

Empowerment som differentieret inddragelse

Ph.d. lektor KSA, AAU.
Maja Lundemark Andersen

Præsentation og pointer

- Maja -lektor på KSA,AAU forsker i praksisforskning og brugerperspektiver med et særligt fokus på empowerment, udsatte grupper og inddragelse
- Pointer:
 - Alle har ret til inddragelse i egne sager - uanset kognitiv status
 - Empowerment kan og - skal?- bruges som en drivkraft i demokratiske og inddragende processer over alt i det sociale arbejde
 - Det er de velfærdsprofessionelles forpligtelse at udvikle inddragende strategier i deres arbejde samt kræve og udnytte organisatorisk råderum
 - Inddragelse er kun demokratisk, hvis der arbejdes differentieret
 - Asymmetriske magtrelationer kan ikke undslippes, men kan gøres synlige

Dagens program

- Oplæg om empowerment, inddragelse og forudsætninger for realisering
- Spørgsmål og debat
- Frokost
- Oplæg om inddragelse i praksis - med kommunikation i fokus og erfaringsbaseret praksisudvikling
- Grupperefleksion og opsamling

Empowerment som drivkraft

- De mange fortolkninger - kan inddeles i tre varianter
- Neoliberal empowerment
- Socialliberal empowerment
- Samfundskritisk empowerment

Empowerment som buzzword...

Empowerment som et kritisk og demokratisk begreb eller..

Empowerment som et selvstyrrings - og selvansvarlighedsbegreb?

Her diskuteres muligheder for at anvende begrebet som drivkraft til udvikling af professionelt initieret inddragelse.

Empowerment kan defineres som

- en proces, hvor magt blive udviklet, faciliteret eller stadfæstet med det formål at underprivilegerede individer og grupper:
- Kan øge deres ressourcer
- Styrke deres selvbillede
- Opbygge evne til at handle på egne vegne inden for psykologiske, sociokulturelle, politiske og økonomiske områder

Klientisering

- Klientgørelse handler ikke kun om, at en person passiveres og bliver mere og mere afhængig af det sociale velfærdssystem.
- Klientgørelse handler også - og måske snarere - om en proces, som kendetegner de fleste møder mellem individer og velfærdsinstitutioner: **nemlig en proces, hvor menneskelige problemer oversættes til system sprog;**

Klientgørelse fortsat

- Hvor individets situation afklares ud fra institutionelt fastlagte diagnoser og forståelsesrammer
- Hvor klienter tilpasses kategorier, der modsvarer de foranstaltninger og handlingsmodeller, velfærdsinstitutionerne råder over
- Særligt fokus på at UNDGÅ klientiseringsprocesser - stiller store krav på tværs af professioner, målgrupper og de fem kerneområder.

Forskning viser... stadigvæk

- Brugere oplever sig ikke eller meget lidt inddraget i deres egen sag
- Tyngden i utilfredsheden har ikke flyttet sig de sidste 25 år - på trods af retlige reguleringer (RSL§ 4)
- Inddragelse er ikke noget de professionelle "bare" kan - det kræver mindset, commitment og kompetencer
- Empowerment er meningsløst uden differentieret inddragelse

