



Samarbejdskompasset

Principper for bedre borgersamarbejde



Med Aarhuskompasset i hånden er vi allerede godt i gang. Men vi har brug for et fælles afsæt – et kollektivt værdisæt – som vi alle står på, når vi indgår i samarbejde. Uanset om det er på tværs af afdelinger, sektorer eller sammen med civilsamfundet.

For at hjælpe handlekraften på vej, har vi udviklet syv principper for bedre borgersamarbejde, der til sammen udgør Samarbejdskompasset, og som hjælper til refleksion og giver os fælles mod til at blive klogere. Sammen. Samarbejdskompasset giver plads til, at arbejdet kan se ud på mange forskellige måder, alt efter kontekst. Det er helt i orden – du skal finde din egen måde.

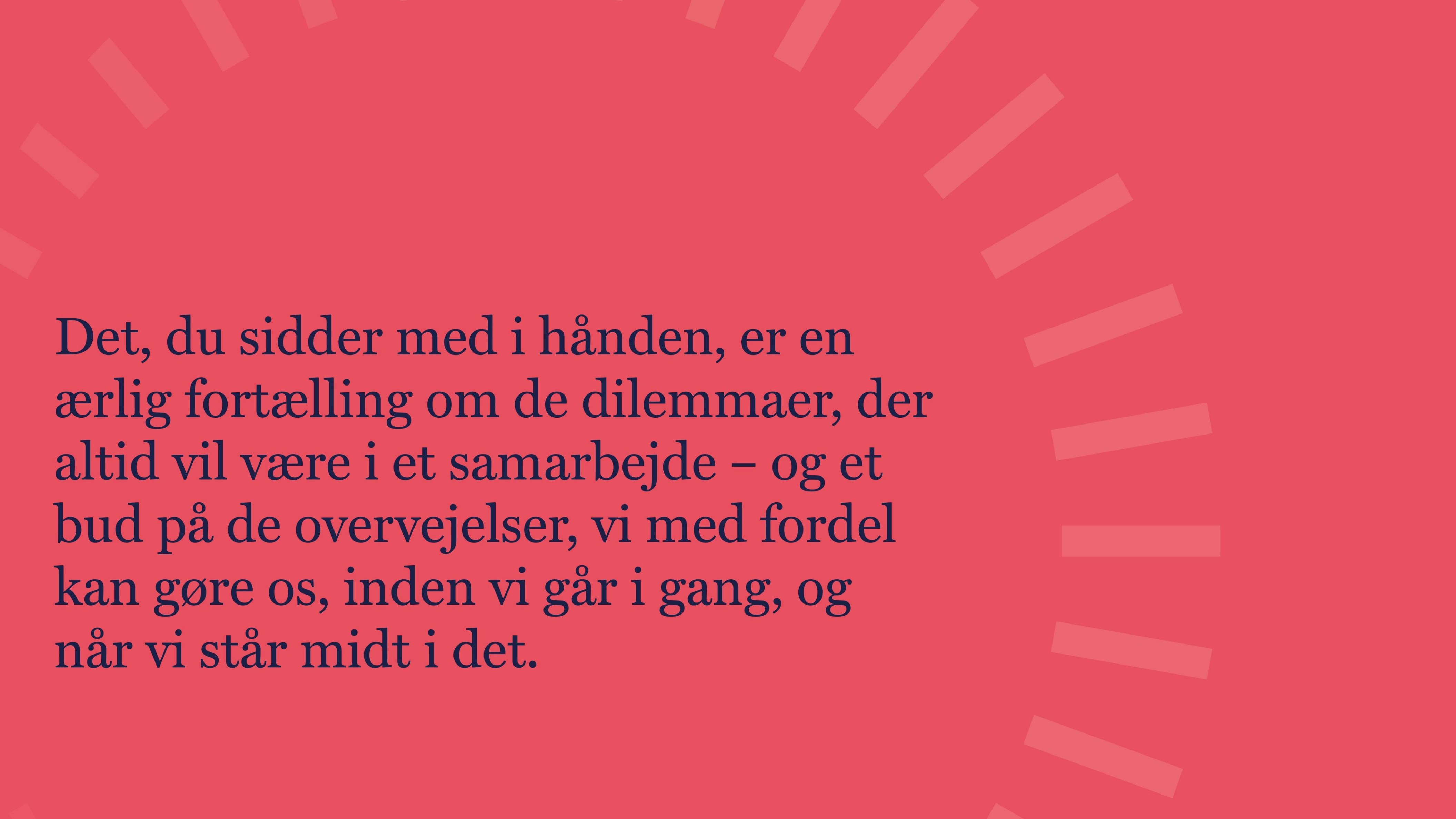
Samarbejdskompasset er blevet til i... ja, et samarbejde. I samarbejde med borgere, som blot er borgere og ikke repræsenterer andre end sig selv. I samarbejde med foreninger, fællesråd, forskere og faglige eksper-

ter. I samarbejde med medarbejdere og ledere i Aarhus Kommune. Og det er tydeligt, at vi i Aarhus Kommune har rigtig megen god praksis at bygge videre på.

