



Socialrådgiverdage 2015

Hvis I spørger mig på den rigtige måde, så får jeg mulighed for at svare

Resume af et speciale og
anbefalinger til det videre arbejde
med brugerinddragelse.

Rebekka Rughave Joensen

Maria Sandholm Overgaard

KANDIDATUDDANNELSEN I SOCIALT ARBEJDE
AALBORG UNIVERSITET

Indhold

| | |
|--|---|
| Indledning..... | 2 |
| Fokus i specialet..... | 2 |
| Specialets kompas | 2 |
| Pejlemærker | 1 |
| Fund | 3 |
| Anbefalinger til det videre arbejde med handleplaner/samarbejdsplaner | 3 |
| Bilag 1: Brugerinddragelse..... | 5 |
| Spektrum for brugerinddragelse | 6 |
| Brugerinddragelse som en forbruger tilgang eller en frigørende tilgang | 6 |
| Brugerinddragelse som symbolsk målsætning..... | 7 |
| Brugerinddragelse i forhold til de ufornuftige | 7 |
| Brugerinddragelse og dominans..... | 8 |
| Bibliografi..... | 9 |

Indledning

Dette papir skal ses som et resume af vores speciale og de fund, vi har gjort ved at undersøge brugerinddragelse på et botilbud i forbindelse med vores kandidatuddannelse i socialt arbejde. Derfor vil I efter endt læsning sikkert sidde tilbage med ubesvarede spørgsmål. Disse spørgsmål vil vi gerne forsøge at hjælpe med at besvare. Derfor opfordre vi jer til at tage kontakt til os, hvis I har spørgsmål eller lyst til at høre mere om de fund, vi har gjort i forbindelse med vores speciale.

God læselyst!

Rebekka Rughave Joensen
E-mail: RRUGHAVE@GMAIL.COM

Maria Sandholm Overgaard
E-mail: MSOVERGAARD@GMAIL.COM

Fokus i specialet

Specialets kompas

I specialet har vi valgt en socialkonstruktivistisk tilgang, hvor vi undersøger brugerinddragelse ved hjælp af diskursanalytisk metode. En forsimpning af begrebet diskurs er som værende en bestemt måde at tale om og forstå verden. Vores fokus har været at undersøge italesættelser af brugerinddragelse, da vores indgangsvinkel til denne undersøgelse har været, at den måde, vi italesætter brugerinddragelse på, har betydning for, hvordan vi arbejder med brugerinddragelse i praksis. Dvs. at denne undersøgelse bygger på et perspektiv, hvor der er sammenhæng mellem det vi kommunikerer, og det vi gør, og hvor det er muligt at ændre på de ting, som vi tager for givet.

Vi er endt op med denne problemformulering, som har ligget til grund for vores undersøgelse:

Hvordan og på hvilke måder bliver brugerinddragelse italesat i handleplaner og pædagogiske planer på et botilbud?

- **Hvilke diskurser kan vi spore i handleplaner og pædagogiske planer?**
- **Hvordan påvirker diskurserne gensidigt hinanden?**
- **Med hvilke konsekvenser for brugerinddragelse på et botilbud?**

Vores oprindelige tilgang til denne undersøgelse har været at finde ud af, hvor mange forskellige former for brugerinddragelse, der kan italesættes på et botilbud. Ud fra det datamateriale vi har haft til rådighed, finder vi ud af, at det skriftlige materiale ikke har fokus på brugerinddragelse, og vi derfor har måttet ændre strategi. Vi er endt op med at bruge følgende kompas i forhold til den videre undersøgelse:

"Vi vil undersøge, hvordan forskellige diskurser påvirker italesættelsen af brugerinddragelse. Dette med en begrundelse om, at den måde, brugerinddragelse

italesættes i handleplaner og pædagogiske planer, påvirker brugerinddragelse i praksis. Vi har et mål om via socialkonstruktivisme og diskursanalyse at kunne anskueliggøre de forskellige forståelsessammenhænge, som de forskellige italesættelser af brugerinddragelse trækker på. Vi vil gerne, at dette speciale kan medvirke til en kvalificeret debat om brugerinddragelse, hvor der er fokus på, at brugerinddragelse ikke er en fast størrelse, som bliver taget for givet i socialt arbejde. Vores ambition er ikke at fortælle medarbejderne, hvad brugernes behov og ønsker er. Vores ambition er dialog om, hvordan italesættelser i handleplaner og pædagogiske planer kan have konsekvenser for socialt arbejde. Hermed vil vi gerne ruste både frontpersonale og andre, der arbejder i forhold til området handicap og psykiatri til at kunne sætte spørgsmålstegn ved italesættelserne af brugerinddragelse og dermed italesætte vigtigheden af refleksivitet i de konkrete dilemmaer, frontpersonalet oplever i deres arbejde med brugerne.” (Speciale, s. 18)

Pejlemærker

I vores datamateriale har vi fundet mange diskurser, som er interessante i forhold til brugerinddragelse: fx pårørende og institution. Vi har lavet en udvælgelsesproces og har valgt fire diskurser: *Styringsteknologidiskurs, omsorgsdiskurs, diagnosediskurs og beskæftigelsesdiskurs*. Disse fire blev valgt ud fra en betragtning om, at de har størst indflydelse på italesættelserne af brugerinddragelse. Herved bliver diskurserne pejlemærker for vores videre analyse af datamaterialet.

