

Brukerinnflytelse i utdanning og tjenesteutvikling – innovative prosesser

Mette F. Kvammen og Sigrid Nordstoga



Innovasjon

- Endringer i velferdsfeltet krever nye læringsformer
- En dreining fra at ledelsen har vært innovasjonsaktører til en aktiv involvering av brukerne i samarbeidsdrevne innovasjoner

(Sørensen og Torfing 2011)

- Innebærer et skifte fra å *tilegne* seg kunnskap, til å selv være en del av kunnskapsutviklingen, en *refleksiv* kunnskapsproduksjon og innovasjon

(Karvinen-Niinikoski 2012)

Innovasjon i offentlig sektor

- Økonomisk gevinst ved innovasjonen er oftest ikke målbar
- Ikke rom for økonomisk incentiv for å igangsette innovasjon
- Tunge, toppstyrte organisasjoner gjør det vanskelig å få til endringer som initieres fra grasrota
- Men: offentlig sektor har ofte høyt fagutdannede personer som har høye ambisjonsnivå for tjenestene
- Politisk konkurranse
- Brukere er sterkt involvert i tjenestene

(Sørensen og Torfing 2011)

Innovasjon gjennom kommunikasjon og samhandling

Kompleksitetsteorien

- Innovasjonspotensiale i små hverdagslige situasjoner og prosesser
- Et kommunikativt perspektiv, som tar utgangspunkt i at indre prosesser i den enkelte medarbeider også kan skape noe nytt
- Innovasjon og nyskapning blir da noe vanlig og menneskelig, ikke noe ekstraordinært og uvanlig

(Iversen og Ødegård 2015 s. 141)

Samarbeidsdrevet innovasjon

Krever flere aktører som sammen vil utfordre det bestående:

- Felles ønske om nye løsninger
 - Tillit mellom aktørene slik at alle ideer får komme frem
 - Ressurser til å dekke inn transaksjonskostnadene ved å gjøre ting annerledes
 - Mulighet til å prøve ut tiltak (prototyper/forsøksprosjekter)
 - Nettverk for spredning
- (Sørensen og Torfing, 2011)

Nye prosesser oppstår gjennom å skape nye samarbeidsformer - nye relasjoner og ny kunnskap oppstår

Innovative prosesser

- Kunnskap er i bevegelse og oppstår i møtet mellom mennesker og mellom strukturer

(Karvinen-Niinikoski 2012)

- En modus 2 tilnærming innebærer en forståelse av at kunnskapen utvikles av dem som skal bruke den, og der den skal brukes

- overskrider fagområder
- et mangfold av arenaer
- en dialogisk og refleksiv prosess

(Nowotny m.fl 2003)

To nye samarbeidsarenaer
– i tjenesteutvikling – i utdanning

- Kunnskapende nettverk
- Erfaringsveiledere som veiledere for sosionomstudenter i praksis

Kunnskapende nettverk

- Et læringsprogram der deltakerne arbeidet med utviklingsprosjekt med utgangspunkt i egen arbeidsplass og/eller organisasjon.
- Undervisning i metode for utviklingsarbeid og brukerkunnskap
- Deltakerne var brukere og fagfolk innen rus/psykisk helse/barnevern feltet, alle arbeidet med brukerkunnskap
- Hvert prosjekt hadde veiledning av forsker
- Mulighet til å ta 10 stp for dem som ønsket det.

Kunnskapende nettverk

Den nye samarbeidsarenaen var møtet mellom fagfolk og brukere innenfor rammen av utdanning og forskning (utviklingsprosjekt).