Vi har været nysgerrige på dilemmaer og været på jagt efter, hvad der sker, og hvordan det opleves, når samarbejdet fungerer. Udviklingen af Samarbejdskompasset står selvfølgelig også på forskning – nationalt og internationalt, og så har vi undervejs i arbejdet fået principperne kvalificeret af de mange, der har været involveret. Alt sammen for at blive klogere. Sammen.

Vi håber, at du får lyst til og mod på at være med i det fortsatte samarbejde om at gøre *Aarhus til en god by for alle*.

God fornøjelse.
Direktørgruppen



Det, du sidder med i hånden, er en ærlig fortælling om de dilemmaer, der altid vil være i et samarbejde – og et bud på de overvejelser, vi med fordel kan gøre os, inden vi går i gang, og når vi står midt i det.

**Samarbejde?
Er det ikke
besværligt?**

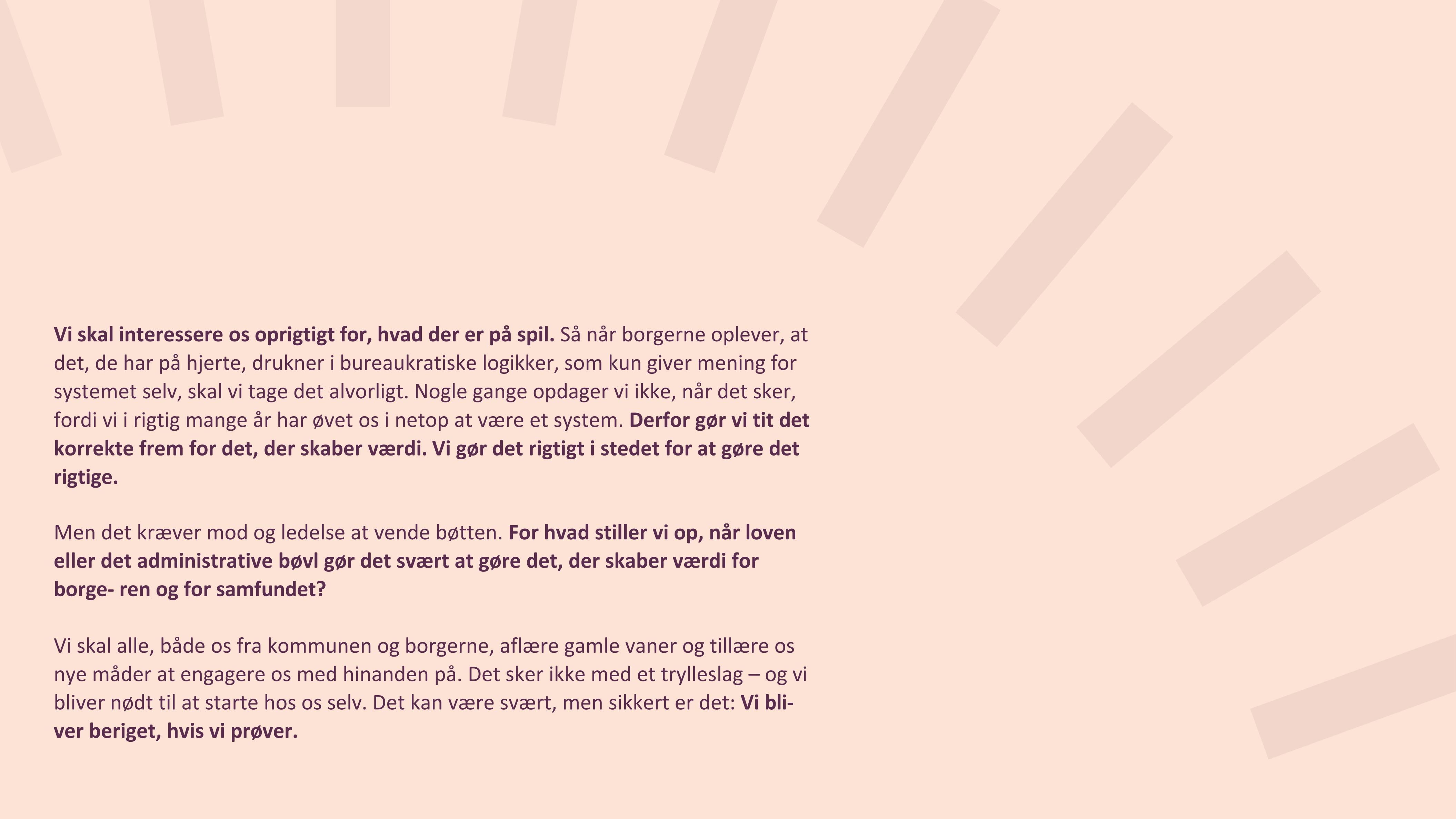
Velfærd er noget, vi skaber sammen.
For at vi kan lykkes, skal mange forskellige mennesker i spil og tage et fælles ansvar. Derfor må vi gentænke, hvordan vi er sammen om Aarhus, og finde nye og flere måder at involvere hinanden på.

