



***Samskabelse ml. front-
medarbejder og borgere i
udsatte positioner;
roller og mulighedsrum***

Maja Müller

Ph.d., Adjunkt, AAU

Institut for Sociologi og socialt arbejde

Udsat for samskabelse: Emne for Ph.d. afhandling, nov. 2020

Inddragelse af udsatte grupper i samskabelse

Hvordan praktiseres borgerinddragelse i samskabelsesprocesser i det sociale arbejde på udsatteområdet?

Hvilken betydning har borgernes udsatte position for oplevelsen af samskabelse og for **de roller**, der udvikles mellem borgerne og frontmedarbejderne?

Fokus på

1. Frontmedarbejdernes perspektiv
2. Borgernes oplevelse af at være med til at "samskabe"



Kritiske perspektiver på samskabelse: Som magisk koncept, top-down, symbolsk proces....





Indhold

- Definitioner af samskabelse
- Hvordan kan samskabelse forstås som en proces?
- Inddragelse og muligheder: Praktiske eksempler
- Roller og rolleudvikling
- Barrierer og potentialer ved samskabelse

Samskabelse som begreb

- Samskabelse som begreb dækker over, at offentlige medarbejdere udvikler og producerer velfærd *sammen med* borgerne fremfor *for* borgerne (Agger, Tortzen og Rosenberg 2018).
- Samskabelse er en proces, hvor borgere, civilsamfundet, offentlige aktører og/eller private aktører indgår i samarbejder om at udvikle innovative og langsigtede sociale løsninger på en kollektiv opgave eller et samfundsmæssigt problem.
- Samskabelse beskrives bl.a. som et ligeværdigt samarbejde eller partnerskab, hvor borgerne indgår.
- Samskabelse kan have forskellige formål: at skabe nye løsninger/ innovation, effektivitet og/ eller demokrati.





Elementer i samskabelse

- Borgere/civilsamfund er aktive deltagere i planlægning, design eller produktion af offentlig service.
- Der lægges vægt på at inddrage borgerne på en måde, hvorpå de kan bidrage med deres erfaringer til at udvikle nye indsatser
- Samskabelse indebærer, at deltagerne i fællesskab definerer problemstillingen og sammen planlægger, designer og/eller implementerer det givne initiativ.
- Der foregår en udveksling og deling af ressourcer mellem offentlige aktører og borgere, særlig i form af fælles vidensproduktion.
- Mulighed for at bryde med de traditionelle hierarkier i den offentlige sektor, og skabe mulighedsrum for nye roller og relationer mellem de involverede parter.

Samskabelse – er det bare samarbejde?



- Nye samarbejdskonstellationer mellem frontpersonale og borgere i konkrete samskabelsesprocesser.
- Samskabelse adskiller sig fra andre samarbejdsformer ved at have fokus på, at deltagerne indgår som ligeværdige parter og har et fælles ansvar om at skabe langsigtede løsninger gennem samarbejdet.
- Samskabelse påvirker relationen mellem borgere og offentlige aktører, så den bliver mere ligeværdig.
- Samskabelse indebærer, at deltagerne i fællesskab definerer problemstillingen og sammen planlægger, designer og/eller implementerer det givne initiativ.

Kontekst

New Public Governance

Samskabelse

Borgerinddragelse

- Fra service til selvstændighed...
- Mange kommuner har de senere år bevæget sig væk fra ydelsesbaseret servicevelfærd til fx en rehabiliterende strategi og tilgang til borgeren.
- "Borgere skal ikke længere ses som kunder i en velfærdsbutik, hvor de efter klassisk velfærdstænkning kan kræve deres ret, men de anses derimod som aktive **samarbejdspartnere**" (Holmgaard 2014:12)
- Fra New Public Management til New Public Governance: Øget fokus på netværksdannelse, civilsamfund og borgernes rolle som deltager i udøvelsen og udviklingen af offentlige services
- Borgerbegrebet i forandring: Fra borgeren som klient til kunde og til medproducent og offentlig innovatør

Samskabelse med borgere

Samskabelse på forskellige niveauer:

- *”Samskabelse på mikroniveau beskriver den potentielle relation, som kan fungere mellem frontpersonalet og brugere, som ønsker forandring gennem samarbejde”* (Krogstrup 2017: 11).

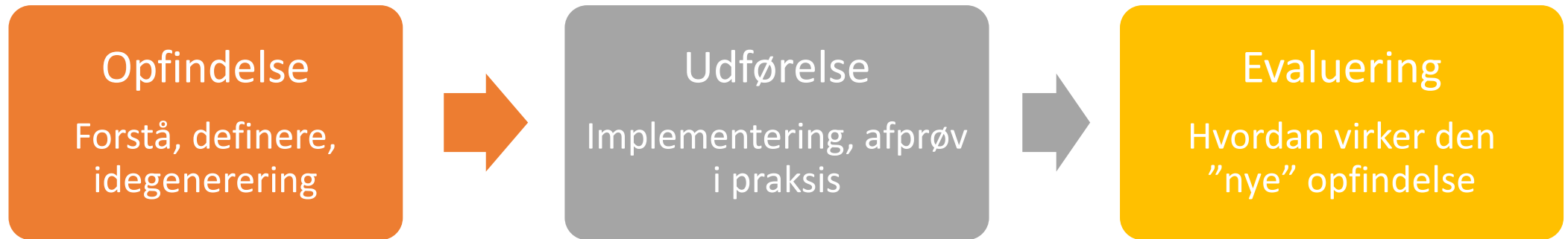
Dimensioner af samskabelse:

- *The Who, When, and What of Coproduction* (Nabatchi m.fl. 2017)
- Diagnostisering af samskabelse: Form, formål, hvem og hvornår i processen samskabes der (Tortzen 2018, 2019)



Samskabelsesproces

(Inspireret af innovationsproces-tankegangen)



Processuelt perspektiv på samskabelse

- Hvem er inddraget?
- Hvad samarbejdes der om?
- Hvem har initieret processen/ projektet? (top down vs. bottum up)
- I hvilke faser/ trin i udviklingsprocessen er de forskellige deltagere inddraget?
- Hvilken indflydelse har de?
- Hvem udfører servicen? (co-design/ co-creation/ co-production?)





