

Refleksioner over pædagogisk praksis set ud fra beboernes perspektiver

Kirsten Skøtt, pædagog og udviklingskonsulent

I pædagogisk arbejde må man løbende justere og nytænke den faglige indsats i takt med, at faglige forståelser ændrer sig som følge af samfundsudviklingen. Servicelovens bestemmelser, om alle borgeres ret til medborgerskab, er eksempel på et udviklingspring, som gav anledning til en radikal nytænkning af den faglige indsats i arbejdet med mennesker med funktionsnedsættelse. Det nye er, at det er den enkelte borger, som definerer, hvad der er "det gode liv" ud fra hans værdier og livshistorie. De ansatte kan ikke udelukkende trække på deres generelle kendskab til mennesker med nedsat funktionsevne. Det betyder, at fagpersoner konsekvent må undersøge og inddrage borgerens perspektiv på hverdagen, og forandre og udvikle egen praksis. Det er en faglighed, hvor den ansatte stiller sig i en undersøgende position og udforsker egen handle måde i forhold til at støtte borgerens muligheder for at være selvbestemmende i sit liv.

I projektet "Det gode liv"¹ har jeg deltaget som konsulent i et forløb, som var rettet mod at udvikle fagligheden hos de ansatte², så den daglige pædagogiske praksis i højere grad bakker op om disse målsætninger. Selvom Serviceloven blev vedtaget i 1998, er det stadig aktuelt at diskutere og videreudvikle praksis i forhold til de formulerede idealer om selvbestemmelse og medborgerskab for denne gruppe borgere, og det er en diskussion, som har fundet sted løbende lige siden³.

Et centralt fokus i projektet var udvikling af pædagogisk praksis set ud fra beboernes perspektiv. De ansatte syntes umiddelbart, at de allerede forsøgte at efterleve intentionerne om at målsætte og handle ud fra beboernes ønsker og behov, de udtrykte ind mellem frustration over projektets "krav om nytænkning" og sagde: "*Vi har ikke lavet andet end at tænke nyt de sidste årtier...*" En af de ansatte udtalte i forbindelse med interview efter projektets afslutning: "*..den generelle holdning (hos os) var, at vi altid har taget beboerens perspektiv ...*"⁴.

De ansatte blev med andre ord bedt om at udvikle en praksis, som tager udgangspunkt i beboernes eget syn på hverdagen samtidig med, at de selv mente, de allerede arbejdede med dette udgangspunkt. Dette paradoks har gjort mig interesseret i at undersøge, hvad vi forstår ved at inddrage et brugerperspektiv i praksis. Artiklen undersøger, hvad det kan indebære at

¹ Søren Kai Christensen: *Perspektiver på det gode liv*, Projektrapport 2012

² Betegnelsen ansatte, pædagoger, professionelle eller personale bruges om fagpersonerne. I projektet har deltaget pædagoger, SOSU-assistent, ergoterapeuter og uaglærte medhjælpere.

³ Se også *Livsværdier og ny faglighed*, Ida Schwartz, 1998, hvor pædagoger diskuterer centrale temaer som følge af den ny lovgivning.

⁴ Citat fra interview med faglige koordinatore og udviklingsagenter

arbejde med udgangspunkt i beboernes perspektiv på bosteder for borgere med nedsat funktionsevne. I projektet "Det gode liv" har vi arbejdet med observationer og faglige refleksioner som nogle metodiske tilgange til at inddrage beboerens synsvinkel. I artiklen arbejdes videre med refleksioner over nogle af de praksiseksempler, som de ansatte har leveret til udviklingsarbejdet. Ved at låne eksempler fra praksis, får vi en fin kilde til information om, hvad det vil sige at inddrage brugerperspektivet i egen praksis. Eksemplerne skal ikke bruges til at bedømme om praksisudøvelsen er rigtig eller forkert, men er et forsøg på at vise, hvordan refleksionsprocessen bibringer nye vinkler på det velkendte og nogen gange vender op og ned på vores forståelse. Erfaringerne er, at det oftest giver faglig energi og stolthed at være igennem den proces.

Faglig forståelse og brugerperspektiv er to kilder til viden

I udviklingsprojektet "Det gode liv" viste der sig en tendens til, at de ansatte opfattede deres faglige forståelser som en *modsatning* til beboerens perspektiv. De ansattes faglige vurdering og beboerens eget syn på situationer i hverdagen, blev ofte sat op overfor hinanden som to forskellige vinkler, der var i konflikt med hinanden. Et eksempel på dette⁵ handler om en beboer med diabetes, som lever sit liv med meget slik og kager. De ansatte, som har den bedste intention om at støtte beboeren, formulerer, at det er deres faglige udgangspunkt at støtte beboeren til at få indsigt i sygdommen og overholde en diæt, hvilket de opfatter som værende i konflikt med beboerens perspektiv: Han ønsker at spise, som han har lyst til. Således sættes faglighed op som modsætning til beboerens ønsker til eget liv. Når der er konflikt mellem den ansattes og beboerens perspektiv, fører det let til en "enten-eller



tænkning": Enten styrer vi beboerens diæt, eller også må vi acceptere, at det er hans eget valg at blive syg.

