

# Bruger indflydelse handler om personalet! Fem projekter om brugerindflydelse

## Baggrund

Denne artikels overskrift relaterer sig til personalets holdninger. Der må nødvendigvis herske en vis grad af paternalisme. Personalet bør tør tro på, at det handler om at tilrettelægge et miljø, hvor motivation og samarbejde med brugerne kan udvikle brugernes kompetencer til at træffe valg, der sætter den enkelte i stand til at vælge det, der fører til størst mulig selvudvikling. Jævnfør det poeng som nævnes i avslutningen i foregående artiklen av Ellingsen.

Projekterne tager sit udgangspunkt i en værdi- og ressourcenedbat set i forhold til, hvordan vi samarbejder, således ressourcerne både med hensyn til personalenorm- og kompetencer udnyttes bedst muligt til gavn for de 33 beboere på stedet.

Vi stillede os spørgsmål i retning af: Hvordan får vi skabt nogle rammer for en hverdag, hvor brugerne kan leve det, der for dem, er det gode liv. Hvilke værdier bygger det gode liv på?

Østruplunds organisation er traditionelt niveau opbygget med forstander, stedfortræder, afdelinger med afdelingsledere samt et aktivitetshus, der har til opgave at aktivere og beskæftige Østruplunds beboere samt 10 brugere udefra.

Aktivitetshuset er lidt utraditionelt organiseret, idet det fungerer ved hjælp af en «samordnet indsats» dvs., at medarbejderne fra bo afdelingerne deltager sammen med beboerne i aktivitetshusets projekter, ligesom de selv opretter aktiviteter/projekter i aktivitetshuset. Disse aktiviteter/projekter tilbydes samtlige beboere via et katalog, der udsendes 2 gange årligt. Der arbejdes således på tværs i organisationen, både beboere og pædagoger blandes på tværs af afdelingerne. Formålet med denne organisering tager sit udgangs-

punkt i tanken om en «helheds indsats». Vi forsøger at tilpasse omverdenen til beboerne og kompensere for deres handicaps i stedet for at fokusere på dem.

» **Hvordan får vi skabt nogle rammer for en hverdag, hvor brugerne kan leve det, der for dem, er det gode liv.**

## Formål

Hele projektorganiseringen er et forsøg på at skabe et socialpædagogisk miljø, hvor brugerne kan øve sig i selvbestemmelse.

Som ansatte i brugernes hjem skal vi efterleve servicelovens intentioner om, at den enkelte skal have indflydelse på eget liv. Det kan synes som en selvfølge og helt naturligt krav; men i forhold til pædagogens og brugers selvopfattelse, er der tale om et paradigme skift i lighed med da «Statens Åndssvageforsorg» blev nedlagt og flyttet ud til amter og kommuner. Op gennem 80'erne var konteksten for de udviklingshæmmede «så nær det normale,

som muligt». Serviceloven bringer et nyt paradigme skift med sig. Hvor vi før var livstilrettelæggere, der tog hånd om hele brugerens tilværelse og var dem, der vidste bedst, skal vi nu være livshjælpere og i stand til at understøtte brugernes identitet ved at tage udgangspunkt i den enkeltes habitus. Nu er konteksten for de udviklingshæmmede medborgere: «på egne præmisser».

Det er en vanskelig kunst, der kræver stor ydmyghed og et stadigt krav om, at vi som personale reflekterer på egne handlinger og holdninger.

Derfor sætter vi fokus på «den nye pædagog rolle» gennem 5 projekter, der alle har **brugerindflydelse** som omdrejningspunkt.

Vinklen er: Hvordan flytter jeg mig som handlende og tænkende person. Jeg skal agere i andres livsverden – hvilke kompetencer kræver det af mig.

Vi belyser og diskuterer brugerindflydelse gennem 5 projekter og vil derved forsøge at sikre:

- At få så mange og så nuancerede vinkler som muligt.
- At arbejde bevidst med egne «fordomme og holdninger».
- At se på beboernes ressourcer og ikke problematisere deres mangler eller fremhæve deres problemer.
- At sikre at vi, personalet, forholder os til vores ageren i beboernes livsverden.
- Fælles læring.

## Metode

Projekterne er organiseret på de enkelte afdelinger omkring emner, der er top relevante netop der. Det afstedkommer, at det er vedkommende for den enkelte medarbejder. Vi kan gå til det ømme punkt og den blinde plet. Vi får et rusk, det bliver nærværende og sikrer, vi brænder for det. Projekterne afprøves stærkt et sted og spredes derpå ud – adopteres løbende.

