arbejdsmetode, der måske er meget udbredt i arbejdet med udsatte grupper. Metoden går ud på, at den professionelle tager brugerne ”til side” for at tale under fire øjne. Brugerne fortæller, at medarbejderne i bestemte situationer beder en bruger at gå med ind på kontoret, forlader samlingsrummet og de andre brugere. Brugerne opfatter, at denne metode havde to funktioner: dels et opdragende og disciplinerende perspektiv og dels et tilbud om en personlig samtale: En bruger siger: ”Så bliver jeg kaldt ind og får en reprimande... så bliver jeg sat på plads, når jeg bliver for streng... man skal jo indordne sig efter reglementet, det skal man jo alle steder”. En anden bruger: ”Hvis jeg har et problem, og de kan mærke på mig, at jeg er utilpas, så siger de skal vi ikke lige tale sammen... så bliver det løst”. Metoden anvendes i to situationer:

- når der skal tales om *personlige problemer*, eller
- når brugerne bliver *irrettesat* på grund af en uhensigtsmæssig social adfærd.

Arbejdsmetodens betydning og konsekvenser træder frem i vores interview med brugerne. Når brugeren ”tages til side” i forbindelse med personlige problemer drejer det sig om den enkelte brugers private, familiemæssige eller psykiske problemer. Tages brugeren ”til side” i forbindelse med irrettesættelse drejer det sig om professionel vurdering af, at brugerens sociale adfærd er uacceptabel i det fælles rum. Eksempelvis et sprog, som ikke kan tolereres, et tema tages op, som ikke skal diskuteres, eller brugeren taler for højt.

Vi tematiserede arbejdsmetoden ”at blive taget til side”, fordi vi efter første interviewrunde med brugerne kunne se, at der i medarbejdernes praksis implicit lå en forskydning mod brugerinddragelse frem for brugerindflydelse i disse to situationer. I det efterfølgende diskuteres temaet ”at blive taget til side”, som er formuleret af brugerne i interviewene, og medarbejdernes reaktioner og synspunkter på brugernes formulering og holdninger.

Brugersynspunkter

Nogle brugere oplever, at det var positivt og hjælpsomt, at blive taget til side for at tale om *personlige problemer*, andre er kritiske overfor at blive taget til side i forbindelse med *irrettesættelser*. Det er i situationer af almen karakter, som brugerne ønsker fælles

dialog om og gerne hjælp til via styring fra medarbejdernes side. Flere brugere giver udtryk for, at de på grund af deres sindslidelser er svingende og derfor ønsker hjælp til at udvikle sociale kompetencer. Ønsket kan tolkes som selvteknologier udviklet gennem et ofte livslangt møde med professionelle, hvor brugeren ikke oplever professionelles støtte til at udvikle kompetencer.

Relationen mellem brugere og medarbejdere formes og udvikles i et gensidigt samspil, der afspejler brugernes ønsker, behov og kompetence i forhold til indflydelse og inddragelse, og medarbejdernes holdninger, intentioner og praksis. De brugere som udtrykte tilfredshed med arbejdsmetoden mente, at medarbejderne tog ansvar for og hensyn til brugeren. Andre brugere var optaget af, at påtage sig et anderledes ansvar i fællesskabet. En bruger udtaler:

”Jamen det er ikke rigtigt, at skille det ad. Mine problemer kan også være noget fælles ...

Det er jo klart, at medarbejderne ved en masse om individet, fordi de altid er i enrum ... Vi er jo sammen hver dag i cafeen ... Jeg kan bedst lide, at man kan ordne det i fællesskab”.

Brugeren lægger op til voice i fællesskab og til en borgerrolle, der implicerer mindre afhængighed og større selvstændighed. Brugerne ønsker medarbejdernes støtte til at styre dialogen både i forhold til personlige problemer og irettesættelser i fællesskab. Herigennem udfordres mikrofysikken, brugerne anerkender egne kompetencer og ønsker at udvikle dem. De mener, at dialogen i højere grad bør foregå og udvikles i fællesskab. De siger: ”Vi sindslidende har meget tilfælles, vi har et stort personligt kendskab til hinanden, og vi har meget at give hinanden”. Citatet kan tolkes nedtoning selvteknologier gennem voice. Brugerne tillægger det at være fælles en værdi, og knytter det at have en viden om hinanden sammen med muligheden for at udvikle kendskabet til hinanden og dermed støtte hinanden, både når det drejer sig om personlige problemer, og når der er tale om at ændre social adfærd. Nogle brugere udtrykker dog tiltro og tilfredshed med at blive ”taget til side” og få talt om personlige problemer i enrum.