Sat op på denne måde er det klart, at de ansatte ikke kan forlade deres ansvar i sådan en situation. Det er deres faglige opgave at yde støtte til den konflikt beboeren har inde på livet: At have en sød tand og være ramt af en sygdom, der kræver diæt, samtidig med at han på grund af handicappet ikke altid kan overskue konsekvenserne af at spise, som han har lyst til. Han har brug for hjælp til at få styr på sin kostsammensætning. Spørgsmålet er, hvordan støtten kan gives, så den tager

⁵ Fotos fra konsulentens observationer anvendes til at understøtte teksten, uden der behøver at være sammenfald mellem foto og eksempel.

udgangspunkt i hans perspektiv.

Det er nemlig ikke et problem, der sådan lige kan komme styr på. Man kan ikke spærre problemet inde, ved at sætte en hængelås på skabe med søde sager. Vejen er, at de ansatte indstiller sig på et løbende udforskningsarbejde, hvor de følger beboerens egen rytme i hverdagslivet og ser i hvilke konkrete situationer, problemerne opstår. Lad os sige, at beboeren især oplever problemer omkring sin diabetes ved festlige sammenhænge, når der er meget lækkert på bordet, så kunne det måske afhjælpes ved at tage ekstra insulin, som mange andre mennesker med diabetes gør. Hvis problemet handler om den grundlæggende forståelse af, at her er noget helbredsmæssigt på spil, så kunne de ansattes opgave være at formidle kontakt til læge eller diætist og understøtte kommunikationen mellem fagpersoner på området og beboeren. Når de ansatte således følger beboerens konkrete livsførelse og søger at forstå, hvordan han tager den viden ind, de tilbyder, skabes viden om, hvad det betyder for netop denne beboers livsførelse. Spørgsmålet er, hvordan professionelle fra forskellige fagområder kan samarbejde om at udvikle et materiale, der kan anskueliggøre sygdommens betydning for beboeren og udvikle redskaber, der gør det muligt for beboeren selv at medvirke til en kostsammensætning, som er sund for ham. Man må indstille sig på, at det kan være en livslang proces at finde veje i et dynamisk samspil med beboeren om sådanne problemer.

Den tænkemåde, der i eksemplet starter som en modsætning mellem et fagligt perspektiv og beboerens ønsker, ender med kunne ses som to forskellige kilder til information om problemets mange facetter. Det er med baggrund i denne søgen efter viden fra forskellige perspektiver, den ansatte kan udvide sine handlemuligheder.

I artiklen vil jeg som nævnt reflektere over eksempler fra projektet og prøve at tydeliggøre, hvordan faglig forståelse kan kvalificeres ved at tage udgangspunkt i beboerens perspektiv som i eksemplet ovenfor med diabetes. Som professionelle i socialt arbejde vil vi nok altid mene, at vi arbejder ud fra beboernes perspektiv, al den stund at indsatsen er rettet mod at gøre det bedste for beboeren. Det er imidlertid sådan, at det, som ser ud til at være en indlysende støtte set fra den ansattes synsvinkel, kan opleves meget anderledes af den person, som modtager hjælpen.

Disse forskelle i perspektiver blev tydelige, da vi i projektet arbejdede med at understøtte beboernes egne ønsker til deres livsførelse gennem såkaldte "visualiserings-/ konkretiserings forløb"⁶. Tanken er, at de enkelte beboere, får "noget konkret" i hænderne, som kan støtte dem, når de skal fortælle, hvad der er vigtigt for dem. En ide, som blev drøftet i en personalegruppe, handlede om en ung med omfattende handicap men med stor indsigt i IT. Her drøftede vi muligheden for, at han kunne få lavet et videoklip af en situation, hvor han selv oplevede, at han blev hjulpet med liften på en god måde. Videoen kunne han derefter bruge til at vise nye ansatte, hvordan han gerne ville hjælpes med liften.

⁶ Uddybet i: Søren Kai Christensen: *Perspektiver på det gode liv*. Projektrapport 2012

Det viste sig at være svært for de ansatte at fastholde ideen om, at det var beboerne og ikke de ansatte selv, som skulle have noget i hånden. Mange forløb kom til at handle om, hvordan beboeren skulle komme på højde med den situation, de ansatte tilrettelægger. Den velkendte metode med brug af piktogrammer, hvor det er de ansatte, der forklarer og visualiserer for beboeren, kom til at spærre for de ansattes *undersøgelse* af, hvad beboeren selv ønsker og kan bidrage med i den konkrete situation.

Det er to forskellige perspektiver på, hvad beboeren har brug for: De ansattes viden om, hvordan de kan hjælpe borgeren med at forstå, hvad der skal ske gennem piktogrammer, er den ansattes tolkning og synsvinkel. Visualiseringsforløb, hvor den ansatte hjælper beboeren med at udtrykke sig visuelt om sine ønsker til, hvordan han bedst hjælpes med liften, er at "åbne for trafikken den anden vej", her er det beboeren, som viser den ansatte vejen.

