

## **Menneskerettigheder handler også om retten til at blive hørt**

Agnete Neidel

demokratiudvikler på udsatteområdet, ph.d. i recoveryorienteret arbejde

Selvstændig, Medstifter af foreningen MED

[agnete@neidel.dk](mailto:agnete@neidel.dk)

Sussi Maack

Chefkonsulent, Socialt Udviklingscenter SUS

Medstifter af foreningen MED

[sma@sus.dk](mailto:sma@sus.dk)

We need to strengthen the democratic rights of people who suffer from psychosocial crisis and hence depend on a welfare system in which they have little or no voice. This calls for developing stronger and more widespread deliberative involvement strategies. Key elements in this need to be the mobilizing of people and the making of space to build shared, experience-based knowledge, democratic dialogue and access to decision-making.

Keywords: Democracy, Human Rights, Involvement, Influence

## **Sammendrag**

Artiklen tager afsæt i, at mennesker i udsatte positioner – herunder mennesker med psykiske vanskeligheder – ofte mangler adgang til at blive hørt og deltage aktivt i at forme velfærdssamfundets tilbud og rammer. Der argumenteres for, at retten til at blive hørt kan styrkes, hvis man fremmer mere deliberative involveringsformer. Der er brug for at fokusere på både mobilisering, fælles vidensudvikling, dialog og forandring, hvis lysten til deltagelse og adgangen til indflydelse skal styrkes.

Nøgleord: Demokrati, menneskerettigheder, involvering, indflydelse

## Indledning

FN's menneskerettighedskonvention slår i artikel 21 fast, at *Enhver har ret til at deltage i sit lands styre, enten direkte eller gennem frit valgte repræsentanter (FN, 1948)*. Og gennem handicapkonventionen forpligter deltagerlandene sig i artikel 29 til *aktivt at fremme et miljø, hvor personer med handicap effektivt og fuldt ud kan deltage i varetagelsen af offentlige anliggender uden diskrimination og på lige fod med andre, og at fremme deres deltagelse i offentlige anliggender (Det Centrale Handicapråd, 2008)*.

Men hvad betyder det i praksis, og hvordan forvalter de nordiske velfærdssamfund denne forpligtigelse? Rent formelt er der ikke meget at komme efter. Både menneskerettighederne og handicapkonventionen er bygget op om det repræsentative demokratis logik. Fokus er på retten til at stemme, retten til at være en del af det repræsentative demokrati og retten til at organisere sig i for eksempel brugerorganisationer. Men hvad indebærer det at *fremme et miljø*, hvor også mennesker med for eksempel psykiske vanskeligheder reelt har adgang til *fuldt ud* at deltage i beslutningsprocesser om forhold, der har betydning for deres hverdag? Hvad skal der til for at give mennesker en reel stemme i udviklingen af de rammer, muligheder og tilbud, som skal hjælpe dem i deres recoveryproces? Det kan for eksempel være, i forhold til, hvilke muligheder og tilbud man har adgang til, når man står i psykisk krise, hvilke rammer der er for at (gen)finde veje til arbejdsliv, fællesskaber eller noget helt andet.

### Repræsentativt demokrati giver ikke alle en stemme

Spørgsmålet om velfærdssamfundets indretning, og hvordan man bedst hjælper mennesker i udsatte positioner, bliver adresseret dels gennem den nationale politikudvikling (når der vedtages love, reformer med mere), dels gennem mere lokale beslutnings- og udviklingsprocesser i kommuner, regioner, tilbud osv. Formelt og inden for rammen af det repræsentative demokrati har alle lige adgang til at påvirke disse beslutningsprocesser. Alligevel efterlades mange i en marginaliseret position, hvor de netop ikke oplever adgang til indflydelse på det velfærdssamfund, som i så høj grad præger deres liv og hverdag.

Det er et problem af flere grunde. For det første knægter det som beskrevet menneskers lige *ret* til at deltage i demokratiet. Det er et problem for et lands sammenhængskraft. For det andet kommer der til at mangle centrale stemmer i den demokratiske samtale, og solidariteten på tværs af livssituationer bliver mindre. For det tredje kan manglende oplevelse af at have indflydelse skubbe til menneskers marginalisering. Tilliden til, at samfundet rummer muligheder og støtte, bliver mindre (Rådet for Socialt Udsatte, 2013), og oplevelsen af at være en

værdifuld og medansvarlig del af fællesskabet svinder. ”For at være i et fællesskab, som man føler sig ansvarlig overfor, må man (...) reelt spille en rolle i dets kreative reproduktion og opretholdelse (...) uden en stemme i denne fortløbende samtale er det vanskeligt at føle, at man tæller som værdifuld person” (Shotter, 2015, s. 53 ff.). Endelig, for det fjerde, repræsenterer mennesker, som oplever udsathed og marginalisering, en betydningsfuld viden, som kommer til at mangle i samtalen, når de er udelukket fra den. De må betragtes som erfarings-eksperter i kraft af deres levede erfaringer, frem for som ”udsatte” og ”sårbare”.