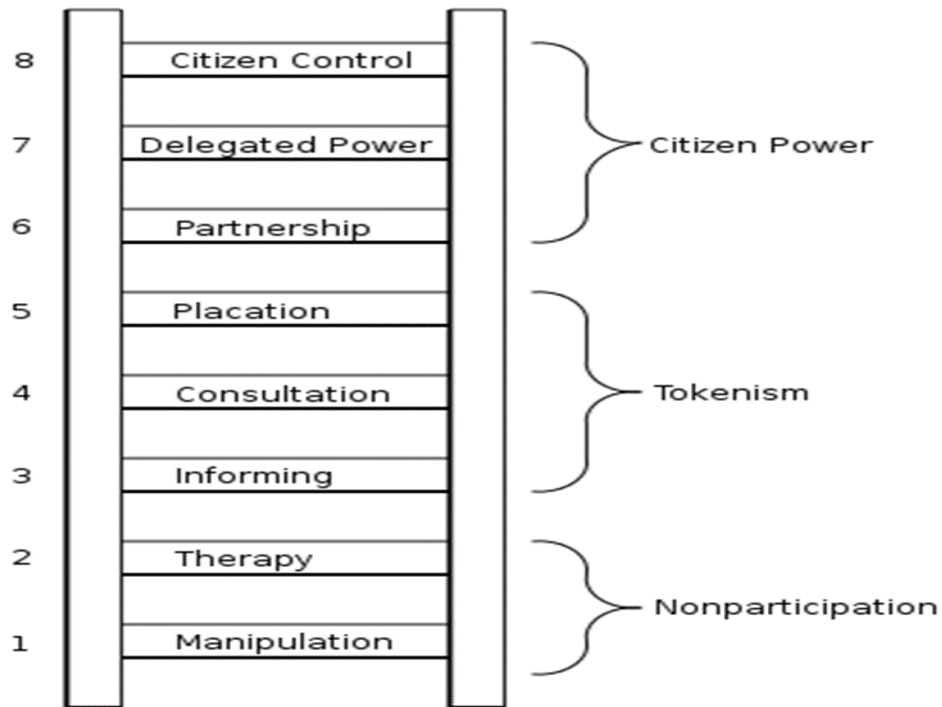
Inddragelse er multifacetteret

- Inddragelse og empowerment er ikke det samme
- Inddragelse, indflydelse og medbestemmelse er heller ikke det samme
- Hvad er inddragelse? Begrebet skal defineres og omsættes til handlinger i forhold til den konkrete praksis
- De professionelle tror de inddrager, når de formidler viden og orienterer om de professionelles handlinger og beslutninger
- Inddragelse skal skabes i form, tyngde og rækkevidde. Skal forstås som proces, rolle og situeret niveau.
- Inddragelse er betinget af det professionelle beredskab (mindset, commitment og kompetencer)

Mindset og Commitment

- At tænke empowering - som udgangspunkt og hele tiden
- Tydelig og klar definition af situation, roller og forventninger
- Autentisk kommunikation og interaktion
- Forestillinger skal udtrykkes eksplicit, og antagelser kan kun bruges som afsæt for undersøgelser
- Der er altid forskellige sandheder - de skal italesættes og bruges til kontakt, kommunikation og samarbejde
- Undre sig og være nysgerrig
- Styrke og løfte det inddragende arbejde empowering

Ladder of participation



- Denne stige kan understøtte tydelighed og valg i forhold til inddragelse, indflydelse, medbestemmelse og empowerment
- Den kan bruges som afsæt for samarbejde både i stort og småt
- OBS på roller i samarbejdet, kommunikation og udvikling af nye strategier, samarbejdsformer og innovation i møder

Differentieret inddragelse 😊

12

6. Ejerskab til egen sag og interventioner	Selvbestemmelse og aktør
5. Delegeret magt	Medbestemmelse og delvis aktør og medspiller
4. Deltagelse i dagsorden, delvist partnerskab	Medindflydelse og medspiller
3. Informeres og høres	Medindflydelse og informant
2. Informeres og/eller pålagt inddragelse	Informant
1. Ikke inddragelse/manipulation	Passiv rolle

Inddragelse i praksis - observationer - kompetencer

- Udarbejdelse af fælles dagsorden
- Problemdefinere og undersøge
- Tydelige, enkle spørgsmål på baggrund af undren
- Kvittere for modtagelse og dele viden
- Visualisering og andre former for kommunikation
- Opgave fordeling og ejerskab
- Opsummering og aftaler

Kommunikation

- Empowerment og inddragelse fordrer tilsvarende kommunikation
- Inddragelse er ofte i ”den andens dagsorden” - ret langt nede på inddragelsesstigen.
- Medbestemmelse fordrer delvis definitionsret
- Selvbestemmelse kræver ret til at definere og handle
- Måden de professionelle kommunikerer samarbejde, partnerskab eller ejerskab er central

Kommunikationsformer

- Myndighedssprog - herunder organisatoriske og retlige reguleringer
- Behandlingsprog - herunder omsorg og empati
- Orientering, oplysning, undervisning, tilrettevisning eller....
- Undersøgelse af mening, perspektiv og mulighedsrum?
- Invitation og oplæg til samarbejde?
- Behov for deltagelse og hjælp?