Vi skal stadig gennem veludviklede faglige metoder, hjælpe beboerne med at komme på højde med situationer ved, at vi fortæller, guider og visualiserer i praksis, men det vil altid være ud fra den ansattes perspektiv på situationen. I konkretiseringsforløb tilrettelægges situationer, hvor beboeren guider de ansatte. Her stiller man sig bevidst i en anden position, og den ansatte følger beboerens intentioner og handlinger. Formålet er at udvide den ansattes perspektiv med den viden, som kun den aktuelle beboer kan bidrage med.

I projektet har vi arbejdet med en systematisk observations- og refleksionsmetode, som hjælp til at fastholde en åben og undersøgende tilgang. I artiklen inviteres læseren med ind i refleksionsrummet til overvejelser over, hvad det indebærer at tage et brugerperspektiv, og hvordan vi kan bruge den viden i det professionelle perspektiv.

Observations- og refleksionsmetode

I projektet blev lagt vægt på, at de metoder, som blev introduceret, også kunne bruges af de ansatte efter projektets afslutning. Vi har arbejdet med vekselvirkning mellem konsulentobservation og fælles refleksionsforløb i personalegruppen⁷, hvilket betyder, at personalet udvælger aktuelle problemstillinger fra deres hverdag, som de ønsker at blive klogere på. Ud fra disse problemstillinger udvalgte de ansatte et observationsfokus, som blev udgangspunktet for konsulentens observationer af dagligdagen på bostedet.

Efter observationsforløbet fremlagde konsulenten udvalgte praksiseksempler og samlede op på de fælles refleksioner. Denne arbejds måde blev inspiration til, at flere personaleteams efterfølgende ønsker at observere på hinandens bosteder og skabe rum for refleksioner i tråd med den måde, der blev arbejdet på i projektet.

Det tema, de ansatte udvælger, sættes i forbindelse med projektets overordnede fokusområder. Disse fokusområder ligger i forlængelse af Servicelovens intentioner og er i tråd med FN's handicapkonvention

⁷ Se beskrivelse af metoderne i Søren Kai Christensen: *Perspektiver på det gode liv*. 2012

- udvikle pædagogisk praksis i forhold til borgerens muligheder for at realisere det gode liv
- individuelle livsmuligheder i fællesskab med andre
- beboerens egen oplevelse af det gode liv i centrum
- udvikling af inkluderende praksis

Bevillingen til projektet er et eksempel på, at pædagogisk praksis fra politisk hold søges udviklet på bestemte områder. De ansatte skal dermed forbinde sig til og reflektere deres aktuelle praksis i forhold til nogle formulerede grundforståelser, som er kendt af alle deltagerne, og det er konsulentens opgave at sikre, at fokusområderne indgår som refleksionsbaggrund i forløbet. Det kan være vanskeligt at arbejde med grundforståelser, de ansatte ikke selv har formuleret og samtidig have respekt for og inddrage de ansattes aktuelle, individuelle forståelse for deres praksisudøvelse. Vi imødegår denne vanskelighed ved altid at arbejde med temaer og eksempler, personalet selv har valgt og tillægger betydning.

I observationer og fælles refleksion lægges vægt på at udforske både de ansattes, de involverede beboeres og eventuelle pårørendes forskellige perspektiver. Det er konsulentens opgave at skabe rum for en fælles udforskning af det problem, gruppen ønsker at arbejde med. Almindeligvis handler konsulentbistand om at spørge en ekspert til råds, men her er tale om en konsulentpraksis, som involverer alle deltagere i udforskende processer. Denne tilgang bygger på den opfattelse, at de personer, som arbejder i praksis også ved meget om de problemstillinger, der ønskes klarhed over.

Samarbejdet mellem de ansatte og konsulenten i en fælles udforskning af forskellige perspektiver på samme problemstillinger, kan ses som en eksemplarisk proces i projektforsløbet, som understøtter den måde, de ansatte sammen med den enkelte beboer kan udforske, hvilken betydning deres støtte har for den konkrete beboers livsførelse.

Eksempler fra refleksionsrummet

Deltagelse i fællesskaber

De ansatte på et bosted ønsker at sætte fokus på "beboerfællesskabet", som det overordnede tema. Begrundelsen for at arbejde med temaet er, at der er opstået en vis usikkerhed i gruppen om, hvordan de skal tænke om fællesskaber nu, hvor beboerne er flyttet i egen bolig. De har brug for at finde en ny tilgang til fællesskaber, når det ikke længere indgår i en institutionsrutine at mødes til fælles spise- eller samværstunder.

