

Hvordan inddrages brugerne når der udvikles nye sociale tiltag?

Maja Müller, Lektor ved socialrådgiveruddannelsen og
ph.d.studerende ved SDU

mul@sam.sdu.dk

Brugerstemme: Fremtidsværksted....

”Vi har haft meget mere indflydelse her [Fremtidsværkstedet], altså det var os der bestemte, hvad der skulle prioriteres, det var os, der bestemte, hvad der skulle arbejdes med, og hvordan vi skulle arbejde med det, ik. Altså det var jo et hundredprocent brugerinddragelse fra start til slut, ik. Det var smukt, at så mange brugere faktisk følte, at de pludselig blev hørt (...).”

(Bo, deltager i Fremtidsværkstedet).

Brugerstemme: "Superbruger" ...

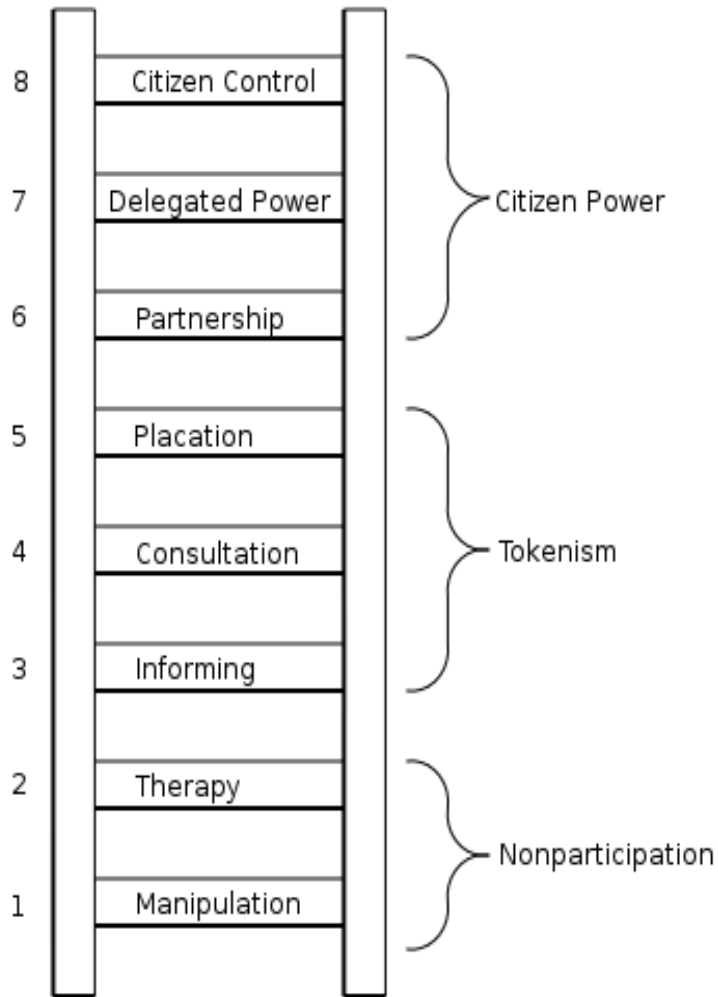
"(...) når man nu inddrager borgerne, så skal man i hvert fald huske, at som ansatte, at alle folk har forskellige behov. Folk, de kommer med angst, folk de kommer med måske en depression, psykiske udfordringer, så derfor kan det være rigtig grænseoverskridende, for nogen, at blive inddraget i det der aktivitetshalløj, hvis man skal stå med et ansvar for noget". (Superbruger Lauritz)

Indhold

1. Tema: Når udsatte borgere skal være aktive medskabere af velfærdsstaten
2. Brugerinddragelse og innovation: Hvad ved vi?
3. Brugerdreven innovation på væresteder – en case
4. ”Udsat for inddragelse” - brugernes perspektiver på brugerinddragelse:
5. Diskussion om anvendelsen af brugernes perspektiver i praksis

Samskabelse, Demokrati, Udsathed og borgerinddragelse

Hvordan inddrages borgernes perspektiver i udviklingen af nye sociale tiltag på udsatte-området?