Styringsteknologidiskurs: Styringsteknologier kan italesættes som: *”(...) iagttagelsesredskaber, der stiller en bestemt gentagelig forskel til rådighed, hvormed der fortsat kan styres.”* (Andersen & Thygesen, 2004, s. 14) Herved tilbyder styringsteknologier en gentagelig kausalitet i forhold til målopfyldelse. Eksempelvis er handleplaner en styringsteknologi, som indeholder en kalkule om, at der er en kausal sammenhæng mellem handleplanen og den udvikling, der sker med de mål, der er opsat i handleplanen. Styringsteknologier har fokus rettet mod mål. Heri ligger der også en forståelse af, hvordan målet nås. Ved denne forståelse af styringsteknologier bliver mål udenfor den specifikke styringsteknologi usynlige. (Andersen & Thygesen, 2004, s. 18-19) N.Å. Andersen betegner også kontrakter mellem bruger og forvaltning, som ”sofistikeret styringsteknologi”: fx handleplaner. Sociale kontrakter italesættes som det ideelle værktøj til at sætte rammen for en målrettet social intervention. (Andersen N. Å., 2003, s. 16-17)

Omsorgsdiskurs: Vi ser, hvordan omsorg indgår som en del af en professionsforståelse. Omsorg italesættes både i datamaterialet og på samfundsniveau: eksempelvis italesættes omsorg i forhold til ”det gode liv” både på et botilbud, men også hvad der anses for at være et godt liv generelt. Omsorg italesættes som en værdi og vigtig del af det sociale arbejde med brugerne på tværs af professioner, hvor omsorgsarbejde forbindes med ”varme hjerter og varme hænder”. Omsorg italesættes som en del af de professionelle kerneopgaver, som tilskrives stor vægt. Kerneopgaver forstået som de opgaver, de professionelle ser som det centrale i deres arbejdsudførelse. Samtidig er omsorg et diffust begreb, som kan tilskrives flere betydninger. (BUPL, 2011) (Dansk Socialrådgiverforening, 2011, s. 10) (Bryderup, 2011) (Engen, 2014)

En professionsforståelse kan indeholde flere forskellige perspektiver på at yde omsorg over for brugere med diagnoser som udviklingshæmning og udviklingsforstyrrelser. Høgsbro m.fl. nævner blandt andet, at omsorg kan komme til udtryk ved en skærmende tilgang. Denne tilgang til brugerne tager udgangspunkt i at skærme brugerne for det, de professionelle ser som udslagsgivende for en udadreagerende reaktion hos brugerne qua deres diagnose. Ved denne tilgang er der fokus på, at brugerne skal have en hverdag med fast struktur og forudsigelighed. (Høgsbro, Eskelinen, Fallow, Mejlvig, & Berger, 2012, s. 73-74) Her vil vi gøre opmærksom på, at Høgsbro m.fl. gør opmærksom på, at der er flere tilgange, som kan bruges på den samme brugergruppe. Herved kan der åbnes op for en refleksion over, om afskærmning af en bruger altid er svaret.

Diagnosediskurs: Diagnoser vægtes af de professionelle i forhold til, hvilken tilgang de har til brugerne. Dette er der umiddelbart ikke noget underligt i, da mange brugere bliver tilkendt social hjælp på baggrund af deres diagnose. Endvidere så er psykologi et stort element på de respektive professionsuddannelser, hvor der sker en kobling mellem diagnoser og handlemuligheder for den professionelle. Ifølge Levin og Linden har diagnoser fået sit eget "sandhedsregime" inden for socialt arbejde med deraf følgende risiko for, at de professionelle er for ukritiske i forhold til, hvad diagnoserne kan bruges til. Samtidig kan diagnoserne være med til, at de professionelle bliver blinde over for andre forståelser af brugernes komplekse adfærd, da adfærd italesættes i forlængelse af brugernes diagnose som den eneste mulige forklaring. (Levin & Linden, 2007, s. 55,70)

