

Empowerment i velfærdsarbejde fordrer professionel læring

Andersen, Maja Lundemark

Published in:
Forskning i Pædagogers Profession og Uddannelse

Publication date:
2017

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication from Aalborg University](#)

Citation for published version (APA):
Andersen, M. L. (2017). Empowerment i velfærdsarbejde fordrer professionel læring. *Forskning i Pædagogers Profession og Uddannelse*, 1(2), 37-52. <https://tidsskrift.dk/FPPU/article/view/97710/146853>

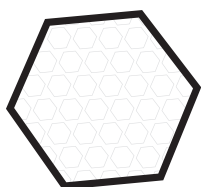
General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at vbn@aub.aau.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



FORSKNING I PÆDAGOGERS
PROFESSION OG UDDANNELSE

Empowerment i velfærdsarbejde fordrer professionel læring

Maja Lundemark Andersen

Lektor ved Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, Aalborg Universitet
maja@socsci.aau.dk

<https://tidsskrift.dk/FPPU>

Resumé

Det sociale og pædagogiske velfærdsarbejde i Danmark har udviklet sig, så der kan iagttages to modsatrettede tendenser, hvor den ene handler om mere kontrol og sanktioner i velfærdsarbejdet, og den anden handler om at øge borgernes deltagelse og ejerskab i egen sag. Denne artikel diskuterer om – og hvordan – det er muligt at øge borgernes deltagelse og ejerskab i egen sag gennem en kommunikativ kompetenceudvikling hos de professionelle. Artiklens fokus er en undersøgelse af, hvordan et praksisforskningsprojekt kan bidrage til refleksion og læring i den professionelle praksis, som kan medvirke til et øget samarbejde mellem borger og professionel. Observationer og direkte supervision af praksis kan danne en frugtbar akse, hvor organisation, profession og forskning spiller sammen i en kritisk konstruktiv optik, der kan omsættes i læring og konkrete produktive forandringer i mødet mellem system og borger.

Abstract

Empowerment within modern welfare requires professional skills. Power and power relations are dominant concepts in any form of social and relational work in modern welfare. In order to create an empowering partnership between service users and social workers it is necessary to research the production of power and to make power relations visible and negotiable. Service users' perspectives and democratic principles could strengthen empowerment processes and develop social work practice. This article discusses how practice research as a process of collaboration is able to inform professional competence building and reflection to further cooperation between the professionals and the service users. Paying attention to details and micro processes in the individual meetings between service user and professional makes it obvious to understand how professionals can learn to communicate and work with empowerment in cooperation with the service users. On this basis the article concludes that it is possible for practice research – based on a close collaboration between research, social work and user perspectives – to inform new learning processes among professionals, and this in turn can contribute to a more empowering perspective in the collaboration between professionals and service users.

Nøgleord

Empowerment, inddragelse, professionel kompetenceudvikling, praksisforskning, borgersamarbejde.

Indledning

Denne artikel handler om, hvordan der kan arbejdes med empowerment i det velfærdsarbejde, som udmøntes i møder mellem professionelle og borgere. Det er der, hvor arbejdets udførelse hviler på en kontakt og relation mellem professionelle og borgere, som har behov for en velfærdsydelse. Typisk vil de professionelle være pædagoger, lærere, socialrådgivere, sygeplejersker, ambulancereddere, SOSU assistenter og lignende. Her er der fokus på de professionelles læringsprocesser i udvikling af empowerment. Borgernes oplevelser og erfaringer med denne empowering indsats diskuteres i en anden artikel (Andersen 2017 forthcoming). Altså er der ikke fokus på empowerment som produkt (at borgerne oplever ejerskab til egen sag), men på empowerment som proces – hvordan de professionelle gennem systematisk træning kan udvikle deres samarbejde med borgerne i en mere empowering retning.

Artiklens budskaber, som er baseret på fund i et forskningsprojekt, kan kort beskrives som:

1. Forandringer i de professionelles praksis i forhold til at arbejde mere målrettet med inddragelse og empowerment kræver aktive og reflektive interventioner i selve "maskinrummet" – der hvor mødet og samtalerne mellem de professionelle og borgerne foregår.
2. De velfærdsprofessionelle må for at arbejde med empowerment i mødet med borgere bygge på en inddragende praksis.
3. At arbejde inddragende kræver bevidst og systematisk træning og må udøves i et samarbejde med borgerne.

Artiklen bygger på en grundlæggende adskillelse (men også en form for sammenhæng) mellem begreber som empowerment, inddragelse og myndiggørelse.

Inddragelse er ikke det samme som empowerment, men inddragelse er en forudsætning for empowerment. Inddragelse forstås her som en primær envejs proces, hvor den mere magtfulde inddrager den mindre magtfulde, men samtidig som en forudsætning for at kunne arbejde empowering. Empowerment er en gensidig proces, hvor der på trods af magtulighed skal udvikles samarbejde mellem borger og professionelle i arbejdende partnerskaber. Empowerment er en udbygget form for inddragelse, hvor inddragelse ikke er et "tilbud" til borgeren, men en forventning om samarbejde. De professionelle kan ikke arbejde empowerment-orienteret uden dette. Det samarbejde skal ofte også læres af borgerne, som gennem mange år har været vant til rollen som klient og deltager i klientiseringsprocesser (Mik-Meyer 2003, Villadsen 2013).

Borgernes inddragelse skal ske på egne præmisser med egne dagsordener som udgangspunkt for dialog og samarbejde i et empowering samarbejde. Dette er centralt, fordi inddragelse i praksis oftest omsættes som en form for høring eller bekræftelse af en dagsorden, som andre (mere magtfulde) har sat. Dermed bliver

inddragelse ofte set som legitimerende af den professionelle praksis eller som en form for symbolsk deltagelse (Arnstein 1969, Andersen, Brandt og Uggerhøj 2016) frem for ejerskabsinitierende. Derfor står inddragelse, relation og samarbejde som begreber og aktive kategorier i velfærdsarbejdet centralt her.

