

Maja Müller

# Udsat for inddragelse: Aktiv medborger eller praktisk gris?

## Brugerperspektiver på inddragelse i socialt arbejde

Inddragelse af borgerne i udviklingen af vores velfærdsindsatser er i dag en central værdi og tilgang i den offentlige sektors styringsform. Fra et borgerperspektiv udfolder denne artikel inddragelse som fænomen i samskabelsesprocesser med udsatte borgere på det sociale område. Med dette perspektiv bidrager artiklen til den eksisterende litteratur med en nuanceret forståelse af borgerinddragelse ud fra et bottum-up-perspektiv. Ud fra en teoretisk inddragelsestypologi tages der empirisk afsæt i tre cases på sociale væresteder, der repræsenterer tre inddragelsesformer, hvor borgernes grad af involvering og roller varierer. Analysen identificerer inddragelse ud fra borgernes perspektiv som: Indflydelse, social deltagelse og praktisk inddragelse. Disse tre dimensioner beskriver og kendetegner brugernes oplevelser, samt hvad de får ud af at deltage. Analysen peger på, at det ikke er inddragelsesformen, der har størst betydning, men derimod brugernes udsatte position, som afgør, hvorvidt de oplever og vægter at få indflydelse, udvikle sociale relationer eller udføre praktiske opgaver og udvikle praktiske kompetencer. Afslutningsvist diskuteres det, hvorledes en forståelse for borgernes udsathed og anvendelse af deres perspektiver i socialt arbejdes praksis fremadrettet kan bidrage til en differentieret form for inddragelse, der på sigt i højere grad kan inkludere udsatte borgere i udviklingen af sociale indsatser samt i samskabelses- og netværkssamfundet.

Søgeord: Borgerinddragelse, Samskabelse, Deltagelse, Social udsathed, Socialt arbejde, Empowerment

## Introduktion

Borgermøder, fremtidsværksteder og lokale netværksgrupper er eksempler på, hvordan det offentlige system inddrager borgerne i et samarbejde om at udvikle fremtidens velfærdsindsatser. Der tales i dag om samskabelse og bruger-drevet innovation, og der er i praksis forskellige måder og holdninger til, hvad det vil sige at inddrage borgerne (Jæger 2013, Tortzen 2008). Formålene med borgerinddragelse har ændret sig, og der er i dag større fokus på aktivt medborgerskab og at inddrage brugerne af de offentlige services i udviklingen af disse (Pestoff 2009, Agger og Lund 2011). Borgerinddragelse i udviklingen af velfærdsydelserne initieres oftest ud fra et politisk niveau, og der er en tendens til, at der udelukkende fokuseres på effekterne ud fra et top-down-perspektiv, hvor synlige resultater som øget beskæftigelse, selvforsørgelse, fald i sygefravær eller færre hjemløse fremhæves. Hermed er der risiko for, at den vertikale statsstyrede beslutningstagning forbliver intakt til trods for, at borgerinddragelse ofte målrettes mod at give borgerne indflydelse (Michels & De graaf 2010). Vi ved således ikke, om borgerne oplever at blive inddraget på en måde, som er værdifuld for dem set ud fra deres perspektiv.

Denne artikel tager udgangspunkt i borgerinddragelse i udviklingen af socialt arbejde på udsatte-området. På dette område er der tale om en målgruppe af borgere med sociale problemer, som befinder sig i udsatte positioner, og som almindeligvis ikke på eget initiativ er aktive i forhold til at sætte den politiske dagsorden (Matthies 2010). Gruppens udsathed og forventningerne til den aktive medborger strider på sin vis imod hinanden, hvilket gør det til et interessant genstandsfelt. Derudover er udsatte og marginaliserede grupper underrepræsenteret i forskningen, og deres stemmer er ofte meget svage (Taylor, Pooley and Carragher 2016, Beresford 2012). Disse grupper beskrives i forskningen bl.a. som »the forgotten half« eller »hard to reach«, hvilket referer til, at de både er socialt og forskningsmæssigt ekskluderet (Bhopal & Deuchar 2016). Forskning i socialt arbejde bygger bl.a. på en tilgang om social retfærdighed og social forandring for udsatte grupper ved bl.a. at give stemme til de marginaliserede grupper og fokusere på deres problemer (The IASSW statement 2014, Andersen 2015). Med henvisning hertil sættes der i denne artikel derfor fokus på de udsatte borgeres perspektiver og med et eksplorativt afsæt undersøges det: Hvordan oplever udsatte borgere at blive inddraget i planlagte inddragelsesprojekter på sociale væresteder, og hvad får de ud af at deltage i disse projekter?

Artiklens empiriske udgangspunkt er udvalgte inddragelsesaktiviteter på kommunale væresteder for voksne borgere i udsatte positioner.<sup>1</sup> Med et fokus på de involverede borgeres oplevelser og fortællinger er et af artiklens primære bidrag at give socialt udsatte borgere en stemme i borgerinddragelses- og samskabelsesdebatten. Med fokuset på, hvad de involverede borgere får ud af at deltage i inddragelsesaktiviteterne, bidrager artiklen ydermere med et bottum-up-perspektiv på værdien af borgerinddragelse. Med et kva-



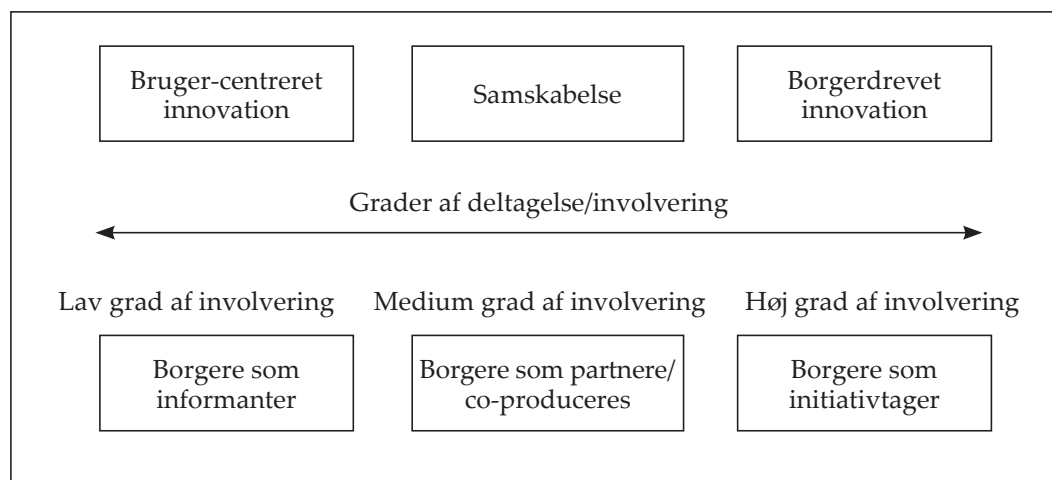
litativt feltstudie bidrager artiklen også til forskningen på det sociale område med en viden ind i et felt og om en marginaliseret målgruppe, der normalt ikke inkluderes i forskningen. I det følgende gives en kort teoretisk introduktion til borgerinddragelse som fænomen, og derefter placeres artiklen i forskningslitteraturen om borgerinddragelse og samskabelse med udsatte grupper. Herefter præsenteres metoden og det empiriske materiale, og efterfølgende udfoldes analysen. Afslutningsvist opsamles analysens resultater, og disse diskuteres med henblik på at give et bud på, hvorledes et fokus på borgernes perspektiver på inddragelse koblet med et fokus på borgernes udsathed fremadrettet kan bidrage til inkluderende borgerinddragelsesaktiviteter i det sociale arbejde med udsatte grupper. Hermed har artiklen også et praksisnært sigte.

## Borgerinddragelse med udsatte grupper i et teoretisk perspektiv

Inddragelse af borgere i offentlige beslutningsprocesser er ikke ny og kan relateres tilbage til demokratiske tænkere som Rousseau og Tocqueville, hvor borgerdeltagelse blev opfattet som et mål i sig selv. Her var tanken, at borgerne gennem deltagelse udviklede en medborgerskabsidentitet og blev uddannet som borgere (Tortzen 2008, Hansen 2010). Inddragelsesprocessen blev opfattet som en form for empowerment, hvor borgerne bliver i stand til at tage ansvar for eget liv og derigennem forbedre livet (Agger 2005, Hansen 2010). I dag er der kommet øget fokus på, at borgerinddragelse også kan øge kvaliteten og effektiviteten af offentlige politikker og serviceydelser gennem samarbejdsdrevne innovationsprocesser (Sørensen og Torfing, 2011: 22-33). Borgerinddragelse opfattes i denne diskurs som en effektiv måde at skabe velfærdsforandringer på (Tortzen 2017), og borgerne anskues som en overset ressource i den offentlige velfærdsproduktion, hvorfor de tildeles en mere aktiv rolle som deltagere i udøvelsen af offentlige services (Pestoff m.fl. 2012, Voorberg m.fl. 2015, Agger 2005).