Ifølge T. Jacobsen så har det betydning for praksis, hvordan de professionelle kategoriserer de mennesker, som er udgangspunktet for deres arbejde: "*Mennesker får prædikater, klassificeres og gradueres i juridisk og administrativt øjemed, der samtidig reproducerer den samme virkelighed.*" (Jacobsen, 1999, s. 306) Herved pointerer T. Jacobsen, at det har betydning for det sociale arbejde, hvordan de professionelle italesætter brugerne. Herved italesætter han også, at hvis de professionelle ændrede på deres klassificering af brugerne, så ville det også gøre en forskel for det sociale arbejde med brugerne. T. Jacobsens pointer kan også ses i forlængelse af, at de professionelle har bestemte metoder og rationaler, som de arbejder ud fra i deres arbejde med brugerne. Den tilgang, de professionelle har til brugerne, påvirkes af institutionelle rationaler og faginterne traditioner, som kan italesættes som en del af de professionelles fagkompetencer og dermed kvalificere de professionelles arbejde med brugeren. Samtidig er disse fagkompetencer med til at gøre arbejdet med brugeren nemmere. Forstået på den måde, at de professionelle fx har bestemte metoder, de kan trække på, når de arbejder med en bestemt gruppe brugere. Ved at arbejdet med brugeren sker ud fra en standardiseret tilgang til komplekse problemstillinger, så kan det være med til at udelukke erkendelsen af andre mulige tilgange til brugeren. (Olesen, Eskelinen, & Caswell, 2008, s. 18-19)

Beskæftigelsesdiskurs: Beskæftigelsesdiskursen var i første omgang ikke en diskurs, vi forventede, ville fylde noget særligt, da der er tale om en gruppe brugere, hvor det fremgår af flere handleplaner, at de professionelles vurdering er, at de aldrig vil kunne deltage i nogen form for ordinær beskæftigelse. Samtidig modtager flere af brugerne førtidspension, hvilket umiddelbart ikke giver mening i forhold til en forståelse af beskæftigelse i en samfundsøkonomisk betydning. I den

samfundsøkonomiske tilgang er forståelsen, at beskæftigelse skal lede hen imod, at den enkelte borger bliver selvforsørgende og dermed ikke er på offentlige overførsler. Ifølge M.H. Jacobsen har arbejde siden tidernes morgen været en medvirkende factor til identitetsskabelse, til menneskelig behovstilfredsstillelse; både på et fundamentalt plan og økonomisk, samt som et samfundsmæssigt middel til vækst og social styring. (Jacobsen M. H., 2004, s. 70) Denne italesættelse kan være en indgangsvinkel til at tydeliggøre de meningstilskrivninger i forhold til, at beskæftigelse springer frem som artikulationer i handleplaner og pædagogiske planer. Beskæftigelsesdiskursen kommer til udtryk i form af flere forskellige forståelser af, hvad der er meningen med arbejde. Beskæftigelse kan både italesættes som en aktivitet for brugeren, hvor beskæftigelse bliver et middel til at fylde brugernes hverdag med noget, der kan italesættes som meningsfulde aktiviteter. Samtidig kan beskæftigelse også italesættes som en disciplinering i forhold til en forståelse af, at det er vigtigt at bidrage til samfundet via arbejde og hermed undgå de konsekvenser, som tilskrives arbejdsløshed. Konsekvenserne kan italesættes som problemer i forhold til at leve op til samfundets moralske kodeks. Beskæftigelse tilskrives også betydning i forhold til en behandlingstilgang, hvor beskæftigelse er et redskab til socialpædagogisk arbejde med brugerne.

Fund

Via denne undersøgelse har vi kunnet pege på, hvordan diskurserne, hver især og i samspil, er med til at skabe et snævert rum for brugerinddragelse (Jf. bilag 1). Vi havde forventet at se italesættelser af mangfoldige former for brugerinddragelse i et spektrum fra ingen brugerinddragelse til fuld brugerinddragelse, hvor brugeren er ekspert i eget liv. Det spektrum for brugerinddragelse, vi har kunnet se italesat i datamaterialet, vil vi italesætte som et spektrum, der går fra ingen brugerinddragelse til de professionelles optagethed af at aflæse, hvad der fra en brugers perspektiv giver livskvalitet. Vi har kunnet pege på, at brugerinddragelse, hvor brugeren høres, og der arbejdes ud fra brugerens ønsker, eller der fagligt argumenteres for, hvorfor brugerens ønsker ikke kan følges, er stærkt begrænset.

Vi har i specialet peget på, at for at kunne omsætte brugernes formelle medborgerskab til reelt medborgerskab må der ske en refleksion af, hvordan italesættelser af brugerne kan virke begrænsende for brugernes mulighed for at komme til orde på en ligeværdig måde.