### **Mangelfuld involvering skaber afmagt**

Det skorter ikke på idealer og gode viljer om brugerindflydelse og samskabelse (Fogsgaard & de Jongh 2018; Krogstrup 2017). Vores erfaring er, at de mennesker, for hvis skyld der laves lovgivning og tilbud, oftest involveres for sent, for punktvis, for anekdotisk som ”kom og fortæl din historie” og for meget på systemets præmisser. Det skaber afmagt hos de borgere, der forsøges involveret, fordi de ikke oplever reel indflydelse og derfor ikke får ejerskab over beslutningsprocesserne. Det skaber ofte også afmagt hos de medarbejdere og beslutningstagere, der forsøger at involvere. For fra deres position kommer det til at se ud til, at borgerne ikke engagerer sig eller ikke forstår de demokratiske spilleregler. Ofte vil marginaliserede grupper blive betragtet som svære at involvere. Denne artikels pointe er, at man snarere skal vende blikket mod de måder, vi involverer på, hvor bestemte grupper snarere bliver nemme at ignorere, fordi vejene til indflydelse er utilgængelige (What Works Scotland, 2017; Müller 2018)

Så hvad skal der til for at gentænke de demokratiske spilleregler på måder, så også mennesker i udsatte og marginaliserede positioner kan få adgang til ”en plads ved bordet”, når der drøftes og udvikles ny politik og ny praksis på socialområdet? Det er vores erfaring, at der er brug for at supplere det repræsentative demokratiske processer med mere deliberative elementer, hvis det skal blive muligt at *fremme et miljø*, hvor også mennesker med psykiske vanskeligheder skal have reel adgang til *at deltage i deres lands styre, på lige fod med andre*.

I denne artikel argumenterer vi for, at der er brug for at arbejde med fire ”døre” til den demokratiske samtale, hvis retten til deltagelse for alvor skal realiseres. Fire døre, som ofte overses både i udvikling af politik og praksis:

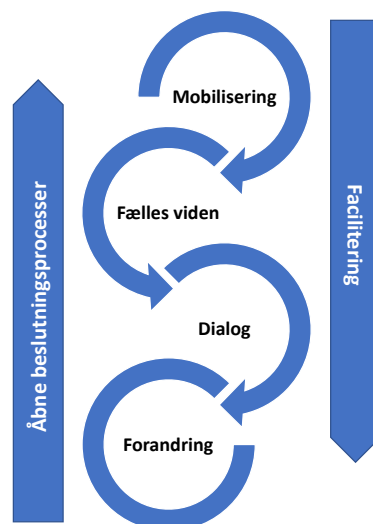
**Mobilisering og involvering**, hvor fokus er på at invitere borgere til at involvere sig på en måde hvor de får lyst og mod på det.

**Fælles vidensudvikling**, hvor fokus er på at skabe kollektive vidensprocesser, hvor borgerne får mulighed for at omsætte deres individuelle erfaring til fælles pointer og viden om, hvad det er vigtigt at fokusere på.

**Dialog**, hvor fokus er på at skabe reel dialog mellem borgernes pointer og viden samt centrale aktører fra politik og praksis.

**Forandring**, hvor fokus er på at skabe forandring, hvor borgerne bevarer en tydelig rolle og stemme i udvikling og afprøvning af konkrete løsninger.

Disse døre er implicit indlejret i alle demokratiske processer, men i det repræsentative demokrati er de indrammet af strukturer, som sjældent inviterer til bred deltagelse. Og de fire døre er sjældent i fokus som sammenhængende dele af indflydelsesprocessen. Det betyder, at ikke alle har lige adgang til at gå ind ad dem. Det skyldes blandt andet, at der er behov for langt større fokus på en mangfoldighedsorienteret facilitering af involverings- og dialogprocesserne end i det repræsentative demokratiske strukturer. Samtidig kræver det en villighed til at forandre beslutningsprocesserne i retning af mere åbne og deliberative former, hvor definitions- og beslutningsretten forskydes fra fagfolk og beslutningstagere, så også de udsatte borgere, på hvis vegne der tages beslutninger, få en hørbar plads.



