

EN NY DISCIPLINERINGSSTRATEGI?

*– brugerinddragelse i det sociale arbejde
som et demokratisk (skue)spil*

Af Helle Strunge



I forbindelse med en masteropgave på RUC i 2005 om brugerinddragelse og magt i socialpsykiatrien er hovedkonklusionen, at trods gode lovgivningsmæssige intentioner om brugerinddragelse i det sociale felt kan der være en fare for, at inddragelse blot bliver en ny og mere moderne form for samfundsmæssig disciplineringsstrategi, og ikke som det er tænkt en demokratiseringsproces af brugerne. En proces hvor brugerne reelt både har "a voice" (en stemme) og "a choice" (et valg).

De sociale love fra 1998 kan måske ses – ikke bare som et forsøg på at frigøre fra magt – men også som et middel til at udmønte magten i nye forklædninger. Magten på andre præmisser og med et nyt ansigt: brugerinddragelse.

Mange steder i socialpsykiatrien slås man stadig med at få brugerne til at deltage aktivt i de demokratiske processer i eksempelvis et botilbud. Omvendt kan det blandt socialarbejdere stadig være en udfordring at lade brugerne få indflydelse og inddrage dem i processerne omkring botilbuddenes kerneområder. Socialarbejderne arbejder stadig med at afgive dele af magten, hvis der skal være tale om reel brugerinddragelse.

BRUGERINDDRAGELSE SOM IDEAL
Brugerinddragelse er blevet et centralt begreb, når man taler om moderniseringen af den offentlige sektor. Begrebet er med de sociale love fra 1998 direkte indskrevet som et væsentligt nøglebegreb i forhold mellem borger og offentlige myndigheder. Holdningen repræsenterer et skift i den politiske diskurs.

Brugerinddragelse er også et ideal for menneskers måde at agere på i det sociale felt. Et ideal der udspringer af ønsket om at gøre menneskers fællesskaber så ligeværdige som muligt ud fra et demokratisk samfundsideal. Det er jo netop i praksisfeltet mellem socialarbejder og bruger, at demokratiet skal stå sin virkelige prøve.

Med brugerinddragelsen er der kommet et særligt fokus på relationen mellem soci-

alarbejder og bruger, og begrebet er et klart og tydeligt forsøg på en politisk styring af de værdier, der skal præge relationen. Den demokratiske dialog skal også fungere ud i yderste led i praksisfeltet.

Synet på forholdet mellem individ og samfund får dermed nye udtryk i den måde, hvorpå man italesætter relationen. Ikke mindst kommer der fokus på individet og individets frihed, som både kræver og forudsætter bestemte måder at handle på. Individet får en central rolle, og populært har man udtrykt den nye (magt)relation med dette slogan: *"Individet er ikke til for systemet, men systemet er til for individets skyld."*

Hvis man betragter forholdet mellem individ og system som et magtforhold, kommer der med brugerinddragelse som ideal en forskydning i magtbalancen eller måske helt en ophævelse af magtforholdet. En væsentlig barriere for den tilsigtede brugerinddragelse ligger nemlig i rollefordelingen mellem den ansatte og brugeren. At den ene har det, den anden menes at mangle.

LOVGIVNINGEN OM BRUGERINDDRAGELSE

I forbindelse med reformen af de sociale love blev principperne om brugerinddragelse, som sagt, indarbejdet i Retssikkerhedsloven og Serviceloven. Nøglebegreberne er retssikkerhed, brugerinddragelse, indflydelse og medbestemmelse.

På Velfærdsministeriets hjemmeside kan man finde følgende formulering:

"Brugerinddragelse er et vigtigt princip i den sociale indsats. Det handler om at lade borgernes oplevelser og vurderinger komme til orde. Borgeren er eksperten, når det gælder eget liv og oplevelsen af den sociale service eller mødet med forvaltningen. Borgeren har ikke patent på sandheden, men hans eller hendes vurderinger og oplevelser er ligeberettiget med for eksempel de professionelle".¹⁾

Formuleringen lægger dermed vægt på, at brugerinddragelse er et vigtigt princip og udgangspunkt i relationen og dialogen

mellem to ligeværdige parter, hvor den ene part ikke har patent på sandheden.

Den politiske dagsorden, som den er udmøntet i lovgivningen, skaber bestemte forventninger og krav til den måde, hvorpå man forvalter sin rolle som professionel. Der er blandt andet klare retningslinjer for den udvikling, man som professionel skal være med til at støtte hos borgeren. Lovgivningen opstiller nemlig en række værdibegreber for indsatsen, som har afgørende betydning for relationen og samarbejdet mellem socialarbejder og borger. Disse værdier er: selvbestemmelse, værdighed, retfærdighed, social tryghed, social integration og social bæredygtighed. Ikke mindst selvbestemmelsen står som et centralt begreb.

