

Haderslev Kommune

Samarbejde og samskabelse



Haderslev

Redskabs- og idékatalog om udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune. Udarbejdet i samarbejde med Center for Frivilligt Socialt Arbejde og Institut for Relationspsykologi.



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE

INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk

© 2017 Haderslev Kommune, Center for Frivilligt Socialt Arbejde og Institut for Relationspsykologi.

Redskabs- og idékataloget om udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune er udarbejdet af udviklingsleder Dorte Nørregaard, Center for Frivilligt Socialt Arbejde og adm. direktør Jonas Norgaard Mortensen, Institut for Relationspsykologi.

Redaktion og Styregruppen for udviklingsforløbet: Charlotte Scheppan, Gitte Grønborg Kirkegaard, Gitte Würtz, Lise Boiskouv Pedersen, Martin Hørlück Aunsborg, Mette Møller Rauch og Peter Chortsen Isak.

Grafisk design: Institut for Relationspsykologi

ISBN: 978-87-996833-2-1

1. oplag september 2017



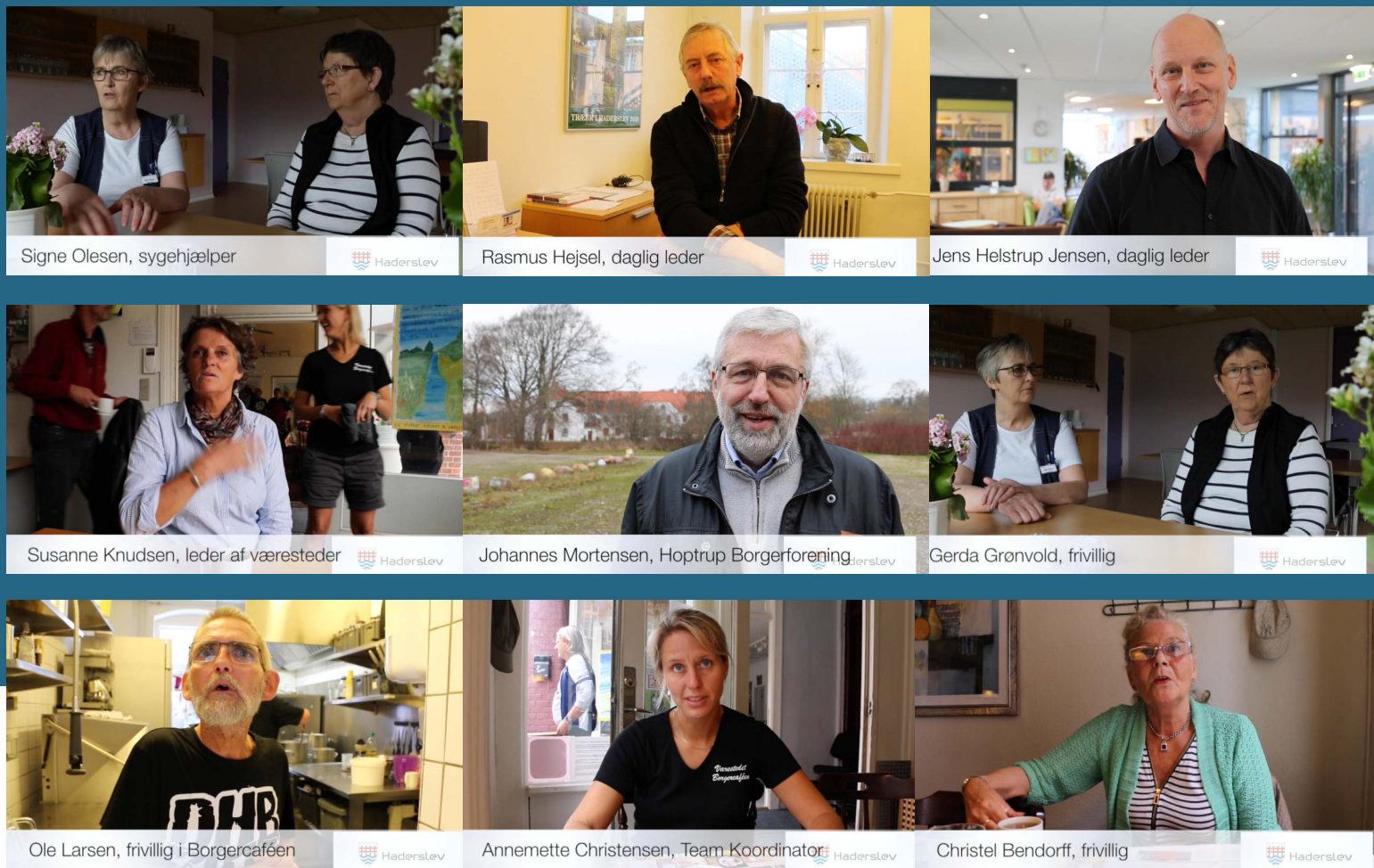
Haderslev





Haderslev





Stemmer fra Samskabelse

I udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune har der været fokus på personer og relationer.

Velfærd handler om personer og relationer. Hvordan engagerer vi os, hvilket ansvar tager vi, hvor møder og skaber vi gode relationer, og hvor føler vi os elsket og respekteret?

I gennem dette redskabs- og idékatalog møder du nogle af de personer og relationer, der skaber velfærd sammen.

Mød Ole, der er frivillig; Jens, der er leder; Signe, der er sygehjælper; Annemette, der er koordinator; Christel, der er frivillig; Rasmus fra Frivilligcentret og mange flere. De er gennemgående i denne publikation - helt ligesom de er det i velfærden i Haderslev Kommune.

//

Meget af det, der driver frivillige, er et oprigtigt ønske om at gøre en forskel og gøre noget godt for andre. Samtidigt vil man også gerne være selv- og medbestemmende. Og endelig er der en social del, at man har noget sammen med andre. De tre ting er meget afgørende for, at man går ind i frivilligt arbejde.

*Jens Helstrup, daglig leder
værkstedet Kuglen, Vojens*



Jens Helstrup Jensen, daglig leder



Haderslev

//

Jeg lagde ud med en time om morgenen, med at skrælle kartofler. Det kunne jo ligesom ikke hjælpe noget... for så gik jeg klokken 9, for så havde jeg ikke flere gøremål. Så gik jeg direkte op på værtshuset... Det måtte jeg lave om, min ven. Jeg måtte have noget mere at lave, og hen af vejen er der kommet flere timer på. Det er jeg glad for. Det er kanon. Det kan jeg ikke undvære det her... Det kan ikke beskrives - det skal opleves.

*Ole Larsen, frivillig i Borgercaféen,
Haderslev*



Ole Larsen, frivillig i Borgercaféen



Haderslev

Forord: Velkommen til en rejse

Ejerskabsfølelse er dybest set det, som det hele går ud på. Ejerskab, ansvar for eget liv, tilfredshed med eget liv, ligesom man føler, man er en del af et større fællesskab, og det giver social tilfredshed.

*Charlotte Scheppan,
Direktør for Voksen- og
sundhedsservice,
Haderslev Kommune*

Mange tiltag kan godt realiseres, hvis bare man er lidt kreativ. Vi når længst, hvis vi har borgeren i midten, og så er vi måske ti samarbejdspartnere omkring, som kan trække på hinandens ressourcer. På den måde bliver den enkelte handleplan borgerens, og ikke vores som tidligere.

*Lise Boiskouv Pedersen,
Fællestillidsrepræsentant,
Haderslev Kommune*



Charlotte
Scheppan,
Direktør
Voksen- og
sundhedsservice



Mette
Møller Rauch,
Afdelingschef



Peter
Chortsen Isak,
Afdelingschef



Lise
Boiskouv Pedersen
Fællestillids-
repræsentant

... i samskabelse i Haderslev

Aktivt medborgerskab, foreningsliv, frivillighed og samarbejde mellem civilsamfund, det offentlige og det private er en grundlæggende del af den danske velfærdsmodel.

Samskabelse og relationel velfærd er derfor nye ord og metoder, som fornyer velfærden ved samtidigt at forankre den i den danske velfærdstradition.

I Haderslev Kommune har samskabelse altid været en bærende værdi i velfærden - og det skal det blive ved med.

I Haderslev Kommune arbejder vi aktivt med samskabelse og i 'Voksen og Sundhedsservice' har vi ønsket at understøtte og udvikle samarbejde og samskabelse, så det fortsat er en daglig og levende del af vores faglighed, hverdag, institutioner, arrangementer, kommune og velfærd.

I dette redskabs- og idékatalog om udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune kan du læse om den rejse, vi har været på i både forankringen og fornyelsen af relationel velfærd.

Redskabs- og idékataloget rummer i samskabelsens åbne ånd både vores redskaber, inspirationer, metoder, en artikel og refleksioner.

Vi deler det som vores bidrag til den videre rejse for samskabelse...

Med venlig hilsen

Redaktion og styregruppen
Udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune



Dorte
Nørregaard,
Udviklingsleder,
Center for Frivilligt
Socialt Arbejde



Martin
Hørlück Aunsborg,
Udviklingskonsulent



Gitte
Grønberg Kirkegaard
Demens- og
frivilligheds-
koordinator



Gitte
Würtz,
Fællestillids-
repræsentant




Jonas
Norgaard
Mortensen,
Adm. direktør,
Institut for
Relationspsykologi



Det gode ved at arbejde med frivillige, det er, at de lægger rigtig meget sjæl i det, og de vil rigtig gerne komme her. De får også personligt noget ud af det. Udfordringen kan være, at det er lidt mere ustabilt. Vi kan ikke regne med at de kommer, og der kan være nogle perioder, hvor de har det svært og slet ikke kan komme.

Annemette Christensen, Team
Koordinator, Borgercaféen,
Haderslev

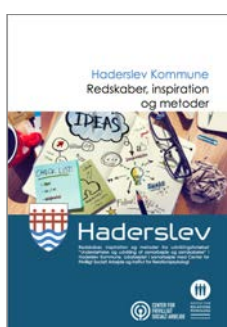


Annemette Christensen, Team Koordinator  Haderslev

Indholdsoversigt



Redskabs- og idékataloget om udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune er opdelt i fire afsnit.



Side 16
Redskaber, inspiration og metoder

Redskaber, inspiration og metoder fra udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune. Udarbejdet i samarbejde med Center for Frivilligt Socialt Arbejde og Institut for Relationspsykologi



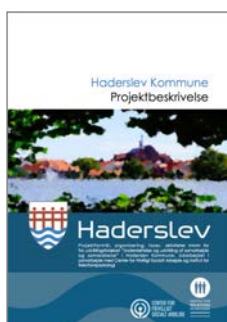
Side 45
Artikel om samarbejde og samskabelse

Artiklen "Samskabende relationer mellem kommune, professionelle og frivillige" om udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune.



Side 53
Refleksioner om samskabelse

Refleksioner over værdi- og metodeskifte i udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune. Udarbejdet i samarbejde med Center for Frivilligt Socialt Arbejde og Institut for Relationspsykologi.