Vi ved, at det er en menneskelig mekanisme at definere sig selv ud fra «de andre», man lukker sig om sig selv og egen afdel-



**Grethe Vad er konstitueret bestyrer ved Østruplund bosenter. Hun er uddannet omsorgsassistent med videre-uddanning innen pedagogikk og familiebehandling. Siden 1973 har hun arbeidet med utviklingshemmede både i institusjon og hjemmetjenester. Hun har lenge inter-essert seg for utviklingshemmedes egenverd og identitet. E-mail gv@oestrup.fyns-amt.dk**

(Foto Tor Visnes).

ing. Derfor er det samtidig et krav, at det, i mere eller mindre tilpasset grad, skal kunne anvendes i hele huset, således det får relevans for alle og forhåbentlig skaber fælles læring. Arbejdsformen indgår i den daglige rytme, afdelingsmøder, pædagogiske dage og jævnlig sparring på medarbejdermøderne, hvor alle deltager.

Projekterne giver hver for sig «substans» til begrebet brugerindflydelse. Hver for sig er de interessante, men tilsammen er de «magtfulde» medvirkende til at flytte fokus for personalet. Aktiv handlen – stadig reflekteren – forståelse og ny forforståelse.

Vi sætter os ikke kun ned og taler, vi beskriver ved at være i gang i praksis. Den stadige proces gør teorien vedkommende. Teori og praksis skal støtte og betinge hinanden for at projekterne kan have relevans.

Jævnfør foregående artiklen af Karl Ellingsen så foregår vårt arbejde på to niveauer; dels privat i brugernes eget hjem og dels offentlig idet vi er offentlig ansatte. Netop i denne kombination må omsorgspilgten fylde i det socialpædagogiske felt. Vi nægter, at lade «retten til at gå i hundene» komme til udtryk. Det ville være smide håndklædet i ringen og give op.

## De fem projekter

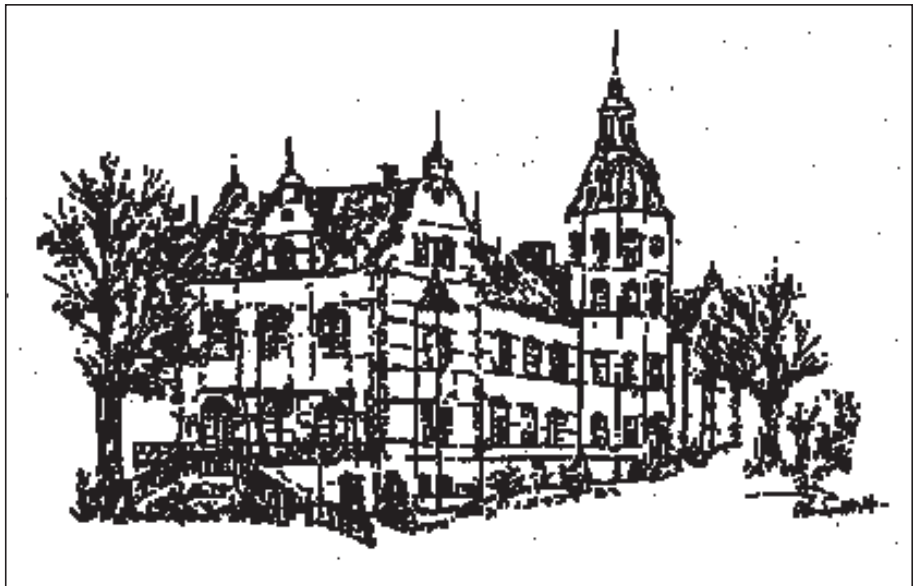
### 1. Udvikling af brugernes kompetencer i dagligdagen.

Aktivitetshusets projekt tager udgangspunkt i at afsøge brugernes stærke sider og tage afsæt her. Lade brugernes behov blive det, der skal styre udviklingen af personalets kompetencer

De enkelte aktiviteter skal alle tage udgangspunkt i succeskriterier og afspejle brugerens egen indflydelse på dagligdagen.

Udvikling af beskæftigelsen og aktiviteterne er afhængig af at tilbudene justeres i forhold til hvad, den enkelte bruger ønsker og har behov for.

Det bliver synligt, når projekterne beskrives i et katalog og diverse arbejdsrapporter tages i brug. Samtidig understøttes det af, at aktiviteten vises i praksis og gennem dialog med den enkelte bruger, der sikrer, at brugeren har forstået mest muligt. Der forsøges med brugerkontrakt, ansættelseskontrakt i beskæftigelsen. Brugere vælger for et halvt år ad gangen. Det er, jævnfør foregående artikl, et forsøg på, via modningsprocesser, at lære brugerne op til at træffe kompetente valg. Dvs. at de oplevelser



*Slottet Østruplund i Otterup i Fyns Amt tjener i dag som bosenter for 24 mennesker med udviklingshemning.*

brugerne har haft i det forløbne halve år gøres til gensand for en grundig dialog, når det næste valg skal træffes og således giver mulighed for at danne erfaring.