Situationen er, at beboerne opholder sig meget i deres nye lejligheder efter indflytningen. De ansatte vælger at lave et fællesarrangement om fredagen, hvor beboere på tværs af bosteder har mulighed for at møde deres nye naboer, og for nogen er det også mulighed for at mødes med tidligere medbeboere. Det konkrete eksempel handler om, hvordan de bedst kan støtte beboeren Irma i denne aktivitet. De ansatte fortæller, at Irma " ... har svært ved at indgå i

fællesskaber – hun råber efter folk, smider med gebisset, kaffekopperne eller får sit tøj i stykker... vi vil gerne hjælpe hende med i fællesskaber, som hun kan magte at være i”⁸

Ved den første refleksion over et eksempel, hvor Irma har denne handle måde, laver vi det såkaldte ”perspektivskifte”, hvor vi stiller spørgsmål til problemet ud fra henholdsvis de ansattes og beboerens perspektiv:

De ansattes intention er på det overordnede plan at modvirke isolation og skabe grobund for fælles liv mellem beboerne, og de ønsker konkret at ”*hjælpe Irma med i fællesskaber, som hun kan magte at være i*”. De siger:

”Irma vælger selv at gå derhen, hvor andre er – men hun kan ikke styre at være sammen med mange. De andre beboere kan være bange for hende og forsøger at undgå hende – det ender i ekskluderende processer. Irma bruger personalet, men ikke de andre beboere. Hun har dog ”styr på alle” – både medbeboere og ansatte.”⁹

Herefter prøver vi at forestille os Irmas perspektiv. Hvordan mon hun oplever de situationer, hvor hun er sammen med mange? Når vi ser med Irmas syn på situationen, hvad har så *betydning* for hendes deltagelsesmuligheder?

I denne første refleksionsøvelse kommer vi på sporet af, at problemet ikke er knyttet til Irma som person, men hænger sammen med de betingelser, vi er med til at skabe for, at hun bedre kan være med ud fra sine særlige forudsætninger. Vi har brug for at vide mere konkret, hvordan Irma deltager i situationer med mange mennesker, og det bliver fokus for konsulentens observation.

Irma skal (efter eget ønske) med i aktiviteten ”fælles fredag”, hvor beboerne samles på tværs af husene til fælles samvær. I dag er der sang og guitar spil omkring bålet. Da Irma nærmer sig gruppen, som sidder og synger, råber hun NEEEEJ NEEEEJ og slår sig hårdt i hovedet med begge hænder...

Hun finder sig dog hurtigt ”en base” ved et bord, hvor Stig sidder. Hun går lidt rundt, som om hun registrerer, hvem der er her i den store gruppe. Hun låner en cigaret af Stig – som hun senere leverer tilbage uopfordret. Ansatte fortæller, at det ikke er almindelig, hun giver det lånte tilbage, så Irma har tilsyneladende socialt overskud i dag. Da Kaj og Andrea sangen er på repertoire, går Irma med raske skridt til bålpladsen og træder ind i sangfællesskabet med høj røst... Irma går til og fra de forskellige fællesskaber, som er på udearealet – hun er deltager i periferien af et fællesskab med medbeboerne. Hun ser ud til at hygge sig.”¹⁰

⁸ Konsulentrapport

⁹ Konsulentrapport

¹⁰ Konsulentrapport



Irma viser her i glimt, hvordan hun begår sig bedst i et arrangement med mange mennesker. Hun skaber sin egen deltagerbane ved at finde "en base" i periferien, som hun går ud fra og vender tilbage til. Her forbinder hun sig til en enkelt medbeboer, som hun har noget tilfælles med. Hun træder ind på den store scene, når indholdet i fællesaktiviteten er sange, hun holder af, og i sådanne situationer bidrager hun aktivt som medspiller i arrangementet.

Irma forholder sig og handler relevant i forhold til den person, hun sætter sig sammen med, låner og leverer det lånte tilbage. De ansatte er lidt overraskede over, at det sker og tolker det som socialt overskud på pågældende dag, men i refleksionen afprøver de også den mulige tolkning, at det netop er den situation, hvor Irma skaber sig en base sammen med Stig og

har noget sammen med ham, som bidrager til hendes overskud. Observationen viser, hvordan bestemte beboere kan hjælpe hinanden med at være deltagere.

De ansatte reflekter også over deres egen tolkning af Irmas deltagelse. De får øje på, at de især har haft fokus på de situationer, hvor Irma ikke magter at være med, og det er blevet til en fortælling om, at Irma ikke magter at være med i det fælles fremfor en undersøgelse af, hvordan hun kan være med og hvad, der giver hende motivation til at bidrage. Det er almindeligt kendt i pædagogisk arbejde, at konflikter og negativt samvær med en beboer kan medføre, at vi udvikler et begrænset billede af vedkommende, så det besværlige kommer til at fylde, når vi udveksler erfaringer om hverdagens hændelser.¹¹ Det negative billede kan blive dominerende, beboeren begynder at leve op til de forestillinger, vi har, og der dannes en ond cirkel i relationerne. På den måde "oversætter" vi beboerne for hinanden. Det billede, de har af hinanden, er vi ansatte med til at tegne gennem vores forventninger og den måde, hvorpå vi relaterer os til de enkelte beboere. Der er med andre ord mange grunde til at bruge refleksionsrummet til at se kritisk efter, om vi er i gang med at udvikle et problemsyn på beboere eller situationer.

