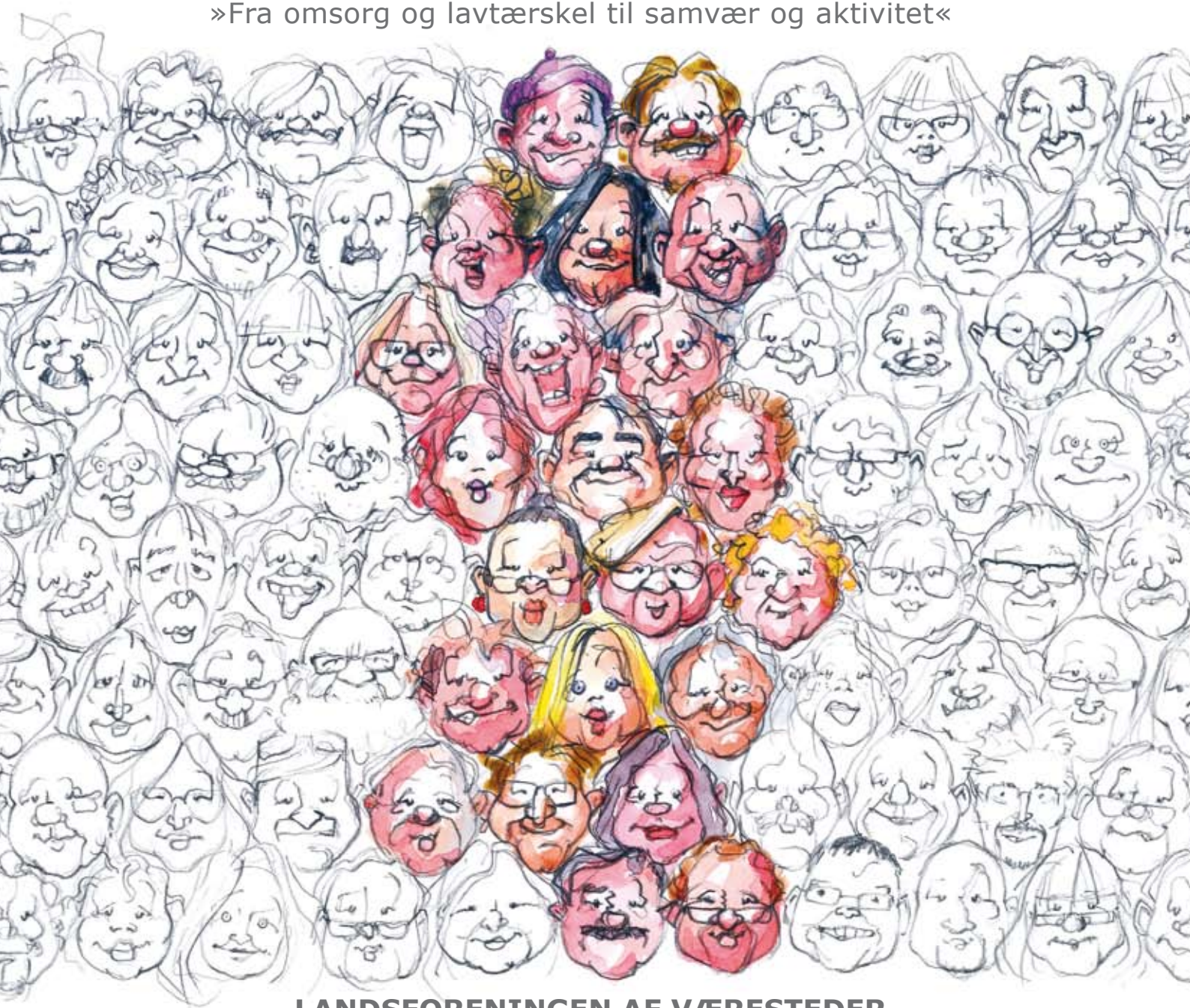


BRUGERNES VÆRESTED

»Fra omsorg og lavtærskel til samvær og aktivitet«



LANDSFORENINGEN AF VÆRESTEDER

BRUGERNES VÆRESTED

»Fra omsorg og lavtærskel til samvær og aktivitet«

2005

ISBN-nr.: 87-989362-2-0

Udgiver:

Landsforeningen af VæreSteder

Jyllandsgade 10, 1.sal

7000 Fredericia

Tlf. 7592 4000

E-mail: lvsinfo@mail.dk

www.vaeresteder.dk

Redaktion:

Cliff Kaltoft, Landsforeningen af VæreSteder

Udviklingskonsulent Ole Thisgaard

Tekst:

Konsulent Ulrik Korff,

Landforeningen af VæreSteder,

Udviklingskonsulent Ole Thisgaard,

www.thisgaard.dk

Omslag og illustration:

Jens Bach Andersen

www.jens-tegner.dk

Lay-out og tryk:

Hanne Bennike

HR Offset A/S, Vejle, Tlf. 7582 8911

www.hr-offset.dk

Skrift:

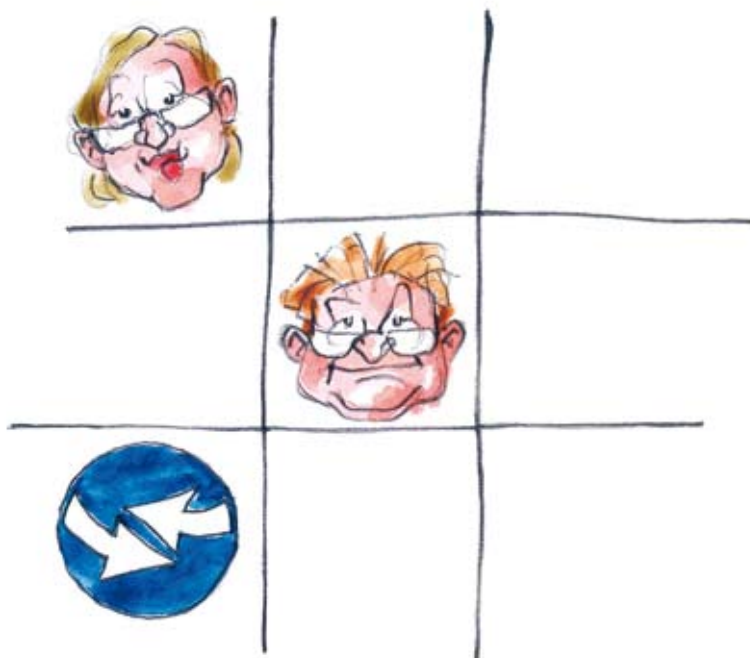
Minion

Oplag:

1000 stk.

BRUGERNES VÆRESTED

PUBLIKATION I TRILOGIEN OM SOCIALE VÆRESTEDER I DANMARK



LANDSFORENINGEN AF VÆRESTEDER

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. FORORD	3
2. VÆRESTEDET ER BRUGERNES	4
3. I. DEL - OM BRUGERINDFLYDELSE PÅ VÆRESTEDER	7
3.1 "Brugerindflydelse" og beslægtede begreber	8
3.2 Værestedstanken og brugerindflydelse	11
3.3 Hvad er så brugerindflydelse på væresteder?	12
3.2.1 Indflydelse på hvad?	16
3.2.2 Hvilken grad af indflydelse?	18
3.4 Hvorfor skal vi have brugerindflydelse og brugerinddragelse?	19
3.5 Forudsætninger og barrierer for brugerindflydelse	22
3.6 Sæt indflydelse på dagsordenen	25
3.7 Hvordan får vi de andre med?	26
3.7.1 Organisering og spilleregler	27
3.8 Med indflydelsen kommer ansvaret	29
4. II. DEL - VÆRESTEDSVÆRKSTEDET	31
4.1 At sætte brugerindflydelse på dagsordenen	32
4.1.1 Hvad betyder brugerindflydelse?	34
4.1.2 Værestedstanken og brugerindflydelse	37
4.1.3 Hvor er vi på vores værested?	39
4.1.4 Hvad vil vi gerne have indflydelse på og i hvilken grad?	42
4.1.5 Forudsætninger og barrierer for brugerindflydelse	45
4.1.6 Det er lysten, der driver værket!	47
4.1.7 Forudsætter brugerindflydelse et brugerråd?	49
4.1.8 Hvordan hænger indflydelse og værdier sammen?	52
5. LISTE OVER PLANCHER	55

FORORD

Publikationen "Brugernes Værested" er en publikation i en serie på i alt tre udgivelser om sociale væresteder i Danmark. Trilogiens to øvrige bidrag har fået titlerne: "Mulighedernes Værested" og "Samfundets Værested".

Alle tre publikationer tager afsæt i den praksis og de erfaringer, der er gjort rundt omkring på de sociale væresteder, der som medlemmer er knyttet til Landsforeningen af Væresteder. Med trilogien har Landsforeningen ønsket at sætte fokus på værestederne i tre forskellige belysninger.

Brugernes Værested henvender sig primært til værestedernes brugere og personale. Den er tænkt som inspirations- og opslagsbog for det praktiske arbejde med brugerinddragelse på værestederne. Brugernes værested afklarer vigtige begreber om brugerinddragelse og munder ud i en beskrivelse af en række praktiske værktøjer. Værestederne i Danmark er, hvad angår brugerinddragelse, inde i en rivende udvikling, som LVS ønsker at støtte og udbrede. Publikationen er skrevet af konsulent i LVS, Ulrik Korff og Ole Thisgaard, udviklingskonsulent.

Mulighedernes Værested henvender sig til nuværende ledere, medarbejdere og brugere. Men udgivelsen er også oplagt inspiration til nye steder, hvor man ønsker at etablere sig med et værested. Mulighedernes værested interesserer sig for værestedernes familieligheder og forskelligheder. Afslutningsvis forholder publikationen sig til hvilke udviklingstræk, der præger værestederne i dag og et stykke

ind i fremtiden. Publikationen er skrevet af Ole Thisgaard, udviklingskonsulent.

Samfundets Værested henvender sig særligt til værestedernes samarbejdspartnere, til beslutningstagere og embedsmænd, men også til værestedets ledelse og bestyrelse. Publikationen sætter særligt fokus på værestedernes samfundsmæssige betydning, og indeholder desuden en række konkrete bud på, hvordan værestederne i de kommende år sikres opbakning og positive udviklingsmuligheder. Publikationen er skrevet af udviklingskonsulent Curt Sørensen.

Grafiker Jens Bach Andersen er blevet bedt om at illustrere denne og de to øvrige publikationer i trilogien om værestederne. I den forbindelse blev han sendt på research på et værested, for at finde idéer til hvordan værestederne tager sig ud i billeder. Herefter har Jens tegnet en række humoristiske tegninger for os i sin kærlige karikatur. I en kommentar til sine illustrationer skriver Jens: "Et bånd af mennesker, ét mylder, en overvældende mangfoldighed!!! - og det er jo fra ende til anden mennesker, det hele drejer sig om."

Dybest set er det vel Jens' pointe, at værestedet er vores alles, hvis og når vi får brug for det! Inde i publikationen finder du illustrationer fra værestedernes verden og dens mennesker.

God læselyst.



VÆRESTEDET ER BRUGERNES

Værestederne spiller en helt særlig rolle i mange brugeres liv. De er en væsentlig del af hverdagen, og det fundament hvorpå mange brugeres tilværelse hviler, fordi det er gennem værestedet og det netværk, der findes på værestedet, at det bliver muligt at holde sig fri af stofferne og kriminaliteten eller at få et minimum af ro og struktur i hverdagen. Værestedet fungerer ikke sjældent som den anden familie, eller den familie man aldrig har haft, og brugerindflydelse på værestedet giver en særlig form for indflydelse på eget liv.

Et afgørende parameter for et væresteds kvalitet eller succes er, om brugerne oplever stedet *som deres*. At brugerne oplever værestedet som deres, betyder ikke bare, at de og kun de må komme der, men også at det er et sted, de har indflydelse på indretningen og driften af. Det er afgørende, at værestedet afspejler brugernes behov og stiller de tilbud og muligheder til rådighed, som er nødvendige for brugernes personlige vækst herunder muligheden for indflydelse. Derfor har vi valgt at kalde denne første af tre publikationer om væresteder for ”Brugernes Værested”.

Det er vores erfaring i Landsforeningen af VæreSteder, at uklarheder om begreber og tvivl om dilemmaer og paradokser ofte virker som en stopklods for forståelsen af, hvorfor og hvordan man ønsker indflydelse på sit værested. Derfor håber vi med denne publikation at kunne bidrage til at gøre det lettere at tale om de forudsætninger og barrierer, der er en del af arbejdet med brugerindflydelse.

Brugerindflydelse og brugerorganisering indenfor udsatteområdet er endnu meget nye og måske helt særlige danske fænomener. Til grund for deres op-

ståen ligger et radikalt skift i måden at opfatte og tale om brugerne på. Brugerne betragtes ikke længere kun som hjælpeløse ofre, som skal stuves af vejen og hvis skader skal reduceres, men de er blevet medspillere, eller mennesker der skal lære at tage ansvar for sig selv og finde ud af, at de har meget mere at bidrage med, end de selv og andre tror.

At føre en aktiv socialpolitik eller at have et inddragelses- og medbestemmelsesperspektiv i den sociale indsats (jf. Retsikkerhedslovens § 4 eller Service-lovens § 112), drejer sig ikke bare om at lægge nye strategier for, hvordan man behandler borgerne og brugerne. Det handler i høj grad også om, hvordan man kan ændre befolkningens og forvaltningernes opfattelse af en hel befolkningsgruppe, og i særdeleshed hvordan man kan forandre de socialt udsattes syn på sig selv. At introducere et inddragelses- eller ressourceperspektiv signalerer et skifte i menneskesyn og dermed en ændring i de fundamentale forudsætninger og antagelser om borgerne.