## Mobiliseringsprocesser, der engagerer

Alle involveringsprocesser starter med at finde dem, man gerne vil give indflydelse, og invitere dem, så de får lyst til og mod på at deltage. Ofte kaldes denne proces rekruttering. Vi foretrækker at tale om mobilisering og involvering, fordi det synliggør det grundige engagementsarbejde, som 'rekruttering' kræver. Hvis retten til at deltage aktivt i beslutnings- og udviklingsprocesser skal tages alvorligt, starter arbejdet med at involvere meget tidligere, end mange er opmærksomme på. Hvis man ønsker at forskyde magten og give mennesker lyst til at deltage aktivt i beslutningsprocesser, er der især to opmærksomhedspunkter, vi har gode erfaringer med at styrke fokus på. For det første skal involveringen ske tidligt i beslutningsforløbet, på et tidspunkt, hvor det stadig er muligt at påvirke, hvad det overhovedet er vigtigt at tale om. For det andet må der ofres betydelig tid og opmærksomhed på selve invitationen til at deltage for at sikre, at den rammer det, der er vigtigt for dem, der skal være med (Neidel et al., 2019).

Trods idealer om samskabelse bliver især borgere i udsatte eller marginaliserede positioner ofte mere inviteret som informanter end som medskabere af politik og praksis – hvis de overhovedet bliver hørt. Den rolle kan blive forstærket af, at erfaringer med at være udsat samtidig ofte rummer erfaringer med afmagt og mangel på indflydelse i hverdagen, og dermed mindre tro på, at det kan nytte at involvere sig. Stukturer såvel som mikroprocesser i demokrati- og involveringsprocesser kan yderligere forstærke udgrænsningen af mennesker, der af den ene eller den anden grund ikke 'passer ind' i de uskrevne regler for deltagelse (Brandsen 2020, Anderson & Deegan 2011).

Ofte igangsættes involveringsprocesser langt inde i fagpersoner eller beslutningstageres arbejde med at definere fokus, problemer og løsninger. Derfor bliver det spørgsmål, man inviterer borgere til at tale om, ofte defineret af systemet frem for at tage afsæt i de liv, drømme og udfordringer, som gruppen af borgere oplever som vigtige. Vores erfaring er, at det kan være vanskeligt at få borgere til at deltage i involveringsprocesser, der er relativt afgrænsede og systemdefinerede. Og det, der kommer ud af processen, vil sjældent udfordre eller udvide det, man i forvejen tænkte.

I stedet kan det være fremmende for adgangen til deltagelse og indflydelse, hvis den indledende invitationsfase tænkes som *mobilisering*. Mobilisering handler om at synliggøre muligheden for at påvirke og at give mennesker lyst til og mod på at involvere sig. Det kan hjælpe til at flytte fokus fra at "rekruttere" nogen til at "dukke op" i retning mod mere fundamental

demokratisk involvering. Mobilisering kræver, at man inviterer til deltagelse på en måde, der rammer menneskers engagement og tager afsæt i det, de selv finder vigtigt og relevant. Når man mobiliserer, antager man, at alle mennesker kan og vil engagere sig, hvis emnet, processen og rammerne er rigtige. Hvis folk ikke dukker op, er det derfor ikke, fordi de er umotiverede, men fordi invitationen har ramt skævt.

For at mobilisere mennesker er der brug for at formulere sin invitation på en måde, så man taler til noget, der er vigtigt for dem, man gerne vil have med i processen. Det kan man gøre ved at bruge tid og opmærksomhed på de spørgsmål, der skal arbejdes med (Neidel et al., 2019). Er det systemformulerede spørgsmål, eller udtrykker de noget, der er vigtigt i menneskers liv og hverdag? Er spørgsmålene rummelige nok til, at en bred gruppe af borgere med forskellige typer erfaringer føler sig inviteret? Er de tilpas åbne til, at de, der involverer sig, kan være med til at omformulere og indholdsudfylde dem? Og er de formuleret så tidligt i processen, at der er plads til uventede svar på, hvad problemet og dets mulige løsninger er? Der er meget stor forskel på, om man inviterer unge, som har erfaring med hjemløshed, til en proces om ”Hvordan hindrer vi hjemløshed?”, eller om invitationen retter sig mod de unges erfaringer: ”Har du prøvet at stå uden tag over hovedet? Har du lyst at bruge dine erfaringer til at gøre os bedre til at hjælpe andre unge i samme situation?”. En af de strategier, der kan hjælpe til at formulere livsnære spørgsmål, er at starte med at involvere en lille gruppe mennesker med erfaringskompetencer. De kan hjælpe til synliggøre den livssituation, de drømme og de udfordringer, som ligger bag det ”sociale problem”, man som system er optaget af. De ved noget om, hvad der er på spil, når man har erfaringer med en bestemt livssituation. De kan også hjælpe til at opdage systembias i invitationen og til at fange de ord, som kan skubbe folk væk frem for at give dem lyst til at engagere sig.