I nogle pædagogiske teams prøver man at undgå fastlåste billeder af personer og situationer ved ikke at tale om det som problemer. Man forsøger at holde fokus på det, som lykkes i arbejdet. Det hjælper imidlertid hverken beboeren, som har det vanskeligt eller fællesskabet,

¹¹ Ida Schwartz, 1998, side 56

at man ikke taler om de problemer, der er. Men det kræver, at man hjælper hinanden med at inddrage beboerens gode grunde til at handle netop, som hun gør. Her kan nogle støttespørgsmål hjælpe:

- *hvad prøver brugeren at opnå gennem sine handlinger*
- *hvad kan være brugerens beæggrunde til at handle, som han/hun gør*
- *hvad er brugeren optaget af*
- *hvad mestrer brugeren, og hvad viser han/hun stolthed ved*
- *hvad er brugeren i færd med at lære sig*
- *hvad gør brugeren glad, trist, vred*
- *på hvilken måde kommer brugerens interesser til syne*
- *hvordan skaber brugeren relationer til pædagoger og øvrige brugere*¹²

Irmas deltagelse i periferien bliver umiddelbart tolket som, at hun nødtigt vil være med i det fælles. Irmas deltagelsesmåde med at gå lidt til og fra og bidrage, når hendes begejstring vækkes gennem en af hendes favoritsange, kan ses som en fuldgyldig deltagelsesmåde. Man kan etablere tilhørsforhold på mange måder og i mange grader, det er ikke et spørgsmål om enten at være med i eller at være udenfor det fælles. Når de ansatte således på fineste vis stiller sig undersøgende og reflekterer kritisk over deres egen forforståelse af deltagelse i fællesskaber, kan de få øje på at deltagelse i fællesskaber ikke er enten/eller, men at der er en tredje mulighed. Det er retningsgivende for deres tilrettelæggelse af lignende fællesaktiviteter fremover: Er der gode muligheder for, at Irma kan finde sig en base? At hun kan relatere sig til de få personer, som hun har noget tilfælles med? Er der mulighed for at hun kan gå lidt til og fra? Hvis vi skal synge, er det godt, at Kaj og Andrea sange også er på repertoire. Nu ved vi, at det er netop disse ting, som betyder noget for, om Irma kan føle sig godt tilpas, når der er mange mennesker samlet på én gang.

Der opstår nye muligheder, når det lykkes for os at ændre vores tænkemåde og de betingelser, vi er med til at skabe for beboeren. Det formuleres sådan af ansatte efter projektet:

*"Refleksionsmodellerne er et af stederne, hvor vi har kunnet mærke, at vi er med i et projekt. Her går vi ind og tager forskellige perspektiver. En anden ting er den sætning, som har sat sig: At det er os, der skal ændre os – den er blevet meget tydelig for os".*¹³

Sproglige udtryk bestemmer fagligheden

Det næste eksempel kan vise noget om, hvordan det sprog, vi beskriver vores praksis med, betyder noget for, hvordan vi kan samarbejde om opgaverne og arbejde i forlængelse af hinanden.

¹² Ida Schwartz, 1998, side 62

¹³ Citat fra interview med faglige koordinatore og udviklingsagenter

Det er en fortsættelse af refleksioner over eksemplet med Irma. De ansatte beskriver, at det er et problem, at Irma skal "have styr på alt" ellers "ramler det for hende". De fortæller, at for at Irma kan få det godt, skal de hjælpe hende med "at styre sig", ved at de ansatte "tager styring", så Irma kan klare hverdagen.

Det aftales at konsulentten skal observere, hvad der konkret sker i sådanne situationer. Observationen foregår omkring morgenritualet, som består i at koge og spise havregrød, måle blodtryk, holde rygepause og tage bad

Louise har hjulpet Irma i gang med dagen, og nu er det ved at være tid til et bad. Irma er klar og det viser sig, at der er koks i aftalerne om, hvem der skal hjælpe hende med badet. Irma har fået at vide, at hun får hjælp af Louise, men Louise er nu i et andet hus for at hjælpe en anden beboer. Det får Irma til med meget høj røst at påpege det uretmæssige: Hun havde en aftale! De ansatte vælger i denne situation at imødekomme hende, og Louise kommer og hjælper.

... Louise står i baderummet mens Irma bader. Hun spørger til Irma i badet: Er det dejligt, Irma?

Irma: Jaaaah...

Louise børster Irmas gebis ved vasken, mens Irma bruser sig i lang tid.

Louise spørger: Er du mon færdig nu?

IRMA: Neeeej... Lidt efter: Jooow

Louise: Ok, så må du gerne slukke.

Irma har brug for hjælp til påklædningen og forholder sig aktivt undervejs: "Jeg vil ikke have trøje på... Jeg vil have strømper på. Irma spørger om hun kan tage trøjen af. Louise: "Ja, det kan du, hvis det bliver for varmt". Irma tager trøjen på.¹⁴

Observationerne denne dag viser ikke nogen tegn på, at personalet "styrer" Irma. Det ser tværtimod ud til, at Irma får følgeskab til sin egen styring, da hun meget kontant påpeger, at det ikke er rimeligt, at de aftaler, som lige er lavet, ikke bliver overholdt, og hun imødekommes af de ansatte.