Brugerne har flere refleksioner over betydningen af, ”at blive taget til side” såvel for brugerne som for professionelle. Brugernes positive syn på de professionelles viden i form af uddannelse, erfaring og professionelt overskud er medbestemmende for oplevelsen og vægtning af deres egen viden og kompetence. Medarbejdernes vidensautoritet¹ kan forstås som en magtteknologi, der kan overskygge brugernes muligheder for at arbejde og udvikle egne kompetencer. Der er en tendens til, at flere brugere fokuserer på den del af den professionelles viden, der drejer sig om at være gode problemløser. Brugere og også medarbejdere har mindre fokus på medarbejdernes viden og erfaring i at skabe og styre en dialog, når det drejer sig om brugernes individuelle problemer, og en måske upassende social adfærd. Herved opstår en risiko for, at brugernes mening og holdning devalueres. Det kan betyde, at brugerne ikke i tilstrækkelig grad gives mu-

lighed for ”ejendomsret over egne problemer” og mulighed for voice. Det kan udvikle eller fastholde selvteknologier hos brugerne. Relationen mellem bruger og medarbejder bliver udtryk for en klientrolle, med den konsekvens at brugernes afhængighed af medarbejderne bliver udtalt og åbenlys. De professionelle forvaltning af deres vidensautoritet afspejles i brugernes autoritetstro og måske manglende tiltro til egne evner – eller sagt med andre ord udvikling af selvteknologier.

Magtforståelsen tydeliggør de processer, der udvikler eller forstærker brugernes kompetencer, eller omvendt udvikler brugernes selvteknologier. Relationen mellem brugere og professionelle afspejler en magtbalance, hvor begge parter på forskellige niveauer har mulighed for magt. Manglende selvtillid kan betyde, at brugerne ikke tør påtage sig retten til eller muligheden for indflydelse. Dermed udvikler brugerne ikke de erfaringer eller kompetencer, der er nødvendige for at påtage sig opgaver og ansvar i forbindelse med indflydelse, også bredere set i deres liv. Brugerrollen udvandes, voice mindskes, og der sker en forskydning mod brugerinddragelse.

Arbejdes mod brugerindflydelse i praksis er det centralt, at professionelle forstår at udfordre både brugerne og sig selv. I denne proces må de professionelle have opmærksomheden rettet mod, hvordan egen faglighed og uddannelse indgår i samvær med brugerne, således at viden ikke udvikles til vidensautoritet eller en magtteknologi, som ikke kan udfordres og stilles spørgsmål ved. Manglende fælles dialog støtter en individualisering af brugernes behov. Det bliver vanskeligt at fremme en åben og dynamisk kommunikation i gruppen af brugere og medarbejdere, som flere brugere giver udtryk for, de kunne ønske sig. Ved at dyrke en åben dialog med brugerne, nedtones medarbejdernes vidensautoritet. Det betyder et opgør med den sædvanlige professionelle magt, hvor medarbejdernes uddannelse og viden, overskygger de mulige gruppedynamiske processer, der støtter brugernes udvikling af sociale kompetencer.

Medarbejdersynspunkter

Medarbejderne blev i gruppeinterviewet konfronteret med det ”at blive taget til side” med henblik på *irettesættelser* og *personlige problemer*. Nogle medarbejdere blev provokeret, andre var uforstående og nogle genkendte temaet. En medarbejder udtalte:

”Jeg føler i hvert fald, når det sker (*tage brugere til side*), så har jeg et friere rum, til at formidle de ting til personen, end jeg ville have, hvis jeg gjorde det (*taler med brugeren*) derude, fordi jeg ville vide, at der sidder x antal andre ører og hører med på, at jeg faktisk sidder og kommenterer en persons adfærd, og hans måde at forholde sig til sin verden omkring sig på ... jeg bruger min viden om ham ... Ubehaget kan ligge i, at det bliver for stort og for ustyrligt. Man har bedre kontrol over situationen, fordi der skal formidles nogle vanskelige ting ... så det er nemmere for mig, at gøre det her”.

Medarbejderen udtrykker behov for faglig beskyttelse, der gør det muligt at tale med den enkelte uden, at tage hensyn til personens oplevelse af sig selv i de andres påhør

eller, hvad den konkrete samtale satte i gang hos de øvrige. Der er tale om kontrol over situationen på en måde, når medarbejderen er alene med brugeren til forskel fra en samtale, hvor andre brugere er til stede. Medarbejderen hindrer udfordring af egen viden i fællesskabet, hvorved viden forvandles eller fastholdes som en magt teknologi, der hjælper medarbejderen til at beholde kontrollen.

