

Grundlæggende undervisningsmateriale

Brugerindflydelse i pædagogisk praksis

44298

1. Uddannelsesmålets sammenhæng til FKB og TAK

Brugerindflydelse i pædagogisk praksis hører til følgende tre fælles kompetencebeskrivelser:

- FKB nr. 2629: 'Pædagogisk arbejde med børn og unge'
- FKB nr. 2726: 'Arbejde på klubområdet og i kulturhuse'
- FKB nr. 2692: 'Omsorg, sygepleje og pædagogisk arbejde'

Behovet for at udvikle brugerinddragelse og -indflydelse er begrundet i de love, som blev vedtaget på det sociale område i 1997: Aktivloven, Retssikkerhedsloven og Serviceloven.

Hvad er brugerinddragelse?

"Brugerinddragelse er et vigtigt princip i den sociale indsats. Det handler om at lade borgerens 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 professionelles".

Det betyder ikke, at borgeren altid skal 'have sin vilje'. Det betyder, at man inden for lovgivningens og lokale beslutningers rammer tager højde for og tilstræber at imødekomme borgerens ønsker. Det kan fx ske ved:

- At søge løsninger, der passer ind i borgerens tilværelse og livssammenhænge
- At finde løsninger *sammen med* brugerne frem for *for* brugerne
- At man tager afsæt i og så vidt muligt tager højde for borgerønsker i indretning, justering og videreudvikling af service¹

Brugerinddragelse og -indflydelse ved sociale ydelser

Brugerinddragelse vedrører overordnet en intention om 'kvalitet gennem brugerinddragelse', hvor målet er, at brugerens oplevelser og vurderinger anvendes til at udvikle ydelsernes indhold og kvalitet både i forhold til *direkte brugerinddragelse*² og i forhold til *indirekte brugerinddragelse*³.

¹ Socialministeriet, april 2005, på www.social.dk.

² Direkte brugerinddragelse har fokus på den enkelte brugers møde med medarbejderen eller medarbejderne i det offentlige. Her er det dialogen og udvekslingen med afsæt i brugerens ønsker og behov, der er i centrum. Brugeren kan her være med til at præge udfaldet af en konkret problemstilling, et konkret forløb eller en aktuel situation.

³ Indirekte brugerinddragelse sker, når det offentlige bruger resultaterne af forskellige former for brugerundersøgelser til at formulere mere langsigtede strategier eller andre organisatoriske strukturer.

Brugerindflydelse i pædagogisk praksis

Grundlæggende undervisningsmateriale

Der tales om **brugerinddragelse** og **brugerindflydelse**. Brugerinddragelse er mere overordnet og kan både handle om at involvere eller indblende nogen i noget og at inddrage én i noget mod hans vilje. Brugerinddragelse skal forstås som en dialog- og samarbejdsform, der involverer brugeren i mere end blot at give oplysninger. Heroverfor handler brugerindflydelse om, at brugerne kan 'influere eller have en indvirkning på' - blive en del af - noget. En forudsætning for brugerindflydelse er, at brugeren ved, hvad hun kan blive en del af, og hvordan hun kan få indflydelse. Indflydelse forudsætter vilje, evne og engagement. Den konkrete brugerindflydelse vil derfor være forskellig alt efter brugerens individuelle forudsætninger. Man kan sige, at brugerinddragelse er et princip – alle brugere skal inddrages, mens brugerindflydelse fx afhænger af brugerens individuelle forudsætninger for at kunne og ville øve indflydelse.

Begrebet brugerindflydelse sigter på at give brugerne reel mulighed for at tage ansvar og træffe beslutninger om deres egen tilværelse. Hertil må brugeren inddrages i vigtige beslutninger omkring sit eget liv. Det er med ovenstående hensigter, at brugerindflydelse er en central del af kvalitetsudviklingen af de sociale ydelser.

