

# MED BORGER SKABSFOR TÆL LINGEN

Et samtale- og procesværktøj

Medborgerskabsfortællingen er udviklet i et tæt samarbejde mellem Mia Eversby, borgere og medarbejdere i projektet Borgeren i førersædet. Projektets mål er at give borgerne større indflydelse på og ejerskab til målene i deres § 141 handleplaner, der ligger til grund for deres egen udvikling mod et selvstændigt liv.

Medborgerskabsfortællingen er et samtale- og procesværktøj, der giver borgere og medarbejdere bedre forudsætninger for at finde de rigtige løsninger for den enkelte gennem gensidighed i en opfølgningssamtale om borgerens mål. Medborgerskabsfortællingen sætter rammen om processerne forberedelse, afvikling og afrunding af opfølgningssamtalen.

Medborgerskabsfortællingen er et oplæg til, hvordan man sammen afvikler en meningsfuld dialog, og giver et solidt udgangspunkt for sammen at kunne opnå gode resultater ved at være nysgerrige og lytte til hinanden.

Medborgerskabsfortællingen er afprøvet, evalueret og kvalificeret i et samspil mellem borgere, sagsbehandlere og pædagogiske medarbejdere i projektet. De har bidraget med refleksioner, tanker og input til udviklingen af samtale- og procesværktøjet.

# MED BORGER SKABSFOR TÆLLINGEN

Et samtale- og procesværktøj

# Indhold

<b>Forord</b>	<b>5</b>
<b>Kapitel 1 Borgeren i førersædet igennem fortællingens kraft</b>	<b>6</b>
Samskabelse om den meningsfulde opfølgningssamtale	7
Indsigter igennem bogen	8
<b>Kapitel 2 Introduktion til Medborgerskabsfortællingen</b>	<b>11</b>
Temaer - spørgerammer - spørgsmål	11
<b>Kapitel 3 Voksenudredningsmetoden, § 141 handleplan og opfølgningssamtalen</b>	<b>15</b>
Voksenudredningsmetoden VUM	15
§ 141 handleplan	16
Opfølgningssamtalen	17
<b>Kapitel 4 Medborgerskabsfortællingens trin 1: Forberedelsen</b>	<b>19</b>
Sagsbehandlerens opgaver og ansvar i forberedelsen	20
Borgeren og den pædagogiske medarbejder i forberedelsen	22
Den pædagogiske medarbejders efterbearbejdning af forberedelsen	26
Sagsbehandlerens efterbearbejdning af forberedelsen	26
<b>Kapitel 5 Medborgerskabsfortællingens trin 2: Afviklingen</b>	<b>29</b>
<b>Kapitel 6 Medborgerskabsfortællingens trin 3: Afrundingen</b>	<b>32</b>
<b>Kapitel 7 Borgeren får mulighed for at tage medansvar</b>	<b>34</b>
<b>Kapitel 8 Drejebog for forberedelsen af opfølgningssamtalen</b>	<b>36</b>
Drejebog for sagsbehandleren	37
Drejebog for den pædagogiske medarbejder	38
<b>Kapitel 9 Værktøjet giver værdi for alle</b>	<b>40</b>
Forberedelse giver rum for refleksion	40
Større indsigt i borgerens drømme og ønsker	41
Værktøjet kan tilpasses den enkelte borger	42
Borgeren tør fortælle mere	43
Et lille clue kan hjælpe samtalen i gang	44
Dynamo for borgerens egne ressourcer	47
Ligeværdighed i samtalen og øget selvsikkerhed hos borgeren	47
Borgeren oplevede det som "sit" møde	48
<b>Kapitel 10 Medborgerskabsfortællingens temaer, spørgerammer og spørgsmål</b>	<b>51</b>
Kommunikation	52
Sundhed	56
Socialt liv	64
Samfundsliv	70
Min bolig	78
<b>Epilog</b>	<b>82</b>
<b>Tak</b>	<b>84</b>

## TEKST

**Mia Eversby** Uddannet pædagog fra Frøbel Seminariet i 2003. Har siden arbejdet i Fritids- og Ungdomsklubben Lavuk. Mia har været ansat som ekstern konsulent i projektet Borgeren i førersædet, Borgercenter Handicap, og har haft til opgave at udvikle Medborgerskabsfortællingen samt facilitere og evaluere dialoger mellem borgere, pædagogiske medarbejdere og sagsbehandlere. Medborgerskabsfortællingen tager afsæt i samtaleredskabet Dialogmetoden, som hun har været primus motor på at udvikle i tæt samspil med medlemmer og kollegaer i Fritids- og Ungdomsklubben Lavuk, der er et tilbud målrettet mennesker med funktionsnedsættelser mellem 13 og 26 år. Bogen er skrevet med indlæg fra borgere og medarbejdere, der har deltaget i projektet.

**Rikke Røge Forchhammer** Projektleder i Borgercenter Handicap. Har bidraget med at kvalificere indholdet. Hun har skrevet udvalgte kapitler samt udviklet modeller og drejebogen.

**Cathrine Gerdes** Socialfaglig konsulent i Borgercenter Handicap, har bidraget med sin viden om § 141 handleplaner, voksenudredningsmetoden og opfølgningssamtalen.

## DESIGN OG LAYOUT

**Kit Halding**/survivalkit.dk

© 2019

**Borgercenter Handicap**

Socialforvaltningen,

Københavns Kommune

ISBN 978-87-93838-00-0

Vores fortællinger er med til at beskrive, hvem vi hver især er som menneske. Gennem fortællingerne dukker detaljer og nuancer frem. Som sagsbehandler og pædagogisk medarbejder skal vi, i fællesskab med den enkelte borger, søge fortællingerne. Vi skal i fællesskabet finde tilgange, der kan folde fortællingerne ud, og her kan Medborgerskabsfortællingen være med til at vise vejen.

Rigtig god arbejdslyst.

MIA EVERSBY

## Forord

“Medborgerskabsfortællingen kan være med til at danne en bedre selvforståelse samt danne et overblik og en prioritering af egne behov.

Værktøjet kan sætte mennesker i tale, også mennesker der til dagligt er udfordret kommunikativt. Værktøjet er tiltænkt borgerens forberedelse med henblik på opfølgningssamtalen.

Det kan bruges til at finde meningsfyldte mål for borgeren. Mål der giver energi, gavner og har værdi.

Værktøjskassens redskaber kan bruges i mange pædagogiske sammenhænge for at fremme borgerens selvindsigt og selvstændighed.

Det betyder meget at have været med til at udvikle et værktøj, som jeg selv og andre kan have gavn af.

Det er fantastisk at kunne have indflydelse på et område, hvor man har en udvidet indsigt, og derved kan være med til at forbedre kommunikationen.”

**EMIL W.**

BORGER OG MEDUDVIKLER AF  
MEDBORGERSKABSFORTÆLLINGEN

# Kapitel 1

## BORGEREN I FØRERSÆDET GENNEM FORTÆLLINGENS KRAFT

I Borgercenter Handicap i Københavns Kommune, har vi sammen med borgere og medarbejdere udviklet Medborgerskabsfortællingen – et samtale- og procesværktøj.

Med Medborgerskabsfortællingen arbejder vi målrettet med at styrke borgerens mulighed for aktivt at deltage i opfølgningssamtalen i arbejdet med egen handleplan og mål. Vi sætter borgerens ressourcer i spil og aktiverer borgerens egen fortælling og definition af, hvad der er det gode liv.

Derudover styrker vi muligheden for at forstå, hvad der bliver talt om, vi giver tryk til at kunne deltage i dialogen, vi giver mulighed for at forstå, hvad der konkluderes og for at kunne tage medansvar for egne mål.

Samtale- og procesværktøjet giver medarbejdere og borgere konkrete redskaber til at lykkes med at holde me-

ningsfulde samtaler og herved styrke borgerens bevidsthed og refleksioner i forhold til egne mål og handlinger.

### Samskabelse om den meningsfulde opfølgningssamtale

Med støtte fra Velux Fonden har Borgercenter Handicap, søsat udviklingsprojektet Borgeren i førersædet.

Borgercenter Handicap er Socialforvaltningens center for københavnere med varig funktionsnedsættelse og rummer både en myndighedsdel med sagsbehandlere og otte centerfællesskaber med bo- og dagtilbud. Centerfællesskaberne i Borgercenter Handicap går under fællesbetegnelsen "udfører" og vil blive refereret til sådan igennem bogen.

Projektet har til formål at styrke samarbejdet mellem borger, pædagogisk medarbejder og sagsbehandler om

borgerens opfølgning og mål samt at sikre, at borgerens egne mål træder tydeligt frem i handleplanen.

I projektet har vi rykket opfølgingsarbejdet med § 141 handleplanen ud på botilbud og bofællesskaber, hvor borgerne bor. Det har vi kaldt fremskudt sagsbehandling, og det har betydet, at sagsbehandlerne har arbejdet på botilbuddet én dag hver 14. dag.

I projektet har vi arbejdet ud fra tesen om, at når borgeren oplever større indflydelse og ejerskab til sin handleplan og mål, vil han/hun opleve øget livskvalitet og mestring. Derfor har vi udviklet Medborgerskabsfortællingen, der trin for trin giver konkrete værktøjer til at lykkes med dialogen både før, under og efter opfølgningssamtalen.

Medborgerskabsfortællingen er udviklet i tæt samarbejde med borgerne i projektet. Der er blevet indsamlet

empiri omkring arbejdet med opfølgninger, § 141 handleplaner og samtaler ude på botilbuddene, for at få et grundigt indblik i målgruppens forskelligheder. Borgerne på tilbuddene er blevet inviteret indenfor i udviklingen af værktøjet, og deres stemmer har været en central del af udviklingen og formidlingen. Samskabelsen er udtryk for en ambition om, at værktøjet afspejler borgernes behov og refleksioner.

Udviklingen af værktøjet har taget afsæt i et oplæg til samtaleform og indhold, som borgerne har udviklet og reflekteret over. Det er nysgerrigheden i forhold til at indsamle borgernes tanker, refleksioner og viden, der har været det bærende. At finde ud af, hvad der skal til, for at en samtale opleves meningsfuld.

Medborgerskabsfortællingens struktur og indhold bygger på "Dialogme-

toden". Dialogmetoden er et samtale-redskab, der er udviklet i samspil med medlemmer i Fritids- og Ungdoms-klubben Lavuk. Gennem brugen af Dialogmetoden styrkes og målrettes formidlingen, og kommunikationen gøres forudsigelig og inddragende med fokus på borgerens egen fortælling. En række metodiske greb, opmærksomhedspunkter og spørgerammer fra Dialogmetoden, har vi valgt at benytte, omsætte og videreudvikle i Medborgerskabsfortællingen.

### Indsigter igennem bogen

Medborgerskabsfortællingen er målrettet sagsbehandlere og pædagogiske medarbejdere, der ønsker at styrke borgerens stemme og sætte borger-

rens ressourcer aktivt i spil i det social-pædagogiske felt.

I bogen får læseren både indsigt i de pædagogiske betragtninger og perspektiver, der ligger til grund for Medborgerskabsfortællingen, og værktøjets udfoldelse i praksis sammen med borgeren.

Igennem bogen vil der være erfaringer fra borgere, pædagogiske medarbejdere og sagsbehandlere, der alle har været med til at udvikle, afprøve, evaluere og kvalificere Medborgerskabsfortællingen.

Vi håber, at erfaringerne og den viden, vi har indhentet, kan medvirke til at inspirere og motivere til nye måder at gribe arbejdet med opfølgningssamtaler og handleplaner an på.

Vi vil gerne rette en helt særlig tak til Emil W., Loke, Carsten, Lise, Niclas, Ulrikke, Olivia, Sofie og Christina. Gennem jeres fortællinger har vi fået en forståelse for, hvad der skal til for at skabe en meningsfuld dialog. I har bidraget med jeres viden og indsigt til udviklingen og kvalificeringen af spørgerammerne og processerne i Medborgerskabsfortællingen.

MIA EVERSBY OG RIKKE RØGE FORCHHAMMER

Jeg har erfaret, at spørgerammen i Medborgerskabsfortællingen bidrager til, at borgeren føler sig hørt og set, hvilket motiverer borgeren til at deltage aktivt i processen. Dette fører til, at borgeren på eget initiativ åbner op for nogle input til nye temaer. På den måde oplever borgeren, at egne ønsker og behov kommer tydeligere frem. Borgeren føler sig således inddraget i eget liv og medansvarlig for den indsats, som bliver udført.

**SABRINA NIKOLINE MADSEN**

PÆDAGOGISK MEDARBEJDER OG SOCIALRÅDGIVER I ASPECT UNDER  
CENTER FOR SELVSTÆNDIG BOLIG OG BESKÆFTIGELSE

## Kapitel 2

### INTRODUKTION TIL MEDBORGERSKABSFORTÆLLINGEN

I dette kapitel giver vi en indflyvning til Medborgerskabsfortællingen, der er et samtale- og procesværktøj, som er målrettet borgerens opfølgningssamtale. Værktøjet retter en særlig opmærksomhed mod forberedelsen, afviklingen og afrundingen af en opfølgningssamtale.

Ideen med Medborgerskabsfortællingen er, at borgerens fortælling i opfølgningssamtalen uddybes og foldes ud gennem en række forberedte og udvalgte spørgsmål, der danner rammen for dialogen.

**Temaer, spørgerammer og spørgsmål**

Medborgerskabsfortællingen tager udgangspunkt i 5 temaer. Til hvert tema er der udviklet en række spørgsmål, der tilsammen udgør en spørgeramme. Spørgerammerne er et oplæg og en inspiration til at sætte borgerens refleksioner i spil i en dialog.

Gennem arbejdet med spørgerammerne får borgeren mulighed for at folde sine fortællinger ud, og spørgsmålene danner afsæt for, at detaljer og nuancer kommer til udtryk.

**De 5 temaer i**

**Medborgerskabsfortællingen er:**

- Kommunikation
- Sundhed
- Socialt liv
- Samfundslivet
- Min bolig

Her ses et eksempel på en spørgeramme fra temaet "Socialt liv", der hedder "Planlæg fritiden":

- Kan du godt lide, når din fritid er planlagt? Vil du fortælle hvorfor?
- Er det vigtigt for dig at få planlagt din fritid?
- Bruger du din fritid på praktiske ting? Og er det noget, du planlægger?
- Føler du, der er nogle ting, du skal nå, inden du kan nyde din fritid?

## Model for de tre procestrin i Medborgerskabsfortællingen

1

### FORBEREDELSEN

Sagsbehandler sender invitation til opfølgningssamtale til borger minimum en måned før.

Sagsbehandler har formuleret spørgsmål til borgeren, som ønskes drøftet til samtalen.

Botilbud orienteres om forestående møde.

Dato, tidspunkt, sted og indhold for samtalen fremgår af invitationen.

Borger og pædagogisk medarbejder gennemgår og reflekterer over sagsbehandlers invitation og spørgsmål samt indsatsmålene i borgers § 141 handleplan og målene i den pædagogiske handleplan.

Borger forbereder sine svar.

Borger udvælger eventuelle andre temaer, som ønskes drøftet til opfølgningssamtalen.

Med afsæt i de temaer, borgeren selv ønsker at drøfte, udarbejder borger og pædagogisk medarbejder spørgsmål.

Disse spørgsmål sikrer, at borgeren kan fortælle det, som han/hun ønsker til opfølgningssamtalen.

Pædagogisk medarbejder sender borgerens spørgsmål til sagsbehandler.

2

### AFVIKLING AF OPFØLGNINGSSAMTALEN

Sagsbehandler, pædagogisk medarbejder og borger indleder med at afstemme indhold og form for samtalen.

Samtalen sættes i gang ved at tage udgangspunkt i de forberedte spørgsmål.