Princip 01

MERE BORGER

mindre system

Samarbejdskompasset januar 2023



Vi skal interessere os oprigtigt for, hvad der er på spil. Så når borgerne oplever, at det, de har på hjerte, drukner i bureaukratiske logikker, som kun giver mening for systemet selv, skal vi tage det alvorligt. Nogle gange opdager vi ikke, når det sker, fordi vi i rigtig mange år har øvet os i netop at være et system. **Derfor gør vi tit det korrekte frem for det, der skaber værdi. Vi gør det rigtigt i stedet for at gøre det rigtige.**

Men det kræver mod og ledelse at vende bøtten. **For hvad stiller vi op, når loven eller det administrative bøv l gør det svært at gøre det, der skaber værdi for borge- ren og for samfundet?**

Vi skal alle, både os fra kommunen og borgerne, aflære gamle vaner og tillære os nye måder at engagere os med hinanden på. Det sker ikke med et trylleslag – og vi bliver nødt til at starte hos os selv. Det kan være svært, men sikkert er det: **Vi bliver beriget, hvis vi prøver.**

Hvad nu, hvis vi har fokus på værdi?

Har vi det manøvrerum, der skal til for at gøre det rigtige?

Hvad stiller vi op med bøvlet, der følger
med det åbenlyst fornuftige?

Har du glemt,
hvem du
er her for?

RIGTIGE

RIGTIGT

RIGTIGE

RIGTIGT

RIGTIGE

RIGTIGT

RIGTIGE

RIGTIGT

Princip 02

Spør på antagelserne

Samarbejdskompasset januar 2023



Vi skal holde op med at gætte. Gætte på, hvad problemet er. Gætte på, hvad borgere drømmer om. Gætte på, hvem der egentlig er bedst til at gøre en reel forskel for den enkelte borger eller for samfundet.

Som fagpersoner kan vi være usikre på, hvad vi stiller op med den viden, vi får, hvis vi er nysgerrige. Det får os nogle gange til at holde os tilbage – vi bliver bange for det, vi ikke ved hvad er, og så er der fare for, at nysgerrigheden forsvinder.

Det dur ikke, for **det kan være både besværligt og tids-krævende at ramme forkert.** Og absolut uden værdi for borgeren og samfundet, når det sker.

Så lad os spare på antagelserne om, hvad der er på spil. **For vi *kan* ikke tænke os til alt, og vi bliver meget klogere, så snart vi stopper med at tro, at vi (altid) har svarene.**

Hvad nu, hvis vi altid er oprigtigt nysgerrige?