En del af baggrunden for dette skift skal findes i den relativt nye erkendelse at vurderinger af, hvad der er et godt liv, nødvendigvis må tage højde for, hvordan den, der lever livet, oplever det. Et liv uden indflydelse eller et liv, hvor man ikke føler, at man har indflydelse på de vigtigste ting, opleves sjældent som et godt liv. Et liv, der leves på andres præmisser, er dybest set meningsløst.

Så hvis de udsatte skal bibringes en tro på, at livet er værd at leve, må de genvinde meningen med livet. Det forudsætter, at de oplever deres liv, som et de er med i, og det sker kun, hvis de har indflydelse på de ting, der betyder mest for dem.

At det vitterligt gør en forskel, om man har noget at skulle have sagt, altså om man har et sted, der er "ens eget", er værestedernes succes og popularitet nok det bedste bevis på.

Den tanke, at oplevelsen af at det er mit liv og mit sted, har betydning for, om livet er værd at leve, eller om det er et godt liv, har rødder langt tilbage, men den er i vores tid slået igennem med en hidtil uset



kraft i alle samfundslag. Således også - og måske i særdeleshed - for de socialt udsatte.

Det er egentlig dybt banalt, og mange vil sige almindelig sund fornuft, men det er faktisk meget sent, at vi som kultur er blevet bevidste om det. Og hvordan skulle man i en kultur, der ikke var bevidst om dette være i stand til at fatte, at "sociale klienter" kunne have noget som helst konstruktivt at bidrage med, eller bare ret til at bidrage, i forhold til hvordan de bedst lever deres liv?

Blandt årsagerne til, at man kommer ind i disse tankebaner, er selvfølgelig erkendelsen af, at uden brugernes vilje og motivation går det ikke, og hvilken bedre motivation kan man tænke sig, end at brugerne glædes ved sig selv, og at de oplever, at de kan vende en håbløs situation og langsomt forbedre deres livskvalitet.

At brugerinddragelse ikke er let, har mange erfaret, men der er også mange, der har set, hvad der sker, og hvad det betyder for værestedet og de enkelte brugere, når det lykkes. En af hensigterne med denne publikation er at dele de gode erfaringer og den begejstring, der følger af succesfuld brugerinddragelse med alle, der har interesse i emnet.

Indflydelse kommer ikke af sig selv, men kræver en indsats fra flere parter samt koordinering og timing. Arbejdet med brugerinddragelse er en proces, hvor både personalet og værestedets brugere bliver udfordret og udvikler sig. Der vil være perioder, hvor brugere og personale er mere eller mindre engagerede, og selv om man lægger mindre ambitiøst ud, så vil tingene kunne udvikle sig i en retning, som man slet ikke kunne forudse, da man gik i gang.

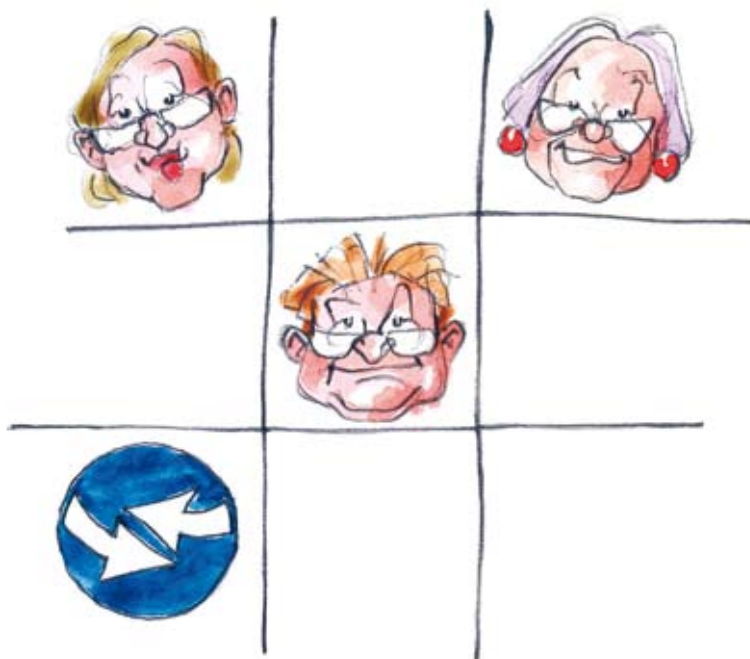
Brugernes Værested består af to dele, som kan læses eller anvendes uafhængigt af hinanden, selvom vi anbefaler, at man læser 1. del, inden man giver sig i kast med Værestedsværkstedet.

1. del er et forsøg på at bearbejde og formulere de erfaringer og den viden, som vi har samlet omkring brugerinddragelse på væresteder. 2. del er et forsøg på at udvikle værktøjer, som vi mener passer godt på de overordnede problemstillinger, og som kan tjene som eksempler på, hvordan man kommer i gang med at tale om de ting, som vi mener, er vigtige at afklare, når man vil arbejde med brugerindflydelse.

En stor del af inspirationen og indholdet er hentet i et samarbejde med en netværksgruppe bestående af brugere og ledere fra forskellige væresteder i LVS og fra arbejdet med SVID (Sammenslutningen af Værestedsbrugere I Danmark). Det bygger på observationer, diskussioner, procesforløb og bruger- og medarbejderudtalelser fra væresteder i LVS. Desuden må nævnes Ole Thomsens meget udførlige ”Brugerindflydelse for udsatte grupper”, som ligeledes har været en del af inspirationsgrundlaget.

I. DEL

OM BRUGERINDFLYDELSE PÅ VÆRESTEDER



"BRUGERINDFLYDELSE" OG BESLÆGTEDE BEGREBER

Når vi hører ord som brugerindflydelse, -inddragelse, -organisering, -styring og -demokrati, så ved vi alle umiddelbart, hvad der tales om. Alligevel viser det sig ofte, at vi ikke forstår ordene på helt den samme måde. Det kan give anledning til mange misforståelser, når man som gruppe vil i gang med at arbejde med og arbejde for mere brugerindflydelse.

I det daglige arbejde møder vi i Landsforeningen af VæreSteder ofte disse problemer. Fordi det er unødvendige sten på vejen i forhold til arbejdet med brugerindflydelse, og fordi selve afklaringen af, hvad I på jeres værested forstår ved og ønsker jer i retning af brugerindflydelse, er et vigtigt skridt mod indflydelsen, så har vi her givet et bud på, hvad vi forstår ved brugerindflydelse og alle de andre ting, der ligner.

Da emnet også ofte er et, der drøftes ved landsforeningens uddannelser og øvrige arrangementer finder vi det naturligt at stræbe efter et fælles begrebsligt udgangspunkt.



"Vi har brug for at få struktur på det her med brugerinddragelse, altså komme mere ned i debatten omkring: Hvad er brugerinddragelse? – hvem skal indtages i hvad?"

(Bruger i netværksgruppen)

Vi har som sagt en række begreber, som dækker mange af de samme ting, men grundlæggende er der tale om to fænomener, når vi taler om brugerinddragelse på væresteder:

- Brugernes mulighed for at tage del i de *daglige aktiviteter og gøremål* og
- Brugernes indflydelse på *organiseringen og tilrettelæggelsen* af værestedet.

Når man har forskellige begreber, der mere eller mindre dækker det samme, så skyldes det blandt andet, at der er forskellige roller i processen, og det afspejler sig i den måde, man taler om tingene på, og altså i hvilke begreber man vælger. Vi må skelne mellem i hvert fald to roller. Der er brugerne, og så er der personalet eller lederen.

Brugerindflydelse er noget, man som bruger tager eller øver. Når vi taler brugerindflydelse, så er det brugerne, der er de aktive, dem der tager indflydelse.

Brugerinddragelse er noget lederen og personalet praktiserer. Fordi lederen i sin egenskab af leder har et særligt ansvar, har hun også muligheden for at afgive ansvar eller for at inddrage brugerne i noget, som formelt set er hendes ansvar. Det vil sige, at lederen er den aktive part i brugerinddragelse. Det er lederen, der tager styringen og initiativet til at inddrage, mens brugerne inddrages eller tager indflydelse.

Man kan derfor også sige, at begrebet 'brugerinddragelse' er lederens ord. Det er hendes måde at tale om, hvordan hun kan bidrage til mere brugerindflydelse eller brugerdeltagelse. Strengt taget kunne det også være en gruppe af de 'gamle' brugeres opgave, at inddrage nye brugere i brugerrådsarbejde eller andet.



Det ligger i begrebet brugerindflydelse, at det er brugerne, der er den aktive part, som skal øve eller tage indflydelse.

Det ligger i ordet brugerinddragelse, at det er lederen (eller en del af brugergruppen som allerede har indflydelse), der er den aktive part, hvis opgave det er at skabe rum for brugernes deltagelse i både beslutninger og praktiske, daglige gøremål.

Når det er vigtigt, at man er klar over rollernes betydning, så er det ikke kun for, at vi klart kan definere de begreber, der knytter sig til rollerne, men i lige så høj grad for at vi kan tale om de forudsætninger, barrierer og interesser, som kan være knyttet til de forskellige roller, og som har betydning for, hvor godt man lykkes med brugerindflydelsen.

At indføre brugerinddragelse/-indflydelse er en god ting, men man skal være klar over, at det også kan være en invitation til uro og konflikter både mellem brugerne indbyrdes og mellem personalet og brugerne.

Fordi begreberne ofte sammenblandes, og fordi vi taler ud fra vores forskellige roller og om gråzoner eller gradsforskelle, er det ikke altid ligetil i virkelighedens verden at sige, hvad der er hvad. Det er ikke lige let for alle at svare på spørgsmål som: *Har vi brugerindflydelse på vores værested?* eller: *Inddrager vores leder os i sine overvejelser og beslutninger?*

Og selvom man kan svare, viser det sig ofte, at ikke alle umiddelbare svar holder til nærmere eftersyn. Det skyldes ikke sjældent, at vores forestillinger om brugerindflydelse og -inddragelse (som noget særligt måske uopnåeligt) mange gange forhindrer os i at genkende det, når vi møder det.

En bruger på et værested blev engang spurgt om, de på hans værested havde brugerindflydelse. Han mente ganske bestemt at vide, at "brugerindflydelse har vi ikke noget af" på trods af, at værestedets bestyrelse udelukkende bestod af brugere!

Der er en klar tendens til, at mange forveksler brugerindflydelse med brugerdemokrati. Brugerdemokrati forudsætter brugerindflydelse. Det bliver så at sige først relevant med demokratiet, når der er kon-

flikter, der skal løses på demokratisk vis. Konflikter som opstår, fordi nogen har mere indflydelse end andre, eller fordi de, der har indflydelsen, ikke er i tråd med værestedets øvrige brugere.

Risikoen ved at forveksle brugerindflydelse med brugerdemokrati er, at man risikerer at få et brugerdemokrati uden indflydelse: f.eks. et brugerråd, som ikke vil noget, eller ikke har noget at tage stilling til, og man risikerer omvendt ikke at værdsætte den indflydelse, som man kan få eller har, fordi den ikke "ser demokratisk ud".

Det er vigtigt at holde fast i, at brugerindflydelse og -inddragelse også har med hverdagen at gøre, med de små ting, som vi ind imellem tager for givet.

Man behøver ikke at have organiseret sig i et brugerråd eller en bestyrelse og formuleret en masse ting på skrift for at få indflydelse. Alene det at sige sin mening eller ytre et ønske om værestedets indretning og tilbud er at søge indflydelse, og det kan såmænd lige så godt gøres over en kop kaffe eller under madlavningen, som det kan gøres på et brugerrådsmøde.



Hvad der så skal til, for at man får det, som man vil have det, er en anden sag. Nogle gange vil det være nok at sige sin mening, andre gange skal der mere til, for at man kan overbevise lederen om, at der skal ændres på hverdagen og at han eller hun skal have nye opgaver eller skal gribe sine opgaver anderledes an. Indflydelse har man, hvis de ønsker, man fremsætter, føres ud i livet eller hvis man kan få folk til at lytte og inddrage ens ønsker i deres overvejelser.

Man må med andre ord operere med to versioner af brugerindflydelse:

brugerindflydelse *med* brugerorganisering (formel brugerindflydelse), og

brugerindflydelse *uden* brugerorganisering (uformel brugerindflydelse).

I nogle tilfælde vil den uorganiserede, uformelle brugerindflydelse være mere hensigtsmæssig og effektiv om end mindre synlig end den formelle indflydelse

– ganske som i samfundet i almindelighed og i de politiske systemer i særdeleshed.

Det betyder, at det er tvivlsomt, om graden af brugerindflydelse på et værested udelukkende skal måles efter formelle parametre; altså om der er et brugerråd, hvor mange deltager, osv. men måske snarere skal måles på brugernes oplevelse af, om de har noget at skulle have sagt – om det er brugernes værested.

Man kan naturligvis også tænke de frivillige brugere og tillidsfolk ind. Det de gør, er nemlig også en del af den samlede pakke af muligheder for brugerinddragelse.

Ud af brugerindflydelsen på værestedet springer indflydelse på en række andre niveauer. Man kan søge indflydelse for brugerne i andre fora end på værestedet. Det kunne være lokale/regionale udviklingsråd, i SVID og for dem der er engageret i SVID i alle mulige andre sammenhænge. Der er masser af muligheder for at gøre sig og sine krav gældende.