3

### AFRUNDING AF OPFØLGNINGSSAMTALEN

Afrundingen af samtalen sker i samspil med borgeren for at sikre, at det er de rigtige konklusioner, der bliver taget med i den videre proces.

Uden spørgsmål har man ikke noget at gå efter i samtalen og uden mange spørgsmål, vil man kun komme til at fortælle en lille del. Spørgsmålene fungerer som ledetråde i samtalen.

NICLAS  
BORGER OG MEDUDVIKLER AF  
MEDBORGERSKABSFORTÆLLINGEN



Med Medborgerskabsfortællingen sikrer vi, at borgeren får sin egen stemme i samtalen og på den måde kan udtrykke sine ønsker og drømme. Som forvaltning ønsker vi nogle helt særlige forhold drøftet – eller ønsker en særlig faglig vinkel på det sociale arbejde – fx at støtte progression, tilknytning til arbejde, uddannelse, familie og andre fællesskaber. Med arbejdsgangene i Medborgerskabsfortællingen sikrer vi, at der er to parter, der sætter en fælles dagsorden – sagsbehandleren og borgeren. Tilsammen bliver borgerens drømme og ønsker udgangspunktet, og de faglige kompetencer og ambitioner en del af løsningen.

**METTE BOSKOV VEDSMAND**  
BORGERCENTERCHEF, BORGERCENTER HANDICAP

\*WWW.SOCIALSTYRELSEN.DK/TVAERGAENDE-OMRADER/SAGSBEHANDLING/VOKSENUDREDNINGSMETODEN

## Kapitel 3

### VOKSENUDREDNINGSMETODEN, § 141 HANDLEPLAN OG OPFØLGNINGSSAMTALEN

Inden vi dykker ned i samtale- og procesværktøjet, giver vi ordet til Cathrine Gerdes, der er socialfaglig konsulent på myndighedsområdet for voksne i Borgercenter Handicap. Cathrine underviser sagsbehandlere i voksendredningsmetoden (VUM) og fungerer som tæt sparringspartner for sagsbehandlerne i deres handleplans- og opfølgingsarbejde.

Erfaringer fra projektet har vist, at et fælles begrebsapparat er vigtigt i et samarbejde mellem sagsbehandlere og pædagogiske medarbejdere. Når der er klarhed om begrebernes betydning, styrker det samarbejdet og samtalen for borgeren, den pædagogiske medarbejder og sagsbehandleren, fordi de alle tre kan træde aktivt ind i samtalen. Derfor forklares begreberne omkring sagsbehandlingsprocessen i de følgende afsnit.

#### Voksendredningsmetoden VUM

“Voksendredningsmetoden er udarbejdet i samarbejde mellem Kommunernes Landsforening (KL) og Ministeriet for børn, ligestilling, integration og sociale forhold. VUM er et sagsbehandlingsredskab, der både har fokus på at understøtte en systematisk udredning af borgerens behov og på at tilrettelægge en lovmedholdelig og effektiv sagsbehandlingsproces. Metoden dækker både handicap- og udsatte voksenområdet.”

SOCIALSTYRELSEN\*

I Københavns Kommune anvendes voksendredningsmetoden både på handicap- og udsatteområdet. I Borgercenter Handicap anvender sagsbehandlerne på myndighedsområdet metoden til at afdække ressourcer og vanskeligheder for den enkelte borger

med handicap, for dernæst at kunne afdække hvilken ydelse eller indsats, borgeren kan bevilges. Metoden medvirker til at sikre ensartet grundlag for tildeling og bevilling i forhold til en given funktionsnedsættelse og behov.

### **Overblik og systematik i sagsbehandlingsprocessen**

Voksenudredningsmetoden skal skabe et bedre overblik og systematik i sagsbehandlingsprocessen samt hjælpe den enkelte sagsbehandler fra et sagsforløb starter, og til det slutter/ophører. Voksenudredningsmetoden er inddelt i 11 temaer, som rummer blandt andet funktionsnedsættelsen, egenomsorg, socialt liv og kommunikation. Temaerne sikrer, at sagsbehandleren kommer omkring alle væsentlige forhold i borgerens liv. Det er vigtigt, at sagsbehandler både afdækker borgers vanskeligheder og borgers ressourcer.

### **VUM-udredningen**

Sagsbehandler skal oplyse sagen gennem en udredning, som kaldes VUM-udredningen. Udredningen skal være kort og præcis samt afdække borgers fysiske og/eller psykiske funktionsnedsættelse. Sagsbehandler skal undersøge, hvordan funktionsnedsættelsen

kommer til udtryk i de resterende temaer, for eksempel praktiske opgaver i hjemmet eller i borgers evne til at varetage egenomsorg.

### **Samlet faglig vurdering**

Når sagsbehandler har udarbejdet en VUM-udredning, skal der udarbejdes en samlet faglig vurdering af borgers ressourcer og vanskeligheder. Den samlede faglige vurdering er afsæt for, at sagsbehandler kan indstille og træffe afgørelse om, hvilken ydelse eller indsats borger har behov for.

### **§ 141 handleplan**

Sagsbehandler opstiller i samarbejde med borgeren mål for indsatsen eller ydelsen. Målene skal være accepterede af borgeren, og de skal afspejle borgerens drømme og ønsker, da det er borgeren, der skal arbejde aktivt med målene.

Målene opstilles i en § 141 handleplan, jf. Lov om Social Service, der fungerer som en bestilling fra myndighed til det pædagogiske arbejde med borgeren hos udfører. § 141 handleplanen klargør målet med indsatsen, sikrer en sammenhængende og helhedsorienteret indsats og tydeliggør forpligtigelsen for alle involverede parter omkring borgerens sag.

### **Opfølgningssamtalen**

Ifølge loven skal sagsbehandler løbende følge op for at sikre, at målene i borgerens § 141 handleplan stemmer overens med borgerens aktuelle situation og afdække, hvorvidt den leverede støtte fortsat er relevant og aktuel.

Opfølgningssamtalen er den samtale, som sagsbehandler har med borgeren om den ydelse, borgeren har fået tildelt. Opfølgningssamtalen gør sagsbehandleren i stand til at få informationer fra borgeren og de pædagogiske medarbejdere i forhold til, hvordan der er arbejdet med den bevilligede støtte, om der har været ændringer i behovet, om der skal ændres i de eksisterende mål, som er opstillet for støtte, eller om støtten skal ophøre.

#### **CATHRINE GERDES**

SOCIALFAGLIG KONSULENT  
PÅ MYNDIGHEDSOMRÅDET FOR VOKSNE

Hvis jeg ikke er forberedt, føler jeg, at de ting der bliver talt om på mødet, går hen over hovedet på mig, og så ved jeg ikke, hvilke planer der bliver lavet. Det var rart at få sagsbehandlerens temaer inden mødet. Min kontaktperson og jeg havde sat os ned og forberedt nogle svar. Jeg føler mig mere tryk, når jeg har forberedt mig til mødet. I forberedelsen tog vi udgangspunkt i temaerne fra sagsbehandleren og talte dem igennem. Jeg havde selv et spørgsmål til sagsbehandleren om bolig og mulighed for, hvor jeg kunne flytte hen. Inden mødet fandt vi præcist ud af, hvad jeg ville spørge om. Når jeg sidder til mødet, fokuserer jeg på det, der bliver talt om og ville ikke have tænkt på at stille spørgsmålet. Til mødet fik jeg sagt det, jeg ville, så ved jeg, hvordan min fremtid bliver. Jeg fik sagt alt det, jeg ville. Jeg tænkte, det var et godt møde.

LOKE  
BORGER OG MEDUDVIKLER AF MEDBORGERSKABSFORTÆLLINGEN

## Kapitel 4

### TRIN 1 FORBEREDELSEN

1

Sagsbehandler sender invitation til opfølgningssamtale til borger minimum en måned før.  
Sagsbehandler har formuleret spørgsmål til borgeren, som ønskes drøftet til samtalen.  
Botilbud orienteres om forestående møde.  
Dato, tidspunkt, sted og indhold for samtalen fremgår af invitationen.

Borger og pædagogisk medarbejder gennemgår og reflekterer over sagsbehandlers invitation og spørgsmål samt indsatsmålene i borgerens § 141 handleplan og målene i den pædagogiske handleplan.  
Borger forbereder sine svar.  
Borger udvælger eventuelle andre temaer, som ønskes drøftet til opfølgningssamtalen.

Med afsæt i de temaer borgeren selv ønsker at drøfte, udarbejder borger og pædagogisk medarbejder spørgsmål.  
Disse spørgsmål sikrer, at borgeren kan fortælle det, som han/hun ønsker til opfølgningssamtalen.  
Pædagogisk medarbejder sender borgerens spørgsmål til sagsbehandler.

I dette kapitel retter vi fokus mod forberedelsen forud for selve opfølgningssamtalen. Borger, pædagogisk medarbejder og sagsbehandler samarbejder om forberedelsen for at sikre borgeren en aktiv inddragelse i opfølgningssamtalen og for at skabe et fælles udgangspunkt for indholdet i dialogen. Undervejs i projektet Borgeren i førersædet har borgerne fremhævet værdien af et tæt samarbejde mellem

borger, pædagogisk medarbejder og sagsbehandler. Derfor har de pædagogiske medarbejdere deltaget i borgerens opfølgningssamtaler. Det er dog vigtigt at pointere, at borgeren selv bestemmer, hvem der skal deltage i opfølgningssamtalen. Borgeren har derfor mulighed for at afholde opfølgningssamtalen kun med sagsbehandler eller sammen med sagsbehandler og en bisidder.

I det følgende uddybes ovenstående model over det forberedende arbejde forud for en opfølgningssamtale. Beskrivelsen omhandler borgerens, den pædagogiske medarbejders og sagsbehandlerens opgaver og ansvar i praksis.

### Sagsbehandlerens opgaver og ansvar i forberedelsen

Sagsbehandleren læser borgerens VUM-udredning, samlet faglig vurdering, den pædagogiske baggrundsbeskrivelse, § 141 handleplanen og den pædagogiske handleplan. Herefter udarbejder sagsbehandleren en invitation til borgeren.

#### I invitationen indgår følgende punkter:

- Dato, tidspunkt og sted for opfølgningssamtalen
- Deltagere på mødet
- Borgerens indsatsmål
- Sagsbehandlers spørgsmål til drøftelse
- Opfordring til at borgeren selv kan bidrage med temaer eller spørgsmål

For at skabe de bedste betingelser for borgerens forståelse af indholdet i opfølgningssamtalen, er det vigtigt, at den skriftlige invitation til samtalen er udfærdiget og sat op, så borgeren let

kan orientere sig i tekstdelen. Formuleringerne, ordvalget, tekstens størrelse og linjeafstand kan også have stor betydning for borgerens forståelse af indholdet.

I den forberedende proces forbereder sagsbehandleren de spørgsmål, vedkommende ønsker til drøftelse i opfølgningssamtalen. Spørgsmålene er styret af de mål, som borgeren har i sin § 141 handleplan samt tidligere opfølgningssamtaler. Der kan også være brug for at belyse og uddybe andre temaer, som sagsbehandleren har indhentet viden om og fået indsigt i.

Sagsbehandleren sender de forberedte og udvalgte spørgsmål i invitationen til borgeren inden afviklingen af opfølgningssamtalen. Dette giver borgeren mulighed for at reflektere og forberede sine svar.

Sagsbehandleren kan i sin forberedelse af spørgsmål finde inspiration eller konkrete spørgsmål i Medborgerskabsfortællingens spørgerammer (se evt. kapitel 10).

Sagsbehandleren sender invitationen til borgeren og giver den pædagogiske medarbejder besked om dato for mødet, så den pædagogiske medarbejder kan starte sit forberedende arbejde med borgeren.

Det er vigtigt for mig at have en overordnet forståelse af samtalen. Det var rart at se, hvad sagsbehandleren ville tale om, så har jeg en bedre chance for at være forberedt. Hvis jeg ikke vidste, hvad jeg skulle svare, så ville jeg have noget tid til at finde frem til et svar.

EMIL W.

BORGER OG MEDUDVIKLER AF MEDBORGERSKABSFORTÆLLINGEN

Jeg har svært ved at komme med et svar, hvis jeg ikke ved, hvad det er, jeg bliver spurgt om.

EMIL W.

BORGER OG MEDUDVIKLER AF MEDBORGERSKABSFORTÆLLINGEN

“Det er virkelig vigtigt, at jeg er forberedt inden mødet, kender alle punkter, så ved jeg hvad mødet indeholder, og hvad det går ud på. Hvis jeg ikke er forberedt inden mødet, så bliver det ikke så godt et møde for mig, og alle dem jeg er sammen med på mødet. Det kan godt betale sig at være forberedt. Så ved jeg, hvad jeg vil sige og spørge om. Så kan jeg deltage i mødet. Vi er alle sammen forskellige hver især. Vi modtager spørgsmålene forskelligt, det er vigtigt at være på bølgelængde med hinanden. Man skal snakke sammen. Hvis man snakker om få ting, kan man gå dybere ned i de emner, vi hver især har.

**CARSTEN**

BORGER OG MEDUDVIKLER AF MEDBORGERSKABSFORTÆLLINGEN

### **Borgeren og den pædagogiske medarbejder i forberedelsen**

Borger og den pædagogiske medarbejder indleder den forberedende proces med at afdække, om borgeren har en reel forståelse af, hvad en opfølgningssamtale er, og hvad den har til formål. Forståelsen er naturligvis vigtig for det videre forløb, da opfølgningssamtalen gerne skal bidrage til borgerens trivsel og udvikling.

Herefter gennemlæser borgeren og den pædagogiske medarbejder invitationen fra sagsbehandleren og gennemgår de tilsendte spørgsmål. Borgeren har her mulighed for at reflektere over spørgsmålene og har ligeledes mulighed for at forberede sine svar til opfølgningssamtalen.

Den pædagogiske medarbejder sikrer, at borgeren forstår de fremsendte spørgsmål.

Borgerens eventuelle behov for ændringer og/eller tilføjelser i spørgsmålene fra sagsbehandleren rettes til. Det handler om at skabe et afsæt for en meningsfuld dialog, hvor borgeren har adgang til at være en aktiv deltager.

I forberedelsen gennemgår borgeren og den pædagogiske medarbejder ligeledes målene i borgerens § 141 handleplan og i den pædagogiske handleplan.

Borgeren og den pædagogiske medarbejder finder inspiration eller helt

konkrete spørgerammer/spørgsmål i Medborgerskabsfortællingen, der læner sig op ad borgerens mål og øvrige temaer, som ønskes drøftet til opfølgningssamtalen. Gennem arbejdet med spørgerammerne får borgeren mulighed for at reflektere over temaet.

I arbejdet med spørgerammerne indleder borger og den pædagogiske medarbejder med at gennemgå betydningen af spørgsmålene, uden at borgeren svarer ind i dem.

Borgeren tager stilling til, om der er behov for ændringer i ordstilling eller behov for yderligere spørgsmål til temaet. Hvis dette er tilfældet, reformulerer, tilføjer og tilpasser den pædagogiske medarbejder spørgsmålene. Igen for at skabe et udgangspunkt for samtalen, der giver mening hos den enkelte borger. Ved at gennemgå hvert spørgsmål i spørgerammen, dannes der endvidere overblik og struktur over samtalsindhold og udfoldelse.

Herefter stiller den pædagogiske medarbejder spørgsmålene, og borgeren svarer. Når spørgsmålene er gennemgået, udvælger borgeren de spørgsmål, der gør det muligt at formidle sine refleksioner til opfølgningssamtalen.