Side 65
Projektbeskrivelse

Projektformål, organisering, kontaktpersoner, interviews mm. fra udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune. Udarbejdet i samarbejde med Center for Frivilligt Socialt Arbejde og Institut for Relationspsykologi.

Indholdsfortegnelse



Forord		8
Indholdsoversigt		11
Indholdsfortegnelse		12
Redskaber		16
Introduktion til redskaber		17
Oversigt over redskaber		18
A. Forberedelse		19
Redskab 1	Forberedelsesdrøftelse med kolleger	21
Redskab 2	Samtalekort om samskabelse	22
Redskab 3	Perspektivøvelse	24
B. Udvikling og forandring		27
Redskab 4	Forandringsledelse	28
Redskab 5	Oplevelse af sammenhæng (OAS)	30
Redskab 6	Samskabelsesplakaten	32
Redskab 7	Civilsamfundsoverblik	36
Redskab 8	Inspiration og ideer til samarbejde	38
C. Evaluering		42
Redskab 9	"Samarbejdsstjerne"; en ledestjerne udviklet af Haderslev Kommune, der kan hjælpe os med at a) forstå, b) evaluere og c) udvikle væsentlige aspekter af samarbejde og samskabelse.	43
Artikel	Samskabende relationer	45
Refleksionsark		52
Samskabelse		54
Værdikæden DK		55
Tillid		56
Indre og ydre regulering		57
Socialliberal drøm		58
Funktion og relation		59
Transaktion eller relation		60
Samskabelsesforandringer		61
Empowerment af myndige borgere		62

Indholdsfortegnelse



Projektet	64
Formål og mål med projektet	65
Definitioner af samarbejde og samskabelse	69
Stemmer fra samskabelse	
Jens Helstrup, daglig leder værkstedet Kuglen, Vojens	6
Ole Larsen, frivillig i Borgercaféen, Haderslev	7
Annemette Christensen, Team Koordinator, Borgercaféen	10
Susanne Knudsen, leder af Borgercaféen og Café Regnbuen	14
Gerda Grønvold, frivillig, Højmarken, Gram	15
Christel Bendorff, frivillig i Borgercaféen, Haderslev	20
Johannes Mortensen, Høptrup Borgerforening	26
Rasmus Hejsel, daglig leder, FrivilligCenter, Haderslev	35
Peter Chortsen Isak, afdelingschef, Haderslev Kommune	41
Gerda Grønvold, frivillig, Højmarken, Gram	67
Signe Olesen, sygehjælper, Højmarken, Gram	68
Ole Larsen, frivillig i Borgercaféen, Haderslev	71
Gerda Grønvold, frivillig, Højmarken, Gram	72
Mere viden om samskabelse...	73
Rejsenoter til samskabelsesrejsen...	74



Vi har folk ansat i forskellige ordninger, og så har vi nogle rigtig gode frivillige. Og det bliver vi mere og mere afhængige af. Men vi har nogle rigtig gode stabile frivillige, som er en del af vagtplanen. Det gode samarbejde, det er, når alle bliver hørt, og alle føler, at de får opfyldt de ønsker, de må have til værestedet.

Susanne Knudsen, leder af værestederne, Borgercaféen i Haderslev og Café Regnbuen i Vojens.



Susanne Knudsen, leder af væresteder



Haderslev



Godt samarbejde for frivillige er for eksempel at få respons på de ting, vi har lavet. Hvis vi får en melding tilbage fra personalet, hvor de siger 'tak' - det betyder rigtig meget for os. Det er stort. Det er vi glade for. Og det får vi næsten altid. Vi føler os godt modtaget, og vi føler, at det bliver værdsat, det vi gør.

Gerda Grønvold, frivillig og formand for støtteforeningen, Højmarken, Gram.



Gerda Grønvold, frivillig



Haderslev

Haderslev Kommune

Redskaber, inspiration og metoder



Haderslev

Redskaber, inspiration og metoder fra udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune. Udarbejdet i samarbejde med Center for Frivilligt Socialt Arbejde og Institut for Relationspsykologi.



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk

Introduktion

Redskaber, inspiration og metoder



I denne del af rapporten har vi samlet de redskaber og metoder, vi har brugt i forløbet i Haderslev. Dertil er der samlet inspiration fra vidensindsamling i forbindelse med projektet (særligt igennem telefoninterviews).

Inspiration, redskaber og metoder er opdelt i tre områder:

- A. Forberedelse
- B. Udvikling og forandring
- C. Evaluering

Formålet med denne del af rapporten er at give inspiration og konkrete værktøjer til fremadrettet at arbejde med samarbejde og samskabelse på mange niveauer i kommunen.

Du kan således bruge denne del af rapporten til at finde konkrete redskaber til at udvikle samarbejde med civilsamfund og frivillige endnu mere fremadrettet.



Haderslev

Oversigt

Redskaber, inspiration og metoder



A. Forberedelse

- Redskab 1 Forberedelsesdrøftelse med kolleger
- Redskab 2 Samtalekort om samskabelse
- Redskab 3 Perspektivøvelse

B. Udvikling og forandring

- Redskab 4 Forandringsledelse
- Redskab 5 OAS Oplevelse af sammenhæng
- Redskab 6 Samskabelsesplakaten
- Redskab 7 Civilsamfundsoverblik
- Redskab 8 Inspiration og ideer til samarbejde

B. Udvikling og forandring

- Redskab 9 Samskabelsesstjernen

A. Forberedelse

Redskaber, inspiration og metoder



At forberede sig til samarbejde og samskabelse er afgørende for at lykkes. Forberedelsen handler om at sætte ord på, hvorfor samarbejdet med frivillige overhovedet er på dagsordenen og skabe rum til frivilligheden på arbejdspladsen.

Noget af det mest ødelæggende for ethvert initiativ til samarbejde er medarbejderes bekymrede miner eller forbehold overfor at samarbejde med frivillige. Det er afgørende, at både ledere og medarbejdere er klar til samarbejdet og har fået taget de nødvendige indledende drøftelser.

Det er således vigtigt i forarbejdet både at tale om hvorfor? Og hvordan?

Forberedelsen handler ikke om én gang for alle at fastlægge de konkrete opgaver eller projekter, som frivillige skal inddrages i.

At arbejde med mulige opgaver og områder kan godt være en del af en forberedende drøftelse, men jo mere åbne I fra starten kan være, jo større mulighed er der for nytænkning og udvikling i samarbejdet med frivillige og civilsamfund. Zoom ind på jeres borgeres behov, ønsker og drømme – og hvordan civilsamfundet på mange forskellige måder er en vigtig forudsætning for deres livskvalitet.

//

Jeg hjælper til i den almindelige hverdag i Borgercaféen. Jeg snakker med alle brugerne og kan hjælpe dem på den ene eller anden måde. Sommetider er det for at køre dem hen et sted, fordi de mangler et eller andet. Og mange trænger egentligt bare til lige at få luft. En skulder at græde ud ved. Et lille klem. Du skal bare have et godt øre, holde ud og give dem et klem og sige, at de er gode nok. Mange tror, at de ikke kan bruges til noget - og det kan de jo, vi er forskellige alle sammen.

*Christel Bendorff, frivillig i
Borgercaféen, Haderslev*



Redskab 1

Hvorfor og hvordan?

Forberedelsesdrøftelse med kolleger



Formål: Indledningsvis drøftelse af frivillighed og civilsamfundssamarbejde på arbejdspladsen ved hjælp af film og dialogspørgsmål.

I forbindelse med forløbet i Haderslev Kommune blev der udarbejdet en række små film med eksempler på, hvordan civilsamfund og frivillighed allerede nu spiller en vigtig rolle.

Som en forberedelse til samarbejdet kan det anbefales at se filmene i medarbejdergruppen og drøfte de fire spørgsmål, som også står centralt i flere af filmene:

- Hvorfor er mennesker frivillige?
- Hvordan har frivilligheden ændret sig?
- Hvad kendetegner godt samarbejde mellem frivillige og personale?
- Hvor går grænsen for frivillighed?

Drøft også supplerende, hvilke ønsker og behov jeres brugere har, og hvordan frivilligheden og civilsamfundet kan gøre en forskel her.

Instruktion

Drøftelsen kan både foregå i par, grupper og i større grupper. Drøftelsen kan finde sted som cafédialog, hvor deltagerne flytter rundt mellem borde.

Redskab 2

Samtalekort om samskabelse



Formål: At indlede dialog om samarbejde og samskabelse ved at give deltagerne mulighed for at drøfte egne erfaringer og tanker.

Som indledning til en drøftelse om samarbejde og samskabelse kan disse samtalekort være en god måde at få alle til at bidrage med egne erfaringer og få alle stemmer i spil.

Instruktion

Print samtalekortene ud i et passende antal og klip dem ud, så hver person har ét kort.

Bed deltagerne finde sammen to og to. Giv dem nogle minutter til at færdiggøre sætningerne på kortene. Skift efter 3-4 minutter eller bed deltagerne selv markere, når de er klar til at skifte til en ny makker.



Redskab 2

Samtalekort om samskabelse



Samskabelse skaber nye ...	Samskabelse med ansatte og frivillige giver ...	Samskabelse giver bæredygtige ...	Samskabelse er for velfærd, hvad ...	Samskabelse har flere mål ...
Samskabelse påvirker velfærd ...	Samskabelse forudsætter ...	Samskabelse avler medansvar ...	Samskabelse påvirker velfærd ...	Samskabelse åbner op for ...
Samskabelse gør op med ...	Samskabelse og forventningsafsteming ...	Samskabelse stiller nye krav til politikere fordi ...	Samskabelse bidrager til fagligheden ...	Samskabelse er bedst når ...
Samskabelse stiller nye krav til ledelse ...	Samskabelse stiller nye krav til faglighed ...	Samskabelse stiller nye krav til ansatte ...	Samskabelse vil ændre ...	Samskabelse er en naturlig reaktion på...

Redskab 3

Perspektivøvelse - samarbejde med flere øjne



Formål: Samarbejde og samskabelse handler i høj grad om at bringe flere perspektiver i spil - samt at forstå og respektere de forskellige perspektiver.

Som en forberedelse til styrket samarbejde med frivillige og civilsamfundet kan det være en god idé at se på arbejdspladsen, jeres opgaver og forandringerne med flere forskellige perspektiver.

Øvelsen fungerer godt som en fortsættelse af tidligere drøftelser om samarbejde og samskabelse.

Instruktion

Udvælg mellem 3 og 6 perspektiver, som I gerne vil inddrage i dialogen om samarbejde og samskabelse. Det kan fx være perspektiver hos: Lederen, kontaktpersonen, borgeren/brugeren, pårørende, forvaltningen, medborgere, økonomichefen, naboerne, frivillige, foreningsledere.

Del jer op i grupper (mindst 2 personer i hver) og giv hver gruppe et perspektiv, som de skal se på samarbejde og samskabelse med.

