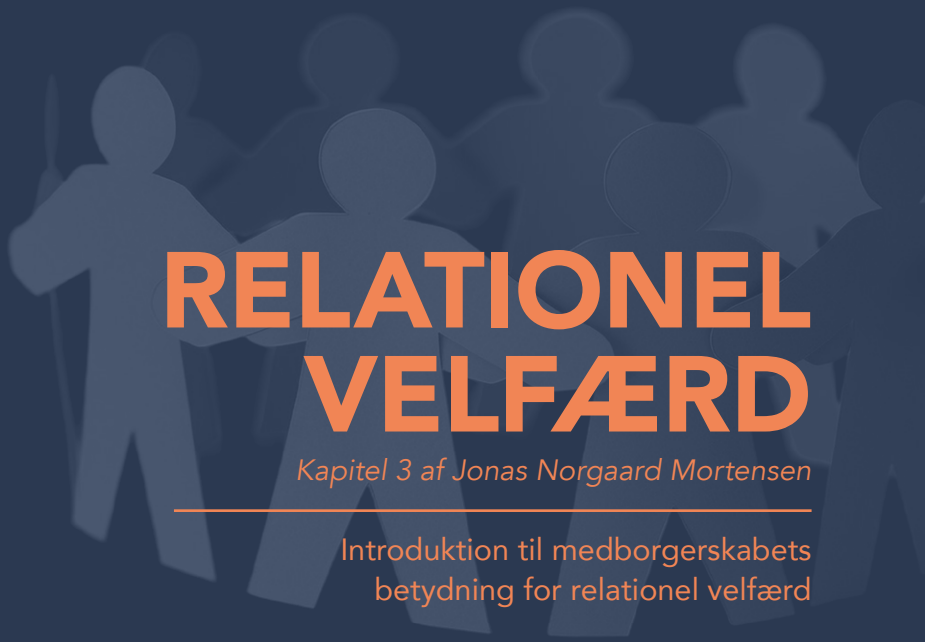


RELATIONEL VELFÆRD

Kapitel 3 af Jonas Norgaard Mortensen

Introduktion til medborgerskabets betydning for relationel velfærd

HVAD ER RELATIONEL VELFÆRD?

Relationel velfærd, samskabelse eller Kommune 2, 3, eller 4.0 er alle nye ord for at tænke velfærd, som noget vi skaber sammen; borger, erhvervsliv, foreningsliv og det offentlige i fællesskab. Nogle kalder det relationel velfærd, fordi det sætter personlige og engagerede relationer i centrum af velfærd.

Relationel velfærd 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 NPM's 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 relationel velfærd er det engagerede personer, personlige relationer og værdig behandling, der giver velfærd. I øvrigt også faglig tilfredshed hos det faglige velfærdspersonale.

Relationel velfærd 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 relationel velfærd går vi væk 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. Det gode liv som vi skaber sammen.