Samskabelse og forandring....

- Når man taler om samskabelse mellem offentlige aktører og borgere/ civilsamfundsaktører, er formålet ofte at optimere velfærdsydelser eller udvikle nye innovative løsninger, som bryder med tidligere praksis på et felt.
- Reel samskabelse kræver tidlig inddragelse i udviklingen af velfærd og indebærer
”en ambition om og en mulighed for at omdanne og udvikle parternes roller og relationer gennem samarbejdet” (Tortzen, 2019, 59)

Eksempler på samskabelse med udsatte grupper

Case	Madhåndværkere	Fremtids-workshop	Hverdagshelte
Hvad	Madlavningskursus På sigt: Udførelse af fællesspisning	Workshops om planlægning og udførelse af værestedets fremtidige aktiviteter På sigt: Fælles ansvar i hverdagen	Kursus om planlægning og udførelse af aktiviteter På sigt: stå for aktiviteter på væresteder
Hvem	Brugere af væresteder og ernæringsmedarbejdere	Brugere fra to forskellige væresteder og medarbejdere	Brugere fra forskellige væresteder, kursusleder (og medarbejdere)
Type af samskabelse	Bruger-centreret	Samskabelse	Borgerdrevet

Inddragelse og muligheder: Brugerstemmer fra væresteder for udsatte grupper

”Vi har haft meget mere indflydelse her [Fremtidsværkstedet], altså det var os der bestemte, hvad der skulle prioriteres, det var os, der bestemte, hvad der skulle arbejdes med, og hvordan vi skulle arbejde med det, ik. Altså det var jo et hundredprocent brugerinddragelse fra start til slut, ik. Det var smukt, at så mange brugere faktisk følte, at de pludselig blev hørt”
(Bo, deltager i Fremtidsworkshop).

”Vi er nogle psykiske syge, som er meget ustabile, og det vil sige der er nogen tidspunkter, hvor vi er rigtig godt kørende og så kører det også. Og så er der andre perioder hvor det måske ikke kører så godt, og så ligger tingene stille. Og det er det faktum bliver man simpelthen nødt til at indregne”.
(Inger, deltager i Fremtidworkshop)

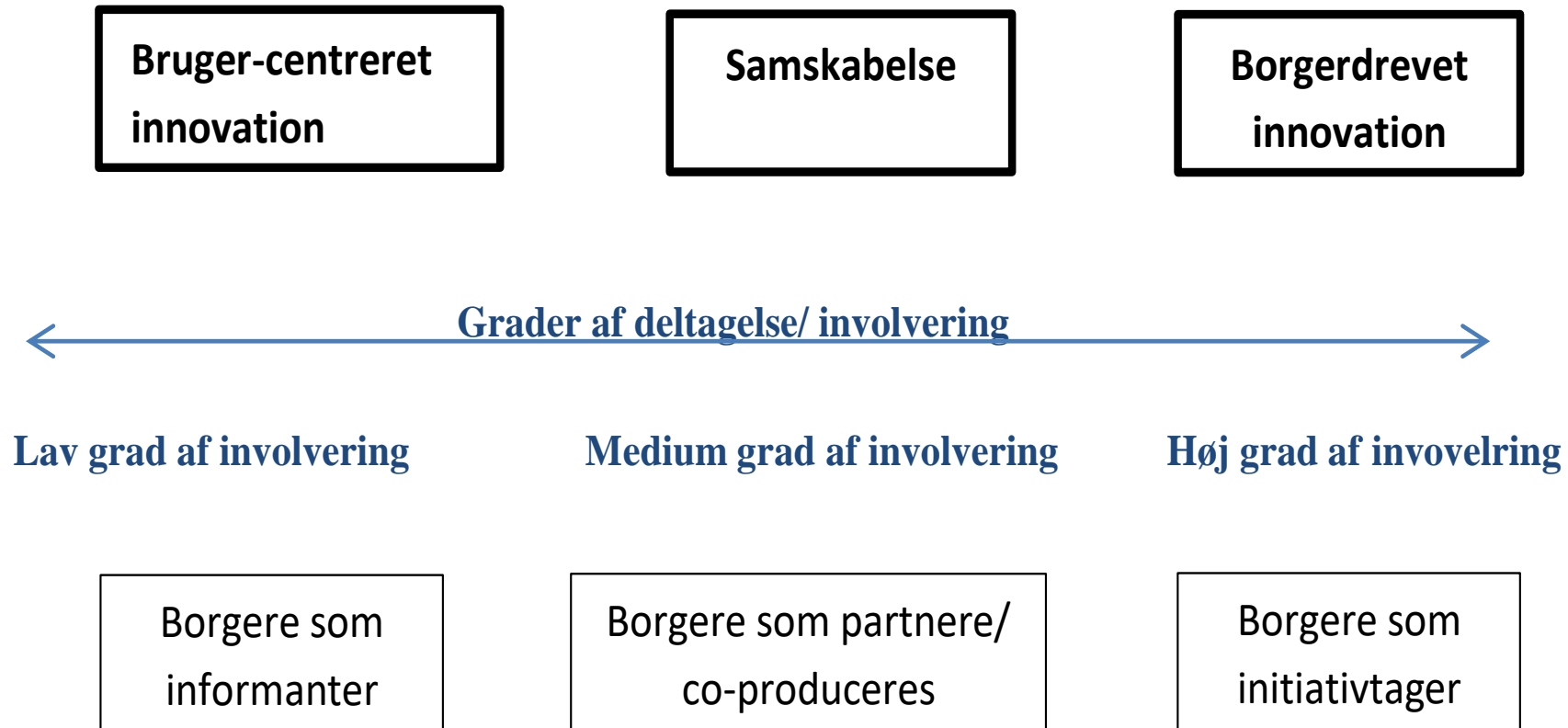




Refleksion to-og-to 10 -15 minutter

1. Hvordan og hvornår kan jeg tænke samskabelse med borgere ind i min egen praksis?
2. Hvilke mulighedsrum for samskabelse er der i min praksis?
3. Hvilke fordele og udfordringer vil jeg møde?