Ministeriet formulerer det således:

"Selvbestemmelse er en umistelig forudsætning for det moderne menneskes liv. Det er i kraft af selvbestemmelsen, at man har mulighed for – gennem frie handlinger og valg – at tilrettelægge et liv i overensstemmelse med de ønsker og behov man har, og dermed lever op til det ansvar, man har for eget liv".²⁾

Her kommer ansvarsbegrebet frem.

Brugeren har et ansvar for egen situation og en selvbestemmelse, også selv om vedkommende i en periode har brug for offentlig støtte og hjælp. Denne fremhævelse af ansvar og selvbestemmelse stiller nye krav til udmøntningen af den professionelle rolle, som den varetages af socialarbejdere. De har en central rolle som formidlere og bærere af samfundets normer og værdier, og de er vant til at handle aktivt og være ansvarlige og kompetente i de sociale processer. Selvom klientrollen viger til fordel for bruger eller borgerrollen, er rollerne imidlertid stadig karakteriseret ved, at én har rollen som passiv og en anden rollen som aktiv.

Socialarbejderne skal i dag støtte brugerne til at blive selvstændige og frie mennesker gennem aktiv deltagelse. Dermed er nye processer kommet i spil i relationen, som går begge veje. På den ene side brugernes proces med at blive formet som selvstændige og ansvarlige individer og på den anden side socialarbejdernes proces med at blive formet som eksperter i at guide

andres udviklingsprocesser i den *rigtige* retning. En antagelse kan være, at i det socialpsykiatriske felt kommer relationen mellem socialarbejder og bruger til at fremstå som noget den ikke er, nemlig en symmetrisk relation, hvor den enkelte borgers behov er i centrum. En fare ved brugerinddragelse er, at alle lader som om, der ikke længere er et magtforhold.

METODEVALG

I masteropgaven tages der udgangspunkt i et socialpsykiatrisk botilbud. Her laves der observationsstudier for at forsøge at indfange, hvordan brugerinddragelsen helt konkret udmøntes i praksis. Deltagende observation udspringer af en fænomenologisk tradition. Det er en metode til at få adgang til menneskers levede liv, som det tager sig ud i praksis, frem for at få det fortalt gennem eksempelvis interviews. Metoden er kendetegnet ved, at man som "forsker" kommer på besøg i nogle menneskers hverdag, og er der med sine øjne og ører. Fokus har været på den konkrete praksis, på samhandlingen i feltet og de sproglige strukturer og konstruktioner. Ved deltagende observation er der chance for, at man får indblik i det umiddelbart udefinerbare i samspillet mellem aktørerne i feltet. Selvfølgelig vil tilstedeværelsen af en observatør påvirke det sociale miljø, og selvfølgelig skal denne påvirkning reflekteres og tænkes ind i det samlede billede af praksisfeltet.

Det indsamlede empiri fra et botilbud er bygget op omkring observationer og båndoptagelser af et afholdt husmøde, hvor der både deltog brugere og socialarbejdere. Husmødet og optagelserne fra dette er omdrejningspunktet i analysen og observationerne dem, der giver liv til den transkriberede optagelse.

HVEM SÆTTER DAGSORDENEN?

Dialog spiller en væsentlig rolle for god brugerinddragelse: Trykke rammer hvor formål og rammer er kendt af alle, og hvor der lægges op til ligeværdig dialog. Spontanitet og frihed til at udtrykke sig er stadig udfordrende for både brugere og socialarbejdere. De vante roller klæber sig til begge parter og at se brugeren som en vig-

tig medspiller, der gennem sin stemme skal være med til at kvalificere den offentlige service, handler virkelig om at være bevidst om den rolle, man har som dialog- og kommunikationspartner.

Brugerinddragelse kræver en læringsproces for begge parter. Brugerne på den ene side har ikke altid erfaring med at deltage i møder, udforme dagsorden osv., så for dem vil ligeværdig deltagelse kræve, at de lærer de kulturelle spilleregler at kende. Socialarbejderne har i forhold til brugerne til opgave at skabe rum og muligheder for at denne læring kan finde sted. Heri ligger deres egen læringsproces, for hvordan gør man lige det?

Det, der tydeligst kommer frem på husmødet er, at socialarbejderne gør alt for at sætte dagsordenen for, hvad der kan bringes ind på husmødet. De opererer med en erfaringsdannelse, der hviler på kendskab til mødestruktur og mødekultur i den offentlige sektor. De er repræsentanter for en kultur, defineret af dem selv.