Når invitationen og de overordnede spørgsmål er formuleret, er næste skridt at nå ud til de rigtige mennesker. Ofte kan et bredt netværk af nogle, der ”kender nogen, der kender nogen” være hjælpsomt. Hvis invitationen til at engagere sig kommer via et menneske, man har tillid til, og som man har en gensidig relation til, øges chancen for, at man får lyst til og mod på at være med. At samle en bred gruppe om det fælles spørgsmål handler både om kommunikationskanaler og om dialog og kan derfor være tidskrævende. Mange mennesker, som har arbejdet med marginalisering, vil samtidig have barrierer for at deltage. Det kan handle om økonomi, om fysisk tilgængelighed, om angst, koncentration eller om indledende mangel på tillid (What Works Scotland, 2017). Der kan være brug for konkret dialog med de mennesker, der

overvejer at deltage, for at afklare, hvad de særligt har brug for for at kunne deltage. Opgaven er at invitere, så flest muligt får lyst, og at indrette processen, så flest muligt *kan* deltage.

Mobilisering handler om at skabe mangfoldigt engagement. Hvis man har brug for at skabe viden og forandring på et område, er det betydningsfuldt at samle en gruppe med forskellige erfaringer og dermed forudsætninger for at deltage i processen. Derfor kan der være brug for løbende fokus på, hvem der dukker op, og hvem der ikke gør. Ikke mindst når man ønsker at samarbejde med mennesker, der har erfaringer med – og måske stadig står midt i – kriser, usikre livssituationer og afmagt. Det kræver opmærksomhed i formuleringen af invitationen, hvis flest muligt skal få lyst til og mod på at deltage. Det kræver også opmærksomhed på, hvordan og via hvem man rækker ud. Der kan være brug for at mobilisere gennem flere kanaler, så man når ud til en bredest mulig gruppe blandt dem, man ønsker at involvere. Det er vores erfaring, at der altid vil være grupper, der ikke kan eller vil deltage i kollektive indflydelsesprocesser. Derfor kan der være brug for at give plads til, at nogle få bidrager på andre måder end via de fælles processer.

## **Fælles vidensudvikling**

Fælles vidensudvikling sker, når mennesker med fælles erfaringer får mulighed for at samles og omsætte deres individuelle erfaringer til kollektiv viden.

Mennesker, der oplever psykosociale kriser, vil oftest have modtaget hjælp, støtte og behandling i velfærdssamfundets mange tilbud. Her er det oftest normen, at indflydelse eller mangel på samme er et individuelt anliggende. Det er noget, den enkelte gives og forventes at tage inden for rammen af det enkelte tilbud. Et fåtal involverer sig måske i en brugerorganisation, men ud over det vil adgangen til at formulere en fælles stemme og søge kollektiv indflydelse med afsæt i fælles erfaringer være begrænset (Quinn et al., 2019).

Det at få en stemme kræver adgang til at forme en stemme – at bevæge sig fra egne erfaringer til i fællesskab med andre at kunne se på tværs af manges livssituation og få øje på det, der er vigtigt på tværs. Sammen med andre kan man opdage mønstre og pointer og temaer, som man ikke er alene med, men kan kæmpe for i fællesskab. Det er i dialogen med andre, at man finder ud af, hvad der er vigtigt, og at man ikke er alene.

Derfor er det vores erfaring, at fælles vidensudvikling er et afgørende skridt i at få adgang til retten til at blive hørt. Når man skal indgå i dialog med fagfolk, beslutningstagere og forskere, giver den fælles viden et fundament, der er større og har mere legitimitet, end hvis man



alene kommer med sin egen historie og sine egne holdninger i rygsækken. Éns perspektiv bliver sværere at afvise, og mange vil også opleve selv at stå mere sikkert i dialogen med andre.