Behovet for brugerindflydelse er helt i tråd med den aktuelle samfundsudvikling og dermed et skift i socialpolitikken. Her tales om et skift 'fra velfærd til selv-værd'. Også elementerne i den aktuelle samfundsdebat om medbestemmelse, ansvar, myndighed, ligeværd og lige muligheder spiller afgørende ind i vægtningen af brugerindflydelse. Der er tale om et nyt menneskesyn med større indflydelse for den enkelte borger og større respekt for de mest udsatte brugere som ligeværdige medmennesker. Derfor bliver det af menneskelige og etiske årsager centralt at fremme muligheder for brugerindflydelse. Det betyder, at:

- udgangspunktet er, at borgeren har det primære ansvar for sin egen situation og derfor også skal have indflydelse på sin egen sag
- krav om brugerinddragelse gøres eksplicit i lovgivningen
- brugerinddragelse er lovmæssigt indarbejdet såvel på et individuelt - som på et institutionelt plan.
- sagsbehandlingen skal give brugerne indflydelse på løsninger og klargøre ansvarsfordelingen
- fokus flyttes fra institutioner og standardløsninger til individuelt tilpassede tilbud

Brugerindflydelse har altså at gøre med etik, dialog, samarbejde, ligeværdige relationer samt hensynet til den enkelte borgeres ønsker og behov⁴

⁴ Reference: *Brugerindflydelse for udsatte grupper* af Ole Thomsen, Socialministeriets følgegruppe om socialpsykiatri og socialt udstøtte, Formidlingscenteret, 1999 og *Web-håndbog om brugerinddragelse* af Socialministeriet & Finansministeriet, www.moderniseringsprogram.dk, 2002.

Brugerindflydelse i pædagogisk praksis

Grundlæggende undervisningsmateriale

AMU-uddannelsen: **Brugerindflydelse i pædagogisk praksis**

Denne AMU-uddannelse om brugerindflydelse i pædagogisk praksis har til hensigt at kvalificere deltagerne til at arbejde med brugerindflydelse i den daglige og konkrete praksis. Det vil sige, at der sættes fokus på den direkte brugerindflydelse i en pædagogisk praksis.

I relation til AMU-uddannelsens mål og fokus tages for denne AMU-uddannelse afsæt i loven om social service, §112 om brugerindflydelse. Her står om brugerindflydelse, at *brugeren af tilbud efter loven skal have mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene*. Amt og/eller kommune fastsætter retningslinjer for brugerindflydelse.

Uddannelsen sigter bredt, idet alle borgere har lige ret og adgang til den service og de ydelser, det offentlige stiller til rådighed. Borgeren bliver bruger, når hun gør brug af disse tilbud. Uddannelsen sigter på medinddragelse og brugerindflydelse både i forhold til *primærbrugere* (fx børn og unge i institutioner og voksne med handicap) og til *sekundærbrugere* (forældre og pårørende).

AMU-uddannelsen kvalificerer deltagerne til at imødekomme de lovgivningsmæssige krav om brugerindflydelse i pædagogisk praksis. Dette opnås ved at sætte fokus på følgende temaer:

- Sikre brugere indflydelse i henhold til lov om social service
- Inddrage brugerne i planlægning
- Identificere barrierer og dilemmaer ved brugerinddragelse
- Skabe løsninger sammen med brugerne i en ligeværdig relation
- Fungere som offentlig myndighed

Uddannelsesmålets sammenhæng til TAK'er

Uddannelsen kvalificerer stort set inden for alle TAK'er (se nedenfor), idet den generelt og overordnet sigter på at inddrage brugeren i alle de serviceydelser, der relaterer sig til en pædagogisk praksis. Uddannelsen vil derfor være relevant for alle målgrupper i de tre FKB'er.

Kompetenceudviklingen bør relateres til den pædagogiske praksis, som deltagerne refererer til. Fordi uddannelsen er overordnet og sigter bredt, bør uddannelsen tage afsæt i de erfaringer og overvejelser, som deltagerne konkret møder med. Planlægningen af et konkret uddannelsesforløb bør ske i forhold til de betingelser og forudsætninger, der er på deltagerens konkrete ansættelsesområde. Hvis der planlægges med, at deltagerne kommer fra forskellige områder, kan deltagerne arbejde i grupper med problemstillinger fra deres eget område. Uddannelsen kan med fordel udbydes målrettet mod én målgruppe.

Brugerindflydelse i pædagogisk praksis

Grundlæggende undervisningsmateriale

I kapitlet 'Ideer til tilrettelæggelse' gives forslag til en række overordnede temaer, som man kan arbejde med for at imødekomme uddannelsens mål. Temaerne og arbejdet med disse bør målrettes den givne målgruppe i det konkrete uddannelsesforløb.