Redskab 3

Perspektivøvelse - samarbejde med flere øjne



... Giv grupperne 10-15 minutter til at forberede sig på følgende spørgsmål:

- Hvad vil de være optagede af?
- Hvad vil de være bekymrede for?
- Hvilke ideer kunne de have?

Saml deltagerne i plenum og bed de forskellige grupper præsentere, hvordan deres perspektiv på samarbejde og samskabelse kunne se ud. Udpeg en ordstyrer, som både kan udfordre og knytte perspektiverne sammen og skabe koblinger.



//

Samskabelsesprojekter skaber arbejdsfællesskab i lokalområdet; man kommer til at kende hinanden. Man tager noget offentligt, noget privat, noget frivilligt og noget engagement og kommer ned i en gryde, og så kommer der mere ud af det, end de hver især kunne gøre selv. Så samskabelse skabt af borgerbudgettering, og skabt af den tillid, kommunen har vist os, er enormt spændende at være med i.

Johannes Mortensen,
Hoptrup Borgerforening



Johannes Mortensen, Hoptrup Borgerforening



B. Udvikling og forandring

Redskaber, inspiration og metoder



I dette afsnit findes redskaber til både at håndtere forandring og mening internt i medarbejdergruppen og til at skabe idéudvikling om, hvordan samarbejdet kan udvikle sig med eksterne parter.

At arbejde med samarbejde og samskabelse med frivillige og civilsamfund handler i høj grad også om forandringsledelse på den enkelte arbejdsplads. At skulle samarbejde handler også om at gentænke faglighed og egen rolle som leder eller medarbejder. Derfor findes der i dette afsnit to redskaber til at styrke arbejdet med udvikling og forandring i medarbejdergruppen (nr. 4 og 5).

Samtidigt er der behov for at arbejde med idéudvikling om, hvordan samarbejde eller samskabelse kan ske og med hvem.

Alle erfaringer og undersøgelser på området viser, at det mest afgørende i etablering af samarbejde er mødet mellem mennesker – at få sat ansigter på hinanden.

Det er i mødet, at de gode ideer og samarbejdet i praksis opstår. Derfor er redskaberne til samarbejde og samskabelse (nr. 6 og 7) også egnede til udvikling sammen med brugere, pårørende, frivillige og andre, som vil spille med.

Redskab 4

Forandringsledelse - hvor er vi?



Forandringer kan være svære og mislykkes ofte af mange grunde. Den amerikanske professor John P. Kotter har udviklet nedenstående model til at forstå, hvorfor nogen forandring lykkes og anden ikke gør.

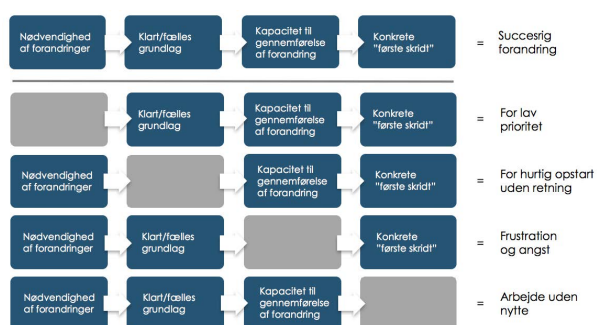
Kotters forandringsmodel viser, hvordan succesrig forandring forudsætter både nødvendighed, klart grundlag, kapacitet og konkrete 'første skridt'. Samtidigt viser den, hvad der kan ske, hvis ikke alle fire forudsætninger for forandring er til stede.

Instruktion

Drøft i grupper, hvorvidt I oplever, at de fire forudsætninger for forandring til en mere samskabende tilgang i jeres faglige arbejde er på plads.

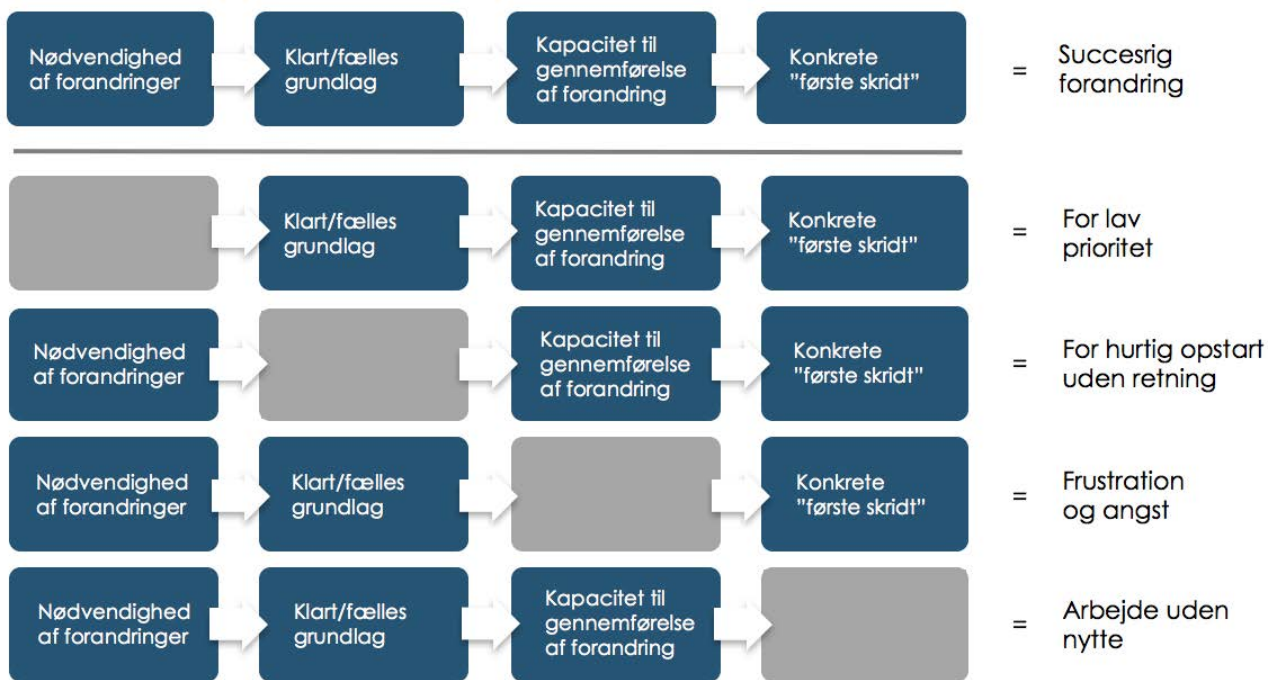
Drøft om de forskellige elementer er til stede - og i hvilken grad.

Drøft også, om dette kendetegner hele medarbejdergruppen - eller kun dele af den?



Redskab 4

Forandringsledelse - hvor er vi?



Redskab 5

OAS - Oplevelse af sammenhæng



Et andet bud på et redskab, hvormed man kan se på og analysere forandringsprocesser, er den israelsk-amerikanske professor i medicinsk sociologi Aaron Antonovskys teori om 'oplevelse af sammenhæng' OAS (sense of coherence (SOC)).

Antonovsky peger på, at vores evne til at skabe sammenhæng påvirker vores evne til at håndtere udfordringer.

Sammenhæng skabes ifølge Antonovsky gennem:

- Forståelse
- Håndterbarhed
- Meningsfuldhed.

Forståelse

Markante og livsforandrende begivenheder opleves forståelige, frem for tilfældige og uforklarlige - livet er ikke kaotisk.

Håndterbarhed

Troen på, at vi kan håndtere de vanskeligheder, vi kommer ud for. Det kan være ved egen hjælp, eller ved at tro på, at der findes andre muligheder.

Håndterbarhed gør, at vi ikke bliver ofre for omstændighederne. Vi kan møde faren uden at føle os magtesløse – vi mister ikke kontrollen.

Redskab 5

OAS - Oplevelse af sammenhæng



Meningsfuldhed

Oplevelse af at udfordringen/livet har en dybere mening. Meningsfuldhed afhænger af, om vi under livets prøvelser evner at søge efter en mening og gøre alt, for at komme videre. At vi tror på, at livet trods alt har en mening.

Instruktion

Drøft OAS scoren i forhold til de forandringer I og kolleger går igennem. Brug en skala fra 1-10 for hvert spørgsmål.

Runde 1

Overvej individuelt (7 min):

- Hvad er din OAS score på frivillighedsområdet?
- Hvad er dine kollegers?

Hvad er dine kollegers OAS?

Forståelse: 1 - 10

Håndterbarhed: 1 - 10

Meningsfuldhed: 1 - 10

Runde 2

Drøft i grupper (20 minutter):

Hvad er din/jeres OAS-score?

Hvad kunne øge din OAS-score?

Runde 3

Saml op i plenum: Hvordan ser det ud med forståelsen, håndterbarheden og meningsfuldheden i vores gruppe?

Hvordan kan vi på sigt styrke den?

Hvad skal der til?

Redskab 6

Samskabelsesplakaten



Det kan være svært at vide, hvordan man i praksis kan komme til at samskabe, hvem man skal samarbejde med, og hvordan man sammen udvikler nye ideer og løsninger.

Undervejs i forløbet i Haderslev har vi arbejdet med en samskabelsesplakat, som har hjulpet til at identificere mulige samskabelsestemaer og ideer og finde ud af, hvem der kunne inddrages.

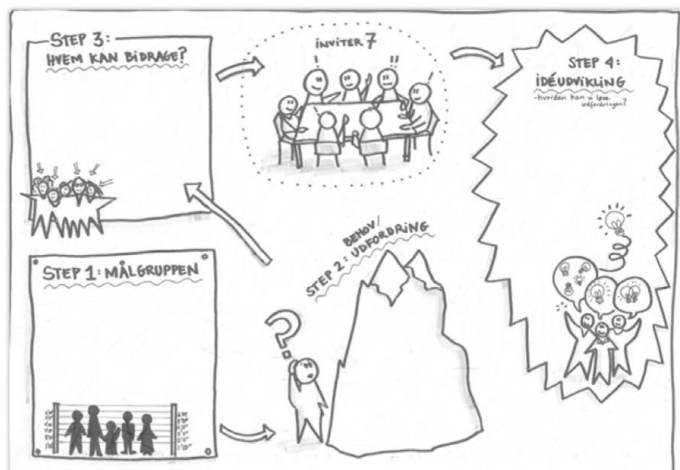
Instruktion

Herunder beskrives samskabelsesplakatens trin en for en. Arbejdet kan gennemføres i både mindre og større grupper.

Step 1: Målgruppen

Drøft følgende spørgsmål og notér svarene i boksen:

- Hvem er jeres målgruppe, som I kender dem?
- Hvilke ressourcer har de?
- Hvad er deres ønsker, drømme og behov?
- Hvilke ønsker og behov bliver ikke nødvendigvis dækket på nuværende tidspunkt?