Fokus i Ph.d.-projekt

1. Litteratur review: Hvad ved vi fra den internationale litteratur om innovation via brugerinddragelse i socialt arbejde?
2. Singlecase-studie af en brugerdreven innovationsproces med udsatte brugere
3. Brugernes perspektiv på inddragelse på væresteder
4. Inddragelsesmetoder i socialt arbejde: rolle-udvikling mellem frontpersonale og brugere
5. Metodeartikel i forhold til at inddrage udsatte brugere i forskning.

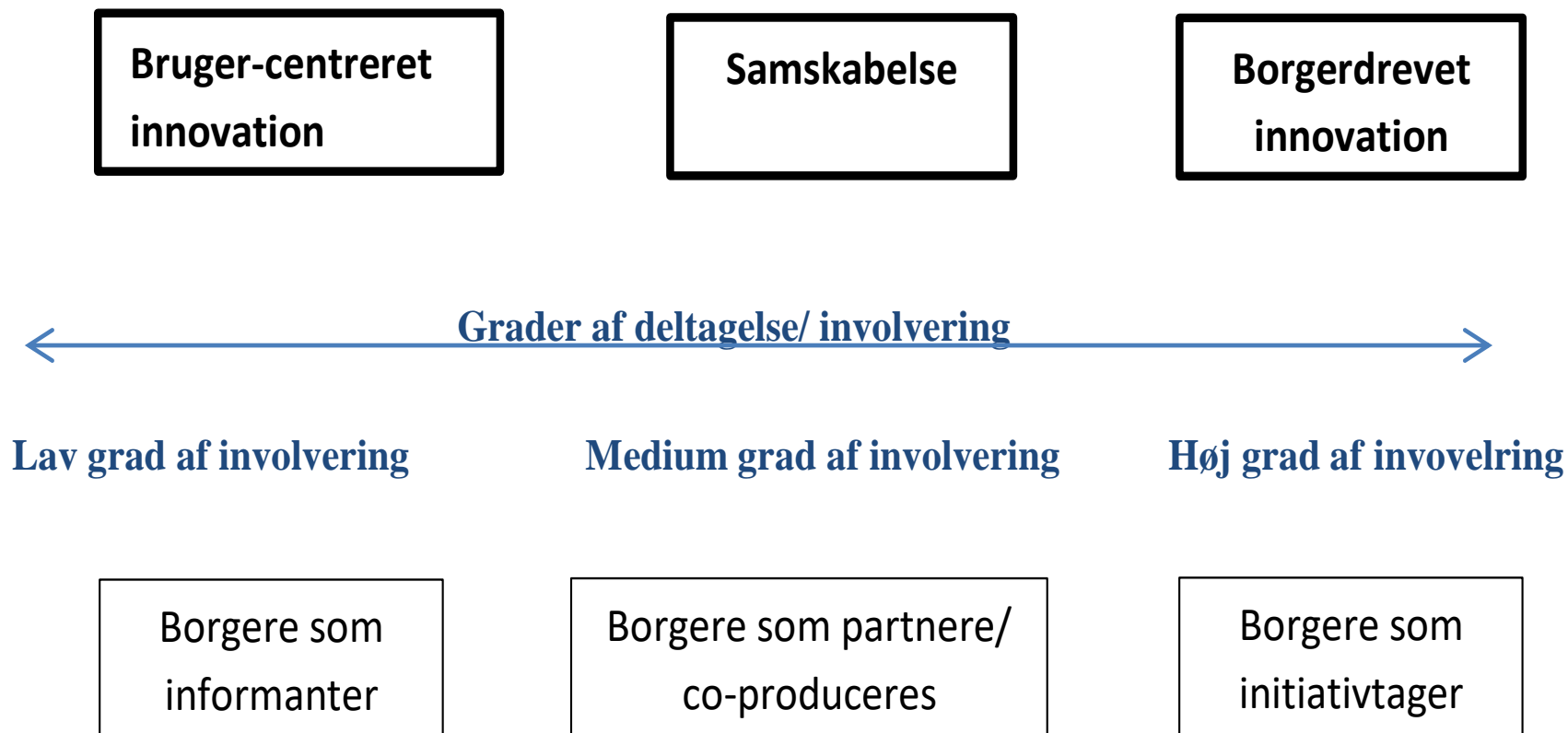
Baggrund: Brugerinddragelse

- Borgerinddragelse har mange ansigter
 - Hvad mener vi med inddragelse?
 - Brugerinvolvering, brugerdeltagelse, brugerindflydelse, brugerstyring
 - Fra informering til samskabelse....
 - Individuel eller organisatorisk brugerinddragelse?
 - Direkte eller indirekte inddragelse?
- Formål med borgerinddragelse
 - Demokrati
 - Legitimitet
 - Effektivitet
- Borgerinddragelse i socialt arbejde
 - En værdi og en tilgang man bør have.
 - Brugernes ret til selvbestemmelse
 - Brugerens ret til indflydelse på de sociale tilbud

Baggrund: Innovations-teorier