Begrebet myndiggørelse sættes ofte lig med empowerment i en nordisk kontekst (Hanssen 1996), hvilket må ses som en bestemt fortolkning af empowerment, hvor den individuelle oplevelse af myndighed i eget liv vægtes som empowerment fremfor – eller i mindre grad end – den demokratiske deltagelse i beslutningsprocesser vedrørende eget liv. Denne artikel arbejder ud fra en forståelse af empowerment som en mere samfundskritisk variant (Andersen 2003), hvor den individuelle myndiggørelse ses som en del af en demokratisk proces frem for et produkt for den enkelte.

Artiklen er et bidrag til diskussioner om, hvordan der kan skabes bæredygtige og demokratiske forandringer i udøvelse af velfærdsarbejde. Budskaber retter sig bredt til velfærdsprofessionelle, herunder det pædagogiske felt, hvor aktuelle Ph.d.-afhandlinger (Engen 2015 og Rømer 2016) netop viser, at manglende inddragelse af brugere på fx botilbud er helt aktuel. Artiklen argumenterer for, at inddragelse af borgere i velfærdsarbejdet fordrer, at de professionelle har en demokratisk og samskabende tilgang og gennem inddragende praksisformer styrker samarbejdet med borgerne. Afslutningsvis åbnes en diskussion af, hvordan udvikling af empowerment i velfærdsarbejdet kan forstås inden for begge de tilsyneladende modsatrettede tendenser i velfærdsarbejdet: som en form for selvstyring(kontrol) og som en demokratisk deltagelse i egen sag.

Men lad os starte med baggrunden.

Baggrund – velfærdsudvikling og velfærdsarbejde

Det er for omfattende at redegøre for alle elementer i den omkalfatring af den nordiske velfærdsmodel, der er sket inden for de sidste 20 år, men som afsæt beskrives nogle af de grundlæggende forandringer, som har fundet sted samtidig med, at New Public Management og ”Aktiv”-tanken har vundet indpas i forståelsen af socialt, pædagogisk og velfærdsarbejde i bred forstand (Torfing 2004). Det beskæftigelsesrettede sociale arbejde er i dag domineret af et fokus på forskellige former for velfærdsarbejde, der skal gøre ikke-arbejdsmarkedsaktive borgere aktive på arbejdsmarkedet igen ved at forandre deres adfærd.

Det er det helt centrale omdrejningspunkt for velfærdsarbejdet med voksne. Lærerne skal uddanne unge mennesker, så de målrettet kan vælge uddannelse, der fører til job og beskæftigelse så hurtigt som muligt. Sundhedsvæsenet skal arbejde for helbredelse og opgradering af den fysiske krop, så den kan anvendes produktivt i arbejdslivet, og det pædagogiske arbejde målrettes efter at skabe socialt kompetente voksne, der kan indgå i sociale fællesskaber (på arbejdspladserne) og udvikle relationskompetencer (Jensen 2016). Det beskæftigelsesrettede sociale arbejde retter sig dels mod koordinering af forskellige velfærdsinstansers bidrag, dels mod at sikre aktivitet, så enhver form for offentlig forsørgelse kom-

bineres med en indsats, der skal øge muligheden for aktiv deltagelse på arbejdsmarkedet. Det kan være i form af mentorstøtte eller anden pædagogisk støtte i hjemmet og på arbejdspladser eller som en del af en aktiv og målrettet intervention (Knutagård 2017).

De velfærdsprofessionelle på beskæftigelsesområdet er i arbejdet styret af krav om rettighed, procesmål og evidens. Dette fokus dekobler samarbejdet med brugere, relationsarbejde og udarbejdelse af differentierede sociale analyser (Caswell 2013.) Samtidig har den altoverskyggende diskurs på området været præget af en neoliberal og en socialliberal tankegang, hvor det er borgernes eget ansvar, at de er uden for arbejdsmarkedet, og det er op til dem selv at finde beskæftigelse. Når det ikke lykkes, hentes forklaringsmodellen og indsatserne også fra disse tankegange samt fra et læringsteoretisk perspektiv, hvor der er fokus på forandring af adfærd. De sociale og pædagogiske indsatser har fokus på, at øge borgernes ”selvpasnings”-kompetencer og den sociale mobilitet og integration – og dermed fleksibilitet på arbejdsmarked og uddannelse. Hvis ikke borgerne lever op til de professionelles anbefalinger om behandling og indsatser, kan de sanktioneres i deres forsørgelsesgrundlag (Rømer 2017, Langager 2013).

I de senere år kan en genindsættelse af ”det sociale i form af samarbejde, kommunikation og relation” i velfærdsarbejdet imidlertid identificeres både internationalt og nationalt (Cree 2013, Villadsen 2013, Hulusjö 2013). Nu skal der arbejdes med at øge borgernes inddragelse, empowerment og med demokratiske processer, partnerskaber eller samskabelse i alle dele af velfærdsarbejdet (Villadsen 2004).¹ Mange borgere oplever imidlertid ingen eller utilstrækkelig inddragelse. (Uggerhøj 1995, Beresford 2003, Andersen 2014, Andersen, Brandt og Uggerhøj 2016).

Det er påfaldende, at 20 år gamle undersøgelser med fokus på, hvordan brugernes oplevelser af samarbejde og inddragelse i det sociale arbejde viste den samme utilfredshed med inddragelse og oplevelser af manglende samarbejde, som helt nye undersøgelser viser (Andersen 2014). Der kan være flere forklaringer på den manglende oplevelse af inddragelse, men her sættes fokus på, hvordan de professionelle i praksis kan arbejde mere inddragende. Især udfordrer relanceringen af empowermentbegrebet den dominerende fortolkning af velfærdsprofessionernes hjælperolle ved at sætte myndighedsroller og inddragelsespraksis på dagsordenen.