I den internationale deltagelseslitteratur fremhæves et hierarki af deltagelse- og indflydelsesmuligheder, hvor fx Arnsteins's *Deltagelsesstige* (1969) rangerer borgerinddragelse på et kontinuum, der spænder fra beskeden ind-

flydelse, som fx at modtage information og blive hørt (tokenism), til fuld-  
 stændig kontrol og selvbestemmelse (Arnstein, 1969/2006). Deltagelsesstigen  
 indikerer, at borgernes indflydelse og roller vil variere i forskellige former  
 for inddragelse, afhængig af hvordan og hvor i beslutningsprocessen de ind-  
 drages. Dette belyses yderligere i et nyligt litteratur-review, der opstiller en  
 typologi, som identificerer borgernes rolle i tre forskellige typer af inddra-  
 gelse i samskabende innovationsprocesser på det sociale område (Müller &  
 Pihl-Thingvad 2019). Figur 1 illustrerer disse tre inddragelsestyper, som er  
 placeret på et kontinuum, der indikerer graden af involvering samt borgernes  
 rolle i innovationsprocessen.



Figur 1. Inddragelsestypologi og borgenes rolle

Den første inddragelsestype *Brugercentreret innovation* afspejler en proces, der er initieret og besluttet af frontmedarbejderne på baggrund af viden om og informationer fra brugerne (Müller og Pihl-Thingvad 2019). Brugere er involveret i mindre grad og har en lav grad af indflydelse i denne type af inddragelse, som illustrerer en top-down-tilgang, hvor frontpersonalet styrer innovationsprocessen (se fx Jæger 2013 og Farr 2013). Den anden inddragelsestype *Samskabelse* udgør et samarbejde mellem borgerne og personalet, hvor begge indgår som partnere i udviklingsprocessen med et formål om at udvikle nye velfærdsløsninger i fællesskab (se fx Pestoff 2012, Strokesh 2013). I nyere studier peges der på, at borgernes rolle har fået en ny rolle og i højere grad inddrages som mulige medproducenter og partnere i offentlig innovation. Tilgangen hviler på et ideal om den aktive medborger, hvor borgerinddragelse og initiativer fra borgerne har en positiv værdiladning (Rasmussen, 2013; Agger og Lund, 2011). Samskabelsesprocesser antages i litteraturen at have en transformativ karakter, hvor borgerdeltagelsen antages at medføre fx ny viden, effektive løsninger, demokratisk handlekraft, empowerment og forbedrede sociale relationer/ social kapital for borgerne (Farr, 2013; Jæger,

2013; Pestoff 2012; Agger, 2015, Nabatchi & Jo, 2018). Dog peger forskningen på, at borgernes indflydelsesmuligheder er bedst i kollektive handlinger og fællesskaber, da individuel deltagelse kun resulterer i en begrænset indflydelse (Pestoff 2012). Den sidste inddragelsestype *Borgerdrevet innovation* er udtryk for en proces, hvor borgerne ikke blot er medproducenter, men også er dem, der initierer og styrer processen. Det er borgerne, der er idémagere, beslutningstagere og leverandører af servicene (se fx Svensson & Bengtsson 2010, Farr 2013 og Beresford 2012). Her opfattes borgene som individer med demokratiske rettigheder, ansvar og selvbestemmelse, hvilket også er årsag til distinktionen mellem *bruger* og *borger* i figur 1 og typologien.

Borgernes rolle varierer således i ovenstående typologi fra, at de har en mindre, næsten passiv rolle som informanter til at være dem, der har kontrol i den borgerdrevet inddragelsesform (Müller & Pihl-Thingvad 2019). Meget tyder dog på, at når borgerne på det sociale område inddrages i praksis, er det oftest i rollen som informanter, hvor fx frontmedarbejderne anvender den viden, som de får fra borgerne, til at udvikle nye initiativer (brugercenteret eller medarbejderdrevet innovation) (Voorberg m.fl. 2015, Müller & Pihl-Thingvad 2019). Det er sjældent, at udsatte borgere er initiativtagerne, hvilket hænger sammen med, at fx alder, køn, etnicitet og social position har betydning for graden af inddragelse og deltagelse i lokale udviklingsaktiviteter (Michels and Graff 2010, Beresford 2013, Agger 2005, Fallov 2013). Forskningen peger på, at udsatte grupper har risiko for at blive målgruppe for aktiviteterne frem for deltager i dem, og at der laves aktiviteter for dem og ikke med dem (Fallov 2013; Espersen mfl. 2018). Inddragelse af og samskabelse med udsatte borgere er derfor ikke ligetil og påvirkes bl.a. af, i hvilket omfang borgeren er i stand til at artikulere sine egne behov (Voorberg mfl. 2015: 1343). Ifølge Caswell og Monrad (2017) er et nøgleelement for samskabelse med udsatte grupper, at der bruges tid på at skabe et rum og en relation, hvor borgeren får mulighed for at udtrykke egne behov og ønsker til indsatsen (Caswell & Monrad 2017: 27), mens en nyere dansk rapport fra VIVE påpeger, at de udsatte borgere ønsker at blive mødt som ligeværdige borgere, og at det accepteres, at de er ustabile og svinger mellem at være passive og aktive deltagere på grund af deres sårbarhed (Espersen m.fl. 2018). Udover nævnte litteratur findes der ikke meget forskningslitteratur på udsatte-området, som fokuserer på, hvorledes udsatte borgere i praksis inddrages i udviklingen af sociale indsatser. I det nævnte review fra 2019 af den internationale forskningslitteratur blev der identificeret under 20 artikler, som refererer til projekter, hvor udsatte borgere inddrages i innovationsprocesser af sociale indsatser (Müller & Pihl-Thingvad 2019). Der er således et videnshul på området, som denne artikel søger at udfylde. Med udgangspunkt i ovenstående inddragelsestypologi og med fokus på borgernes perspektiv bidrager denne artikel til den eksisterende litteratur med et perspektiv, der nuancerer forståelsen af borgerinddragelse ud fra et bottom-up-perspektiv.

## Metode og empiri

Der tages i artiklen empirisk afsæt i tre udvalgte inddragelsesprojekter på væresteder, hvor udsatte brugere blev inddraget og deltog på forskellig vis i beslutningsprocesser i udviklingen og/ eller i implementeringen af nye sociale indsatser på værestedet. De tre forskellige projekter er udvalgt som cases ud fra en teoretisk sampling inspireret af ovennævnte typologi (Müller & Pihl-Thingvad 2019): 1) En brugercentreret aktivitet, hvor borgerne udfører en opgave styret af personalet (*Madhåndværkerne*), 2) Et samarbejdsdrevet partnerskab, hvor borgerne i samarbejde med frontmedarbejderne udvikler og gennemfører nye aktiviteter (*Fremtidsshop*) og 3) En borgerdrevet proces, hvor borgerne er styrende i såvel idéudvikling, planlægning og udførelsen af aktiviteter (*Hverdagshelte*). De enkelte cases er nærmere præsenteret i tabel 1, som udgør en form for diagnosticering af inddragelsen og samskabelsen (Agger m.fl. 2018: 9).

