

Behov for profesjonalisering

Dagfinn Bjørgen

Daglig leder ved Kompetansesenteret for Brukererfaring og Tjenesteutvikling i Midt-Norge og landsleder i Mental Helse

Juni Raak Høiseth

Karl Johan Johansen

Ingvild M. Kvisle

jobber ved Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling i Midt-Norge (KBT)

Profesjonalisering av brukerstemmen bidrar til at «svake» stemmer løftes.

BRUKERKRITIKK

INNLEGGET TIL NASJONALT senter for erfaringskompetanse i Psykologtidsskriftet nr. 6/2016, som motsvar til Odd Voldens innlegg i nr. 4/2016, er interessant lesning. Odd Volden følger opp Heidi Tessands (2014) blogginnlegg om «Proffe brukerstemmer».

Volden løfter frem behovet for å profesjonalisere brukerstemmen som et virkemiddel mot tunge fagprofesjoner. Erfaringskompetanse stiller spørsmålet: «Kanskje er det en styrke at brukerkunnskapen ikke profesjonaliseres så mye at den blir utilgjengelig for andre aktører?» De etterlyser andres synspunkter på feltet. Vi vil argumentere for at profesjonalisering av brukerstemmen i visse tilfeller ser ut til å være nødvendig for at de «svake» stemmene skal få større tyngde i møte med fagprofesjonene.

Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling i Midt-Norge (KBT) er ett av fem regionale brukerstyrte sentre som jobber for at brukererfaringer skal bidra til tjenesteutvikling. Sentrene er etablert ut fra en politikk om at «det er viktig å øke brukernes kunnskap slik at de kan stille krav til tjenestene og være pådrivere i tjenesteutviklingen. Samtidig må brukerkunnskap gyldiggjøres og formidles for å bidra til reell brukermedvirkning» (St.prp. nr. 1 (2009–2010)).

Erfaring som grunnlag for profesjon

Profesjonalisering brukes her i vid betydning, fra det å få mer kunnskap og ferdigheter til det å være lønnet arbeidstaker i brukerfeltet. Larsen og Andersen har gjort en studie der de har gjennomgått 12 selvbiografier skrevet av mennesker med personlige erfaringer som brukere av psykisk helsevern i Skandinavia i perioden 1918 til 2008 (Larsen & Andersen 2011). Funnene viser at brukerne ikke blir møtt på sine behov eller med en opplevelse av respekt. Dette til tross for at det har skjedd store faglige og organisatoriske endringer over den 90 år lange tidsperioden studien baserer seg på. Enkeltbrukernes erfaringer ser ikke ut til å bli gyldiggjort i møte med hjelpeapparatet, og står derfor i fare for å bli borte i samfunnsdebatten.

Det finnes flere eksempler på hvordan profesjonalisering av brukerstemmen kan gi større tyngde i møte med tjenesteapparatet. Både gjennom profesjonalisering av enkeltstemmer og gjennom

at det blir gjort systematisk innhenting av brukererfaringer. Eksempler på profesjonalisering av enkeltstemmer er blant andre Patricia Deegan og Arnhild Lauveng. Begge fikk en schizofrenidiagnose som unge og utdannet seg senere til psykologer og forskere. Gjennom forfatterskap og utdanning profesjonaliserer de brukerstemmen blant annet gjennom å beherske fagspråket. Med dette bidrar de til at brukerens perspektiv blir gjort gjeldene i forskning og fagutvikling.

Ansettelse av erfaringskonsulenter er et signal fra tjenestesiden på at det er et behov for profesjonalisering som kan ivareta og styrke brukerperspektivet både på individ- og systemnivå. En evaluering av KBTs kurs for erfaringskonsulenter og arbeidsgivere i desember 2016 viste at både faget og brukere får en bedre dialog når man jobber sammen profesjonelt.