Hvad ved vi om borgerinddragelse i innovative tiltag i det sociale arbejde? Udvikling af typologi ud fra litteratur review





Pointer i litteratur review/ analyse

- Konklusionen peger på, at når borgerne på det sociale område inddrages i praksis er det oftest i rollen som informanter.
- Det er sjældent, at udsatte borgere er initiativtagerne eller indgår som ligeværdige partnere.
- Ofte er der i den offentlig sektor tale om *Co-production light* (Pestoff 2012), og det pointeres, at der er en form for glasloft i forhold til borgernes involvering og indflydelse.
- Hvis borgerne skal inddrages som partnere og/ eller initiativtagere skal de organisere sig, fx i brugerorganisationer, som en større gruppe eller ved, at den tredje sektor går ind og er bindeled.
- Der er brug for, at der arbejdes med empowerment af udsatte borgere, hvis de skal kunne indgå i samarbejdsprocesser og demokratiske processer.

Om brugerinddragelse i samskabelse

- Hvordan oplever udsatte borgere at blive inddraget i planlagte inddragelsesprojekter på sociale væresteder, og hvad får de ud af at deltage i disse projekter?
- Borgernes perspektiv.
- 3 cases, feltarbejde på væresteder og interviews med 19 brugere af værestederne.
- Udsat for inddragelse: Aktiv medborger eller praktisk gris? Brugerperspektiver på inddragelse i socialt arbejde. *Dansk Sociologi*, 3(Årgang 30).



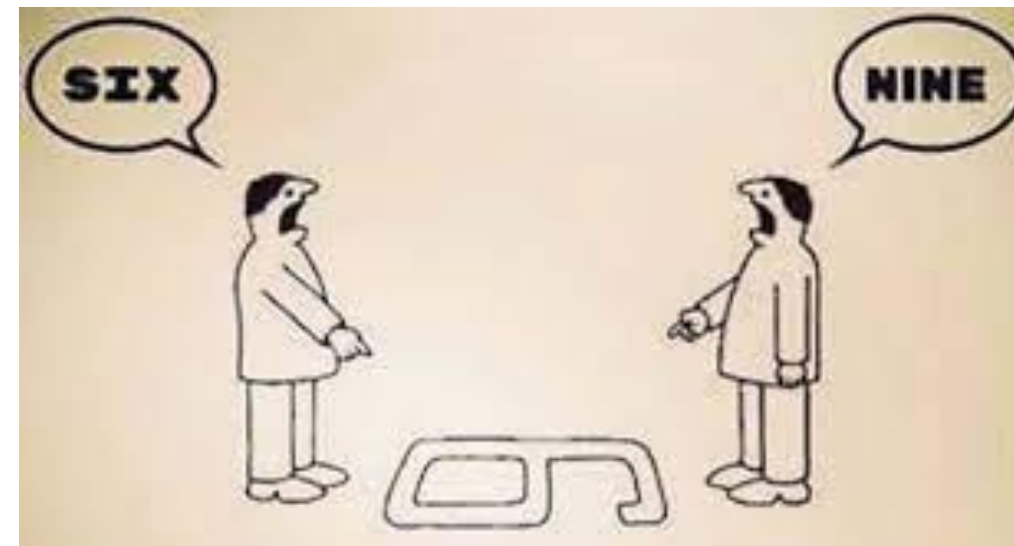
Divergente brugerstemmer

" (...) altså at man virkelig fik det der ansvar for dagen – for det var sådan lidt halvt 'nå ja, men Ina og Lars [aktivitetsledere] kommer med alle tingene, og de har reglerne med, og de har styr på det'. Så det var sådan lidt man sad og kiggede på hinanden og tænkte 'nå, ja altså hvad fanden skal vi gøre?"

(Lauritz, deltager i Hverdagshelteforløb)