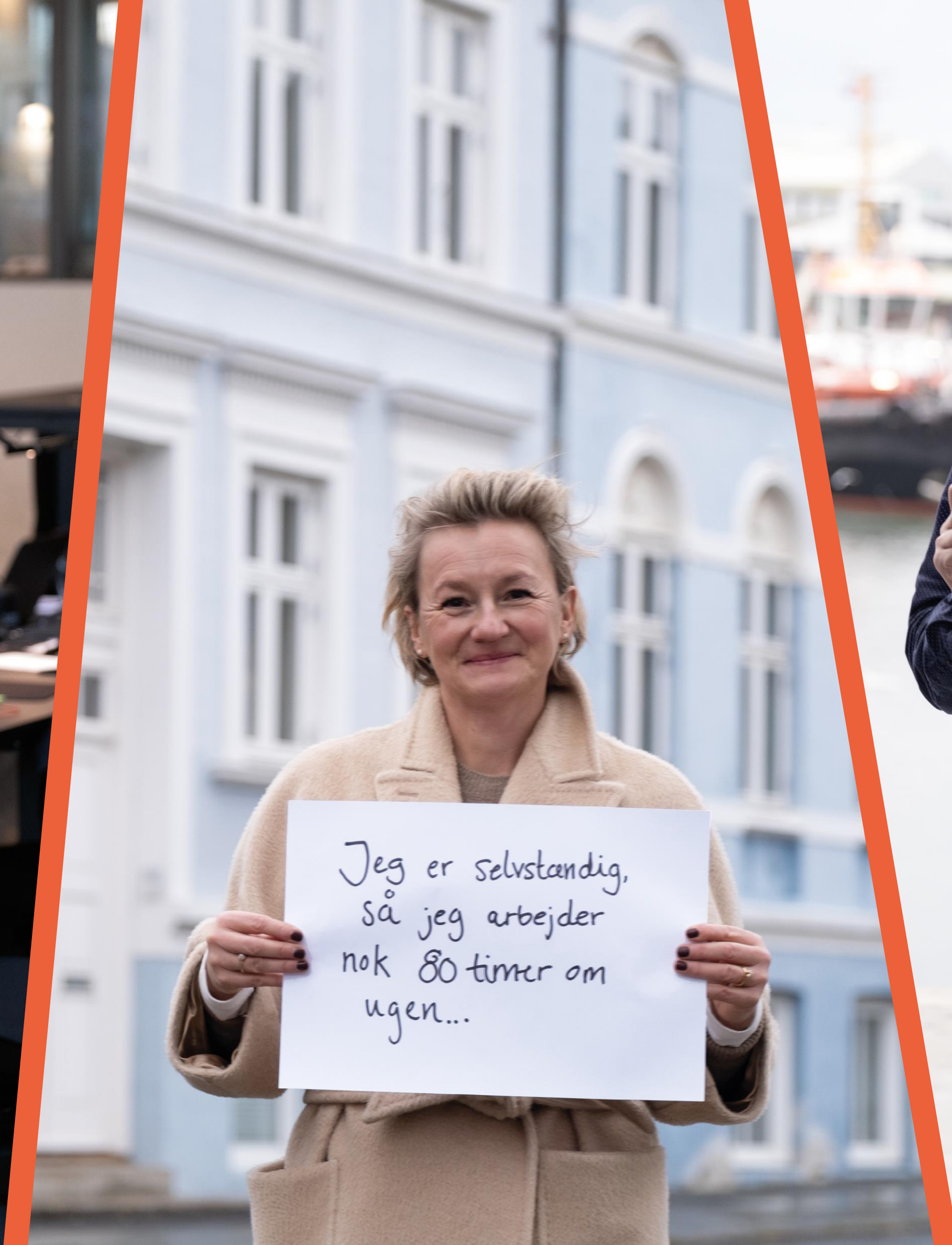
Hvor har vi egentlig vores viden fra?

Starter vi samarbejdet med at sætte os i den andens sted?

Gætter du nu?



Jeg er offentligt
ansat, så jeg er
nok langsom...



Jeg er selvstændig,
så jeg arbejder
nok 80 timer om
ugen...