Inddragelse som et sprog

- Manglende samarbejdssprog - det almindelige sprog - ærlig snak mellem forbrydere eller...
- Det sprog, hvor borgere og de professionelle kan samarbejde
- ”empowerment.....det er som at lære et helt nyt sprog”....
- Drives af interesse for borgerens perspektiv, som skal danne afsæt for samarbejdet med de professionelle
- Der kan altid arbejdes med en form for inddragelse - der tager afsæt i ligestilling

Empowerment som ambition

The power to name - the power to act

- Empowerment kan bruges som aktiv fastholdelse af den professionelle hjælp som faciliterende
- Empowerment styrker den professionelle bevidsthed og håndtering af brugernes ret til selv at definere problem og indsats
- Empowerment gør det meningsfuldt at være aktiv i dit eget liv
- Empowerment må bygge på en inddragende praksisform i det sociale arbejde
- Empowerment har borgernes perspektiv og sandhed som udgangspunkt

Det ”rigtigt” svære

- ”Man kan kun se det man kan se” - ydmyghed i tilgange, forståelse og fortolkning af den anden
- Træning i maskinrummet
- Particinatorisk praksisforskning
- Forhandlet magt til at definere problem, perspektiv og forandring i handling
 - gennem professionsrollen,
 - gennem institutionelt fastlagte mulighedsrum
 - gennem erfaringer
- Skabe nye og andre former for samarbejde - sammen med borgerne

Opsamling - Empowerment og professionel inddragelse er tæt knyttet til

- Mindset - hvad betyder empowerment for mig?
- Commitment - hvor vigtigt er demokrati, samarbejde og ejerskab?
- Sociale problemer og manglende beskæftigelse er ikke den enkeltes problem alene
- Kompetencer - at kommunikere med borgere i et samarbejdssprog
- Graden af inddragelse
- At tydeliggøre roller og muligheder - konsulent, facilitator, medspiller
- For borgerne - informant, medspiller, aktør
- At udøve metarefleksion - samtale om samtalen

Refleksion

Snak med hinanden i mindre grupper:

Hvordan kan i bruge empowerment og differentieret inddragelse som inspiration i det daglige arbejde?

Hvordan kan der sættes yderligere fokus på demokratisering af jeres arbejde ?

Empowerment i praksis

- Etablere fælles dagsorden
- Undersøge perspektiv - og kvittere for modtagelsen
- Dele viden - visualisere og sikre at centrale budskaber forstås
- Borgerne opsummerer mødet
- Fælles metarefleksion - hvordan går det med vores samarbejde?
- Note til selv Punkter til professionel refleksion og bearbejdning

RAMME

- Arbejde og samtale på flere niveauer på samme tid
 - Styrke de kommunikative strategier og redskaber
 - Udvikle kontakt og samarbejde
 - Arbejde empowering
 - Arbejde med to dagsordner - selve samtalen - struktur, mål, styring og kontinuitet
 - Note til selv - hvilke vigtige punkter viser sig undervejs - hvad skal huskes, samles op undersøges næste gang?
 - Efterarbejde, hvor egen indsats og samtalens mål evalueres - hvilke eftertanker skal gives tilbage?

Kommunikative håndtag

- Spørg hvilke forandringer brugerne ønsker. Respekter deres ønsker og tilbyd dit partnerskab - også når de ikke ønsker forandringer
- Vær opmærksom på detaljer, der er vigtige for brugerne
- Undersøg hos brugerne, hvad det næste skridt er
- Arbejd med brugernes mål - bank på til deres drømme
- Stil simple spørgsmål - undlad at antage eller formode
- Giv magten fra dig - lad være at holde oplysninger tilbage

Gennemgående punkter til forbedring

- Tydelig og klar tale
- Gennemsigtighed og rene budskaber
- Autenticitet
- Stor palet af kommunikative strategier, som der kan vælges mellem
- CHECK altid forståelse
- - det kræver noget mere af alle
- Hvad er empowerment for jer?

Grundlæggende kommunikationsfærdigheder

- At lytte til andre
- At observere og fortolke den andens verbale og nonverbale signaler
- At skabe gode og ligeværdige relationer
- at møde den andens ønsker og behov på en god måde
- At stimulere den andens ressourcer og muligheder

Fortsatte færdigheder

- At strukturere en samtale
- At formidle information på en klar og forståelig måde
- At skabe alternative perspektiver og åbne for nye handlingsvalg
- At forholde sig åbent til vanskelige følelser og eksistentielle spørgsmål
- At samarbejde om at finde frem til gode løsninger

Ud med budskaberne - klar tale

- **Borgernes signaler skal bruges aktivt**
 - se- lyt- lær og spørg
 - - at snakke selv er ikke en samtale...
- **Der er det praktiske - det rationelle, det administrative og "det, der kan ordnes"**
 - - og der er borgeren - det empatiske, undersøgende, støttende og udfordrende
 - og I skal tage jer af det hele 😊
 - Det kræver forskellige sæt af kommunikative kompetencer

Et spørgsmål ad gangen

- - ikke to i træk,
- - ikke kæder
- ikke ledende eller lukket.
- **Opmærksomhed på fyldord og indledninger.**
- ... så det vil sige...
- Ok ... så det betyder
- afslutninger og opsummeringer

En lineær model?

