

NÅR BORGERNE BLIVER AKTØRER

– samskabelse i det sociale arbejde

Forfattere

Ann-Merete Iversen, lektor ph.d., pædagoguddannelsen UCN og Thomas Waring Stubben, lektor, pædagoguddannelsen UCN

Opsøgende socialt arbejde kan antage mange former. Selve betegnelsen indikerer, at 'socialarbejderen' opsøger borgeren med henblik på at udføre et stykke socialt arbejde. Med betegnelsen 'samskabelse' indikeres, at denne klassiske relation ændres. Intentionen er her, at samle et antal aktører om at udvikle nye løsninger på et problem, de alle har en aktie i. Det være sig borgeren, den fagprofessionelle, den pårørende, naboen eller den lokale erhvervsdrivende for blot at nævne nogen. De første erfaringer med samskabelse viser imidlertid, at selve processen 'at samskabe' ikke er problemfri. Der kan være langt fra ideal og gode intentioner til at etablere en ligeværdig dialog blandt aktører. Artiklen her giver et bud på en ontologisk og metodisk tilgang til samskabelse, hvor det at etablere en ligeværdig skabende proces er i centrum.

Baggrund

Over en kort årrække har begrebet samskabelse vundet udbredelse i de danske kommuner. Som det er gældende for mange nye, begreber, hersker der en vis konceptuel

uklarhed – for hvad betyder det egentlig at samskabe? Generelt defineret betegner samskabelse en praksis, hvor offentlig service produceres i et samarbejde mellem offentlige og ikke-offentlige aktører. Man kunne kalde det en slags horisontal velfærdsproduktion, hvor civilsamfundet og den private sektor på forskellig vis bidrager til at løse den offentlige sektors opgave. Dansk forskning på området (Tortzen & Espersen, 2016) viser imidlertid, at der kan være forskellige problemstillinger forbundet med denne bevægelse fra hierarkisk til horisontal praksis i den offentlige sektor. Blandt de mere markante problemstillinger er, at samskabelse som praksis legitimeres med belæg i en såkaldt 'demokratiserende' effekt. Det argumenteres, at borgerinddragelse styrker og udvikler demokratiet på samfundsplan. En større undersøgelse af praksis i de danske kommuner (Ibsen & Espersen, 2016) viser imidlertid, at borgere og civilsamfund primært inddrages i det led af den offentlige produktionskæde, hvor velfærd leveres, og ikke i udvikling af policy og strategi. Undersøgelsens resultater sår dermed tvivl om, hvorvidt den praksis, der udfoldes under betegnelsen samskabelse i de danske kommuner, reelt øger borgeres og civilsamfundets indflydelse på – og deltagelse i – udvikling af offentlig service.

Hvor denne problemstilling kan siges at have almen politisk og social karakter, er der en gruppe borgere – børn, unge og voksne – hvis særlige livsomstændigheder og forudsætninger kræver særlig opmærksomhed, idet de i mindre grad end andre borgere tildes en deltagerposition i relationen mellem borger og 'system' (Iversen, 2017; Mik-Meyer, 2018). Det drejer sig om borgere i udsatte positioner. Børn, unge og voksne med funktionsnedsættelser, mennesker, der er misbrugere, anbragte, hjemløse eller på anden måde i livsomstændigheder, der i kortere eller længere perioder gør dem til 'målgruppe' i det sociale arbejde. Dette udgør en specifik problemstilling i forbindelse med samskabelse. Der er behov for udvikling af strategier, der gør det muligt at tilbyde borgere i udsatte positioner deltagerpositioner i samskabelse.