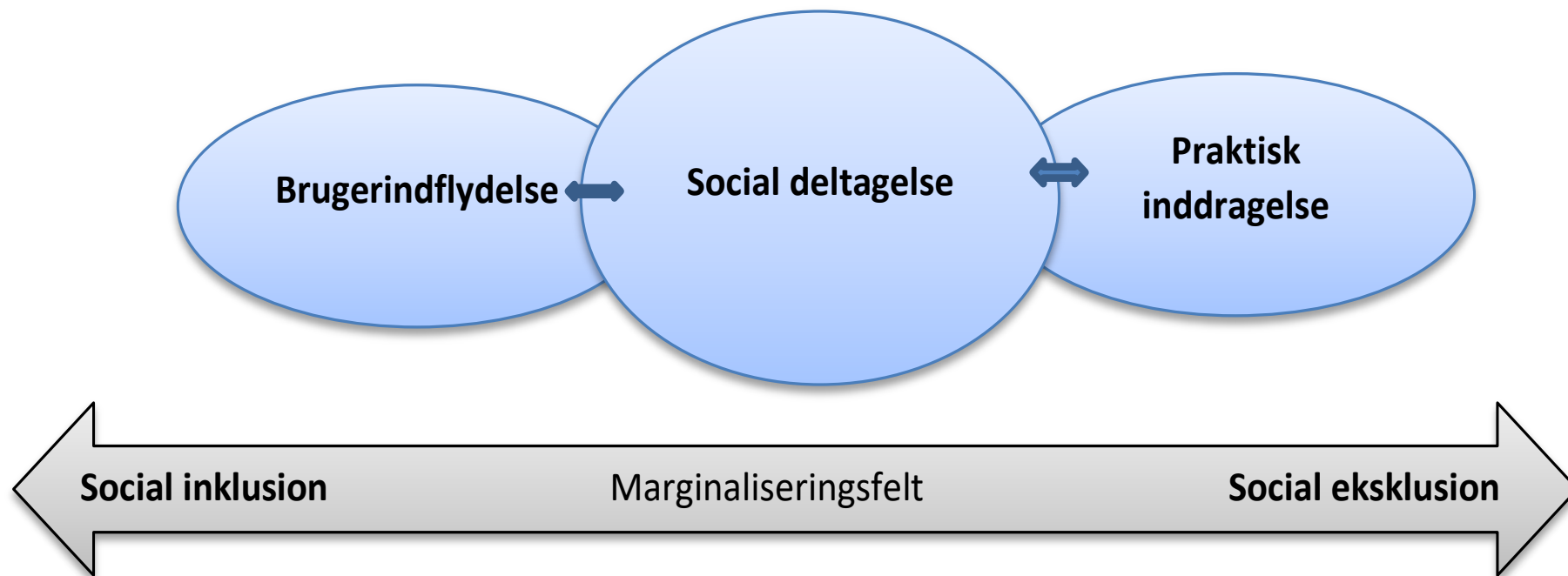
" (...) er der noget, vi blev den dag, så var det da at smelte sammen. Det kunne man jo se, for folk på kryds og tværs og ... det var godt at se, at der var nogen, som holdt sig for sig selv, ikk' også, men alligevel på en eller anden måde så blev de jo trukket med ind i det (...)"


(Camilla, deltager i Hverdagshelteforløbet)



Opsamling: Udsat for inddragelse

Figur 1. Inddragelsesformer perspektiveret til udsatte borgeres bevægelser i marginaliseringsfeltet



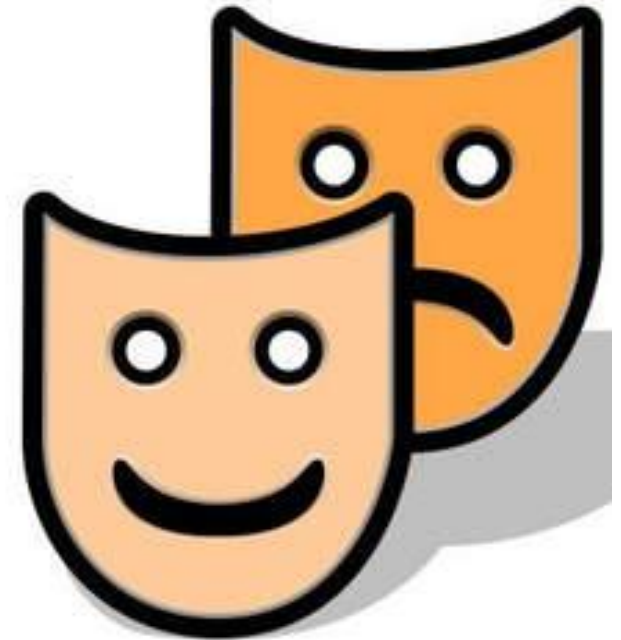


”Udsat for inddragelse” - pointer

- De dimensioner, borgerne vægter i samskabelsesprocesserne er ikke afhængige af samarbejdsformen (typologien) og måden de er inddraget på, men afhængig af den enkeltes udsathed og behov.
- Over hele linjen ses det, at de alle oplever en form for udvikling ved at deltage i processerne, hvor særligt horisontale empowermentprocesser skaber grobund for deres deltagelse.
- Analysen kalder på, at man i det sociale arbejde skal arbejde med differentieret former for borgerinddragelse, hvor borgernes udsatte position og ressourcer tænkes ind.

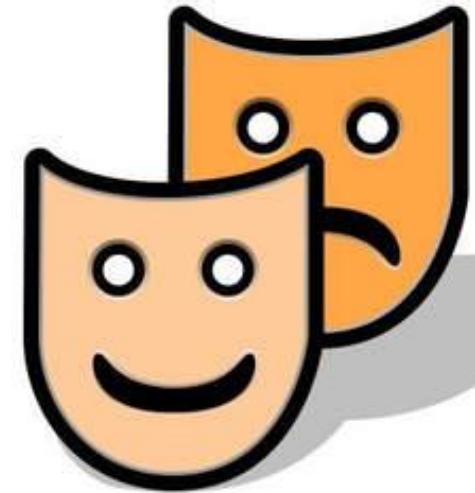
Samskabelse og roller

- Roller kan forstås – inspireret af Goffmans interaktionistiske perspektiv – som en måde hvorpå, individer præsenterer sig selv i bestemte sociale situationer.
- En rolle kan være mere eller mindre defineret på forhånd, og omgivelserne kan have forventninger til, at man træder ind i denne rolle og udfører den på en bestemt måde, mens andre roller er mere foranderlige.
- Roller opstår i samspillet med 'den anden', og er således ikke udtryk for den vi er, men noget individet træder ind i og gør eller udfører i den sociale situation (Goffman 2004).