- Afsender - budskab - modtager
- Entydige budskaber sendes frem og tilbage som ad en ret linje. Ingen omveje, forstyrrelser eller kurrer på tråden. Kommunikationen er klar og tydelig.
- Men:
- Hvem udtrykker hvad, gennem hvilke kanaler, med hvilke tegn, og i hvilke koder til hvem, og med hvilken effekt?

Eller en proces model?

- Selv enkle samtaler kan være komplekse og flertydige
- Verbal og nonverbale processer i en form for tur - tagning
- En anden sideløbende proces er en kontinuerlig strøm af signaler som et akkompagnement til samtalen, og udtrykker og uddyber stemninger, følelser og holdninger

En holistisk processuel model

- Hjælpende kommunikation kan være kompleks og til dels en uoverskuelig proces, som består af en række forskellige elementer
- verbale og nonverbale,
- bevidste og ubevidste,
- intuitive,
- fornufts og følelsesmæssige
- - som alle spiller sammen som vigtige dele af helheden, og som alle kan opøves og videreudvikles.

Praktiske kommunikationsfærdigheder

- Nonverbal kommunikation - respons, udtryk, øjne, krop stemme, berøring, stilhed - ikke ord.
- Verbalt bekræftende færdigheder - følge, opmuntring og anerkendelse, at gentage nøgleord, tydeliggøre og konkretisere, reformulere, spejle, at sammenfatte følelser og indhold
- At stille spørgsmål- lukkede (information og konfrontation), åbne, hvad, hvorfor, hvordan - undgå ledende, retoriske og sammensatte

Udforskende færdigheder

- at spørge og bekræfte,
- at skabe en åben situation,
- at lade den anden vælge problem,
- at udforske et problem,
- at udforske følelser,
- at udforske forklaringer og begrundelser,
- at perspektivere,
- at udforske relationer og forventninger

Færdigheder fortsat

- At strukturere en samtale
- At udfordre den anden
- At anvende humor
- At fortælle dårlige nyheder

Strukturere en samtale

- En samtale er en hjælpeproces i miniature
- Tre faser: en åbning - en midterdel - en afslutning
- Struktur hjælper med:
 - tryghed,
 - tillid og gode betingelser for åbenhed,
 - modtagelighed og motivation

Begyndelsen

- 1. hilse
- 2. etablere relation (udvise interesse, omsorg respekt)
- 3. tydeliggøre hensigt og ramme(tid, sted og formål)
- 4. eventuelt forhandle om mål for samtalen

Midterdelen

- **A. udforske problemer.**
- 5. opmuntre til at fortælle
- 6. lytte aktivt(bruge opmuntring, stilhed, nøgleord, reformulering
- 7. hjælpe med at tydeliggøre - hvad mener du med....
- **B. forstå den andens perspektiv**
- 8. få den anden tanker, ønsker og opfattelse frem
- 9. udforske bekymringer og uklarheder
- 10. opmuntre til at udtrykke følelser
- 11. opfange verbale og nonverbale signaler(tonefald, blik, ansigtsudtryk)

C. Strukturere samtalen

- 12. hjælpe den anden til at vælge problem
- 13. opsummere efter hver problemdiskussion
- 14. hjælpe til at vælge nyt problem
- 15 forfølge hvert enkelt problem systematisk
- 16 passe tiden
- 17. holde sig til hjælperollen

D. Udvikle relation og alliance

- 18. bruge kropssprog (siddestilling, udtryk)
- 19. følge verbalt og nonverbalt
- 20. bekræfte den anden, ikke vurdere og dømme
- 21. udvise forståelse og respekt
- 22. være tryk, rolig og afslappet
- 23. delagtiggøre i egne erfaringer og tanker, når det er naturligt.

E. Forklare og informere

- 24. give information i rette tid (ikke give råd for tidligt)
- 25. forklare tydeligt, konkret og klart
- 26. tjekke, at den anden har forstået

AFSLUTNINGEN

- 27. tage initiativ til at afrunde samtalen
- 28. lade den anden opsummere indholdet
- 29. justere, hvis opsummeringen ikke er dækkende
- 30. indgå/ bekræfte nye aftaler (tid, sted, indhold).

- (Silverman et al 1998)

Tak for opmærksomheden

Kontakt:

maja@socsci.aau.dk