Vi har erfaret, at deling af beskæftigelsen (arbejdsrelateret) og aktiviteterne giver mulighed for hele og sammenhængende forløb. Det giver brugerne bedre mulighed for at overskue tilbudene og dermed større kontinuerlighed.

### 2. Beboerudviklingssamtaler

(BUS) i handleplanerne

Afdeling I'S projekt, BUS er et tilbud til brugerne, hvor der skabes plads og rum til, at de frit kan fremkomme med ønsker og drømme. Samtalen skal være et forum, hvor beboeren føler sig taget alvorligt og bliver hørt. Det holdes som et formelt møde, hvor god tid er afsat. Det kan være vigtigt, at det foregår på beboerens enemærker – deres eget værelse. Her er de trygge og vil få følelsen af, at det er dem, der sætter dagsordenen. Det er naturligt, at kontaktpersonen der almindeligvis er tættest på beboeren gennemfører samtalen.

Såfremt beboeren ønsker en anden, skal dette imødekommes. Der er udarbejdet et

skema, der danner baggrund for hvilke emner, der skal berøres. Skemaet giver dog ingen garanti for brugerindflydelse, men garanti for at vi forsøger!

**„ Projektet er en succes, såfremt beboerne bliver mere tilfredse.**

Der må i fællesskab vurderes på realismen i ønskerne og tages god vare på etikken. Det er ikke korrekt at stille fuldstændig urealistiske mål op. Det kan også være nødvendigt at begrænse ønskerne og prioritere. «Svær kunst»!

Samtalerne afholdes to-ange om året, den ene gang op til handlemødet. Efter samtalen drøftes på per-

sonalemødet, hvordan målene kan efterkommes og indarbejdes. Processen evalueres. Når alle har haft to samtaler evalueres på det samlede projekt.

Beboerne er som udgangspunkt med til hele handlemødet. Det kræver, at beboeren inddrages i mødet, man taler med beboerne og ikke om dem. I forhold til nogle beboere er det en yderst vanskelig kunst, for andre måske en umulighed, hvorfor det i hvert enkelt tilfælde må overvejes nøje om beboeren kan profitere af det.

Projektet er en succes, såfremt beboerne bliver mere tilfredse. Flere mål end før bliver opfyldt, fordi motivationen er stor både hos beboere og personale. Flere beboere sætter ord på deres ønsker og mål, fordi de bliver taget alvorligt.

Større selvbestemmelse betyder ikke, at man skal eller kan få alle sine ønsker opfyldt. Der kan være stor læring i processen. Relationerne mellem beboere og personale bliver tættere. Beboerne bliver mere trygge, åbner sig mere og tør invitere os indenfor i deres personlige liv.

**„ Hvor vi før var livstilletæggere, der tog hånd om hele brugerens tilværelse og var dem, der vidste bedst, skal vi nu være livshjælpere.**

### 3. Etikken i hverdagen

Afdeling III's projekt beskæftiger sig med, hvordan vi forstår etik i forhold til brugerindflydelse. Hvilke værdier er i spil? Hvad er det etiske dilemma set i forhold til øget brugerindflydelse i det daglige: Balancen mellem brugerens mulighed for indflydelse på og mulighed for udvikling af eget liv og vort ansvar for ikke at omsorgssvigte. Etik defineres her som: «tanker om den rette handlemåde.»

Vi har nogle tanker om habitus: det beskriver skismaet mellem offentlig og private værdier og normer. Ikke alene bor brugerne privat i et offentligt regi, men vi har også vore egne værdier og normer med på arbejdet. Som personale kan vi diskutere vore normer, men det er vanskeligt, at arbe-

jede ud fra andre værdier end dem, vi bevidst eller ubevidst har taget til os som vore egne. Ligesom vi ikke kan komme uden om en vis form formynderisk paternalisme, idet vi, på et eller andet plan, repræsenterer samfundets etik og moral. Det er lovgivningen (serviceloven i Danmark) i sig selv et udtryk for.

Overordnet sigter projektet mod et fælles etisk arbejdsgrundlag for hele Østruplund med alt, hvad det indebærer af forskelle i arbejdsopgaver, metoder og målgrupper.

Det fordrer stor forståelse og kendskab til hinanden afdelingerne imellem, for der igennem at skabe bedre muligheder for den enkelte bruger i en samordnet indsats.

Afdelingen har rejst en række spørgsmål i retning af:

Er gruppeetik mulig? Kan etik aftales på forhånd? Spørgsmål der vanskeligt lader sig besvare. Man kan ikke aftale den rette handlemåde om en given opgave eller situation på forhånd. Derimod kan rammer, grænser og forventninger afklares på forhånd. Den rette handlemåde udmøntes i nuet. Afdelingen mener, at en overordnet etik for gruppens handlinger kan formuleres. For eksempel altid starte på en ny dag frisk, være imødekommende og nærværende for herved at kunne give brugeren en reel oplevelse af at være, at have identitet som menneske.