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

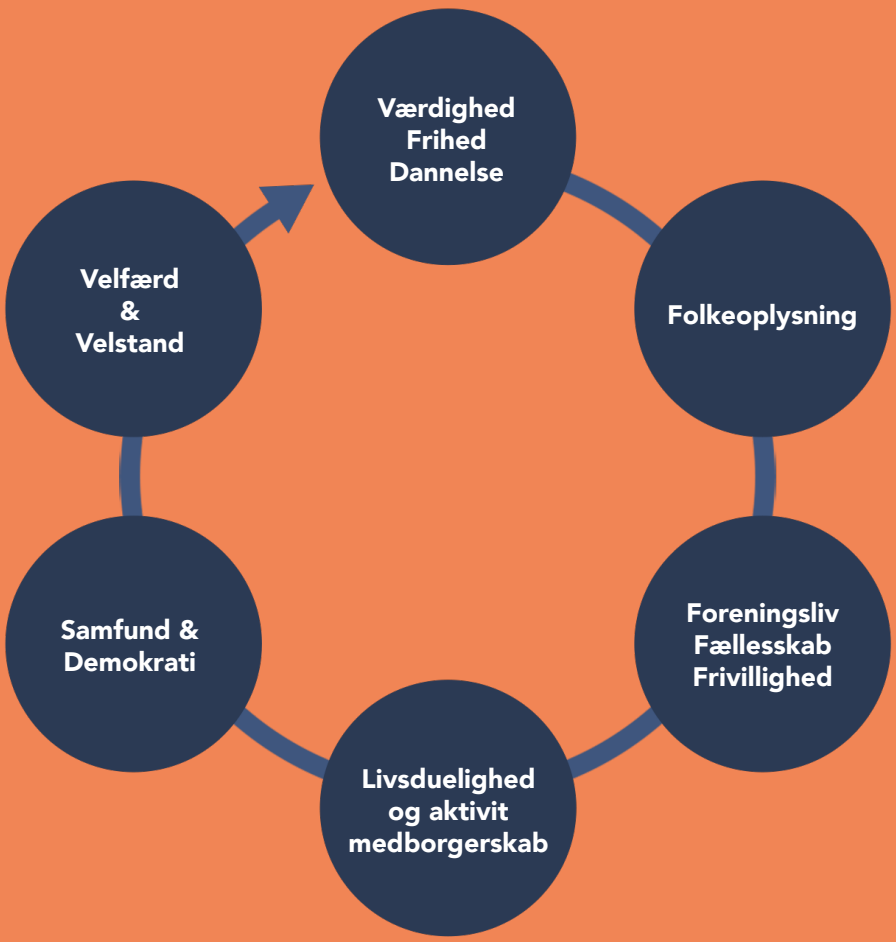
I den relationelle velfærdsmodel defineres goder, service og penge efter hvilke ressourcer, netværk og kompetencer, der kan bidrage til samskabelsen af løsning og velfærd. Borgerne opøves derfor til at fokusere på deres styrker, opkvalificere deres evner og italesætte deres potentiale.

VÆRDIKÆDEN DANMARK

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

Borgernes frihed og værdighed skal folkeoplyses i foreningsliv og de små engagerende og personlige fællesskaber for at give livsduelighed og aktivt medborgerskab til det store samfundsfællesskab. På det fundament hviler velstanden og velfærden.

Der findes ingen genvej. Vi kan ikke med systemer, sanktioner eller andre styringsinstrumenter gå direkte fra værdighed (rettighed) og ned til velfærd og velstand.


Værdighed
Frihed
Dannelse
Folkeoplysning
Foreningsliv
Fællesskab
Frivillighed
Livsduelighed
og aktivit
medborgerskab
Samfund &
Demokrati
Velfærd
&
Velstand

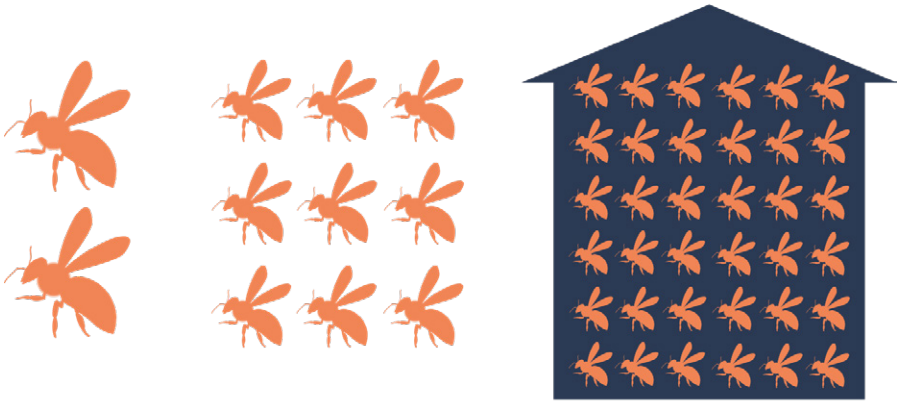
TILLID: INDIVIDUEL, SOCIAL & INSTITUTIONEL

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.

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, relationel forståelse og tilpasning til det person- og situationsbestemte ønske eller behov. Og samtidig en person vi kan have forståelse for og bære over med 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 kapital, videnskapital, uddannelseskapital, produktionsapparat med flere.