VÆRESTEDSTANKEN OG BRUGERINDFLYDELSE

Der har hersket lige så stor forvirring omkring spørgsmålet ”hvad er et værested?”, som der gør om spørgsmålet ”hvad er brugerindflydelse?”. Det har vist sig umuligt at give en entydig og kort definition af værestedsbegrebet, fordi virkelighedens væresteder er skudt op lokalt og ofte uden særlig kontakt til hinanden. De er formet af den lokale brugergruppes sammensætning, dens behov og de muligheder det lokale miljø har kunnet tilbyde.

Værestedernes mangfoldighed er en styrke og et udtryk for de mange viljer, der står bag. Det er også et udtryk for den rummelighed, som et værested nødvendigvis må have. Det skal kunne rumme mennesker og tilbyde muligheder til mennesker, som er på vidt forskellige stadier på livets vej. Mangfoldigheden kommer også til udtryk i den organisatoriske diversitet, hvor hele spektret fra næsten ingen brugerorganisering til brugerstyring er repræsenteret.

Værestedernes forskelle til trods har LVS formuleret et fælles værdisæt, en beskrivelse eller eksplicitering af den filosofi og ånd – Værestedstanken – der binder værestederne sammen som væresteder.

I trilogiens 2. del, som bærer titlen ”Mulighedernes Værested” er det netop værestedstanken, der udlægges. Her skal vi begrænse os til den fornødne forståelse af, hvordan Værestedstanken spiller sammen med begreber som brugerindflydelse og brugerinddragelse.

Mennesker kan man ikke flytte i nogen positiv eller konstruktiv forstand. Men man kan give dem muligheder for, at de kan bevæge sig selv. I Værestedstanken bestemmes værestedet på en gang som et fristed og et vækststed. Et sted hvor mennesker kan tage lige præcis de udfordringer op, som de har lyst til og mod på, og som de tror åbner nye veje for dem.

Værestederne er i kraft af den særlige kontakt, som man har til brugerne, i en unik situation. På værestederne har man de trygge rammer og det netværk, der kan gøre en forskel, når brugere ønsker at komme videre og søge nye udfordringer.

Masser af tid, små skridt og oplevelsen af, at man selv har valgt forandringen, er noget af det, der skal til, hvis udsatte mennesker skal genvinde styringen, ansvarligheden eller myndigheden i eget liv.

Når man som værestederne er i en særligt gunstig position for at kunne hjælpe andre, så påhviler der en særlig forpligtelse til at gøre alt, hvad man kan, for at få mest muligt ud af situationen.

For mange er der et tilsyneladende paradoks i opfattelsen af værestedet som både fristed fra særlige krav og forventninger og værestedet som vækststed med udfordringer, forventninger og ansvar. Når paradokset kun er tilsyneladende, så skyldes det, at retten til indflydelse (og vækst) består i muligheden for eller tilbudet om indflydelse. Med andre ord, når indflydelsen er ønsket, så skal der være adgang til den.

Ganske som i det statsautoriserede danske demokrati er stemmeretten ikke en pligt men en mulighed, og det er ikke politikernes pligt at sørge for, at folk engagerer sig. Indflydelse er og kan kun være for dem, der ønsker den. Hvis brugerne i en periode ikke ønsker et brugerråd, hvis de ikke ønsker at få den indflydelse med det ansvar osv. som følger, så kan det ikke nytte,



Værestedstanken er optrykt og udlagt i Mulighedernes Værested, og kan i øvrigt findes på: www.vaeresteder.dk

at lederen opfatter det som sin pligt at have en høj grad af brugerinddragelse og et brugerråd.

Selv i perioder med meget ringe brugeraktivitet og engagement er det dog hensigtsmæssigt, at lederen gør opmærksom på muligheden og ansporer brugerne. Dem, hun skønner, er klar til det forstås.

Værestedet skal rumme tilbud, der fungerer på bru-

gernes præmisser, så ligesom der skal være mulighed for at passe sig selv – bare være – så skal der også være mulighed for at kunne engagere sig og få indflydelse.

Begge dele er en mulighed, og som sådan er der ingen modsætning imellem dem.

HVAD ER SÅ BRUGERINDFLYDELSE PÅ VÆRESTEDER?

Al tale om brugerindflydelse og brugerinddragelse på kommunale væresteder bunder i brugernes ret til muligheden for reel indflydelse (og ledernes pligt til at holde muligheden åben), som det fremgår af Servicelovens § 112

Servicelovens § 112

"Kommunen eller amtskommunen sørger for, at brugerne af tilbud efter denne lov får mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbudene. Amtskommunen eller kommunen fastsætter retningslinier for brugerindflydelsen."

Der er altså et lovkrav i forhold til de kommunale væresteder, men uden opbakning, vilje og ressourcer fra ledelsen og personalet er lovkravet tomt. Pligten er det absolut dårligste udgangspunkt for indførelsen af brugerinddragelse på et værested. Det er ikke i pligten, at motivationen og ressourcerne skal hentes, og det er to fuldstændigt afgørende størrelser.

Retten til indflydelse er en ret til at få tingene gjort og værestedet drevet på en særlig måde, som tilgodeser brugerne og giver alle en klar oplevelse af, at det er brugernes værested.

Det handler ikke om, hvad vi gør, men *hvem* der beslutter, og *hvordan* vi beslutter og gør alle de ting, vi gør på værestedet.

Hvis vi skal ordne noget i haven f.eks. – det kunne være noget med drivhuset – så holder vi et møde for brugere og personale om, hvordan vi skal løse det, og så beslutter vi det der. Det handler også om rengøring – jamen, det handler jo om alt. Det handler om opgaver, der skal uddelegeres.

(Bruger i netværksgruppen)

Retten til indflydelse er muligheden for at være med til at bestemme, hvordan værestedet skal se ud, og

hvad der skal ske på og omkring værestedet. Vi må holde fast i, at det er en mulighed; noget man kan gøre brug af eller lade være. Der er ingen pligt eller tvang på brugernes side, det ville også stride mod den grundlæggende bestemmelse af værestederne som fristeder.

Værestederne er fristeder først og vækstrum dernæst – ikke omvendt.

Lederen derimod har pligt til til stadighed at holde muligheden for indflydelse åben, uanset om brugerne benytter sig af den eller ej. Det er det dilemma, mange værestedsledere befinder sig i.

Lederne kan have en nok så fast vilje og selvom de gør, hvad de kan og skal, så er det ikke sikkert, at brugerne tager handsken op. Resultaterne udebliver måske. I sådan en situation kan det som leder være svært at holde modet oppe og fortsætte det gode arbejde. Men sådan behøver det ikke at være. Der er nemlig to ting i dette dilemma, man kan tage fat i:

- Ledernes oplevelse af frustration over manglende resultater som skal sættes i relation til deres forventninger og succeskriterier. Hvad måler de sig selv på, og hvad måler de deres værested på?
- Den ofte udtalte forudsætning om at retten til indflydelse er det samme som retten til at holde møder og danne brugerråd

Hvis disse to punkter smelter sammen: hvis lederne mener, at de har pligt til at sørge for at få velfungerende brugerråd, så vil de blive frustrerede. Det er ikke deres pligt, for det er ikke noget, der står i deres magt at sørge for, hvis brugerne ikke er parate eller ikke ønsker det. Retten til brugerindflydelse er nemlig ikke det samme som retten til at holde møder eller

have brugerdemokrati!

Selv om det er i de situationer, at brugerindflydelse er mest synlig, er det ikke sikkert, at det er der, den er mest reel eller effektiv. Det kan også være, at indflydelsen ikke er ønsket af brugerne. Det vil altid afhænge af brugeren af det enkelte værested, hvad der er bedst, hvad der virker, og hvad man har det bedst med.

At lukke op for mere brugerindflydelse på væresteder er for en umiddelbar betragtning at bede om uro og konflikter, fordi det man ønsker er, at brugerne skal tage initiativ og hævde deres interesser. Samtidig skal man så lære at håndtere de konflikter, der vil opstå, når der er forskellige måske modsatrettede interesser på spil.

Brugerinddragelse kan set fra denne vinkel være en form for pædagogisk redskab, som både har til hensigt at styrke brugernes evne til at stille krav og tage ansvar og samtidig at bibringe dem en forståelse af de demokratiske institutioner og regler, som store dele af vores samfund hviler på.



Når vi taler om brugerindflydelse, så er det meningsløst at udstikke principielle rammer for, hvordan den skal struktureres og organiseres. Hvad der er relevant på det enkelte sted, afhænger fuldstændigt af værestedet, brugergruppen og situationen i øvrigt. Det giver en stor udfordring for lederen i forhold til at kende værestedets grænser samt have blik for, hvad brugerne magter, hvad de ikke magter og værestedets værdigrundlag.

Man skal være afklaret omkring, hvad man vil: ”sådan og sådan gør vi ... sådan og sådan gør vi ikke”, og alligevel skal der også altid være rum og plads til at reflektere over og blive klogere på, hvad det er, man gør. Brugernes behov kan ændre sig – meget hurtigt, og så hjælper det ikke, at man er låst fast i forestillinger om, hvordan tingene skal gøres.

Uanset hvad man gør, og hvordan man organiserer sig, så er det vigtigt, at man aldrig iscenesætter indflydelsen, sådan at det ser ud som om, at brugerne har en masse at skulle have sagt om alle ting, men når det kommer til stykket, så har de reelt ingen indflydelse på noget som helst. Hvis man aftaler, at der er spørgsmål, som brugerne skal have indflydelse på, så forpligter det. Så må man som personale acceptere, at visse ting er ude af ens hænder og huske på, at det er brugernes værested, og at den vigtigste målestok for værestedets succes er brugernes oplevelse af, at stedet er deres.



Reel indflydelse på lidt, er bedre end tilsyneladende indflydelse på alt.

Som vi så tidligere, giver serviceloven brugerne af kommunale tilbud ret til indflydelse på tilrettelæggelsen af tilbudet, men det er ikke i loven nærmere fastsat, hvad man som bruger skal have indflydelse på, eller hvordan denne indflydelse skal tage form. Det er noget, det er op til hvert enkelt værested at tale sig til rette omkring.

I den sidste ende er det naturligvis lederens opgave, at sætte de nødvendige begrænsninger og sikre overensstemmelse med værestedets ”linie” og værdier i øvrigt, men som altid må det være brugerne, der til en vis grænse er målestokken. Den øvre grænse må være så meget, som brugerne kan magte, og som værestedet kan bære uden at kompromittere sit værdigrundlag eller slå brugergruppen i stykker.

Til anvendelse i dialogen om hvad man ønsker indflydelse på, og hvilken grad af indflydelse man ønsker, har vi udarbejdet et skema eller en matrix, som er mere udførligt beskrevet i 2. del.

Når vi nævner skemaet her, så er det for at anskueliggøre sammenhængen mellem de to følgende afsnit: 3.2.1 Indflydelse på hvad?, som omhandler dialogen om, hvad man ønsker indflydelse på, og hvad man i personalegruppen er indstillet på og i stand til at afgive ansvar for, og 3.2.2 Hvilken grad af indflydelse?, som rejser spørgsmålet om, hvilken grad af indflydelse og ansvar, man ønsker og er parat til.

Der er ingen, der siger, at man skal have samme grad af indflydelse i alle spørgsmål, eller at fordi man ikke ønsker indflydelse på en ting, så kan man ikke få indflydelse på noget andet. Det vil sige, at man er nødt til, eller i det mindste at det er en god idé, i forhold til hvert enkelt spørgsmål, at afgøre, hvor meget indflydelse man ønsker.

MATRIX et par tænkte eksempler	EKSEMPEL 1	EKSEMPEL 2	EKSEMPEL 3	EKSEMPEL 4
INDFLYDELSE På hvad? INDFLYDELSE I hvilken grad?	ØKONOMI	AKTIVITETER	DAGLIGE GØREMÅL (rengøring, indkøb o.s.v.)	OSV.....
ORIENTERING				
HØRING	Lederen har ansvaret, men vi/brugere vil gerne høres ved indkøb af møbler og lignende.			
DIALOG				
MEDBESTEMMELSE			Brugerne står så vidt muligt selv for indkøb. Der udpeges hver uge en indkøbsansvarlig.	
SELVBESTEMMELSE		Brugerne admini- strer selv en del af aktivitetsmidlerne og gennemfører selv udflugter.		

INDFLYDELSE PÅ HVAD?

Det er som nævnt ingen steder specificeret, hvad man som bruger har ret til indflydelse på. Det er således det enkelte væresteds brugere, deres behov, ønsker og ressourcer, der er afgørende for, hvad de kan få indflydelse på og hvordan.

Man kan nævne praktiske gøremål, indkøb, regler og politikker (hvem der må komme, annoncering af gæster, rygepolitik, etc.), ansættelser, samarbejde med kommunen og bestyrelsesarbejde blandt de ting, som brugere rundt omkring har eller har haft indflydelse på.

Det må dog altid være brugerne, der med sig selv afgør, hvad de ønsker indflydelse på, det kan ingen andre afgøre for dem.

Brugerne har som regel en rimelig klar idé om, hvad de gerne vil have indflydelse på, og hvad de absolut ikke ønsker at have indflydelse på.



Vi brugere kan styre meget. Men det her er et sted for aktive narkomaner, og det går galt, og vi kommer op at slås, hvis ikke der er personale, der tager ansvar!

(Bruger i netværksgruppen)

Hvis ikke vi har en leder, der tager sig af økonomien, går det galt.