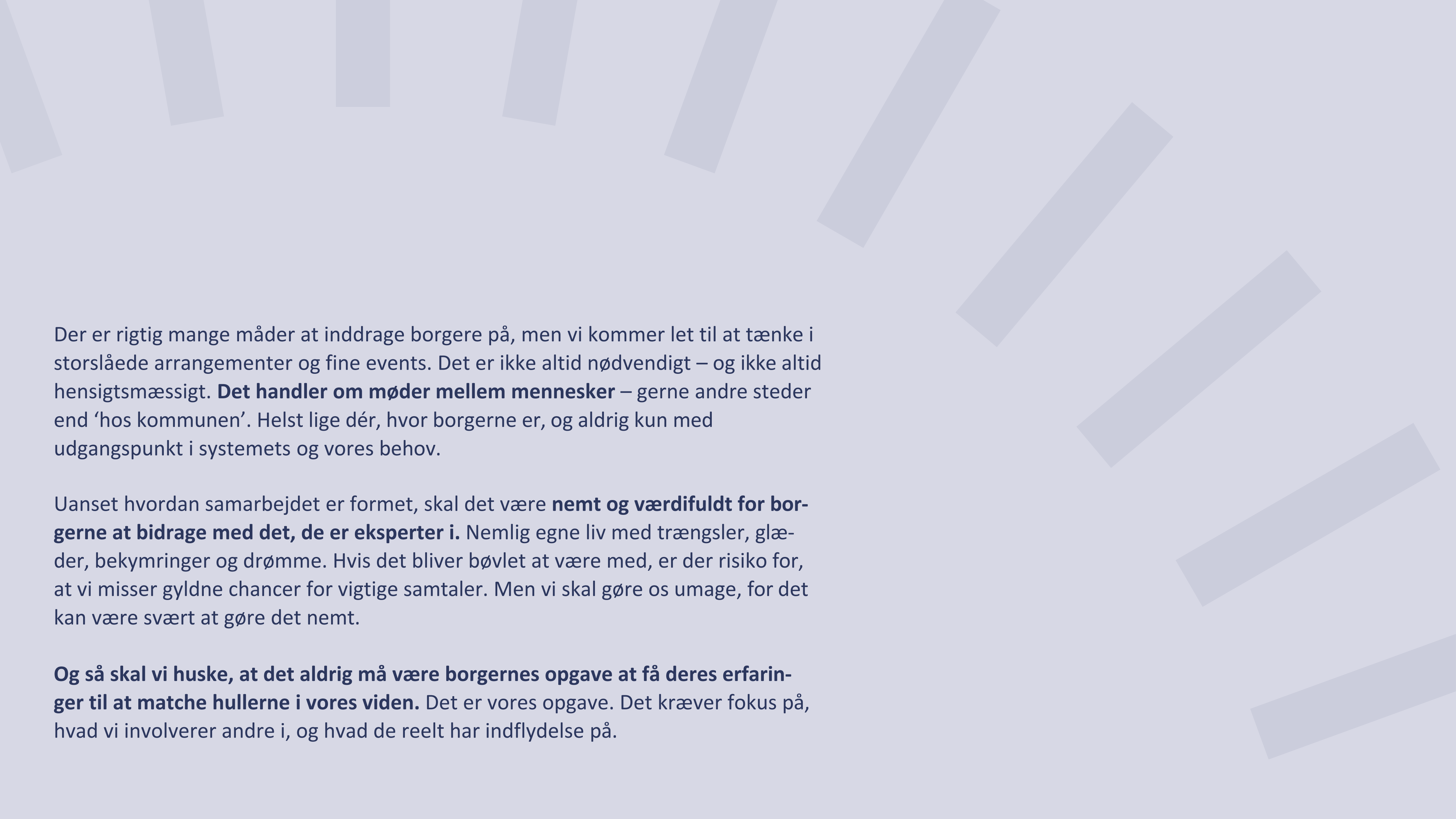


Jeg arbejder ikke,
så jeg er nok
doven...

Princip 03

**Gør det
nemt
at være
med**

Samarbejdskompasset januar 2023



Der er rigtig mange måder at inddrage borgere på, men vi kommer let til at tænke i storslåede arrangementer og fine events. Det er ikke altid nødvendigt – og ikke altid hensigtsmæssigt. **Det handler om møder mellem mennesker** – gerne andre steder end ‘hos kommunen’. Helst lige dér, hvor borgerne er, og aldrig kun med udgangspunkt i systemets og vores behov.

Uanset hvordan samarbejdet er formet, skal det være **nemt og værdifuldt for borgerne at bidrage med det, de er eksperter i**. Nemlig egne liv med trængsler, glæder, bekymringer og drømme. Hvis det bliver bøvl at være med, er der risiko for, at vi misser gyldne chancer for vigtige samtaler. Men vi skal gøre os umage, for det kan være svært at gøre det nemt.

Og så skal vi huske, at det aldrig må være borgernes opgave at få deres erfaringer til at matche hullerne i vores viden. Det er vores opgave. Det kræver fokus på, hvad vi involverer andre i, og hvad de reelt har indflydelse på.

Hvad nu, hvis det ikke er bøvlet at bidrage?

Har borgerne reelt mulighed for at bidrage med erfaringer?

Er det værdifuldt for borgerne at bidrage?

**Er det nemt for alle –
eller bare for dig?**

Find 5 fejl ...eller flere

Invitation til borgerworkshop



26. oktober 2022
Side 1 af 2

Afdelingen for Inddragelse
Sekretariat og Kommunikation

Kære borger i Aarhus Kommune,

Afdelingen for Inddragelse i Aarhus Kommune efterspørger input til det kommende projekt XREP4 med henblik på at styrke det videre arbejde ud fra borgernes perspektiv.

På den baggrund er der planlagt afholdelse af en workshop, hvor du vil blive informeret om vores igangværende arbejde og visionerne for projektet.

Ved eventet deltager konsulenter fra MTM, MSO, MBU, MSB, MKB og BA, Rådet for Kommunal Udvikling, XREP Europe, Inddragelseskommissionen, Samskabelsesnetværket mfl.

Byrådet vedtog i maj 2021 at bygge videre på projekt XREP3 med fokus på, hvordan vi sammen kan skabe nye ideer til at udvikle projektet. Visionerne fra XREP3 strategien er fortsat rettesnor for XREP4. (www.aarhus.dk/fælles/xrep2/3.0/inddragelses-workshop/borger-møde02.01.23/nystragegi_final)

Workshoppen foregår mandag d. 2. januar 2023 fra 9.30 - 11.00 hos Afdelingen for Inddragelse i lokale S2.4. Adgang kun via trapperne ved den sydvendte indgang. Døren er åben fra 9.15 - 9.30.

Aarhus Kommune
Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C
Direkte telefon: 8940 0000

Direkte e-mail:
kontakt@aarhus.dk

Sagsbehandler:



Parkering ved Center Mega, herfra er der ca. 800 m til Afdelingen for Inddragelse.

26. oktober 2022
Side 2 af 2

Agenda:

- 9.30 - 9.45 Velkomst ved Direktøren
- 9.45 - 10.00 Chefen fortæller om visionerne
- 10.30 - 10.45 Projektlederen fortæller om det kommende arbejde
- 10.45 - 10.55 Spørgsmål og diskussion
- 10.55 - 11.00 Afrunding og tak for i dag

Vi byder på en forfriskning i form af frikadellesandwiches og øl.
Tilmelding senest d. 15. november 2022.