Redskab 6

Samskabelsesplakaten



Step 2: Samskabelsestemaet

Drøft følgende spørgsmål og notér svarene i boksen:

- Identificér et behov eller en udfordring, som I vil bruge som tema for jeres videre arbejde.
- Hvad er et godt tema for samskabelse?
 - Det er virkeligt – det skal findes derude!
 - Det er let-forståeligt.
 - Det er muligt at gøre noget ved det.
 - Flere parter kan med fordel spille med.
 - Det giver jer lyst til at handle.

Step 3: Hvem kan bidrage?

Drøft spørgsmålene og notér svarene i boksen:

- Brainstorm på, hvem der kan deltage i samskabelsen. IKKE hvem der skal løse problemet i praksis, men hvem der kan bidrage til at tænke nyt om temaet.
- Brainstorm ud fra:
 - Hvem kender I, der er i berøring med målgruppen?
 - Hvem kunne have interesse for temaet?
 - Hvem kunne være interessante bidragsydere lokalt?

Redskab 6

Samskabelsesplakaten

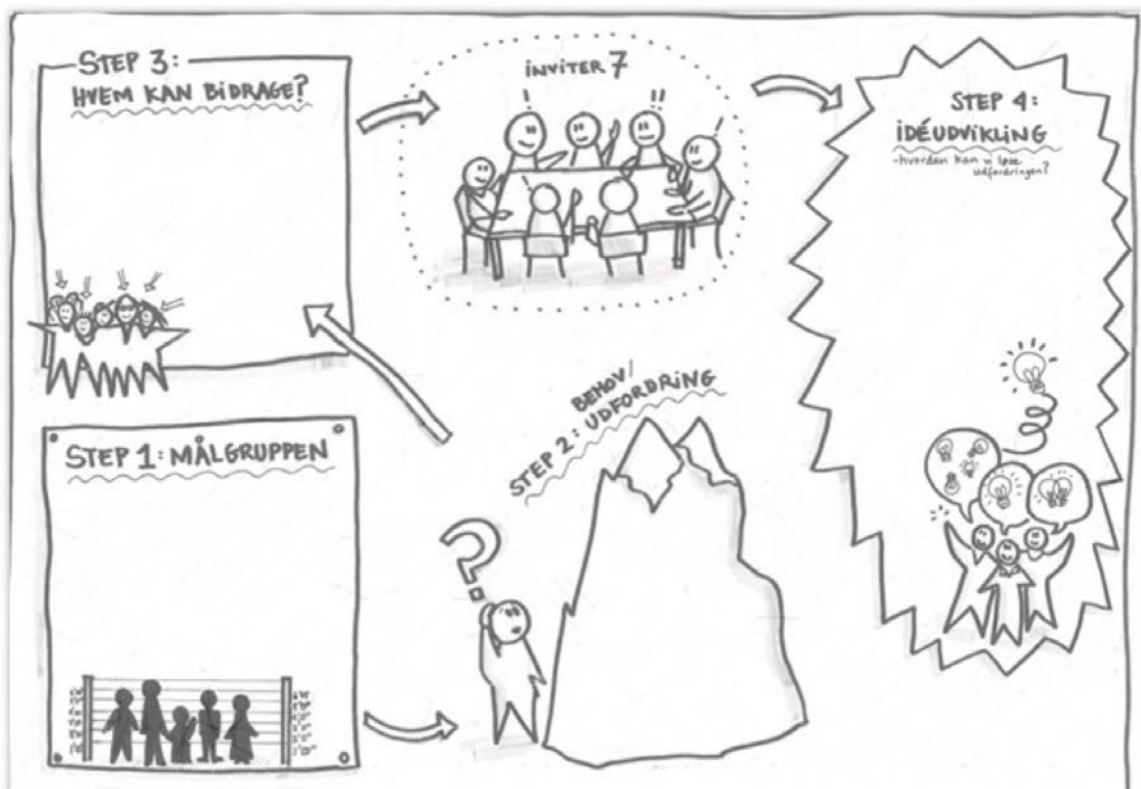


Step 4: Idéudvikling

Det er her de personer, I har udvalgt i brainstormen, inviteres med i en idéudviklingsproces. Som en forberedelse kan I arbejde med følgende spørgsmål:

Udvælg 3-4 personer fra step 3 og drøft:

- Hvad vil de være optagede af?
- Hvad vil de være bekymrede for?
- Hvilke ideer kunne de have?





Når kommunen ringer og beder om en frivillig til en opgave, så siger vi 'nej, men måske kan vi finde en forening.' Det er nemlig meget vigtigt for os, at frivillige indgå i en sammenhæng på deres egne præmisser. Frivillige skal aldrig bare blive en gratis vikar, men altid arbejde ud fra en sammenhæng og en sag.

Rasmus Hejsel, daglig leder,
FrivilligCenter, Haderslev



Rasmus Hejsel, daglig leder



Redskab 7

Civilsamfundsoverblik



Hvem kan vi samarbejde og samskabe med? Der kan være mange måder at samarbejde med civilsamfundet på. Ofte tænker man først på frivillige og foreninger, men der er flere muligheder for at finde og inddrage ressourcer i lokalsamfundet. Der er også naboer, pårørende og ikke mindst brugeren selv som mulige frivillige.

Instruktion

Drøft i grupper eller plenum i to runder. Skriv på plakaten.

Runde 1 (farve 1): Notér alle de kontakter og samarbejder, I allerede har med de forskellige grupper.

Runde 2 (farve 2): Brainstorm på, hvem der kunne samarbejdes med under de forskellige grupper.



Redskab 7

Civilsamfundsoverblik



Redskab 8

Inspiration og idéer til samarbejde



Her er samlet en række ideer fra allerede eksisterende projekter eller projekter på tegnebrættet i Haderslev Kommune. Idéer til samskabelse og samarbejde fra virkeligheden.



Lokalsamfund og naboer

- Banke på hos naboer og naboinstitutioner for at snakke om, hvad vi kan give hinanden.
- Sætte en annonce i lokalavisen om, at "vores døre er åbne".
- Invitere lokalområdet indenfor til et uformelt møde eller åbent hus.

- Et samarbejde med lokale spejdere som kan komme og lave bål.
- Generelt bare åbne op for at lokalsamfundet bruger vores grønne arealer - Vi vil gerne, at lokalområdet er tilstede i vores baghave.
- Samarbejde med produktionsskolen
- Kontakt med en lokal efterskole



Etablerede foreninger

- "Et rart sted at være" og mulighederne i samarbejde med dem.
- I samarbejde med Røde Kors og Frivillighedens Hus finde besøgsvenner, der også kan lave praktisk hjælp for psykisk syge borgere.

Redskab 8

Inspiration og idéer til samarbejde



Frivillige enkeltpersoner

- Spinning dag, hvor de frivillige skal komme og spinne med vores beboere.
- Lave et skubbehold, der vil med ud på ture og skubbe de borgere, der sidder i kørestol.
- Tandemcykelture med frivillige og borgere.
- Studerende eller personer, der overvejer et bestemt fag (fx pædagog, fysioterapeut, el. lign.), kan komme og "prøve det af" som frivillig.



Borgere i andre

kommunale institutioner

- Låne lokaler ud til fritidshjemmet eller foreninger, som kan komme og lave aktiviteter, imens vores borgere ser på.
- Børn fra dagplejen kan komme og være sammen med ældre på plejecentret.
- "Har en drøm om at implementere en børnehave i vores institution".

Redskab 8

Inspiration og idéer til samarbejde



Borgerne selv

- Psykisk udfordrede borgere som besøgsvenner/handymankorps.
- Engagere borgerne i det lokale foreningsliv.
- En spændende ide vi også har fået: I stedet for at se frivillige komme her, så tænker vi også i at vores borgere kan være frivillige.



Pårørende og venner

- Have en forældregruppe op at køre, der skal fungere lidt ligesom en mødregruppe, hvor forældre kan erfaringsudveksle og tale om udfordringer og succes historier.
- Forældre og pårørende, der kommer og hjælper med fester, arrangementer og andre aktiviteter.

// Frivillighed er helt grundlæggende gode mennesker, der gør noget godt for andre. Det kan godt være, at vi, hvis vi kigger år tilbage, kun tænkte på frivillighed som mennesker, der var medlem af en organisation, men i dag handler frivillighed dybest set om gode mennesker, der gør noget godt for andre. Og kommunens rolle i det er, at sørge for, at de rammer er til stede, så de mange gode mennesker har mulighed for det.

Peter Chortsen Isak,
afdelingschef,
Haderslev Kommune



C. Evaluering

Redskaber, inspiration og metoder



Samskabelsesstjernen er et procesværktøj, der hjælper samskabere med at a) forstå, b) evaluere og c) udvikle væsentlige aspekter af samarbejde og samskabelse.

Samskabelse er en dynamisk proces, som har brug for løbende at blive afstemt og evalueret i forhold til de personer, relationer og organisationer der samskaber.

Hele arbejdet med samskabelse kan også blive lidt stort og diffust, hvis ikke vi konkretiserer, hvad det er, og hvad det ikke er. Hvad er fx forskellen på samarbejde, frivillighed, samskabelse osv.?

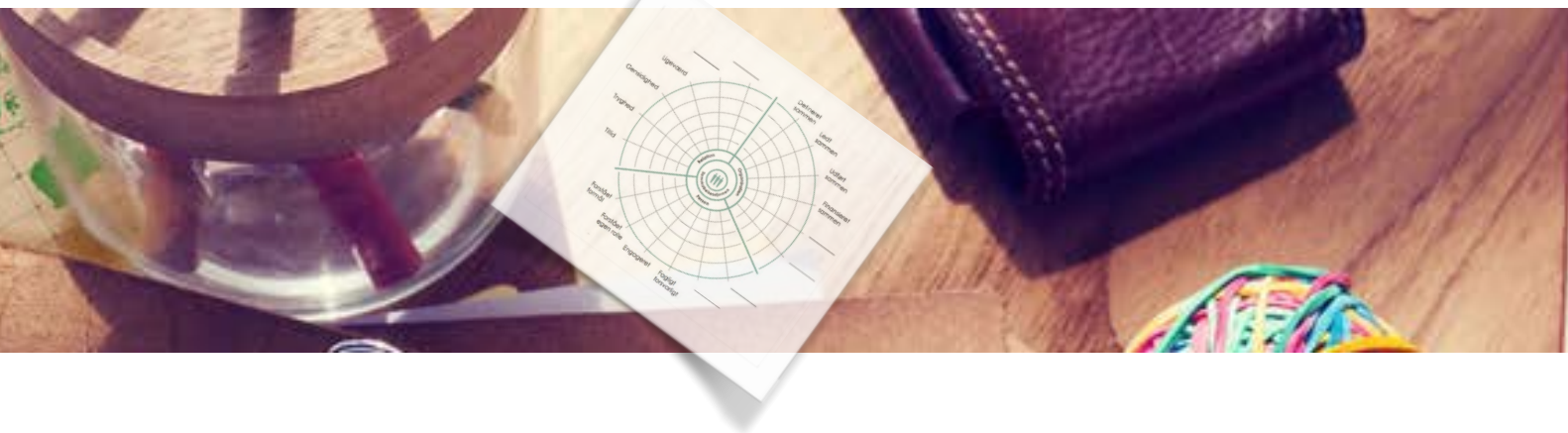
For at skærpe sproget og udviklingen har Haderslev Kommune, Center for Frivilligt Socialt Arbejde og Institut for Relationspsykologi udviklet en "Samarbejdsstjerne"; en ledestjerne, der kan hjælpe os med at a) forstå, b) evaluere og c) udvikle væsentlige aspekter af samarbejde og samskabelse.