(Bruger i netværksgruppen)

Spørgsmålet om, hvad man som bruger skal have indflydelse på, er et af de konkrete punkter, hvor de potentielle interesseforskelle mellem brugere og leder/personale står klarest frem.



På den ene side skal brugerne kæmpe for så meget indflydelse som muligt, og gennem deres engagement forsøge at flytte grænserne for, hvad de troede, de kunne magte og engagere sig i.
På den anden side skal lederne sikre, at udviklingen foregår i et tempo, som værestedet og brugergruppen som helhed kan følge og acceptere.

Det kan være en svær balanceakt for lederne både at ramme rigtigt i forhold til, hvad de inddrager brugerne i, men nok så meget hvordan de kommunikerer og formidler deres syn på brugerne, og i hvor høj grad, de formår at skabe engagement og tro på sagen hos brugerne.

Man må altid have dialog med brugerne og respekt for, at det er deres værested, man er leder på.

Det betyder, at man må finde modet til at lade brugerne gøre deres egne erfaringer også med de tiltag, som man fra starten måske kan se er mindre realistiske. Lederens rolle er ikke for enhver pris at beskytte brugerne fra fejltagelser og nederlag, men at lade dem afsøge grænserne og derved bringe dem til en forståelse af, hvorfor tingene nogle gange ikke går. Hvor fra skulle de ellers få et realistisk forhold til deres muligheder, og hvad der i andre sammenhænge kræves?

Det er en rigtig god idé i fællesskab at opstille rammer for, hvad man kan og *ikke* kan få indflydelse på på det enkelte værested, så alle ved, hvad de har at forholde sig til. Samtidig skal man passe på med ikke at opfatte grænserne for skarpt. At arbejde med brugerindflydelse er at arbejde med forandring, for

brugerne vokser med indflydelsen og ansvaret, og det betyder billedlig talt, at de kan vokse sig ud af de rammer, som man på et tidligere tidspunkt har opstillet.

Det vil sige, at indføre brugerinddragelse er at starte en proces med løbende dialog og tilpasning, som i princippet ingen ende eller mål har, men hvor resultatet gerne skulle være, at man overgiver mere og mere ansvar og magt til brugerne.



HVILKEN GRAD AF INDFLYDELSE?

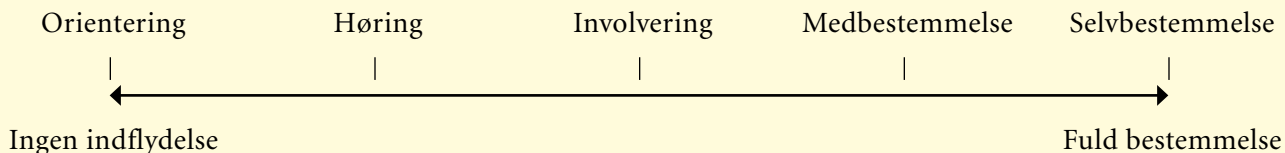
Når man har fundet ud af, hvad man ønsker indflydelse på, så melder spørgsmålet sig, hvilken grad eller form for indflydelse man ønsker. Man kan have en høj grad af indflydelse, eller en lavere grad. Eller man kan tale om forskellige former for indflydelse. Det sidste er nok mere rammende. Vi har opstillet de forskellige former for indflydelse i et spektrum. Bemærk at de to ekstremer (orienteringsret og selvbestemmelse) er så ekstreme, at de falder udenfor det, som man normalt ville kalde indflydelse. Indflydelse er det, der ligger imellem slet ikke at komme til orde og at have den fulde bestemmelse.

Hvis man bare bliver orienteret, så har man ingen indflydelse, og hvis man har den fulde bestemmelse, så kan man ikke tale om at have indflydelse, fordi at have indflydelse vil sige, at man har indflydelse på nogle beslutninger, som man ikke er ene om at træffe, eller som en anden skal træffe.

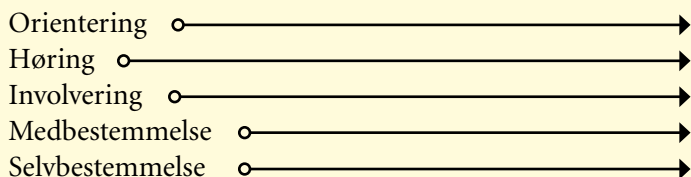
Mellem disse to ekstremer er der et spektrum, eller forskellige grader af indflydelse.

Vi har bestræbt os på at gå udenom begreberne indflydelse og inddragelse, fordi det er dem, vi her forsøger at give indhold til og for ikke at forvirre, selvom det har betydet, at ordvalget er en smule kunstigt.

FORSKELLIGE GRADER AF INDFLYDELSE PÅ BESLUTNINGER



INDFLYDELSESGRAD:



RETTE TIL:

- at blive orienteret om ting andre har besluttet
- at ytre sin mening
- dialog om det, der ligger brugerne på sinde
- at indgå i beslutningsprocesserne
- at bestemme

I takt med at graden af indflydelse stiger, stiger også ansvaret og forpligtelserne. Forholdet mellem indflydelse og ansvar vender vi tilbage til i afsnit 3.8 Med indflydelsen kommer ansvaret.

HVORFOR SKAL VI HAVE BRUGERINDFLYDELSE OG BRUGERINDDRAGELSE?

Det er et spørgsmål, som mange forskellige slags mennesker har stillet: politikere, ledere, skatteydere, brugere, konsulenter, osv. Og derfor er det et spørgsmål, der kan gives rigtig mange svar på, afhængigt af hvem der stiller det.

Loven kræver det! Det giver bedre væresteder (mere kvalitet for pengene!), det er det eneste rigtige menneskeligt/moralsk set, eller simpelthen fordi brugerne vil have det!

Uanset hvem man lægger disse og andre mulige svar i munden på, så kan man ikke sige, at der er svar eller grunde, som er mere rigtige eller sande end andre. Det, man kan sige, er, at svarenes forskellighed afslører de forskellige interesser og synsvinkler, og de grunde forskellige mennesker har haft for at mene, at brugerindflydelse er godt og vigtigt. Derfor må et fyldestgørende svar på spørgsmålet rumme alle disse mulige svar og grunde.

Det bliver nemmere at gennemskue spørgsmålets kompleksitet, hvis vi først splitter spørgsmålet op og omformulerer det på en måde, så interesseforskellene træder frem.

Hvorfor har politikerne i folketinget valgt at give værestedsbrugerne (og andre brugere af kommunale tilbud) ret til indflydelse?

Hvorfor skal jeg som leder eller frivillig bruge tid og ressourcer på at inddrage brugerne, når jeg selv meget hurtigere og ”bedre” kan klare tingene?

Hvorfor skal jeg som bruger involvere mig og søge indflydelse på mit værested?

Hvorfor skal jeg som bruger engagere mig i SVID og arbejde for brugerindflydelse på andre væresteder?

Bag det umiddelbare svar: at brugerindflydelse er til glæde og gavn for brugerne, ligger forskellige andre mulige overvejelser og begrundelser, hvoraf vi skitserer nogle i det følgende.

Man har givet værestedsbrugerne retten til indflydelse og derved lederne opgaven med at inddrage brugerne i erkendelse af, at uden brugernes aktive medvirken er det umuligt at vende situationen for de mange mennesker, som lever på kanten af samfundet.

Man kan behandle et misbrugsproblem, men man (systemet) kan ikke behandle for social udsathed eller arbejdsløshed. Rehabilitering eller den proces det er at vende tilbage til samfundet og genvinde kontrollen over eget liv forudsætter, at brugerne tager aktiv del og er engageret i processen. Derfor er en del af begrundelsen for, at vi skal have brugerindflydelse på væresteder, at systemet har indset, at kun ved at åbne for muligheden for brugerindflydelse kan man få engagerede og motiverede brugere.

Lederen skal selvfølgelig gøre sig umage med at inddrage brugerne, fordi det er en bjørnetjeneste at fastholde dem i en ansvarsløs modtagerrolle, hvis de er parate til udfordringer og ansvar. Der findes ingen værestedsledere, som ikke ønsker det bedste for brugerne. Men selv godhed og omsorg kan være misforstået eller i hvert fald ude af proportion. Værestedslederne har et særligt ansvar, fordi de har et særlig gunstigt udgangspunkt for at give deres brugere muligheder for at komme videre i livet. Omsorgen er fundamentet for alle andre ting og tilbud på værestedet, men den må ikke stå alene.

Brugerne skal søge indflydelsen, hvis de har lyst, og fordi de kan se, at det kan give dem noget.

Brugernes begrundelse for at ønske indflydelse lyder typisk noget i retning af: "Fordi jeg vil noget med mit liv og mit værested", "fordi jeg vil lave om på noget eller give noget af det tilbage, som jeg har fået af mit værested" eller "fordi jeg trænger til forandring og noget andet at være sammen med mine venner på værestedet om".

Selvom der kan være mange personlige grunde til at engagere sig, så er der noget ved det at engagere sig og have indflydelse, som rækker ud over dine og mine grunde.

Man kan anlægge en betragtning på et niveau, der er så fundamentalt, at vi normalvis ikke taler om det, men som først bliver relevant, når noget går skævt i livet: nemlig det niveau, hvor brugerindflydelsen er med til at gøre livet værd at leve.

Værestedet er med eller uden brugerindflydelse allerede et sted, som for de fleste gør forskellen mellem, om livet har indhold eller ej. Men fordi der for alle værestedsbrugere finder en vis udvikling sted i deres behov, så er det nødvendigt, at værestederne afspejler denne udvikling og gennem tilbud om medindflydelse og andet kan rumme de brugere, som ikke længere har nok i værestedet som fristed.

På værestedet som fristed er man ligeværdig og accepteret (hvilket er et fremskridt i forhold til livet udenfor værestedet), på værestedet som vækststed kan man opnå en anden form for respekt og anerkendelse, fordi man udretter og yder noget.

Man kan således sige, at brugerindflydelse åbner en ny bane at spille på for hver enkelt bruger. Den giver mulighed for, at man indenfor værestedets trygge rammer kan sætte sig nye mål og tage nye udfordringer op.

En anden måde at sige det på er, at der er et mål med brugerindflydelse, som rækker ud over den værdi indflydelsen bærer i sig selv.

For brugerne er indflydelse således både en værdi eller et mål i sig selv, altså noget man kan ville for dens egen skyld, og et middel til mange andre gode ting. Indflydelsen kan for eksempel hjælpe med til at genoprette skævheder i selvforståelsen, menneskeligheden eller tilværelsen slet og ret, man behøver dog ikke være bevidst om, at det er derfor, man søger den!

Værestedsbrugere lever en ikke ubetydelig del af deres liv (væresteder spiller en afgørende rolle) på værestedet, og de deler oplevelser, bekymringer og glæder med deres medbrugere, som mange andre mennesker forbeholder familien. Det er et andet hjem og en anden familie for mange. I en vis forstand har brugerne ikke selv valgt at komme på værestedet. I en vis forstand er de *nødt til* at komme der; hvis de vil forblive stoffri eller hvis de vil have opfyldt basale menneskelige og sociale behov. Indflydelse på værestedet er for mange brugere indflydelse på noget af det mest betydningsfulde i tilværelsen. Det handler i ordets egentlige forstand om indflydelse på eget liv.

I LVS har vi den klare holdning, at værestederne selvfølgelig skal have brugerindflydelse, fordi det er en væsentlig bestanddel af et værested som vækststed. At brugerne tager plads ved bordet og er med til at sætte dagsordenen, er det, der skal bære den videre udvikling. Energien og dynamikken på værestederne skal i fremtiden i endnu højere grad komme fra brugerne, og det kan vi kun sikre ved at lade dem komme til.

Værestederne er i mange år blevet betragtet som omsorgs- og lavtærskeltilbud, men fordi man er ved at få øje på de mange gode ting og den rivende udvikling, der finder sted på værestedsområdet, så vil de i fremtiden blive betragtet som samværs- og aktivitetstilbud.

Der ligger et vigtigt signal heri til alle på værestederne om, at der er fokus på det arbejde, I udfører, og stor anerkendelse af den betydning værestederne har i den samlede indsats, ikke mindst i forhold til at inddrage og give plads til brugernes indflydelse og aktive deltagelse.

For at understrege naturligheden og selvfølgeligheden af brugerindflydelse skal man vel egentlig bare stille det modsatte spørgsmål: Hvorfor skulle brugerne *ikke* have brugerindflydelse på værestederne? Man vil hurtigt finde ud af, at der ingen gode grunde gives til ikke at have det. Tanken om et værested, som er baseret på en holdning om, at brugerne ingen indflydelse skal have, er absurd.



FORUDSÆTNINGER OG BARRIERER FOR BRUGERINDFLYDELSE

Uanset hvilken form eller grad af indflydelse man ønsker, så er der nogle forudsætninger, der gerne skal være på plads, hvis brugerindflydelsen skal lykkes.

- Der skal være et klart ønske i brugergruppen om det
- Der skal være vilje og tro på foretagendet blandt personalet
- Der skal være en rimelig grad af enighed om, hvad man forstår ved og ønsker af brugerindflydelse både blandt brugere og personale
- Der skal være mod til at tage hul på dialogen
- Man skal gøre sig tanker om hvordan den form for brugerinddragelse, som man ønsker, passer ind på ens værested i forhold til brugergruppen, værdigrundlag osv.

At der skal være et klart ønske i brugergruppen, betyder ikke, at alle skal være lige opsat, eller at der nødvendigvis skal være bred opbakning fra starten, det betyder bare, at der er nogen med et særligt ønske, som kan bære arbejdet igennem.