Vores intention er at kaste spørgsmålet om brugerinddragelse tilbage til praksis: Vil vi arbejde med brugerne ud fra en forståelse af, at brugerne ikke kan bidrage med indsigter til, hvordan deres hverdag og drømme skal imødekommes?

Anbefalinger til det videre arbejde med handleplaner/samarbejdsplaner

- **Sæt fokus på brugerinddragelsen i handleplanerne.** Vær opmærksom på konsekvent at tematisere brugerinddragelse i handleplaner og de pædagogiske planer.
 - Spørg konsekvent ind til brugerens perspektiv og sørg for, at brugerens ønsker behandles og debatteres. Det betyder, at hvis en bruger eksempelvis ikke ønsker at deltage i dagtilbud, så bør beslutninger bære præg af, at brugeren er blevet hørt. Hvis de

professionelle vurderer, at det ikke vil være hensigtsmæssigt, at brugeren bestemmer om vedkommende skal i dagtilbud eller ej, så bør der være fokus på, at de professionelle (fx rådgiver, behandler, pædagog) har valide argumenter for at gå i mod brugerens ønske.

- Hav fokus på at forstå brugerens bevægegrunde for de ønsker brugeren har. Udfordrer selv på, *hvorfor* den konkrete aktivitet er væsentlig fra brugerens perspektiv; *hvilken* konsekvens der er for brugeren, hvis vedkommende ikke ønsker at deltage i et tilbud og *hvordan* indsatsen kan tilrettelægges, så den i højere grad tager højde for brugerens ønsker. En øvelse i dette kan fx være at tænke tre alternative begrundelser for, hvorfor en bruger ikke har lyst til at fortælle om sine ønsker til et handleplansmøde eller hvorfor en bruger bliver ved med at smide mad på gulvet under måltider. Herved kan der skabes dialog om, at der kan være flere forskellige måder at forstå brugerne på.
- Begrund fagligt, når en brugers konkrete ønsker ikke medtages i handleplanen og den pædagogiske plan.
- Have fokus på, at handleplaner og pædagogiske planer har brugeren i centrum, og ikke hvad vi, som professionelle, mener der er bedst for brugeren.

➤ **Gør de pædagogiske handleplaner til et aktivt redskab til brugerinddragelse.**

- De pædagogiske planer og handleplaner skal gerne italesættes som et arbejdsredskab til faglig refleksion og drøftelse til gavn for brugeren. Herved kan man begrænse italesættelsen af dokumentationsarbejde, som værende en ulempe for brugerne og medarbejderne.
- Afsætte tid til udarbejdelse af de pædagogiske planer. Det anbefales, at der skabes dialog om, hvilke muligheder medarbejderne har for at lave dokumentationsarbejde, og om det er muligt at forbedre betingelserne for dokumentationsarbejde.

➤ **Skab rum for faglig refleksion.** Manglende rum til faglig refleksion kan medføre, at vaner og tænkemåder bliver indgroede og at det bliver svært at se alternativer eller andre måder at forstå tingene på. Herved er der risiko for, at vores arbejde med brugerne bliver automatreaktioner, og derfor begrænser muligheden for at have fokus på brugeren som et individ. Fx en refleksion over, hvilken betydning det har, at en bruger underskriver en handleplan, som vedkommende har haft meget begrænset indflydelse på?

- Skab refleksion over, om det vi medtager fra handleplanen til den pædagogiske plan overhovedet giver mening for brugeren ud fra det kendskab, som botilbuddet har til brugeren.

➤ **Hvad betyder brugerinddragelse hos os?** Ovenstående afhænger af, at der løbende arbejdes med "Hvad betyder brugerinddragelse i forhold til vores brugere". Det kan være en hjælp til frontpersonalet, at der defineres en samlet beskrivelse af brugerinddragelse og medborgerskab. Her kan der fx være fokus på, at brugerinddragelse og medborgerskab kan defineres på mange forskellige måder. Herved får de enkelte tilbud og myndighedsområder et udgangspunkt for deres videre arbejde med brugerinddragelse i forhold til brugerne på et tilbud.