Generelt

Medarbejderne arbejder selvstændigt og i samarbejde med primær- og sekundærbrugere samt kolleger og andre relevante samarbejdspartnere om opgaven. Kompetencen er derfor udbredt på alle arbejdspladser i jobområdet. Derfor er der et behov for, at hver enkelt medarbejder kan bidrage til brugerindflydelse. Det vil dog være forskelligt, hvilke muligheder der på de konkrete arbejdspladser vil være for at arbejde med brugerindflydelse.

Arbejdsfunktioner

I forbindelse med brugerindflydelse er den primære arbejdsfunktion i FKB'en:

- 2726 'Pædagogisk arbejde med børn og unge': At fremme børns udvikling, trivsel og selvstændighed i et samarbejde med forældrene
- 2629 'Arbejde på klubområdet og i kulturhuse': At fremme den enkeltes alsidige udvikling, selvstændighed og evne til at indgå i forpligtende fællesskaber
- 2692 'Omsorg, sygepleje og pædagogisk arbejde': Alle tilhørende arbejdsrelevante TAK'er

Reglerne for brugerindflydelse er beskrevet i lov og bekendtgørelser. Den konkrete arbejdsfunktion handler om at sikre brugerne indflydelse ved at inddrage dem i arbejdet med at planlægge retningslinjer for og indhold i institutionen. Arbejdsfunktionen omfatter alle aktiviteter med og om brugeren, hvor det i forhold til de udstukne retningslinjer fra amt og/eller kommune vil være relevant at inddrage brugeren i tilrettelæggelse og udnyttelse af tilbuddene.

Man kan tale om indflydelse i såvel daglige uformelle kontakter som mere formelle kontakter, hvor den mere overordnede planlægning og tilrettelæggelse af tilbuddet sker.

Deltagerforudsætninger

Det anbefales, at deltagerne inden uddannelsesstart har både elementær teoretisk viden og praksiserfaring fra området, især vedr. emnerne samspil og relationer samt kommunikation og dialog. Deltagerens faglige og personlige forudsætninger i forhold til uddannelsesmålet vil afhænge af arbejdsorganiseringen på den enkelte arbejdsplads:

- Der vil være forskellige muligheder for at arbejde med brugerindflydelse set i forhold til tildeling af ansvarsområder for det uddannede personale og

Brugerindflydelse i pædagogisk praksis

Grundlæggende undervisningsmateriale

medhjælper/medarbejdere. I nogle pædagogiske tilbud vil medhjælperen/medarbejderen indgå på lige fod med det uddannede personale i såvel uformelle som formelle fora. I andre pædagogiske tilbud vil pædagogmedhjælperen/medhjælperen primært indgå i den daglige og mere uformelle kontakt med brugeren.

- Nogle målgrupper arbejder ofte selvstændigt og alene med brugeren. Det gælder fx dagplejere og familieplejere. Her gør et særligt forhold sig gældende, idet praksis typisk vil være, at brugeren skal sikres indflydelse i den professionelle private hjem. Dette tema kan med fordel bearbejdes i uddannelsesforløbet.

Struktur

Uddannelsen knytter sig til en lang række AMU-uddannelser i de tre FKB'er, som uddannelsen hører til.

Det anbefales, at deltagerne har uddannelsesbevis fra de grundlæggende kurser, som retter sig mod de konkrete jobtyper. Derudover kan deltagerne med fordel have uddannelsesbevis fra uddannelsen 'Samspil og relationer i pædagogisk arbejde' - eller uddannelsen 'Brugerindflydelse i pædagogisk praksis' kan tages i forlængelse af denne.

Deltagere, som arbejder i dagtilbud med svagt stillede børn og familier, kan anbefales uddannelsen 'Sorg- og krisearbejde i omsorgs- og pæd. område'.

Deltagere, som arbejder i dagtilbud, kan anbefales uddannelsen 'Forældresamarbejde i pædagogiske dagtilbud'.