Selvom et samarbejde kører godt, er der også løbende behov for at evaluere initiativets betydning og effekt.

Evalueringen er her en mulighed for at drøfte og analysere de projekter, der kører og erfaringerne med disse.

Redskab 9

Samskabelsesstjernen



Samskabelsesstjernen er et procesværktøj, der hjælper samskabere med at a) forstå, b) evaluere og c) udvikle væsentlige aspekter af samarbejde og samskabelse.

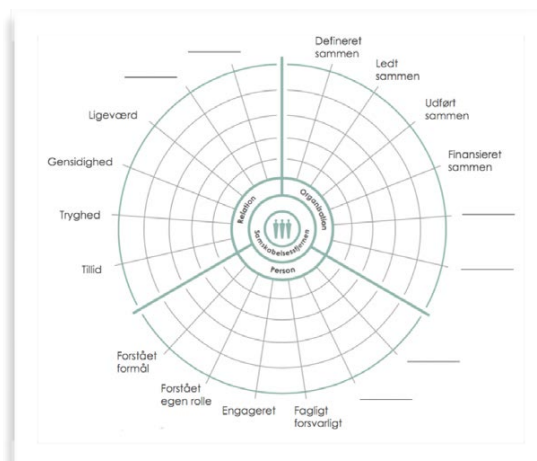
Samskabelsesstjernen afspejler tre væsentlige aspekter af samarbejde og samskabelse: 1) Personlige forhold, som fx forståelse, engagement mm, 2) Relationelle forhold som fx ligeværd, tillid mm, og 3) Organisatoriske forhold som fx ledelse, finansiering mm

Instruktion

Alle forhold kan få en score fra 0 til 5 alt afhængigt af, hvor meget det så at sige er på plads og gør sig gældende.

Når alle forhold i samskabelsesstjernen får en score, og prikkerne forbindes med linjer, skabes der til sidst et edderkoppespind over mønsteret.

Det, der kendetegner samskabelse fremfor traditionel frivillighed og samarbejde, er, at de organisatoriske forhold også prioriteres højt. Magten decentraliseres, så vi blandt andet definerer, leder og udfører velfærd sammen.



Haderslev Kommune

Artikel om samarbejde og samskabelse



Haderslev

Artiklen "Samskabende relationer mellem kommune, professionelle og frivillige" om udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune er skrevet af Tanja Ryberg Jensen og Kevin Milter Ladegaard, Institut for Relationspsykologi.



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk



Artikel

Samskabende relationer mellem kommune, professionelle og frivillige

I Haderslev Kommune betyder samskabelse mere end blot en offentlig og formel inddragelse af borgerne. I samskabelsesprocessen vil Haderslev Kommune gennem inddragelse af frivillige borgere og foreningslivet sikre, at den enkelte borgers velfærd, relationer og ressourcer er i centrum. Samtidig vil de indsamle nye forslag og ideer fra de frivillige. Gevinsten er mere tilfredse borgere, som i samarbejde med kommunen samskaber et lokalsamfund på deres egne præmisser. Haderslev Kommune møder også udfordringer undervejs og påpeger, at der er lang vej endnu, før de kan sige, de er i mål.

Af Tanja Ryberg Jensen og Kevin Milter Ladegaard, Institut for Relationspsykologi

Nye velfærdsanalyser erkender, at kommunerne ikke - som hidtil antaget - kan sikre borger- og personaletrivsel ved hjælp af tidligere mål- og metodestyrimodeller som New Public Management. Flere og flere kommuner er derfor begyndt at anvende begrebet "samskabelse" eller "relationel velfærd", når de igangsætter nye kommunale projekter. Det har dog på nationalt plan vist sig, at der stadig er en vis mangel på risikovillighed i forbindelse med de såkaldte samskabelsesprojekter. Forskning har dokumenteret, at kommunerne er tøvende med at give magten fra sig, og foreningslivet er tøvende med at indgå i samskabelse.



I Haderslev Kommune søger de at komme ud af den traditionelle tænkning om kommunen som myndighedsfunktion. Tidligere har kommunen ydet service-velfærd, dvs. velfærd, hvor de økonomiske ydelser kommer fra en aktiv afsender til en passiv modtager. I stedet er kommunen begyndt at tænke relationel velfærd, hvor velfærd bliver noget, kommunen og borgerne aktivt skaber sammen. Det er heri samskabelsesprojektet ligger.

Charlotte Scheppan, direktør for Voksen- og Sundhedsservicesektoren i Haderslev Kommune, har grebet samskabelse med stor nysgerrighed og sat fokus på mulighederne for både at styrke den eksisterende tradition for samarbejde og aktivt medborgerskab og samtidigt tænke nyt, hvor samskabelse kan forbedre hverdagen for både borgere, ansatte og frivillige:

"Før, når vi lavede sundhedspolitikker, præsenterede vi jo 40 sider glitterpapir, og alle klappede i hænderne, og så gik vi hjem. Så kunne vi efter et par år tage den frem, og så var der næsten ikke sket noget. Nu har vi jo fået en masse frivillige ambassadører for vores politikker, som gør, at de bliver omsat til liv i hverdagen, der hvor borgerne færdes. Det gjorde det bestemt ikke tidligere."

Borgernes perspektiv som mennesker
Ifølge Haderslev Kommune er et vigtigt omdrejningspunkt i samskabelsesprocessen synet på borgerne.

Charlotte Scheppan påpeger i den forbindelse, at det handler om at tale om mennesker, snarere end borgere eller brugere, og at de derfor heller ikke har lavet en ny handicappolitik, men en politik for mennesker med handicap.

Det er imidlertid ikke kun den kommunale italesættelse af mennesket, der er ændret, men også styringen af de økonomiske midler. Hvor formålet med de økonomiske puljer tidligere har været kommunalt fastlagt på forhånd, tildeles beboerforeningerne nu fx en pose penge, som de får ansvar for at forvalte demokratisk i lokalfællesskabet. Det kaldes borgerbudgettering, og her bliver det op til borgerne at vurdere, hvordan de økonomiske midler skal bruges. Og ifølge Charlotte Scheppan har det en positiv effekt for samskabelsesprocessen såvel som for den generelle trivsel:

"Der bliver leveret en masse energi og en masse arbejdskraft, som vi aldrig ville kunne betale os ud af, men vi får jo også bare nogle rigtig tilfredse borgere."

I Haderslev er der gode erfaringer med at inddrage borgerne i de forskellige kommunale politikker. Dette gælder fx udformningen af den nye politik for mennesker med handicap, hvor borgerne og foreningerne, med et vist økonomisk råderum, selvstændigt har etableret et fritids- og aktivitetstilbud til handicappede og andre borgere. Borgernes viden, erfaring og ressourcer bliver således et vigtigt led i udformningen af velfærdsløsninger på specifikke områder.



Samskabelse er for alle

Samskabelsesprocessen har dog heller ikke været uden bekymrede røster. Der har fx været en naturlig skepsis blandt nogle af de professionelle plejepersonaler, som har frygtet, at samskabelse er en spareøvelse, hvor de bliver gjort undværlige og mister deres arbejde.

Fællestillidsrepræsentant i Haderslev Kommune, Lise Boiskouv Pedersen, påpeger, at der for at imødekomme denne skepsis kan være brug for mere end blot dialog. Hun uddyber, at der kan være et behov for at tage ud og se steder, hvor samskabelsen fungerer, og ikke mindst hvordan det fungerer de pågældende steder. Ligeledes er det centralt, at medarbejderne har en Fællestillidsrepræsentant, som de kan gå til, og at de frustrationer, der måtte opstå, bliver taget alvorligt. På den måde undgås det også, at medarbejderne, i frygt for at blive undværlige, påtager sig for mange opgaver og for meget ansvar, før de tør bede om hjælp.

Lise Boiskouv Pedersen understreger, at samskabelsen kan være med til at øge livskvaliteten blandt både medarbejdere, borgere og frivillige, uden at medarbejderne mister deres faglighed eller fjerner fokus fra borgernes behov:

“Mange tiltag kan godt realiseres, hvis bare man er lidt kreativ. Vi når længst, hvis vi har borgeren i midten, og så er vi måske ti samarbejdspartnere omkring, som kan trække på hinandens ressourcer. På den måde bliver den enkelte handleplan borgerens, og ikke vores som tidligere.”

I tråd med ønsket om at få samskabelse til at fungere for alle personalegrupper i Haderslev er der behov for at skabe et vedvarende engagement og drive hos medarbejderne. Det skal sikre, at den nye tilgang til arbejde og frivillighed bliver en integreret del af medarbejdernes hverdag, også når den enkelte leder ikke umiddelbart er til rådighed, og konsulenterne ikke er til stede længere.

Lise Boiskouv Pedersen forklarer, at drivkraften først og fremmest bør ligge hos ledelsen og direktionen, som skal klæde deres ledere på til at varetage den opgave, det er at være lyttende, anerkendende og deltagende overfor forslag fra kontaktpersonerne.

Dette drive og engagement eksisterer allerede på nogle områder, særligt blandt de frivillige i foreningerne og de kommunale instanser, som længe har haft et etableret og velfungerende samarbejde.

Det nye i samskabelsesprocessen bliver dermed en styrket samskabelse med foreningslivet og i nogle tilfælde erhvervslivet samt mobiliseringen af de frivillige uden om foreningerne. Det betyder, at Haderslev Kommune bliver i stand til at trække på så mange ressourcer i samfundet som muligt.

Som Dorte Nørregaard, udviklingsleder i Center for Frivilligt Socialt Arbejde, udtrykker det, kan det lige såvel være mødregruppen, der tager deres babyer med op på plejehjemmet, som det kan være etableringen af et nyt cykelhold.



Og netop dét er ifølge Lise Boiskouv Pedersen essensen i samskabelsesprojektet:

"Der er brug for alle, og jeg kan godt lide tanken om, at vi har brug for alle dem, der kan i dagens Danmark."

Samarbejde og samskabelse er en fornyelse af den danske velfærd, men hele tanken om at velfærd har brug for, at alle borgere er medborgere - at der er brug for alle, som Lise Boiskouv Pedersen formulerer det - ligger dybt i de skandinaviske velfærdssamfund. Det fortæller Jonas Norgaard Mortensen, som er direktør i Institut for Relationspsykologi.