- Det kan bl.a. være ved at italesætte et bredere spektrum af brugerinddragelse fra 'ingen brugerinddragelse' til 'brugeren, som ekspert i eget liv' eller som 'erfaringsekspert'. (Se bilag 1 for inspiration til arbejdet med brugerinddragelse)
 - Det har også betydning for arbejdet med brugerinddragelse, at der er bevidsthed om, at forskellige forståelse af brugerne har afgørende betydning for at forstå brugernes udsagn som meningsfulde. Fx at en bruger ikke defineres af en diagnose eller ved at sørge for at gøre det muligt for brugerne at kunne deltage aktivt i et handleplansmøde, selv om brugerne ikke umiddelbart har ønsker, som harmonerer med det, som de professionelle ser som vigtigt på et handleplansmøde.
- **Refleksion over vores magtposition overfor brugeren.** Det italesættes, hvordan en større refleksion og bevidsthed om denne magtposition kan medvirke til at skabe andre mulighedsrum for brugerinddragelse. Det vil være godt, hvis der blev talt højt om medarbejdernes magtposition i dagligdagen, og hvad det betyder for deres arbejde. Fx hvordan der kan være en hårfin grænse mellem motivation og manipulation af brugerne. Hvad er brugernes mulighed for at sige nej? Hvordan får vi brugerne til at deltage i dagtilbud, hvis de ikke har lyst til at være tilknyttet et dagtilbud? Hvad er konsekvensen, hvis brugeren selv bestemmer i den konkrete situation?
- Det svære "nej": Skab dialog med medarbejderne om, hvorfor det kan være svært at sige "nej" til brugerne, og hvorfor at sige "nej" til brugerne ikke er ensbetydende med en større grad af magtanvendelse end manipulation. Magten bliver blot tydelig, og det kan i virkeligheden gøre magtforholdet mere jævnbyrdigt at italesætte magten åbent hos de professionelle. Magten forsvinder dog ikke af den grund, men det giver brugeren større mulighed for også at sige "nej" og være bevidst om, hvad der er på spil.
 - Manipulation i arbejdet med brugerne: Skab dialog med medarbejderne om, hvilken betydning manipulation har for arbejdet med brugeren, og hvad det gør ved brugernes mulighed for at sige nej?

Bilag 1: Brugerinddragelse

I dette afsnit vil vi introducere forskellige forståelser af brugerinddragelse, for at italesætte et spektrum af forskellige indgangsvinkler til forståelsen af brugerinddragelse. Dette gøres med baggrund i undersøgelsens problemformulering. De forståelser, vi konstruerer af brugerinddragelse, har vi taget med videre til undersøgelsens analyse. De forskellige forståelser udspringer blandt andet af lovgivning, forskning og praksis.

Vi vil konstruere et spektrum for brugerinddragelse, hvor et yderpunkt er, at brugeren blive set, men uden at det italesættes som en mulighed for brugeren at komme med indvendinger. Et andet yderpunkt for brugerinddragelse er, hvor brugerens ord vægtes på lige fod med de professionelle, og hvor brugeren anses som ekspert i eget liv. Heraf kan vi se, at brugerinddragelse italesættes som

et begreb, der kan gradbøjes i dens betydning, og herved kan brugerinddragelse tilskrives forskellige forståelser i handleplaner og pædagogiske planer. (Krogstrup, 2001, s. 61)

Spektrum for brugerinddragelse

Ifølge R. Rønning og L. Solheim så handler brugerinddragelse om graden af brugerens ”*ejendomsret over egne problemer*” (Krogstrup, 2001, s. 61). Jo større definitionsret brugeren har over eget problem og styring med hjælpen til løsning af problemet, jo større grad af brugerinddragelse. I denne forståelse af brugerinddragelse ligger der en mulighed for fortolkning af brugerinddragelse som spænder fra brugerstyring og selvbestemmelse til formynderi og kontrol. (Krogstrup, 2001, s. 61-62) Ud fra denne konstruktion af brugerinddragelse, så er alt arbejde med brugerne brugerinddragelse.

J. Guldager og B.R. Hansen italesætter, at der netop kan opsættes en grænse mellem begreber for brugerinddragelse ved at fokusere på begrebet inddragelse i forskellige konstruktioner. *Medindflydelse* er, når en bruger får mulighed for at oplyse om sin egen problemdefinition med mulighed for derved at kunne påvirke sin egen situation. Samtidig kan den professionelle også beskrive sin faglige vurdering af brugerens situation. Begrebet *medbestemmelse* italesættes som brugerens mulighed for at give udtryk for sin mening om egen situation. Brugeren er også med til at tage beslutninger i forhold til social indsats vedrørende egen sag. Herved kan der både vedtages beslutninger, som brugeren er enig- og uenig i. I begrebet *selvbestemmelse* ligger der en forståelse af, at brugeren definere sin egen problemforståelse og selv bestemmer, hvilken indsats der skal iværksættes, dog inden for lovgivningens rammer. Mere vidtgående er *empowerment* begrebet, hvor den professionelle skal opgive sin ekspertrolle, og brugeren skal opleve at have kontrol over sit eget liv. Brugere skal sikres en position, hvor de kan udfordre de professionelle i deres ekspertrolle. De nævnte variationer kan betegnes som brugerinddragelse, hvor empowerment må siges at være den mest omfattende. (Thorsager, Børjesson, Christensen, & Pihl, 2007, s. 35-37)

