



## Udvikling af vejledningskompetencer i det sociale arbejde

*Evaluering af udviklingsprojektet "Kvalitetsudvikling af arbejdsevnetoden" på Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning CVU Midt-Vest 2006-2007*

Kolstad, Magne; Rasmussen, Palle

*Publication date:*  
2007

*Document Version*  
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication from Aalborg University](#)

*Citation for published version (APA):*

Kolstad, M., & Rasmussen, P. (2007). *Udvikling af vejledningskompetencer i det sociale arbejde: Evaluering af udviklingsprojektet "Kvalitetsudvikling af arbejdsevnetoden" på Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning CVU Midt-Vest 2006-2007*. (2 udg.) Institut for Uddannelse, Læring og Filosofi, Aalborg Universitet.

### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at [vbn@aub.aau.dk](mailto:vbn@aub.aau.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



Rapport:

## Udvikling af vejledningskompetencer i det sociale arbejde

Evaluering af udviklingsprojektet "Kvalitetsudvikling af arbejdsevnetoden" på Udviklings- og Videncenter for Vejledning/ Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning, CVU Midt-Vest, Viborg 2006-2007

Magne Kolstad  
Palle Rasmussen

Institut for Uddannelse, Læring og Filosofi  
Aalborg Universitet

# Indholdsfortegnelse

<b>UDVIKLINGSPROJEKTET OG EVALUERINGEN .....</b>	<b>3</b>
KOMMISSORIUM FOR EVALUERINGEN .....	3
EVALUERINGSDESIGN.....	4
EVALUERINGENS GENNEMFØRELSE .....	5
RAPPORTENS OPBYGNING.....	6
<b>DE ORGANISATORISKE RAMMER.....</b>	<b>6</b>
ARBEJDSEVNEMETODEN OG 'AKTIVLINIEN' I DANSK ARBEJDSMARKEDS- OG SOCIALPOLITIK.....	7
TILNÆRMELSER MELLEM DET SOCIALE SYSTEM OG ARBEJDSMARKEDSSYSTEMET .....	8
UDVIKLINGEN PÅ DET RUMMELIGE ARBEJDSMARKED .....	9
UNDERSØGELSE AF DE ORGANISATORISKE RAMMER I ARBEJDSITUATIONEN.....	10
PRIORITERINGER OG LIGHTUDGAVER .....	11
FAGLIG ISOLATION .....	14
ET BESØG HOS ANNETTE ANDERSEN .....	15
<i>Tre'erne forsvinder rimelig hurtigt.....</i>	15
<i>Fra person til system .....</i>	16
<i>Troen på samtalen.....</i>	17
LANGT MELLEM TEORI OG PRAKSIS I DANMARK.....	17
OPSAMLING.....	18
<b>UNDERVISNINGEN – KVALIFICERING AF SAMTALEN .....</b>	<b>19</b>
IMPLEMENTERINGEN AF DE OPRINDELIGE KURSER I ARBEJDSEVNEMETODEN .....	20
KURSUSPROGRAMMET .....	21
DOKUMENTETS BETYDNING I ARBEJDSEVNEVURDERINGER.....	22
DET TAGER FOR LANG TID AT KOMME TIL SAGEN .....	24
KVALIFICERING AF SAMTALEN .....	27
DRØNGODT FOR DE FLESTE.....	28
OPSAMLING.....	28
<b>ET BLIK MOD CANADA .....</b>	<b>29</b>
DEN CANADISKE MODEL .....	30
VELUDDANNEDE VEJLEDERE.....	31
REVIEW AF DEN POSITIVE PSYKOLOGIS PROGRAM .....	31
REVIEW AF CANADISK FORSKNING OM VEJLEDNING.....	37
ARBEJDSMARKEDET, ARBEJDSEVNEN OG SAGSBEHANDLEREN: EKSPERTINTERVIEW .....	42
OPSAMLING.....	47
<b>AFSLUTNING – FORBEDRING AF INDSATSEN FOR LEDIGE?.....</b>	<b>50</b>
HOVEDPUNKTER.....	51
PERSPEKTIVER.....	52
<b>REFERENCER .....</b>	<b>53</b>