Teoretisk ramme – metode og empirisk materiale

I alle former for velfærdsarbejde findes magt og asymmetriske relationer (Järvinen og Mik-Meyer 2003, Andersen 2015, Rømer 2016, Engen 2015). Magt som begreb og realitet udgør en konstant og stadig udfordring i det sociale og pædagogiske arbejde. Asymmetrien kan ikke ophæves eller undslippes i relationer, hvor den ene part har formel og legitim adgang til viden, positioner og muligheder for sanktionering, og den anden er underlagt velfærdsinterventioner defineret af

1 Et tydeligt eksempel er satsningen inden for beskæftigelsesområdet, hvor empowerment i perioden 2014-2016 dannede det centrale udviklingsbegreb lanceret af Arbejdsmarkedsstyrelsen (2014).

myndigheder. Når magt betragtes som et vilkår på det sociale og pædagogiske område, rejses diskussionen om, hvorvidt empowerment kan italesættes og implementeres på en meningsfuld måde i praksis eller om det blot er endnu en ”selvstyrringsmetode” i det sociale og pædagogiske arbejde?

Artiklen er baseret på et praksisforskningsprojekt i et jobcenter, hvor der gennem et par år har været fokus på at igangsætte og styrke læringsprocesser, der som målsætning har opkvalificering af de professionelle i forhold til at arbejde empowerment orienteret med borgerne. Der er altså tale om en mindre undersøgelse af læringsprocesser og borgerperspektiver inden for rammen af et empowermentprojekt, som tog afsæt i en bevilling fra STAR s pulje til empowerment (2014). Dette jobcenter valgte at prioritere de tildelte midler til primært at kompetenceudvikle medarbejderne, så de i højere grad kunne arbejde empowering. Ved at sætte fokus på medarbejderne søgte man på jobcenteret at skabe en udvikling i indsatser, hvor det empowerment-orienterede arbejde kunne få en faglig og organisatorisk forankring, der var langtidsholdbar. Altså et forsøg på – gennem længere tids intervention i de relationelle processer – at udvikle en samarbejdskultur, som skulle bygge på partnerskab, samskabelse og empowerment i alle led i organisationen (Andersen, J. 2003), (Andersen, M. 2000, 2013, 2014, 2015).

Forskningsdelen heri var designet som deltagende praksisforskning (Uggerhøj 2014), hvor jeg som forsker i samarbejde med de professionelle har designet og gennemført undervisning om empowerment, foretaget observationer og supervision på baggrund af en bestemt operationalisering af empowerment som begreb og strategi omsat dialogisk og inden for den retlige og organisatoriske ramme, som definerer et jobcenter.²

Praksisforskning er en kontinuerlig udviklingsproces, hvor forskere og praktikere fortløbende udvikler såvel forskningsprojekt som praksisforandring. Projektets mål, middel og interventionsmetoder skabes i fællesskab undervejs. Inden for de centrale begreber i empowerment (Andersen 2015) kunne samarbejdet med ledelsen karakteriseres som forhandlinger om, hvordan en empowering frontlinje praksis kunne understøttes af empowering ledelse samt udvikling af understøttende rammer for de professionelles arbejde.

Samarbejdet med de professionelle blev skabt gennem forhandlinger undervejs om, hvordan arbejdet med empowerment bedst kunne styrkes.

Fx viste mine observationer, at der var behov for at flytte fokus fra empowerment til inddragelse, da de professionelle i deres arbejde manglede konkrete redskaber til inddragelse. Altså var det nødvendigt i et samarbejde mellem mig som forsker og de professionelle – på baggrund af empowerment – at udvikle redskaber til inddragelse som kunne komme til at danne afsæt for arbejdet med empowerment.

Jobcenterets ønske var at anvende empowerment som en tankegang og strategi i det professionelle arbejde, som skulle sikre borgernes oplevelse af ejerskab til

2 Selve omsætningen af empowerment som praksisform indenfor det beskæftigelsesrettede sociale arbejde er diskuteret i en anden artikel (Andersen 2017 – under review)

eget forløb, og på sigt skabe en professionskultur, som var båret af samskabelse.³ Ønsket var at understøtte de professionelles samarbejdskompetencer som et led i denne udvikling, som på længere sigt skulle være en forstærkning af borgernes empowerment i kraft af den forandrede professionelle indsats, men også en kvalitetssikring af det professionelle arbejde, som herefter ikke kun skulle vurderes på målbare størrelser (hvor mange borgere kommer tættere på eller i arbejde), men også på de samarbejdsprocesser med borgerne, som de professionelle skulle initiere.

Alle professionelle med borgerkontakt har modtaget undervisning i empowerment, og mere end 20 professionelle i frontlinjen har deltaget i observationer, respons og direkte supervision af deres møder med borgere. Der er tale om forskellige former for møder med borgere i forskellige forløb. Fokus har været på de professionelles læringsprocesser. Ved afslutning af forløbet deltog 7 af de professionelle i et fokusgruppeinterview, hvor der blev sat fokus på, hvordan de oplevede de metoder (hhv. observation og direkte supervision) som blev anvendt som kompetenceudviklingsmetoder i forhold til de mål, som blev opstillet inden for rammen af empowerment og forhandlet mellem forsker og professionelle. Det er dette interview, der anvendes i artiklens analyse.⁴

Observationer viste: Empowerment forudsætter inddragelse

Udgangspunktet for STARs empowermentsatsning var at udvikle empowermentstrategier og tilgange i samarbejdet med borgeren, som skulle kvalificere det mere almindeligt⁵ inddragende sociale arbejde yderligere.