Tabel 1: Udvalgte cases/ inddragelsesprojekter, karakteristika og empiri

Cases/ Karakteristika	Madhåndværkerne	Fremtidsshop	Hverdagshelte
<b>Inddragelsesform/typologi</b>	Bruger-centreret innovation	Samarbejdsdrevet innovation	Borger-drevet innovation
<b>Hvad samarbejdes der om?</b>	Madlavning med fokus på at producere mad til fælles frokost på værestederne	At idéudvikle og udføre nye aktiviteter og indsatser til værestederne med fokus på borgernes ønsker til fremtiden	At igangsætte og udføre nye holdbaseret aktiviteter på værestederne. Som øvelse arrangerer deltagerne selv en aktivitetsdag for alle brugere
<b>Form</b>	Madlavningskursus a 4 gange. Deltagerne melder sig selv til	2 workshops med deltagere og medarbejdere fra 2 væresteder. Alle bliver opfordret af personalet til at deltage	Kursus a 4 gange med fokus på »uddannelse« til at arrangere aktiviteter, samt planlægning af aktivitetsdagen. Deltagerne melder sig selv til
<b>Hvem er med?</b>	To ernæringseksperter og tilmeldte brugere. Mellem 2-8 brugere deltog pr. kursusgang	Frontmedarbejderne fra værestederne, en projektleder og brugere fra værestederne. Ca. 40 brugere deltog i de to workshops	Kursusleder/ konsulent fra Landsforeningen for væresteder (LVS) og tilmeldte brugere. Ca. 10 deltagere var en del af kurset
<b>Hvem initierer processen?</b>	Kommunen/ledelsen samt ernæringsmedarbejderne Top down	Medarbejderne samt brugerne Partnerskab	Landsforeningen for væresteder/brugere. Bottum up
<b>Hvornår i processen inddrages borgerne?</b>	Deltagerne inddrages i selve madlavningen, dvs. udførelsesfasen	Deltagerne inddrages i alle faserne i processen; idéudvikling, design og udførelsen	Deltagerne styrer alle faserne i processen; idéudvikling, design og udførelsen

<b>Formålet med den specifikke indsats?</b>	At sætte socialt udsatte borgere i stand til øget mestring af egen sundhed og at understøtte hinanden heri via deltagelse i fælles madlavning	At brugere og medarbejdere sammen drøfter og fastlægger, hvordan fremtidens tilbud på værestederne skal udvikles til gavn for nuværende og nye brugere	At uddanne brugere til »hverdagshelte«, hvor de via et kursus lærer at blive medspillere og ansvarlige på værestederne ifht. at igangsætte og udføre nye holdaktiviteter
<b>Overordnet mål med samskabelsen?</b>	Sundhed, fællesskab, demokrati	Demokrati, effektivitet, innovation	Demokrati, effektivitet, innovation
<b>Empiri</b>	Interviews med 5 deltagere. Deltagende observation ved syv kursusgange. Heraf var der ved tre af gangene få eller ingen deltagere. Deltagelse i efterfølgende fællesspisning	Interviews med 8 deltagere. Deltagende observation i to workshops samt deltagelse i fællesspisning på værestederne 1-2 uger efter workshop	Interviews med 6 deltagere. Deltagende observation i tre kursusgange samt deltagelse og uformelle samtaler på aktivitetdagen

De udvalgte inddragelsesprojekter er undersøgt empirisk som selvstændige casestudier via kvalitative feltarbejdsmetoder. Empirien består primært af kvalitative interviews med 19 deltagere, som er brugere på værestederne, og sekundært af deltagende observation ved inddragelsesaktiviteterne, deltagelse i hverdagsaktiviteter på værestederne samt uformelle samtaler med brugerne på værestederne (Shaw & Holland 2014, Hastrup 2010).<sup>2</sup> Interviewene blev afholdt på værestederne med informeret samtykke og havde til formål at få indblik i deltagernes subjektive oplevelser af at blive inddraget i de forskellige projekter, samt hvad de tillægger værdi i forhold til deres deltagelse, mens observationerne og de uformelle samtaler havde til formål at få indsigt i inddragelsesprocesserne samt skabe relationer til brugerne. Der er under interviewene fulgt en åben interviewguide med elementer fra den biografiske metode, hvor der gives plads til brugernes livshistorie, og hvor indlevelse og forståelse for den enkeltes livssituation og udsathed er i fokus (Shaw & Holland 2014, Antoft & Thomsen 2002, Jacobsen, Jørgensen & Svendsen 2002). Interviewene er transskriberet, mens der ved observationerne og de uformelle samtaler er taget feltnoter / ført dagbog (Hastrup 2010). Interviewpersonerne, værestederne, projekterne og kommunerne er pseudonymiseret.

I analysen af det empiriske data tages der primært udgangspunkt i de transskriberede interviews, og der er identificeret både mønstre såvel som forskelle i brugernes oplevelser af inddragelse på tværs af interviewene. Som videre analyseredskab er meningskondensering anvendt (Kvale 2009: 227-230) samt Nvivo til at systematisere datamaterialet. Kategorierne/ koderne i Nvivo udviklede sig undervejs, hvor »Inddragelse« som fænomen ud fra mønstrene i interview-udtalelserne kunne opdeles i tre underdimensioner, der er defineret ud fra, hvad brugerne vægtede i deres oplevelser af inddragelsesproces-

serne; 1) Indflydelse; at opnå indflydelse via engagement og samarbejde, 2) Social deltagelse; at blive inddraget via sociale relationer eller ønske herom og 3) Praktisk inddragelse; at blive inddraget til at udføre praktiske opgaver og udvikle praktiske kompetencer.

I valget af de tre forskellige cases, der varierer på inddragelsesformen, havde jeg en formodning om, at der ville optræde et mønster i borgernes oplevelse af deltagelse, som korresponderede med hvilket inddragelsesform, de havde deltaget i; altså at der var oplevelser som var karakteristiske og gik igen i den brugercentreret inddragelsesform, i den samarbejdsdrevne proces og i den borgerdrevne proces. Dette mønster viste sig dog ikke i analysen af datamaterialet, hvorfor det ikke er inddragelsesformerne, der er genstand for strukturen i den følgende analyse, men de tre ovennævnte dimensioner (indflydelse, social deltagelse og praktisk inddragelse). Netop fordi artiklen har til formål at udforske inddragelse som fænomen set ud fra deltagernes perspektiv, er analysen struktureret med udgangspunkt i deres meningsdannelse.

## Analyse

Følgende analyse har fokus på at belyse udsatte borgeres oplevelser af inddragelse i udvalgte udviklingsprojekter på væresteder, samt hvad de får ud af at deltage i disse. Analysen er opdelt i tre hovedafsnit, der indikerer borgernes definition af, hvad inddragelse er for dem, og hvad de får ud af borgerinddragelse. I analysen tages udgangspunkt i borgernes perspektiv, og der anvendes en del citater. Citaterne er udvalgt som illustrative eksempler, som enten er udtryk for en mere generel tendens eller som afviger på en særlig måde. Begge dele er med for at gengive de mangfoldige stemmer, hvilket kan bidrage med en varieret og nuanceret forståelse af borgernes oplevelse af inddragelse (Kvale 2009). I det første afsnit belyses *Indflydelse*, som er en dimension, flere af brugerne beskriver og vægter i deres oplevelse og forståelse af inddragelse.

## Indflydelse

Vi har haft meget mere indflydelse her [Fremtidworkshoppen], 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 ethundrede procent brugerinddragelse fra start til slut ik. Det var smukt, at så mange brugere faktisk følte, at de pludselig blev hørt (...) (Bo, deltager i Fremtidworkshop).

Brugerne, som vægter indflydelse, beskriver overordnet inddragelse som: At blive hørt og være med til at bestemme, herunder at planlægge og udføre opgaver. De lægger, som i citatet, vægt på, at de er med i eller del af en proces,



hvor de inddrages i udviklingen af aktiviteter eller services, hvilket for dem betyder, at de kan komme med nye idéer og forslag og/eller være med til at beslutte, fx hvilke aktiviteter der skal være. Mange af brugerne, som har meldt sig til Fremtidsworkshoppen, deltager, fordi de gerne vil være med til at forme værestedet og have indflydelse på, hvilke aktiviteter der skal være på værestedet fremover. På den første workshop-dag fremkom over 100 idéer til aktiviteter fra de ca. 40 deltagere. Efter workshoppen blev idéerne kategoriseret i et prioriteret idé-katalog ud fra brugernes rangering, som foregik ved, at de i en workshop satte kryds ved, hvilke tre aktiviteter de prioriterede højest. Således var det brugerne, der på demokratisk vis bestemte, hvilke idéer der skulle arbejdes videre med. Tove fortæller om sin deltagelse i Fremtidsworkshoppen:

(...) fordi der er man jo også lidt med til at sætte sit præg på – og sige, hvad man synes. Måske kunne ændre noget. Det kunne jeg godt tænke mig at deltage i. (...) Der har jeg en masse af idéer, som jeg gerne vil sige, men jeg har ikke selv energien til at stå for det. (Tove)

I citatet fremgår det, at Fremtidsworkshoppen udgør et forum, hvor holdninger og idéer kan komme til udtryk. Tove vil gerne, som flere af de andre deltagere, ændre noget, og det oplever hun bliver muligt via dette forum, hvor hendes idéer bliver et fælles anliggende. Hun fortæller, at hun længe gerne har villet deltage i husmøderne på værestedet, men det er aldrig blevet til det, fordi hun ofte ikke har energi til at deltage. Tove er skilt og har fire børn, hvoraf den ene er ved at blive udredt for ADHD, den mindste har ADD, og den største er lige flyttet hjem igen pga. økonomiske og bolig-mæssige problemer. Tove har selv en kronisk sygdom, og hun er præget af træthed og manglende overskud i hverdagen. I Fremtidsworkshoppen oplevede hun en mulighed for at øve indflydelse og komme frem med de idéer, hun har.