"I starten troede jeg faktisk ikke på, at det ville blive til noget. Der kom tre til brugermøderne og det samme blev sagt. Men vi blev ved og ved med at holde dem. Og nu kommer der over 30, det er vi faktisk stolte af."

(Bruger i netværksgruppen)

Selv om der er flere brugere, der ønsker at gøre en indsats for mere indflydelse til brugerne, er det langt

fra sikkert, at det er det samme, de forestiller sig og ønsker. Hvis man forstår forskellige ting ved brugerindflydelse, så kan det blive rigtig svært at få gennemført noget som helst.

Det er en forudsætning, at man står sammen og viser, at man kan få tingene til at fungere, hvis man skal have lederen eller de andre brugere til at tro på forehavendet. Er der alt for megen splid og uenighed, så kan det ses som en bekræftelse af de værste fordomme: hvis de ikke engang kan finde ud af, hvad de selv vil, hvordan skal de så kunne køre et brugerråd!

Hvis man derimod kan tale sig frem til, hvad det er, man ønsker, og klart kan give lederen eller personalet noget at forholde sig til, så er sandsynligheden for, at de tror på, at det kan lade sig gøre meget større. At der er vilje og opbakning fra personalet, er som nævnt en anden af forudsætningerne for succes, for det er jo dem, der skal inddrage, og give plads, afgive magt og måske ændre deres sædvanlige og indgroede måder at beslutte og gøre tingene på.

Det er, som vi skal vende tilbage til, en meget svær og krævende position lederen står i og uden deres tro på sagen, går det simpelthen ikke. Lederen kan som brugerne både være for ambitiøs og for umotiveret, og begge dele kan være lige uheldige.

Det kræver mod at tage hul på dialogen, fordi det er en proces, hvor alle må give og tage og flytte sig. Det er sværere for nogen end for andre at konfrontere sine egne forestillinger og måske blive nødt til at ændre opfattelse af og give plads til medbrugere.

Især kan det af 'ældre' brugere opleves som hårdt at give plads til en ny generation af brugere, som har helt eller delvis andre forestillinger om, hvad et værested er, og hvordan værestedet skal drives.



"Målet er at gøre værestedet til et bedre sted for målgruppen, som er folk på metadon. Og det er vi eksperter i. Vi ved, hvad vi har lyst til, og hvad vi har behov for. Og vi er eksperter i at være på værestedet, men det er jo ikke fordi, vi vil af med lederen."

(Bruger i netværksgruppen)

Barriererne for brugerindflydelse hænger langt hen ad vejen sammen med forudsætningerne. Hvis forudsætningerne ikke er til stede, så har vi potentielt set en barriere.

Vi har allerede identificeret lederen som en nøgleperson på godt og ondt, som en der spiller en vigtig rolle, når det går godt, men også som en, der kan stå i vejen for brugernes indflydelse.

Vi har set flere eksempler på lederens dilemma, men under dem alle ligger, hvad man kan kalde lederens dobbeltrolle. Som ansat leder på et værested har man på den ene side det overordnede ansvar for stedet, som man står til regnskab for på kommunen eller andre steder, og på den anden side tager man måske brugernes parti og kæmper deres kamp. Reelt betyder det, at der er fare for, at den magt man har, tilsløres af den omsorg, man har for brugerne.

En måde at eksplicitere og blive opmærksom på disse magtforhold på er ved at reflektere over ens forståelse af begrebet "bruger" og begrebet "værested".

Hvis man som leder opfatter sin brugergruppe, som en der har behov for omsorg, så kan det være svært samtidig at stille krav og give udfordringer og i det

hele taget at behandle dem på en måde, der fører til en højere grad af selvstændighed og uafhængighed. Man skal yde en omsorg, hvor brugeren også lærer at tage vare på sig selv, at sørge for sig selv og tale sin egen sag, ellers fastholdes brugerne i en situation, hvor deres primære behov er behovet for omsorg.

Kun gennem en nuanceret forståelse af brugergruppen kan man som leder rumme både at yde omsorg og give plads og hjælpe brugerne "fra reden".

Selv succeshistorier kan vendes til delvise nederlag, hvis værestedets succes eller berettigelse måles på, hvor mange brugere der kommer, fremfor hvilken udvikling samværet på værestedet afstedkommer. Følgende lille episode beskriver meget fint forskellen på, om man måler værestedet efter den ene eller den anden standard, om det er brugerne eller værestedet, der kommer først.

En leder på et værested byder konsulenten fra LVS velkommen, og under rundvisningen på stedet beklager lederen mange gange, at der ikke er flere brugere til stede. Han bedyrer, at der normalt er flere, men ærgelsen er ikke til at skjule. Konsulenten spørger, hvor de er henne, og får svaret at en del af brugerne har dannet en pigegruppe, som mødes privat til spising, og at andre er begyndt at spille badminton, hvilket betyder, at de desværre ikke kommer så ofte som før.

Det er en stor succes, at værestedet har skabt et sammenhold blandt pigerne, som gør, at de nu mødes privat, men lederen har ikke blik for succesen, fordi den for ham betyder, at antallet af brugere er dalet og at værestedet ikke er godt eller attraktivt nok.

Lederen har en meget svær og utaknemmelig opgave. Lederen kan uforvarende og helt imod sit ønske komme til at stå i vejen for brugernes indflydelse, ja faktisk måske som direkte følge af sine bedste hensigter og omsorg. Lederen kan i andre sammenhænge være for hård ved sig selv, nemlig hvis vedkommende har taget en opgave på sig, som er umulig at løfte, som vi så det med følelsen af forpligtelse til at oprette og sørge for velfungerende brugerråd.

Hvis man forstår situationen i sin rette sammenhæng, hvis man ved, hvad der kræves, og hvad der er realistisk at forvente, så kan man undgå mange af de konflikter og blindgyder, som tærer på motivationen og slår skår i samarbejdet.

Indvendinger, frygt, forbehold og bekymringer overfor brugerinddragelse kan der være mange af. Nogle kan være tydelige og derfor lettere at få talt igennem og finde mulige løsninger på. Andre kan være uudtalte og måske skyldes medarbejderes frygt for at miste territorium eller ikke at kunne slå til i en ny og hidtil ukendt situation. I det daglige arbejde og gennem vores kontakt til værestederne har vi hørt mange forskellige indvendinger fra personale på væresteder. Her følger et udpluk:

- *Det er meget besværligt*
- *Brugerinddragelse kræver så mange ressourcer at trække i gang og at fastholde*
- *Grænserne for indflydelsen kan være svære at sætte*
- *Brugerne styrer pludseligt for vildt. Og tager magten fra personalet*
- *Det er en god idé, men brugerne er ikke kompetente nok til det*
- *Brugerne er ikke altid tolerante overfor hinanden*

– de, der er engagerede kan blive upopulære

- *Personalet mister magt*
- *”noget for intet” – brugerne er vænnet til at blive serviceret. Og personalet får løn for at gøre det; så hvad skal vi så lave?*
- *Brugerne er ikke i vane med at tage ansvar*
- *Brugerne risikerer at blive taget som gidsler af personalet*
- *Men hvorfor stiller brugerne ikke selv flere krav – er det os eller dem, der ønsker inddragelse?*

Uanset om indvendingerne på grund af magelighed eller frygt blot er dårlige undskyldninger for ikke at kaste sig ud i noget nyt, eller de er reelle udfordringer og problemstillinger, der skal løses, så er det gavnligt at få dem vendt i medarbejdergruppen, så intet forbliver usagt og måske vender tilbage som et endnu større problem senere.



SÆT INDFLYDELSE PÅ DAGSORDENEN

Efterhånden må det stå klart, at der ikke gives én model, der altid er den bedste eller en måde at fremme brugerindflydelsen på, men der er en række ting, som det i alle tilfælde er godt at få gjort. Disse ting kan opsummeres under tre nøgleord: dialog, afklaring og udvikling.

Dialog er vejen til afklaring og udvikling. Tag snakken, skab et fælles grundlag, evt. gennem en snak om, hvad har bragt jer på sporet af disse overvejelser? Er der konkrete konflikter eller modsatrettede interesser på værestedet? Tal om bogen eller tal med en konsulent fra LVS eller en repræsentant fra SVID.

Det, vi anbefaler, er altså, at man helt bogstaveligt sætter spørgsmålet på dagsordenen.

Bagest i bogen findes der meget mere inspiration og konkrete værktøjer til at komme i gang, og til hvordan man afklarer de ting, der skal afklares vedrørende værdigrundlag, hvad I forstår ved brugerinddragelse, hvad I ønsker, hvor I er nu med hensyn til brugerindflydelse, hvorledes jeres ønsker harmonerer med stedets øvrige profil, osv.

Der er stor forskel på, om det er et nyt værested eller et 'gammelt', hvor der hersker faste roller, traditioner og vaner, der vil arbejde med brugerindflydelse.

I forbindelse med åbningen af et nyt amtsligt drevet værested havde man allerede i opstartsfasen tænkt, at det var væsentligt at drage brugerne ind i processen. Før lokalerne var til rådighed, var personer fra den potentielle brugergruppe involveret i dannelse af midlertidige brugerråd og dermed indretningen af stedet og prioritering

af midler til aktiviteter og indkøb. Ved ikke at vente til efter den officielle indvielse, fik man fra begyndelsen skabt en fornemmelse hos brugerne af, at det var ”deres sted”.

Udskiftning i personalegruppen eller flytning til nye lokaler kan være rigtig gode anledninger til at komme i gang. Man starter på en frisk, og den nye medarbejder er særligt påvirkelig – samt muligvis delvist uvidende om, hvordan tingene fungerer.



Vi har været med til at klæde den nye leder af værestedet på med vores ideer og oplysninger. Det har været vildt godt, og stemningen er bedre nu.

(Bruger i netværksgruppen)

HVORDAN FÅR VI DE ANDRE MED?

Selvom man kan starte processen på et ganske sparsomt grundlag, så handler det i sidste ende om at få så mange med som muligt indenfor de rammer, man har. Jo flere des bedre. Men hvad kan man egentlig gøre som bruger eller personale for at motivere de andre?

En af de vigtigste ting er, at præsentere ideen så tidligt som muligt og give alle andre muligheden for at lufte deres ideer og få indflydelse. Ikke alle søger indflydelse ad samme vej, og ikke alle ønsker indflydelse på de samme ting, men alle skal have mulighed for at deltage, ingen bør reelt eller principielt være udenfor.

Omvendt skal retten til ikke at deltage også respekteres. Der kan igen være mange måder at gøre det på. Det behøver ikke være en opfordring til at komme til et brugerrådsmøde, det kan lige så vel være en helt uformel snak om, hvorfor man ikke har lyst, eller ikke tror på forehavendet.

Der er forskel på brugere – ikke to er ens – men det er vigtigt ikke at sætte de forkerte skel.

Man er ikke en bedre bruger, hvis man engagerer sig, man gør bare brug af forskellige tilbud og muligheder på værestedet.

Har man vedtaget, at man vil arbejde med brugerinddragelse, skal det også gøres synligt for brugerne. Og for nye medarbejdere for den sags skyld. Det skal kunne ses, læses, høres at brugerne kan have indflydelse på værestedet, samt hvordan man får det, hvilken organisering man f.eks. har valgt, og hvilke spilleregler der gælder.

Der er mange forestillinger i omløb, som det er hensigtsmæssigt at gå i dialog med og få udryddet. Her følger et eksempel på en misforståelse som måske, måske ikke har været en stopklods i forhold til brugerens første skridt mod indflydelse. Ordene faldt under et interview på et værested:

Interviewer: Brugerindflydelse, hvad siger det jer?

Bruger: Jo, der er et brugerråd her, men man skal jo være uddannet for at sidde i brugerrådet.

Misforståelsen beroede på at nogle af dem, der sad i brugerrådet også var med i SVID, hvor de havde deltaget i kurser og andet.



ORGANISERING OG SPILLEREGLER

Hvis man taler sig frem til, at man vil oprette et brugerråd eller på anden vis formalisere brugerinddragelsen, så melder der sig en række nye spørgsmål. Hvilken form skal vi give rådet? Hvor ofte skal vi mødes? Hvordan kan vi synliggøre rådet og skabe interesse for det? Osv.

Der er, som nedenstående eksempler antyder, næsten ingen grænser for, hvordan man kan organisere sig.

Her er 4 tilfældigt valgte eksempler på organisering, som tilsammen giver et indtryk af viftens bredde:

- *Vores brugerråd har ikke beslutningskompetence. De kommer med ideer og forslag til stormødet.*
- *Vi har på vores stoffrie sted lavet en masse aktivitetsudvalg, som selv definerer, hvor meget de vil udføre af de forslag, der er. Hvis folk er utilfredse kan de jo selv gå ind i udvalgene. Folk kan træde ind og ud af udvalgene. Somme tider fungerer det godt og andre gange, går det dødt.*
- *Der er indført en procedure hver 3. uge, hvor personalemøde afholdes onsdag, brugermøde torsdag og et stormøde den efterfølgende mandag. Alle brugerne opleves som deltagende og begejstrede i en grad, at de "nu vil med til alt". Ligeledes har man påbegyndt en del vedligeholdelsesaktiviteter og madlavning med fælles spisning.*
- *Brugermødet er faktisk vores personalemøde. Her tages der beslutninger om værestedets drift og aktiviteter. Selvfølgelig holder vi så et møde, hvor kun personalet er til stede for at supervisere hinanden og drøfte eventuelle personsager. Alle der vil, kan være med på brugermødet.*

Uanset hvilken form man vælger, så er der nogle overvejelser, som er gode at gøre.