Emil W., borger og medudvikler af Medborgerskabsfortællingen fortæller: **“Det at gennemgå spørgsmålene, giver mig mulighed for at se ting fra en anden vinkel.”**

Emil W. fortæller videre, hvordan arbejdet med spørgerammerne giver værdi:

*”Måden, samtalen foregår på, er glimrende. Spørgsmålene er med til at nuancere samtalen og give et bredere billede af det omtalte tema. Spørgsmålene er med til, at samtalen holdes i gang. Det giver mig mulighed for at formulere og forklare det, jeg føler, der er vigtigt.”*

Hvis en borger ønsker at tale om et tema, der ikke er i Medborgerskabsfortællingens spørgerammer, kan den pædagogiske medarbejder og borgeren sammen udvikle en række spørgsmål, der tilsammen udgør en ny spørgeramme. Den pædagogiske medarbejder indleder her en dialog med borgeren om det ønskede tema, og på den måde vender borgeren sine perspektiver og betragtninger. Med afsæt i denne samtale nedskriver borgeren og den pædagogiske medarbejder i fællesskab nye, relevante spørgsmål. Det handler om at arbejde fleksibelt og afsøge muligheder for at kunne folde borgerens fortællinger helt ud.

*”Det at være med til at udvikle spørgsmålene gør det troværdigt. Der er nogle dybder, som jeg fokuserer på. De ting som er vigtige for mig, kan jeg kun se, hvis jeg selv er med til at formulere det.”*

ANONYM

### **Meningsgivende spørgsmål giver fyldestgørende svar**

Spørgsmål bliver stillet forskelligt af

hængigt af, hvem der stiller dem. Formuleringen kan være forskellig, selv om udgangspunktet og målet med spørgsmålet er det samme. Hvis ordstillingen helt konkret ikke er meningsgivende for borgeren, kan det bevirke, at svaret ikke bliver fyldestgørende. I en sådan situation vil det være nødvendigt at reformulere spørgsmålet for at skabe større klarhed.

Ved at bygge opfølgningssamtalen op om forberedte spørgsmål, styrker vi borgerens evne til selvstændigt, bevidst og aktivt at bringe sine refleksioner i spil.

### **Aftaler for aktiv deltagelse**

I den forberedende proces forholder borgeren og den pædagogiske medarbejder sig til de sociale udfordringer, den enkelte borger måtte have ved at skulle deltage i opfølgningssamtalen.

Den pædagogiske medarbejder undersøger sammen med borgeren, hvordan borgeren understøttes bedst muligt i deltagelsen.

Borger og pædagogisk medarbejder kan eksempelvis aftale, at den pædagogiske medarbejder i afviklingen af opfølgningssamtalen understøtter borgerens evne til at udtrykke sine refleksioner ved at gøre brug af sætninger som: ”Det var her, du nævnte noget om...”

”Kan du huske, hvad vi talte om i forhold til...”

”Du fortalte noget om, at...”

Den pædagogiske medarbejder kan

således komme med ledetråde med afsæt i borgerens refleksioner fra forberedelsen, uden at overtage samtalen. En anden mulighed er, at borger og pædagogisk medarbejder i forberedelsen nedskriver de refleksioner, borgeren ønsker at formidle til opfølgningssamtalen. Borgeren eller den pædagogiske medarbejder kan under opfølgningssamtalen læse de nedskrevne refleksioner højt.

### **Visuelle virkemidler**

For nogle borgere kan det være fordelagtigt, at der gøres brug af visuelle virkemidler for at understøtte kommunikationen.

I forberedelsen aftaler borgeren og den pædagogiske medarbejder, hvorledes kommunikationen kan understøttes bedst muligt for den enkelte borger i afviklingen af opfølgningssamtalen.

Her kan de forberedte spørgsmål eksempelvis være skrevet ned på forskellige stykker papir, så de til opfølgningssamtalen bliver lagt på bordet foran borgeren. Når et spørgsmål er gennemgået, bliver papiret med det pågældende spørgsmål lagt til side. På denne måde kan borgeren visuelt følge samtalsstruktur og forløb.

Ligeledes kan der også skrives tal på de nedskrevne stykker papir, der indikerer rækkefølgen for spørgsmålene. Igen for at understøtte strukturen visuelt.

Endvidere kan der på de enkelte papirkort med spørgsmål også gøres

brug af visuelle symboler, der fortæller borgeren, hvad det enkelte spørgsmål omhandler.

Borgeren er selv med til at udvælge symbolerne i forberedelsen sammen med den pædagogiske medarbejder, og symbolet viser og understøtter det tema/den situation, der skal tales ind i.

### **Varighed**

En langvarig opfølgningssamtale er i sig selv ikke nødvendigvis en succes. Det handler om at skabe rammer og indhold, så borgeren lykkes med at deltage koncentreret og aktivt.

Borger og pædagogisk medarbejder skal forholde sig til, hvorledes koncentration og fokus kan skærpes i samtalen.

Det kan i mange tilfælde være en fordel at begrænse antallet af temaer under opfølgningssamtalen. Fordelen er, at indholdet bliver mere konkret, og at borgeren har bedre mulighed for at deltage aktivt og koncentreret.

Det er vigtigt, at de enkelte temaer bliver tilknyttet en række spørgsmål, der øger borgerens mulighed for at uddybe sine refleksioner.

Det kan være en fordel, hvis den pædagogiske medarbejder og borgeren i forberedelsen aftaler, hvornår der undervejs i opfølgningssamtalen skal holdes pauser, da borgeren kan have behov for at trække sig undervejs i samtalen.

### **Rammerne**

Det er vigtigt, at de fysiske rammer for opfølgningssamtalen er så uforstyrrede som muligt. Forstyrrelser kan medvirke til, at borgeren mister koncentrationen. Det er altid sagsbehandlerens og den pædagogiske medarbejders ansvar at sørge for, at dialogen udspiller sig i rammer, hvor hver borger får de bedste individuelle betingelser for deltagelse.

### **Afrunding af forberedelsesarbejdet med borgeren**

Forberedelsen afrundes med, at borger og pædagogisk medarbejder gennemgår, hvad de sammen har drøftet, og de afsøger, om borgeren har fået sat de perspektiver og betragtninger i spil, som han eller hun ønskede.

Den pædagogiske medarbejder oplyser også borgeren om, at der er mu-

lighed for, at sagsbehandleren under opfølgningssamtalen stiller opklarende spørgsmål, de ikke har forberedt på forhånd.

Ved at tilrettelægge opfølgningssamtalen i samspil med borgeren sikrer vi, at indholdet er aktuelt og meningsgivende. Borgeren kender omdrejningspunktet for samtalen og er bekendt med, hvilke spørgsmål der vil blive stillet. Der skabes struktur, overblik og bevidsthed hos borgeren, og borgeren opnår en øget refleksion i forhold til egne mål og handlinger.

### **Den pædagogiske medarbejders efterbearbejdning af forberedelsen**

Efter forberedelsen med borgeren sender den pædagogiske medarbejder de spørgsmål, borgeren selv har udvalgt og gerne vil stilles, til sagsbehandleren. Hvis der er foretaget ændringer eller tilføjelser i sagsbehandlerens spørgsmål, sender den pædagogiske medarbejder de reviderede spørgsmål retur. På denne måde sikrer vi, at borgeren har en forståelse af de spørgsmål, der bliver spurgt om under opfølgningssamtalen. Opfølgningssamtalen er således bygget op om udvalgte og forberedte spørgsmål.

### **Sagsbehandlerens efterbearbejdning af forberedelsen**

Sagsbehandleren gennemlæser og forholder sig til de tilsendte spørgsmål fra borgeren.

Når borgerne skal til opfølgningssamtaler med deres sagsbehandlere, har det stor betydning, at de på forhånd er bekendt med, hvad sagsbehandleren vil snakke med dem om. Inden mødet, forbereder vi borgeren på, hvad mødet handler om, hvem der deltager og tidsrammen for mødet. For mange af vores borgere er det ny og vigtig viden, at de har mulighed for at sige til, hvis de har brug for en pause eller begrænse tidsrammen for mødet, så de kan koncentrere sig. Når borgeren er præsenteret for de muligheder, betyder det, at borgeren er forberedt på, hvad der forventes og ikke skal bruge energi på dette. Borgeren kan hermed forberede sine svar og få sagt alt det, vedkommende gerne vil. Vi pædagoger stræber efter, at mødet mellem myndighed og udfører giver mening for borgeren.

**SIDSEL BECK KROG**

PÆDAGOGISK MEDARBEJDER PÅ VINKLEN UNDER  
CENTER FOR SELVSTÆNDIG BOLIG OG BESKÆFTIGELSE

# Kapitel 5

## TRIN 2 AFVIKLINGEN

### 2

Sagsbehandler, pædagogisk medarbejder og borger indleder med at afstemme indhold og form for samtalen.

Samtalen sættes i gang ved at tage udgangspunkt i de forberedte spørgsmål.

“Når jeg er forberedt, kan jeg være mere koncentreret og slappe af under mødet. Det er en god ting at have en støtte i baghånden, der kan hjælpe mig til mødet. Hvis jeg ikke får det korrekt forklaret, bliver jeg forvirret. Når det bliver forklaret korrekt, så får jeg en indre ro.

**LISE**

BORGER OG MEDUDVIKLER AF MEDBORGERSKABSFORTÆLLINGEN

I dette kapitel retter vi fokus mod afviklingen af opfølgningssamtalen.

Opfølgningssamtalen skal aktivere borgerens stemme og sikre de bedste betingelser for, at borgerens egne fortællinger kommer til udtryk.

Det har afgørende betydning, at sagsbehandler og pædagogisk medarbejder under opfølgningssamtalen overholder og understøtter de strukturer og aftaler, der er blevet udarbejdet for samtalen.

Strukturerne og aftalerne medvirker til, at borgeren er motiveret til at træde ind i sammenhængen.

Oftest er det borger, sagsbehandler og

pædagogisk medarbejder, der deltager i opfølgningssamtalen. Pårørende eller bisidder kan dog efter borgerens ønske også deltage.

Det er vigtigt at pointere, at det er borgerens samtale. Ansvar og opgaven hos sagsbehandler og pædagogisk medarbejder er hele tiden at arbejde opmærksomt og tydeligt hen imod dette.

### **Opfølgningssamtalen sættes i gang**

Sagsbehandler, pædagogisk medarbejder og borger skaber overblik over samtalsforløbet ved at afstemme ind-



hold og form for opfølgningssamtalen.

Her skitseres kort og præcist:

- Samtalens formål
- De udvalgte og forberedte spørgsmål præsenteres
- Det formidles, hvem der stiller spørgsmålene
- Sagsbehandler inddrages i eventuelle aftaler om samspillet mellem borger og pædagogisk medarbejder

Opfølgningssamtalen er tilrettelagt efter de forberedte spørgsmål, så borgeren kender spørgsmålene og har forberedt sine refleksioner og svar herefter.

Som oftest er det sagsbehandleren, der formidler spørgsmålene. Det kan

for nogle borgere give mening, at den pædagogiske medarbejder stiller spørgsmålene. Sagsbehandler og pædagogisk medarbejder skal arbejde fleksibelt og kunne indtage forskellige positioner i samtalen afhængigt af, hvad der i en given situation giver mening for den enkelte borger.

Gennem opfølgningssamtalen arbejder den pædagogiske medarbejder opmærksomt og understøtter med supplerende spørgsmål, såfremt det vurderes nødvendigt.

Den forberedende proces har givet den pædagogiske medarbejder en konkret indsigt i og viden om borgernes refleksioner og svar, hvilket giver mulighed for at understøtte borgeren i fortællingen.

I opfølgningssamtalen understøttede vi borgeren i at få sat sine refleksioner i spil ved at gentage de samme spørgsmål og gentage det, som bostedet havde arbejdet med. Da det på forhånd var aftalt, hvad der skulle snakkes om, kunne vi holde fast i den røde tråd gennem samtalen. Den grundige forberedelse og den løbende kontakt med bostedet fungerede godt.

**ALINA CIANGA OG  
EMILIE BUUS HORSKJÆR**  
SAGSBEHANDLERE PÅ  
MYNDIGHEDSOMRÅDET FOR VOKSNE

# Kapitel 6

## TRIN 3 AFRUNDINGEN

### 3

#### AFRUNDING AF OPFØLGNINGSSAMTALEN

Afrundingen af samtalen sker i samspil med borgeren for at sikre, at det er de rigtige konklusioner, der bliver taget med i den videre proces.

I dette kapitel retter vi fokus mod afrundingen af opfølgningssamtalen. At afrunde en opfølgningssamtale i samspil med borgeren har stor betydning i forhold til at sikre, at det er de rigtige konklusioner, der tages med i den videre proces. Det giver borgeren mulighed for at tilføje, ændre og understrege de tanker, der skal danne grundlag for mål og handlinger.

#### Afrundingen sættes i gang

Under afrundingen af opfølgningssamtalen skitserer borgeren, sagsbehandleren og den pædagogiske medarbejder sammen de temaer, der er talt om. Perspektiver og betragtninger fremhæves, så konklusionerne i forhold til mål og handlinger er i overensstemmelse med borgerens opfattelse.

Det er meget vigtigt at understrege, at dette gøres sammen med borgeren. For nogle borgere er det en fordel, at afrundingen ikke ligger i direkte forlængelse af opfølgningssamtalen, så fremt borgeren ikke længere kan opretholde sit fokus og koncentration i samtalen. I disse situationer er det ikke sagsbehandlerens, men den pædagogiske medarbejders ansvar at sørge for, at afrundingen bliver varetaget med borgeren senere på dagen eller en af de førstkomende dage herefter. Den pædagogiske medarbejder gennemgår opfølgningssamtalen med borgeren, og i samspil trækker de konklusionerne frem i forhold til mål og handlinger. Den pædagogiske medarbejder fremsender herefter afrundingskonklusioner til sagsbehandleren.

Når man fortæller andre om en situation, reflekterer man anderledes over det, end man ville på egen hånd.

NICLAS  
BORGER OG MEDUDVIKLER AF MEDBORGERSKABSFORTÆLLINGEN

Jeg har omsat værktøjet i praksis og har oplevet hvilken effekt, det har på borgeren. Borgeren fortalte efter mødet, at han aldrig havde holdt sådan et møde før, han følte sig mødt og hørt, og det der var blevet talt om, var relevant. Jeg oplevede, at værktøjet kunne bruges til, at det blev borgerens stemme og virkelighed, der blev sat i perspektiv.

BETINA BRØNDUM  
PÆDAGOGISK MEDARBEJDER I ASPECT UNDER CENTER FOR  
SELVSTÆNDIG BOLIG OG BESKÆFTIGELSE

# Kapitel 7

## BORGEREN FÅR MULIGHED FOR AT TAGE MEDANSVAR

I dette kapitel giver vi ordet til Mads Løwe, der arbejder som pædagogisk medarbejder på Vinklen under Center for Selvstændig Bolig og Beskæftigelse. Mads deler sine erfaringer med samtale- og procesværktøjet.

Som deltagende i projektet Borgeren i førersædet, har jeg, som pædagogisk medarbejder på et bosted for unge med kognitive funktionsnedsættelser, oplevet, hvad det vil sige, at borgere med handicap, har mulighed for at møde deres sagsbehandler i kendte og trygge rammer. Med trygheden kommer overskuddet, og det er bl.a. det manglende psykiske overskud, som borgerne på bostedet, hvor jeg arbejder, er udfordret på. Det har betydet, at borgerne til møderne har haft et langt bedre udgangspunkt for deltagelse end tidligere.

Med udgangspunkt i Medborgerskabsfortællingen har jeg i samarbejde med borgere, som jeg er kontaktperson for, haft særligt fokus på den forberedende del. På bostedet har vi altid gjort en dyd ud af at forberede og klæde vores borgere bedst muligt på til møder, hvad enten det er på jobcenteret, med sagsbehandlere, praktikvært eller andre.