Observationer viste dog, at grundlaget for empowerment var sparsomt. De professionelle var imødekommende, venlige og høflige i deres tilgang til borgerne, men der kunne ikke iagttages anvendelse af aktivt inddragende metoder i arbejdet. Inddragelsen forekom sporadisk, og det kommunikative beredskab i arbejdet med inddragelsen var relativt begrænset. De kommunikative mønstre bar præg af manglende undersøgelse, perspektiv-bytte, anerkendelse og samarbejde. Det betød, at udgangspunktet for kompetenceudviklingsprojektet som ”at bygge ovenpå” en allerede inddragende tilgang og samtale var fraværende. Det rejste et behov for at styrke grundlæggende inddragelsesstrategier i kommunikationen og mødet mellem professionel og borger for at skabe en udviklende ramme for en empowering tilgang.

Denne operationalisering blev skabt i et samarbejde mellem professioner og forsker med afsæt i eksisterende forskning. Inddragelsen blev rammesat i tre dimensioner: roller i samarbejdet, proces i kommunikationen og tyngde i inddragelse

3 Se mere om begrebet samskabelse i Uden for nummer 34/2017.

4 Udvalgte borgere (12 personer) er ligeledes blevet interviewet – undervejs i projektet og ved projektets afslutning, men dette materiale er ikke inkluderet i denne artikel. Det anvendes i en anden artikel (forthcoming).

5 Almindeligt inddragende er her et udtryk for en commonsense forståelse hos de velfærdsprofessionelle af, at de selvfølgelig arbejder med at inddrage borgerne (Andersen, Brandt og Uggerhøj 2016)

(Schultz-Jørgensen 2000, Andersen, Brandt og Uggerhøj 2016). Forhandlingerne og observationerne viste, at de professionelle tendentielt opfattede empowerment som teknikker, der kunne anvendes løsrevet fra en værdibaseret ramme og menneskesyn. Praksisforskningen måtte derfor også sætte fokus på medarbejdernes tankegang i arbejdet og på sammenhængen mellem, hvordan man tænker om inddragelse af borgerne og de samtaler, hvor inddragelsen skal effektueres. Derfor var der behov for at udvikle demokratiske redskaber og færdigheder hos de professionelle, så det i praksis blev muligt at arbejde inddragende og empowering. Det er muligvis et enestående fund, fordi det kan tydeliggøre, hvorfor arbejdet med inddragelse i det pædagogiske og sociale arbejde ikke vurderes positivt af borgere, på trods af at de retlige og pædagogiske rammer for inddragelse er styrket gennem årene. Der har ikke været tilstrækkelig fokus på, om de professionelle havde de fornødne kompetencer til at arbejde inddragende. Det har været betragtet som en "naturlig og given" kvalifikation, hvilket ikke viste sig at være tilfældet på det undersøgte jobcenter. Der kan være tendenser til, at professionelle forventer, at visse former for kvalifikationer og kompetencer er naturgivne / individuelle egenskaber, som derfor ikke tildeles den fornødne opmærksomhed i form af kvalificering og læring (Monrad 2010). Ligeværdighed (ikke ligestillethed) fordrer et sprog og en kommunikation, hvor samarbejde kan skabes og realiseres. Hvis der ikke er et samarbejdende sprog, kan det være vanskeligt at skabe et egentligt møde (Shulman 1991, Hansen 2013, Rømer 2016, Engen 2015), og her skulle der sættes fokus på at udvikle de professionelles dialogiske kompetencer i forhold til inddragelse af borgere i samarbejdet.

I den forbindelse blev der metodisk arbejdet med en blanding af observationer og direkte supervision (læring på jobbet). Direkte supervision betyder, at supervisor er med til borgersamtalerne og afbryder samtalen undervejs ved at bede om refleksionstid hos den professionelle, som er hovedperson for supervisor. Rammen for supervisor var fokus på, om borgeren blev maximalt inddraget. Borgeren overhører refleksionen, men deltager ikke som en aktiv part i refleksionen. Denne interventionsmetode fremmer udvikling og professionel omsætning og tydeliggør de centrale empowering elementer for borgere og professionelle ved at anvende "reflection in action" (Schön 1991).⁶

Professionel læring i praksis – kompetencer og tankegang

Et centralt punkt for de professionelle i det inddragende arbejde er at undersøge, hvordan borgerne forstår den orientering og formidling af viden som finder sted i samtalen. Forstår borgeren meningsfuldt den information som formidles, og kan denne information omsættes inden for borgerens livsperspektiv? Der skal anvendes kommunikative strategier, som handler om undersøgelse, indlevelse og anerkendelse. Herunder er det også centralt, at den professionelle interesserer

6 Borgernes perspektiv er selvfølgelig også interessant her, men indgår ikke i denne artikel.

sig for, hvordan inddragelse og medbestemmelse kan ske inden for rammerne af kontaktens dybde og varighed, mødets formål og kontinuitet samt borgerens kompetencer og kapacitet. Det betyder, at inddragelse skal udmøntes differentieret – afhængigt af borgerens mulighed for omsætning af ejerskab. Jf. ovenstående blev der med afsæt i de mest basale empowering elementer (Andersen 2015) og observationsfund skabt en form for ”manualisering” af inddragelse i samtaler. Denne struktur for inddragelse i samtaler blev udarbejdet i et samarbejde mellem forsker og professionelle. Enhver samtale skulle således stræbe efter at indeholde:

1. En fælles dagsorden
2. Et dialogisk møde gennem undersøgelse og perspektivbytte
3. Deling af viden og sikring af, at den relevante viden forstås og omsættes meningsfuldt af borgeren – visualisering som redskab
4. Borgerne skal selv opsummere udbytte og pointer fra mødet
5. Borgerne har det primære ejerskab til såvel problemstillinger, løsninger og indsatser.