I eksemplet får Irma desuden hjælp til personlig pleje, ved at hendes rytme følges, og hun får råderum til selv at medvirke og bestemme.

I stedet for at "have styr på tingene for Irma", har den ansatte "styr på sin faglige indsats", når hun er opmærksom på, hvordan Irma opfatter tingene og på at understøtte hendes eget råderum, når der er mulighed for det.

Det vil ikke altid være muligt at imødekomme beboerens ønske om at aftaler bliver overholdt. F.eks. kan der være andre beboere, som har brug for hjælp, og det kan være umuligt at få det til at gå op organisatorisk. Pointen er, at det må være klart, hvor vi placerer problemet, hvis Irmas ønske om at blive hjulpet af Louise ikke kan imødekommes. Er det med den

¹⁴ Konsulentrapport

begrundelse, at Irma ikke skal styre for meget eller, er det med beklagelse over, det det ikke er muligt at få bemanningen til at hænge sammen på anden måde? I den sidste tænke måde anerkender vi beboerens synsvinkel. Vi hverken kan eller skal undgå, at beboerne bliver vrede, når de føler sig uretfærdigt behandlet, men vi skal tage vores utilstrækkelighed på os og hjælpe dem videre.

Igennem observations- og refleksionsprocessen sættes de tidligere begrundelser om at "skulle styre" Irma i et nyt lys. Det ser ud til, at når de ansatte har "styr på" deres faglige indsats og inddrager Irma, genskaber hun tillid til sin egen formåen og bevarer sit overblik og ro i situationen.



Det betyder meget, hvordan vi taler sammen om indsatsen, og hvilke ord vi bruger om det, vi gør. Ved at formulere det som "at styre" kan de enkelte ansatte få nogle meget forskellige billeder af, hvordan den konkrete hjælp skal praktiseres. Når vi bruger begreber som at "vise Irma vej til deltagelse" eller "understøtte Irmas eget råderum", giver vi kollegaerne mulighed for at få nogle andre billeder på, hvordan Irma konkret kan støttes. Desuden harmonerer det ordvalg bedre med de overordnede målsætninger om beboernes selvbestemmelse.

Når hverdagssituationer observeres af "øjne udefra", det kan være en konsulent eller kollegaer fra andre bosteder, skabes mulighed for at stille spørgsmål til det indforståede, og "tømme ordene for betydning". Derved kan praksis italesættes med formuleringer, som i højere grad er dækkende for det, vi ønsker at udvikle.

Fremtidens perspektiver

Når vi systematisk sætter beboernes perspektiv på dagsordenen, giver det således mulighed for, at vi sammen reflekterer over vores pædagogiske praksis og dermed også over de grundlæggende antagelser, som ligger bag vores praksis. I samarbejdet skabes let en tilsyneladende enighed om det, vi ser og måder at handle på, som bliver til en fælles forståelse, ingen sætter spørgsmålstegn ved.

I et af bostederne består personalegruppen både af ansatte, som har lang tids virke indenfor fagområdet og nyansatte, med ganske lidt eller ingen erfaring i arbejdet med mennesker med

nedsat funktionsevne. De har kun arbejdet sammen en måned og er enige om, at de gerne vil blive bedre til at forstå og finde en fælles retning i arbejdet med "de stille borgere". Det konkrete eksempel peger på, at alle ansatte tilsyneladende er enige om, hvordan de forstår personen og situationen, da de på det indledende refleksionsmøde fremlægger denne beskrivelse:

Peter beskrives som "overtilpasset", og hermed menes, at han lytter mere til, hvad andre forventer end til, hvad han selv ønsker. Det er svært at vide, hvad han gerne vil, og de ansatte vil gerne finde ud af, hvordan de kan understøtte hans selvstændige livsførelse, når de ikke kan fornemme hans eget ståsted. Et konkret eksempel fra hverdagen er, at de ansatte oplever, at Peter "ikke rigtig er flyttet ind". Han står meget ude på gangen, og han afviser at være med i det fælles...¹⁵



Konsulenten skal observere Peters dag på bostedet og se efter, hvordan Peter oplever sin nye hverdag, og hvilke betingelser, der skabes for hans deltagelse.

Fra observationen:

Peter står foran den åbne dør til sin lejlighed og lytter til det, som sker i fællesstuen. Stikker hovedet frem til fællesstuen og siger ofte: "Hej Katja" og får et "Hej" tilbage fra veninden Katja, som sidder her sammen med andre. Pædagogen inviterer med jævne mellemrum med ordene: "Kom ind til os, Peter og sæt dig ned". Peter svarer hver gang med et: "Jeg hygger mig" og han bliver stående på gangen.