Projektet har dog uden tvivl mindet mig om, hvor vigtig forberedelse er, og hvad det betyder for borgeren at gå ind til et møde med vished om, hvad der kommer til at ske. Medborgerskabsfortællingen beskriver detaljeret

arbejdsgangen og synliggør hhv. sagsbehandlerens og pædagogens ansvar og opgaver i forberedelsen. Og selvom jeg mener, at vi på min arbejdsplads altid har bestræbt os på at forberede borgerne, så giver Medborgerskabsfortællingen en detaljeret og oversigtsvenlig "huskeliste" til den forberedende del. Afhængig af borgerens kognitive ressourcer bruger jeg dele af den og fravælger andre.

Som noget nyt modtog borgeren i E-boks et brev, hvori der stod, hvad sagsbehandleren havde på dagsordenen. Dette gav borgeren og det pædagogiske personale mulighed for at forberede sig på de konkrete temaer/spørgsmål, som sagsbehandleren ønskede at drøfte. Det gav borgeren mulighed for, i det omfang borgeren kunne, at reflektere over temaerne og på forhånd forberede evt. spørgsmål og/eller kommentarer. I et tilfælde havde jeg en borger, som ønskede at drøfte med sin sagsbehandler, hvilke muligheder han havde for at få tilbudt egen bolig, idet hans fremtidige forsørgelsesgrundlag var afklaret. Spørgsmålet var relevant, fordi sagsbehandleren også ønskede at drøfte fremtidig boligform. Det var tydeligt for mig, at borgeren, som har

udfordringer på hukommelsen, at det at skrive sine svar, kommentarer eller spørgsmål ned, samt at sagsbehandleren gav rum til at lade borgeren have medindflydelse på dagsordenen, gav en energi og dynamik til mødet, som borgeren havde stor værdi af. Efter mødet fortalte borgeren mig, at han havde en oplevelse af at have været med til hele mødet, og at der ikke blev talt hen over hovedet på ham; en følelse han ofte har givet udtryk for.

Helt konkret foregik forberedelsen i tre dele. I første omgang handlede det om, at borgeren fik en forståelse for sagsbehandlerens brev og indhold. Dette modtog borgeren ca. 14 dage før mødets afholdelse.

Anden del i forberedelsen var på borgerens bostøtte (bostøtte er borgerens faste aftale med personalet, som borgeren tilbydes ugentligt af halvanden times varighed). Vi gennemgik ugen inden mødet på bostøtten de indsatsmål [i handleplanen], som sagsbehandleren ønskede at drøfte, og borgeren blev spurgt ind til, om indsatsmålene var forståelige og relevante. Borgeren og jeg udarbejdede her de spørgsmål, som borgeren havde på sinde at spørge sagsbehandleren om vedrørende

fremtidig bolig. Det var i denne del af forberedelsen, at Medborgerskabsfortællingen var særligt brugbar. Sidste del i forberedelsen, en dag eller to før mødet, var en opfrisker, hvor borger og jeg sikrede, at vi havde en fælles forståelse for det, som blev gennemgået på bostøtten.

Er du borger på kontanthjælp – sidenhen ressourceforløbsydelse, i et afklaringsforløb på fem år eller mere – har du gået til mange møder i systemet. Det er ikke alle møder, hvor det er muligt at forberede borgeren på forhånd i samme grad som beskrevet. Som støtteperson til en borger med en hjerneskade, er du ofte med på møderne som den oversættende part. Det er ikke alle steder i systemet, at borgere mødes med et forståeligt sprog. Min oplevelse med Borgeren i førersædet og herigennem Medborgerskabsfortællingen har bevist, at det er muligt for borgere med særlige behov at være tilstede på møder, forstå det, som bliver sagt og aftalt, samt tage medansvar for det efterfølgende arbejde.

**MADS LØWE**

PÆDAGOGISK MEDARBEJDER PÅ  
VINKLEN UNDER CENTER FOR SELV-  
STÆNDIG BOLIG OG BESKÆFTIGELSE

# Kapitel 8

## DREJEBOG FOR FORBEREDELSEN AF OPFØLGNINGSSAMTALEN

Drejebogen er en guide til, hvordan man helt praktisk kan gennemføre trin ét af Medborgerskabsfortællingen i forbindelse med opfølgningssamtalen. Det er ikke en færdig opskrift og tiderne er kun anvisende. Ethvert forløb med Medborgerskabsfortællingen

skal tilpasses borgerens behov og evner til at indgå i samtalen samt tilpasses den pædagogiske medarbejders tilgang i arbejdet med borgeren. Drejebogen er delt op i en version til sagsbehandleren og en version til den pædagogiske medarbejder.

### Drejebog til sagsbehandleren

**Du planlægger og forbereder opfølgningssamtalen**

1. Du læser borgerens VUM-udredning, samlet faglig vurdering, den pædagogiske baggrundsbeskrivelse, § 141 handleplanen og den pædagogiske handleplan.
2. Du formulerer de spørgsmål, du vil stille borgeren og tager eventuelt udgangspunkt i de 5 temaer fra Medborgerskabsfortællingen:
  - Kommunikation
  - Sundhed
  - Socialt liv
  - Samfundslivet
  - Min bolig
3. Du skriver invitationen til borgeren, hvori der står, at opfølgningssamtalen handler om en drøftelse af indsatsmålene fra borgerens § 141 handleplan.
4. Invitationens indhold:
  - Dato, tidspunkt og sted for opfølgningssamtalen
  - Deltagere på mødet
  - Borgerens indsatsmål
  - Dine spørgsmål til drøftelse – herunder hvis du har andre temaer end indsatsmålene i handleplanen, du specifikt vil gennemgå under samtalen.
  - Du opfordrer borgeren til at bidrage med egne temaer eller spørgsmål.

**TIDSFORBRUG**  
1 time

**Du forbereder dig inden opfølgningssamtalen**

Du læser og forholder dig til de spørgsmål, som borger har formuleret.

## Drejebog til den pædagogiske medarbejder

### Du sætter rammen for samtalen

1. Du fortæller borger, at I sammen skal forberede jer til kommende opfølgningssamtale med sagsbehandler.
2. I gennemgår invitationen fra sagsbehandleren og de spørgsmål, som sagsbehandler har formuleret
  - I gennemgår og sikrer, at spørgsmålene giver mening for borgeren. I retter i ordlyden på sagsbehandlers spørgsmål, hvis det er nødvendigt.
  - Du sikrer i dialogen, at borgeren opnår mulighed for refleksion og forberedelse af sine svar.
3. I gennemgår indsatsmålene i borgerens § 141 handleplan og målene i den pædagogiske handleplan.
  - "Kan du huske dine mål fra sidst?"
  - "Hvad har du arbejdet med siden sidst?"
  - "Er der andre emner/temaer, du ønsker at sætte i spil?"
4. I finder inspiration og tager afsæt i udvalgte temaer og spørgerammer fra Medborgerskabsfortællingen, der læner sig op ad borgerens mål og øvrige temaer, der skal drøftes.

**TIDSFORBRUG**  
30 minutter

### I gennemgår spørgerammen til det valgte tema

- I gennemgår et tema ad gangen (afsæt tid til hvert tema)
1. I sikrer i samspil, at spørgsmålene giver mening og har relevans.
  2. I gennemgår spørgerækken. Fokus er på indholdet og borgerens forståelse af spørgsmålene.
  3. Du tilretter spørgsmålene undervejs, hvis borgeren har forslag til ændringer.
  4. Du skriver de endelige spørgsmål ned.
  5. Du sikrer, at I er kommet omkring det, som borgeren ønsker at tale om.

**TIDSFORBRUG**  
10 minutter  
pr. tema

### I sætter spørgsmålene i gang

1. Du eller borger læser spørgsmålene op et ad gangen, og borgeren svarer.
2. Aftal med borgeren om nogle af svarene skal skrives ned.

### I runder af

1. I gennemgår, hvad der er blevet talt om.
2. Du sikrer dig, at borgeren har fået talt om det, som han/hun ville tale om.
3. I udvælger sammen de spørgsmål, der gør det muligt for borgeren at formidle sine refleksioner til opfølgningssamtalen.
4. Du sikrer dig, at borgeren ved, at sagsbehandleren til opfølgningssamtalen vil kunne stille opklarende spørgsmål, som I ikke har forberedt sammen.

**TIDSFORBRUG**  
10 minutter  
pr. tema

### Efterbearbejdning

Du sender spørgsmålene til sagsbehandleren.

Som ledelse på et af de involverede bosteder er der ingen tvivl om, at projektet Borgeren i førersædet har sin berettigelse. Fordi det bidrager til en langt bredere perspektivering i forståelse og vigtighed af relationel koordinering til gavn for borgerne. Hvad enten vi er sagsbehandlere eller pædagogiske medarbejdere, så har det betydning, hvordan vi sammen kan optimere samarbejdet til gavn for borgerne. Derfor er drejebogen som en praktisk guide til forberedelse et super redskab, som præciserer opgavefordelingen mellem fagpersoner. Temaerne, spørgerammerne og spørgsmålene gør det nemmere for borgerne at være aktive medspillere på eget liv, fordi det er muligt at differentiere mellem flere temaer, som er vigtige for den enkelte borger ift. mål og udvikling. Jeg er sikker på, at denne praksis er en af vejene til et endnu bedre konstruktivt samarbejde mellem alle parter til gavn for mange flere.

**SUSANNE WOLFSBERG**

BOTILBUDSLEDER PÅ VINKLEN

UNDER CENTER FOR SELVSTÆNDIG BOLIG OG BESKÆFTIGELSE

# Kapitel 9

## VÆRKTØJET GIVER VÆRDI FOR ALLE

I dette kapitel giver vi ordet til sagsbehandlere og pædagogiske medarbejdere, der har omsat værktøjet og været en del af projektet. De giver et indblik i, hvad der har givet værdi og hvilke refleksioner, de har haft i forbindelse med arbejdet.

Samtale- og procesværktøjet er blevet afprøvet, evalueret og kvalificeret på forskellige botilbud og blandt sagsbehandlere i Borgercenter Handicap i Københavns Kommune i forbindelse med projektet Borgeren i førersædet.

### Forberedelse giver rum for refleksion

Randi Westh, der er pædagogisk medarbejder i ASPECT under Center for Selvstændig Bolig og Beskæftigelse i Borgercenter Handicap, fortæller, hvordan Medborgerskabsfortællingen bidrager til en målrettet og konstruktiv indsats.

”Arbejdsgangene i Medborgerskabsfortællingen, som et samtaleredskab, bidrager til at personalet, sagsbehandler og den unge sammen sikrer en målrettet, meningsfuld og konstruktiv indsats, ved at den unge aktivt inddrages før, under og efter mødet

og derigennem får støtte til at styrke sin evne til at udtrykke sine tanker, følelser og behov og derigennem aktivt definerer egen situation og ønsker for sit liv og fremtid.

Samtaleredskabet giver mig bedre mulighed for at støtte den unge under samtalen og dermed sørge for at støtte op om strukturen for mødet og det, den unge gerne vil formidle.

Ved at personalet er med til at forberede den unge til samtalen, tydeliggøres alle mellemregningerne, dels for den unge i forhold til de ting der kan være svært at forstå, såvel som for personalet der bliver klar over, hvor den unge har behov for støtte i samtalen.

Det er også med til at forhindre den unges ”autoritetstro”, således at den unge ikke bare nikker ja til alt, hvad der bliver sagt, uden som sådan at have et indblik i, hvad der endeligt siges ja til.

Ved at den unge selv er med til at udforme og udvikle de spørgsmål, der skal danne afsæt for opfølgningssamtalen, gives der mulighed for, at den unge bedre kan forstå konteksten og meningen med samtalen og derigennem blive hørt og forstået.

Når spørgsmålene er omformuleret på

en måde, så de er på et niveau, som er forståeligt for den unge, skaber klarheden mere uddybende svar uden nær så mange misforståelser i kontakten og giver samtidig den unge ro, forudsigelighed og tid til at reflektere over sine svar. Forberedelsen skaber et rum, hvor den unge får mulighed for aktivt at reflektere over egne tanker, følelser og behov, og på denne måde skabes der grobund for en forudsigelig og konstruktiv samtale, som ikke divergerer mere end nødvendigt, så spørgsmålene og den unges svar bliver mere målrettede.

Forberedelsen har helt klart haft en positiv indflydelse på samtalen samt skabt en god bund i mødet med sagsbehandler. Ved forberedelsen har det været den unge, der i højere grad har styret samtalerens gang frem for, at det er en sagsbehandler, der har lagt dagsordenen.

Ved at den unge har haft nogle forudsigelige spørgsmål stillet, har den unges mulighed for refleksion været mulig inden opfølgningssamtalerne. Den unge har derfor kunnet være mere konkret, end hvad den unge ellers ville have været, hvis der var blevet stillet uventede og dermed uforberedte spørgsmål.”

### Større indsigt i borgerens drømme og ønsker

Socialforvaltningens erfaringer fra både udfører og myndighed viser, at ikke alle borgere kender deres handleplan og indsatsmål, og at der kan være langt fra de mål, der er opstillet af myndighed og til borgerens virkelighed.

Cathrine Gerdes, der er socialfaglig konsulent på myndighedsområdet for voksne i Borgercenter Handicap, fortæller, hvordan værktøjet kan bidrage til at udvikle måden, sagsbehandlere forbereder og afvikler opfølgningssamtaler. Det har en effekt på de indsatsmål, som bliver formuleret, så de i højere grad er borgerens.

”Jeg mener, at Medborgerskabsfortællingen kan bidrage til at nuancere sagsbehandlerens billede af, hvordan en opfølgningssamtale kan afholdes.

Samtaleværktøjet kan nuancere billedet af, hvordan § 141 handleplansmålene bliver italesat og afdækket. Det, at borger og udfører sammen har mulighed for at forberede sig inden mødet med sagsbehandler, kan formentlig være med til at skabe et større fokus på de temaer/områder, som rører sig hos borgeren.

I min optik vil dette kunne muliggøre, at sagsbehandleren i højere grad kan få formuleret indsatsmål, som borgeren ønsker at arbejde med. Ligeledes kan det angiveligt være med til at sikre, at borgerne kender deres handleplansmål, hvilket har vist sig, at ikke alle borgere har været bekendt med førhen. Derudover tænker jeg, at Medborgerskabsfortællingen kan være med til at rykke lidt ved den måde, man tænker, at en opfølgningssamtale skal afholdes rent formelt, hvor samtalen kan afholdes og hvordan dagsordenen skal tage sig ud.

Succeskriteriet for mit vedkommende er, at der sammen bliver sat SMARTe mål, som tager udgangspunkt i borgerens drømme og ønsker samtidig med, at udfører og myndighed kan se målene som realistiske i forhold til det arbejde, der skal leveres."

Henrik Larsen, der er pædagogisk medarbejder på Vinklen under Center for Selvstændig Bolig og Beskæftigelse i Borgercenter Handicap, fortæller, hvordan Medborgerskabsfortællingen giver viden til de forskellige aktører, der er omkring en borger.

"En medborgerskabsfortælling kan bidrage til at give borgeren et bedre overblik og forståelse af dennes mål, da arbejdet med målene sker i hverdagen og på bostøtte. Jeg vil også mene, at personalet i høj grad via Medbor-

gerskabsfortællingen får mere viden om borgerens ønsker og drømme for hverdagen og fremtiden, da der arbejdes mere målrettet sammen med sagsbehandleren. Når og hvis målet bliver opnået, vil borgeren opleve en succes, som ikke kun fortælles på bostedet/hjemmet, men også til sagsbehandleren. Ønsker borgeren at involvere sine pårørende, vil de også kunne få en større viden om den unges ønsker og fremtid."