- Brugere er de første som ved, hvordan et bestemt produkt eller en service virker og de er ofte i stand til at komme med nye ideer til forbedringer.
- Mange innovationer er udviklet og forbedret af “lead users”, som er familiære med bestemte produkter og services (Von Hippel 1988, 1994).
- Brugere af sociale services er vigtige kilder til social innovation pga. deres førstehåndsviden om deres egne sociale problemer.
- Hvis denne viden anvendes i udviklingen af services kan der udvikles bedre og mere tilpassede løsninger af borgernes sociale problemer (Svensson & Bengtsson 2010).

Hvad ved vi om borgerinddragelse i innovative sociale tiltag? Litteraturreview



Brugerdreven innovation på væresteder – et praksiseksempel

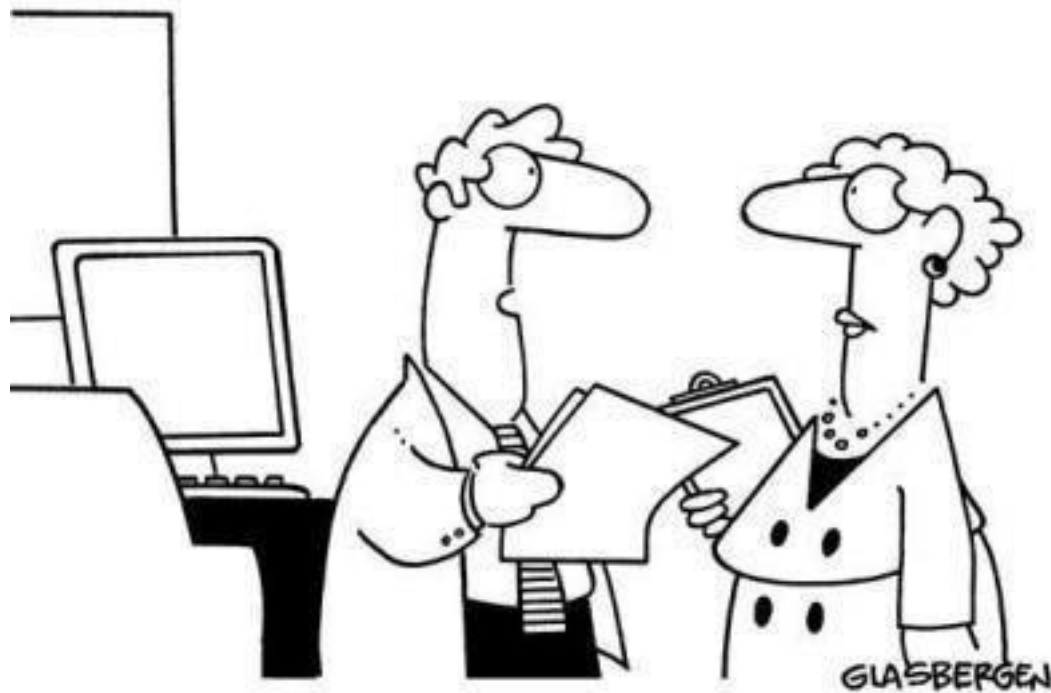
- Et single case studium af brugerdreven innovation på væresteder.
- En innovationsproces på udsatte-området undersøges fra A til Z
- Satspuljemiddel-projektet: Styrket indsats på væresteder og varmestuer (SIV). → Politik til praksis (politisk inddragelse!)
- Dataindsamling fra september 2014- januar 2016