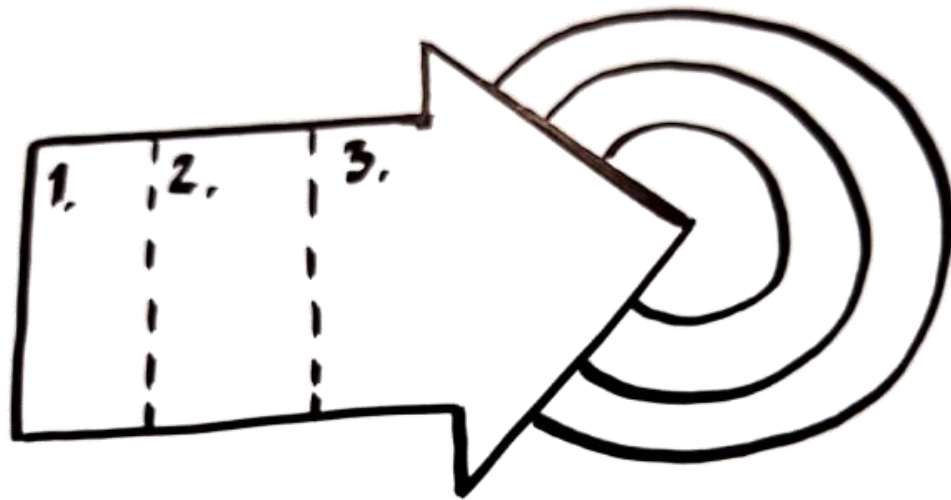


Samskabelse og roller

- Samskabelse mellem frontmedarbejdere og borgere i udsatte positioner kan ses som udtryk for en social situation og som en ramme for interaktionen mellem de to parter, hvor der på baggrund af deres positioner kan optræde bestemte forventninger til hinandens handlinger.
- I samskabelses-idealet ligger et transformativt formål om bl.a. at omdanne og udvikle parternes roller og relationer gennem samarbejdet.
- MEN hvordan sker dette så egentligt?



Mulighedsrum og inddragelse – et eksempel



Fremtidsværksted

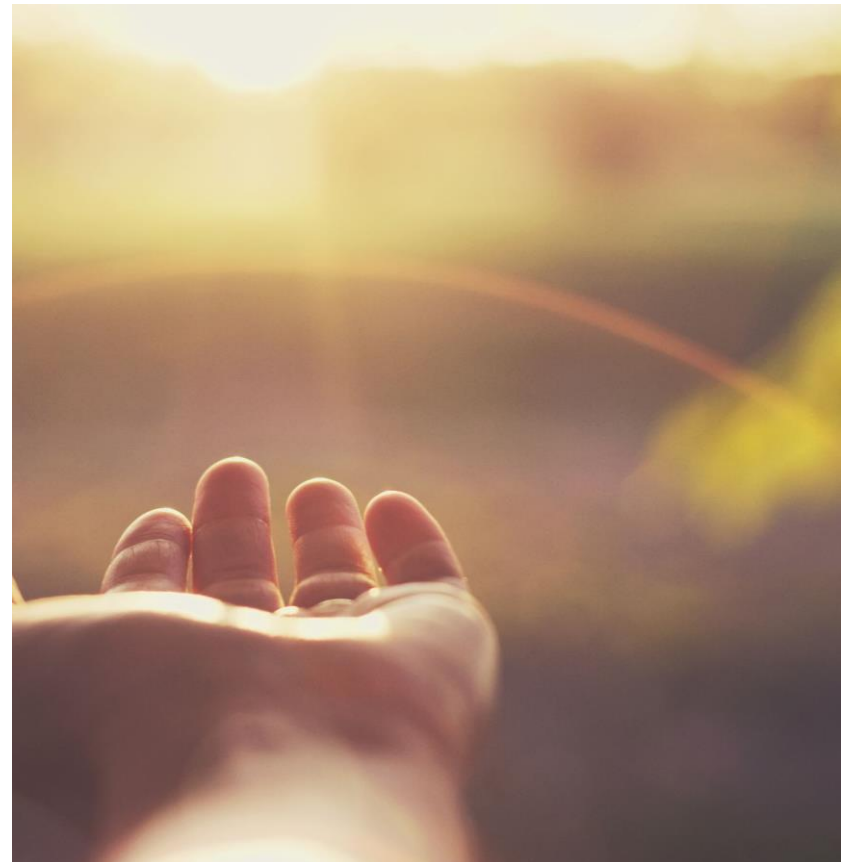
- To workshop for brugerne på værestederne om værestedernes fremtidige aktiviteter
- Deltagelse: Brugere og personale

1. Planlægning: Frontpersonale
2. Udvikling af ideer: Brugere
3. Implementering: Brugere og personale i fællesskab/ delt ansvar

Mulighedsrum og inddragelse – et eksempel

Fremtidsværkstedets inklusions og eksklusionmekanismer:

- Praktiske rammer
- Normative forventninger til deltagelesform
- Forventninger til "hinanden"?
- Hvad skal borgerne kunne, for at være med? Hvilke egenskaber skal de besidde?
- Inddragelse via individuelle hensyn
- Personale som inklusions-operatør



Frontmedarbejdernes roller

- Hvad karakteriserer frontmedarbejdernes rolle i samskabelse med borgere?
- Frontmedarbejdernes perspektiv
- 3 cases, feltarbejde på væresteder og interviews med 10 medarbejdere/projektledere og ledere af værestederne.
- Müller, M., & Stougaard, M. S. (2022). Samskabelse mellem frontmedarbejdere og udsatte grupper: – Er nye roller i socialt arbejde muligt? *Akademisk Kvarter*, (24), 149-162. [24].
- Manuskript/ under udarbejdelse

Artikel 4

Front-line workers' view on co-production with vulnerable users in social work: Changed roles and power relations