Udover at søge indflydelse via Fremtidsworkshoppen nævner flere af brugerne, der deltog i *Hverdagshelte*, at de gerne vil igangsætte aktiviteter på værestedet, og de »hjælper« gerne til i hverdagen eller er »frivillig« på værestedet, hvor de kommer. Bjarne fortæller: »Vi hjælper bare hinanden – hvis der er nogle, der lige mangler hjælpere. Ja, og så har jeg en fast dag om ugen, men ellers støder vi bare til, hvis det er (...)« (Bjarne). Bjarne og Carl, som begge deltog i *Hverdagshelte*, er i forvejen meget aktive på deres værested. Bjarne har en fast »vagt« om ugen, hvor han ordner praktiske ting og de er begge med til fx at arrangere sportsturneringer. Ved at igangsætte og udføre aktiviteter på værestederne oplever de at sætte præg på deres eget hverdagsliv og samtidigt have en funktion eller rolle ved, at de har ansvar for fx dart-turneringen eller fisketuren. Bjarne og Carls engagement og deltagelse repræsenterer det som Pestoff kalder et nyt demokratisk deltagelsesparadigme, som bl.a. omfatter samskabelse og inddragelse af brugerne af sociale services i udviklingen og

udførelsen af velfærdsydelse (Pestoff 2009). Brugernes deltagelse og engagement er her bl.a. motiveret af at opnå indflydelse til at præge værestedernes aktiviteter til at være noget, som de selv er interesseret i. Dette tyder på, at de søger at tage styringen over, hvad de bruger deres tid på i hverdagslivet på værestederne, og dermed tager de ansvar for og mestrer deres eget liv. Når de som i *Hverdagshelte* får ansvar for at arrangere en aktivitetsdag eller som i Fremtidshoppet får mulighed for at få indflydelse på værestedets fremtid, spores der en oplevelse af anerkendelse i brugernes udsagn om indflydelse. Som Tove udtrykker det;

Det var simpelthen så interessant – det der med, at vi kunne blive medbestemmende. Og det er også det, der gør det så godt, hvis man vil. Altså, at vi brugere her kan være med til at sætte fokus på; hvad har vi brug for? og hvad mangler vi? Og der blev lyttet til det. (Tove)

Oplevelsen af at blive lyttet til udtrykkes som, at det ikke er noget, de er vant til, hvilket også er illustreret i det indledende citat, om at brugerne »pludselig« oplever at blive hørt. Det, at brugerne bliver lyttet til, og dermed både som individ og gruppe får en værdifuld stemme, tyder på en oplevelse af anerkendelse og accept af dem som værende ligeværdige som gruppe (Honeth 2003, Harder 2013). Dette fremgår også i Bos indledende citat: at det er en »smuk« oplevelse, at brugerne pludselig bliver hørt.

Teoretisk kan inddragelse rangeres på et kontinuum, der spænder fra beskeden indflydelse til reel kompetence og ansvar (Arnstein 1969, Thomsen 2003: 105-106). At træde op ad »deltagelsesstigen« er for brugere som Carl, Bjarne og Bo noget, som de både vægter i aktiviteterne og også aktivt opsøger i dagligdagen på værestederne, mens det for andre brugere kan være skræmmende, udfordrende og egentlig ikke ønskværdigt. Disse brugere ønsker ikke umiddelbart brugerstyring, men vil gerne have, at der er personale til stede, som står for de overordnede rammer. Som fx Emilie, en meget stille deltager i Fremtidshoppet, der under en diskussion om at holde åbent på værestedet juleaften uden personale får sagt, at det ville være meget utrygt for hende, og at hun ikke ville komme, selvom behovet er der. Emilie afviger således i forhold til gruppen, der ønsker indflydelse. Under min observation af gruppearbejdet i workshoppen er det tydeligt, at Emilie ikke søger indflydelse direkte. Hun deltager ikke aktivt i det åbne forum, men sidder stille og drikker sin kaffe og følger lidt med. Kun på foranledning af en frontmedarbejder siger hun noget. Frontmedarbejderen, som hun kender godt fra værestedet, spørger hende direkte i gruppediskussionen: »Hvad mener du, Emilie?«. Og så deltager Emilie og har egentlig noget på hjertet, som tydeligvis ikke kom frem, hvis hun ikke blev »taget i hånden«. Emilie er en af de brugere, som ikke kan efterleve kravene om aktiv deltagelse og medborgerskab, uden at der banes vej for hende. Lauritz, som er deltager i Hverdagshelteforløbet,

udtrykker her de udfordringer, han oplever i forbindelse med inddragelse og indflydelse:

(...) når man nu inddrager borgerne, så skal man i hvert fald huske, at som ansatte, at alle folk har forskellige behov jo (...) folk, de kommer med angst, folk, de kommer med måske en depression, psykiske udfordringer, så derfor kan det være rigtig grænseoverskridende, for nogen, at blive inddraget i det der aktivitetshalløj, hvis man skal stå med et ansvar for noget. (Lauritz)

Til trods for disse barrierer, som Lauritz nævner, fremgår det af ovenstående analyse, at en del af brugere på værestederne søger indflydelse. Ved fx at deltage i Fremtidshoppet tilkendegav de, at de gerne vil være med til at bestemme, hvad der skal ske på værestederne fremover, ligesom de ved at igangsætte aktiviteter i hverdagshelteforløbet søgte og fik et ansvar. Når brugerne fik mulighed for indflydelse og blev lyttet til, oplevede de en form for anerkendelse, som ikke var en selvfølge for dem. Dette kunne motivere dem til at søge endnu mere indflydelse og ansvar og dermed udvikle dem som aktive medborgere. Samtidigt var der nogle barrierer på spil, som er relateret til deres udsatte position, og som gjorde det svært for nogle af dem at opnå indflydelse. Hvis alle skal have lige mulighed for indflydelse, har frontmedarbejderne her en væsentlig rolle for at facilitere, at også de svageste stemmer bliver hørt.

## Social deltagelse

Indflydelse var ikke afgørende for alles oplevelse af inddragelse eller deltagelse. Andre deltog i inddragelsesprojekterne med et primært ønske om at indgå i sociale fællesskaber. Særligt brugere, som deltog i *Madhåndværkerne*, tillagde det at være fælles om noget på værestedet værdi. Om årsagen til at være med i *Madhåndværkerne* fortæller Jytte: »Jeg kan godt lide at være sammen med mennesker og lave forskellige ting – og det gør vi her jo. Jeg synes, det er så hyggeligt. Og de er bare rigtig gode og søde, de her madhåndværkere. De er bare fantastiske«. Jyttes fokusering på det sociale aspekt i kurset illustrerer, at hun vægter det sociale aspekt i forhold til at være inddraget. Når jeg spørger ind til, hvad hun har fået ud af at være med – om hun fx har lavet noget af maden derhjemme, blevet inspireret til at lave sund mad eller andet – fortæller hun, at hun »(...) ikke er så god til det der med at lære. Det er jeg sådan set ikke. (...)«. Jytte fortæller, at hendes hukommelse er meget dårlig. Hun mener ikke selv, at hun nogensinde kommer til at lave mad derhjemme. Det er således ikke det at lære at lave sund mad, der motiverer hende til at være med, men det at være sammen med andre brugere og »de søde madhåndværkere« i projektet.