Eksempler på møde-indhold

- Indledende styregruppemøde om projektets formål:
 - ”Det optimale ville være hvis vi kunne aflevere nøglerne til brugerne” (citat projektleder)
- Innovationsworkshop:
 - Hvordan skaber vi tilbud og aktiviteter på varmetuer og væresteder, så borgeren oplever at bevæge sig i en retning, som de har valgt, og som de finder værdifuld?
 - Hvordan kan tilbuddene og aktiviteterne hjælpe borgeren op ad mestringsstigen, så de i højere grad får magten tilbage i eget liv?
 - Fra passive til aktive brugere af værestederne
- Hvem var med til møderne?
- Effektmåling: Hvad skal der måles på? Borgenes oplevelse? Systemets/ projektets mål?

⋮

MEN brugerne kom aldrig "direkte" på banen....



**"My team has created a very innovative solution,
but we're still looking for a problem to go with it."**

Erkendelse og analyse af innovationsprocessen

- Barrierer og dilemmaer i forbindelse med inddragelsen:
 - ”Historier” om at målgruppen er svære at inddrage...
- Organisatoriske udfordringer og konstante forandringer i ledelse:
 - 4 forskellige projektledere i perioden → tilfældigt eller kommunal virkelighed?
 - Desk research og medarbejderdrevet innovation i stedet!
- Creaming?:
 - Gruppen er for ”svære” at inddrage så man gør ikke forsøget... → Top down-/ ekstern og strategisk/ politisk innovation.
- Indirekte og ”repræsentativ” brugerinddragelse!

⋮

Summe-og refleksionspause (ca. 10 min.)



1. Del jeres erfaringer med at inddrage borgerne i udviklingen af nye tiltag.....
 - Fortæl om en god og en dårlig erfaring med inddragelse
 - Diskuter hvad årsagerne til hhv. den dårlige og gode oplevelse kan være...
2. Diskuter hvad I forstår ved brugerinddragelse....
 - Hvad skal der fx til for at vi kan tale brugerinddragelse?

Yderligere erkendelser

- Kan jeg bruge 4 års forskning på en "mislykket" proces?
- Og hvordan kan "ikke-inddragelse" og en "mislykket" proces være relevant i anvendelsesorienteret forskning...?
- Videre forskning: Cases hvor brugerne ER inddraget....

Brugernes perspektiver på inddragelse

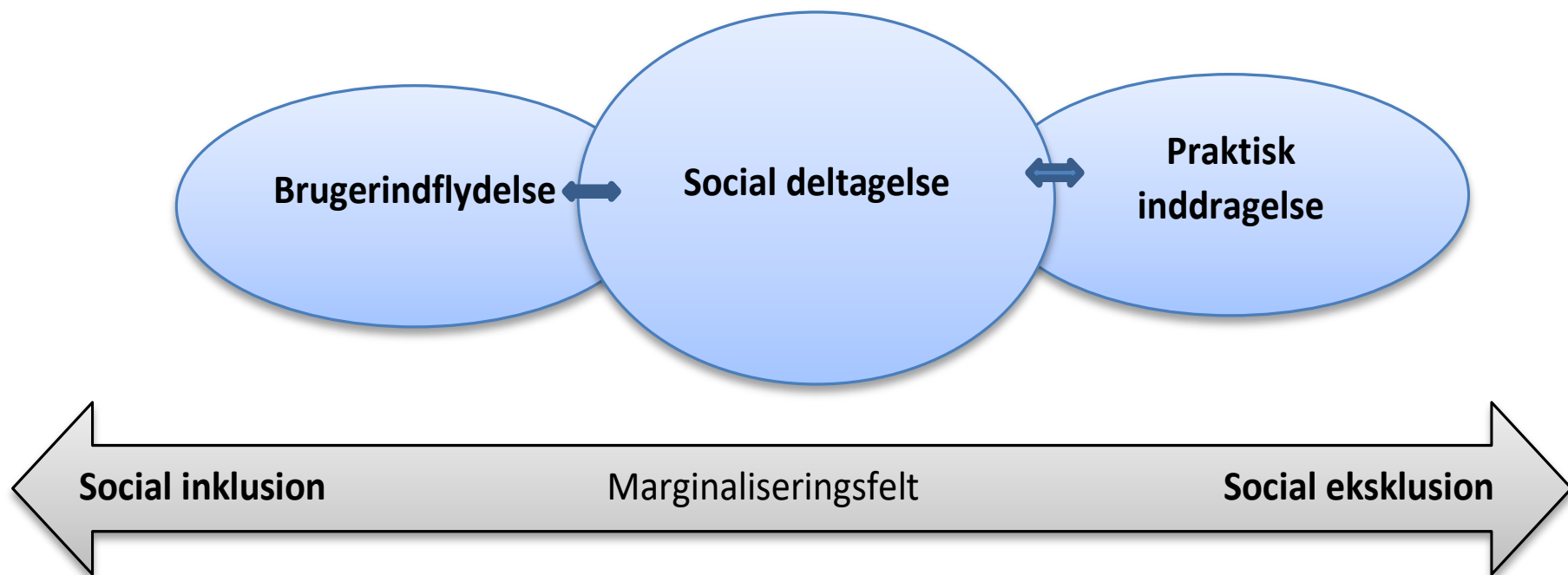
- Hvordan opleves brugerinddragelse i inddragelsesprojekter i socialt arbejde set ud fra brugernes perspektiv, og hvilke forhold fremstår som betydningsfulde for deres oplevelser af inddragelse?
- Væresteder for udsatte borgere
- Inddragelses-”projekter” → Organisatorisk inddragelse
- Feltarbejde med brugere og personale