Brugerinddragelse som en forbruger tilgang eller en frigørende tilgang

Ifølge S. Staniszewska m.fl. er det meningsfuldt at skelne mellem to overordnede forståelser af brugerinddragelse: *emancipatory* og *consumerist approach*. *Emancipatory approach* eller den frigørende tilgang er fokus på brugernes mulighed for at ændre hele systemet gennem deres unikke indsigter. Her bliver spørgsmålet, hvem det er relevant at betragte som bruger, hvem der i højest grad er påvirket af den sociale indsats og hvis rettigheder, der vil blive styrket ved inddragelse i udformningen af den sociale indsats. En anden tilgang til brugerinddragelse er *consumerist approach* eller forbrugertilgangen, hvor der i højere grad vil være en optagethed af, hvem der betaler for indsatsen og effektiv anvendelse af de forhåndenværende midler. Det er fx den tilgang, der ofte ses i evalueringer af fx botilbud. *Consumerist approach* udfordre ikke status quo i modsætning til *emancipatory approach*, som i høj grad forsøger at udfordre det, der bliver taget for givet. I *emancipatory approach* er brugerne ligeværdige samarbejdspartnere. (Staniszewska, Mockford, Gibson, Herron-Marx, & Putz, 2012, s. 210-211) Herudfra kan det ses, at der konstrueres to overordnede forståelser af brugerinddragelse, som henholdsvis bygger på vigtigheden af brugernes indflydelse på tilbud og en anden, hvor brugernes input er reduceret til en evaluerende

funktion. "Emancipatory approach" vil vi i spektret for grader af brugerinddragelse placere ved empowerment, hvor "consumerist approach" placerer sig i en ende af spektret sammen med medindflydelse. Samtidig kan man sætte spørgsmålstegn ved, hvem der får rollen som consumer; bliver det forvaltningen, som betaler for botilbuddet og dermed consumer?

P. Beresford og S. Croft argumenterer for, at det er problematisk, at brugerne ofte først får mulighed for at få indflydelse, når problemdefinitionen er fastsat. Dette kan ses i forlængelse af den skelnen, der er mellem consumerist approach og emancipatory approach. De professionelle kan ofte opstille en distinktion mellem en god indsats og brugerens oplevelse af, hvad der er en god indsats. Ud fra P. Beresford og S. Crofts perspektiv kan det helt grundlæggende ikke være en god indsats, hvis brugeren ikke har haft en oplevelse af, at indsatsen har været god. Her placeres brugerne i centrum for problemløsningen. (Beresford & Croft, 2001, s. 300-309) I forlængelse af dette er et væsentligt problem i forhold til at opnå brugerinddragelse, at brugerne ofte placeres i periferien af problemløsningen, frem for i centrum. Ifølge P. Beresford og S. Croft bliver konsekvensen, at brugerne reelt ingen indflydelse har på deres eget liv. (Beresford & Croft, 2001, s. 309) P. Beresford og S. Croft italesætter også konsekvenser ved manglende gensidig forståelse imellem brugere og professionelle:

"When learning from service users stops is when we can expect practice to disempower, damage, wither and die." (Beresford & Croft, 2001, s. 310)

Fuld og ligeværdig inddragelse af brugerne, bør ifølge P. Beresford og S. Croft ses som en forudsætning for kvalificeret socialt arbejde, og for en løbende kvalificering. I deres perspektiv skal brugernes viden og egne erfaringer anerkendes som en selvstændig vigtig indsigt til brug i planlægningen og udførelsen af godt socialt arbejde. (Beresford & Croft, 2001, s. 309-311)

Brugerinddragelse som symbolsk målsætning

Der eksisterer en overvægt af studier, der viser, at brugerinddragelse er med til at øge personligt udbytte for den enkelte bruger og medføre, at brugeren udvikler nye færdigheder. Der er dog også studier, der viser, at brugerne kan opleve skuffelse, manglende værdi eller utilfredshed over eget bidrag. (Staniszewska, Mockford, Gibson, Herron-Marx, & Putz, 2012, s. 134)

"Who is service user involvement really for? The government says that it is for the patients to feel more empowered and be able to say more clearly what they receive."
(McKinley & Yiannoullou, 2012, s. 127-128)

Ifølge S. McKinley og S. Yiannoullou er det relevant at stille spørgsmålstegn ved, hvem brugerinddragelse er til for. Hvis brugerne ikke har en mulighed for at påvirke deres egen tilværelse, vil det ud fra S. McKinley og S. Yiannoullous perspektiv være relevant at spørge, om brugerinddragelse er mere en værdi end en konkret målsætning i socialt arbejde med brugerne.