By Maja Müller

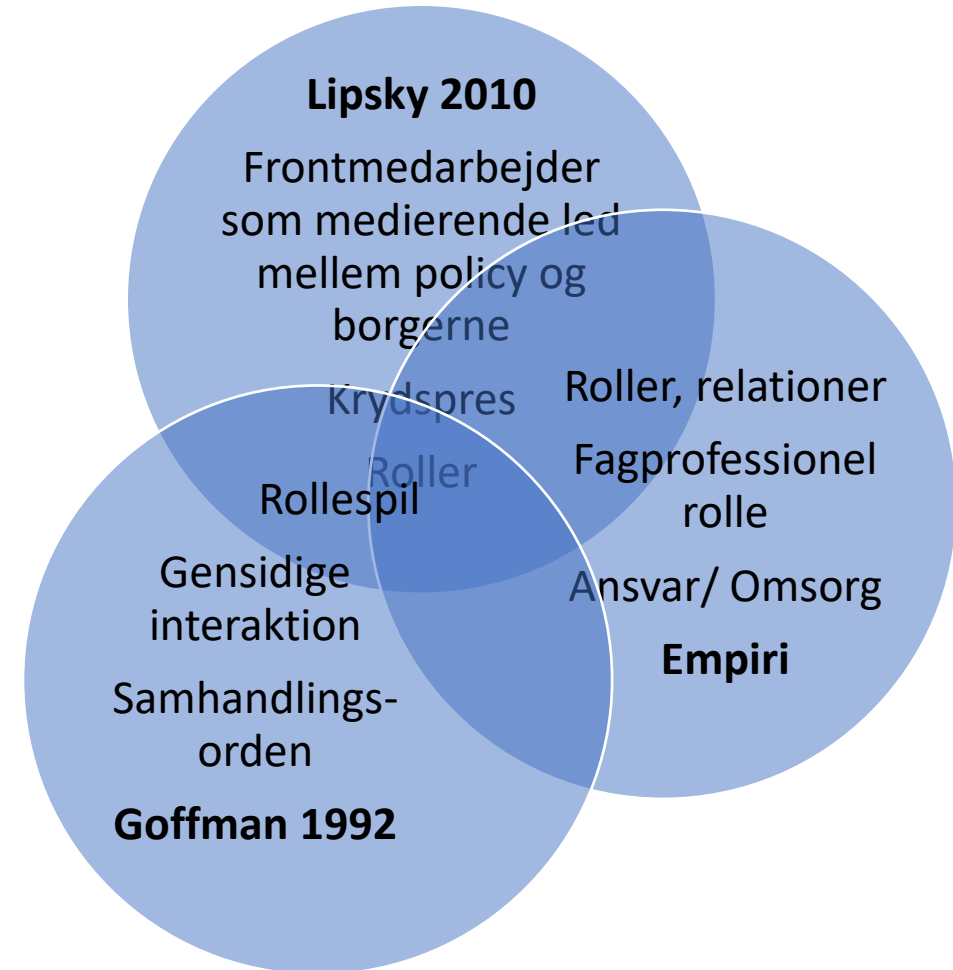
Abstract

This article explores and analyzes different types of co-production and collaborative relationships between frontline workers and vulnerable service users in social work. The empirical data is based on qualitative fieldwork at Danish drop-in centers and focuses on three cases of different types of collaboration between front-line workers and service users at the centers. Based on Lipsky's theory of street-level bureaucracy and Goffman's role theory the analysis illuminates frontline employees' experiences and professional roles in each type of co-production and explains how they cope with flipped roles and altered power relations. The article illustrates through empirical examples how the front-line workers' role changes from being in control of the process to being facilitators, supporters and inclusion noticers to make participation by the most vulnerable users possible. The article concludes with a discussion of the implication of the co-production approach for the social work profession. The risk of a losing status as professional, the role confusion and dilemmas of social care and "protection" of vulnerable users versus giving unstable users power and responsibility are pointed out as consequences of co-production in this field. The implications of co-production call for attention to an altered power balance, a possible new identity as a social worker and the need for new skills among professionals to co-produce with vulnerable users.

Keywords: Frontline workers, co-production, professional roles, vulnerability, social work.

Analyse

- De tre cases belyses i forhold til samarbejdet og udviklingen af frontmedarbejdernes roller.
- Det empiriske materiale analyseres med udgangspunkt i Lipskys Street Level Bureaucracy teori (2010)
- Lipskys teori kombineres med Goffmans rolleteori for at nuancere blikket og forståelse af den rolleudvikling, som finder sted i interaktionen mellem borger og frontlinjearbejder



Medarbejdernes rolle og gensidighed i rollen – give ansvar vs. drage omsorg

M: De har masse af indflydelse, altså indflydelse på den måde... det er deres opgave at komme med det. Jeg skal ikke gøre det, vel. Jeg skal ikke lave en fisketur (...) Jeg skal skrive opslaget sammen med dem, men det er dem, der skal sørge for alt det andet, jeg skal bare reklamere for det, men det er deres opgave at gøre al det andet.

I: tror du fremtidsworkshoppen har flyttede noget i forhold til deres oplevelser af hvad der skal til for at have indflydelse eller ?