### **Værktøjet kan tilpasses den enkelte borger**

Camilla Lund, der er pædagogisk medarbejder på Vinklen under Center for Selvstændig Bolig og Beskæftigelse i Borgercenter Handicap, beskriver, hvordan hun helt konkret greb det forberedende arbejde an sammen med en borger.

"I min rolle som pædagog, var det rart at kunne forberede borgeren på mødet med sagsbehandleren ved hjælp af samtaleredskabet i Medborgerskabsfortællingen, hvor man bliver guidet grundigt igennem hele forløbet.

Her kunne jeg se, at borgeren fandt en stor tryghed i at vide, hvad der skulle tales om på mødet, da det på den måde blev mere konkret for borgeren, hvad samtalen gik ud på og hvilke spørgsmål, der ville blive stillet.

Jeg startede med selv at udvælge nog-

le af de overordnede temaer i Medborgerskabsfortællingen, som jeg mente ville være relevante for borgeren at tale om, da jeg på forhånd vidste, at borgeren har svært ved at danne sig et overblik og derved ikke ville kunne udvælge temaerne selvstændigt. Dernæst præsenterede jeg borgeren for de udvalgte temaer og spurgte, om det var noget, vedkommende gerne ville tale med sagsbehandleren om.

Borgeren besvarede de udvalgte spørgsmål, og jeg skrev ned imens for at kunne støtte borgeren til samtalen. Vi rettede nogle af spørgsmålene lidt til undervejs, så de passede ind i borgerens liv og sendte disse temaer og spørgsmål til sagsbehandleren, så hun vidste, hvilke spørgsmål der skulle stilles til mødet og ikke mindst, hvordan de skulle stilles, så borgeren forstod dem. Sagsbehandleren sendte ligeledes hendes bud på nogle temaer, som hun gerne ville tale med borgeren om, hvilket vi også forberedte.

Det er rart at vide, at der er plads til, at man kan justere lidt i spørgsmålene undervejs, sådan at spørgsmålene bliver endnu mere målrettede og relevante for borgeren.

Jeg spurgte borgeren, om jeg skulle lave nogle billeder af de pågældende temaer, men vedkommende mente, at det var nok bare at blive stillet spørgsmålet til samtalen.

Desuden vil jeg pointere vigtigheden i at forberede sig i rigtig god tid. Forberedelsen skal prioriteres blandt borgers mange aftaler og aktiviteter i dagligdagen."

### **Borgeren tør fortælle mere**

Iben Sørensen, der er sagsbehandler på myndighedsområdet for voksne i Borgercenter Handicap, fortæller, hvordan Medborgerskabsfortællingen understøtter forventningsafstemning omkring indhold og form mellem borger, sagsbehandler og pædagogisk medarbejder.

"Som sagsbehandler er det vigtigt for mig, at borgeren og den pårørende ved, hvorfor vi skal mødes, og hvad mødet skal ende ud i. Som udgangspunkt er et opfølgingsmøde blot en samtale, hvor jeg som myndighedsperson skal sikre, at borgeren bor eller arbejder et sted, hvor borgeren får den rette støtte til at klare sig så selvstændigt, som det er borgeren muligt og om muligt udvikler eller vedligeholder sine funktionsevner.

Det betyder, at opfølgingsmødet ikke altid skal ende ud med, at der tages nogen beslutninger, eller at noget skal justeres, men blot en konstatering af at alt er, som det bedst kan være.

Som myndighedssagsbehandler kan man godt komme til at gå ud fra, at borgerne i deres liv har været med til man-

ge opfølgingsmøder, og at de derfor godt kender rammerne. Min oplevelse er, at det ikke altid er tilfældet. Jeg har oplevet, at borgeren har været usikker om, hvorfor vi skulle tale sammen, og hvad de informationer han kom med, skulle bruges til.

Arbejdsgangene i Medborgerfortællingen giver borgeren mulighed for at føle sig mere sikker på, hvad der skal foregå og giver ham derfor mulighed for at deltage aktivt på mødet. Min oplevelse er, at bo- og beskæftigelsestilbuddene i stor grad forsøger at forberede borgeren på, at der er et møde, hvad der skal tales om, og hvad borgeren eventuelt gerne vil tale om på mødet.

Jeg har afprøvet arbejdsgangen til Medborgerskabsfortællingen på et opfølgingsmøde. Jeg havde ikke mødt borgeren før, men efter at have talt med pædagogen, vidste jeg, at borgeren godt kunne forholde sig til åbne spørgsmål. Jeg læste udredningen og handleplanen fra sidste opfølgning, og besluttede hvilke to temaer, jeg ville sikre mig, at vi fik talt om. Jeg planlagde, hvilke åbne spørgsmål, jeg kunne stille for at belyse de to udvalgte temaer. Jeg skrev til kontaktpædagogen, om disse to punkter stadig fyldte og var aktuelle for borgeren. Med denne specifikke borger, var det ene af mine punkter ikke mere en udfordring for borgeren, og kontaktpædagogen fortalte,

at borgeren gerne ville tale med mig om noget andet. Derefter sendte jeg mødeindkaldelsen til borgeren, hvori det fremgik, hvilke punkter jeg særligt ville berøre. Jeg oplyste borgeren om, at han sammen med kontaktpædagogen kunne beslutte, om der var nogle specifikke spørgsmål, han gerne ville have, jeg skulle stille eller nogle andre emner, der skulle tales om.

De fleste tiltag i Medborgerskabsfortællingen hviler på den pædagogiske medarbejder. Min oplevelse er, at min del af arbejdsgangen – at sende den specifikke dagsorden – både sikrer borgerinddragelse, at borgeren ikke er så usikker på, hvad der skal ske, og at jeg som myndighedssagsbehandler får flere oplysninger med hjem. I vores standard mødeindkaldelse skriver vi blot, at vi kommer på besøg for at holde et opfølgingsmøde den og den dato. Det kræver lidt mere forberedelse at skrive et par punkter ind, fordi jeg skal have læst og gjort mig klart, hvad der skal tales om, inden jeg sender invitationen til borgeren. Jeg vil gerne til andre borgere begynde at bruge en mere specifik dagsorden, når jeg sender mødeindkaldelser ud.”

### **Et lille clue kan hjælpe samtalen i gang**

Susanne T. Jeppesen, der er afdelingsleder på Lions Kollegiet under Center

for Erhvervet Hjernesgade, har arbejdet med Medborgerskabsfortællingen sammen med borgere, der har hukommelsesudfordringer og giver her sine bud på, hvordan arbejdet kan gribes an. ”Samtaleværktøjet kan bidrage til et overblik og kan være med til at strukturere de samtaler, der skal holdes.

Det er en god hjælp at kunne stille et spørgsmål på flere forskellige måder, så man når borgeren, der hvor de er, og så de har mulighed for at besvare spørgsmålene.

Forberedelsen er med til at sikre, hvad der skal tales om, og hvilken hjælp borgeren ønsker sig af mig, som deres hjælper i samtalen.

Vi har sammen defineret den hjælp borgeren har brug for, og det skaber en ligeværdig situation, netop så samtalen holdes på borgerens præmisser. For borgeren oplever jeg, at forberedelsen er meget vigtig, og at der igen forberedelsen opstår en sikkerhed og forståelse for, hvad mødet handler om. Samtidig oplever jeg, at forberedelsen bliver en fælles og ligeværdig dialog om, hvad der er vigtigt at få talt om på mødet.

For mig er det helt klart en fordel, at jeg har forberedt mig sammen med borgeren. Jeg kan bedre hjælpe borgeren med at få det vigtige/pointerne frem i dialogen. Jeg ved, hvor borgeren har svært ved at få formuleret sine ønsker,

og jeg har indsigt i, hvor borgeren har hukommelses udfordringer, og hvor et lille clue kan hjælpe i samtalen.

Det skaber tryghed for borgeren at vide, hvad der skal tales om, og det skaber tryghed, at borgeren ved, at der er en person med til mødet, som de kender, og som har været til forberedelsen sammen med dem. Sagsbehandleren er heller ikke en fremmed mere – men en person, som de har mødt flere gange, og som kender dem og deres historie – de udfordringer de har, og de ønsker de har for fremtiden. Disse faktorer gør, at der er mere tillid, og at dialogen bliver bedre. Borgeren og jeg forberedte de temaer, som borgeren ønskede sat i spil til opfølgings samtalen gennem samtaler, hvor jeg benyttede spørgsmål/spørgerammer, der på forskellig vis gik tæt på de temaer, som borgeren ønskede at tale om.

I opfølgings samtalen understøttede jeg borgeren ved at spørge ind til vedkommendes svar/ønsker, ved at gentage det, der blev sagt, og ved at opsummere aftaler/ønsker osv. Sommetider kunne vi sammen vende tilbage til emner, ønsker eller holdninger, vi havde talt om i vores forberedelsesmøde.

Jeg oplever, at det er blevet nemmere at få borgernes fortællinger/stemmer i spil, nu hvor borgerne er forberedte på møderne. De ved, hvad møderne handler om, og der er kendskab til sagsbe-



handleren. Samtidig er der en hjælper med til møderne, der kan hjælpe med forståelsesspørgsmål. Borgerne har ofte brug for meget støtte for at få deres fortællinger sat i spil.

Ligesom forberedelsen er vigtig, synes jeg efterbehandlinger – altså referatet – er ligeså vigtigt. Det synes jeg, fordi at det, der er aftalt og talt om, skal ud og "leve" og foregå i borgerens liv – og det skal der holdes fast i. Jeg synes, at borgere, som sætter mål og ønsker for deres liv, også skal have mulighed for at vende tilbage til referatet, som kan være en optagelse på en iPad, billeder eller måske særligt fremhævede beslutninger i et skrevet referat. Det kan f.eks. være en hjælp, hvis man er udfordret på hukommelsen. Denne mulighed gør det nemmere for borgeren at blive selvstændig og nemmere at mestre eget liv, da ønsker og muligheder for borgerens liv bliver fastholdt og tydelige i et referat, der samtidig tager hensyn til individuelle udfordringer."

### **Tydelig dagsorden som greb i afviklingen af opfølgningssamtalen**

Iben Sørensen fortæller, hvordan hun griber forventningsafstemningen og selve samtalen an.

"På selve mødet startede jeg med at sikre, at borgeren kendte dagsordenen og hvilken rækkefølge, vi skulle tage tingene i. Det har en betydning, at der

er en dagsorden, og at borgeren kender emnerne. Selvom jeg er mødeleder, er det vigtigt for mig, at borgeren ved, hvad der skal ske, og hvornår de forskellige punkter kommer op. Jeg gør også altid opmærksom på, at man kan bede om en pause samt spørger, om borgeren har andre punkter, vi skal nå på mødet. Det er for at sikre, at borgeren fra start ved, han også har ret til at komme med input til, hvad der skal tales om. Hvis borgeren har et punkt, som optager alle hans tanker, er det også bedst, at han ved, hvornår vi kommer til at tale om dette punkt. Gennem opfølgningssamtalen understøttede pædagogen borgeren ved at minde om, hvad de sammen havde talt om og kom med flere nuancer.

Mange borgere, der er tilknyttet Borgercenter Handicap, har brug for noget tid til at kunne forstå, hvad der sker omkring dem. Det kræver, at de skal have tid at formulere deres svar. Derfor kan de fagprofessionelles evne til at være stille hjælpe borgeren, så den borger, der ikke altid er aktiv i en samtale, kan få sagt tingene selv i stedet for, at andre svarer på hans vegne. Det er min oplevelse, at borgeren tør fortælle mere eller kan sætte ord på flere ting, fordi han har haft tid før mødet til at forberede sig.

Under opfølgningssamtalen lod jeg der være tid/stilhed, efter jeg havde stillet

spørgsmålet, så borgeren kunne tænke. Mit udgangspunkt er altid, at handleplanen bliver nødt til at tage udgangspunkt i det, borgeren vil arbejde med, ellers lykkes det ikke. Hvis borgeren ikke er for træt ved mødets slutning, læser jeg kort handleplanens spørgsmål op og relaterer det til samtalen samt det pædagogiske arbejde og kommer med min vurdering af, om det stadig er relevant. Jeg spørger altid borgeren, om han synes, det er relevant."

### **Dynamo for borgerens egne ressourcer**

Den pædagogiske medarbejder har med sit indgående kendskab til borgeren et særligt indblik og en særlig mulighed for at støtte borgeren under selve samtalen. Randi Westh fortæller, hvordan hun forvalter sin rolle som dynamo for borgerens egne ressourcer.

"I opfølgningssamtalen mellem den unge og sagsbehandler, understøttede jeg den unge ved at supplere med den unges egne forberedte refleksioner, når den unge selv holdt lidt tilbage.

Den daglige relation og kontakt med borgeren gør jo, at man som kontaktperson har kendskab til den unges kognitive forståelsesramme og reaktion.

Flere fagfolk, som f.eks. kontaktperson og sagsbehandler, møder den unge med hver sit perspektiv, forståelse og dermed tanker om det menneske, man

sidder overfor. Kontaktpersonen har under mødet med sagsbehandleren og den unge dermed mulighed for at sikre sig, at den, der arbejdes med, forstås, hvad vi er i gang med.

Det jeg oplevede til den opfølgende samtale, var at den unge i stor grad fik sagt det, der var hensigten, og som var forberedt.

Det giver rigtig god mening, at sagsbehandler og kontaktperson inden mødet sætter sig sammen og forbereder sig til mødet med borgeren. Kontaktpersonen følger borgeren på daglig basis og ved deraf, hvad der fylder i hverdagen og kender til borgerens ønsker og mål. Det giver også sagsbehandleren en forberedelse på, hvilket menneske han kommer til at sidde overfor.

Personalet på botilbuddet arbejder med at sikre, at den unges refleksioner bliver omsat i handleplanen, som meget gerne skal udfyldes sammen med borgeren for derigennem at sikre, at borgeren kommer til orde og tydeliggøre "dit og mit ansvar" for at komme i mål."

### **Ligeværdighed i samtalen og øget selvsikkerhed hos borgeren**

Camilla Lund beskriver, hvordan den grundige forberedelse medvirkede til, at borgeren deltog aktivt i samtalen og viste en større selvsikkerhed end ved tidligere samtaler.

"Jeg tror, at det gav borgeren en større selvsikkerhed og følelse af medejerskab af samtalen, at vedkommende på forhånd vidste hvilke spørgsmål, der ville blive stillet, og at der ikke kom nogle spørgsmål, som borgeren ikke var forberedt på. Hvis denne specifikke borger ikke er forberedt, kan vedkommende have en tendens til at svare "det ved jeg ikke" til spørgsmål, som borgeren egentlig godt ville kunne svare på i anden sammenhæng.

Det giver rigtig god mening, at borgeren deltager aktivt i samtalen og selv kan besvare spørgsmålene, der bliver stillet. Jeg tænker også, at det giver borgeren øget selvtillid og selvværd, når de føler, at de selv kan besvare disse spørgsmål, der handler om deres liv, i stedet for at være afhængig af pædagogens støtte til at besvare spørgsmålene. Det giver en større ligeværdighed imellem alle parter.

Borgeren fortalte rigtig meget til hvert spørgsmål og virkede til at trives godt i det. Borgeren svarede selvstændigt på langt de fleste spørgsmål, og det var meget lidt, jeg havde at bidrage med.

Det er selvfølgelig meget individuelt, hvor borgeren finder sig rent kognitivt, og hvilket refleksionsniveau borgeren har, og dermed vil det jo også være meget forskelligt fra borger til borger, hvor meget de vil få ud af denne form for forberedelse via Medborgerskabsfortællingen.