Brugerinddragelse i forhold til de ufornuftige

I Serviceloven skrives der, at der ikke må ske indgreb i selvbestemmelsesretten, medmindre det er absolut nødvendigt. Endvidere må disse indgreb ikke ses som en erstatning for fx omsorg og socialpædagogisk bistand. (Serviceloven § 124) A. Sørensen sætter spørgsmålstegn ved, om magtindgreb nødvendigvis er uforeneligt med selvbestemmelse. A. Sørensens argumentation er

opbygget omkring en afdækning af ordet selvbestemmelse og dets betydning. Her argumenteres der for, at selvbestemmelse i Serviceloven må forstås som en værdi i modsætning til en rettighed. (Sørensen A. , 2013, s. 24-26) Ifølge A. Sørensen er en værdi mere bøjelig end en rettighed. En værdi stræbes der hen imod, og sommetider er der flere modsatrettede værdier, der skal forsøges tilgodeset. Her argumenteres eksempelvis for, at brugerens selvbestemmelse indgår i en balance mellem flere værdier; eksempelvis hensynet til den enkeltes værdighed eller langsigtede mål. A. Sørensen argumenterer for, at selvbestemmelse er tæt knyttet til begrebet autonomi eller selvlovgivning. Dette indebærer, at selvbestemmelse ikke giver ret til at følge enhver tilfældig eller lystbetonet indskydelse, men det at have ret til at handle ud fra ens egen fornuft. (Sørensen A. , 2013, s. 26) Derfor kan der ud fra denne forståelse argumenteres for det rigtige i at forhindre brugere med udviklingshæmning i at handle ufornuftigt. Herved ses magtanvendelsen ikke som stridende mod brugerens ret til selvbestemmelse. A. Sørensen argumenterer for, at dette er en central udfordring i arbejdet med mennesker med udviklingshæmning; nemlig at udviklingshæmningen påvirker vedkommendes evne til at træffe fornuftsbaserede beslutninger. Samtidig pointerer A. Sørensen, at en stor del af arbejdet med mennesker med udviklingshæmning består i at støtte den enkelte bruger til at tage fornuftsbaserede beslutninger. (Sørensen A. , 2013) Eller som A. Sørensen beskriver i følgende citat:

" (...) hvis en hæmmet udvikling af ens fornuft betyder, at man ikke kan tage vare på sig selv, så hverken kan eller bør man reelt bestemme selv, og derfor har man strengt taget heller ikke ret til at bestemme selv. I den forstand behøver magtanvendelse således ikke være en krænkelse, hverken af selvbestemmelsen eller selvbestemmelsesretten." (Sørensen A. , 2013, s. 32)

Synspunktet ifølge ovenstående citat, hvor magtanvendelse ikke behøver at være en krænkelse af selvbestemmelsesretten, står i kontrast til de perspektiver, vi har fremført indtil videre om brugerinddragelse. A. Sørensen pointerer endvidere, at når det er fremført, så er det endnu mere afgørende, at den enkelte bruger alligevel får mulighed for at benytte sig af den selvbestemmelse vedkommende er i stand til. (Sørensen A. , 2013, s. 32)

Brugerinddragelse og dominans

F. Bylov italesætter, at der er konsekvenser, hvis brugerne eksempelvis ikke formår at formulere sig i forlængelse af den forståelse af virkeligheden og inden for de rammer eller de diskurser, som de professionelle forstår arbejdet i forlængelse af. Konsekvenserne kan italesættes som, at de forventninger, brugerne udtrykker, bliver oplevet som illegitime eller irrelevant uanset den bagvedliggende rationalitet. Selv om det tidligere er blevet fremført, at der er forsøgt at af-institutionalisere i socialt arbejde, kan man ikke komme udenom, at der stadig er en hvis fasthed og traditionsbundethed i forståelsen af arbejdet. (Bylov, 2013, s. 47)

Om ovenstående afsnit vil vi knytte nogle kommentarer til den videre formidling, af konstruktioner af brugerinddragelse. Vi har italesat et spektrum af brugerinddragelse, som kan tilskrives betydning, lige fra at alt arbejde med brugerne kan italesættes som brugerinddragelse, til at brugeren bliver ekspert i eget liv, hvor den professionelle må lægge sin ekspertrolle fra sig.