Det som medarbejderne måske tager for givet, er ikke nødvendigvis synligt for alle brugerne.

Selvom der er en klar procedure for indkaldelser til møder, eller en klar procedure for hvordan man kan stille et forslag om ændringer på værestedet, så er det vigtigt, at brugerne kender til disse procedurer. Det er også vigtigt, at brugerne ved, hvordan man kommer med i brugerrådet, og hvad der kræves eller rettere ikke kræves for at deltage.

Er der generelt synlighed om, hvad der foregår i rådet, så de brugere, der ikke selv deltager, kan følge med og vænne sig til tanken om, at der er et råd, og at de rent faktisk laver noget i rådet?

Er signalerne og stemningen fra rådets medlemmer positiv og indbydende, eller er der mange gode grunde til at blive væk? Er det f.eks. uenighed, splid eller sure miner, der tegner billedet?



SVID (Sammenslutningen af Værestedsbrugere i Danmark) har lavet en folder om oprettelse af brugerråd på væresteder, hvori de giver deres bud på hvordan man etablerer brugerråd.

Det er svært med brugerråd. Det er både svært at komme i gang og svært at holde gejsten. De krav til planlægning, organisering og mødekultur, som vores almindelige demokratiforståelse byder, fungerer godt i en række sammenhænge fra idrætsorganisationer over arbejdspladser til det etablerede politiske system i kommunerne og staten. Spørgsmålet er, om ikke man har importeret en institution (rådet) og et demokrati fra et samfund, som en stor del af værestedsbrugere ikke føler sig hjemme i.

Måske er det sådan, at brugerrådet og demokratiet, som vi kender det ikke passer ind på alle væresteder. Og måske er der i virkeligheden behov for, at vi finder frem til en form for demokrati, som er bedre tilpasset forholdene på værestederne og brugernes behov for hurtige afgørelser i situationen.

Et eksempel er adhoc-kratiet, som gør det muligt på stedet eller på dagen at give brugerne muligheder for at gå videre med deres ideer, mens motivationen og energien er der. Man kunne f.eks. i forbindelse med middagsmåltidet tage dagsaktuelle emner op frem for at bede brugeren skrive det på dagsordenen til mødet flere dage senere, hvor ideen er blevet 'kold'.



MED INDFLYDELSEN KOMMER ANSVARET

Det kan være en øvelse i sig selv at afgøre, hvilken form eller grad af indflydelse man har på sit værested, og det kan være svært præcis at sætte finger på, hvornår man opnår en højere grad af indflydelse end tidligere. Uanset om man er helt bevidst om det eller ej, så sker der det, at der med en højere grad af indflydelse følger en højere grad af ansvar og forpligtelse.

Hvis man "kun" har høringsret i forhold til ansættelser, så kan man slippe noget lettere af sted med at kritisere personalets valg, end hvis man er involveret i ansættelserne, f.eks. ved at brugerrepræsentanterne indstiller et udvalg af kandidater, som ledelsen vælger imellem.

Jo mere man har at sige, des mere har man at stå til ansvar for. Det betyder, at man har andel i både det, der går godt, og det der går knap så godt.

Vi har primært været optaget af de gode ting, der kan komme ud af brugerindflydelse, men det at nogle brugere får nye roller, indflydelse og ansvar kan give forvirring om rollerne og rollefordelingen på værestedet.

Hvordan opfatter de brugere, "som stiger i graderne", sig selv i forhold til personalet og de andre brugere?

Hvordan opfatter den del af brugerne, som ikke selv går ind i arbejdet, de brugere som gør?

Er brugerrådet personalets håndgangne mænd eller skabsmedarbejdere? Eller:

Bliver brugerne taget som gidsler i konflikter eller lades de i stikken?

Hvad sker der, når brugerne ikke orker mere, når der ikke er nogen daglig leder, eller ansat personale?

Det er langt fra uoverstigelige problemer eller hindringer for at indføre brugerindflydelse – tværtimod. Det er bare overvejelser, som vi

erfaringsmæssigt ved kan melde sig.

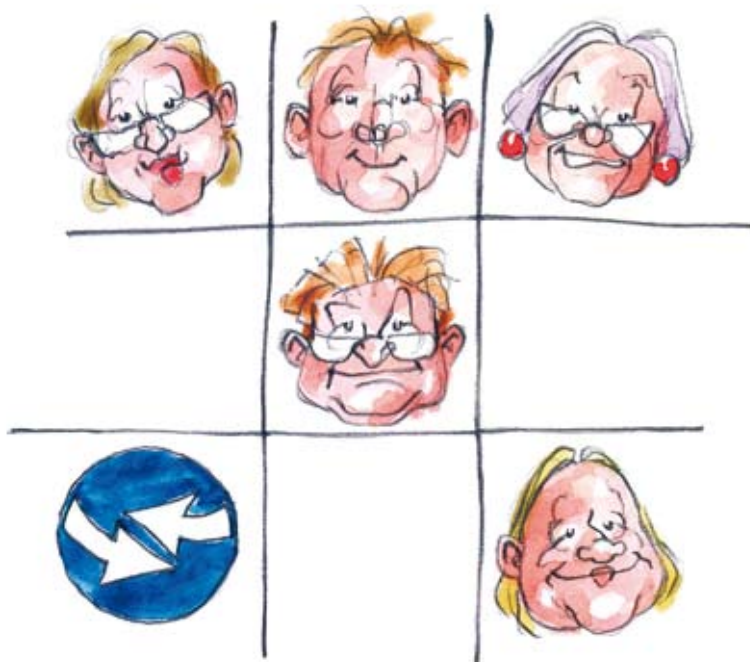
Relationerne mellem ledere og brugere er et potentielt minefelt, fordi folks engagement på begge sider er dybt personligt. Selvforståelsen på begge sider skal rykkes, og det kan gøre ondt.

Som leder kan man for eksempel blive tvunget til at reflektere over, hvorfor man er gået ind i jobbet, og om man kan magte at skulle inddrage brugerne ved at afgive ansvar. Er man i stand til oprigtigt at opfatte "sine" brugere, sådan som det er nødvendigt, hvis inddragelsen skal kunne lykkedes, har man den tro på, at de kan mere, end de ofte selv giver udtryk for. Sagt med andre ord: Stemmer ens forestillinger om, hvad et værested er, hvem brugerne er, hvad ens opgave er og hvad man vil med sit virke, overens med de forventninger, som man med rimelighed kan blive mødt med?



II. DEL

VÆRESTEDSVÆRKSTEDET



AT SÆTTE BRUGERINDFLYDELSE PÅ DAGSORDENEN

Ideen med denne publikation er, at samle op på de erfaringer med brugerindflydelse, som I har gjort jer ude på værestederne, og den proces det er, at reflektere over, hvad I vil med indflydelsen. Vi har valgt at omsætte og formidle disse erfaringer på to måder. Dels at afklare begreber, formulere erkendelser, opstille muligheder og dels at anskueliggøre nogle af de samme pointer i plancher og værktøjer, som gerne skulle bidrage til at sætte dialogen og dermed processen i gang.

Det siges, at med snak alene kommer man ingen vegne. Men uden dialog og refleksion, risikerer man at begå de samme fejl om og om igen, og hænge fast i nogle forestillinger og handle-mønstre, som måske står i vejen for det, man gerne vil opnå. Vi vil med denne publikation gerne slå et slag for, at I på ny og med ny energi tager emnet op.

En måde at tage hul på en svær dialog er simpelthen at sætte emnet på den fælles dagsorden. Det er vigtigt, at der er tid og ro til at tage dialogen, og derfor er det en god idé at sætte tid af, så man kun har det ene at koncentrere sig om.

Hold for eksempel et møde, hvor brugerindflydelse er det eneste punkt på dagsordenen.



På de følgende sider har vi omsat bogens 1. del i et oplæg, som I kan benytte til at igangsætte en proces, hvor I drøfter og præciserer, hvad brugerindflydelse er og skal være på jeres sted. Det kan kraftigt anbefales, om en eller flere på værestedet har læst 1. del, så man ad den vej er bekendt med sammenhængen eller forløbet i redskaberne. Som minimum bør man dog have læst indledningen med overskriften "Værestedet er brugernes", inden man giver sig i kast med øvelserne.

Vi har disponeret oplægget, så det består af otte temaer omkring brugerindflydelse:

1. Hvad betyder brugerindflydelse?
2. Værestedstanken og brugerindflydelse
3. Hvor er vi på vores værested?
4. Hvad vil vi gerne have indflydelse på og i hvilken grad?
5. Forudsætninger og barrierer for brugerindflydelse
6. Det er lysten, der driver værket
7. Forudsætter brugerindflydelse et brugerråd?
8. Hvordan hænger indflydelse og værdier sammen?

Hvert tema er behandlet, så der forefindes en eller flere plancher, samt procesbeskrivelser der enten forklarer den enkelte planche eller fortæller, hvordan I kan arbejde ud fra den enkelte planche. Hvis plancherne rejser spørgsmål, som ikke står i procesbeskrivelsen, så skal I ikke holde jer tilbage med at diskutere dem. Beskrivelsen er ment som inspiration til at komme i gang, ikke som en fuldstændig rettesnor for hvad, der er relevant eller vigtigt at tale om. Nogle øvelser kan tage rigtig lang tid, andre øvelser

kan man blive ved med at tage frem uden nogen sinde at blive færdig med. Det kan derfor ikke anbefales, at komme igennem alle øvelserne på en gang. Tag jer god tid og tag eventuelt kun et enkelt punkt ad gangen.

Det vil nok være en god idé at udpege en ordstyrer, som både kan præsentere den enkelte øvelse og stille spørgsmålene, og som samtidig kan sikre at alle kommer til orde. Det behøver ikke være den samme ordstyrer hver gang.

Det vil være en god idé at printe plancherne ud, og hænge dem op på væggen, mens man arbejder med dem. Alle plancher kan downloades i A4-format på LVS' hjemmeside: www.vaeresteder.dk

Hvis I prøver at arbejde med værestedsværkstedet, så vil vi meget gerne høre om jeres erfaringer og oplevelser med processen og de enkelte redskaber. Det kan være svært nok at tage hul på dialogen, og det er heller ingen nem opgave, at fortælle andre hvordan de skal gøre, eller hvad de skal tale om. Brug det I kan.

Skriftlige tilbagemeldinger kan gives på e-mail: lvsinfo@mail.dk i emnerubrikken anføres: "Værestedsværkstedet".

God samarbejdslyst!



HVAD BETYDER BRUGERINDFLYDELSE?

Planche 1A - Hvad betyder brugerindflydelse?

DE MANGE ORD

Brugerindflydelse
Brugerinddragelse
Brugerstyring
Brugerindsigt
Brugerorganisering
Brugerdemokrati
Osv.

ROLLEFORDELINGEN

Brugerinddragelse

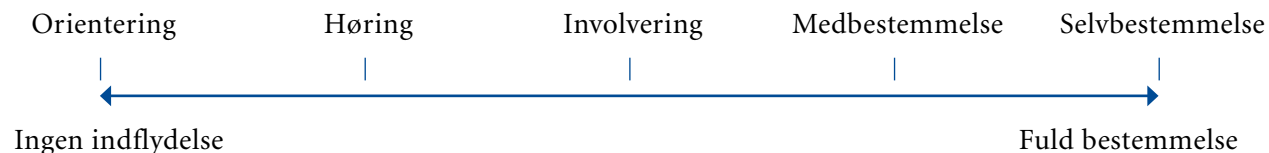
Personalet som den aktive part, der inddrager brugerne
Brugerne som den passive part, der inddrages

Brugerindflydelse

Brugerne som den aktive part, der tager indflydelse
Personalet som den 'passive' part, der afgiver indflydelse

Planche 1B - Grader af brugerindflydelse

FORSKELLIGE GRADER AF INDFLYDELSE PÅ BESLUTNINGER



FORM:

- Orientering ○ →
- Høring ○ →
- Involvering ○ →
- Medbestemmelse ○ →
- Selvbestemmelse ○ →

RETTE TIL:

- at blive orienteret om ting andre har besluttet
- at ytre sin mening
- dialog om det, der ligger brugerne på sinde
- at indgå i beslutningsprocesserne
- at bestemme

Procesbeskrivelse

Ad. Planche 1A Hvad betyder brugerindflydelse?

Udgangspunktet er at få defineret og afklaret de centrale begreber.

Listen over ”bruger”-ord og ord, der knytter sig til ”brugerindflydelse” er lang – I kender selv en masse af dem og flere til.

På listen er der særligt to ord, der er interessante i relation til at arbejde med brugerindflydelse. Det er ordene:

- Brugerindflydelse
- Brugerinddragelse

En måde at forklare forskellen på de to begreber er, at de dækker over to roller i den samme proces: brugernes og personalets roller.

Fordi der er to parter i processen, er der også to sæt forudsætninger og ansvar, og det er vigtigt at holde sig for øje, når man skal se på, hvordan man forsøger at indføre mere brugerindflydelse, og hvad der går galt, eller hvad man kan gøre bedre.

Ad. Planche 1B Grader af brugerindflydelse

Når vi taler om brugerindflydelse, mener vi, der er behov for at graduere begrebet indflydelse. Vi præsenterer her spektret af grader af indflydelse, fra ”ingen indflydelse” til ”fuld bestemmelse”.

Når vi anskuer brugerindflydelse på denne led, kan

vi tale mere præcist om, hvad vi mener, når vi taler om at dele magten og indflydelsen.

Hvor vil I placere jeres værested på linien?

Har I formaliseret jeres indflydelse – eller dele af den? Diskuter eventuelt hvordan begreberne formel/ uformel indflydelse forholder sig til spektret af grader af indflydelse?