Andre brugere havde lignede fortællinger om deres oplevelse af den sociale dimension i deres deltagelse og uddybede, at de oplevede en udvikling i deres sociale relationer og kompetencer som følge af deres deltagelse i projekterne. Elvira og Selin, som begge er flygtninge og har boet i Danmark i en del år, fortæller, at de via deres deltagelse i Madhåndværkerne har fået et større netværk og flere sociale forbindelser på værestedet. Selin fortæller, at Elvira er blevet bedre til dansk og mere modig til at tale med andre på værestedet undervejs i forløbet. De fortæller, at de har fået nye tætte bekendtskaber i madgruppen, og at de pga. relationerne nu kommer oftere på værestedet og også taler mere med de andre brugere. Heri kan spores en udvikling af de to deltageres sociale kapital, både i forhold til selve madholdet, hvor de er begyndt at føle sig som en gruppe, og i forhold til de andre brugere på værestedet, som de nu ser som et netværk (se fx Putnam 2000). De har således udvidet deres sociale relationer og netværk via deres deltagelse i kurset.

Også flere af deltagerne, som deltog i *Hverdagshelteforløbet*, hvor brugere fra forskellige væresteder deltog, vægtede de sociale bånd, som de udviklede gennem deres deltagelse, men dette var bånd, som de fik på tværs af værestederne. Camilla fortæller positivt om det samarbejde, hun oplevede med andre brugere, samt det kendskab, hun fik til både andre brugere og andre væresteder. Hun fik bl.a. viden om de aktiviteter, der er på andre væresteder, hvilket åbnede hendes horisont, og hun kommer nu på flere af de andre væresteder. På den måde har hun fået flere muligheder i dagligdagen. Camilla fortæller, at de forskellige brugere på aktivitetsdagen fandt hinanden:

(...) 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)

Camilla fortæller videre, at hun på aktivitetsdagen også mødte gamle venner, som hun ikke havde set længe, og at hun fik en ny ven igennem Hverdagshelteforløbet, som hun ellers aldrig havde forestillet sig at tale med, idet han kommer på et værested for eksmisbrugere, mens hun selv kommer på værested for sindslidende:

Vi er blevet rigtig gode venner faktisk, og han hjælper mig faktisk også, fordi min far er misbruger og så har jeg været sammen med en alkoholiker, som har forsøgt at holde op med at drikke. Det holdt ikke så længe så, men han har givet mig nogen værktøjer eller sådan, nogen erfaringer fra ham selv også, og det har været rigtig dejligt. (Camilla)

Camilla fortæller, at hun aldrig før ville have talt med sådan en »som ham«, hvilket indikerer, at hun oplevede en opdeling af brugergrupperne i homo-

gene karakteristika. Men det at være sammen med brugere fra andre væresteder i forløbet har, ifølge Camilla, været en øjenåbner for de andre væresteder og har åbnet op for nye bekendtskaber på tværs af problemer og karakteristika.

Netværk på tværs af værestederne gav brugerne mulighed for at dele erfaringer, hvilket var betydningsfuldt for dem både i forhold til at få nye idéer til deres værested og i forhold til at evaluere dem selv. Mary fortæller: »(...) det der, at prøve og møde nogen af de andre fra de andre væresteder og så høre en lille bitte smule om, hvordan det fungerer der – altså, det synes jeg var rigtig godt (...)« (Mary). Hermed kunne brugerne spejle værestederne i hinanden. Endvidere kunne erfaringsudvekslingen resultere i, at brugerne hjalp hinanden med at udvikle aktiviteter. Bo fortæller om, hvordan de i Fremtidsworkshoppen fandt frem til, at hans værested har et velfungerende brugerråd, og han og en anden bruger skal til at hjælpe et andet værested med at få et brugerråd op og køre med udgangspunkt i deres erfaringer. Det samme gjorde sig gældende med en Facebook-side for værestedet. På den måde foregik der i den sociale deltagelse meget vidensdeling mellem værestederne, hvor de kunne trække på hinandens kompetencer, hvilket var betydningsfuldt for, hvorledes aktiviteterne på værestederne og de sociale services blev udviklet.

Erfaringsudveksling bruger-til-bruger var netop en af årsagerne til, at Hverdagsheltene i den ene kommune udviklede sig til en netværksgruppe med deltagere på tværs af værestederne, efter forløbet var slut. Dette var et ønske fra deltagerne selv, som med hjælp fra frontpersonale fik udviklet netværksgruppen; nedskrevet rammer for gruppen og arrangeret et mødeforum, hvor de på skift afholdt møder på de forskellige væresteder. Dette er et eksempel på en bottom up-process, som hviler på brugernes ønsker om en styrkelse af det sociale netværk, hvor de bl.a. deler erfaringer til at forbedre værestederne. Dette illustrerer, at brugerne via erfarings- og vidensdeling på tværs af værestederne udvikler evnen til at mobilisere for forandring, fx ved at udvikle brugerråd, som på sigt vil betyde mere brugerinddragelse i brugernes hverdagsliv på værestederne, og som over tid også vil være med til at ruste brugerne til at indgå i demokratiske sammenhænge og dermed udvikle deres sociale position i samfundet. Brugere kan dermed gå fra at være/ eller blive opfattet som passive brugere af systemet til at være synlige og aktive medborgere. Dette viser, at den sociale deltagelse kan være med til at opbygge både individet og grupperne, og på den måde kan der tales om empowerment-processer, som teoretisk kan forstås som processer, hvorigennem underprivilegerede sociale grupper forbedrer deres evne til at skabe, mestre og håndtere ressourcer (Freire 1978, Andersen og Larsen 2011). I denne sammenhæng med bruger-til-bruger-erfaringsudveksling kan der tales om *horizontal empowerment*, som er styrkelse af handlekraftige netværk indadtil og nedadtil mellem aktører på samme niveau (Andersen & Larsen 2011). De ho-

risontale empowerment-processer kan opstå ved, at deltagerne både internt i de enkelte samarbejdsgrupper i inddragelsesprojekterne på værestederne og udadtil på tværs af værestederne indgår i sociale sammenhænge, som er demokratiske, inkluderende og kapacitetsopbyggende (se fx også Nabatchi & Jo, 2018).

Ud fra denne analyse af brugernes vægtning af den sociale dimension i inddragelsesprojekterne fremgår det, at brugerne oplever de sociale relationer og deltagelse som en værdi i sig selv. Ud fra deltagelsestraditionen kan deltagelse netop anses som et mål i sig selv – jo flere, der deltager, desto bedre er det for demokratiet og borgerne selv. Her er fokus på deltagelsesdemokratiets potentiale, hvor borgerne fx via deltagelse bliver i stand til at tage ansvar for eget liv og derigennem forbedre livet (Hansen 2010: 19-21). Ud fra brugerne beskrivelser har deres deltagelse blandt andet betydet, at de har fået flere og dybere relationer til de andre brugere, at de kommer oftere på værestedet og i enkelte tilfælde også på andre væresteder. Deres sociale liv er blevet udviklet gennem inddragelsesprojekterne. Nogle brugere vægter det nære og tætte fællesskab på værestederne, mens andre vægter nye sociale relationer på tværs af værestederne og målgrupperne. Via deres deltagelse får brugerne udviklet deres sociale kapital, og der sker en horisontal empowerment, hvilket kan være med til at udvikle dem både som individ og gruppe. Ud fra borgernes perspektiv opleves denne dimension af inddragelse i høj grad som værdifuld for brugerne selv.

## Praktisk inddragelse

Inddragelsesprojekterne indebar, at brugerne skulle være med til at udføre forskellige praktiske opgaver som fx at lave mad eller arrangere aktiviteter i fx *Hverdagshelteforløbet*. Hermed skulle brugerne deltage aktivt og udføre bestemte opgaver. Dette krævede ressourcer og kompetencer, som fx evner til at indgå i de sammenhænge og forstå de spilleregler, der er i en workshop eller på et »madhold«, men også mere lavpraktiske kompetencer som at komme til tiden og deltage i hele forløbet. Her kan være tale om kompetencer eller handlinger som almindeligvis tages for givet, men som på grund af gruppens udsathed, afvigelser og sociale problemer ikke er en selvfølge.