Vi glæder os til at se dig.

Med venlig hilsen
Projektteamet for XREP4

Princip 04

Investér i relationen

A large orange diagonal bar runs from the bottom-left towards the top-right, passing behind the main text. A solid green circle is positioned below the text, to the right of the orange bar.

Samarbejdskompasset januar 2023

Uanset hvor dygtige vi bliver til at samarbejde med borgere, så vil der altid (altid!) være en ubalance i magten mellem os. Både i det nære samarbejde og i større projekter.

Som system har vi kontrollen over ressourcer og ydelser. Vi har fagprofessionel viden og sprog. Vi har retten til at definere – også nye løsninger. Og det er os, der kan og skal holde ud og holde ved, når samarbejdet bliver svært og trægt, og processerne trækker i langdrag. Alt det til sammen giver magt.

Borgerne har levede liv med trængsler, glæder, bekymringer og behov. De kan have svært ved at navigere i vores system og svært ved at forstå og leve med beslutninger, der ikke umiddelbart skaber værdi for dem.

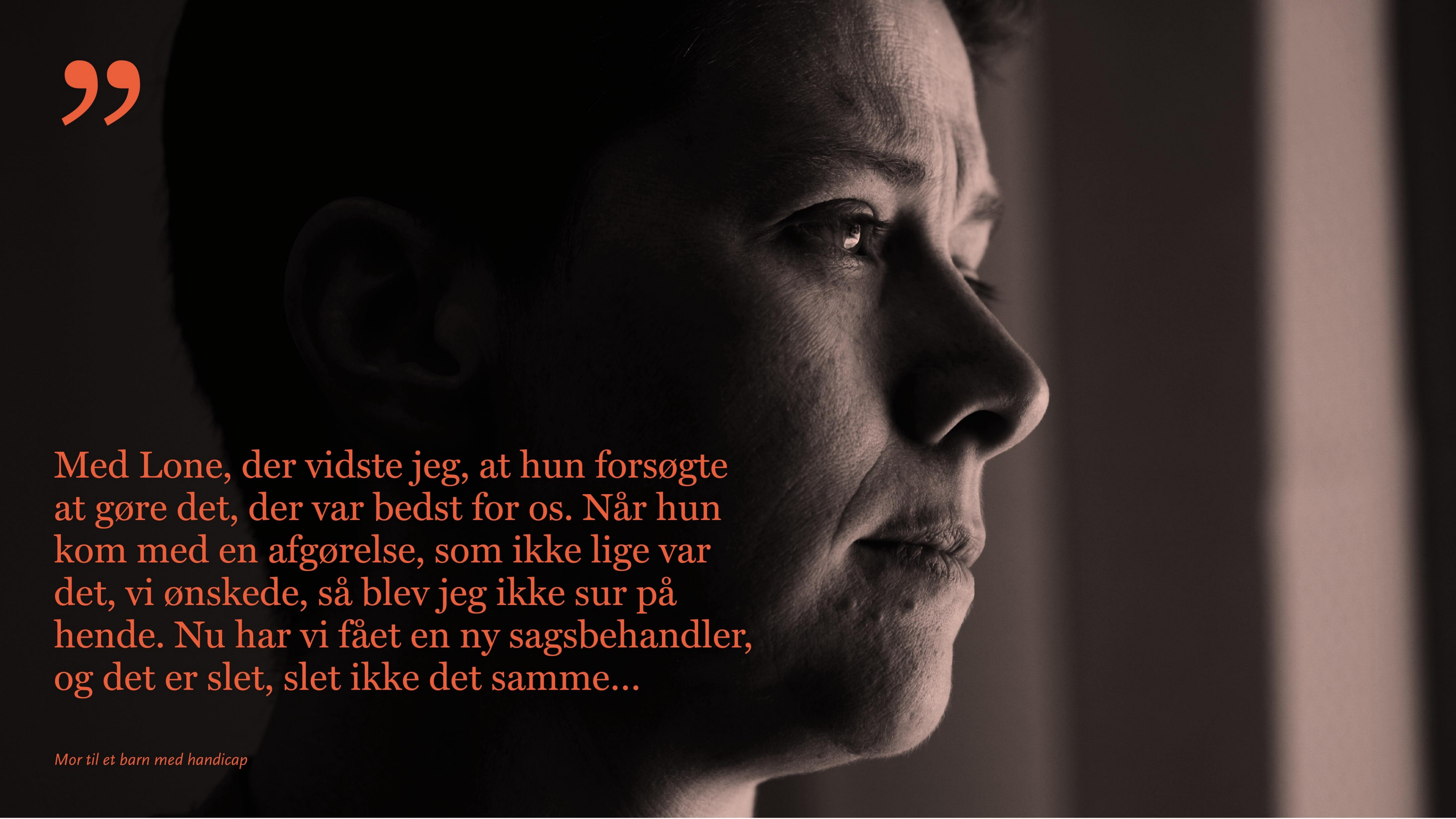
Uanset, hvad vi gør, så får vi aldrig ubalancen til at gå væk, men vi kan hjælpe balancen på vej ved at være transparente og investere i relationerne. Sørge for at have noget i 'relationsbanken'. For vi har brug for en slags fælles konto sammen med borgerne, som vi kan trække på, hvis noget bliver svært.