Socialarbejderne tager således ansvaret for at udarbejde en dagsorden til mødet, og tager også ansvaret for, at denne dagsorden følges, og generelt set er brugerne vel-disciplinerede. De lader sig ikke uhæmmet inspirere til at tage andre punkter op undervejs, end dem der er sat på dagsordenen. Men de gør noget andet:

Der er flere eksempler fra husmødet, hvor brugerne begynder at mundhugges med hinanden og på den måde fremstiller nogle problemfelter i forhold til det indholdsmæssige i dagsordenspunkterne. Brugerne giver dermed socialarbejderne mange oplæg og muligheder for at reflektere over den indholdsmæssige side – muligheder der ikke udnyttes.

Der er indbygget et forspring for dem, der sætter dagsordenen. Som dagsordensætter har man tænkt tanker omkring de enkelte punkter og dermed genereret en merviden i forhold til de øvrige mødedeltagere. Det faktum, at socialarbejderne laver dagsordenen sætter magt/viden aspektet på spidsen. Der er *dem*, der ved noget om de enkelte punkter og meningen med dem, og så er der *de andre*, der ikke ved noget.

Brugerne sætter så dagsordenen på en anden måde, nemlig ved at halvdelen af

mødedeltagerne er fraværende på husmødet, selvom der er mødepligt.

SAMMENSTØD MELLEM LIVSVERDEN OG SYSTEMVERDEN

Strukturen i mange af samtalesekvenserne fra optagelserne kan tolkes som et kultursammenstød. På den ene side socialarbejdernes arbejdspladskultur og på den anden side brugernes hverdagsliv. Socialarbejderne og brugerne sidder på husmødet med helt forskellige perspektiver i forhold til, hvad der er relevant og vigtigt at mødes om. For socialarbejderne er det vigtigt, at de praktiske rammer omkring deres arbejdsplads fungerer og for brugerne er det vigtigt, at rammerne om deres hverdagsliv fungerer.

Gennem hele husmødet træder de forskellige perspektiver tydeligt frem. Socialarbejderne lader sig ikke invitere indenfor i brugernes livsverden, men fastholder den regelstyrede ramme ved gentagne gange at signalere, at "vi holder os til dagsordenen". Signalerne udsendes enten ved:

- Ignorering af de følelsesmæssige tilkendegivelser, der kommer fra brugerne.
- Brat afslutning af et dagsordenspunkt.
- At der udelukkende anvendes en orienterende tilgang til punkterne på dagsordenen.
- Konsekvent at forholde sig til brugerne som gruppe og ikke som enkelt individer.

Brugerne forsøger enkelte gange at bringe aspekter fra deres livsverden ind på mødet, men det meste af tiden agerer de ligeglade og signalerer både med kropssprog og direkte tale, at de gerne vil have mødet afsluttet så hurtigt, som det lader sig gøre. De sender kraftige signaler om, at de ikke bryder sig om at være til stede. Ligeledes fremtræder der et tydeligt billede af magtforholdet: dem og os. Ingen er i tvivl om, at mødedeltagerne repræsenterer to lejre, og at den ene lejr har mere magt end den anden.

DET DEMOKRATISKE (SKUE)SPIL

I den form hvorpå husmødet afholdes, er der indbygget et ubevidst værn mod at bru-

gerne reelt inddrages og dermed opnår indflydelse. Hvad ville der ske, hvis brugere satte dagsordenen?

Socialarbejderne er fremmedgjorte i forhold til at være i en ny rolle i forhold til brugerne. En ny rolle, der kræver nye måder at være sammen på. Den vante rolle for socialarbejderne har jo i mange år været, at de havde monopol på den faglige viden om sociale problemer og løsningen på disse, men den faglighed er svær at opretholde, når der skal arbejdes med brugerinddragelse. Her er de sociale problemer og løsningen af disse pludselig til diskussion.

Den sociale scene er til forhandling, men på husmødet kommer den sociale konstruktion mere end noget andet til at handle om at holde på formerne. Herved fremstår den sociale situation forudsigelig og fremkalder ikke utryghed for socialarbejderne. Tryghedsaspektet på de professionelles side kan derfor komme til at overskygge muligheden for reel inddragelse på brugerside.

Uanset de gode intentioner med "træning" i de demokratiske spilleregler, så italesætter socialarbejderne og brugerne hele tiden sig selv i de vante roller. Der er ikke demokratisk lighed, og dialogen kan ikke udspilles som en ligeværdig konstruktiv dialog, og dermed bliver det vanskeligt at praktisere inddragelse og indflydelse.