Nogle borgere kan have svært ved at finde ud af, hvad de skal svare til kon-

krete spørgsmål, selv om man har forberedt det og gennemgået det flere gange og vil alligevel søge støtte hos pædagogen, når spørgsmålet stilles. Andre vil få rigtig meget ud af det, som fx denne specifikke borger, som jeg her har beskrevet.

Uanset hvad, så tror jeg, at det i sidste ende er godt givet ud, at borgerne får tid til at forberede sig på hvilken type spørgsmål, der vil blive stillet til samtalen. Det giver i hvert tilfælde borgeren en større mulighed for at komme på banen og deltage aktivt i samtalen.

For mig at se, er det vigtigste i dette samtaleredskab, at det giver borgeren en tryghed, således at de ikke har følelsen af, at det er en "farlig" samtale de skal ind til, hvor de kan risikere at blive stillet en masse spørgsmål, som de ikke forstår eller ikke ved, hvordan de skal svare på. Ligeledes er sagsbehandleren også sporet ind på hvilke spørgsmål, der skal stilles og ikke mindst, hvordan spørgsmålene skal stilles, så pædagogen ikke skal være et mellemlid, der skal "oversætte" til et sprog, borgeren forstår, hvilket kan virke uværdigt for borgeren."

### **Borgeren oplevede det som "sit" møde**

Henrik Larsen beskriver, hvordan forberedelsen og sagsbehandlerens tilstedeværelse på botilbuddet bidrog til, at borgeren følte sig tryk, tog ejerskab og var aktiv i samtalen.

"Jeg har afprøvet Medborgerskabsfortællingen med en borger i projektet.

Uden god forberedelse ville det ikke have været et så godt et møde. I denne borgers tilfælde kunne vi have risikeret, at han ikke var dukket op. Vi begyndte derfor ca. 14 dage før mødet at være konkrete om, hvad det var for et møde, og hvad de skulle snakke om. Dette betød, at borgeren var helt rolig og tryk ved mødet. Han gav også udtryk for, at han glædede sig, hvilket er rigtig godt for lige denne borger. Det har været vigtigt for borgeren, at han var tryk ved sagsbehandleren og havde mødt hende før, så han ikke mødte ind til en opfølgningssamtale med en person, han ikke vidste, hvem var. Dette har den betydning, at borgeren oplever, at der er en person, der kender ham og gerne vil tale med ham om netop det, han gerne vil og har brug for.

Borgeren var rigtig god til at svare på sagsbehandlerens spørgsmål. Han deltog og styrede stort set hele mødet uden min vejledning. Han var god til at forklare sine tanker, og der blev lyttet og spurgt ind. En vigtig detalje var da også, at sagsbehandleren matchede borgeren rigtig godt, og stillede gode forståelige spørgsmål, samt refererede til deres seneste møde. Således oplevede borgeren sig mødt. Sagsbehandleren var god til at forklare borgeren, hvad hun skrev, så han kunne stille opklarende spørgsmål, hvis han havde nogen. Så der var ingen tvivl om, at borgeren oplevede det som sit møde."

Temaerne - spørgsmålene de inspirerer og realiserer de mål, man skal stille sig i forhold til ens ønsker og drømme. Det fører samtalen videre og i en retning, hvis man går i stå. En stor variation af spørgsmål gør, at man har noget at sige til forskellige emner. Under forberedelsen til et handleplansmøde vil spørgerammen give selvtillid og sikkerhed, til at få sagt, hvad man gerne vil sige til mødet.

**ULRIKKE**  
BORGER OG MEDUDVIKLER AF MEDBORGERSKABSFORTÆLLINGEN

## Kapitel 10

### TEMAER, SPØRGERAMMER OG SPØRGSMÅL

I dette kapitel har vi samlet alle spørgerammerne i Medborgerskabsfortællingen.

Spørgerammerne er et fleksibelt værktøj, hvor vi som sagsbehandler og pædagogisk medarbejder i samspil med borgeren kan udvælge et eller flere temaer, der giver mening og har relevans i lige præcis den relation og samtale, vi er i. De udformede spørgsmål er et oplæg til dialog. Det er altid sagsbehandlerens og den pædagogiske medarbejders ansvar i samspil med borgeren at sikre, at de stillede spørgsmål er meningsfulde og aktuelle.

I udviklingen af spørgerammerne har vi sammen med borgerne gennem samtaler lænet os op ad temaerne fra voksenuddannelsesmetoden. Borgerne har trukket vigtige betragtninger frem

og formuleret relevante og aktuelle spørgsmål. De fem temaer, som er den overordnede ramme for Medborgerskabsfortællingen, er udtryk for, hvad der giver mening for borgerne.

Medborgerskabsfortællingens temaer og spørgerammer kan bruges målrettet i perioden op til en opfølgningssamtale. Her kan borgeren og den pædagogiske medarbejder finde inspiration i de udformede spørgerammer, så borgeren opnår en øget refleksion og bevidsthed om egne handlinger og mål.

Medborgerskabsfortællingens temaer og spørgerammer kan ligeledes kontinuerligt sættes i spil i den pædagogiske praksis for at styrke den enkelte borgers evne til at udtrykke egne tanker, følelser og behov.

# Kommunikation

## ▼ Snakke

Kan du godt lide at snakke med andre?

Hvad kan du godt lide at snakke om?

Er der noget, du ikke kan lide at snakke om? Vil du fortælle, hvad det er?

Kan du godt lide at snakke med nogen, du ikke kender? Hvis nej, har du lyst til at fortælle, hvorfor du ikke kan lide det?

Er det vigtigt for dig at vide, hvad man skal snakke om? Vil du fortælle hvorfor?

Er det vigtigt for dig at have nogen at snakke med? Vil du fortælle hvorfor?

## ▼ Spørge og fortælle

Kan du godt lide at spørge andre om noget?

Spørger du andre, hvis du har brug for hjælp? Hvem kan du spørge om hjælp?

Fortæller du nogen, hvis du er ked af det? Hvem fortæller du det til?

Fortæller du nogen, hvis du er vred og sur? Hvem fortæller du det til?

Fortæller du nogen, hvis du er glad, og der er sket noget godt i dit liv? Hvem fortæller du det til?

## ▼ Sådan læser jeg

Kan du læse?

Har du brug for hjælp, når du skal læse? Hvem eller hvad kan hjælpe dig?

Er der noget, der er vigtigt for dig at kunne læse? Eksempelvis skilte på gader og busser/tog, beskeder på telefonen, bøger etc.?

Er det vigtigt for dig at kunne læse?

Kan du godt lide, at der er billeder til det, der er skrevet? Eksempelvis til frokost skal vi have pasta med kødsovs. Og under teksten er der et billede af maden.

Er der ord, der kan være svære at forstå, når du læser?

Hvad gør du, når ord er svære at forstå?

Hvad gør du, når ord er svære at læse?

## ▼ Post

Får du post?

Læser du selv din post?

Er det vigtigt, at der er nogen, der hjælper dig med at læse din post? Vil du fortælle hvorfor?

## ▼ Hvad bestemmer jeg selv

Hvad betyder det at bestemme selv?

Hvad bestemmer du i dit liv?

Er det vigtigt for dig at bestemme selv? Vil du fortælle hvorfor?

Hvad kunne du godt tænke dig at bestemme helt selv?

Er der noget i dit liv, dine forældre bestemmer? Vil du fortælle, hvad det er?

Er der noget, personalet bestemmer på dit bosted? Vil du fortælle, hvad det er?

Er der noget, personalet bestemmer i din skole - på dit arbejde? Vil du fortælle, hvad det er?

## ▼ Træffe et valg

Er der nogen, der hjælper dig, når du skal vælge - bestemme noget? Eksempelvis hvor du skal arbejde, bo, hvilket tøj du skal have på etc.

Hvordan har du det med, hvis andre hjælper dig med at træffe et valg?

Kan det være svært selv at skulle bestemme? Vil du fortælle hvorfor?

Hvem kan hjælpe dig, hvis det er svært selv at skulle bestemme?

## ▼ Hvad bestemmer jeg sammen med andre

Hvad betyder det at bestemme noget sammen med andre?

Bestemmer du noget sammen med andre?

Hvad bestemmer du sammen med de andre på din skole?

Hvad bestemmer du sammen med de andre på dit arbejde?

Hvad bestemmer du sammen med de andre der, hvor du bor?

Er det vigtigt for dig at være med til at bestemme? Vil du fortælle hvorfor?

## ▼ Her bestemmer vi sammen

Har I elevråd/beboermøder etc. der, hvor du er?

Hvilke ting beslutter I på jeres møder?

Oplever du, at du kan sige din mening, når du snakker med andre?

Oplever du, at der bliver lyttet til det, du fortæller?

Hvordan er det for dig at skulle beslutte noget sammen med andre?

Hvordan er det for dig, hvis de andre ikke er enige i det, du siger - mener?

Kan det være svært at skulle beslutte noget sammen med andre? Hvis ja, hvem eller hvad kan hjælpe dig?

## ▼ Glad

Hvad gør dig glad?

Hvad laver du, når du har det godt og er glad?

Hvornår har du det allerbedst?

Hvordan føles det for dig at være glad?

Hvordan kan jeg se på dig, at du er glad?

## ▼ Ked af det

Bliver du nogle gange ked af det?

Hvad kan gøre dig ked af det?

Hvad sker der, når du bliver ked af det?

Hvad gør du, når du bliver ked af det?

Hvordan føles det for dig at være ked af det?

Hvordan kan jeg se på dig, at du er ked af det?

Hvem eller hvad kan hjælpe dig med at få det godt igen?

## ▼ Vred og sur

Bliver du nogle gange vred og sur?

Hvad kan gøre dig vred og sur?

Hvad sker der, når du bliver vred og sur?

Hvad gør du, når du bliver vred og sur?

Hvordan føles det for dig at være vred eller sur?

Hvordan kan jeg se på dig, at du er vred eller sur?

Hvem eller hvad kan hjælpe dig med at få det godt igen?

Er der for dig forskel på at være ked af det og at være vred?

# Sundhed

## ▼ Bad

Hvor tit går du i bad?

Kan du lide at gå i bad?

Vasker du hele kroppen, når du er i bad? Gennemgå eventuelt hele kroppen.

Vasker du dit hår, når du er i bad?

Bruger du sæbe i badet?

Kan du tørre dig selv med et håndklæde efter badet?

Har du brug for hjælp, når du skal i bad? Hvis ja, hvad er det vigtigt for dig at få hjælp til, når du er i bad?

Hvem kan du bedst lide hjælper dig, når du skal i bad? Vil du fortælle hvorfor?

## ▼ I bad når jeg har svedt

Er det vigtigt for dig at gå i bad?

Hvorfor tænker du, at det er en god ide at gå i bad?

Hvad sker der, hvis man ikke går i bad?

Hvad nu hvis du har svedt, må personalet så hjælpe dig med at huske at tage et bad?

Hvad nu hvis du har glemt at gå i bad, må personalet så hjælpe dig med at huske at tage et bad?

Kan det være irriterende, hvis nogen blander sig i, hvornår du skal gå i bad? Vil du fortælle hvorfor?

## ▼ Hårtørrer - deodorant - creme

Bruger du hårtørrer?

Bruger du deodorant?

Bruger du creme?

## ▼ Klippe negle

Kan du selv klippe negle på dine fingre? Hvis du har brug for hjælp, hvem kan hjælpe dig?

Kan du selv klippe negle på dine tæer? Hvis du har brug for hjælp, hvem kan hjælpe dig?

## ▼ Rense ører

Kan du rense ører? Hvis du har brug for hjælp, hvem kan hjælpe dig?

## ▼ Rede hår

Kan du rede dit hår? Hvis du har brug for hjælp, hvem kan hjælpe dig?

## ▼ Skifte bind

Har du brug for hjælp til at skifte bind, når du har menstruation?

Har du brug for hjælp til at huske at skifte bind, når du har menstruation?

## ▼ Børste tænder

Børster du tænder?

Hvornår børster du tænder?

Har du brug for hjælp til at børste tænder?

Har du brug for hjælp til at huske at børste tænder?

## ▼ Tøj på

Tager du selv dit tøj på?

Har du brug for hjælp til at få tøjet på?

Kan du selv huske alt det tøj, du skal have på? Eksempelvis strømper, undertøj, trøje.

Har du brug for hjælp til at huske at få alt tøjet på?

Har du brug for hjælp til, at tøjet ligger i en rækkefølge, så du kan se, hvad du skal starte med at tage på?

## ▼ Finde tøj frem

Finder du selv tøj frem?

Har du brug for hjælp til at finde ud af, hvad du skal have på, når det er koldt udenfor?

Har du brug for hjælp til at finde ud af, hvad du skal have på, når det er varmt udenfor?

Er det vigtigt for dig, at tøjet har en bestemt farve?

Er det vigtigt for dig, at tøjet ser ud på en bestemt måde?

## ▼ Skifte tøj

Hvor tit skifter du tøj?

Er det vigtigt for dig at skifte tøj?

Kan du godt lide at have det samme tøj på i mange dage?

Hvad tænker du, der sker, hvis man ikke skifter tøj?

Har du brug for hjælp til at få lagt rent tøj frem?

Kan det være irriterende, hvis nogen blander sig i, hvornår du skal skifte tøj? Vil du fortælle hvorfor?

## ▼ Frisør

Går du til frisøren?

Har du brug for hjælp til at bestille tid hos frisøren?

Har du brug for hjælp til at komme over til frisøren?

## ▼ Toilet

Klarer du selv at gå på toilettet?

Har du brug for hjælp på toilettet? Eksempelvis når du skal tørre dig, skifte bind etc.

Hvad har du brug for hjælp til på toilettet?

Husker du at vaske dine hænder med sæbe og vand, når du har været på toilettet?

Er der en måde, vi sammen kan huske på, at du vasker hænder, efter du har været på toilettet?

## ▼ Medicin

Får du noget medicin? Hvis ja, vil du fortælle, hvad det er, og hvorfor du får det?

Har du brug for hjælp til at tage din medicin?

Har du brug for hjælp til at huske at tage din medicin?

Hvordan har du det med at tage din medicin?

## ▼ Komme op om morgenen

Hvordan har du det med at komme op om morgenen?

Stiller du selv et ur, der ringer og vækker dig?

Har du brug for hjælp til at komme op?

Er det vigtigt, du kommer op til en bestemt tid? Set i forhold til din skole, dit arbejde etc.

Hvad kan du godt lide at lave om morgenen?

## ▼ Gå i seng om aftenen

Hvad tid går du i seng på hverdagsaftner? Eksempelvis mandag aften?

Hvad tid står du op om morgenen? Eksempelvis tirsdag morgen?

Hvad tid går du i seng i weekenden? Eksempelvis lørdag aften?

Hvad tid står du op i weekenden? Eksempelvis søndag morgen?

Er det vigtigt for dig at sove? Vil du fortælle hvorfor, og hvornår det er vigtigt?

### ▼ Være træt

Bliver du træt om aftenen, inden du skal i seng?

Hvordan kan du mærke, at du bliver træt?

Er du træt i løbet af dagen?

### ▼ Falde i søvn

Er det rart at gå i seng om aftenen?

Er der noget, du plejer at lave, inden du lægger dig til at sove? Eksempelvis se film, se på telefonen, tegne, høre musik.

Kan det være svært at falde i søvn? Hvad eller hvem kan hjælpe dig med at falde i søvn?

Er det vigtigt for dig at få hjælp til at komme i seng om aftenen?

Hvad er det vigtigt at få hjælp til, når du skal sove? Eksempelvis i forhold til tid, hvad tid skal jeg sove, sige godnat, hjælpe med nattøj og tandbørstning.

### ▼ Til lægen

Går du nogle gange til lægen?

Hvordan har du det med at være hos din læge?