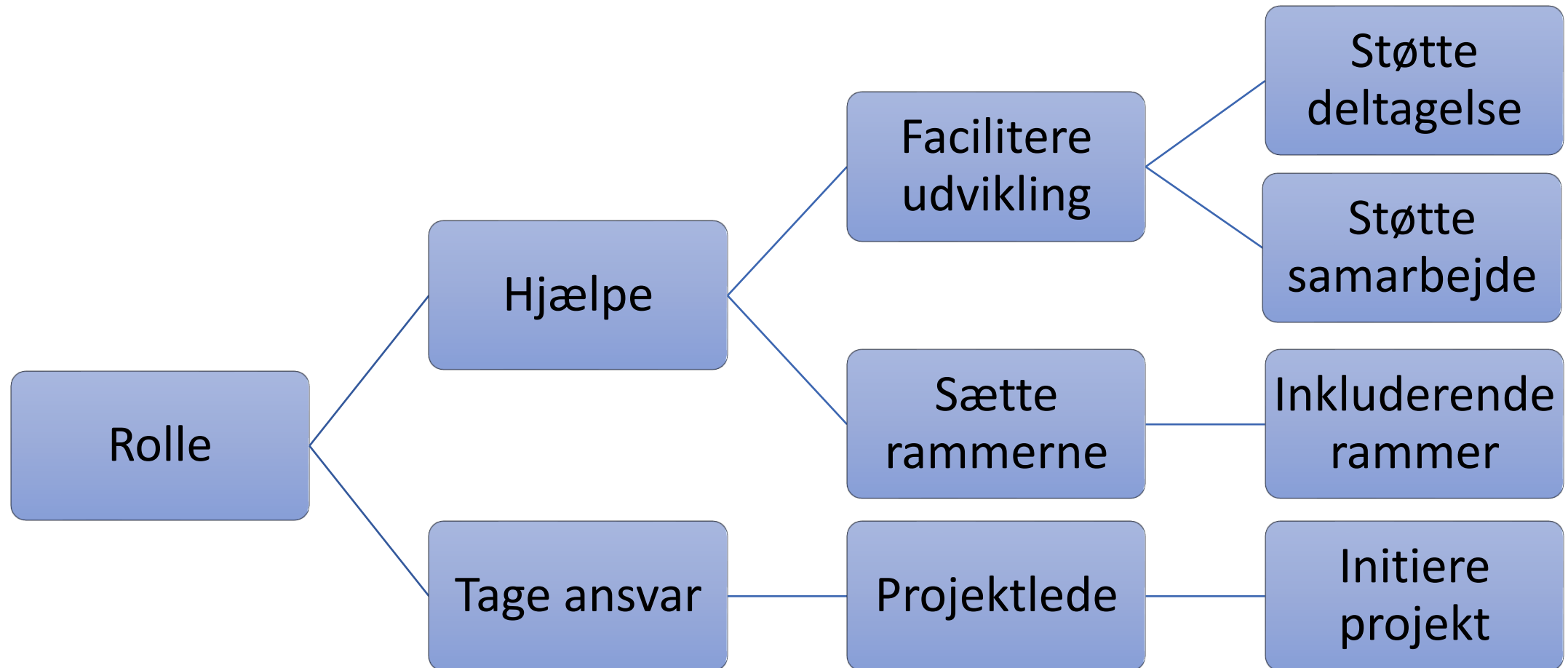
M: Det har givet dem, det der indblik; at 'værestedet er deres' og det har også måske åbnet deres øjne for deres udvikling, og at de er på vej til udvikling. De er ikke tilbagesættende og kun drikker kaffe fra morgen til aften... De skal og kan gøre noget her...

M: Man skal også passe på, for det skal ikke være fordi man skal bruge arbejdskraft, at man giver dem ansvar. Jo mere du tilbyder dem, des bedre er de aktiveret, men deres hjerner og sind kan ikke altid følge med - altså der er jo en eller anden grund til de er syge.

(...) så går de igen hen måske og bliver indlagt, og igen starter de forfra. Jeg kan se det lige foran mig, det er meget bekymrede for sådan en som Bent, jeg ved godt han... Altså der sidste gang, der knækkede filmen for ham, med den opgave han påtog sig. Han havde glemt sig selv, og jeg tør ikke sige til ham nu... altså jeg vil bare sige det på en pæne måde så han kan forstå det.....

Det empiriske materiale

Koder i forhold til medarbejdernes italesættelse af roller



Rolleudvikling: frontpersonale

- Medarbejdernes rolle...?
 - Fra kontrol til facilitering
 - Slippe kontrollen....
 - Kendskab til målgruppen og individernes problematikker kan hindre at ansvaret gives videre til brugerne
 - Omsorgspersoner, der "passer på" brugerne.
 - Medarbejdere der "ved hvad der er bedst" for borgerne – fx sund mad, sund livsstil.... → top down formynderi....

Om frontpersonalets rolle



- Der er risiko for, at medarbejderne beholder den klassiske rolle som initiativtager og ansvarlig, når de skal samskabe med deltagere i udsatte positioner i socialt arbejde.
- Dette skyldes bl.a. deres fagprofessionelle identitet som "ekspert", hvor fx deres viden om borgernes sociale problemer samt deres omsorg for borgerne gør, at de skærmer dem mod ansvar og forventninger.
- De fagprofessionelles hensyntagen til borgernes udsathed samt de indlejrede magtrelationer konflikter med idealet om et ligeværdigt partnerskab i samskabelsesprocesserne.

Hvis samskabelse skal lykkes...

- Skal medarbejderne afgive magt og ansvar - og borgerne skal modtage disse
- Skal medarbejdernes rolle udvikles, hvor de accepterer et tab af magt og agerer som facilitatorer, hvor de støtter op om borgernes deltagelse alt efter deres udsathed og behov.
- Skal borgene klædes på til at kunne tage ansvaret

