

FRA SEMINARET: LIVSLANG LÆRING, PROFESJONSUTVIKLING OG FORSKNING:

Jeg er ansatt i HUSK som rådgiver med brukererfaring. Det er en litt spesiell tittel som man ikke finner mange steder. Årsaken til at jeg ble ansatt var at det var etterspørsel etter min kompetanse. Og hvilken kompetanse er det? Jo, det er over 15 år som bruker av NAV.

Det vil si... 15 års kompetanse med sosialkontor, arbeidskontor og trygdekontor som bruker. Men ikke bare disse kontorene som inngår i NAV, men også andre parter som NAV skal samhandle med som lege, kursarrangører og institusjoner.

Verden ser forskjellig ut, ut i fra hvilken side av bordet man sitter på. Som bruker er jeg vant til å være den part som skal tilpasse meg systemet. Jeg forholder meg til systemet gjennom en som er ansatt, en representant for dette systemet. Vedkommende har en utrolig stor makt over meg, idet han eller hun rår over flere elementer som har stor betydning for min livssituasjon. Det kan være boligforhold, midler til livsopphold, mine karriere muligheter, for å nevne noen eksempler.

Det finnes mange teorier for hvordan ting fungerer i en slik relasjon med skjev maktfordeling. Hva som skjer med kommunikasjonen, med tiliten og med holdninger. Det er ikke teoriene jeg har noe å si om. Det jeg kan si noe om er hvordan det oppleves og hva som er resultatet av det.

Det jeg opplevde, og som mange brukere kjenner seg igjen i, er at man som bruker er i en fase i livet der en har svært lav selvtillit. Det er helt naturlig i en situasjon der man har problemer, sliter med ting og ikke klarer å ordne opp i ting selv, og er nødt for å motta hjelp. Når en da er i en relasjon der en selv har lav selvtillit og den andre parten har mye makt, opplevde jeg at jeg ukritisk godtok de vedtak saksbehandlere fattet. Alle innvendinger jeg hadde ble likevel møtt med begrunnelser i henhold til at dette var i følge regler, praksis eller generell rutine, så en blir på en måte "oppdratt" av systemet til ikke å være kritisk, til ikke å stille spørsmål og til å være snill og grei.

Det å ha vært bruker av dette virvaret... hm... systemet heter det, selv om det kan være vanskelig å se system i det noen ganger, har ikke vært lett. Men det er veldig positivt å kunne benytte min erfaring til å gi tilbakemeldinger og bidra med å tilføre systemet en kompetanse som bare kan tilegnes ved å være bruker og oppleve på kropp og sinn hva ulike tiltak gjør med en. Hva relasjonen med ansatte i systemet har å bety. Og hvordan måten en arbeider på i systemet påvirker utbyttet en får av å motta hjelp.

Det spesielle med HUSK er at det er fire parter som inngår i et likeverdig samarbeid. Brukere, forskere, studenter og praktikere. Alle partene jobber sammen, alle bidrar med sin kompetanse.

Et likeverdig samarbeid betyr ikke at vi alle er like. Det er nettopp ulikhetene som skaper bredden som er så unik i dette samarbeidet. Vi har alle noe å bidra med, og går sammen om et felles mål: - å skape en bedre tjeneste.

Som bruker har likeverdigheten i dette samarbeidet hatt stor betydning. Når jeg er på jobb prater jeg ikke med praktikere i et forhold der den ene parten har all makten, eller skjuler seg bak regler og rutiner. Og jeg er der for å dele mine erfaringer ikke for å få hjelp.

Vi prater sammen som mennesker med ulik kompetanse på et felles område, og med samme mål. Det oppleves som dem som representerer tjenesten virkelig lytter til det jeg har å si. Det skaper trygghet. Det gjør det lettere å fortelle om hvilke faktorer som er til hinder for at tiltak skal kunne fungere. Det er lettere å fortelle om de prosesser som skjer når en deltar på tiltak. Om hvordan en påvirkes i møte med saksbehandler. Om hvordan følelser og tanker og andre faktorer spiller inn i utbyttet av hjelpen dem har å gi meg.

Ofte er det godt samsvar mellom det jeg kan formidle og med det som teorier sier. Men teorier er litt som et kart. Det forteller ganske mye om et område, men kan ikke formidle opplevelsen av å være der.

Det er litt rart... når jeg prøver å summere disse fire partene så får jeg fem. Det må nok være fordi samarbeidet mellom de ulike partene tilfører noe som ikke den enkelte part kan bidra med på egenhånd.

Jeg er jo ikke forsker, men for moro skyld. La meg få fremlegge en hypotese.

La oss tenke oss at vi mennesker er vesener som liker å forenkles ting, for lettere å holde styr på vår kunnskap. La oss så tenke oss at dersom en omgår mennesker som har den samme kunnskapen, forsterkes denne forenklingen og det skapes en slags sannhet. Både brukere, praktikere, forskere og studenter går rundt med hver sine sannheter av denne typen.

Så kommer dem sammen. Hva skjer? Plutselig stiller noen spørsmål ved ens sannhet fordi dem har andre erfaringer. ...Oi da...

Når sannheten settes på prøve blir man nødt til å gå i det som ligger bakenfor. Man kan ikke lenger holde seg til den forenklete utgaven av vår kunnskap.

Illusjoner brister uten en lyd. Fordommer forsvinner sporløst.

Så møtes alle parter med sin kunnskap og erfaring, og med åpne sinn.

Som bruker har jeg erfart at det kan være en skepsis til å inngå i en slik dialog som likeverdige parter. Det kan nok skyldes usikkerhet. Brukermedvirkning er nytt for alle parter, og man skal tre inn i nye roller.

Men underveis i prosessen skjer det noe med holdningen. Kanskje man oppdager at brukerne ikke er der for "å ta dem", men at man har et felles mål om å forbedre tjenestene. Kanskje viser det seg at brukerne har kunnskap som kan være nyttig. Det er først når man er trygg på hverandre at holdninger endrer seg, og at man får en virkelig god utveksling av kunnskap. Og det er nettopp det som bygger kompetanse.

I HUSK opplever jeg nettopp dette. Og etter hvert som flere blir inkludert i prosessen dess mer brer det om seg.

Når dem som er representanter for de offentlige tjenestene selv får erfaringer med denne formen for samarbeid opplever jeg som bruker å bli etterspurt på flere arenaer i de lokale kontorene. Jeg tar det som et tegn på at denne formen for samarbeid er nyttig.

Kanskje til og med en viktig forutsetning for god samhandling mellom de ulike partene.