Empowerment og inddragelse udfordrer de professionelles trang til at hjælpe ved overtage opgaver i stedet for at fordele arbejdet. Arbejdet med inddragelse danner afsæt for arbejdet med kompetenceudvikling i kommunikation mellem professionel og borger, og udvikling af en relationsfremmende professionsforståelse og samarbejdsstrategi.

Forskningsprojektets resultater viser, at direkte supervision, selvevalueringer og feedbackstrategier mellem kollegaer danner en kompetenceudviklende bro for empowerment.⁷ Udover at udvikle konkrete kompetencer hos de professionelle viste projektet, at de professionelles engagement, indsats og indstilling var afgørende for resultaterne. Endvidere var en overset og central dimension udvikling af de professionelles tankegang: At tænke empowering og samskabende med borgerne.

I det følgende analyseres uddrag af de temaer, som de professionelle italesatte under fokusgruppe-interviewet, som fortæller om udbyttet af den direkte supervision.

Teknikker og værktøj

Det første tema, der udspringer af fokusgruppeinterviewet, er de professionelles beskrivelser af, hvilke former for redskaber og samtaleteknikker, de har fået ud af den direkte supervision. Den direkte supervision havde ikke som primært formål at udvikle teknikker i samtalen. Målet var snarere udvikling af metarefleksion i kommunikationen ved at udvikle refleksion over proces, samarbejde og spejlinger

⁷ Den direkte supervision førte til udvikling af et selvevalueringsskema til de professionelle som ligeledes danner afsæt for, at kollegaer kan overvære hinandens samtaler og efterfølgende give respons som en metode til at fastholde fokus på inddragelse og professionel læring.

i samtalen, men de professionelle er optaget af noget andet, hvilket viser noget om behov for læring:

Det har været dejligt... altså det er lidt ligesom en tømrer, der ikke har det rigtige værktøj, hvordan fanden kan man så bygge et hus, ikk? Der er kommet fokus på det, og der er nogen, der interesserer sig for, hvad vi laver derinde. For jeg synes, kommunikation er et håndværk.

Der var altså behov for at udvikle kommunikationsfærdigheder. Enkelt og kompliceret på samme tid. Hvordan får man stillet de relevante og inddragende spørgsmål? Hvordan får man spejlet, anerkendt og undret sig i selve samtalen? Først og fremmest gennem træning i at undersøge, og det må betragtes som en forudsætning for at kunne udvikle metarefleksion – eller samtale om samtalen. En af de professionelle beskrev processen som at lære et helt nyt sprog.

Ved at betragte kommunikation som et håndværk skabes muligheder for øget udbytte af den direkte supervision, da den ikke opfattes som kritik af den personlige kommunikationsstil, men som et supplement af redskaber til at inddrage og samarbejde med borgerne. Redskaber som angiveligt manglede.

En anden peger på, at den vigtigste præmis for læring var den konkrete forankring i selve samtalsituationen:

I og med, at jeg sidder i en konkret situation, så betyder det, at jeg bedre kan huske, hvad det er for en feedback, jeg har fået? Fordi så kan jeg koble det til et rum, jeg har siddet i, og jeg kan koble det til en borger, som jeg har talt med. Så det er en meget konkret læringssituation, hvor der er mange punkter, der hjælper mig med at huske, hvad det er, jeg har fået ud af den session.

Det er altså læring i situeret praksis, som står centralt. Det ligger i tråd med Schöns teorier om reflection-in-action (1980) og skaber et billede af, at professionel læring fordrer spejling – fx i form af direkte supervision, som skaber et læringsrum, hvor den konkrete samtale er udgangspunkt for en refleksion mellem professionel og supervisor. Supervisor kan undre sig og være nysgerrig på den professionelles arbejde og processen i forhold til inddragelse. Gennem fælles refleksion – og dermed synliggørelse af det usynlige – kan de træffe bevidste valg – og dermed øge inddragelsen. Refleksion kobles til praksis, som derfor virker som en meget konkret læringssituation.

En tredje professionel fortæller, hvordan den direkte supervision skabte forandringer i de professionelles tænkning om borgerne:

Jeg har fået mest læring ud af den direkte supervision. Og har efterfølgende, efter samtalerne, opdaget, at jeg har fået et andet billede af borgeren, eller opdaget noget, jeg ikke havde opdaget ellers, og jeg synes, jeg er kommet et spadestik dybere, end jeg ellers ville være kommet i det.

Supervisionen fører til metarefleksion over, hvilket billede de professionelle får af borgeren. Selve interventionen i samtalen giver mulighed for at få dybere indsigt i

borgeren – øge undersøgelsens dybde, og det giver større mulighed for et differentieret billede af borgeren. Her tilføjes det, at udbyttet kan komme forskudt, fordi selve feedbacken har givet anledning til egen refleksion over samtalers opbygning og vaner, som kunne forandres:

Jeg synes også, det har givet mig nogle aha-oplevelser i selve samtalen. Jeg har siddet i en samtale, hvor jeg godt kunne have fortsat den uden at opdage nogle af de ting, som jeg egentlig opdagede af mig selv, via den vej, det blev formet i feedbacken. Så nogle gange har den aha-oplevelse ikke nødvendigvis været den feedback, jeg har fået, men noget, der ligesom er kommet i forlængelse deraf. Jeg har simpelthen bygget videre på det, fordi jeg simpelthen ændrede den struktur, som egentlig kørte. Jeg begyndte at tænke mere over, hvordan jeg byggede samtalen op, og hvor den skulle hen, og hvad det var, jeg skulle huske at samle op. Så jeg blev meget mere bevidst om den struktur, jeg lagde i samtalen, i stedet for bare sådan at lade den køre lidt, kan man sige.