Hvad nu, hvis vi altid er opmærksomme på magtbalancen i relationen?

Forstørrer eller mindsker vores arbejde ubalancen mellem os?

Har vi husket at lægge noget i relationsbanken til hårde tider?

Har du sat dig tungt
for bordenden?



”

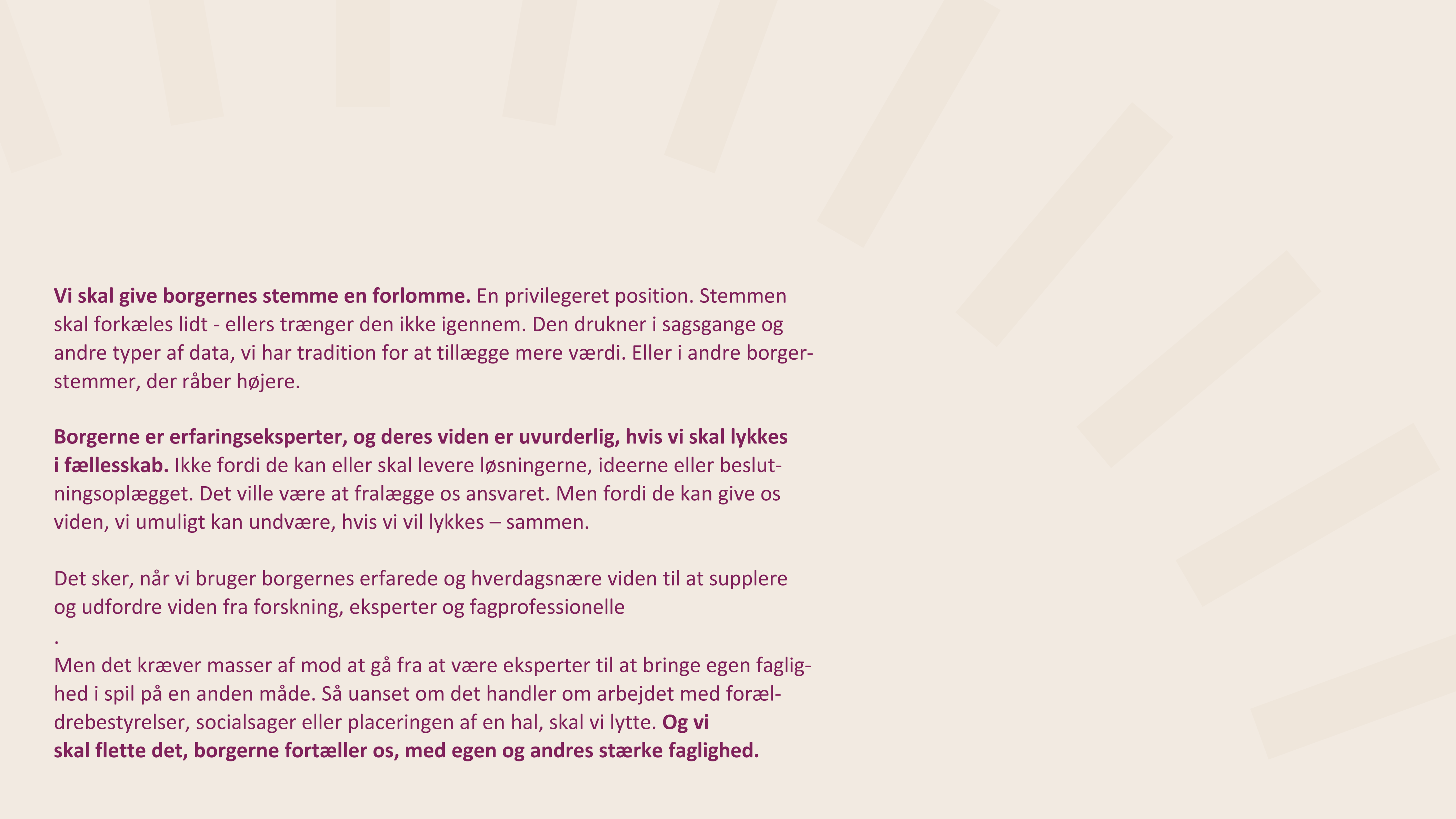
Med Lone, der vidste jeg, at hun forsøgte at gøre det, der var bedst for os. Når hun kom med en afgørelse, som ikke lige var det, vi ønskede, så blev jeg ikke sur på hende. Nu har vi fået en ny sagsbehandler, og det er slet, slet ikke det samme...