Dette fører os tilbage til det indledningsvist stillede spørgsmål: Hvad betyder det at samskabe? Og supplerende: Hvordan samskaber man? Vi vil i det følgende stille skarpt på det metodiske aspekt i samskabelse. På hvordan samskabelse kan faciliteres, så borgere i udsatte positioner på lige fod med andre aktører tilbydes en deltagerposition. Det er dermed også et bud på, hvordan den fagprofessionelle i det sociale arbejde kan tilføje et nyt

redskab til sin værktøjskasse. Et redskab, hvor borgeren tager plads ved bordet som aktør på lige fod med øvrige aktører, og hvor de tilstedeværende sammen problemformulerer og genererer løsninger, tiltag og strategier. Vi retter blikket mod den proces, der kan tilrettelægges og faciliteres, så mødet mellem aktører bliver samskabende i ordets bogstavelige betydning. Og dermed stiller vi også skarpt på det, man kan kalde samskabens systemiske mikroniveau.

På rejse i voksenhandicapområdet

I 2017 kørte artiklens to forfattere og en tredje kollega, Keld Trækjær, rundt i landet og interviewede forskellige aktører inden for voksenhandicapområdet. Anledningen var forskning- og udviklingsprojektet Samskabelse 360°, der placerer sig i feltet mellem pædagogisk arbejde inden for voksenhandicapområdet og samskabelse som metode i velfærdsudvikling. Rejsens formål var at undersøge, i hvilken grad voksne med funktionsnedsættelse er aktører i eget liv. Eller med andre ord, i hvor høj grad borgerne selv er involverede i de beslutninger, der vedrører forskellige forhold i deres liv. Og vi havde en intention med at spørge. En intention, man også kan kalde projektets arbejdshypotese, nemlig at samskabelse som metode kan have noget at tilbyde i forhold til at skabe forudsætninger for medbestemmelse og samtidig har potentiale til at kvalificere den service, der tilbydes inden for specialområdet.

Vi besøgte socialøkonomiske virksomheder, græsrodsbevægelser for borgere med funktionsnedsættelse og deres pårørende samt bo- og dagtilbud på området for at teste hypotesen og for i det hele taget at lytte. Vi lærte forskelligt. En borger med nedsat funktion fortalte, at hendes chance for at blive hørt til et møde, er omvendt proportional med antallet af tilstedeværende fagprofessionelle. Hun

udtrykte sig ikke helt med de ord, men budskabet var utvetydigt:

Jo flere fagprofessionelle, desto dårligere møde. Fra andre aktører hørte vi, at samskabelse besværliggøres af strukturelle vilkår og eksisterende arbejdsformer i den offentlige sektor...

og at der i samskabelse blandt aktører i og omkring bo- og dagtilbud opstår en række problematikker i mødet mellem borgeren, civilsamfund og de fagprofessionelle med hensyn til faggrænser, ekspertise og magt. En central problemstilling, vi identificerede, var forskellige grader af fravær af det, man med et bredt begreb kunne kalde 'borgerens stemme'.

Borgerens stemme og alle de andre stemmer

Når forskellige aktører er samlet, er det et vilkår, at deres forudsætninger for at argumentere, debattere og blive hørt er forskellige. De har forskellige roller og positioner, forskellige sproglige forudsætninger, deltagerne har forskellig viden og ekspertise, og der er forskellige beføjelser, forskelligt ansvar osv. Alt dette påvirker kommunikationen. I det sociale arbejde kan intentionen meget vel være at inddrage borgeren – at respektere, at borgeren er ekspert i eget liv – men i praksis hæmmes mødet mellem borger og 'system' af ulige forudsætninger for kommunikation i situationen.

Samtidig viser undersøgelser, at rationaler i det sociale arbejde kan være indbyrdes modstridende (Mik-Meyer, 2018). Et dilemma, der er særlig relevant i en samskabelsesoptik, er forholdet mellem

intentionen om at ansvarliggøre borgeren og en udbredt manglende tiltro blandt fagprofessionelle til borgerens evne til at tage ansvar. De udsatte borgere betragtes som ikke-kapable netop i kraft af deres udsathed (Iversen, 2017). Der er samtidig grund til at antage, at der hos borgerne selv hersker en vis 'systemskepsis', der på tilsvarende vis hæmmer kommunikationen. Tilføjer vi derudover, som samskabelse tilsiger, flere aktører – frivillige, pårørende, den lokale erhvervsdrivende osv. – forvitres situationen og kommunikationen yderligere. Man kan sige, at kommunikationen 'rystes'. Der åbnes for, at aktørerne lytter på nye måder, men der er ingen garanti for, at borgerens stemme høres tydeligere.