Citatet viser, at selve strukturen i samtalen kan være afgørende for, hvordan ejerskabet udvikles i en samtale. Den professionelles bevidsthed skærpes gennem den direkte supervision, hvilket skaber muligheder for forandringer. Supervisionens spejling giver mulighed for at se det, man ikke selv kan se, og disse enkle spejlinger, hvor formålet er at øge inddragelse af borgeren skaber et læringsflow med afsæt i det konkrete arbejde.

Mening og gensidig udvikling

En anden professionel lægger vægt på, hvordan den direkte supervision har skabt fokus på, hvem samtalen/arbejdet skal give mening for – altså en øget bevidsthed om forskellige perspektiver forskellige former for mening om indsatsen:

Det, der er vigtigt, er ikke så meget det, der giver mening for mig, men det, der giver mening for borgeren. Det har jeg virkelig hæftet mig ved. For jeg tænker bare: Det er selvfølgelig også bedre, når det gir mening for en, men jeg tænker, hvad er det, jeg kan gøre, der giver mening for mine borgere? Plus, at jeg selvfølgelig har været indstillet på at udfordre mig selv, fordi når vi beder vores borgere om at udfordre sig selv, så må vi også kræve det af os selv.

Det står centralt i udtalelsen, at den professionelle har fokus på, hvordan hun kan skabe mening for borgeren, samt at arbejdet må ses som parallelle processer: Når borgerne skal udfordre sig selv, så skal de professionelle også. Det giver et styrket udgangspunkt for empowerment, fordi det viser en tankegang, hvor den professionelle udfordrer sig selv i formidling af mening.

En tredje professionel tilføjer:

Men det sætter også myndighedsrollen lidt på spidsen. Fordi vi også er fejlbarlige. Det er med til at fremme den dialog, vi skal have ud af projektet. At vi også sætter os i en sårbar position og tager os selv alvorligt, fordi vi også vil udvikle på os selv, som vi også ønsker, at borgeren skal udvikle sig.

Et fokus på parallelle processer – og myndighedsrollen til diskussion – forstås her som et tydeligt signal til borgerne om, at rollen fyldes af mennesker, der også laver fejl, selv om de er professionelle. At udsætte sig selv for et kritisk blik (den direkte supervision) er både sårbart, men også et ønske om at blive dygtigere til at etablere samarbejdet med borgerne. Dette ønske virker i sig selv empowering, fordi sårbarheden og ambitionen om samarbejde tydeliggøres i den konkrete samtale, hvor både borger og professionel er til stede. Her er det den professionelle, der modtager den direkte supervision, og dermed i situationen tager rollen som den, der skal forandre sig. Det skaber afsæt for et menneskeligt møde som afsæt for et frugtbart samarbejde.

Et eksempel på læring i praksis – et observationsnotat

”Den professionelle og borgeren sidder og udarbejder en dagsorden for mødet på et stykke papir. Den professionelle skriver på papiret, og spørger borgeren om hun er med? Har hun noget at tilføje osv? Papiret ligger skråt for borgeren, som skal vende hovedet på sned for at kigge med. Da dagsordenen er ved at være færdig beder supervisor om den professionelle opmærksomhed, og spørger under refleksionen fx om: hvordan oplever du jeres samarbejde om dagsorden? Har du undersøgt om du og borger har den samme forståelse af punkterne? Og hvordan tror du, det opleves at skulle læse på sned? Den professionelle fniser lidt – og siger – ok så – det kan godt være, at borgeren og jeg forstår det samme, men jeg har ikke undersøgt det. Jeg tror lige vi starter forfra. Refleksionen slutter her, og den professionelle vender tilbage til borgeren ved at sige – vi starter lige forfra – stiller sig ved tavlen, og spørger borgeren – hvad er vigtigt for dig i dag? Dagsorden bliver herefter skrevet og tegnet på en tavle, som de er fælles om at anvende, og den bliver også brugt til visualisering af svære forklaringer, og en form for beslutningsreferat, som borgeren tager et billede af ved samtale afslutning.”

Der er altså tale om en grundlæggende forandring i selve måden at arbejde på, som understøtter et øget ejerskab hos borgeren. Eksemplet viser, at inddragelse skabes gennem konkrete forandringer i de professionelle måder at arbejde på. Det gælder både tankegang, kommunikative redskaber og forudsætninger for samarbejde. Denne læring skabes i det konkrete arbejde gennem den direkte supervision som en metode til at se det, man ikke selv kan se. Gennem synlighed skabes åbenhed, som er afsæt for bevidste valg, og dermed en mulighed for på sigt at udvikle et udfoldet ejerskab hos borgerne – på vej mod empowerment.

Afrunding

Artiklen har argumenteret for, at den konkrete velfærdsudvikling har affødt et behov for at se detaljeret på den professionelle velfærdspraksis, hvis der skal

arbejdes med empowerment. Det fordrer strategier til at styrke demokrati og samskabelse mellem velfærdsprofessionelle og borgere i det fremtidige arbejde.

Forskningsprojektet viste, at der var behov for at udvikle kommunikative strategier, der kunne anvendes som demokratiske redskaber og færdigheder hos de professionelle, så det i praksis blev muligt at arbejde inddragende som udgangspunkt. Det fund tydeliggør, hvorfor arbejdet med inddragelse i det pædagogiske og sociale arbejde ikke vurderes positivt af brugerne, på trods af, at de retlige og pædagogiske rammer for inddragelse er styrket gennem årene. Det kan forstås som et manglende fokus på udvikling af fornødne kompetencer til i praksis at arbejde inddragende. Det har måske været betragtet som en "naturlig og given" kvalifikation hos de professionelle, hvilket ikke er tilfældet. Der er fortsat behov for at undersøge, om og hvordan inddragelse effektueres i forskellige former for sociale og pædagogiske praksisformer, og hvordan inddragelse kan styrkes.