Princip 05



Hjælp borgernes stemmer på vej

Samarbejdskompasset januar 2023



Vi skal give borgernes stemme en forlomme. En privilegeret position. Stemmen skal forkæles lidt - ellers trænger den ikke igennem. Den drukner i sagsgange og andre typer af data, vi har tradition for at tillægge mere værdi. Eller i andre borgerstemmer, der råber højere.

Borgerne er erfaringseksperter, og deres viden er uvurderlig, hvis vi skal lykkes i fællesskab. Ikke fordi de kan eller skal levere løsningerne, ideerne eller beslutningsoplægget. Det ville være at fralægge os ansvaret. Men fordi de kan give os viden, vi umuligt kan undvære, hvis vi vil lykkes – sammen.

Det sker, når vi bruger borgernes erfarede og hverdagsnære viden til at supplere og udfordre viden fra forskning, eksperter og fagprofessionelle

.

Men det kræver masser af mod at gå fra at være eksperter til at bringe egen faglighed i spil på en anden måde. Så uanset om det handler om arbejdet med forældrebestyrelser, socialsager eller placeringen af en hal, skal vi lytte. **Og vi skal flette det, borgerne fortæller os, med egen og andres stærke faglighed.**

Hvad nu, hvis vi giver borgerens stemme en hjælpende hånd?

Bringer vi vores ekspertviden i spil, så den skaber værdi?

Er der plads til, at borgerne kan være eksperter i egne liv?

Er du ekspert i alt?

Vi er nødt til
at vide mere -
skulle vi spørge
de unge selv?

Argh - jeg finder
lige rapporten
i stedet for -
det er da nemmere

JA! For den er jo
lavet af de førende
eksperter.



Princip 06

Giv plads til

for
skel
lig
hed



Hvis vi inviterer de sædvanlige, så risikerer vi, at de siger det, de plejer. Derfor må vi ikke nøjes med at tale med de borgere, der altid stiller op. Dem der bærer vigtig viden er måske ikke de velkendte stemmer eller centrale aktører.

Vi skal finde dem, der har noget på spil – også selvom de ikke er medlemmer af en forening. Og selvom vi på forhånd hverken ved, hvem de er, eller hvor de er.

Hvis vi vil i kontakt med forskellige slags mennesker, skal vi interessere os for de forskellige sammenhænge, de er en del af. I det, der er deres virkelighed. **Det er nemlig diversiteten i perspektiver, som giver os en bredere forståelse.** Og netop det kan hjælpe os på vej mod bæredygtige løsninger. Men det kræver både mod og manøvrerum at prioritere diversiteten frem for repræsentativiteten.

Hvad nu, hvis vi også
taler med dem, vi ikke
kender på forhånd?

Har vi fundet dem, vi ikke ved, hvem er?

Har vi manøvrerummet til at fokusere på diversitet?

Har du kun spurgt
dem, du plejer?



”

Jeg har erfaret, at det er ufatteligt svært for kommunen med sådan en som mig – at jeg ikke har en bestemt ‘hat’ på. Jeg er ikke organiseret i en forening, men bare mig selv.

Johannes, borger i Aarhus

Princip 07

**Bliv klogere sammen
igen og igen**

Det er helt afgørende for samarbejdet og resultaterne, at vi giver viden tilbage til de borgere, der bidrager. Og at vi kvalificerer viden sammen. **Vi skal turde være i samarbejdet hele vejen og være fælles om at undersøge de rå data og ufærdige billeder** undervejs og se, hvad der så sker.

Det handler ikke om at få godkendt et citat. **Det handler om at lukke borgerne ind i arbejdet og være sammen om at komme fra enkeltstående fortællinger til en kollektiv sum af viden.** Både i bevægelsen over tid i et langt udviklingsforløb med (store) inddragelsesprocesser eller i en enkelt sag. Når vi tør det, får vi chancen for at tilføje endnu et lag af viden. Og så ved vi, om vi er på rette vej.

Og lige dér bliver det, vi får øje på, til fælles viden. Og lige dér bevæger vi os alle sammen fra os selv til noget større. **Vi gør viden fælles, og vi kan bruge empatien som løftestang – også for strategiske beslutninger.**

Hvad nu, hvis vi altid bliver klogere i fællesskab?

Husker vi at bearbejde og berige viden sammen med dem,
det handler om?

Bruger vi den viden vi får undervejs – og til hvad?

**Tør du dele det
halvfærdige?**

Jeg savner nogle flere hænder



Han savler, når de serverer ænder



Stor tilfredshed med julemaden på plejehjemmene



@jegfinderselvud