Den viden, mennesker med levede erfaringer kan opbygge i fællesskab, bør efter vores bedste overbevisning tage afsæt i netop erfaringerne. De konkrete historier og oplevelser, mennesker bærer med sig, rummer – når de samles og syntetiseres – en betydelig viden og et vigtigt afsæt for forandring og indflydelse. Det er ikke ualmindeligt, at borgere i udsatte positioner inviteres ind i udviklings- og beslutningsprocesser med deres individuelle fortælling. De bliver måske bedt om at dele deres historie på møder og konferencer. Eller deres fortællinger indsamles og gives videre i form af analyser og opsamlings, som andre har lavet.

Det, vi med denne artikel gerne vil styrke, er fokus på menneskers egen ret til at skabe viden ud af deres erfaringer i fællesskab. Det kræver tid og ressourcer, som ikke plejer at blive brugt i de demokratiske processer, men vores erfaring er, at de er godt givet ud. Ikke mindst hvis vidensarbejdet finder sted tidligt i udviklings- og vidensprocesser, hvor de involverede stadig har adgang til at påvirke selve dagsordenen og bidrage med et erfaringsbaseret vidensgrundlag for de videre processer. Et vidensgrundlag, som kan supplere og indgå i ligeværdig dialog med andre vidensformer og faglige, organisatoriske og forskningsmæssige perspektiver.

Kollektiv vidensudvikling kan kun ske, hvis der skabes gode rammer for, at mennesker med fælles erfaringer med at bruge stoffer, med at bo på gaden eller med at have brug for det psykiatriske system, mødes, deler erfaringer og skaber viden på den baggrund. Viden om, hvad der er vigtigt i den livssituation, de har til fælles. Viden om, hvad der er brug for at sætte fokus på, hvis deres vilkår og liv skal blive bedre. Viden om, hvor og med hvem de gerne vil skabe forandring.

Vi har gode erfaringer med at afsætte mindst to dage til den indledende fælles vidensudvikling. Det første skridt er at dele erfaringer med hinanden. Som tidligere nævnt kan der være nogle, som ikke kan eller vil deltage i de kollektive processer, men alligevel gerne vil bidrage. Det kalder på kreativitet i forhold til at bringe deres fortællinger med ind i processen, selvom de ikke er fysisk til stede. Vi indleder ofte med at spørge deltagerne: Hvis dette er temaet, vi er samlet om, hvad er der så brug for at tale om? På den måde skabes i fællesskab undertemaer, som kan bruges som afsæt for fortællerunder, hvor deltagerne deler bidder af deres historier med hinanden. Konkrete oplevelser, forløb eller situationer, som de hver især synes siger noget vigtigt om overskriften. Ved at starte ved de personlige erfaringer frem for

at tage afsæt i deltagernes holdninger til de tilbud, de er en del af, mindskes også risikoen for, at den fælles vidensudvikling bliver snævert fokuseret på det eksisterende. I de individuelle erfaringer findes en righoldig viden, som rækker ud over, hvordan velfærdssamfundet allerede er indrettet, og som gør det muligt at skabe viden ud fra de liv og drømme og udfordringer, mennesker oplever i hverdagen.

Når alle har delt én eller flere fortællinger, er næste skridt at se på tværs: Hvad går igen? Hvilke udfordringer eller temaer og pointer er fælles? Hvilke temaer er det derfor vigtigt at arbejde videre med for at skabe forandring mod det bedre? Hvis vi ikke kan arbejde med det hele, hvad er så vigtigst? Når de vigtigste temaer er udvalgt, kan det være nyttigt at arbejde med at uddybe de enkelte temaer igen: Hvorfor er temaet vigtigt? Hvad handler det om? Hvad vil vi gerne forandre i forhold til dette tema? Hvem er der brug for at involvere, hvis vi skal kunne skabe forandring?

På den måde er vidensprocessen en vekslen mellem åbnende, nysgerrige og afsøgende processer og analytiske, samlende og prioriterende processer. Det adskiller sig ikke fra de fleste andre vidensprocesser. Men i de fleste vidensprocesser er ”dem, det handler om” måske med i starten, mens det oftest er andre forskere og udviklingskonsulenter, som gennemfører de mere analytiske processer. Dermed mistes indflydelsen – både på, hvad éns fortælling bruges til, og på det forandringsarbejde, der følger efter. Retten til at blive hørt handler derfor også om retten til at deltage aktivt i analysen af, hvad der er vigtige tværgående temaer og spørgsmål.