Artiklen viser på baggrund af et konkret praksisforskningsprojekt, hvordan der kan arbejdes produktivt med at skabe forandringer i selve mødet mellem borger og velfærdssystem i bred forstand. Magt er et vilkår i dette møde, og det skal håndteres af de professionelle, som er udfordret i en tid, hvor det professionelle arbejde på den ene side måles i "konkrete resultater" og på den anden side forventes af styrke borgernes aktive medvirken i det pædagogiske arbejde med børn, unge, familier mfl. Her er det afgørende at sætte fokus på de processer, hvor samskabelse kan realiseres gennem øget aktivitet og ejerskabsudvikling hos borgerne. Direkte supervisioner har i praksis skabt synlige og vedkommende læreprocesser, som virkede empowerment og skabte professionel metarefleksion på kommunikations- og samarbejdsprocesser. Der blev skabt fokus på, hvordan samarbejde kunne realiseres gennem forandringer i den professionelle praksis med fokus på processer. På den måde kan det til en vis grad styrke demokratiske værdier at inddrage borgerne i processen. Moderne velfærd funderes stadig på relationer, videndeling og former for samarbejde, som må tage sit afsæt i konkrete forandringer i den professionelle tilgang til arbejdet. Her kan inddragelse og empowerment som strategi, tankegang og demokratisk forstærkning af de pædagogiske og parallelle læringsprocesser altså være en mulighed.

Samtidig må det fortsat diskuteres om denne inddragelse som afsæt for empowerment kun er en form for styrket demokratisk deltagelse i velfærdsarbejdet, eller om det også er en form for raffineret selvstyring af borgerne? Det er muligt, at centralt initierede empowermentprojekter (fx STAR 2014) grundlæggende er sat i verden for at styrke den del af velfærdsarbejdet, som handler om at føre ansvar tilbage til borgerne gennem ledelse til selvledelse (Dean 2008) og på den måde styrke kontrol og sanktionsregimet. Spørgsmålet er om de former for professionel læring, der finder sted i arbejdet med inddragelse, ikke samtidigt kan fungere demokratiserende og myndiggørende? Dette forskningsprojekt viste, at de professionelle har muligheder for at arbejde inddragende og empowerment, hvis de får muligheder og plads til at skabe udvikling. Der er behov for yderligere udvik-

ling og forskning i social og pædagogisk praksis – her kan praksisforskning som begreb for alvor udfoldes.

Kritisk refleksion

Praksisforskning er en ung forskningstradition, og de forskellige måder at bedrive praksisforskning på understreger et behov for kontinuerligt og kritisk at diskutere metodens implikationer. En af de vigtigste kvaliteter ved praksisforskningen er muligheden for at bygge bro mellem praksis og forskning (Uggerhøj 2015, Monrad 2010). Et kritisk-konstruktivt perspektiv, som kombinerer kritik med en tydeliggørelse, beskrivelse og begrebsliggørelse af velfærdspraksis, kan danne afsæt for, at praktikere og forskere i samarbejde kan analysere forandringspotentialer og forbedre praksis. Denne mulighed for at skabe udvikling i det sociale arbejde gennem professionernes lærings- og udviklingsfelter er parallel til andre undersøgelser om praksisnær reparativ kritik (jf. Monrad 2010, Olesen, Eskelinen og Caswell 2005). En anden undersøgelse (Jansen & van Bierne 2015) arbejdede ligeledes ud fra en form for operationalisering af inddragelsesbegrebet i specifikke praksisformer i en metode, kaldet en dialogisk metode inden for en partnerskabsramme, hvor partnerskab og samskabelse operationaliseres gennem dialogisk bestemte inddragelseselementer. Disse processer kan identificeres i dette projekt, men samtidig kan det diskuteres, hvorvidt udviklingsarbejdet var bundet i organisationens målsætning (at flytte klienter tættere på arbejdsmarkedet) eller var bundet tæt sammen med projektbevillingen fra STAR? Med andre ord – blev forandringerne i højere grad skabt som et resultat af en top down intervention fremfor af de professionelles udvikling? Herunder kan det også kritisk diskuteres, hvordan de professionelles læringsprocesser blev påvirket af, at forskeren også indgik i interventionsprocessen – altså en diskussion om forholdet mellem nærhed og distance i forskning (Gundelach 2000), som også diskuteres som et element i en partecipatorisk praksisforskning.

Litteratur

- Andersen, M.L., Brok, P. Og Mathiasen, H. (2000) *Empowerment på dansk*. Dafolo. Fredrikshavn.
- Andersen, J. mfl. (2003) *Empowerment i storbyens rum*, Hans Reitzels forlag. København.
- Andersen, M.L. (2013) Empowerment – begreb og betydning i teori og praksis. I Niklasson, G. (red). *Sundhed, menneske og samfund*. Samfundslitteratur. Frederiksberg.
- Andersen, M.L. (2014) Borgerperspektiver som drivkraft i sociale analyser. In Harder, M & Nissen, M.A.(red) *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. Akademisk forlag. København.
- Andersen, M.L. (2015) Empowerment I det beskæftigelsesrettede arbejde. *Udenfor Nummer*. København.
- Andersen, M., Brandt, L., Uggerhøj, L. (2016) *Inddragelse i praksis*. Aalborg Universitet.
- Arnstein, Sherry R.A. (1969) Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, Vol. 35, No. 4, July 1969, s. 216-224. Routledge. London.
- Beresford, P., & Croft, S. (2001) Service users' knowledges and the social construction of social work. *Journal of Social Work*, s. 295-316. Sage Journals.