Socialarbejderne italesætter sig selv på mødet, som dem, der må give tilbagemeldinger på, hvordan brugerne klarer deres daglige pligter, om de rydder ordentligt op efter sig osv. Brugere indtager rollen som modtagere af kritikken, dog med undtagelse af en enkelt bruger, der forsøger sig med et modtryk.

Det socialarbejderne kommer til at signalere er, at "vi våger over jer". Flere steder italesættes deres arbejde som at være på *vagt*, hvorved der sker en objektivisering af brugerne, hvor de anskues ud fra den vinkel, at de jo skal holdes øje med. Hvordan kan man som vagt (den der holder øje med), tale om inddragelse af objektet for sin overvågning uden at rollen som overvåger bryder sammen?

SAMMENFATNING

Der er mange flere eksempler i empirien, der støtter magtoptikken i det sociale arbejde. Der er ingen tvivl om, at brugerinddragelse kræver nye roller for begge parter i den professionelle relation. Der skal udvikles nye strategier i dialogen med brugerne, fordi de gamle ikke længere er hensigtsmæssige. På den anden side skal man ikke være blind for, at brugerinddragelse i praksis støder på nogle rationaler, der ligger indlejret i socialarbejdernes arbejdsopgaver. Et eksempel er begrebet "omsorgspligt". Dette begreb er tæt koblet sammen med en forståelse af et botilbud som en biopolitisk institution. Institutionens berettigelse (og dermed også socialarbejdernes) består i, at institutionen har en opgave med at hjælpe nogle mennesker, der er objektiveret som mennesker, der ikke selv magter at leve et selvstændigt hverdagsliv, og som der skal drages omsorg for, fordi de er syge (bio).

Brugerinddragelse bevirker, at socialarbejderne skal omdefinere gamle strategier og samtidig udvikle nye i dialogen med brugerne. I det felt udspiller der sig en række situationer i dialogen med brugerne, hvor socialarbejderne må kæmpe med dilemmaer, som de støder på i forhold til en ny rolleforvaltning. I feltet mellem nye og gamle diskurser, er der forskellige måder at forvalte rollen på f.eks. via omsorgsrollen, autoritetsrollen, vejlederrollen, coachrollen, konsulentrollen osv.

Når man ser på begrebet brugerinddragelse, så står det tydeligt, at ansvarlighed i mange tilfælde er blevet det nye sandhedsregime, som vi skal "se" alt igennem. Alle socialt udsatte skal bestræbe sig på at blive så ansvarlige, autonome og selvstændige borgere, som de nu engang kan blive – til gengæld imødekommer samfundet den enkeltes behov for støtte og hjælp. Godt socialt arbejde defineres i dag som en træning i at blive som samfundet vil. En træning i ansvarlighed og dermed en støtte til den individualisering af sociale problemer, som vi har set op gennem 90'erne.

Brugerinddragelse har betydning for socialarbejdernes og brugernes måde at være sammen på, og når der opstår "kritik" af de gamle magtrelationer, så opstår

der blot nye magtrelationer, fordi magten er til stede i alt. Det samfund, der er demokratisk organiseret og som vægter det enkelte menneskes ret til at bestemme over eget liv, gør også brug af magt og regulering. Det fremmer også bestemte former for adfærd, produktivitet, lydighed og ordentlighed, og for at projekt "demokratisk samfund" skal lykkes, må magten nødvendigvis udfolde sig i maskereret form f.eks. gennem brugerinddragelse. Og for at vi kan tale om, at projektet er lykkedes, og at der er tale om reel inddragelse og indflydelse også for socialt udsatte borgere, må vi vedkende os magtforholdet og reflektere det i forhold til arbejdet med brugerindflydelse. Hvis vi lukker øjnene for magtforholdet i arbejdet med at implementere brugerindflydelse, så ændres der kun ganske lidt. Hvis vi ikke interesserer os mere for de bagvedliggende rationaler, der styrer praksis, så går der sikkert endnu ti år, før der bliver tale om reel brugerindflydelse.

Noter:

1. www.sm.dk
2. Ibid.

Helle Strunge er cand. scient. adm., fuldmægtig i Udsatteenheden, Servicestyrelsen.

"Hvis vi lukker øjnene for magtforholdet i arbejdet med at implementere brugerindflydelse, så ændres der kun ganske lidt. Hvis vi ikke interesserer os mere for de bagvedliggende rationaler, der styrer praksis, så går der sikkert endnu ti år, før der bliver tale om reel brugerindflydelse."