Madhåndværkerne døjede med at have deltagere nok. Selvom brugerne meldte sig til, kom mange ikke på selve dagen, hvilket resulterede i meget få antal deltagere, aflysninger, og at et af formålene omkring social relationsopbygning ikke altid var muligt. Nogen meldte afbud pga. helbred, andre aftaler e.l., mens andre ikke lod høre fra sig. Jeg oplevede til flere observationer, at der ikke var mere end to-fire deltagere til stede, ligesom det sjældent var de samme deltagere i alle de fire kursusgange, som blev afholdt. Helt lavpraktisk fortalte deltagerne, at tidspunktet om formiddagen var udfordrende for dem, ligesom der kunne være et element af præstationsangst i at skulle lave frokost til resten af værestedet. Udover dette kunne ikke-deltagelsen

handle om individuelle problematikker i forhold til at deltage. For brugerne, som fx er tidligere misbrugere, sindslidende, tidligere hjemløse, ensomme, har sprogbarrierer, læsevanskeligheder, hukommelsesvanskeligheder og/eller har andre komplekse sociale problemer, kunne der ofte dukke barrierer op på selve dagen, som forhindrede dem i at deltage. Det kræver en form for hverdagslivsstruktur at deltage i planlagte kurser eller workshops, som tilmed er i tidsrum, som måske ikke passer ind i deres livsrytme. For Tim, der er tidligere misbruger og har været hjemløs i 16 år, var det at være med i Madhåndværkerne meget givende for ham; han kunne godt lide at lave mad og ville gerne lære nyt. Da jeg mødte ham første gang, var han meget positiv og entusiastisk, men han dukkede ikke op næste gang, hvor vi også havde aftalt interview, og heller ikke til den sidste kursusgang. Der er således en ustabilitet forbundet med gruppens udsathed, som udfordrer den praktiske planlægning af aktiviteter.

Både tidsrum og sted for aktiviteterne var ifølge brugerne væsentlig for deres deltagelse. Aktiviteterne i både Fremtidsheltemworkshoppen og Hverdagsheltembrugerforløbet blev afholdt »fremmede« steder og i et tidsrum, som var uoverskueligt langt i brugernes optik. Aktiviteterne foregik fx fra kl.10 til kl. 15, og de fleste af brugerne er ikke vant til at sidde stille, lytte, lære, koncentrere sig og være sammen med andre så længe. Camilla fortæller om en workshop i Hverdagsheltemforløbet: »(...) personligt set så var det en udfordring, det var en meget lang dag, altså (...) fordi der var mange nye ting, og det var første gang, jeg prøver at lære sådan noget (...)« (Camilla). Bo oplever også, tidsrummet for workshoppen i Fremtidsheltemworkshoppen var for lang, og siger om udfordringen:

Hvis du har så mange psykiske sårbare, tænker jeg, det er udfordrende at holde fokus. Det er svært for mange, og det kan også være svært for mig, altså at sidde der en hel dag og skulle koncentrere sig hele dagen (...) (Bo)

På grund af længden måtte enkelte deltagere gå til frokost, mens andre undlod helt at deltage pga. tidsrammen. Her er fx kommunikation om frokost og pauser undervejs, fx til rygning, væsentlig. Flere brugere bekymrede sig fra morgenstunden på selve dagen om, hvorvidt der var afsat pauser til rygning.

Udover selve det at deltage i aktiviteterne var der også praktiske elementer forbundet med at udføre de forskellige opgaver, hvilket var både udviklende og udfordrende for brugene. Camilla fortæller om at udvikle sig som Hverdagsheltem og det diplom, som de fik for deltagelse i Hverdagsheltemforløbet:

Altså, jeg synes, det er fedt, jeg kan godt lide titlen. (...) Altså mit diplom, det står ind på reolen, det kan jeg love dig for, jeg er stolt af det,

jeg er stolt af at være Hverdagshelt, og jeg går også med deres T-shirts, så ... (Camilla).

Camilla har personligt fået meget ud af at være med i Hverdagshelteforløbet. Hun nævner, at hun igennem deltagelsen er blevet bevidst om »talenter«, hun ikke vidste, hun havde. Hun har udviklet kompetencer i forhold til at igangsætte aktiviteter, hvilket ses ved, at hun har taget idéen om en aktivitetsdag med videre til sit arbejde på en socialøkonomisk virksomhed. Her har hun taget initiativ til at arrangere en lignende aktivitetsdag, hvilket viser, at hun har fået mod på at igangsætte og arrangere aktiviteter, som følge af troen på, at hun har evnerne til det. Dermed er hun blevet en mere aktiv medborger.

Der var andre deltagere i Hverdagshelteforløbet, som oplevede, at de skulle udføre praktiske opgaver uden at få indflydelse på selve aktiviteterne, hvilket demotiverede dem, da de følte sig ekskluderet fra projektets beslutningsprocesser, og at de primært blev inddraget til at udføre forudbestemte opgaver. Lauritz oplevede i Hverdagshelteforløbet, at de blot skulle varetage praktiske opgaver og efterlyste mere indflydelse:

(...) 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)

Lauritz oplevede, at brugerne ikke havde en funktion eller stemme hverken i forhold til planlægningen eller udførelsen, og hans oplevelse var, at de udelukkende blev inddraget som »praktisk gris«. Heri ligger en oplevelse af tokenisme, altså symbolsk inddragelse, hvor der gives indtryk af indflydelse, men at denne ikke opleves som reel af brugerne (Arnstein 1969, Beresford 2013: 11). På denne måde oplever brugerne den praktiske inddragelse forskelligt – hvor Camilla fx oplever denne dimension, hvor de udfører noget praktisk sammen, som værdifuld, fordi hun oplever at udvikle sig, oplever Lauritz derimod, at han blot skal agere praktisk gris, fordi han ingen indflydelse eller ansvar har, og derfor oplever han ikke personligt at få noget ud af den praktiske inddragelse.

Ud fra analysen af brugernes oplevelse af den praktiske dimension af inddragelse fremgår det, at denne både omhandler de praktiske rammer for aktiviteterne samt en afvejning af opgaverne og det handlerum, de får til at udføre opgaverne i. Rammerne er oftest planlagt af de fagprofessionelle ud fra en normaliserende tilgang, der ikke tilgodeser brugernes behov, men som risikerer at udelukke nogle af de brugere, som ikke lever op til de dominerende normer i samfundet (se fx Larsen & Müller 2019). Det er

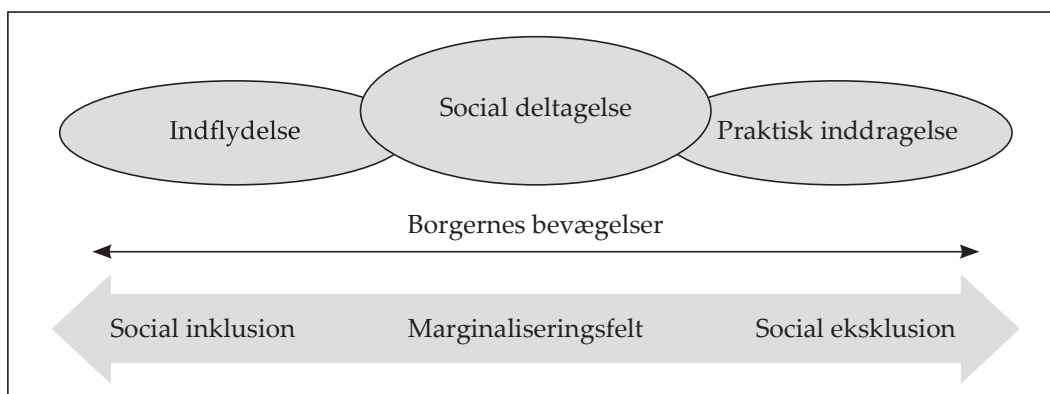


forskelligt, hvad brugerne kan magte af opgaver, samt hvad de får ud af at deltage i den praktiske udførelse af en opgave. Nogle af brugerne oplever at udvikle deres kompetencer, mens andre oplever at være inddraget som en praktisk gris uden indflydelse, hvorfor de ikke oplever at få noget ud af at være praktisk inddraget. Hermed hænger dimensionerne også sammen, hvor fx Lauritz særligt lægger vægt på at være med til at bestemme den opgave, som han selv skal udføre.

### Sammenfatning og perspektivering til anvendelse i praksis

Ud fra ovenstående analyse kan det sammenfattes, at brugerne oplever og vægter inddragelse som *indflydelse*, *social deltagelse* og/ eller som *praktisk inddragelse*. Disse tre dimensioner går igen i interviewpersonernes udtalelser på tværs af inddragelsesformerne. De brugere, som oplevede inddragelse som indflydelse, prioriterede i deres fortællinger at være med til at bestemme på værestederne og få ansvar for de fremtidige aktiviteter, mens de brugere, som beskrev den sociale dimension i inddragelsesprojekterne, lagde vægt på at blive del af et fælleskab og udvikle deres sociale relationer. Under den praktiske inddragelse italesatte brugerne både de praktiske rammer for aktiviteterne samt de udfordringer og den personlige udvikling, som udførelsen af de praktiske opgaver medførte. Meget tyder på, at brugernes oplevelse af de forskellige dimensioner af inddragelse (indflydelse, social deltagelse og praktisk inddragelse) og deres vægtning heraf var forbundet med deres udsathed. Når brugerne havde det dårligst, varierede deres deltagelsesaktivitet, og de kunne ikke i alle perioder leve op til det ansvar, som der blev lagt op til og dermed magte at være aktive medborgere. I disse situationer vægtede brugerne den sociale deltagelse samt den praktiske inddragelse i det omfang, de kunne varetage opgaver. De brugere, som havde det bedre, og som befandt sig i mindre udsatte positioner, deltog mere aktivt i værestedernes aktiviteter og vægtede indflydelse. Det var således ikke selve inddragelsesformen, der var afgørende for deres oplevelse, men deres udsathed og ressourcer til at deltage i den givne situation.