Maja, (som bor overfor Peter) kommer med ½ l cola. Hun spørger, om han vil hjælpe med at åbne – han åbner med et smil og siger: "Værsgo Maja"¹⁶.

Når Peter står på gangen udenfor sin lejlighed, ser de ansatte det som et udtryk for, at han ikke er "flyttet rigtig ind". Men hvor skal beboerne opholde sig, for at være "flyttet rigtig ind"

¹⁵ konsulentrapport

¹⁶ Konsulentrapport

i et bofællesskab? Folkestad (2004) fremhæver, at et bofællesskab både er en arbejdsplads for de ansatte med kontor og et hjem for beboerne. Det hjemlige omfatter både en privat arena i form af en lejlighed og en social arena i form af fællesrum og korridorer.

Boligernes udformning er et resultat af planlægning og valg, og den rumlige struktur udtrykker intentioner eller forestillinger om, hvordan husene skal bruges og fungere. Boligen er således også et medium i socialisationsprocessen. Den måde rummene bruges på, bidrager til at overlevere forestillinger om hvad der er den rigtige opførsel og den vigtige aktivitet i boligen. Sådan er det også med bofællesskaberne¹⁷ (min oversættelse).

Næsten uden at bemærke det, udvikler vi mere eller mindre enslydende forestillinger om, hvordan livet i bofællesskabet skal forme sig, og boligens indretning bidrager hertil. Vi kan komme til at tillægge de små fællesskaber, som opstår spontant i korridorer mindre betydning end det, som foregår i fællesrummet fordi vores forventninger til, hvordan boligen bruges, overskygger det, som rent faktisk sker. En mere uddybende beskrivelse af hvordan det at bo i egen bolig i en fælles boform kan give forskellige deltagelsesmuligheder, gives i artikel af Ida Schwartz om forholdet mellem det individuelle og det fælles.¹⁸



På samme måde danner vi ubevidst i løbet af ganske kort tid bestemte billeder af beboerne, og i samarbejdet bliver de enkeltes forestillinger fællesgjort. Det er almindeligt, at man i en ny sammensat personalegruppe har brug for den tryghed, det giver, at opleve en grad af enighed om, hvordan verden ser ud, og der vil være en tendens til at blikket er rettet mod at skabe sådan en fælles forståelse. Vi må aktivt gribe ind i dette næsten automatiske "vi-ved-hvordan-verden-ser-ud" mønster og sætte ny opmærksomhed og refleksion på dagsordenen: Hvilke muligheder kan vi se i den nye boligform, og hvad bringer de aktuelle beboere ind i den nye verden?

Ved at lægge mærke til hvad beboeren Peter rent faktisk gør i sin daglige livsførelse, får vi indsigt i hans oplevelse af at flytte ind og føle sig hjemme. Observationen denne dag viser,

¹⁷ Folkestad, 2004 side 68

¹⁸ Ida Schwartz, Den enkeltes livsmuligheder i fællesskaber. 2012

at Peter gerne er i kontakt med to piger på bostedet. Han er aktiv opsøgende i forhold til Katja og han hjælper Maja, når hun har brug for en hånd til åbning af colaen. Han optræder venligt og smilende og siger, at han hygger sig. Han vil derimod ikke med ind i fællesrummet, han afviser, hver gang den ansatte inviterer ham til at deltage i det fælles, og bliver stående, hvor han har valgt at være. Vi må forstå situationerne med Peter på en ny måde: Han deltager på sin måde.

Vi må tage udgangspunkt i det vi ser, når der skal støttes op om fællesskaber mellem bostedets beboere. Måske blomstrer det fælles allerede mellem beboerne? Har Peter brug for hjælp til at invitere Katja på besøg, og vil hun? Hvad kan de aktuelle beboere samles om i fællesstuen, som de professionelle må være behjælpelige med? Er der nogle fælles interesser eller kan de udvikles ved, at der præsenteres noget for dem? Ved at stille disse spørgsmål og tage en ny runde med observationer på gange og i stuer, stiller de ansatte sig sammen i et felt, hvor de så at sige går på opdagelse i beboernes nye liv på bostedet.

Der opstår en ny situation i de uger Peter, Katja og Maja flytter ind sammen med de andre beboere, og den nye gruppe ansatte etablerer deres samarbejde. Beboerne har ikke boet sammen som gruppe før, nogen har boet på den gamle institution, mens andre lige er flyttet hjemmefra. De ansatte har ikke arbejdet sammen før, ligesom de har forskellig baggrund for at arbejde indenfor fagområdet. Da de samtidig skal arbejde ud fra den nye situation, at beboerne flytter til egen bolig i en fælles boform, kan det ses som et godt grundlag for at støtte de enkelte borgere i at leve i fællesskaber med andre, uden de gamle institutionsrutiner flytter med. Man kan sige at Verden er åben mod fremtiden og de muligheder, der ligger her for, at beboerne kan være med til at skabe et godt sted at bo og leve.