VÆRESTEDSTANKEN OG BRUGERINDFLYDELSE

Planche 2A - Værestedstanken

Værestedstanken

Et værested er et beskyttelsesrum – et fristed fra såvel gadens rå miljø som fra behandlernes og myndighedspersonernes krav og forventninger. Men værestedet rummer også nye muligheder og veje for det enkelte menneske.

Værestedet er ofte både indgangsdør og udgangsdør i forhold til den samlede indsats, men kan også have mere permanent karakter for den enkelte; derfor skal værestedet kunne yde beskyttelse og støtte i respekt for personens unikke livssituation og behandle alle lige på forskellig vis.

Værestedet betyder mere sammenhæng i den enkeltes hverdag. Ligesom værestedet bygger bro mellem forskellige aktører og instanser i samfundet og det enkelte menneske.

Værestedet er det væksthjør, hvorfra man - i sit eget individuelle tempo og ud fra sine individuelle personlige kompetencer - kan få hjælp til at forbedre sin livssituation via "de små skridts metode". Derfor tilstræbes det, at stedet ud fra en vurdering af brugernes ressourcer indeholder aktiviteter, der kan give indhold i den enkeltes hverdag, medvirke til at fastholde og udvikle sociale og andre færdigheder, give nye perspektiver på livet eller kan bidrage til en tilbagevenden til arbejdsmarkedet.

Den særlige samværsform i "fællesskabsfamilien" på værestedet danner grundlaget for skabelsen af det beskyttede vækstmiljø og etableringen af et personligt netværk. Ingen er usynlige på værestedet, der også fungerer som et socialt træningslokale.

På værestedet inddrages man i beslutninger og praktiske opgaver efter lyst og evne. Det er vigtigt, at inddragelsen er reel og følges af reelle, meningsfulde ansvarsområder. På værestedet involveres alle, og der tages behørigt hensyn til de svageste så yderligere udstødelse mindskes.

På værestedet gælder det, at "ingen får lov til at gå i hundene i ubemærkethed". Man drager omsorg – både socialt, mentalt og fysisk. Omsorgen er ikke kun skadesreducerende men også fremmende for den enkeltes sundhed og muligheder for et bedre liv.

Et værested er rummeligt, men kan ikke rumme alt. Derfor er det essentielt, at værestedet selv har indflydelse på brugergruppens sammensætning samt værestedets aktiviteter.

Procesbeskrivelse

Ad. Planche 2A Værestedstanken

Det er en rigtig god idé, ikke bare at finde ud af hvad brugerindflydelse betyder men også at overveje, hvad et værested egentlig er for et sted. Prøv med udgangspunkt i værestedstanken at sætte jeres egne ord på: Hvad er egentlig et værested? Hvad er dets funktion og opgave? Og hvilke værdier knytter værestederne sammen som væresteder?

Værestedstanken taler både direkte og indirekte om brugerindflydelse. Hvad siger den?

Kan I genkende jeres eget værested i værestedstanken?

Hvad synes I om værestedstanken som værdi- og arbejdsgrundlag for værestederne?

I afsnit 4.1.8 skal I arbejde endnu mere med jeres værdigrundlag, så dette er ment som en indledende øvelse, hvor I bliver bekendt med Værestedstanken og dens værdier ved at spejle jer i den.

Hvis der er noget, I er i tvivl om eller gerne vil have uddybet, så kan I læse meget mere om Værestedstanken i Mulighedernes Værested.



HVOR ER VI PÅ VORES VÆRESTED?

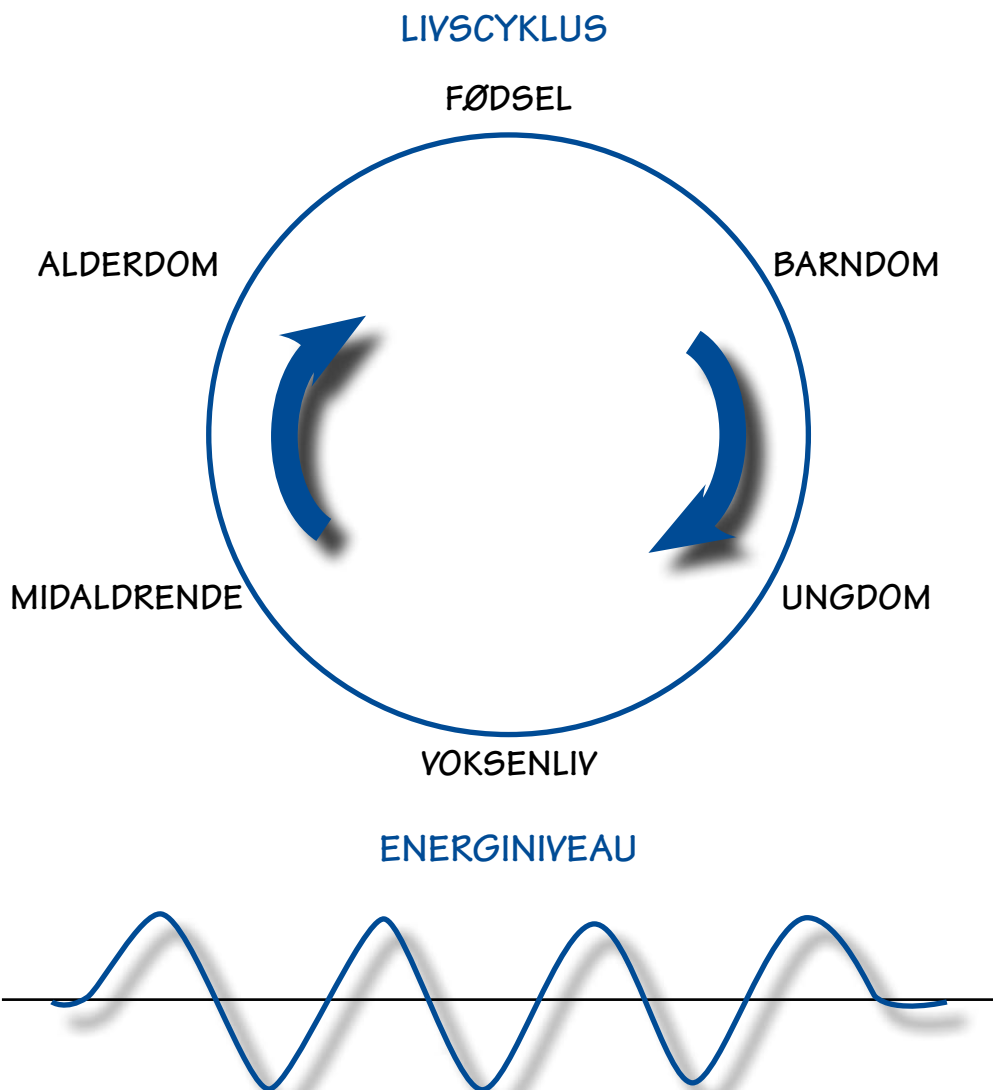
Planche 3A - Brugerindflydelse - på hvad?

Indflydelse har man typisk på afgrænsede områder.

HVAD HAR I INDFLYDELSE PÅ?

- ✓ aktiviteter
- ✓ hvem der må komme i huset
- ✓ åbningstider
- ✓ hvilken mad der serveres
- ✓ rengøringen
- ✓ regler for opførsel og karantæne
- ✓ af hvem og hvordan husreglerne skal håndhæves
- ✓ ansættelser og økonomi
- ✓ hvilke tilbud huset skal råde over
(socialrådgivning, massage, sygepleje mv.)

Planche 3B - Livscyklus - Erfaringscirkel



Procesbeskrivelse

Ad. Planche 3A Brugerindflydelse - på hvad?

Vi er overbeviste om, at brugerne på langt de fleste væresteder har en eller anden grad af indflydelse på et eller andet.

På planchen har vi opremset nogle områder, som det kunne tænkes, I har indflydelse på – oplistningen er til inspiration, sæt selv flere på.

Tag først en snak om hvad I mener, I har indflydelse på – og i hvilken grad.

Husk på at indflydelse ikke nødvendigvis er formaliseret i brugerråd eller ved brugermøder, men meget ofte er noget, man ikke er bevidst om.

Ad. Planche 3B Livscyklus - Erfaringscirkel

En anden måde at gøre status over processen, hen imod mere indflydelse, er ved at indplacere sig på erfaringscirklen. Erfaringscirklen er ikke så konkret, som en status over hvad vi rent faktisk har opnået indflydelse på, men den giver et fingerpeg om, hvordan I hver i sær oplever arbejdet med og for indflydelse.

Er I ”gamle drevne rotter”, når vi taler om brugerindflydelse eller er I måske først ved at træde jeres ”barnesko”?

Oplevelsen af hvordan det går, hænger naturligvis sammen med energiniveauet. Man kan godt blive træt af at hænge fast i ”børnesygdommene” eller ikke

at komme ud af stedet, når man lægger en stor indsats for dagen. Og hvad med energien? Er den på vej op eller er den helt i bund.

Hvilken betydning har det for forsøget på at inddrage brugerne og for at tage indflydelse, hvor man er på energikurven?

Kan man gøre noget for at ændre kurven, eller må man bare vente til tiderne skifter?

Hvornår mener I, at det er bedst at gøre organiserede tiltag som brugerråd og lignende – er det når energien er på vej op, i top, på vej ned eller helt i bund?

Oplever I, at der er en relation mellem de to figurer på planche 3B? Hvis ja, så prøv at beskrive den.



HVAD VIL VI GERNE HAVE INDFLYDELSE PÅ OG I HVILKEN GRAD?

Planche 4A - Indflydelsesmatrix

MATRIX	EKSEMPEL 1	EKSEMPEL 2	EKSEMPEL 3	EKSEMPEL 4
INDFLYDELSE På hvad? INDFLYDELSE I hvilken grad?				
ORIENTERING				
HØRING				
DIALOG				
MEDBESTEMMELSE				
SELVBESTEMMELSE				

Planche 4B - Indflydelsesmatrix (eksempel)

MATRIX et par tænkte eksempler	EKSEMPEL 1	EKSEMPEL 2	EKSEMPEL 3	EKSEMPEL 4
INDFLYDELSE På hvad? INDFLYDELSE I hvilken grad?	ØKONOMI	AKTIVITETER	DAGLIGE GØREMÅL (rengøring, indkøb o.s.v.)	OSV.....
ORIENTERING				
HØRING	Lederen har ansvaret, men vi/brugere vil gerne høres ved indkøb af møbler og lignende.			
DIALOG				
MEDBESTEMMELSE			Brugerne står så vidt muligt selv for indkøb. Der udpeges hver uge en indkøbsansvarlig.	
SELVBESTEMMELSE		Brugerne admini- strer selv en del af aktivitetsmidlerne og gennemfører selv udflugter.		

Procesbeskrivelse

Ad. Planche 4A Indflydelsesmatrix

Indflydelsesmatrix kombinerer to øvelser, I allerede har udført: spørgsmålet om ”indflydelse på hvad?” og ”hvilken grad af indflydelse”. For at finde ud af hvordan man bruger skemaet, kan I lave en status over, hvor I er henne i forhold til indflydelse ved at udfylde skemaet. I finder naturligvis selv ud af, hvad der skal stå i kolonnerne under eksempel 1, 2, 3 osv. Planche 4B er et eksempel på, hvordan man bruger skemaet, den er ikke en model for, hvad man kan have indflydelse på.

Nu har I gjort status over, hvor I er, og hvor parate I er til at gå videre, så er det tid til at skue fremad. I skal i gang med at forholde jer til, hvor brugerne hos jer gerne vil have indflydelse og i hvilken grad.

Tanken er, at I i et åbent forum – brugere og personale på tværs – drøfter, hvilke områder brugerne kunne tænke sig at få indflydelse på og ligeledes drøfter hvilken grad af indflydelse, der kan komme på tale. Drøftelsen kan også tilrettelægges som gruppearbejde, hvor I deler jer op i mindre grupper.



I skal huske at denne drøftelse handler om at ”møblere om” på det ansvar og den indflydelse, der er i huset. Udgangspunktet er jo, at det er personalet og ledelsen, der er sat til at styre stedet. Så når brugerne skal have indflydelse, så skal personalet og ledelsen altså afgive ansvar! Så egentlig går I ind i en forhandlingssituation, som kan være meget svær. Hvis det ikke lykkes for jer første gang, så giv ikke op!!

Det er en god idé at bruge pladsen i felterne til at skrive begrundelser for, hvorfor I mener, der skal være den grad af indflydelse, som I mener, der skal være på netop det punkt. Begrundelsen er god at have med næste gang, man tager emnet op, for det er ofte i begrundelsen eller forudsætningen, der sker en forandring.

Matrixen kan bruges på mange måder. Den kan tages frem med jævne mellemrum, måske med faste intervaller – f.eks. en gang om måneden. Den kan hænges op på opslagstavlen og være en påmindelse om, hvad man har aftalt omkring indflydelse, hvilke forpligtelser det medfølger, og hvad man kan for at nå de fælles mål.

Ad. Planche 4B Indflydelsesmatrix (eksempel)

Denne planche er bare en illustration af, hvordan I praktisk kan bruge planche 4A. Vi har opdigtet nogle eksempler:

- Økonomi
- Aktiviteter
- Dagligdags gøremål

Husk: Planchen er kun til inspiration.

Planche 5A - Forudsætninger og barrierer

SÅDAN ER DET HOS OS!

Forudsætning opfyldt?

Barriere?