Nogle medarbejdere taler om, det er ydmygende for brugerne ”at blive taget til side” i andre brugeres påhør. Andre fremhæver, at det kan efterlade andre brugere undrende og mystificeret. De kender ikke baggrunden, ved ikke hvad der tales om og, hvad der kom ud af samtalen. Det kan være ydmygende for begge parter:

”Det er sådan et helt andet perspektiv for mig lige pludselig ... måske skal vi gøre det mere tydeligt ... at det er os, der har lyst til, at vi går ind ved siden af ... og sige: Har du lyst? ... så vi ikke får det til at lyde som en ordre. Så vi tydeligt markerer, også overfor hele gruppen, at det er et tilbud.”

Nogle af medarbejderne på værestedet er ikke enige med brugerne. De mener, der foregår megen dialog i fællesskabet, og at det i særlige situationer er nødvendigt ”at tage brugerne til side”. Eksempelvis når nogle brugere er krænkende overfor andre brugere, er det nødvendigt at skærme dem og at være opdragende i forhold til andre. Medarbejdere oplever flere brugere som sårbare og i flere sammenhænge ikke i besiddelse af de nødvendige grænser, som gør det vanskeligt at indgå i sociale relationer og giver udtryk for, at brugerne har brug for beskyttelse. De mener, nogle brugere føler sig udsatte i den store gruppe, og at deres særlige sindslidelser kræver særlige og individuelle hensyn.

En medarbejder begrundede brugen af magt, med nogle brugeres manglende accept af medarbejderens position. Det er nødvendigt at have autoriteten, og derfor bruger medarbejderen sin position til at tage brugeren til side, og derved trække grænsen: ”At blive taget til side” bliver dermed anvendelse af en magt teknologi på et mikrofysisk niveau.

Konklusion

Brugernes indflydelsesmuligheder kommer til udtryk gennem relationer og magtbalancer mellem brugere og medarbejdere. I relationen mellem brugere og medarbejdere begrundes medarbejderne deres brug af magt med, at man skal tage hensyn til hinanden og det er vigtigt at skabe et sted med plads til alle. Der er tale om et dobbeltforhold. På den ene side nødvendigheden af at medarbejderne udviser autoritet, og på den anden side den tryghed medarbejdernes autoritet giver brugerne. Medarbejdernes arbejds metode, ”at tage brugere til side”, understreger magtbalancen mellem brugeren og medarbejderen således, at brugerens mulighed for indflydelse nedprioriteres og fører til situationer, hvor brugeren udvikler selv teknologier og udelukker voice.

Vi mener, medarbejderne primært arbejder med brugerinddragelse på værestedet

i forhold til arbejdsmetoden ”at blive taget til side”. Vi vurderer eksempelvis i forhold til irettesatte brugere at irettesættelsens berettigelse ligger indenfor de professionelle kontrol og vurdering. Brugerne er afhængige af de professionelle vidensautoritet, ligesom flere brugere giver udtryk for afhængighed af værestedets sociale serviceydelser. Brugerne befinder sig derved i en klientrolle. Nogle brugere som ”tages til side” i forbindelse med en personlige samtaler, oplever disse som service og hjælp. De udtrykker respekt for de professionelle vidensautoritet og tilsidesætter egen viden – en relation der kan forstås som afhængighed af de professionelle og tættere på en klientrolle end en brugerrolle. På den måde bliver medarbejdernes viden udtryk for en magtteknologi.

Medarbejderne taler om brugernes manglende kompetencer. De giver dem særlig opmærksomhed og omsorg, de vægter personlig samtale højt. De fremhæver, for at brugerne har reel indflydelse, så er det nødvendigt, at de kender og kan udtrykke deres mening. Generelt stiller det store krav til professionelle, at arbejde med deres vidensautoritet på en måde, hvor de ikke tilsidesætter deres professionelle viden, men anderledes åbent og reflekteret sammen med brugerne anvender dialogen til at eksplicere forskellige holdninger og muligheder. I en sådan proces er det vigtigt, at professionelle ikke udsletter eller overser den asymmetriske relation mellem brugere og medarbejdere, derved tilsøres medarbejdernes magtposition. Åben og reflekteret dialog stiller krav til medarbejdere om et anderledes syn på brugere og arbejdsmetoder der afspejler professionelles værdigrundlag og tilgodeser brugeres behov for, i et beskyttet regi med opmuntring og støtte fra professionelle at skabe samvær og dialog baseret på retten til at være forskellige og mulighed for at udvikle sociale kompetencer. En relation, hvor brugere på trods af svingende kompetencer støttes og opmuntres til voice mulighed. Der er i højere grad tale om et mestringsperspektiv frem for et belastningsperspektiv. Det er vores vurdering, at det er nødvendigt at arbejde i retning af brugerindflydelse frem for brugerinddragelse. Denne bevidsthed betyder på den ene side en mere kvalificeret, udviklende og inspirerende praksis, og på den anden side giver det brugeren mulighed for at forholde sig kritisk til de sociale ydelser.