Den ny virkelighed, som Jørgen Gleerup 2008 omtaler som en "emergerende virkelighed", dvs. en opstående eller frembrydende virkelighed, kalder på nye ord og begreber. Denne overgang til en ny boform for en gruppe beboere og medarbejdere er en oplagt mulighed for, at ansatte kan udforske en virkelighed, som er ved at blive til ved at inddrage beboernes livsførelse, som den konkret folder sig ud. Her kan hentes nye erfaringer, som udfordrer de traditionelle professionelle repertoarer, så de må forny dem¹⁹ Vi er i gang med at skabe en virkelighed i fremtidens perspektiv²⁰, når vi åbner os mod mulighederne i en ny boform med en nylig sammensat beboer- og personalegruppe.

Beboerperspektiver styrker fagligheden

Artiklen er et forsøg på at skabe mere klarhed over, hvad det vil sige at arbejde med udgangspunkt i beboernes perspektiv i pædagogiske praksis. Som professionelle i socialt arbejde vil vi altid sige, at vores udgangspunkt i arbejdet er de brugere, vi er ansat til støtte, ligesom de ansatte i det projekt, som udgør grundlaget for denne artikel, også selv mener, de allerede arbejder med udgangspunkt i beboernes behov. Når vi taler om at inddrage

¹⁹ Gleerup, 2008, side 151

²⁰ Scharmer, 2009, side 163

brugerperspektiver, betyder det, vi skal være bevidst om at det, vi anser for at være god hjælp, kan opfattes på en helt anden måde af den, der modtager hjælpen. Der er med andre ord flere perspektiver på det samme problem eller den samme situation i hverdagen og alle perspektiver må tillægges betydning, når vi handler i praksis. Derfor må vi skille de enkelte perspektiver fra hinanden og undersøge dem hver for sig f.eks. gennem systematiske faglige refleksioner.

Vi må ofte "flytte os" i vores egen faglige forståelse for at udvide vores faglige perspektiv med beboerens synsvinkel, og det er samtidig gennem beboerperspektivet, vi kan se det meningsfulde i at flytte os. I eksemplet med Irma i fællesaktivitet er de ansattes *umiddelbare faglige perspektiv*, at Irma ikke kan være sammen med mange mennesker. Når Irma viser, at hun har sin måde at være sammen med andre på, får vi indsigt i, hvordan hun ser sine



muligheder. Det er indsigt gennem *beboerperspektivet*. De ansatte inddrager det i deres refleksioner over de nye fællesskaber og udvikler en *ny faglig forståelse*: Fællesskaber kan forstås på flere måder. En udforskning af *beboerperspektivet* bidrager til at udvide det *faglige perspektiv*, når de ansatte fremover tilrettelægger fællesarrangementer med opmærksomhed på de elementer, som kan få Irma til at føle sig godt tilpas.

Der kan være en tendens til at opfatte beboerens perspektiv som modstridende til en faglig synsvinkel, f.eks. når de ansatte ud fra de bedste begrundelser, anviser en vej, som de mener, vil være god for beboeren, og han ikke går den vej. Det kan opfattes som to modstridende perspektiver, når den hjælp der tilbydes, ikke virker hjælpsomt for beboeren. Når de kommer

til at fremstå som modstridende, bunder det ofte i, at vi tror, der kun er to løsninger og oplever en konflikt mellem to umulige valg. F. eks. skal vi acceptere, at folk spiser så meget, at det skader deres helbred, eller skal vi nægte dem mere mad? Begge løsninger synes lige dårlige, så vi må forsøge at finde en tredje udvej. Vi har mulighed for at udvide vores faglige perspektiv, når vi lader os guide af beboeren og få øje på flere handlemuligheder. Det pædagogiske arbejde handler om at støtte beboerens muligheder for at udvikle og udvide sine egne livsbetingelser, og da beboeren selv er et menneske, som har ideer til og ønsker for sin egen livsførelse, må hans perspektiv inddrages i det faglige perspektiv. Ved at søge efter viden fra flere forskellige perspektiver, kan det, som umiddelbart kunne ses som en modsætning, vendes til at blive en kvalificering af det faglige perspektiv.

Christensen, S. Kai, *Perspektiver på det gode liv*. Projektrapport 2012. Under publicering

Folkestad, H. (2004). *Institusjonalisert hverdagsliv* ([Ny utg.] ed.). Bergen: Høgskolen i Bergen.

Gleerup, J. m.fl. *Børneperspektiver på døgninstitutioner – Inddragelse af og samarbejde med børn og forældre*. Syddansk Universitetsforlag 2008

Kirkebæk, B. (2010) *Almagt og afmagt. Specialpædagogikkens holdninger, handlinger og dilemmaer*

Scharmer, C.O. *Teori U. Lederskab der åbner fremtiden*. Forlaget Ankerhus 2009

Schwartz, I. (1998) *Sparring. Faglig samtale og refleksion i pædagogisk praksis*. Rapport

Schwartz, I. (red.). (2001b). *Livsværdier og ny faglighed* (1. udgave ed.). Brøndby: Semi-forlaget.

Schwartz, I. *Den enkeltes livsmuligheder i fællesskaber*. 2012 Artikel under publicering.