At lytte og skabe sammen

Skal alle stemmer høres i samskabelse, kan det være nødvendigt at etablere et rum, der for en stund suspenderer deltagernes fordomme og forforståelser og ligestiller forudsætningerne for kommunikation. Der skal åbnes for, at de forskellige aktører dels udtrykker sig og dels høres.

Skal der skabes nyt, er det samtidig ikke nok, at der tales og lyttes. Kommunikation skal generere noget nyt og konkret, som alle tilstedeværende bidrager til og oplever ejerskab i forhold til. Kommunikation skal være skabende.

Anskuet som skabende kommunikation trækker samskabelse på metoder og principper fra blandt andet designtænkning (se fx Sanders & Stappers, 2008), systemteori (se fx Schärmer, 2007) og kunstbaserede tilgange (se fx

Før deltagerne ankomst havde vi sammensat grupper på ca. otte ud fra et mangfoldighedsprincip. Der skulle ved hvert bord være så mange forskellige slags aktører repræsenteret som muligt – det vil sige borgere, græsrodder, politikere, embedspersoner og fagprofessionelle ved hvert bord. Ved ankomsten fik deltagerne udleveret en sticker med et symbol, der angav, hvor de skulle sidde ved bordene. Med denne simple manøvre sikrede vi mangfoldighed ved bordene og sørgede samtidig for, at deltagerne landede trygt det sted, hvor de 'hørte til'. Til hvert bord var tilknyttet en facilitator fra udviklingsgruppen, og vedkommende havde ansvaret for at styre processen ved bordet.

Da alle deltagere var ankommet, tog vi fat på fase 1, dvs. den tryghedsskabende, moderat forstyrrende fase, hvor deltagerne inviteres til at rette opmærksomheden mod rummet og fællesskabet. Til dette formål havde vi valgt stomp. Det er en modalitet, hvor deltagerne ved at klappe og trampe sammen skaber et rytmisk lydbillede. Det var nemmere, end vi havde forventet at skabe rytmer sammen. Vi var i gang med at lytte udad og rette fokus mod fællesskabet, og stemningen var opløftet.

Efter en kort fælles introduktion til planen for dagen gik deltagerne i gang med processen ved bordene. Så var fase 2 i gang. Vi havde til denne fase valgt modaliteten collage. Deltagerne blev instrueret i at arbejde sammen to og to og hver især tegne et omrids af en af hinandens hænder. Hver deltager fik dermed en ramme – omridset af hånden – der skulle udsmykkes med udklip fra magasiner og blade, der var placeret på bordene. Valget af illustrationer var ikke frit, men skulle falde inden for det fælles tema "At bestemme selv".