Brugernes udsathed kom bl.a. til udtryk, når de ikke havde ressourcer til at deltage i planlagte aktiviteter eller var passivt til stede i fx dialogfora. Denne udsathed resulterede bl.a. i en *ufrivillig* ikke-deltagelse, som teoretisk kan forklares som udelukkelsesmekanismer, som individet eller gruppen ikke har kontrol over, og som kan illustreres via et marginaliseringsfelt, hvor brugerne bevæger sig mellem social inklusion og eksklusion (Levitas m.fl. 2007, Larsen 2009: 17-41). Deres udsathed, herunder bevægelse i marginaliseringsfeltet, har således betydning for, hvordan de deltager og oplever inddragelse, jf. figur 2.



Figur 2. Inddragelsesformer perspektiveret til udsatte borgeres bevægelser i marginaliseringsfeltet

I analysen fremgik det, at det er en svær balance at tilpasse inddragelsesprocesserne med brugernes sociale problemer og udsathed, således at de kompetencer, der forventes af deltagerne, er tilpasset målgruppen. Caswell og Monrad påpeger ligeledes, at borgernes deltagelse i samskabelse i høj grad afhænger af samspillet mellem de organisatoriske muligheder for deltagelse og borgernes ressourcer til at indgå i samskabelse. (Caswell og Monrad 2017). I fx Emilies situation fremgår det, at hun har brug for, at personalet hjælper hende til at deltage i »idé-fasen« (Fremtidworkshopen), mens fx Lauritz, som søger indflydelse ved bl.a. at deltage i Hverdagshelte, pointerer, at personalet aktivt må tage hensyn til de udfordringer, målgruppen har. Ligegyldigt om inddragelsesformen er et partnerskab eller borgerdrevet, kan de udsatte borgere have brug for, at de professionelle træder til og hjælper, men på forskellige måder og forskellige steder i processen. En borger som Emilie har behov for at føle sig tryk i fællesskabet, og at der er personale til stede, som styrer processen, mens andre som fx Lauritz ikke vil nøjes med at være en praktisk gris.

Ud fra analysen af brugernes perspektiver på inddragelse kan det konkluderes, at der i forhold til udsatte grupper ikke er én form for inddragelse, som de oplever som værende mest velegnet, men at det vil give mening at arbejde med differentierede former for inddragelse. Dette vil betyde en kobling af forskellige hensyn og metoder i samme inddragelsesproces. Den differentierede form for inddragelse kan konkretiseres som en hensyntagen til den enkeltes udsathed, til hvad den enkelte vægter i inddragelsesprocessen, en afvejning af hvilken inddragelsesform, der vil passe til den enkelte, samt hvilke fokus/ tilgange de fagprofessionelle skal have i forhold til at sikre den enkeltes deltagelse. Som det også fremgik af analysen har flere brug for at »lære« at deltage, de har brug for at blive »empowered«, hvis de skal deltage – som Emile, der ikke deltager i dialogen, uden det er på personlig opfordring fra personalet. Hvis en person som Emilie ikke får hjælp til deltagelse, vil hendes

stemme ikke blive hørt, mens fx Bos stemme er meget høj i debatten. Hermed handler inkluderende inddragelse om en hårfin balance mellem fagprofessionel facilitering og styring samt empowermentorienterede tilgange, som skal bygge på en forståelse for borgernes udsathed (se fx også Caswell og Monrad, 2017: 28). Lignende peger de belgiske forskere Verschuere, Brandsen og Steen (2018) på, at hvis samskabelse skal gøres mere demokratisk, må frontmedarbejderne via relationen til borgerne understøtte samskabelsen aktivt, ligesom borgernes kompetencer og selvtillid til at deltage må udvikles (Brandsen et.al., 2018, Tortzen 2019: 117-118). Sørensen og Torfing taler i denne forbindelse om, at det demokratiske potentiale ved samstyring skal reguleres gennem forskellige former for metastyring (Sørensen og Torfing, 2007: 25-42; Tortzen 2019).

I praksis vil ovenstående betyde, at hvis fx Emilie og Lauritz skal deltage i samme inddragelsesprojekt skal de fagprofessionelle støtte og facilitere, at disse deltagere har de redskaber, som de hver især skal bruge for at kunne deltage aktivt. Dette fordrer en sammensat og differentieret tilgang til borgerinddragelse med fokus på den enkeltes styrker og udfordringer. Hermed kan en differentieret form for inddragelse realiseres, at de mest udsatte borgere også inddrages. Men der er i denne sammenhæng brug for mere viden om de roller og kompetencer, som de fagprofessionelle skal varetage i samskabelsesprojekter med udsatte grupper. Første skridt er med denne artikel at formidle indsigt i de involverede udsatte deltageres oplevelser og perspektiver på at blive inddraget i udviklingsprocesser, samt hvad de får ud af at deltage. Med udgangspunkt i deres perspektiv er der grobund for, at vi fremadrettet kan planlægge mere tilpassede aktiviteter, således at de udsatte grupper på sigt i højere grad inkluderes i samskabelses- og netværkssamfundet, samt at de inddrages på en måde, som også er værdifuld for dem.

## Noter

1. Væresteder forstås her som sociale tilbud til personer med psykiske, fysiske og/eller sociale problemer. Det er et mødested med aktivitets- og samværstilbud (som ofte drives efter Servicelovens § 104 og i dag oftest uden visitering).
2. Den empiriske undersøgelse til denne artikel er del af et ph.d.-projekt, som også indeholder interviews med frontmedarbejderne og ledere samt observation af samarbejdsrelationen mellem personale og borgere i de enkelte cases. Det empiriske materiale er analyseret i andre artikler, mens denne artikel afgrænser sig til at undersøge borgernes perspektiv.

## Referencer

- Antoft, R. & Thomsen, T. 2006: »Når livsfortællinger bliver sociologisk metode – en introduktion til det biografiske interview«, i Jacobsen M.H., Kristiansen, S. & Prieur, A.(red.): *Liv, fortælling, tekst – strejftog i kvalitativ sociologi*. Aalborg universitetsforlag. <https://doi.org/10.22439/dansoc.v17i2.1404>
- Agger, A. 2005: *Demokrati og deltagelse – et borgerperspektiv på kvarterløft*. Ph.d. afhandling. Statens byggeforskningsinstitut
- Agger, A. & Lund, D.H. 2011: »Borgerne og brugerne i samarbejdsdrevne innovationsprocesser«, i Sørensen, E. & Torfing, J.: *Samarbejdsdrevet innovation – den offentlige sektor*, København: Jurist- og økonomiforbundets forlag
- Agger, A. Tortzen, A. & Rosenberg, C. 2018: *Hvilken værdi skaber vi med samskabelse – og hvordan kan den måles og dokumenteres?* Professionshøjskolen Absalon.
- Andersen, M.L. 2015: »Borgerperspektiver som drivkraft i sociale analyser«, i Harder, M. & Nielsen, M.A. (red.): *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. København: Akademisk Forlag.
- Andersen, J. & Larsen J.E. 2011: »Socialpolitik set i empowermentperspektivet«, i Møller, I.H. & Larsen, J.E. (red.): *Socialpolitik*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Arnstein, S.R. 2006: »A Ladder of Citizen Participation«, originally published as Arnstein, Sherry R. »A Ladder of Citizen Participation« JAIP, Vol. 35, No. 4, July 1969. <https://doi.org/10.1080/01944363.2019.1612267>
- Beresford, P. 2012: »Service user involvement«, in Gray, M., Midgley, J.& Webb, S.A (eds.): *The SAGE handbook of Social Work*. London: SAGE. <https://doi.org/10.4135/9781446247648.n45>
- Beresford, P. 2013: *Beyond the Usual Suspects: Towards inclusive involvement – Research Report*: London: Shaping our Lives.
- Bhopal, K. and Deuchar, R. 2016: *Researching marginalised groups*. London: Routledge.
- Brandsen, T., Steen, T., and Verschuere, B. (eds). 2018: *Co-Production and Co-Creation: Engaging Citizens in Public Services*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315204956-1>
- Caswell, D., & Monrad, M. 2017: »Samskabelse mellem udsatte borgere og myndighed på beskæftigelsesområdet«. *Social Årsrapport 2017*. København: CASA, Socialpolitisk Forening og Analyse & Tal, s. 25-30.
- Espersen, H.H., Andesen, L.L., Petersen, A. & Olsen, L. (2018): *Inklusion og deltagelse af sårbare borgergrupper i samskabende arenaer Evaluering af tre partnerskaber mellem civilsamfund og kommuner*. København: Vive, Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd. <https://doi.org/10.7146/aul.23.21>
- Fallov, M.A. 2013: Boligsocialt arbejde, i Gudlager, J. & Skytte, M. (red.): *Socialt arbejde – teorier og perspektiver*, København: Akademisk Forlag.
- Farr, M. 2013: »Citizens and the co-creation of public service innovations«, in Osborne, S.P. & Brown, L., (eds.): *Handbook of innovation in public services*. (pp. 445-460). Cheltenham, U.K.: Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781849809740.00042>
- Freire, P. 1978: *De undertryktes pædagogik*. København: Christian Ejlers' Forlag.
- Hansen, K.M. 2010: *Borgerinddragelsen – et studie af borgerinddragelse i regioner og kommuner*. Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Harder, M. 2013: »Anerkendelse, empowerment og brugerinddragelse«, i Hansen, S.J. (red.): *Sociologi i socialrådgivning og socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