Deltagere, som arbejder i særlige dagtilbud eller pædagogiske døgntilbud, kan anbefales uddannelserne 'Magt, omsorg og selvbestemmelse', 'Klientvold – forebyggelse og udvikling' samt 'Konflikthåndtering i pædagogisk arbejde'.

2. Ideer til tilrettelæggelse

Det anbefales, at der tages afsæt i deltagerne egne praksiserfaringer, og at deltagerne arbejder med egne praksisfortællinger.

Det kan fx indgå i uddannelsesforløbet, at deltagerne udarbejder deres egen praksisfortælling og i en projektor organiseret form arbejder med, hvordan de udfordringer, som fortællingen evt. stiller, kan imødekommes.

Brugerindflydelse i pædagogisk praksis

Grundlæggende undervisningsmateriale

Herved kan deltagerne under forløbet arbejde med analyse af egen praksis og udarbejdelse af handleforslag. Analysen kan ske ved, at deltagerne stiller arbejds spørgsmål til fortællingen, som de under forløbet arbejder med at svare på, efterhånden som de tilegner sig mere viden om temaet. Brug af mindmap kan være velegnet til det konkrete arbejde med at stille spørgsmål til fortællingen.

Arbejdsspørgsmålene kan fx stilles på baggrund af en undren over handlinger og reaktioner eller ud fra et ønske om at sætte en bestemt udviklingsproces i gang. På denne måde arbejder deltagerne implicit med analyse og dokumentation samt analyse af egen praksis; og deltagerne tilegner sig redskaber til fortløbende at dokumentere og udvikle egen praksis.

Det anbefales også, at der på uddannelsen arbejdes eksemplarisk, dvs. at deltagerne arbejder med at udvikle kommunikative og refleksive kompetencer, fx ved at arbejde i grupper og ved at inddrage projektarbejdsformen. Herigennem kan deltagerne arbejde med refleksion, gruppeprocesser, kommunikation, dialog og anerkendende relationer.

Forslag til temaer

Ud fra ovenstående forståelsesramme og i henhold til uddannelsens mål kan uddannelsen indholdsmæssigt tilrettelægges ud fra følgende fem overordnede temaer:

1) Sikre brugere indflydelse i henhold til lov om social service

Demokratiaspektet og den enkeltes ansvar og medbestemmelse over eget liv kan være de centrale elementer.

- a. Der kan arbejdes med begrundelser for demokrati og brugerinddragelse/-indflydelse, samt kendskab til det formelle grundlag for brugerinddragelse/-indflydelse (love, bekendtgørelser, vejledning o.a.)
- b. Det kan være en god idé at starte med fælles brainstorm på dilemmaer og barrierer og på denne baggrund inddrage lovgrundlaget

2) Inddrage brugerne i planlægning

Samarbejde, kommunikation og værdigrundlag kan være de centrale elementer.

- a. Der kan arbejdes med samarbejde, kommunikation, dialog og ligeværdige relationer

Brugerindflydelse i pædagogisk praksis

Grundlæggende undervisningsmateriale

- b. Etik og værdigrundlag kan sammenholdes med kendskab til mulighedsbetingelser⁵ for brugerinddragelse/-indflydelse i den konkrete pædagogiske praksis

3) Identificere barrierer og dilemmaer ved brugerinddragelse og -indflydelse

Egne livsværdier og borgerens livsværdier, forudsætninger og potentialer kan være de centrale elementer.

- a. Der kan arbejdes med forholdet mellem egne livsværdier og fordomme i forhold til kendskab til brugerens individuelle forudsætninger og potentialer
- b. Der kan inddrages dilemmaer i det pædagogiske arbejde generelt: fx forholdet mellem kontrol/hjælp, effektivitet/etik og produkt/proces

4) Skabe løsninger sammen med brugerne i en ligeværdig relation

Pædagogik kan være det centrale element.

- a. Der kan arbejdes med pædagogiske - og løsningsorienterede - handlingsplaner
- b. Der kan inddrages overvejelser over hele arbejdsområdet samt elementer fra tema 2

5) Fungere som offentlig myndighed

Den professionelles ansvar og rolle kan være det centrale element.

- a. Der kan arbejdes med ansvar og roller i relationen mellem brugeren og den professionelle medarbejder i et offentligt servicetilbud.

3. Opgaver og undervisningsmaterialer

Se Litteraturliste mv.