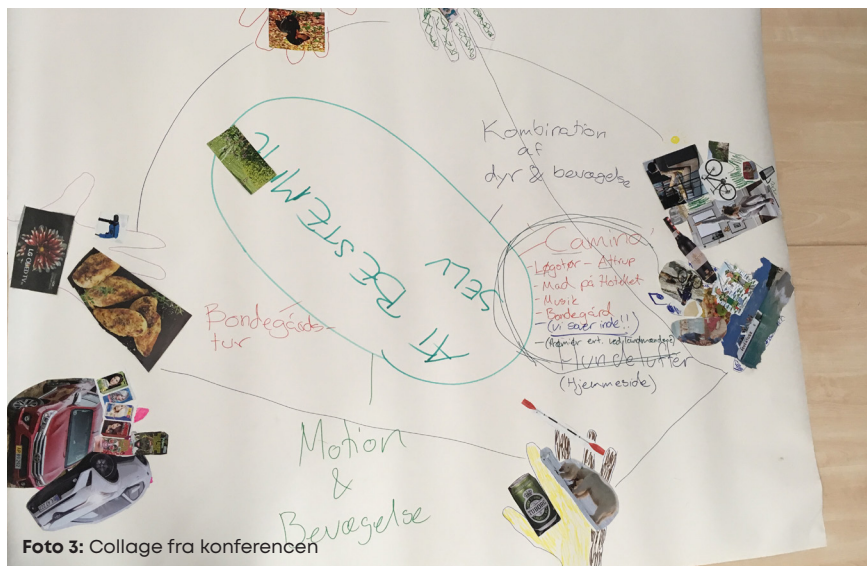


Foto 3: Collage fra konferencen

Rundt omkring i lokalet blev der skabt lige så mange forskellige illustrationer af fænomenet "At bestemme selv", som der var deltagere til stede. Og undervejs opstod der samtaler om, hvornår deltagerne oplevede at bestemme selv, om hvad de ikke kunne bestemme selv, og hvad de ville gøre, hvis de kunne bestemme helt selv. Små individuelle ideer begyndt at opstå.

Iagttagelser af processen viste en ganske stor optagethed blandt deltagerne, men også, at facilitatorerne ved bordene var vigtige i rollen som dem, der forklarede de enkelte skridt i processen og samtidig kunne inspirere, når deltagerne gik i stå. De var samtidig garanter for, at alle blev hørt og fik mulighed for at give input til den fælles samtale rundt om bordet. Til at støtte dette blev der ved bordene brugt en bold, der blev trillet rundt mellem deltagerne som indikation på, hvem der havde ordet. Efter en runde, hvor alle deltagere havde 'præsenteret' deres hånd for gruppen, var gruppernes opgave at undersøge, om der var fælles træk – noget, der knyttede collagerne sammen. Ved flere borde var det vanskeligt at finde fællesnævnerne, eftersom processen havde frembragt meget konkrete, individuelle udtryk. Intentionen om at udforske

selvbestemmelse som fænomen lykkedes ikke i det omfang, vi havde håbet, og små prototyper og forslag til at fremme selvbestemmelse som sådan var også udeblevet. Vi var som facilitatorer bekymrede over processernes sparsomme udbytte, da vi nåede til frokosten.

I pausen justerede vi designet med henblik på at skubbe til den skabende proces. Vi skulle gerne have genereret prototyper, som deltagerne kunne arbejde videre med efter konferencen, men spørgsmålet var, hvordan det kom til at ske. Vi skød selvbestemmelsestemaet til hjørne og justerede designet med henblik på kollektiv prototyping. Skulle samskabelse opstå, måtte deltagerne få øje på det, de gerne ville sammen. Uanset om det havde noget med selvbestemmelse at gøre eller ej.

Tilbage fra frokosten skulle deltagerne 'flyves ind' igen. Fokus skulle, som i fase 1, rettes mod rummet og fællesskabet. Modaliteten var legen "Alle os, der...". Her siger facilitator fx: "Alle os, der kan lide sne, går over i dét hjørne". Deltagerne lærer hinanden at kende på en uforpligtende og sjov måde. Eksempelvis var der stor morskab, da turen kom til "Alle os, der tisser i badet...".

Da deltagerne var tilbage ved bordene, blev det forklaret i plenum, at næste fase var at få øje på, hvad de gerne ville bruge hinanden til, først ved bordene og siden som samlet gruppe på tværs af borde. Afsættet var stadig collagerne, men processen blev langsomt til en udforskning af ideer og potentielle samskabelser. Fase 3 var i gang.

En halv time før konferencens afslutning åbnede vi mod plenum. Bordene og de opståede prototyper skulle nu 'finde hinanden' på tværs. Den nervøsit, vi havde haft inden frokosten, var ikke væk – ville det lykkes? Der var enkelte indlæg. En borger foreslog en digital platform, hvor arrangementer, fester, festivaler og deltagere kunne finde hinanden. Forslaget blev skudt ned af en græsrod med ordene: "Den platform findes allerede," hvilket udløste en flad fornemmelse hos os. Men pludselig tog borgerne ordet. På kryds og tværs, ved borde og mellem borde, opstod der ideer, masser af ideer. Som eksempler kan nævnes grupper, hvor borgerne lærer at læse, fælles koncerter botilbuddene imellem, en 'camino', 'pilgrimsvandring', fra botilbud til botilbud, delepædagoger på tværs af botilbuddene i forbindelse med fællesture samt fælles rejser og ture generelt. På dette tidspunkt var det

kun borgerne, der talte, og et whiteboard blev fyldt med konkrete prototyper. Borgernes energi smittede dog drypvist af på de øvrige konferencedeltagere. Da konferencen var slut, var energien høj, og viljen til at få noget til at ske var stor. Prototyper var skabt, og bolden lå nu hos deltagerne.