Dokumentasjon og dialog

Profesjonalisering av brukerstemmen kan blant annet skje ved at brukerbevegelsene selv blir profesjonelle nok til å fremskaffe dokumentasjon og argumentere for de «svake» stemmene. Tessand og Erfaringskompetanse påpeker i sine innlegg at det er viktig at både brukere, pårørende, fag- og forskningsfeltet og tjenesteytere kan føre en dialog. KBT har lang erfaring med betydningen av hvordan vi tilrettelegger for en dialog mellom fagfolk og brukere, og hvordan brukerbevegelsen selv kan drive systematisk innhenting av informasjon som dokumenterer brukerperspektivet.

Med Habermas (1999) som inspirasjonskilde for å søke mot den herredømmefrie samtalen har KBT fokusert på hvordan man kan tilrettelegge for diskusjon slik at det gyldige argument blir tellende uavhengig av hvilken profesjon du tilhører. Et konkret eksempel er den dialogbaserte evalueringsmetoden Bruker Spør Bruker (BSB) (<http://kbtmidt.no/nb/hva-vi-tilbyr/bruker-spor-brukere>) Her får brukere og tidligere brukere av en hjelpetjeneste grundig opplæring i fokusgruppemetodikk og analyse. Deretter gjennomfører de utdannede intervjuerne intervjuer med nåværende brukere om deres erfaringer med hjelpen de mottar fra ulike tjenester. I etterkant av en slik evaluering inviteres både brukerne og fagfolkene fra tjenesten som har blitt evaluert, til en dialogkonferanse der man i fellesskap får diskutert og validert funnene som har blitt gjort. Dette har bidratt til at svært mange brukere får en dialogarena sammen med fagmiljøene om hvordan hjelpetjenestene fungerer, og hva som skal til for å bidra til tjenesteutvikling. BSB bidrar i så måte til å profesjonalisere brukerstemmen gjennom at folk med egenerfaring benytter forskningsmetoder. Dette kan gi de «svake» stemmene større tyngde.

Å påvirke kunnskapsgrunlaget

Innenfor psykisk helse og rus er den faglige hjelpen ofte omdiskutert, og forståelsen av psykisk sykdom spriker. Debatten som har kommet som følge av medisinfrie tilbud, viser hvor vanskelig det er for faget å konstruktivt imøtekomme brukerorganisasjonenes krav. Det mangler kunnskapssammenstillinger som er viktige fra brukernes perspektiv, blant annet analyser av hvilken forskning og behandling som vinner frem.

Volden har et godt argument når han stiller spørsmål om hvorvidt kunnskapsutvikling ut fra subjektets erfaring kan løses gjennom et nasjonalt kompetansesenter alene. Her deler vi Voldens syn på at det er viktig med lokale aktører som gjør det mulig for flere stemmer å komme frem gjennom blant annet ulike dialogarenaer. Det behøves ulike metoder og arenaer for å tilrettelegge for innhenting av livserfaringer. Brukerstemmene må innsamles som reelle erfaringer lokalt, og dialogen må føres nærmere der brukerne bor, og der tjenestene utføres. Regionale brukerstyrte sentre utøver en viktig

rolle her. Vi mener profesjonalisering bidrar til at de «svake» stemmene løftes, og til tjenesteutvikling der brukernes kunnskap blir tilgjengelig og gyldig for andre aktører.

Referanser

Habermas, J. (1999). *Kraften i de bedre argumenter*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.

Hem, H., Hoel, T. L., Svendsen, E. M., & Skjeldal, E. Når brukerstemmen profesjonaliseres. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, Vol. 53, nr. 6, 2016, s. 472–473

Larsen, I. B. & Andersen, A. J. W. «Tvangstrøye og ensomhet, blomstervaser og kjærlighet». *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*. Vol. 8 nummer 2, 2011, s. 120–130.

KBT <http://kbtmidt.no/nb/hva-vi-tilbyr/bruker-spor-brukerere>

Proposisjon til Stortinget, Prop. 1 S 205 (2009–2010)

Tessand, H. Proffe brukerstemmer 26.5.2014. <http://www.psykologforeningen.no/publikum/blogger/heidi-tessands-blogg/P..>

Volden, O. Brukerorganisasjonene må tåle kritikk. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*, Vol. 53, nr. 4, 2016, s. 298–301