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



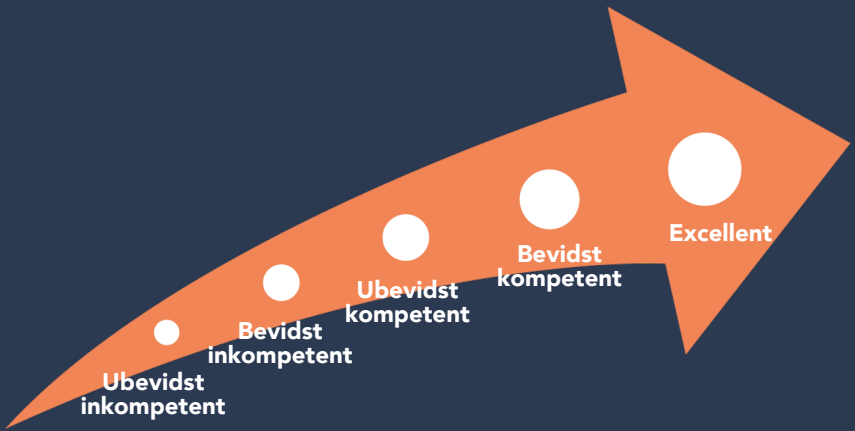
INDRE ELLER YDRE REGULERING?

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

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, rettighedstækning, digitalisering, bureaukratisering, globalisering, specialiseret kompetence og konkurrencestat.

Måske har prisen været, at vi er gledet ned af kompetencestigen for medborgerskab? Vi er gået fra at være excellente til medborgerskab til måske at være ubevidst kompetente? Eller begyndende ubevidst inkompetente. Måske endda begyndende passivt uduelige til liv og samliv eller måske begyndende bevidste om vores inkompetence: At vi ikke længere er så gode til at understøtte det aktive medborgerskab.


Ubevidst
inkompetent
Bevidst
inkompetent
Ubevidst
kompetent
Bevidst
kompetent
Excellent

SOCIALLIBERALT MARERIDT

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

I samfundsteori består samfundet af tre store områder, arenaer eller sektorer:

- Civilsamfundet: civile borgere, der frivilligt finder sammen i familier, foreninger, lokalliv og andre fællesskaber.
- Den offentlige sektor: staten eller det offentlige, som er de offentlige institutioner i staten, regionerne og kommunerne.
- Den private sektor: markedet, erhvervslivet eller den private sektor, som består af erhvervslivet.

De tre sektorer ledes og udleves også efter forskellige værdier og principper, og kan i den rette balance understøtte og supplere hinanden. De tre sektorer kan ligeledes komme i ubalance og være gensidigt konkurrerende eller ødelæggende.

I Danmark og i de Nordiske samfund er vores velfærdssamfund traditionelt blevet forbundet med, at vi har den rette socialliberale balance mellem de tre sektorer. De tre sektorer skulle ideelt set være i balance og alle tre tjene borgerne og det gode liv og samliv.

Det er blevet politisk formuleret som om, at vi i Norden drømte om omsorgen og fællesskabet fra socialismen koblet med friheden og ansvaret fra liberalismen. Men hvis markedet og staten presser eller truer civilsamfundet, er vi så i ubalance? Er vi ved at realisere mareridtet om

formynderiet og bureaukratiet fra socialismen koblet med egoismen og grådigheden fra liberalismen?

RELATIONER OVERFOR FUNKTIONER

Den nye velfærdsanalyse erkender, at kommunerne ikke kan sikre borger- og personaletrivsel igennem NPM's juridiske sikringer, funktionelle standardiseringer og tekniske og økonomiske servicering. Nedenstående er illustreret ved, at relationerne vejer tungere end jura (§), standarder (!) og penge ($) tilsammen.

Et banalt eksempel: oplever en patient ikke personlige, empatiske og situationsbestemte relationer og følsomhed fra fagpersonlet, kan maden være nok så gastronomisk pirrende, 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 velfærdspersonale.

RELATIONEL KOORDINATION ELLER TRANSAKTION

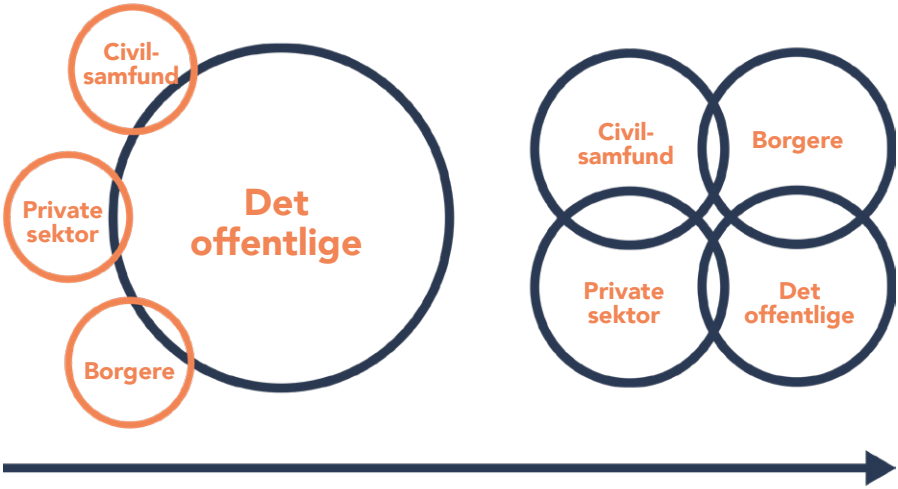
I samskabelse går vi væk fra at tænke velfærd alene som ydelser, der leveres af en afsender til en modtager. Vi skal væk fra at tænke velfærd som en transaktion til en passiv modtager. Velfærd er et resultat og det gode liv, som vi skaber sammen.