- Hastrup, K. 2010: »Feltarbejde«, i Brinkmann, S. & Tanggaard, L.(red.). *Kvalitative metoder – en grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag. <https://doi.org/10.7146/mediekultur.v28i53.5781>
- Honneth, A. 2003: *Behovet for anerkendelse – en tekstsamling*. København: Hans Reitzels forlag
- International Federation of Social Work (2014) *The IASSW statement on social work research*. Retrieved from <http://www.iassw-aits.org/the-iassw-statement-on-social-work-research-july-2014/> <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780199975839.013.201>
- Jacobsen, M.H., Jørgensen, A. & Svendsen-Tune S. 2006: »Sensitiv sociologi: Undersøgelser af udsatte og understøttede mennesker«, i Jacobsen M.H. Kristiansen, S. & Prieur, A. (red.): *Liv, fortælling, tekst – strejftog i kvalitativ sociologi*. Aalborg universitetsforlag.
- Jæger, B. 2013: »User involvement in public services innovation«, in Osborne, S.P. & Brown, L. (eds.): *Handbook of innovation in public services* (pp. 432-444). Cheltenham, U.K.: Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781849809740.00041>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. 2009: *Interview – introduktion til et håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag
- Larsen, J.E. 2009: »Forståelser af begrebet udsathed«, i *Udsat for forståelse – en antologi om socialt udsatte*. København, Rådet for Socialt Udsatte. <https://doi.org/10.7146/aul.42.29>
- Larsen, J.E. & Müller, M (2019): »Marginalisering og stigmatisering« i Andersen, T. (red.): *Social og specialpædagogik i pædagoguddannelsen*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Levitas, R., Pantazis, C., Fahmy, E., Gordon, D., Lloyd, E. & Patsios, D. 2007: *The Multi-Dimensional Analysis of Social Exclusion*. London: Social Exclusion Unit.
- Matthies, A. 2010: »Participation and citizenship«, i Gray, M. & Webb, S.A. (eds.): *Ethics and Value Perspectives in Social Work*. Palgrave Macmillan.
- Michels, A. & de Graaf, L.2010. »Examining citizen participation: Local participatory policy making and democracy«. *Local Government Studies*, 36:4, 447-491. <https://doi.org/10.1080/03003930.2010.494101>
- Müller, M. & Pihl-Tingvad, S. (2019): »Innovation and user involvement in social work – A review of the literature in the social work research field« In *Journal of Social Work*, 2019
- Nabatchi, T. and Jo, S. 2018: »The Effects of Co-Production and Co-Creation«, in Brandsen, T., Steen, T., and Verschuere, B. (eds). *Co-Production and Co-Creation: Engaging Citizens in Public Services*. Routledge, pp. 229-242. <https://doi.org/10.4324/9781315204956-1>
- Pestoff, V. 2009: »Towards a paradigm of democratic participation: Citizen participation and co-production of personal social services in Sweden«. *Annals of Public and Cooperative Economics* 80:2 2009. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8292.2009.00384.x>
- Pestoff, V. 2012: »Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence«. *Voluntas* 23(4): 1102-1118, doi: 10.1007/s11266-012-9308-7
- Putnam, R.D. 2000: *Bowling alone*. New York: Simon & Schuster paperbacks
- Rasmussen, P. 2012: »Uddannelse og social innovation«, i *Dansk Sociologi. TEMA: Social innovation og entreprenørskab*, Nr. 4, 23. årg., december 2012, København. Dansk Sociologiforening. <https://doi.org/10.22439/dansoc.v23i4.4189>
- Shaw, I. & Holland, S. 2014: *Doing qualitative research in social work*. London: SAGE
- Strokosch, K. 2013: Co-production and innovation in public sector services: Can co-production drive innovation?, in Osborne, S.P. & Brown, L. (eds.): *Handbook of innovation in public services*. (pp. 375-389).Cheltenham, U.K.: Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781849809740.00037>

- Svensson, P & Bengtsson, L. 2010: »Users' Influence in Social-service Innovations: Two Swedish Case Studies«. *Journal of Social Entrepreneurship* 1:2, 190-212. <https://doi.org/10.1080/19420676.2010.511813>
- Sørensen E. & Torfing, J. (2007): *Theories of democratic Network Governance*. Bastingstoke Palgrave Macmillian
- Sørensen, E. & Torfing, J. (2011): *Samarbejdsdrevet innovation – den offentlige sektor*, København: Jurist- og økonomiforbundets forlag
- Taylor, M.F.; Pooley, J.A. and Carragher, G (2016) A systematic review of current data collection techniques used to enhance involvement of »hard to reach« adolescents in research studies. In Bhopal and Deuchar: *Researching marginalised groups*. London: Routledge.
- Thomsen, O. 2003: »Brugerindflydelsens og brugerinddragelses former og muligheder«. i Høgsbro, K. m.fl. (red.): *Brugerne, de professionelle og forvaltningen*. København: AKF-forlaget
- Tortzen, A. 2008: *Borgerinddragelse – demokrati i øjenhøjde*. København: Jurist og Økonomforbundets forlag.
- Tortzen, A. 2017: »Samskabelse som fortælling og praksis – et kritisk blik på den aktuelle samskabelsesdebat«. *Udenfor nummer*, (34), s. 4-13.
- Tortzen, A. 2019: *Samskabelse af velfærd – muligheder og faldgruber*. København: Hans Reitzels forlag.
- Voorberg et al. 2015: A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 2015, 17 (9) 1333-1357. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505>

**Exposed to user involvement:  
Active citizen or 'practical pig'?  
User perspectives on involvement in social work**

Involvement of citizens in the development of welfare services is today a prioritized approach in public management. From a citizen perspective, this article unfolds involvement as a phenome in co-production with vulnerable citizens in social work. With this perspective, the article contributes the existing literature with a varied understanding of citizen involvement from a bottom-up perspective. From a theoretical typology of involvement, this study takes empirically departure in three cases at drop-in centres that represent different degrees of user involvement and different user roles. The analysis identifies involvement as three dimensions: Influence, Social participation and Practical involvement. These three dimensions describe and characterize the citizens' experiences and what they gain by participating. The analysis points out, that it is not the type of involvement that is most important, but the vulnerability of the participants that decide whether they experience and prioritize to get influence, develop social relations or produce practical assignments and develop practical capabilities. In the concluding discussion, it is discussed how the understanding of the citizens' vulnerability and respect of their perspectives in social work practice can contribute to a differentiated type of involvement that in a higher degree will ensure inclusion of vulnerable citizens in the development of social initiatives and coproduction and network society.

**Keywords:** User involvement, co-production, participation, vulnerability, social work, empowerment