Brugerne ønsker at få mere
reel indflydelse

Personalet har viljen og troen på,
at brugerindflydelse er vejen

Alle ved, at mere indflydelse betyder
mere ansvar og flere opgaver

Alle har modet til at tage hul på dialogen

Der er enighed om, hvordan indflydelsen
skal deles mellem brugere og personale

Vi deler indflydelsen mellem os, så det er
afpasset efter, hvad vi formår

Vi giver hinanden mere indflydelse og flere
opgaver, end vi aktuelt har kræfter og tid til at løse

Procesbeskrivelse

Ad. Planche 5A Forudsætninger og barrierer

Erfaringen siger os, at der er nogle forhold, der skal være i orden, når I skal arbejde med brugerindflydelse. Listen er ikke nødvendigvis udtømmende, men de forudsætninger, der er listet op, er nogle som er gældende de fleste steder. Hvis forudsætningerne ikke er til stede, så står I med en række barrierer, som vil vanskeliggøre processen eller i værste fald lægge processen død.

Prøv at drøfte hver af forudsætningerne og forhold jer til om forudsætningerne er opfyldte hos jer, eller om de i stedet optræder som en barriere.

Altså, hvis ”brugerne ønsker at få mere og reel indflydelse” hos jer, så er den første forudsætning til stede. Så kan I sætte ”flueben” i venstre kolonne eller skrive en kommentar.

Sådan arbejder I jer igennem udsagnene og sætter ”flueben” enten i venstre kolonne, når forudsætningen er til stede, eller i højre kolonne, når forudsætningen ikke er opfyldt og i stedet fremtræder som en barriere.

Det er ikke meningen, at skemaet skal bruges til at slå hinanden i hovedet med. Det er tænkt som et konstruktivt redskab, og det forudsætter, at alle er indstillede på at bruge det med omtanke og efter hensigten. Hensigten er, at I sammen skal finde ud af, hvordan I kan skabe bedre rammer for brugerindflydelse.

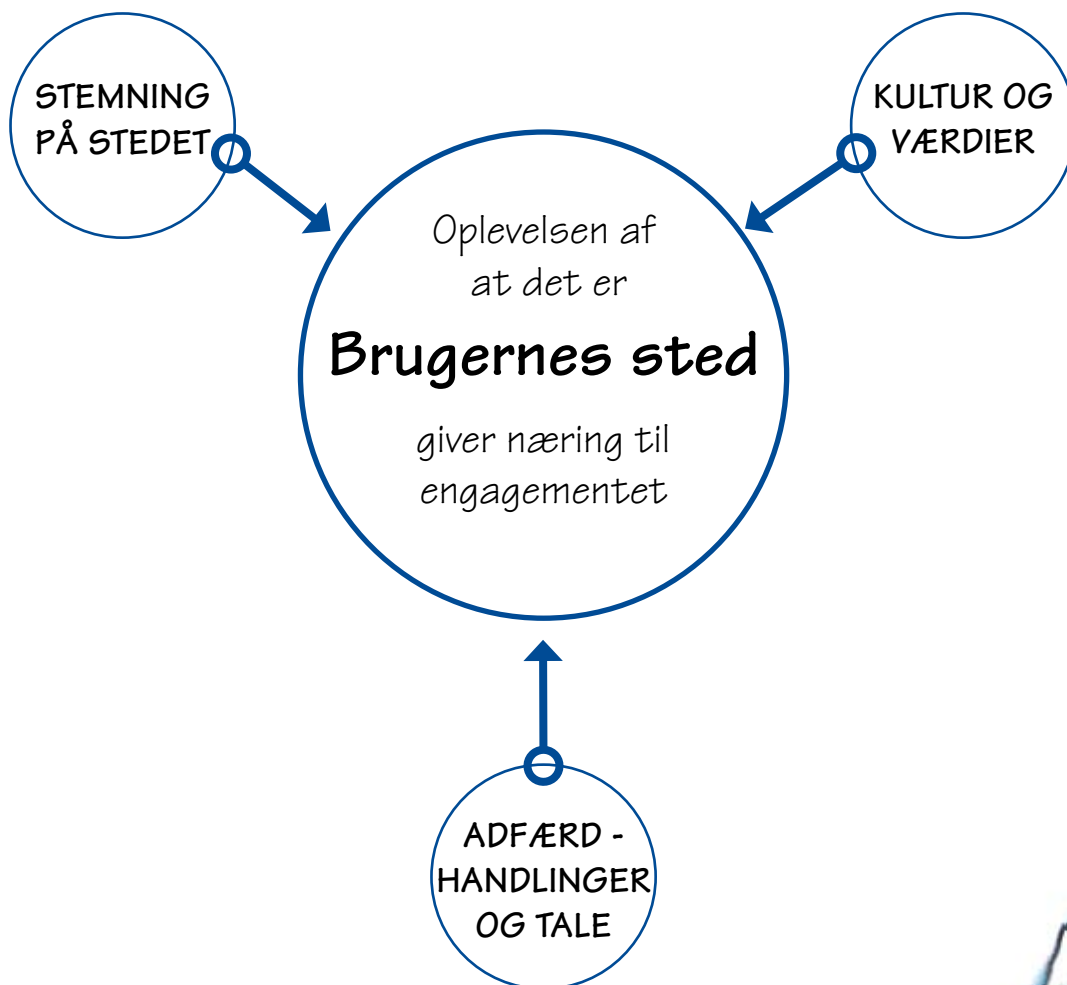
Til sidst kan I gøre regnskabet op og prøve at drøfte, hvordan I kan arbejde med de mulige barrierer, som I er blevet bevidste om!!



DET ER LYSTEN, DER DRIVER VÆRKET!

Planche 6A - Det er lysten, der driver værket!

HVAD FREMMER OG HVAD HÆMMER LYSTEN TIL AT ENGAGERE SIG?



Procesbeskrivelse

Ad. Planche 6A Det er lysten, der driver værket!

Få en snak om hvad der giver jer lyst til at engagere jer både generelt og i forhold til værestedet.

Giv eksempler eller beskriv oplevelser, hvor I enten har fået eller har mistet lysten.

Det er ikke en øvelse i at blive enige. Det handler mere om, at I sammen bliver klogere på, hvad I mener, der skal til. Prøv gerne at udfordre hinandens ideer, så der kommer mere ”kød på”. Det gælder også de ideer, som I umiddelbart er enige i.

Oplevelse af, at det er brugernes sted er efter vores mening central i forhold til spørgsmålet om brugernes lyst til at engagere sig. Vi har på planchen givet et bud på nogle af de faktorer, der spiller ind på denne oplevelse.

Der er givetvis mange flere. Prøv at sætte jeres egne ord på, hvad det er ved stemningen, kulturen eller den måde I behandler hinanden på, der spiller positivt ind på jeres oplevelse af, at det er jeres sted, og dermed på lysten til at tage ansvar for stedet.

I kan også overveje, hvilken forskel der er på lysten til at engagere sig i aktiviteter og udflugter i forhold til at engagere sig i brugerråd og beslutninger om det daglig.



FORUDSÆTTER BRUGERINDFLYDELSE ET BRUGERRÅD?

Planche 7A - Formel og uformel indflydelse

FORMEL BRUGERINDFLYDELSE

- ✓ Brugerråd
- ✓ Husmøder
- ✓ Talsmandsordning
- ✓ Brugerrepræsentation i værestedets bestyrelse
- ✓ Arbejdsgrupper

Her sætter vi indflydelsen i system

UFORMEL BRUGERINDFLYDELSE

At tale om uformel indflydelse handler om den måde, vi omgås hinanden på – personale og brugere – i det daglige, hvor meget tillid vi i stort og småt viser hinanden.

Her spiller værdier og holdninger til brugerindflydelse en vigtig rolle!

Planche 7B - Demokratiforståelse

Eksempler på samfundets demokratiske organer:

- Foreninger
- Patientforeninger
- Bestyrelser
- Politiske partier
- Regeringen

Principper for demokratiske beslutningsprocesser:

- Man vælges/udvælges ind i beslutende led - Man repræsenterer interessegrupper
- Relativt få besluttende møder
- Flertalsbeslutninger
- Åbent og lukket magtspil
- Magt og indflydelse er et mål

Eksempler på værestedets organer for brugerindflydelse:

- Brugerråd
- Husmøder
- Talsmandsordning
- Brugerepræsentation i værestedets bestyrelse - Arbejdsgrupper

Principper for værestedets ad hoc-kreative beslutninger:

- Du har ret til indflydelse, når du er til stede!
- Du repræsenterer dig selv
- Du tager indflydelse i forhold til, hvad du magter!
- Indflydelse igennem dialog!
- Magt og indflydelse er en måde at udvikle sig personligt og socialt

Procesbeskrivelse

Ad. Planche 7A Formel og uformel indflydelse

Diskuter fordele og ulemper ved henholdsvis formel og uformel indflydelse.

Hvordan kender I til uformel indflydelse fra jeres hverdag og værested?

Ad. Planche 7B Demokratiforståelse

Hvad er det egentlig, man gør, når man indfører demokrati på et værested?

Er demokratiet, som vi kender det fra foreningslivet, forældre- og skolebestyrelser og det politiske liv lokalt og på landsplan ikke et eksempel på en af de mest effektive udstødmekanismer fra samfundet? Er det ikke lige præcis noget af det, mange udsatte har det svært med?

Hvis det er tilfældet, hvad skulle så meningen være med at indføre det på væresteder?

Er der en sammenhæng mellem den manglende interesse og ringe motivation for at deltage i brugerråd, og den form man giver indflydelsen?

Med udgangspunkt i planche 7B kan man diskutere, om det er muligt eller hensigtsmæssigt at forme indflydelse på værestedet efter en demokratiforståelse, som mange brugere kan have det svært med, eller om ikke der er behov for (eller allerede findes) et særligt værestedsdemokrati, og hvordan det kunne se ud.



HVORDAN HÆNGER INDFLYDELSE OG VÆRDIER SAMMEN?

Planche 8A - Indflydelse og ansvar

Yin og Yang betyder uløselig sammenhæng og harmoni.

Indflydelse og ansvar hænger sammen som Yin og Yang.

Ret og pligt hænger sammen som Yin og Yang.



Planche 8B - Værdiværkstedet



- Som mennesker har vi ikke de samme værdier, men vi kan aftale, hvilke værdier vi gerne vil kæmpe for...

Procesbeskrivelse

Ad. Planche 8A Indflydelse og ansvar

Hvis man siger, at indflydelse og ansvar hænger sammen som Yin og Yang, så siger man også, at man ikke kan vælge det ene uden at vælge det andet.

Ligesom man heller ikke kan vælge sine rettigheder uden visse pligter.

Jo mere indflydelse man tager, desto større ansvar følger med. Men hvor går grænserne?

Yin og Yang står, som planchen siger, for uløselig sammenhæng og harmoni. Men kommer der harmoni på værestedet af, at man giver brugerne mere indflydelse? – eller er det ligefrem det modsatte?



Ad. Planche 8B Værdiværkstedet

Måske har I allerede formuleret jeres værdier.

Hvis ikke, er her en god lejlighed til at overveje, hvilke værdier I står for på jeres værested?

Det kan være en god idé at sætte jeres værdier på skrift. Eventuelt lave et våbenskjold, som kan pryde værestedet og oplyse nye og gamle brugere om det grundlag, I møder hinanden på.

Dernæst kan I overveje, hvorfor I vil det her med brugerindflydelse og hvilket menneskesyn, der ligger bag jeres begrundelser for, at I vil have mere indflydelse, eller for at I vil inddrage brugerne.

Det er ikke sikkert, at de to værdisæt umiddelbart passer sammen. Måske ligger der et paradoks skjult, eller måske er der forskel på, hvad man mener alt afhængigt af sammenhængen. Altså om man skal formulere et sæt værdier for et værested generelt, eller om man skal formulere et sæt værdier med udgangspunkt i brugerindflydelse.

Her er et par eksempler på spørgsmål, som kan åbne diskussionen om værdier:

Hvad lægger vi vægt på?

Hvad vil vi gerne være kendt for?

Hvilke behov vil vi gerne opfylde?

Liste over plancher

Planche 1A - Hvad betyder brugerindflydelse?	34
Planche 1B - Grader af brugerindflydelse	35
Planche 2A - Værestedstanken	37
Planche 3A - Brugerindflydelse - på hvad?	39
Planche 3B - Livscyklus - Erfaringscirkel	40
Planche 4A - Indflydelsesmatrix.....	42
Planche 4B - Indflydelsesmatrix (eksempel)	43
Planche 5A - Forudsætninger og barrierer	45
Planche 6A - Det er lysten, der driver værket!!	47
Planche 7A - Formel og uformel indflydelse	49
Planche 7B - Demokratiforståelse	50
Planche 8A - Indflydelse og ansvar	52
Planche 8B - Værdiværkstedet.....	53





Denne lille bog – er én publikation i en serie af tre, om sociale væresteder i Danmark. Trilogiens tre bidrag har titlerne:

- Brugernes Værested
- Mulighedernes Værested
- Samfundets Værested

Alle tre publikationer tager afsæt i den praksis og de erfaringer, der er gjort rundt på de sociale væresteder, der som medlemmer er knyttet til Landsforeningen af VæreSteder. Det vil sige omkring 80 sociale væresteder rundt i Danmark.



LANDSFORENINGEN AF VÆRESTEDER

Jyllandsgade 10, I - 7000 Fredericia
Tlf. 7592 4000 - Fax 7592 4009
E-mail: lvinfo@mail.dk - www.vaeresteder.dk
ISBN nr.: 87-989362-2-0