Den kollektive proces med at se på tværs af hinandens fortællinger er ikke nødvendigvis enkel endsige magtfri. Deltagerne i de kollektive vidensprocesser har ganske vist erfaringer med det samme, men de har ikke de samme erfaringer. Der kan være forskel på, hvad man lægger vægt på, og der kan i nogle tilfælde være modsatrettede perspektiver på det samme tema. Derfor er det vigtigt at skabe et nysgerrigt, undersøgende fællesskab med plads til forskelligheder og vilje til at finde fælleshederne, som oftest er mere fremtrædende end forskellene. Det er også vigtigt at skabe transparens i processen, så alle kan se, hvorfor noget går videre, mens andet lades ligge. Endelig kan der være brug for at give plads til de forskellige perspektiver eller prioriteter. Der kan være mindre grupper, som ønsker at arbejde videre med noget, selvom flertallet prioriterer anderledes. Her kan det styrke den demokratiske lighed, hvis der afsættes ressourcer til også at understøtte deltagerne i selv at arbejde videre med deltemaer, som er vigtige for dem, men som ikke bliver en del af den fælles prioritering.

Gennem arbejdet med kollektive vidensprocesser skabes et solidt grundlag for at indgå i den demokratiske samtale om, hvordan velfærdssamfundet skal indrettes. Både videnskæssigt, personligt for de involverede og kollektivt for den gruppe, der vælger at involvere sig i indflydelsens næste skridt.

## Dialog

Det at etablere en fælles vidensbase er kun første skridt på vejen mod at sikre retten til at blive hørt. At blive hørt er også, at andre, der er involveret i de samme spørgsmål, lytter til, hvad man siger, og går i dialog om det for på den måde at skabe grundlag for forandring. Den dialog kan være udfordrende. Dialog finder sted, når to eller flere mennesker engagerer sig i at lytte og tale på måder, så begges perspektiver udvides, og der skabes rum for nye fælles forståelser (Seikkula og Arnkil 2014, Anderson 2016). Jo større forskel der er på perspektiverne til at starte med, des mere kan det kræve at skabe et dialogisk rum. Som fagperson, beslutningstager eller forsker har man brugt lang tid på at formulere og forholde sig til de udfordringer, udsatte grupper kæmper med. De har forholdt sig til det primært fra et fagligt eller systemorienteret perspektiv og har måske dannet relativt færdige meninger om, hvad problemet er, og hvad der er brug for at gøre.

Derfor er der også brug for fokus på facilitering af processer, hvor alle parter kommer til orde, og hvor der bliver talt åbent og nysgerrigt om de udfordringer, erfaringseksperternes perspektiver rejser for eksisterende tilbud, rammer, lovgivning med mere. Hvis ikke denne samtale faciliteres med afsæt i en dialogisk tilgang, er det vores erfaring, at der nemt sker én af to ting. (1) De erfaringsbaserede temaer og pointer gives opbakning, men uden at fagfolk, forskere og beslutningstagere for alvor sætter ord på de udfordringer, der kan knytte sig til at realisere dem. På den måde glides der let hen over spændingerne, og grundlaget for forandring styrkes derfor ikke. (2) De erfaringsbaserede temaer afvises – direkte eller indirekte – med henvisning til erfaringseksperternes manglende viden om, hvordan tingene 'i virkeligheden' hænger sammen, eller med henvisning til at det ikke kan lade sig gøre. Begge dele får den konsekvens, at de erfaringsbaserede pointer og ønsker for forandring udgrænses i den videre forandringsproces. Ikke nødvendigvis af ond vilje, men måske af mangel på social fantasi, og fordi der ikke dvæles ved de uenigheder eller udfordringer, der knytter sig til at forandre på basis af den erfaringsbaserede viden.

Meningen med at få en stemme er ikke nødvendigvis at få ret, men at blive hørt og taget alvorligt og på den måde at få *indflydelse på sit lands styre, på lige fod med andre*.