Mens konferencedeltagerne langsomt sivede ud af lokalet, kom mange over og sagde tak. En borger fortalte, at han aldrig havde talt i forsamlinger før. En pædagog fortalte, at hun aldrig havde set de borgere, hun arbejdede med, så åbne og talende før. I projektgruppen var vi på den ene side lettede og glade over, at processen lykkedes, men på den anden side ængstelige for, at prototyperne bare blev hængende i rummet og aldrig ville blive realiseret.

Efterspil og refleksion

Ængstelsen fortog sig dog, da vi hørte, at en af de prototyper, der blev udviklet på konferencen, er i gang med at blive realiseret: Der kommer en 'camino' på tværs af bo- og dagtilbud i Nordjylland. Ydermere er vi blevet bekendt med, at der i højere grad end tidligere bliver tænkt på tværs af tilbuddene, og at elementer fra konferencen nu anvendes i pædagogisk arbejde som redskaber til samskabelse.

Erfaringerne fra konferencen bidrog samtidig med væsentlige input til vores udforskning af samskabelse som metode. Det blev i særlig grad tydeligt, at skabende kommunikation og de forskellige modaliteter, der indgik i conference-designet, gav plads til, at alle stemmer blev hørt. Selvom det ikke lykkedes for os at facilitere bevægelsen fra konkret til abstrakt i forhold til det overordnede konference-tema, "At bestemme selv", var det i praksis selvbestemmelse, vi så udfolde sig, da borgerne tog ordet til sidst. Vi er dermed nået et lille skridt nærmere et bud på, hvordan man kan samskabe på systemisk mikroniveau, og på, hvordan samskabelse kan faciliteres, så også borgere i udsatte positioner får plads ved bordet. ●

Litteraturliste

- Bason, C. (2010). *Leading Public Sector Innovation. Co-creating for a better Society*. Portland, OR: The Policy Press.
- Darsø, L. (2009). *Artful Creation. Learning-Tales of Arts-in-Business*. Frederiksberg: Learning Lab Denmark.
- Ibsen, B. & Espersen, H.H. (2016). *Kommunernes samarbejde med civile aktører. Forskelle og ligheder i forventninger, praksis, samarbejdspartnere og oplevet udbytte*. KORA. Kan hentes på: <http://www.kora.dk/media/5619317/10995-kommunernes-samarbejde-med-civile-aktoerer.pdf>.
- Iversen, A. (2017). *Det paradoksale begreb. Hvad vi taler om, når vi taler om samskabelse. Og det vi gør*. Ph.d.-afhandling. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag. Kan hentes på: http://vbn.aau.dk/files/257679522/PHD_Ann_Merete_Iversen_E_pdf.pdf.
- Knill, P.K., Levine, E.G. & Levine, S.K. (2010). *Principles and Practice of Expressive Arts Therapy*. London & Philadelphia, PA: Jessica Kingsley Publishers.
- Mik-Meyer, N. (2018). *Fagprofessionelles møde med udsatte klienter. Dilemmaer i den organisatoriske praksis*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Sanders, E.B. & Stappers, P.J. (2008). *Co-creation and the new landscape of design*. *Co-Design*, vol. 4, no. 1, 5-18.
- Scharmer, C.O. (2007). *Theory U. Leading from the Future as it Emerges*. Cambridge, MA: SOL (The Society for Organizational Learning Inc).
- Tortzen, A. & Espersen, H.H. (2016). *Her er lidt farve til det nye sort: Tre myter om samskabelse*. www.denoffentlige.dk (hentet 05.10.2016).