4. Litteraturliste mv.

Litteraturlisten er vejledende og ikke udtømmende. Undervisere kan inspireres af listen både i forhold til egen forberedelse af uddannelsesforløbet og i forhold til at

⁵ Med mulighedsbetingelser forstås fx, hvad der bredt set er fremmende eller hæmmende faktorer.

søge anden og nyere aktuel litteratur og lovstof – dette også ved, at litteraturlisten indeholder links til websider, hvor ny viden kan søges, ligesom der gives en række links, der kan inspirere til udvælgelse af ny litteratur. Litteraturlisten kan også anvendes af deltagerne i uddannelsesforløbet.

Generelt: Lovgrundlaget

Lov om social service. LBK nr. 97 af 17/02/2005 (Historisk). www.retsinfo.dk.

Generelle links

Socialministeriet. www.sm.dk

Videnscenter for socialpsykiatri. www.socialpsykiatri.dk

Videns- og formidlingscenter for socialt udsatte. www.vfcudsatte.dk

Den sociale portal. www.social.dk

Social- og Finansministeriet. www.moderniseringsprogram.dk

Fagforeningen FOA, www.foa.dk

Fagforeningen BUPL, www.bupl.dk

Tema 1: Sikre brugere indflydelse i henhold til lov om social service

Web-håndbog om brugerinddragelse. Af Social- og Finansministeriet, 2002.
www.moderniseringsprogram.dk

Værdier i socialpolitikken. Af Socialministeriet, 2003. www.sm.dk

Brugerindflydelse. Jeg vil. Jeg kan. Hvordan? - To arbejdshæfter til ledere og til hjælpere. Af Lisbeth Bruus-Jensen. Formidlingscenter Øst, 1995.

Brugerindflydelse for udsatte grupper. Af Ole Thomsen. Formidlingscenteret Storkøbenhavn, 1999.

Brugerperspektiver. Fra stofmisbrug til socialpolitik? Artikelsamling red. af Vibeke Asmussen & Steffen Jöhnke, Århus Universitetsforlag 2004.

Det handicappede samfund - om brugerinddragelse og medborgerskab. Af Hanne Kathrine Krogstrup. Forlaget Systime, 1999.

Brugerindflydelse i pædagogisk praksis

Grundlæggende undervisningsmateriale

Magt over eget liv. Af Carsten Andersen & Anita Barfod, Socialpolitisk Forening. Socialpolitisk Forlag, 2002.

Handicap, kvalitetsudvikling og brugerinddragelse. Artikelsamling red. af Steen Bengtsson, Inger Storgaard Bonfils og Leif Olsen. AKF Forlaget, september 2003.

Tema 2 & 4: Inddrage brugerne i planlægning og Skabe løsninger sammen med brugerne i en ligeværdig relation

Dialog og gensidig forståelse. Af Benedicte Madsen. Forlaget Dafolo, 2000.

Ikkevoldelig kommunikation: "Girafsprøget". Af Marshall B. Rosenberg. Borgen 2004.

Værdsat. Værdsættende samtale i praksis. Artikelsamling red. af Charlotte Dalsgaard, Tine Meisner & Kaj Voetmann. Psykologisk Forlag, 2002.

Coaching. Læring og udvikling. Artikelsamling red. af Reinhard Stelter. Psykologisk Forlag, 2002.

Appreciative Inquiry. Af Carsten Hornstrup og Jesper Loehr-Petersen. Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 2001.

At lære at være ung - Modernitetens pædagogik Af Sven Mørch og Svend Laurssen. Ungdomsringsen, 1998.

Tema 3: Identificere barrierer og dilemmaer ved brugerinddragelse og -indflydelse

Barrierer og muligheder for brugerinddragelse – i Psykiatrien i Nordjyllands Amt. Af Jakob Tjalve. Psykiatrien i Nordjyllands Amt, 2001.

Dilemmaer. Om brugerindflydelse og retssikkerhed på § 94-boformer for hjemløse. Af Gitte Tilia. VFC socialt udsatte, 2003.

Tema 5: Fungere som offentlig myndighed

De gode kvalifikationer. Af Inge Storgaard Bonfils. I: *Social Kritik* 79/2002.