**„ Udvikling af beskæftigelsen og aktiviteterne er afhængig af at tilbudene justeres i forhold til hvad, den enkelte bruger ønsker og har behov for.**

### 4. Kommunikation med brugerne i hverdagen

Afdeling I's projekt tager udgangspunkt i Kirkegaards teorier om eksistentialismen:

Kommunikation er nødvendig for at have indflydelse på eget liv. For at kommunikere med brugerne må vi finde ud af hvor, den enkeltes kommunikation er. Vi skal være lyttende på en kreativ måde.

I projektet er der ikke fokus på udvikling; men på det «at være», deraf kommer udvikling. Forventninger om en bestemt udvikling hos den enkelte kan nemt gøre «blind» så det, personen selv åbner for, overses. Vi skal være åbne overfor den enkeltes kompetencer til etablering af kommunikation, vi skal «tale med og ikke til». Derved bliver kommunikation identisk med brugerindflydelse.

Projektets stiller krav til vores evne og vilje til løbende analyse og justere egen indsats. Målet er, at vi bliver i stand til at arbejde bevidst med faglig feedback.

Vi arbejder på 2 planer, dels med den enkelte bruger og med dels med os selv. Derved opnås selv-ransagelse, selvindsigt og ny selvopfattelse.

Redskaber til udvikling af kommunikation er effektmåling og kommunikationstavler.

Effektmåling tager udgangspunkt i konkrete situationer i forhold til den enkelte. Fokus er på personalet. Det er personalets adfærd og handlinger, der er til observation og derpå drøftelse på afdelingsmøde. De episoder, der er udvalgte, er meget forskellige; men fælles for dem er, at de er yderst konkrete. Derved få vi et konkret udgangspunkt for at give faglig feedback.

Kommunikationstavlerne skal tages i brug for alle i forhold til det, der er aktuelt for den enkelte bruger.

Projektet har medført, at vi tænker mere præcist og er mere bevidste omkring egne handlinger.

5. Udvikling af helheds- og samordnet indsats  
Lindevejs projekt ser på arbejdsbegrebet.

**„ Er gruppeetik mulig? Kan etik aftales på forhånd?**

**„ I projektet er der ikke fokus på udvikling; men på det «at være».**

Hvordan tilgodeser vi dem, der ikke vil arbejde? Den mellem menneskelige relation får status. Beboerne får status, de bliver ikke problembærere. Fokus flyttes fra, hvad beboeren ikke vil til: «hvad vil du, hvad giver mening for dig»? Vi har lagt vægt på Kirkegårds eksistentialistiske indfaldsvinkel. Vi ønsker, at brugerne skal være herre og mester i eget liv, at de skal være «deltager i og er ikke tilskuer til»... jævnfør artiklens side 4. Metoden er her benævnt «stjernevagter». Det er en individuel arbejdsform, der afvikles i enkelte vagter.

Dagen er ikke nødvendigvis fastlagt på forhånd. Beboerne har mulighed for selv at sætte dagsordenen, for hvad dagen i dag skal indeholde, komme med tanker og ideer til, hvad de finder relevant. Det er en afvekslende arbejdsform, der kræver, at der gives plads til begreber som: brugerindflydelse, spontanitet og ikke mindst engagement.

I lighed med foregående artikel som peger på at relationer over tid leder til ansvarlighed, mener vi at arbejdsmetoden må ha fokus på iscenesættelse af nære relationer. Det er nødvendigt, at der er en åben og ærlig dialog mellem beboer og personale. Der diskuteres, hvad der er vigtigt og beboeren har afgørende indflydelse

på, hvordan dagen bliver udviklet. Derigennem skabes den motivation, der sammen med medbestemmelse er drivkraften for det gode liv: Her er det mig, der deltager aktivt i beslutningerne i et ligeværdigt forhold, hvor der er et fælles udgangspunkt. Jeg bliver talt med, ikke til.» Et eksisterende menneske er deltager i, og ikke tilskuer til livet.» jfr. foregående artikel.

Vi, personalet, skal lære, at en arbejdsdag ikke er forbundet med faste opgaver og konkrete tiltag.

Det er en effektiv arbejdsmetode, især for de beboere der har stort behov for en-til-en relationer.

Det kræver at personalet er 100 % engageret og parat til udelukkende at have fokus på «stjernevagter».

Tilsammen er der mange indfaldsvinkler til brugerindflydelse. Vi fornemmer afgjort, at helheden er større end summen af enkelt delene. Dynamikken må være årsagen!

Vi kan blot tilslutte os Søren Kirkegaards ord om, at man må:

«Ydmyge sig for i sandhed at kunne hjælpe....»