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 deres styrker, opkvalificere deres evner og italesætte deres 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.

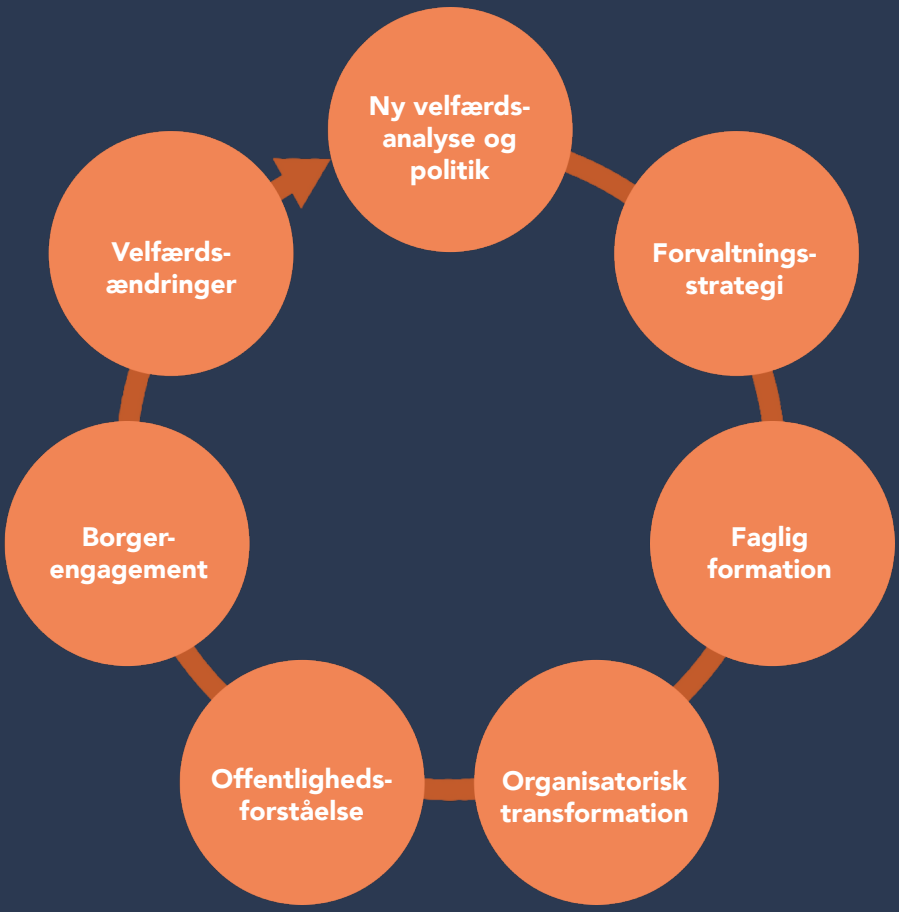

Civil-
samfund
Private
sektor
Det
offentlige
Borgere
Civil-
samfund
Borgere
Private
sektor
Det
offentlige

SAMSKABELSESFORANDRING

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

Den nye forvaltningsstrategi skal udleves 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.


Ny velfærds-analyse og politik
Forvaltnings-strategi
Faglig formation
Organisatorisk transformation
Offentlighedsforståelse
Borger-engagement
Velfærds-ændringer

LIVSKRAFT & LIVSDUELIGHED TIL MYNDIGE BORGERE

Den nye bevidsthed om at styrke samskabelsen igennem aktivt medborgerskab fra myndige borgere minder meget om den historiske tradition for "empowerment" – evnen til at få kontrol over og tage ansvaret for sit eget liv og sin situation i relation til for eksempel arbejde, familie og politisk indflydelse (på dansk "livsduelighed" og livskraft").