"Norden er internationalt anerkendt for det aktive medborgerskab. Det menneske- og samfundssyn, som engagerer borgerne til medborgere, skaber fundamentet for den velfærd og velstand, de nordiske lande oplever. De magiske ingredienser er engagement, værdighed og relationer."

Relationernes betydning for den generelle livskvalitet

Både ældre og nyere forskning peger på, at relationer og frivillighed kan være af afgørende betydning, ikke blot for det enkelte menneskes trivsel, men også mere bredt for livskvaliteten, den forventede levetid og generelle sundhed.

I "The Grant & Glueck Study", udført på Harvard Medical School, fulgte en række forskere 268 mænd fra Harvard og 456 fattige mænd fra Boston i årene fra 1939 til 2014.

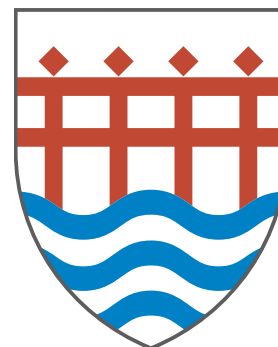
Forskningen var såkaldte livstidsstudier, hvor forskerne ønskede at undersøge vejen til det gode liv. Mændene blev evalueret minimum hvert andet år, blandt andet ved hjælp af scanninger, spørgeskemaer og personlige interviews.

Resultaterne peger entydigt på, at tætte relationer er afgørende for den enkeltes velbefindende og livskvalitet generelt. Tætte relationer gør hjernen i stand til at fungere bedre og reducerer både fysisk og psykisk smerte, ligesom de også forlænger levetiden. Det er således ikke antallet af relationer, der er afgørende, men derimod kvaliteten af de etablerede relationer i den enkeltes liv.

Men ikke kun tætte relationer menes at være afgørende for den enkelte. Også frivillighed kan bidrage til øget livskvalitet og bedre sundhed generelt.

Et studie foretaget i Zurich i 2015 har undersøgt, hvilken effekt frivillighed har på de mennesker, som aktivt vælger at engagere sig i lokalsamfundet på trods af, at de stadig er på arbejdsmarkedet. Resultaterne viser, at frivilligheden blandt andet er medvirkende til at skabe en positiv work-life balance, dvs. balance mellem det professionelle og det private liv, som forebygger udbrændthed og stress.

På trods af at frivilligt arbejde både er energi- og tidskrævende, kan det altså have en positiv indflydelse på den psykologiske, følelsesmæssige og sociale sundhed.



Dialog er vejen frem

Haderslev Kommune har indtil videre gode erfaringer med samskabelsesprojektet, og i overensstemmelse med forskning, der underbygger relationernes betydning, fortæller Charlotte Scheppan:

“Ejerskabsfølelse er dybest set det, som det hele går ud på. Ejerskab, ansvar for eget liv, tilfredshed med eget liv, ligesom man føler, man er en del af et større fællesskab, og det giver social tilfredshed.”

Samskabelsesprojektets omdrejningspunkt bliver således ikke udelukkende en bedre økonomi, men handler derimod i højere grad om at skabe bedre trivsel og livskvalitet blandt borgerne. Ifølge

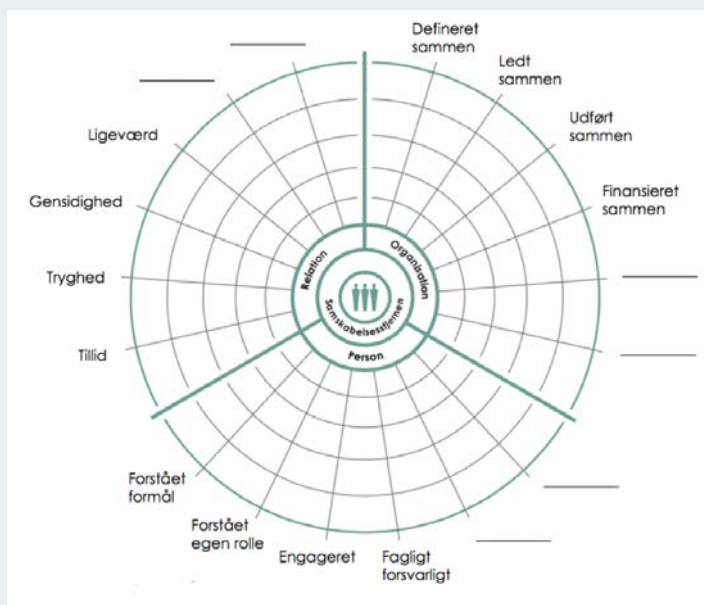
Charlotte Scheppan og Dorte Nørregaard handler samskabelse derfor også om mere end etableringen af et samarbejde mellem frivillige og de kommunale instanser. Det handler om, hvordan borgerne får skabt noget sammen, fx nabohjælp.

I Haderslev Kommune erkender de imidlertid også, at det kan give nogle udfordringer at igangsætte et projekt, som ikke er defineret på forhånd. Charlotte Scheppan understreger, at samskabelsesprojektet både kræver stor tålmodighed, ledelsesmæssig opmærksomhed og at der lyttes til borgerne, for at samarbejdet mellem frivillige, borgere og kommune etableres bedst muligt.

FAKTABOKS

Samskabelsesstjerne

Hele arbejdet med samskabelse kan blive lidt stort og diffust, hvis ikke vi konkretiserer, hvad det er, og hvad det ikke er. Hvad er fx forskellen på samarbejde, frivillighed, samskabelse osv.? For at skærpe sproget og udviklingen har Haderslev Kommune, Center for Frivilligt Socialt Arbejde og Institut for Relationspsykologi udviklet en "Samarbejdsstjerne"; en ledestjerne, der kan hjælpe os med at a) forstå, b) evaluere og c) udvikle væsentlige aspekter af samarbejde og samskabelse.



Haderslev Kommune

Refleksioner om samskabelse



Haderslev

Refleksioner over værdi- og metodeskifte i udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune. Udarbejdet i samarbejde med Center for Frivilligt Socialt Arbejde og Institut for Relationspsykologi.



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk

Samskabelse

REFLEKSIONER OM SAMSKABELSE

I refleksionsarkene præsenteres forskellige aspekter af samskabelse, herunder det værdi- og metodeskifte, som samskabelse er udtryk for. Alle de aspekter, som præsenteres i refleksionsarkene, har været en del af drøftelserne i udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune.

Refleksionsarkene er ikke ment som endegyldige sandheder om relationel velfærd og samskabelse, som der findes mange holdninger og udlægninger af, ligesom faktaarkene heller ikke er udtryk for en officiel holdning fra Haderslev Kommune.

Af Jonas Norgaard Mortensen

Refleksionsarkene kommer omkring aspekter af samskabelse og relationel velfærd:

Refleksionsark 1
Samskabelse

Refleksionsark 2
Værdikæden DK

Refleksionsark 3
Tillid

Refleksionsark 4
Indre og ydre regulering

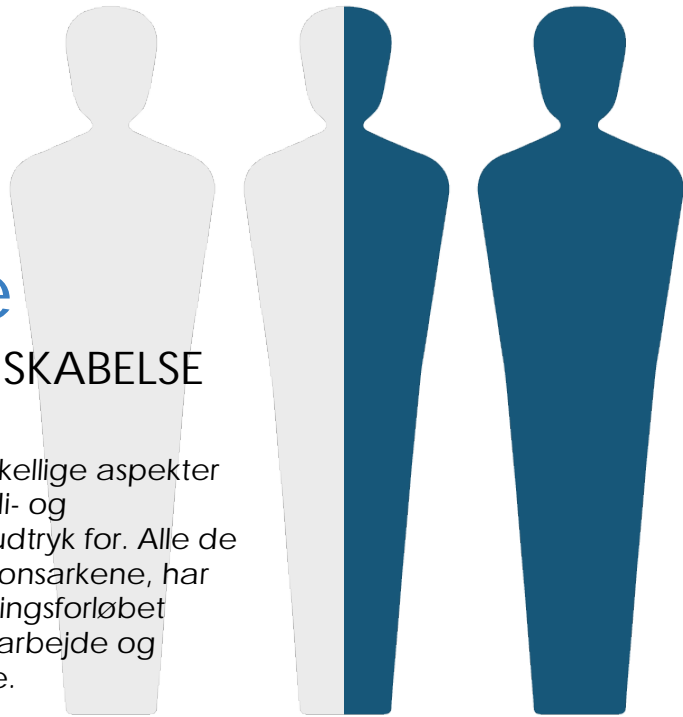
Refleksionsark 5
Socialliberal drøm

Refleksionsark 6
Funktion og relation

Refleksionsark 7
Transaktion eller relation

Refleksionsark 8
Samskabelsesforandringer

Refleksionsark 9
Empowerment af myndige borgere



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE

Samskabelse

REFLEKSION 1 OM SAMSKABELSE

Samskabelse er det nye ord for at tænke velfærd, som noget vi skaber sammen; borger, erhvervsliv, foreningsliv og det offentlige sammen. Nogle kalder det relationel velfærd, fordi det sætter personlige og engagerede relationer i centrum af velfærd.

Af Jonas Norgaard Mortensen

Samskabelse er en velfærdstænkning, der sætter aktivt medborgerskab og engagerede borgere i centrum. Samskabelse er en relationel velfærdstænkning, der erkender, at kommunerne ikke kan sikre borger- og personaletrivsel igennem NPMs juridiske sikringer, funktionelle standardiseringer samt teknisk og økonomisk servicering.

(NPM står for New Public Management og er en markedsorienteret ledelsesfilosofi i den offentlige sektor, der med markedsorientering som middel har omkostningseffektivitet som mål).

I ledelsesfilosofien for samskabelse er det engagerede personer, personlige relationer og værdig behandling, der giver velfærd. Og i øvrigt også faglig tilfredshed hos det faglige velfærds personale.

Samskabelse bryder grænsen ned mellem fagligheder og enheder i det offentlige og flytter fokus fra output til outcome, fra managementstyring til værdiledelse, fra ydre regulering til indre regulering, fra funktion til person, fra kontrol til tillid, fra standardiserede til personlige og situationsbestemte løsninger.

I samskabelse går vi fra at tænke velfærd alene som ydelser, der leveres af en afsender til en modtager. Velfærd er ikke en transaktion til en passiv modtager. Velfærd er et resultat, vi skaber sammen.

Kerneopgaven for enhver velfærdsleder og -medarbejder bliver derfor at fremme borgernes aktivitet og koordinere velfærdsrelationerne og -aktørerne.

I den relationelle velfærdsmodel defineres goder, service og penge efter, hvilke ressourcer, netværk og kompetencer der kan bidrage til samskabelsen af løsning og velfærd. Borgerne opøves derfor til at fokusere på, opkvalificere deres viden om og evne til at italesætte styrke, evne og potentiale.