Brugerperspektiver: Undersøgelsesfelt

CASES	AKTIVITET	EMPIRI
Madjonglører	Kursus Fælles- spisning	Deltagende observation, uformelle samtaler , 5 interviews
Superbrugere	Kursus Aktivitets- dag	Deltagende observation, uformelle samtaler , 6 interviews
Fremtids- værksted	Workshop Arbejds- opgaver	Deltagende observation, uformelle samtaler, 8 interviews

Analyse: Forskellige former for inddragelse

Figur 1. Inddragelsesformer perspektiveret til udsatte borgeres bevægelser i marginaliseringsfeltet



Brugerindflydelse

”Det var simpelthen så interessant – det der med at vi kunne blive medbestemmende. Og det er også det, der gør det så godt, hvis man vil. Altså at vi brugere her kan være med til at sætte fokus på; hvad har vi brug for? og hvad mangler vi? Og der blev lyttet til det”.

(Tove, deltager i Fremtidsværkstedet)

Brugerindflydelse og anerkendelse

- Bo's citat om, at de som gruppe "pludselig" bliver hørt.
- Oplevelsen af at blive lyttet til, at have en værdig stemme
- Anerkendelse indenfor både den retslige samt den solidariske sfære → både som gruppe og som individ

(Honneth 2003)

Brugerindflydelse og udfordringer

- Lauritz citat; Brugernes udfordringer
- Nogen brugere ønsker mere indflydelse, mens andre bliver ”skræmt” væk heraf....
- Om at holde åbent i julen og uden for åbningstiderne uden personale
- Emilie om trygge zoner via personale og stille kaffe → At være ”udsat for inddragelse” ...

PAUSE



Social deltagelse

”Jeg kan godt lide at være sammen med mennesker og lave forskellige ting – og det gør vi her jo. Jeg synes det er så hyggeligt. Og de er bare rigtig gode og søde de her madjonglører. De er bare fantastiske”. (Jytte, deltaer i Madjonglørerne)

Når jeg spørger ind til, hvad Jytte har fået ud af at være med – om hun fx har lavet noget af maden derhjemme, fortæller hun, at hun ”(...) ikke er så god til det der med at lære. Det er jeg sådan set ikke. (...). Jytte fortæller videre at hun aldrig kommer til at lave mad derhjemme

Social deltagelse og social kapital-udvikling

- Elvira og Selin om nyt tæt netværk via madjonglørholdet, om at føle tilknytning til værestedet, blive bedre til dansk og turde være sociale med "andre".
- Gruppeidentitet og social kapital
- Tætte og brobyggende netværk udvikles

("Bonding social capital", Bridging social capital, Putnam, 2000)