Opsummering af speciale 2015: undersøgelse af brugerinddragelse på et botilbud for voksne med handicap.
Maria Sandholm Overgaard & Rebekka Rughave Joensen

Bibliografi

- Andersen, N. Å. (2003). *Borgerens kontraktliggørelse*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Andersen, N. Å., & Thygesen, N. T. (73 2004). Stryngsteknologier i den selvudsatte organisation. *GRUS*, s. 8-29.
- Beresford, P., & Croft, S. (1. December 2001). Service users' knowledges and the social construction of social work. *Journal of Social Work*, s. 295-316.
- Bryderup, I. M. (2011). Diagnoser i specialpædagogik og socialpædagogik - en introduktion. I I. M. Bryderup, *Diagnoser i specialpædagogik og socialpædagogik* (s. 7-16). København: Hans Reitzels Forlag.
- BUPL. (2011). *Etisk grundlag for pædagoger*. Hentet fra www.bupl.dk: [http://www.bupl.dk/iwfile/BALG-95YGRS/\\$file/EtiskGrundlag_2011.pdf](http://www.bupl.dk/iwfile/BALG-95YGRS/$file/EtiskGrundlag_2011.pdf)
- Bylov, F. (2013). Opkvalificering af medborgerskabet i de beskyttede livsformer? I S. Langager, *Perspektiver på pædagogisk faglighed i botilbud for voksne med udviklingshæmning – en KvaliKomBo antologi* (s. 39-58). Aarhus: Institut for Uddannelse og Pædagogik (DPU), Aarhus Universitet.
- Dansk Socialrådgiverforening. (2011). *Professionsetik*. Hentet fra www.socialrdg.dk: <http://www.socialrdg.dk/Files/Filer/Publikationer/Pjecer/2011-Professionsetik.pdf>
- Engen, M. (2014). *Professionel praksis i botilbud for mennesker med udviklingshæmning*. Aalborg: Aalborg Universitet.
- Hamre, B. (2013). Diagnosticering - læringens skyggeside. I I. S. Bonfils, B. Kirkebæk, L. Olsen, & S. Tetler, *Handicapforståelser* (s. 197-216). København: Akademisk Forlag.
- Høgsbro, K., Eskelinen, L., Fallow, M. A., Mejlvig, K., & Berger, N. P. (2012). *Når grænserne udfordres - arbejdsbelastninger og pædagogiske udfordringer i specialpædagogiske boenheder*. København: AKF.
- Højbjerg, M. (2010). »Det er ikke en sygdom at have det svært«. *Politiken*. Hentet fra <http://politiken.dk/debat/ECE1087171/det-er-ikke-en-sygdom-at-have-det-svaert/>
- Jacobsen, M. H. (2004). Fra moderne arbejdsetik til senmoderne selvvalgt slaveri? I M. H. Jacobsen, & J. Tonboe, *Arbejdssamfundet* (s. 69-108). København: Hans Reitzels Forlag.
- Jacobsen, T. (1999). Professionalisering. I V. Denvall, & T. Jacobsen, *Hverdagsbegreber i socialt arbejde* (s. 299-310). København: Hans Reitzels Forlag.
- Jørgensen, M. W., & Phillips, L. (1999). *Diskursanalyse som teori og metode*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag/Samfundslitteratur.
- Krogstrup, H. K. (2001). *Det handicappede samfund*. Århus: Systime.
- Levin, C., & Linden, G. (2007). Psykologi og socialt arbejde. I A. Meeuwisse, H. Swärd, & S. Sunesson, *Socialt arbejde* (s. 55-75). København: Hans Reitzels Forlag.
- McKinley, S., & Yiannoullou, S. (2012). Changing minds: unleashing the potential af mental health service users - a critical perspektive on current models af service user invoment and their impact on wellbeing and recovery. I M. Barnes, & P. Cotterell, *Critical perspectives on user involvoment* (s. 115-128). Chicago: The Policy Press.
- Olesen, S. P., Eskelinen, L., & Caswell, D. (2008). *Potentialer i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Regeringen. (2012). *Danmark i arbejde - udfordringer for dansk økonomi mod 2020*. København: Finansministeriet.

Opsummering af speciale 2015: undersøgelse af brugerinddragelse på et botilbud for voksne med handicap.
Maria Sandholm Overgaard & Rebekka Rughave Joensen

Staniszewska, S., Mockford, C., Gibson, A., Herron-Marx, S., & Putz, R. (2012). Moving forward: understanding the negative experiences and impacts of patient and public involvement in health service planning, development and evaluation. I M. Barnes, & P. Cotterell, *Critical perspectives on user involvement* (s. 129-141). Chicago: The Policy Press.

Sørensen, A. (2013). Indgreb er ikke altid overgreb – om selvbestemmelse, frihed og fornuft. I S. Langager, *Perspektiver på pædagogisk faglighed i botilbud for voksne med udviklingshæmning – en KvaliKomBo* (s. 24-38). Aarhus: Institut for Uddannelse og Pædagogik (DPU), Aarhus Universitet, 2013 .

Thorsager, L., Børjesson, E., Christensen, I., & Pihl, V. (2007). *Metoder i socialt arbejde*. København: Socialforskningsinstituttet.