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE

Værdikæde DK

REFLEKSION 2 OM SAMSKABELSE

Den danske velfærd og velstand er blandt andet frugten af en folkelig proces for dannelse og engagement.

Borgernes frihed og værdighed er blevet folkeoplyst i foreningsliv og de små engagerede fællesskaber for at give livsduelighed og aktivt medborgerskab til det store samfundsfællesskab. På det fundament hviler velstanden og velfærden.

Af Jonas Norgaard Mortensen

Ifølge den danske tradition for medborgersamfund findes der ingen genvej – vi kan ikke med systemer, sanktioner eller andre styringsinstrumenter gå direkte fra værdighed (rettighed) og ned til velfærd og velstand.



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE

Tillid

REFLEKSION 3 OM SAMSKABELSE

Danskerne har haft individuel tillid til hinanden, social tillid til fællesskabet og institutionel tillid til private og offentlige institutioner. Som bier, der samarbejder, arbejdsdeler og knokler for hinanden, fællesskabet og det fælles bedste.

Af Jonas Norgaard Mortensen

I det tillidsbaserede og relationelle velfærdssamfund har selv den mest magtfulde institution eller det mest digitale og centraliserede system et personligt ansigt. En person, vi kan have en relation til, hvor vi kan opleve individuel dialog, forståelse og tilpasning til det person- og situationsbestemte ønske eller behov. Og en person vi kan have forståelse for og bære over eller endog have medlidenhed med, når systemet eller institutionen begår fejl.

Danmarks høje niveau af velstand, velfærd og lykke bliver af OECD og lykkeforskningen blandt andet begrundet med vores høje niveau af tillid. Vi har social kapital, som er lige så værdifuld som de andre kapitalformer: finansiel, viden, uddannelse, produktionsapparat mm.

Den sociale kapital og tilliden i det danske samfund skabes i engageret medborgerskab i frivillige fællesskaber og samfundsengagement.



FIGUR Danskerne har haft individuel tillid til hinanden, social tillid til fællesskabet og institutionel tillid til private og offentlige institutioner. Som bier, der samarbejder, arbejdsdeler og knokler for hinanden, fællesskabet og det fælles bedste.



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE

Indre og ydre regulering

REFLEKSION 4 OM SAMSKABELSE

Danskerne har været excellente i aktivt medborgerskab. Dannelse og uddannelse i det formelle uddannelsessystem samt opdragelse i civilsamfundet har i generationer givet danskerne det, Grundtvig kaldte aktiv livsduelighed.

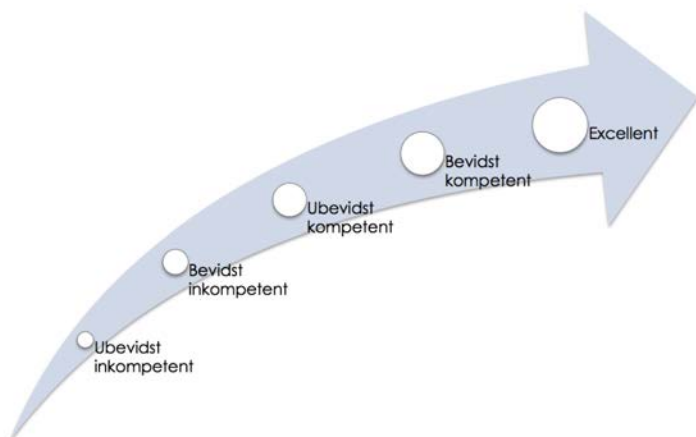
Af Jonas Norgaard Mortensen

Vi har haft en indre regulering af ordentlighed, mådehold og social retfærdighed, som til dels har overflødiggjort en ellers dyr ydre regulering af penge, magt, lov og goder.

Vi har været excellente i aktivt og tillidsfuldt medborgerskab. Vi var bevidste om det og stolte af det.

Men i de senere årtier har den brede dannelse, den moralske ordentlighed og det selvopofrende medborgerskab været trængt i baggrunden af andre megatrends som selvrealisering, digitalisering, bureaukratisering, globalisering, specialiseret kompetence og konkurrencestat.

Måske har prisen været, at vi er gledet ned af kompetencestigen for medborgerskab. Og nu kun er ubevidst kompetente? Måske endda begyndende passivt uduelige til liv? Eller måske begyndende bevidste om vores inkompetence? At vi ikke længere er så gode til at understøtte det aktive medborgerskab?



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE

Socialliberal drøm

REFLEKSION 5 OM SAMSKABELSE

Staten og markedet er i løbet af få generationer gået fra at være de mindre sfærer i samfundet, der understøttede det civile samfund, til at være de altdefinerende og altdominerende sfærer, der presser og måske truer dét civile samfund, hvor den sociale kapital, medborgerskabet og den demokratiske dannelse finder sted.

Af Jonas Norgaard Mortensen

I Danmark drømte vi om omsorgen og fællesskabet fra socialismen koblet med friheden og ansvaret fra liberalismen.

En balance mellem de tre forskellige sektorer i samfundet: staten (det offentlige), civilsamfundet (familie- og foreningsliv) og markedet (det private erhvervsliv).

På få generationer har staten og markedet overtaget stadig mere af det, som før lå i civilsamfundet.

Er vi ved at realisere mareridtet om formynderiet og bureaukratiet fra socialismen koblet med egoismen og grådigheden fra liberalismen?



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE

Funktion og relation

REFLEKSION 6 OM SAMSKABELSE

Den nye velfærdsanalyse erkender, at kommunerne ikke kan sikre borger- og personaletrivsel igennem NPMs juridiske sikringer, funktionelle standardiseringer samt teknisk og økonomisk servicering.

Nedenstående illustreret ved at relationerne vejer tungere og mere end jura (§), standarder (!) og penge (\$) tilsammen.

Af Jonas Norgaard Mortensen

Et banalt eksempel: Oplever en patient ikke personlige, empatiske og situationsbestemte relationer og følsomhed fra fagpersonalet, kan maden være nok så gastronomisk, udbuddet af TV-kanaler nok så varieret og madrassen nok så behagelig, uden at det giver en god bruger-, borger- og patientoplevelse. Vi kan ikke betale, servicere og standardisere os til borgertilfredshed.

Det er engagerede personer, personlige relationer og værdig behandling, der giver velfærd. Det giver i øvrigt også faglig tilfredshed hos det faglige velfærds personale.



FIGUR 1 velfærd vejer relationer tungere og mere end jura (§), standarder (!) og penge (\$) tilsammen.



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE

Transaktion eller relation

REFLEKSION 7 OM SAMSKABELSE

I samskabelse går vi fra at tænke velfærd alene som ydelser, der leveres af en afsender til en modtager. Vi skal væk fra at tænke velfærd som en transaktion til en passiv modtager. Velfærd er et resultat, vi skaber sammen.

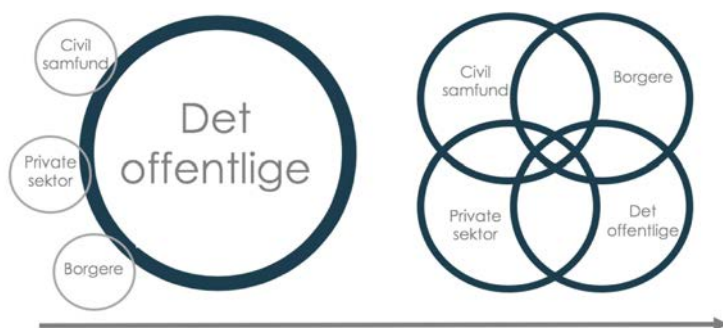
Af Jonas Norgaard Mortensen

Kerneopgaven for enhver velfærdsleder og -medarbejder bliver derfor at fremme borgernes aktivitet og koordinere velfærdsrelationer og -aktører.

I transaktionsmodellen for velfærd defineres goder, service og penge efter borgernes svaghed, mangel og behov. Borgerne opøves derfor (ubevidst) til at fokusere på, opkvalificere deres viden om og evne til at italesætte svaghed, mangel og behov.

I den relationelle velfærdsmodel defineres goder, service og penge efter, hvilke ressourcer, netværk og kompetencer der kan bidrage til samskabelsen af løsning og velfærd. Borgerne opøves derfor til at fokusere på, opkvalificere deres viden om og evne til at italesætte styrke, evne og potentiale.

Vi går fra, at det offentlige definerer, betaler, løser og kontrollerer stort set alt med lidt input fra det civile samfund, den private sektor og borgerne til, at velfærd er en samskabelse mellem de ligeværdige partnere.



FIGUR 1 samskabelse går velfærd fra at være domineret og defineret af "Det offentlige" til at være et mere ligeværdigt samarbejde med borgere, den private sektor og civilsamfundet (foreningslivet).



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE

Samskabelses- forandringer

REFLEKSION 8 OM SAMSKABELSE

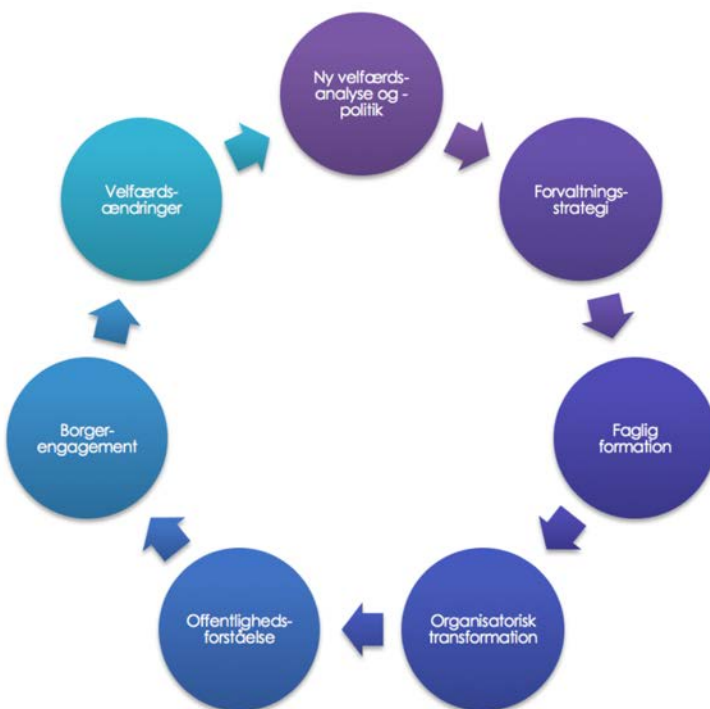
Den nye velfærdsanalyse kalder på en ny forvaltningsstrategi, som understøtter og udvikler samarbejde og samskabelse i velfærden.

Af Jonas Norgaard Mortensen

Den nye forvaltningsstrategi skal udledes af et fagligt personale, som i årtier har været formet i en mere systemstyrende retning.

Den faglige formation - hvordan det relationsfaglige personale er formet, dannet, uddannet og med hvilket sprog, mindset, redskaber, kultur osv. - skal derfor ændres for, at organisationen kan transformeres.