Horisontale empowermentprocesser

- Camilla om nye netværk på tværs af værestederne via superbrugerforløbet, og om brobyggende social kapital:

”(...) er der noget vi blev den dag, så var det da at smelte sammen. Det kunne man jo se, for folk på kryds og tværs og... det var godt at se, at der var nogen som holdt sig for sig selv, ik også, men alligevel på en eller anden måde så blev de jo trukket med ind i det”. (Superbruger Camilla)

- Mary og Bo om erfaringsudveksling og udvikling som ”gruppe”, om bruger-til bruger-erfaringer → horisontale empowermentprocesser

Udfordringer ved social deltagelse

- Væsentligt at anerkende brugerens perspektiv om den sociale deltagelse som værdifuld for dem.
- MEN et fokus på de sociale relationer indadtil på værestederne kan skabe parallelle samfund, hvor brugerne er inkluderet i fællesskabet på værestedet men ekskluderet i samfundet...
- Der skal gøres plads til forskellighederne blandt brugergrupperne, således at udvikling både for det enkelte individ samt gruppen bliver mulig.

Praktisk inddragelse

- Inddragelsesprojekterne krævede aktiv deltagelse i udførelsen af praktiske opgaver
- Det krævede ressourcer, fx at deltage i tidsrummet, kende spillereglerne i en workshop, indgå i samarbejde, etc.
- Praktiske handlinger som blev taget for givet
- Workshops fra fx kl. 10-15!
- Fremmede mennesker fremmede steder
- Hvad med rygepauser?

Hverdagslivet for udsatte brugere

- Det kan kræve en form for hverdagslivsstruktur at deltage i planlagte kurser eller workshops, som tilmed er i tidsrum, som måske ikke passer ind i deres livsrytme.
- For Tim, som er tidligere misbruger og som har været hjemløs i 16 år, var det at være med i Madjonglørerne meget givende for ham; han kunne godt lide at lave mad og ville gerne lære nyt. Da jeg mødte ham første gang var han meget positiv og entusiastisk, men han dukkede ikke op næste gang, hvor vi også havde aftalt interview, og heller ikke til den sidste kursusgang.
- Der er en ustabilitet forbundet med gruppens udsathed, som udfordrer den praktiske planlægning af aktiviteter.

Udfordringer ved praktisk deltagelse

”Vi er nogle psykiske syge, som er meget ustabile, og det vil sige der er nogen tidspunkter, hvor vi er rigtig godt kørende og så kører det også. Og så er der andre perioder hvor det måske ikke kører så godt, og så ligger tingene stille. Og det er det faktum bliver man simpelthen nødt til at indregne”.

(Inger, deltager i fremtidsværkstedet)

Summe- og refleksionspause



Diskuter:

1. Hvordan kan viden om brugernes perspektiv anvendes i praksis?
2. Hvordan påvirkes de fagprofessionelles/ jeres rolle af "mere" brugerinddragelse?
3. Oplevede barrierer og fordele ved brugerinddragelse

Afsluttende: Anvendelse i praksis?

- For at sikre en bred og inkluderende inddragelse må det sociale arbejde tage højde for de **inklusions- og eksklusionsmekanismer**, der er på spil, når inddragelsesaktiviteter for udsatte borgere planlægges.
- For at forebygge, at planlægningen bygger på **normalitetsopfattelser**, der i praksis ekskluderer nogle af de udsatte grupper, må **brugerne inddrages i planlægningsfasen**
- Der må tænkes i **forskellige former for inddragelse**: Brugerindflydelse, Social deltagelse og Praktisk inddragelse – for at tilpasse inddragelsesprocessen til brugernes livssituation og udsathed.

Spørgsmål og kommentarer?



Litteratur

- Müller, M. (2018): "Barrierer for brugerdreven innovation på udsatteområdet" i Boelsmand, J. Munkholm Davidsen, H. & Sprogøe, J. (red.): *Begribe og gøre: Innovation og entreprenørskab i et professionsperspektiv*. Frydenlund Academic.
- Müller, M. & Pihl-thingvad, S. (2018): "User involvement in social work innovation - A systematic and narrative review" in *Journal of Social Work* (accepteret med mindre rettelser - under review)
- Müller, M. (2018): "Udsat for inddragelse"