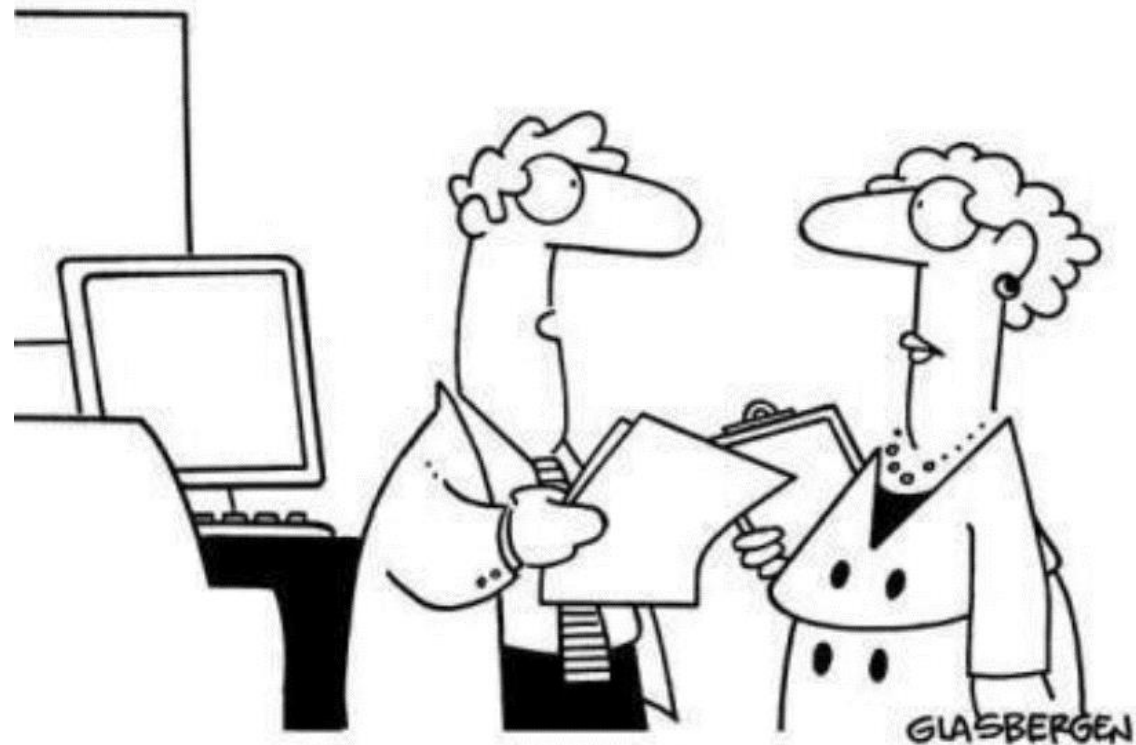


Roller?

- Goffmans rolle-spils-teori hjælper til at forstå den gensidige interaktion, der påvirker udviklingen af roller imellem frontmedarbejder og borgerne i samskabelsesprocesser.
- Hermed rettes opmærksomheden mod samhandlingsordenen; magtrelationen og de klassiske roller, der er på spil i feltet.
- Gensidigheden i rolle-udviklingen er væsentlig for, at samskabelse kan lykkes.
- Samskabelse kan tilbyde nye roller og skabe mulighed for ændringer i ansvarsfordeling
- Rammerne og mulighedsrummet er væsentligt for at dette kan ske
- Borgernes udsathed og hensyntagen hertil er de mest signifikante faktorer, for hvorledes rolleudviklingen finder sted.

Barrierer og potentialer ved samskabelse

- Socialt arbejde” og dilemmaer ifht. inddragelse:
 - Roller, synet på målgruppen,
 - Målgruppens handlingsmuligheder
 - Klientliggørelse og stigmatisering
 - ”Historier” om at målgruppen er svære at inddrage...
- Top down-/ ekstern og strategisk/ politisk innovation...
- Magt og styring af borgerne (governmentality).... → kan gøre inddragelsen ”falsk”: symbols inddragelse



“My team has created a very innovative solution, but we’re still looking for a problem to go with it.”

Potentialer ved samskabelse

- Empowerment
- Partnerskab
- Ansvarliggørelse, delt ansvar
- Demokrati
- Fællesskab
- Flere ressourcer/ flere hænder
- Social inklusion





Videre refleksioner

- Hvordan er de fagprofessionelles praksis med til enten at inkludere eller (utilsigtet) ekskludere borgere i udsatte positioner i samskabelsesprocesser?
- Hvordan sikrer vi, at borgere i udsatte positioner bliver deltagere og ikke målgruppe i samskabelse?
- Hvad betyder de fysiske rammer for inddragelse?
- Hvilke normative forventninger er der til borgernes kompetencer?
- Er der risiko for at de "udsatte" bliver mere "udsatte" i samskabelse?

Spørgsmål og kommentarer?



Tak for denne gang

Kontakt info: majam@socsci.aau.dk



Litteratur

Kilder

- Agger, A. Tortzen, A. & Rosenberg, C. 2018: *Hvilken værdi skaber vi med samskabelse - og hvor dan kan den måles og dokumenteres?* Professionshøjskolen Absalon.
- Holmgaard 2014: *Velfærd under ombygning*
- Krogstrup, H.K. (red.) (2017). *Samskabesle og capacity building i den offentlige sektor*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Nabatchi, T., Sancino, A. & Sicilia, M. (2017). Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction. *Public Administration Review*, 77(5) pp. 766–776
- Tortzen, A. (2016). *Samskabelse i kommunale rammer: hvordan kan ledelse understøtte samskabelse?* Roskilde Universitet
- Tortzen, A. (2019). *Samskabelse af velfærd : muligheder og faldgruber*. Hans Reitzels Forlag

Relevant

- Müller, M., & Stougaard, M. S. (2022). Samskabelse mellem frontmedarbejdere og udsatte grupper: – Er nye roller i socialt arbejde muligt? *Akademisk Kvarter*, (24), 149-162. [24].
- Müller, M. (2020). *Udsat for samskabelse: Bottum-up perspektiver mellem udsatte grupper og frontmedarbejdere i socialt arbejde*.
- Stougaard, M., & Müller, M. (2022). Når alles perspektiver er lige vigtige: Ledelse af samskabelse på udsatte-området. *LEDERLIV – inspiration til livet som leder*, 2.