Endnote

¹ Et teoretisk begreb, benyttet af blandt andre Sehested og Sørensen. De faglige elementer der indgår i professionens uddannelse udgør begrebet vidensautoritet. Der er en sammenhæng mellem professionelles forvaltning af deres viden, deres arbejds måde, kommunikationsniveau og institutioners beslutningskultur (Sehested og Sørensen 1997).

Referencer

- Foucault, Michel, (a) (1994): *Overvågning og straf*, DET lille FORLAG.
- Hermann, Stefan (2000): Fra magt/viden og dominans til selvteknologier og frihedspraksis. Sociologiske interpreterende træk af Michel Foucaults samtidsdiagnose. Institut for Statskundskab Aarhus Universitet. (36 sider)
- Krogstrup, Hanne Kathrine (1999): *Det handicap-pede samfund – om brugerinddragelse og medborgerskab*, Systime.
- Krogstrup, Hanne Kathrine (1997): *Brugerinddragelse og Organisatorisk Læring i Den Sociale Sektor*. Systime.
- Salonen, Tapio (1999): *Klienter*. I Denvall, Verner og Tord Jacobson (red.): *Hverdagsbegreber i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Sehested, Karina og Eva Sørensen (1997): "Institution og forandring – folkeskolen som eksempel", i: *Det lokale, decentral politik og forvaltning*. Red. P. Gundelach, H. Jørgensen, K. K. Klausen. (1997) Aalborg Universitetsforlag.
- Østerberg, Dag (1993): *Fortolkende sosiologi 1*. Universitetsforlag AS, Oslo.

Summaries

From being homeless to having a home – the case of Denmark

The process by which homeless people undergo preparation for living in their own home after a stay in a shelter is organized very differently across Denmark. At the same time the employees at the shelters and the local government employees have very different opinions about how to structure their work with the homeless clients. Should the employees try to build a close relationship with the clients or should they try to obtain a professional distance? These different methods for helping the clients and the different structures by which the process is structured leads to different outcomes for different clients. This creates a very opaque situation for the client but is also the source of collegial difficulties between the different employees. This article will concentrate on illustrating and discussing these differences and give recommendations to how to optimize the work with homeless people.

Asunnottomana olemisesta asunnon saamiseen – Tanskan tapaus

Tanskassa on järjestetty hyvin eri tavoin asunnottomien ihmisten valmistautumisprosessi asumaan omassa kodissaan suojaa-asumisen jälkeen. Samanaikaisesti suojakotien ja paikallishallinnon työntekijöillä on hyvin vaihtelevia näkemyksiä siitä, kuinka heidän tulisi järjestää työnsä asunnottomien asiakkaiden kanssa. Tulisiko työntekijöiden pyrkiä luomaan läheinen suhde asiakkaaseen vai tulisiko heidän pyrkiä pitämään ammatillista etäisyyttä? Tällaiset erilaiset auttamismenetelmät sekä erilaiset valmistautumisprosessin organisoinnin rakenteet johtavat vaihteleviin tuloksiin eri asiakkailla. Tämä tekee tilanteesta hyvin läpinäkyvämmän asiakkaalle ja lisäksi se toimii ammatillisten vaikeuksien lähteenä eri työntekijöiden välillä. Tämä artikkeli keskittyy havainnollistamaan ja tarkastelemaan näitä eroja sekä antaa suosituksia siitä, kuinka työtä asunnottomien kanssa tulisi optimoida.

Frá því að vera heimilislaus að því að eignast heimili – Málið í Danmörku

Ferlið sem heimilislaust fólk gengur í gegnum til undirbúnings þess að búa á eigin heimili eftir dvöl í athvarfi er skipulagt með mjög ólíkum hætti á hinum ýmsu stöðum í Danmörku. Starfsmenn athvarfanna og starfsmenn sveitar- og bæjarstjórna hafa sömuleiðis mjög ólíkar skoðanir á því hvernig fyrirkomulagi starfs þeirra fyrir heimilislösu eigi að vera háttað. Ættu starfsmennirnir að reyna að skapa nán tengsl við skjólstæðingana eða ættu þeir að reyna að halda faglegru fjarlægð? Þessar ólíku aðferðir við að hjálpa skjólstæðingum og breytilegt fyrirkomulag ferlisins leiðir til mismunandi niðurstöðu fyrir hina ýmsu skjólstæðinga. Þetta skapar torskildar aðstæður fyrir skjólstæðinginn, en er einnig uppspretta samstarfsferfiðleika milli hinna ólíku starfsmanna. Þessi grein beinist að því að lýsa og ræða þessar ólíku aðstæður og veita leiðbeiningar um hvernig auka mætti gæði starfsins fyrir heimilislaust fólk.