Samskabelse lykkes kun, hvis offentligheden forstår og borgerne engagerer sig som aktive medborgere, frivillige og foreningsmedlemmer i velfærden. Lykkes det, vil vi se velfærdsændringer mod samskabelse, som igen giver en ny velfærdsanalyse og -politik.



FIGUR Vejen fra den nye velfærdsanalyse til reelle ændringer er lang: forvaltningsstrategierne skal ændres, den faglige formation/uddannelse og organisationen skal ændres, offentligheden skal forstå analysen og målet, for at de kan engagere sig trygt og tillidsfuldt.



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE

Empowerment af myndige borger

REFLEKSION 9 OM SAMSKABELSE

Den nye tradition for at styrke samskabelsen igennem aktivt medborgerskab fra myndige borgere minder om den historiske tradition for "Empowerment" - evnen til at få kontrol over, kompetence til og ansvaret for sit eget liv.

Af Jonas Norgaard Mortensen

Historisk set er empowerment et græsrods- og udviklingsbegreb med et politisk budskab om frigørelse af undertrykte grupper som fx afroamerikanere i USA og kvinder i udviklingslande.

Empowerment skal styrke (empower) borgerne og særligt de svageste, så de får kontrol over, kompetence til og ansvaret for sit eget liv. Borgerne styrkes af bevidst, rettigheder, kompetence og ressourcer. Borgerne have kontrol over og deltage i de beslutningsprocesser, der påvirker deres livssituation.

Samskabelse vil også "empower" borgerne og fællesskaberne i velfærdssamfundet. Myndige borgere er dannede, duelige og dygtige til liv og samliv - og fyldt med ressourcer. De skal derfor være i centrum af velfærdsløsninger.



FIGUR Samskabelse vil også "empower" borgerne og fællesskaberne i velfærdssamfundet. Myndige borgere er dannede, duelige og dygtige til liv og samliv - og fyldt med ressourcer. De skal derfor være i centrum af velfærdsløsninger.



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE

Haderslev Kommune

Projektbeskrivelse



Haderslev

Projektformål, organisering, faser, aktiviteter mm. fra udviklingsforløbet "Understøttelse og udvikling af samarbejde og samskabelse" i Haderslev Kommune. Udarbejdet i samarbejde med Center for Frivilligt Socialt Arbejde og Institut for Relationspsykologi.



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk

Projektbeskrivelse

Formål og mål med projektet



Formål og mål i projektet

Det overordnede formål med udviklingsforløbet om "Samarbejde og samskabelse" er to-delt:

1. Bevidsthed om værdi af samarbejde og samskabelse

Det er målet at skabe en bevidsthed om værdien af frivillighed og civilsamfund hos ledere og medarbejdere i 'Voksen og Sundhedsservice' i Haderslev Kommune. Forløbet skal konkret skabe forståelse for og anledninger til, at medarbejdere kan arbejde med relationer hos brugerne og koble til lokale foreninger, frivillige og ikke mindst bakke op om brugernes eget frivillige engagement.

2. Overblik og formidlingsstruktur

Det er også målet at skabe et overblik og en formidlingsstruktur om samarbejdet med den frivillige verden og civilsamfundet. Det handler om at skabe de bedste muligheder for, at alle arbejdspladser får mere viden, samt at vurdere, justere og intensivere den enkelte arbejdsplads' egen indsats på frivillighedsområdet.

Målet er samtidigt, at der etableres en formidlingsstruktur, hvor udpegede kontaktpersoner på de enkelte arbejdspladser kan være brobyggere og ankerpersoner i arbejdet og samarbejdet i hverdagen.

Formålet søges opnået gennem følgende mål:

- Give viden og redskaber til ledere og medarbejdere omkring frivillighed, samskabelse og samarbejde. Herunder udveksle allerede opnåede erfaringer.
- Etablering af netværk af kontaktpersoner fra alle arbejdspladser i hele 'Voksen og Sundhedsservice'.
- Forankre viden og indsatser omkring frivillighed hos ledere og medarbejdere på de enkelte arbejdspladser.

Målene nås gennem følgende aktiviteter:

- Kompetenceudviklingsforløb (3 temadage) for ledere og medarbejdere (særlig del for kontaktpersoner).



- Udpegning af en kontaktperson til den frivillige verden på alle arbejdspladser.
- Bibringe kontaktpersonerne særlig viden og redskaber til samarbejdet med den frivillige verden/civilsamfundet.
- Informations- og formidlingsindsats om frivillighed i nyhedsbreve.
- Udarbejdelse af små videoer med gode eksempler på samarbejde i kommunen.
- Gennemføre telefoninterviews med kontaktpersoner om høstede erfaringer.
- Udarbejdelse af opsamlings- og idékatalog til det videre arbejde på området.

Udviklingsforløbet bygger på en præmis om, at den individuelle forandring og læring i processen (formation) skal føre til ændringer i organisationen (transformation) på den enkelte arbejdsplads.

Udviklingsforløbet tager udgangspunkt i Haderslev Kommunes politik for medborgerskab, spilleregler og værdigrundlag. Igennem et kompetenceudviklingsforløb for ledere og medarbejdere kan intentioner og værdier fra kommunens frivillig- og/eller aktivt medborgerskabspolitik omsættes til virkelighed blandt de ledere og medarbejdere, der i praksis skal være med til at skabe, drive og udvikle samarbejdet med frivillige og borgere.



Vi er simplethen vokset op med, at vi skulle hjælpe, hvor vi kunne. Jeg tror slet ikke, man kan lade være, når først man er kommet i gang. For det giver os som frivillige lige så meget, som dem vi er frivillige for. Vi har et fantastisk samarbejde med det personale, som vi samarbejder med. De tager imod med åbne arme.

Gerda Grønvold, frivillig og
formand for støtteforeningen,
Højmarken, Gram,



Gerda Grønvold, frivillig



Haderslev



De frivillige kommer med nogle gode idéer til, hvad beboerne kan lave. Og Støtteforeningen finder altid på noget og finder nogle frivillige, der har lyst til at være med. Der er aldrig noget i vejen.

Signe Olesen,
sygehjælper, Højmarken, Gram



Signe Olesen, sygehjælper



Haderslev

Samarbejde og samskabelse

Definitioner i projektet



Der er i disse år en stor interesse for samspillet mellem den frivillige verden og det offentlige, og begreber som samarbejde, partnerskaber og samskabelse bliver brugt i flæng. På tværs af både praktikere og forskere er der enighed om, at definitionen af begreberne ikke er fastlagt, og at der er brug for fremadrettet at debattere og blive klarere på, hvad vi egentligt taler om.

I projektet i Haderslev Kommune har vi arbejdet med følgende definition af, hvad samarbejde og samskabelse er i praksis:

Samarbejde

Samarbejde er et bredt begreb, som dækker over alle former for uformel, formel, simpel og mere kompliceret samarbejde. I et samarbejde er det ikke vigtigt, hvem der har fået ideen til et projekt, eller hvordan det er udviklet. Man kan samarbejde om aktiviteter eller 'koncepter', som allerede er fastlagte fx besøgsvenner.

Samarbejde har som fordel, at det skaber dialog og kombinerer indsatser og aktiviteter fra den kommunale og frivillige verden til gavn for borgerne.

Eksempler fra Haderslev:

- Samarbejdet med venneforeninger på plejecentre.
- Samarbejdet med pårørende, studerende eller andre 'venner af huset', som er frivillige i forbindelse med udflugter eller lignende.
- Henvielse til foreningernes tilbud i forbindelse med genoptræning, behov for socialt samvær eller lignende.
- Samarbejde med Røde Kors og Ældre Sagen om besøgsvenner.
- Samarbejde med lokale borger- og idrætsforeninger om aktiviteter i byen.



Samskabelse

Samskabelse handler specifikt om at udvikle nye løsninger sammen – og måske endda på vejen ændre på den udfordring man starter fra. Når man samskaber drøfter forskellige parter (kommune, foreninger og borgerne selv) udfordringer eller behov og skaber i fællesskab nye løsninger.

Ordet samskabelse handler dermed mere om processen eller metoden, hvorpå man udvikler nye aktiviteter, koncepter eller samarbejder.

Samskabelse har som fordel, at det er muligt at finde og udvikle helt nye løsninger og aktiviteter sammen med andre – dermed styrkes nytænkning, innovation og tæt kobling til brugernes behov.

Eksempler fra Haderslev:

- 'Et rart sted at være'. Samlingssted for mennesker med handicap, deres pårørende og andre med interesse for området. Huset er opstået i et samspil mellem handicap-foreninger, brugere, pårørende og Haderslev Kommune.

// Jeg har været ude for en ulykke, hvor jeg aldrig kommer på arbejde igen. Og så er jeg alkoholiker i min fritid - og så vil jeg bruge hele min dag på et værtshus her i byen. Derfor har jeg søgt herved, som frivillig. Det er på tredje år jeg kører, og jeg er glad for at være her. Og så kender jeg jo misbrugerne, fordi jeg selv er en af misbrugerne. På den måde er der gode samtaler henede.

Ole Larsen, frivillig i Borgercaféen



Ole Larsen, frivillig i Borgercaféen





Kommunen skal jo spare penge hele tiden, og det går jo ud over de frivillige. Det har vi jo så heller ikke noget imod, men vi skal stadig væk holde lidt fast i den ene ende, så vi ikke bliver udnyttet. Men det føler vi heller ikke endnu, at vi gør. Vi slår bremserne i, hvis det kommer så vidt.

Gerda Grønvold, frivillig og formand for støtteforeningen, Højmarken, Gram,



Gerda Grønvold, frivillig



Haderslev

Mere viden om samskabelse...

Samskabelse og relationel velfærd indtager en stadig stærkere positionen som et nyt værdi- og metodeskifte for velfærd. Paradigmeskiftet er begyndende, og til dels famlende, men pibler frem indenfor både kommunerne, KL, ministerierne, erhvervslivet, konsulentbranchen, medierne, tænketanke, frivillighed, fonde og civilsamfundet. Her er et lille udvalg af kilder til mere viden om samskabelse.

Center for Frivilligt Social Arbejde: <http://frivillighed.dk/guides/emne/samskabelse-mellem-frivillige-og-kommuner>

Frivilligrådet: <http://www.frivilligraadet.dk/tema/samskabelse>

University College Lillebælt: <http://samskabelse.ucl.dk/forside/hvad-er-samskabelse/>

DenOffentlige.dk: <http://www.denoffentlige.dk/samskabelse>

COK: <http://www.cok.dk/samskabelse>

Lederweb: <http://www.lederweb.dk/strategi/organisationsudvikling/artikel/142923/ledelse-af-samskabelse>

Rejsenoter





Haderslev



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE



Haderslev

ISBN 978-87-996833-2-1



CENTER FOR
FRIVILLIGT
SOCIALT ARBEJDE



INSTITUT FOR
RELATIONS
PSYKOLOGI

relationspsykologi.dk