Historisk set er empowerment et græsrodsbegreb, der opstod i 1960'erne med et politisk budskab om frigørelsen af undertrykte grupper som for eksempel afroamerikanere i USA og senere kvinder i udviklingslande. Empowerment skal styrke (empower) de marginaliserede gennem adgang til ressourcer, viden og rettigheder, og med fokus på at give de marginaliserede muligheder for at deltage i beslutningsprocesser, der påvirker deres livssituation.

Empowerment anvendt som redskab i udviklingsstrategier har betydet, at Europa også har fået øjnene op for begrebet og dets anvendelsesmuligheder på andre politiske områder. Empowerment-tilgangen har især slået igennem i dele af socialpolitikken som for eksempel beskæftigelses- og integrationsområdet, herunder indenfor bypolitik og områdeløft af fattige bydele i storbyerne, hvor beboerne selv får mulighed for at definere behov og løsningsstrategier for deres boligområde inden for en overordnet ramme.

Værdighed
Frihed
Dannelse
Folkeoplysning
Foreningsliv
Fællesskab
Frivillighed
Livsduelighed
og aktivit
medborgerskab
Samfund &
Demokrati
Velfærd
&
Velstand

RELATIONER & BÆREDYGTIGHED

En kommune er et fællesskab fyldt med bekendtskaber, venskaber, naboskaber og partnerskaber. Det er på mange måder i de relationer, at vi bliver til som individer, som borgere, som fællesskab og som kommune.

Ordet ”relation” kommer fra det latinske ‘relatum’, der betyder ’bære’. Relationer bærer os; vi bærer noget med i mødet, vi bærer hinanden, og vi bærer det fælles samfund.

En kommunes bæredygtighed handler derfor også om relationer og fællesskaber. Hvor stærke er vores relationer, hvor tillidsfulde, hvor trygge, hvor respektfulde, hvor ansvarsfulde?

En kommune er bæredygtig, når den er dygtig til at bære. En kommune bærer borgerne, og borgerne bærer kommunen. Og i kommunefællesskabet bærer vi sammen alt det liv, der skaber og sikrer det gode liv.

En kommune skal i det lys være bæredygtig på alle livets afgørende områder: natur, kultur, demokrati, økonomi, sundhed, psykisk, socialt, fysisk og åndeligt liv.

Medborgerskab udleves i ansvarsfulde relationer, der bærer og er bæredygtige.

10 BUD
PÅ OPBRUD I "VÆRDIKÆDEN"

Den danske tradition for aktivt medborgerskab og et levende civilsamfund er værdi- og tillidsbaseret, engagerende, person- og situationsbestemt og skaber værdier på mange planer. Hvis den tvinges ned i neutrale, anonyme, standardiserede og kontrollerede serviceydelsesmodeller, dør den.

Her er ti bud på det kulturelle opbrud, der skal til, hvis den danske værdikæde – det danske tillidsbaserede medborgerskab – skal have en renæssance.

1. Besat af enshed
Ingen har krav på at blive behandlet ens, men alle har ret til at blive behandlet forskelligt.

2. Bange for værdier
Værdierne er der, spørgsmålet er, om vi vælger og forholder os kritisk.

3. Godhedens paradoks
Ansvar giver karakter, resultater gør stolt: at give begaver.

4. Professionelt, personligt
"Nu skal vi jo ikke blive personlige" – uden person er der ingen relation eller faglighed, kun funktion.

5. Systemers entropi
Systemer skal tjene, men vokser vildt og mister energi: systemer skal beskæres og holdes fast på formål.

6. Materiel reduktionisme
Bunden er nået: fysisk behov og sikkerhed (jf. Maslows behovspyramide). Vi har lyst til noget højere.

7. Evidensmåling
At gøre sig fuldt greb om unikke personer er et overgreb.

8. Rettighedsræs
Standardisering og nulfejlskultur er for ingeniører.

9. Værdi og vækstbegreb
Værdibegreber er ofte for snævre og kortsigtede. Værdikæden Danmark tager tid, "Mennesker tager tid".

10. Værdikæde Danmark
Frihed, fællesskab, frivillighed, foreningsliv, forretningsliv og forvaltning: Det KAN samskabe til det fælles bedste.