- Dean, M. (2008) *Governmentality. Magt og styring i det moderne samfund*. Forlaget Sociologi. Frederiksberg.
- Eide, S.B. (2017) Samtalen som arena for brukernes makt og innflytelse. I Støkken, A.M. og Willumsen, E.(red.) (2017). *Brukerstemmer, praksisforskning og innovasjon*. Portal Akademisk. Kristiansand.
- Engen, Mie (2015) *Autonomi og mestring – socialpædagogisk arbejde med voksne udviklingshæmmede i botilbud*. I: Kjærgaard(red) (2015) Special- og socialpædagogik. Vol. 1. oplag 1. udgave. udg. København: Akademisk Forlag, 2015. s. 235-253.
- Gundelach, P. (2000) Nærhed og distance I forskning og praksis. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 2000, Issue 3, s. 165-172. København.
- Hansen, J.H. (2013.) Socialpædagogik iagttaget som et socialt praksisfelt. I: I: Erlandsen, T. Jensen, N.R., Langager, S. og Petersen, K.E. (red.) (2013). *Socialpædagogik – en grundbog*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Hanssen, K.B. (1996) Myndiggøring. EMBLA – *Fagtidsskrift for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere* 6:43-47, Fellesorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere. Oslo.
- Hulusjö, A. (2013). A Critical perspective on difference: 'The Prostitute' and women with prostitute experience. *Nordic Social Work Research*, 3,2, 176-184. Taylor and Francis online.
- Jansen, E. & van Bierne, M. (2015). Co-designing collaboration: the partnership framework as a dialogical method for service user involvement in local communities. Paper presented at the *European Conference of Social Work Research* 2015, Ljubljana, April s. 22-24.
- Jensen, S.Q. (2016) Sociale kompetencer, selvarbejde og det sociale arbejdes alligevel omsorgsfulde praksis. I: *Dansk Sociologi*. Nr. 3/4 årg. December 2016. Dansk Sociologiforening. København.
- Jørgensen, Per Schultz & Kampmann, Jan (2000). *Børn som informanter*. København V: Børnerådet.
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2003) *At skabe en klient- institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Hans Reitzels forlag. København.
- Knutagård, M. (2017) *Innovationer i velfærden – mending the gap*. I: Støkken, A.M. og Willumsen, E.(red) (2017). *Brukerstemmer, praksisforskning og innovasjon*. Portal Akademisk. Kristiansand.
- Langager, S. (2013) Diagnosekultur, socialpsykiatri og socialpædagogik med særligt henblik på unge- og voksenområdet. I: Erlandsen, T. Jensen, N.R., Langager, S. og Petersen, K.E. (2013). *Socialpædagogik – en grundbog*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Monrad, M. (2010) Faglig uenighed i relationsarbejde – følelsesmæssige barrierer for konstruktiv udnyttelse af faglig uenighed blandt pædagoger. *Tidsskrift for arbejdsliv*, (1283), 87-101. Odense.
- Olesen, S.P., Eskelinen, L. & Caswell, D. (2005) Faglighed i socialt arbejde som forskningsgenstand – et kritisk- konstruktivt perspektiv. *AKF arbejdspapir*. København: AKF.
- Rømer, M. (2016): *Dømt til socialpædagogik. Et studie af dilemmaer i den socialpædagogiske indsats på et botilbud for domfældte voksne med udviklingshæmning*. Aalborg Universitetsforlag.
- Shulman, Lawrence (1991) *The Skills of Helping Individuals, Families and Groups*. 3. Udgave. Illinois: F.E. Peacock Publishers Inc.
- Torring, J. (2004) *Det stille sporskifte i velfærdsstaten*. Magtudredningen. Aarhus Universitetsforlag.
- Schwartz, Ida (2001). Pædagogiske magthandlinger. I: Schwartz, Ida (red.). *Livsværdier og ny faglighed*. København: Semi- forlaget.
- Uden for nummer*. Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde. 34/2017. København.
- Uggerhøj, L (2014) *VERA- tidsskrift for pædagoger*. Nr. 67. København.
- Uggerhøj, L. (2011) What is Practice Research in Social Work – Definitions, barriers and Possibilities, *Social Work & Society*, Vol. 9, 2011 s. 45-59. International online journal.
- Uggerhøj, L. (2014) Learning from each other – Collaboration Processes in Practice Research, *Nordic Social Work Research*, Vol. 4, Supplement 1, 2014, s. 44-57.

- Uggerhøj, L (1995) *Hjælp eller afhængighed*. Aalborg Universitetsforlag.
- Villadsen, K (2004). *Det sociale arbejdes genealogi. Om kampen for at gøre fattige og udstødte til frie borgere*. Hans Reitzels Forlag. København.
- Villadsen, K (2013) Det indrestyrede menneske – om socialpædagogikkens påtrængende problem. I: Erlandsen, T. Jenssen, N.R., Langager, S. og Petersen, K.E. (2013). *Socialpædagogik – en grundbog*. Hans Reitzels Forlag. København.
- (<http://dk.da/Tal-og-analyser/Ny-viden/Videnspiloter/Empowerment-projekt-for-unge-og-voksne.aspx>)
- [http://www.google.dk/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiQ9buC5M7RAhWCIPoKHd8LAAIQFggZMAA&url=http%3A%2F%2Fdk%2F&usg=AFQjCNHptASULfBkA6F9p0EJlVrOXftpuQ&sig2=9biaaG7e6SP3WAM58fbxLQ&bvm=bv.144224172,d.bGs\(http://star.dk/da/Tal-og-analyser/Ny-viden/Videnspiloter/Empowerment-projekt-for-unge-og-voksne.aspx](http://www.google.dk/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiQ9buC5M7RAhWCIPoKHd8LAAIQFggZMAA&url=http%3A%2F%2Fdk%2F&usg=AFQjCNHptASULfBkA6F9p0EJlVrOXftpuQ&sig2=9biaaG7e6SP3WAM58fbxLQ&bvm=bv.144224172,d.bGs(http://star.dk/da/Tal-og-analyser/Ny-viden/Videnspiloter/Empowerment-projekt-for-unge-og-voksne.aspx))
- http://vbn.aau.dk/files/235096795/PHD_Britta_Nørgaard_E_pdf.pdf