Fordi magten som udgangspunkt har sit tyngdepunkt hos fagfolk og beslutningstagere, er der brug for at forrykke samtals udgangspunkt. Konkret kan retten til at blive hørt styrkes ved at starte dialogen med afsæt i den viden, der er skabt i den fælles vidensarbejde. På den måde bliver det erfaringseksperternes fælles temaer, der er samtals omdrejningspunkt. Det er afgørende, at alle eller nogle af de involverede fra den fælles vidensproces er med i dialogen. De indleder med at fremlægge de pointer og spørgsmål, de i fællesskab har arbejdet frem. Det er med andre ord dem, der sætter rammen om, hvad der skal tales om, og hvorfor det er vigtigt. Med det som afsæt er det facilitators opgave at skabe *reel* dialog om temaerne, hvor forskellige vidensperspektiver får plads, kommer i nysgerrig samtale med hinanden og udfordrer hinanden.

Gennem dialogen skabes et stærkere vidensgrundlag for forandring. Der skabes viden om, hvordan de erfaringsbaserede udfordringer ser ud fra et fagligt, administrativt, lovgivningsmæssigt og/eller forskningsbaseret perspektiv. Der skabes viden om, hvor spændingerne er, og hvilke udfordringer der er brug for at arbejde med på vejen mod nye løsninger. Alle deltagere får nye perspektiver på den viden, de kom ind i rummet med. Og der udvikles pejlemærker og måske endda spirende ideer til, hvordan der kan skabes konkret forandring og af hvem. I det mindste når det lykkes at skabe egentlig dialog. Det kan lykkes – ikke altid til fulde, men i hvert fald delvis – hvis dialogen foregår så tidligt i beslutnings- og udviklingsprocesser, at der er åbenhed for at forme indhold og pejlemærker sammen. Det kræver stærke kompetencer i facilitering, hvor blandt andet reflekterende og dialogiske tilgange (Seikkula og Arnkil 2014; Andersen 2005) kan være understøttende, og hvor modet til at dvæle ved spændinger og uenigheder på en åben og nysgerrig måde er styrende for processen. Det kræver også modet til at lytte, respondere og bevæge sig gennem samtalen – ikke mindst fra fagfolk og beslutningstagere. Og så kræver det udvikling af en stærkere kultur for tidlig involvering af erfaringseksperter i kommunale udviklingsprocesser, lovgivnings- og reformarbejde mv. En tilbagevendende indvending mod involvering er, at 'vi skal lige finde ud af, hvad vi vil, og hvad rammerne er, før vi kan spørge brugerne, hvad de synes'. Hvis ikke denne kultur udfordres og forandres, vil rummet for dialog og indflydelse forblive snævert.

## Forandring

Hvis retten til at blive hørt betragtes som en række af rum med døre imellem, kan døren til indflydelse på konkrete forandringsprocesser forstås som den sidste og vigtigste. Hvis man starter fra en marginaliseret position, kan den være svær at åbne uden at have været igennem de foregående. Men selv hvis man har fået adgang til at skabe viden og til at være i dialog med vigtige nøgleaktører, er der ikke garanti for at få adgang til at være direkte involveret i udviklingen af politik og praksis og dermed til egentlig indflydelse.

Der kan være flere måder, hvorpå man kan sikre mennesker med levede erfaringer adgang til den handlekraft, der knytter sig til at kunne påvirke og forandre verden.

Man kan invitere relevante kommuner, organisationer og tilbud til at skabe forandring i direkte forlængelse af anbefalinger formuleret af erfaringseksperter. Her kan erfaringseksperterne have en rolle som kritisk ven understøtte, at udviklingen af praksis løbende får sparring og bliver udfordret af erfaringseksperternes viden og perspektiver. Man kan også – i forlængelse af dialogprocesserne – skabe rum for fælles innovationsprocesser, hvor der udvikles konkrete ideer til forandring, som afprøves med erfaringseksperterne som aktivt involverede eller som kritiske venner, afhængig af konteksten.

Man kan understøtte og bidrage til, at den erfaringsbaserede viden inddrages som en del af grundlaget for relevant lovgivning og reformer og dermed får en plads i det repræsentative demokratis processer.

Endelig kan man understøtte, at de involverede selv udvikler og realiserer løsninger i fællesskab. Det kan for eksempel ske med afsæt i erfaringer fra community organizing eller community development, hvor der findes omfattende erfaringer med at skabe forandring sammen i lokal- eller interessebaserede grupper (Quinn et al. 2019; What Works Scotland, 2017).

Adgangen til forandringsrummet kræver mandat. Det kan derfor styrke adgangen til at blive hørt, hvis man helt fra processens begyndelse sikrer sig ejerskab blandt de centrale beslutningstagere på området. På den måde skaber man et mandat på forhånd, som forpligter beslutningstagere til at involvere sig og tage viden og pointer fra gruppen af mennesker med levede erfaringer alvorligt.