Har du brug for, at der er nogen med dig, når du skal til lægen?

### ▼ Til tandlægen

Går du til tandlæge?

Hvordan har du det med at være hos tandlægen?

Har du brug for, at der er nogen med dig, når du skal til tandlægen?

### ▼ Spise

Hvad kan du bedst lide at spise? Hvad er din livret?

Hvordan har du det med nye madretter - altså mad, du ikke har smagt før?

Er det vigtigt for dig, at maden har en bestemt farve?

Er det vigtigt for dig, at maden føles på en bestemt måde inde i din mund?

Er der noget, du har brug for hjælp til, når du skal spise? Skære ud, lægge maden på tallerkenen, smøre maden etc.

Hvad sker der, hvis du glemmer at spise i løbet af dagen?

Hvor kan du bedst lide at spise henne? Eksempelvis i din lejlighed, i fællesrummet etc.

### ▼ Spise sammen med andre

Hvordan har du det, når der er mange mennesker omkring dig, når du skal spise?

Kan det være svært at skulle spise mad sammen med andre? Vil du fortælle hvorfor?

Bliver du glad af at spise sammen med andre? Vil du fortælle hvorfor?

Er det bedst for dig at spise sammen med andre?

Er det bedst for dig at spise alene?

### ▼ Mad jeg ikke kan lide

Er der noget mad, du ikke kan lide?

Hvad gør du, hvis du får noget mad, du ikke kan lide?

Hvem bestemmer, hvad du skal spise?

Er det i orden, at andre bestemmer, hvad du skal spise?

Hvad gør du selv for at bestemme, hvad du får at spise? I klubben, på arbejdet, på bostedet etc.



## ▼ Det her spiser jeg

Vil du fortælle, hvad du spiser til morgenmad?

Vil du fortælle, hvad du spiser til frokost?

Vil du fortælle, hvad du spiser til aftensmad?

Er det vigtigt for dig at få forskellige retter at spise?

Er det vigtigt for dig, at maden tit er den samme?

Har du brug for hjælp til at huske at spise i løbet af dagen?

## ▼ Det her drikker jeg

Hvad drikker du i løbet af dagen?

Hvad kan du bedst lide at drikke?

Hvad drikker du til din morgenmad?

Hvad drikker du til din frokost?

Hvad drikker du til din aftensmad?

Har du brug for hjælp til at huske at drikke?

## ▼ Sundt

Hvad betyder ordet sundhed for dig?

Hvad tænker du, der er sundt for dig? Eksempelvis af mad, drikke etc.

Dyrker du noget sport? Vil du fortælle hvad?

Kan du lide at bevæge dig?

## ▼ Usundt

Hvad betyder ordet usundt for dig?

Hvad tænker du, der er usundt for dig? Eksempelvis af mad, drikke etc.

Spiser du slik? Hvis ja, vil du fortælle, hvor tit du gør det?

Drikker du sodavand? Hvis ja, vil du fortælle, hvor tit du gør det?

Ryger du? Hvis ja, vil du fortælle hvor mange cigaretter, du ryger om dagen?

## ▼ Min træning

Hvad betyder træning for dig?

Hvad laver du, når du træner?

Hvordan har du det, når du træner?

Bliver du glad af at træne?

Hvordan har du det, når du ikke træner?

## ▼ Formålet med min træning

Hvad er dit formål med træningen?

Hvad vil du gerne opnå med din træning?

Er træning vigtigt i dit liv? Vil du fortælle hvorfor?

## ▼ Træningsøvelser

Hvor træner du henne?

Hvilke øvelser kan du rigtig godt lide at lave?

Er der nogle øvelser, der er svære at lave, når du træner? Hvem eller hvad kan hjælpe dig?

## ▼ Træning sammen med andre

Træner du sammen med andre? Er det godt at træne sammen med andre?

Hvad skal den, der hjælper dig med at træne, gøre?

Er det vigtigt, at den der hjælper dig med at træne, lærer dig at kende?

Hvad har du behov for at træne? Eksempelvis sprog, det fysiske, det sociale etc.

Er det vigtigt, at den, der hjælper dig med at træne, forstår dig? Vil du fortælle hvorfor?

# Socialt liv

## ▼ Fritid

Hvad betyder ordet fritid?

Vil du fortælle, hvad du laver i din fritid?

Vil du fortælle, hvad du laver efter skole - efter arbejde?

Hvad kan du bedst lide at lave i din fritid?

Er det vigtigt for dig at have fritid?

Hvad laver du i din weekend?

Hvem eller hvad kan hjælpe dig ud i verden? Eksempelvis hund, mennesker, musik, telefonen, FaceTime etc.

## ▼ Hvad skal jeg lave i min fritid

Kan du godt lide at vide, hvad du skal lave i din fritid?

Er det vigtigt for dig selv at bestemme, hvad du skal lave i din fritid?

Hvordan er det for dig, hvis du ikke ved, hvad du skal lave i din fritid?

Kan det være godt, hvis du får hjælp til at finde ud af, hvad du skal lave i din fritid?

Har du brug for, at nogen hjælper dig med at finde på, hvad du skal lave i din fritid?

Hvem kan hjælpe dig med at finde ud af, hvad du kan lave i din fritid?

Vil du give nogle bud på, hvad man kan lave i sin fritid?

## ▼ Planlæg fritiden

Kan du godt lide, når din fritid er planlagt? Vil du fortælle hvorfor?

Er det vigtigt for dig at få planlagt din fritid?

Bruger du din fritid på praktiske ting? Og er det noget, du planlægger?

Føler du, der er nogle ting, du skal nå, inden du kan nyde din fritid?

## ▼ Fritid sammen med andre

Hvad laver du sammen med din familie i din fritid?

Hvad laver du sammen med dine venner i din fritid?

Hvem bestemmer, hvad du skal lave i din fritid?

Når du har fri, er du derhjemme, eller går du et andet sted hen?

Føler du dig mere tilpas, hvis der er flere mennesker tilstede sammen dig, enten derhjemme eller udenfor hjemmet?

## ▼ Venskab

Hvad er en god ven for dig?

Hvordan er man en god ven?

Hvad gør du for at være en god ven?

Hvad laver du sammen med dine venner?

Er det vigtigt for dig at have gode venner i dit liv?

Hvad kan man tale med sine venner om?

Hvor kan man møde nye venner henne?

## ▼ Kontakt til mine venner

Hvordan har du det med at tage kontakt til dine venner?

Hvordan har du det med at bevare kontakten til dine venner?

Får du noget godt ud af dine venskaber? Hvis nej, er det så egentlig et godt venskab?

Er venskabet værd at beholde?

Tror du, dine venner får noget godt ud af venskabet med dig?

## ▼ Være sammen med mine venner

Hvad kan en god ven hjælpe dig med?

Er det vigtigt for dig, at du laver noget sammen med dine venner?

Er der steder, der hvor du bor, hvor du kan mødes med dine venner?

Har du nogle venner, du kan snakke med om mere bestemte ting end andre?

Har du nogle venner, som du godt kan lide at bruge meget tid sammen med?

## ▼ Besøg mine venner

Besøger du dine venner?

Har du venner på internettet?

Har du venner, du kan møde?

Vil du gerne have flere venner?

## ▼ Nye venner

Hvor kan du møde nye venner?

Føler du, at du har svært ved at finde nye venner?

Har du behov for at finde nye venner?

## ▼ Uvenner

Har du prøvet at blive uvenner med dine venner?

Hvad kan I blive uvenner over?

Hvad gør du - hvem kan hjælpe dig, hvis du bliver uvenner med dine venner?

Kan det være svært at spørge personalet - medarbejdere om hjælp til at blive gode venner igen? Hvis ja, hvorfor tænker du, at det kan være svært at spørge om hjælp til at blive gode venner igen?

Hvordan kan man blive gode venner igen?

## ▼ Kærlighed

Hvad betyder ordet kærlighed for dig?

Hvad er kærlighed for dig?

Er kærlighed vigtigt i dit liv?

## ▼ Kærester

Hvad betyder ordet kærester for dig?

Hvad betyder det, at man er kærester?

Hvad vil det sige for dig at have en kæreste?

Er det vigtigt for dig at have en kæreste? Vil du fortælle, hvorfor?

## ▼ At være kærester

Hvilke ting tænker du, at man kan lave sammen med sin kæreste?

Hvordan finder man en kæreste?

Hvordan finder man ud af, at man skal være kærester?

Er der forskel på at have en ven og en kæreste?

Er der ting, man gør sammen med en kæreste, som man ikke gør sammen med en ven?

Er det ok at sige nej til ting, du ikke har lyst til at gøre sammen med en kæreste? Vil du fortælle, hvad du eksempelvis har sagt nej til?

## ▼ Forventninger til kærligheden

Hvad forventer du af kærligheden og af forholdet til din kæreste?

Hvad forventer du af dig selv i dit forhold?

Hvad tror du, at din kæreste forventer af dig?

## ▼ Forelsket

Hvad betyder ordet forelskelse for dig?

Har du prøvet at være forelsket?

Vil du fortælle, hvordan det føles for dig at være forelsket?

## ▼ Familie

Hvad vil det sige for dig at være en familie?

Vil du fortælle, hvem der er din familie?

Hvad laver du sammen med din familie?

Hvem snakker du med i din familie?

Hvad snakker I om i din familie?

Er det vigtigt for dig at have en familie? Vil du fortælle hvorfor?

## ▼ Bestemme i familien

Hvad bestemmer du i din familie?

Hvad bestemmer dine forældre?

Hvad bestemmer dine søskende?

## ▼ Hjælpe hinanden i familien

Er der noget, dine forældre hjælper dig med?

Er der noget, du hjælper dine forældre med?

Er det vigtigt for dig, at I hjælper hinanden i din familie?

## ▼ Sociale medier

Hvad er sociale medier? Vil du nævne nogle?

Hvilke sociale medier er du på?

Hvad kan man på sociale medier?

Er det vigtigt for dig at være på sociale medier?

## ▼ Sådan bruger jeg sociale medier

Skriver, indtaler eller filmer du, når du bruger de sociale medier?

Hvem snakker - skriver du med på sociale medier? Hvad tænker du, er det bedste ved sociale medier?

Har du brug for hjælp, når du bruger de sociale medier? Er der noget, der er svært på de sociale medier?

Kan man blive uvenner på sociale medier? Hvordan kan man blive gode venner igen?

## ▼ Mit dyr

Vil du fortælle, hvad dit dyr hedder, og hvordan det ser ud?

Hvad betyder det for dig at have et dyr?

Vil du fortælle, hvad du laver sammen med dit dyr?

Vil du fortælle, hvad det vil sige for dig at være i kontakt med dit dyr?

Hvordan har du det, når du er sammen med dit dyr?

Er det vigtig for dig at bo et sted, hvor du må have dit dyr?

## ▼ Mit dyr og mig

Er der noget, du skal være opmærksom på ved dit dyr?

Kan du se på dit dyr, hvordan det har det?

Vil du fortælle, hvad du tænker, det indebærer at skulle have et dyr?

Er det vigtigt for dig at have et dyr? Vil du fortælle hvorfor?

Hvordan bliver du modtaget af dit dyr?

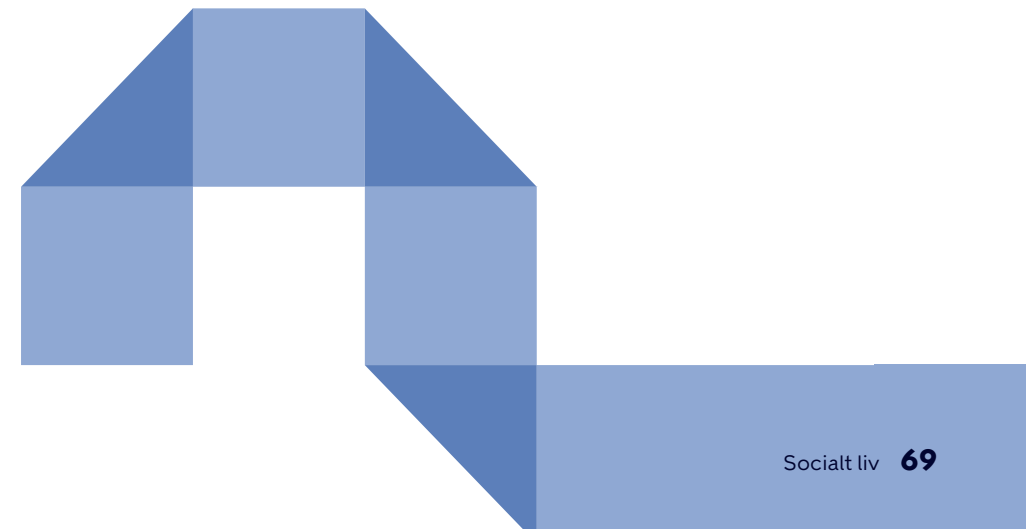
Hvad vækker det i dig, når du bliver modtaget af dit dyr?

## ▼ Overkomme forhindringer sammen med mit dyr

Kan du overkomme forhindringer sammen med dit dyr?

Hvad er forskellen på at være sammen med et menneske eller med et dyr?

Er du god til at tage kontakt til andre mennesker og dyr, når du er ude og gå med din hund?



# Samfundsliv

## ▼ Skole

- Hvad betyder det at gå i skole?
- Hvor går du i skole?
- Hvad du laver, når du er i skole?
- Hvad kan du bedst lide at lave, når du er i skole?
- Er det vigtigt for dig at gå i skole? Vil du fortælle hvorfor?
- Er der forskel på at gå i skole eller at have et arbejde?

## ▼ Undervisning - at lære

- Hvad betyder det at lære noget?
- Hvad er god undervisning for dig?
- Hvad skal der til for, at du har lyst til at lære noget?
- Hvad har du lyst til at lære noget om?
- Er det vigtigt for dig, at undervisningen er inddragende?

## ▼ Pause - frikvarter

- Hvad kan du lave i din pause - i dit frikvarter?
- Hvad bruger du din pause - dit frikvarter på?
- Hvordan er det for dig at have pause - frikvarter?
- Kan det være svært at have pause - frikvarter?
- Hvad kunne du godt tænke dig at bruge din pause på?

## ▼ Mit formål med at gå i skole

- Hvad er formålet med at gå i skole?
- Hvad er det langsigtede ønske - mål i forhold til at gå i skole?
- Hvad vil du gerne opnå ved at gå i skole?

## ▼ Valg af skole

- Har du selv bestemt, hvilken skole du skulle gå på?
- Er det vigtigt for dig selv at være med til at bestemme, hvor du skal gå i skole?
- Er det vigtigt for dig at have venner på din skole?
- Hvad giver det dig at gå i skole?

## ▼ Godt at gå i skole

- Hvad tænker du, når du tænker på din skole derhjemme?
- Hvornår føler du, at du er i dit Es i skolen?
- Hvad driver dig i forhold til at gøre det, du holder af i skolen?

## ▼ Svært at gå i skole

- Er der noget, der er svært, når du er i skolen? Hvis ja, hvem kan hjælpe dig?
- Er der noget, personalet hjælper dig med, når du er i skole?
- Vil det være relevant for dig at skifte skole?
- Hvordan kan man skifte skole, hvis man ikke er glad for den skole, man går på?

## ▼ Arbejde

Hvad betyder det for dig at gå på arbejde?

Hvor du går på arbejde?

Hvad du laver, når du er på arbejde?

Hvad kan du bedst lide at lave, når du er på arbejde?

Hvad kan du bedst lide ved dit arbejde?

Er der forskel på at gå i skole eller gå på arbejde?

## ▼ Vigtigt at have et arbejde

Er det vigtigt for dig at have et arbejde? Vil du fortælle hvorfor?

Er det vigtigt for dig, hvor du skal arbejde?