- 44 personer har deltatt, 17 brukere og 24 fagfolk

Datagrunnlag:

- 23 ferdig prosjektrapporter
- Intervju ca 1-1,5 år av 16 personer, derav fem ledere, seks brukere og seks praktikere

Kunnskapende nettverk – to innovative prosesser

1. Fra mottaker til bidragsyter

Undervisning bidro til at brukerne opplevde at de hadde erfaringer som var gjenkjennelige i undervisningen og at de hadde noe å bidra med. Den individuelle erfaringen ble gjort almen med interesse for flere. Brukerne endret syn på seg selv fra være en tjenestemottaker til en som hadde noe å bidra med-

I samarbeidet med fagfolk om felles prosjekt opplevde brukerne at de hadde ulike kunnskap som hver for seg var nødvendig i prosjektarbeidet. Det bidro til at det ble tryggere når de formidlet sitt arbeid videre. De skaffet seg en kvalifikasjon i utviklingsarbeid

«Vi lært jo utrolig mye vi ikke visste noe om, åssen vi skulle arbeide med dette og hvordan vi skulle analysere dette her»

Kunnskapende nettverk – to innovative prosesser

2. Fra hjelper til medarbeider

Ansvarsfordelingen ble utformet i hver gruppe. Fagfolkene ga fra seg ansvar til brukerne, f.eks. ved at brukerne intervjuet andre brukere.

«jeg synes det var fantastisk da jeg leste intervjuene, jeg slet med å slippe XX og XX løs på brukergruppa, men slik må det jo være, det var jo nettopp brukererfaringen som skulle fram.»

Videre opplevde fagfolkene at de lærte av brukerne f.eks. gjennom ord og uttrykk som brukerne brukte

« Jeg lærte vanvittig mye, du XX er så god til å få sagt det på en god måte, det har jeg lært mye av»

Erfaringsveiledere som veiledere for sosionomstudenter i praksis

- Studenter deles inn i mindre grupper og mottar veiledning av to erfaringsveiledere fra de to brukerorganisasjonene tre ganger i løpet av praksisperioden siste studieår.
- Prosjektet er utviklet i samarbeid med brukere fra de to organisasjonene A-larm og ROM-Agder
- Ansettelse og rekruttering av erfaringsveiledere gjennomføres av brukerorganisasjonene, som har ansvar for annonse, intervju og kontrakt
- Forberedelse - dialogbasert undervisning om veiledning og gruppearbeid
- Forum for erfaringsveiledere – veiledning og oppfølging mellom møtene med studentgruppene, der både erfaringsveilederne, koordinatorene, og ansatte fra utdanning deltar

Datagrunnlag

- Aksjonsforskningsprosjekt
- Studenters refleksjonsnotater gjennom fem år
- Fokusgruppeintervju med studenter
- Årlige evalueringsskjemaer fra studentene siden høsten 2011
- Tilbakemeldinger fra erfaringsveilederne gjennom forum for erfaringsveiledere

Innovative prosesser

- Veiledningen innebærer en ny arena for refleksjon
- Brukernes åpenhet bidrar til et rom for dialog og refleksjon
- Brukerne opplevde at deres vonde erfaringer kunne brukes til noe godt
- Endring av rollene mellom studenter og brukere
- Studentene opplevde å få utfordret sine fordommer og holdninger

For meg ble møtene med erfaringskonsulentene veldig positiv. De utfordret oss og vi måtte kjenne på hvilke holdninger og fordommer vi har, og hvordan det er å bli møtt i systemet når man trenger hjelp i en sårbar situasjon. Hvem blir man som hjelper, og hvem blir man som bruker?

(sitat fra en students refleksjonsnotat)

Innovative prosesser og innovasjon

Ingen lineær prosess mot bedre tjenester..... i våre prosjekt...

Verdien ligger i

- Erkjennelse av at ny kunnskap kan utvikles på mange arenaer
- Kunnskap utvikles gjennom nye roller, nye samarbeidsformer og av dem som skal bruke den der den skal brukes brukes
- Bryter ned kunnskapshierarkiet med den vitenskapelig kunnskapen øverst og praksiskunnskap nederst
- Trygghet på at den enkelte har noe å bidra med i tjenesteutvikling