Men spørgsmålet om indflydelse på forandring er et område, som fremadrettet kalder på vedvarende opmærksomhed og advocacy. For på trods af mange års diskussioner af samskabelse og New Public Governance er det fortsat relativt sjældent at se indflydelsesprocesser, hvor

erfaringseksperter har en reel stemme og indflydelse i hele processen fra problemformulering, over vidensgrundlag til forandring (What Works Scotland 2017), og der er fortsat stærke mekanismer, der understøtter pseudoinddragelse frem for reel ret til en stemme (Anderson & Deegan 2011, Müller 2018, Brandsen 2021, Vitus et.al, 2016)

## Afrunding

Adgangen til at blive hørt og få indflydelse kan understøttes i tidsafgrænsede processer. Men ofte vil det kræve et længerevarende og mere vedblivende engagement med de udsatte grupper, som lige nu står uden for indflydelse. Denne artikel lægger op til at arbejde med at integrere deliberative elementer i det løbende udviklings- og politkararbejde, hvor fokus er på at gøre det attraktivt og muligt for mennesker i marginaliserede positioner at deltage. Det store spørgsmål er, hvem der stiller sig på det levede livs og erfaringsekspertens side, når der skabes arenaer for dialog og samskabelse. Det kan kræve investering – både i form af tid, resourcer og kulturforandring. Til gengæld er det vores erfaring, at indflydelsen både styrker den enkeltes ret til at blive hørt, den demokratiske lighed, sammenhængskraften i samfundet og kvaliteten af velfærdssamfundets tilbud og institutioner.

## Litteratur

Andersen, T. (2005): *Reflekterende processer: samtaler og samtaler om samtalerne*. Dansk Psykologisk Forlag.

Anderson, D. & Deegan, P (2011): *Barrierer for brugerinddragelse i bestyrelser, udvalg og arbejdsgrupper*. Dansk Selskab for Psykosocial Rehabilitering.

Anderson, H (2016): *Listening, Hearing and Speaking. Brief Thoughts on the Relationship to Dialogue*. I: Psychological Opinions, Spring 2016

Brandsen, T. (2021): *Vulnerable citizens: will coproduction make a difference?* I: Loeffler, E. & Bovaird, T.: *The Palgrave Handbook of Co-Production of Public Services and Outcomes*. Palgrave

Det Centrale Handicapråd (2008): *Konvention om rettigheder for personer med handicap*. [www.menneskeret.dk](http://www.menneskeret.dk)

FN (1948): *Verdenserklæring om Menneskerettigheder*. [www.menneskeret.dk](http://www.menneskeret.dk)

- Fogsgaard, M.K. & deJongh, M. (red.) (2018): *Ledelse og samskabelse i den offentlige sektor*. Dansk psykologisk forlag
- Krogstrup, H.K (red.) (2017): *Samskabelse og capacity building i den offentlige sektor*. Hans Reitzel
- Neidel, A., Mollerup, A. & Maack, S. (2019): *Unge som erfaringseksperter*. Socialt Udviklingscenter SUS.
- Quinn, N., Bromage, B. & Rowe, M. (2019): *Collective citizenship: From citizenship and mental health to citizenship and solidarity*. Social Policy & Administration, Vol. 54, Issue 3.
- Rådet for Socialt Udsatte (2013): *Man føler sig som en tennisbold, der bliver kastet frem og tilbage i systemet*.
- Müller, M. (2018): *Barrierer for brugerdreven innovation på udsatteområdet*. I: Sprogøe, J. et al. (2018): *Begribe og gøre – innovation og entreprenørskab i et professionsperspektiv*. Frydenlund.
- Seikkula, J. & Arnkil, T.E. (2014): *Åben dialog i relationel praksis*. Akademisk Forlag.
- Shotter, J. (2015): *Bevægelige verdener*. Forlaget Mindspace.
- Vitus, K, Studsrød, I & Warming H (2016): *Unge deltagelse i Socialt arbejde mellem pater-natistiske, demokratiske og nyliberale rationaler*. I: Wulf-Andersen, T et.al (red): *Unge UDenforskab og social forandring. Nordiske perspektiver*.
- What Works Scotland (2017): *'Hard to reach' or 'easy to ignore'? Promoting equality in community engagement*. Evidence review by What Works Scotland.