## ▼ Drømmejob

Hvad kunne dit drømmejob være?

Hvordan vil du kunne få det job, du drømmer om?

## ▼ Valg af arbejde

Har du selv bestemt, hvilket arbejde du skulle have?

Er det vigtigt for dig selv at være med til at bestemme, hvor du skal arbejde?

Hvorfor har du det arbejde, du har?

Er det vigtigt for dig at have venner på dit arbejde?

## ▼ Svært at gå på arbejde

Er der noget, der er svært, når du er på arbejde? Hvis ja, hvem kan hjælpe dig?

Er der noget, personalet hjælper dig med, når du er på arbejde?

Hvordan kan man skifte arbejde, hvis man ikke er glad for det arbejde, man har?

## ▼ Økonomi - penge

Hvad betyder det at have penge?

Hvornår får du dine penge udbetalt?

Hvor mange penge får du udbetalt?

Hvordan får du penge?

Hvad bruger du dine penge på?

Bestemmer du selv, hvad du bruger dine penge til?

Hvad betyder det ikke at have penge?

## ▼ Min løn

Får du løn?

Går din løn ind på din konto?

Hvad er en konto?

Hvad bruger du din løn til?

## ▼ Mine lommepenge

Får du lommepenge?

Hvor mange lommepenge får du?

Hvad bruger du dine lommepenge til?

## ▼ Dankort

Ved du, hvad et dankort er?

Ved du, hvordan et dankort virker?

Har du dine penge på et dankort?

## ▼ Mønter - pengesedler

Har du dine penge i mønter og sedler i din pung?

Kan du kende forskel på mønterne?

Kan du kende forskel på sedlerne?

## ▼ Holde styr på pengene

Hvordan har du det med at regne ud, hvad ting koster?

Er det vigtigt for dig at få hjælp til at holde styr på dine penge? Hvem tænker du kan hjælpe dig?

Sparer du op af dine penge? Vil du fortælle, hvad du sparer op til?

Ved du, hvad mobilepay er?

Ved du, hvordan mobilepay fungerer?

## ▼ Trafik

Hvordan har du det, når du selv går på gaden?

Hvordan har du det, når selv tager med bussen?

Er det vigtigt for dig, at du selv kan komme omkring? Vil du fortælle hvorfor?

Er det rart for dig at følges med nogen, når du skal et sted hen? Vil du fortælle hvorfor?

Når du skal over en vej, hvad gør du, inden du går over vejen?

Har du noget på i trafikken, så man kan se dig, når det bliver mørkt?

## ▼ Fare vild

Har du prøvet at fare vild?

Hvad kan man gøre, hvis man farer vild?

Har du brug for hjælp til at finde rundt? Hvad er det vigtigt, du får hjælp til, når du skal et sted hen?

Når du har gået en vej mange gange, kan du så huske vejen, eller glemmer du den?

## ▼ Finde vej til arbejde

Hvordan kommer du på arbejde?

Kan du selv finde rundt, når du skal tage til dit arbejde?

Kan det nogle gange være svært at huske vejen til dit arbejde?

## ▼ Finde vej til skole

Hvordan kommer du i skole?

Kan du selv finde rundt, når du skal tage til din skole?

Kan det nogle gange være svært at huske vejen til din skole?

## ▼ Rejsekort - månedskort

Har du et rejsekort?

Ved du, hvad et rejsekort er?

Ved du, hvordan et rejsekort fungerer?

Hvor har du dit rejsekort henne?

Har du et buskort - månedskort?

Ved du, hvad et buskort - månedskort er?

Ved du, hvordan et buskort - månedskort fungerer?

Hvor har du dit buskort - månedskort henne?

## ▼ Ledsager

Ved du, hvad en ledsager er?

Har du en ledsager?

Hvad kan du lave sammen med din ledsager?

Ved du, hvad et ledsagerkort er?

Ved du, hvordan et ledsagerkort fungerer?

Ved du, hvor man får et ledsagerkort henne?

## ▼ Myndig

Hvad betyder det at være myndig?  
Hvor gammel er man, når man er myndig?

## ▼ Demokrati

Hvad betyder ordet demokrati?  
Hvor kan du opleve, at der er demokrati?  
Tænker du, at demokrati er vigtigt?

## ▼ Folketinget

Ved du, hvad Folketinget er?  
Ved du, hvad de f.eks. snakker om i Folketinget?  
Hvor kan man lære noget om Folketinget henne?  
Ved du, hvad en lov er?

## ▼ Politisk parti

Hvad er et politisk parti?  
Kender du nogen politiske partier, og har du lyst til at nævne dem?  
Hvor kan du få viden om de politiske partier henne?  
Er det vigtigt for dig, at personalet hjælper dig med at få viden om politik?  
Hvad er en statsminister?  
Ved du, hvem der er statsminister i Danmark?

## ▼ Stemme til et valg

Hvordan stemmer man til folketingsvalget?  
Har du prøvet at stemme?  
Hvor gammel skal man være for at stemme?  
Ved du, hvorfor man kan stemme, når der er valg?  
Hvordan finder du ud af, hvem du skal - kan stemme på?  
Er det vigtigt for dig at stemme, når der er valg?

## ▼ Valgkort

Ved du, hvad et valgkort er?  
Ved du, hvad et valgkort skal bruges til?  
Ved du, hvor du skal aflevere dit valgkort henne, når du skal stemme?  
Hvad får du, når du afleverer dit valgkort?

## ▼ Stemmeseddel

Ved du, hvordan en stemmeseddel ser ud?  
Har du brug for hjælp til at læse på stemmesedlen?  
Hvad skal du huske at sige for at få din stemmeseddel?

## ▼ Borgmester - kommunalvalg

Ved du, hvad en borgmester er?  
Ved du, hvad en borgmester kan bestemme?  
Ved du, hvad et kommunalvalg er?  
Ved du, hvordan man stemmer til et kommunalvalg?

## ▼ Rettigheder og handicapkonventionen

Ved du, hvad ordet rettighed betyder?  
Ved du, hvad nogle af dine rettigheder er?  
Er det vigtigt at have rettigheder? Vil du fortælle hvorfor?  
Ved du, hvad handicapkonventionen er?  
Ved du, hvad handicapkonventionen handler om?  
Er handicapkonventionen vigtig for dig?



# Min bolig

## ▼ Flytte hjemmefra - min bolig

Hvad betyder det at flytte hjemmefra?

Hvad betyder det at have sin egen bolig?

Vil du fortælle, hvordan din lejlighed ser ud?

Hvad laver du i din lejlighed?

Hvad gør du, hvis du får det svært eller bliver ked af det i din lejlighed? Hvem eller hvad kan hjælpe dig?

Hvordan ser din drømmebolig ud?

## ▼ Personale på mit bosted

Er der personale, hvor du bor?

Hjælper personalet dig med noget i din hverdag?

## ▼ Fællesrummet

Er der et fællesrum, hvor du bor?

Hvad kan du lave i fællesrummet?

Kan du godt lide at være i fællesrummet? Vil du fortælle hvorfor?

## ▼ Bestemme hvor jeg vil bo

Har du selv valgt det sted, du bor?

Er det vigtigt for dig at være med til at bestemme, hvor du skal bo? Vil du fortælle hvorfor?

Hvordan finder du ud af, om et bosted passer til dig?

Er det vigtigt at se forskellige bosteder, før man vælger, hvor man skal bo?

Er det vigtigt for dig at have venner der, hvor du bor? Vil du fortælle hvorfor?

## ▼ Gøre rent

Gør du selv rent i din lejlighed - værelse?

Hvad gør du, når du gør rent?

Hvad betyder det, at ens lejlighed er ren?

Hvornår tænker du, at din lejlighed - dit værelse er rent?

Er det vigtigt for dig, at din lejlighed - dit værelse er rent? Vil du fortælle hvorfor?

## ▼ Hjælp til at gøre rent

Har du brug for, at nogen hjælper dig med at gøre rent i din lejlighed - dit værelse? Hvis ja, hvad tænker du, at du har brug for hjælp til?

Hvordan har du det, hvis personalet vil hjælpe dig med at gøre rent?

## ▼ Mit køleskab

Har du et køleskab i din lejlighed?

Vil du fortælle, hvad du har i dit køleskab?

## ▼ Handle ind

Handler du selv varer ind til dit køleskab?

Hvad plejer du at handle ind?

Hvordan finder du ud af, hvad du skal handle ind?

Har du brug for hjælp til at handle ind?

## ▼ Lave mad

Laver du selv mad?

Kan du godt lide at lave mad?

Har du brug for hjælp til at lave mad?

Hvad tænker du, at du gerne vil have hjælp til, når du laver mad?

Er det hyggeligt, hvis man er flere, der laver maden sammen?

Kan du bedst lide at lave mad alene?

## ▼ Nye retter jeg gerne vil lave

Er der nogle konkrete retter, du gerne vil lære at lave?

Har du de køkkenredskaber, du har brug for? (nævn eksempler på køkkengrej).

Hvor får du inspiration til mad - retter?

Har du set videoer på internettet med opskrifter - madlavning?

## ▼ Vaske tøj

Vasker du selv tøj?

Har du brug for hjælp til at vaske tøj?

Skifter du selv sengetøj på din dyne og hovedpude?

Hvor tit skifter du sengetøj?

Har du brug for hjælp til at skifte sengetøj?

Husker du at skifte håndklæde på dit badeværelse?

# Epilog

Som socialborgmester i København er jeg optaget af, at vi hele tiden udvikler nye veje til dialog med borgerne – dem som vi er sat i verden for at hjælpe bedst muligt. Med Medborgerskabsfortællingen tager vi et nyt skridt. For københavnere med handicap skal have mulighed for at folde deres ønsker og drømme ud. Og vi som kommune skal være en god sparringspartner for dem. Medborgerskabsfortællingen giver indblik i, hvad der er vigtigt for københavnere med handicap i deres møde med kommunen. Samtaleværktøjet i denne bog er med til at højne fagligheden i Socialforvaltningen i Københavns Kommune - både i den pædagogiske praksis og i myndighedssagsbehandlingen. Som kommune har vi rammer og vilkår, der ikke altid stemmer overens med den enkelte borgers ønsker. Men gennem dialog og møder med borgerne kan vi blive bedre til at møde borgerne i øjenhøjde og komme tættere deres egne mål og visioner – og dermed også realistiske handleplaner, der kan føres ud i det virkelige liv. Målet med møderne er at sætte borgernes fortællinger i spil. Når borgerne fortæller, hvad der er vigtigt og giver værdi for dem, så er målet, at de skal

opleve selvstændighed og indflydelse. Som en af bidragsyderne til bogen siger det så fint: "Til mødet fik jeg sagt det, jeg ville, så jeg ved, hvordan min fremtid bliver."

Når vi samarbejder med borgerne, bliver vi klogere og dygtigere. Det kræver, at vi skal turde give slip på 'jeg ved bedst', og vi skal lære at lytte. Gør vi det, vil borgerne i højere grad tage aktivt del i arbejdet med deres egne mål og tage ejerskab til arbejdet med at indfri dem.

Det er borgerne, der er klogest på deres eget liv. Derfor er det vigtigt, at vi inddrager dem i udviklingen af rammer og indhold, som vi har gjort det med Medborgerskabsfortællingen.

Hvis vi vil ramme det, der giver mening og værdi for borgeren, så bliver vi nødt til at spørge dem om, hvad de to størrelser er for dem.

Skal vi bidrage til, at borgerne får et værdigt og selvstændigt liv – skal vi have modet til at se det enkelte menneske – for mennesker skal behandles forskelligt for at kunne blive behandlet lige.

**MIA NYEGAARD**  
SOCIALBORGMESTER  
KØBENHAVNS KOMMUNE

Det er borgerne, der er klogest på deres eget liv. Derfor er det vigtigt, at vi inddrager dem i udviklingen af rammer og indhold, som vi har gjort det med Medborgerskabsfortællingen.

**MIA NYEGAARD**  
SOCIALBORGMESTER, KØBENHAVNS KOMMUNE

Vi vil gerne sige tak til alle de borgere og medarbejdere i projektet Borgeren i førersædet, der har bidraget til udviklingen af Medborger-skabsfortællingen og teksten i bogen.

## Tak

En helt særlig tak retter vi til Emil W., Loke, Carsten, Lise, Niclas, Ulrikke, Olivia, Sofie og Christina. Gennem jeres fortællinger har vi fået en forståelse for, hvad der skal til for at skabe en meningsfuld dialog. I har bidraget med jeres viden og indsigt til udviklingen og kvalificeringen af spørgerammerne og processerne i Medborger-skabsfortællingen.

Tak til sagsbehandlerne i myndighedsområdet og medarbejderne i de deltagende botilbud i Center for Selvstændig Bolig og Beskæftigelse og Center for Erhvervet Hjerneskade i Borgercenter Handicap for at bidrage til udvikling af praksis i samarbejdet mellem myndighed, udfører og borger.

Tak til Lavuks Sladretasker, Lavuks Dialoghold, Ungeeksperterne og pædagogisk medarbejder, Barbara Langkjær, for at have været med til at udvikle spørgerammer.

Tak til socialborgmester Mia Nyegaard for at skrive epilogen.

Tak til Velux Fonden for at støtte op om projektet og udviklingen af samtale- og procesværktøjet.

## VELUX FONDEN



### PROJEKTET ER STØTTET AF VELUX FONDEN

VELUX FONDEN er en almennyttig fond, der støtter videnskabelige, kulturelle, sociale og miljømæssige formål samt projekter vedr. aktive ældre, aldrings- og øjenforskning – med det fælles formål at fremme det danske demokratiske samfund på et oplyst, inkluderende og bæredygtigt grundlag. I 2018 uddelte VELUX FONDEN 263 millioner kr.

VELUX FONDEN er stiftet i 1981 af civilingeniør Villum Kann Rasmussen - grundlægger af bl.a. VELUX A/S og andre firmaer i VKR Gruppen, der har til formål at bringe dagslys, frisk luft og et bedre miljø ind i menneskers hverdag.

[www.veluxfoundations.dk](http://www.veluxfoundations.dk)

Vores fortællinger er med til at beskrive, hvem vi hver især er som menneske. Gennem fortællingerne dukker detaljer og nuancer frem. Som sagsbehandler og pædagogisk medarbejder skal vi, i fællesskab med den enkelte borger, søge fortællingerne. Vi skal i fællesskabet finde tilgange, der kan folde fortællingerne ud, og her kan Medborgerskabsfortællingen være med til at vise vejen.

**MIA EVERSBY**

EKSTERN KONSULENT I PROJEKTET BORGEREN I FØRERSÆDET,  
PÆDAGOG OG FORFATTER TIL BOGEN

Værktøjet kan sætte mennesker i tale.

**EMIL W.**

BORGER OG MEDUDVIKLER AF MEDBORGERSKABSFORTÆLLINGEN

Arbejdsgangene i Medborgerskabsfortællingen, som et samtaleredskab, bidrager til at personalet, sagsbehandlere og den unge sammen sikrer en målrettet, meningsfuld og konstruktiv indsats.

**RANDI WESTH**

ASPECT, CENTER FOR SELVSTÆNDIG BOLIG OG BESKÆFTIGELSE,  
BORGERCENTER HANDICAP, SOCIALFORVALTNINGEN,  
KØBENHAVNS KOMMUNE

Medborgerskabsfortællingen kan bidrage til at nuancere sagsbehandlerens billede af, hvordan en opfølgningssamtale kan afholdes.

**CATHRINE GERDES**

SOCIALFAGLIG KONSULENT, MYNDIGHEDSOMRÅDET FOR VOKSNE,  
BORGERCENTER HANDICAP, SOCIALFORVALTNINGEN,  
KØBENHAVNS KOMMUNE