## Udviklingsprojektet og evalueringen

Projektet "Kvalitetsudvikling af arbejdsevne metoden" er et regionalt udviklingsprojekt som er initieret og iværksat af det tidligere Udviklings- og Videncenter for Vejledning (UVV), som frem til november 2006 var et ressource- og udviklingscenter for vejledning i de tidligere Viborg og Ringkjøbing Amter. Efter November 2006 har centret fået national status og skiftet navn til Videncenter for Uddannelses- og Erhvervsvejledning. Udviklingsprojektets formål har været et "... fokus på opkvalificering af arbejdsevne metoden. Målet for et sådant projekt er, at styrke sagsbehandlerens vejledningsfaglige kompetencer og løfte det faglige match i arbejdet med borgerens ressourceprofil." (Echers, 2006). Professor Palle Rasmussen og Ph.d.- Stipendiat Magne Kolstad fra Institut for Uddannelse, læring og filosofi på Aalborg Universitet har været tilknyttet projektet som eksterne evaluører, og denne evalueringsrapport dokumenterer dette arbejde.

## Kommissorium for evalueringen

Evalueringen har på baggrund af den indgåede samarbejdsaftale mellem UVV, Viborg og Institut for Læring, Uddannelse og Filosofi, AaU, haft følgende målsætninger.

- Evalueringen skal analysere undervisningsforløbets gennemførte aktiviteter og faktiske rammer.
- Evalueringen skal analysere deltagernes oplevelser og deres vurdering af undervisningen.
- Evalueringen skal analysere undervisningsforløbets umiddelbare effekter; dvs. vurderinger af læringens omfang, relevans og kvalitet.
- Evalueringen skal analysere forløbets effekter i praksis; dvs. deltagernes evner/muligheder for at praktisere det lærte i deres arbejdssituationer.
- Evalueringen skal analysere anvendeligheden af canadiske metoder på danske forhold. Kan de canadiske metoder udfylde det danske behov?
- Evalueringen skal analysere hvilken betydning arbejdsevnevurderinger kan have i en samfundsmæssig og/eller arbejdsmarkedspolitisk kontekst.

Som støtte til at omsætte kommissoriet i forhold til undersøgelsen inddrager vi evalueringforskeren Hanne Kathrine Krogstrups felter for informeret evalueringspraksis. Krogstrup mener ethvert blik indebærer både et tilvalg og et fravalg, fordi ingen metoder er i stand til at se alt på én gang (Krogstrup, 2006, s.41). Man kan sige at en formulering af et spørgsmål indfører en skelnen mellem hvad man betragter som vigtigt, og hvad man ikke betragter som vigtigt. Den iagttagelsesteori Krogstrup her taler for implicerer således at man, eksplicit reflekterer hvilken viden man som evaluator forsøger at producere med undersøgelsesspørgsmålene, samt hvilken viden man som følge af formuleringen ikke kan frembringe. På denne måde opnås en informeret evalueringspraksis (Krogstrup, 2006, s.40-41ff).

På baggrund af Shadish et. al. (1991), foreslår Krogstrup 4 refleksionsfelter i forhold til en informeret evalueringspraksis. Der er her tale om en grundig evalueringssystematik som vi i denne evalueringsrapport vil benytte til at reflektere det empiriske undersøgelsesmateriale. De fire felter som anvendes er:

### Genstandsfelt

Handler om hvilken målestok indsatsen vurderes ud fra.

Defineres i denne evalueringsrapport på baggrund af forskningstilknytningsaftalens kommissorium.

### **Vidensfelt**

Handler om hvordan den viden der frembringes bliver produceret, herunder muligheder og begrænsninger i forhold til det metodiske apparat.

I denne rapport reflekteres her hvilke typer empirisk undersøgelsesmateriale der anvendes, og hvorledes det er blevet til.

### **Værdifelt**

Handler om hvordan evalueringsspørgsmålene er informeret, fx af iagttagelser, empiriske undersøgelser og/eller teori.

I denne rapport betragtes spørgsmålsformuleringerne i hver enkelt fortolkningsdimension, som et problemformuleringsarbejde, hvor der fx kan inddrages iagttagelser, empiriske undersøgelser og/eller teori.

### **Anvendelsesfelt**

Handler om refleksioner af vidensproduktionens anvendelse, fx kontrol eller læring.

I denne rapport reflekteres herunder hvilke formative perspektiver spørgsmålsformuleringerne kan tænkes at bidrage til.

Sigtet med at anvende Krogstrups systematik i denne evaluering er at bidrage til en større detaljeringsgrad, og gennemsigtighed i arbejdet.

## **Evalueringsdesign**

Den svenske professor og evalueringsforsker Evert Vedung definerer evaluering som:

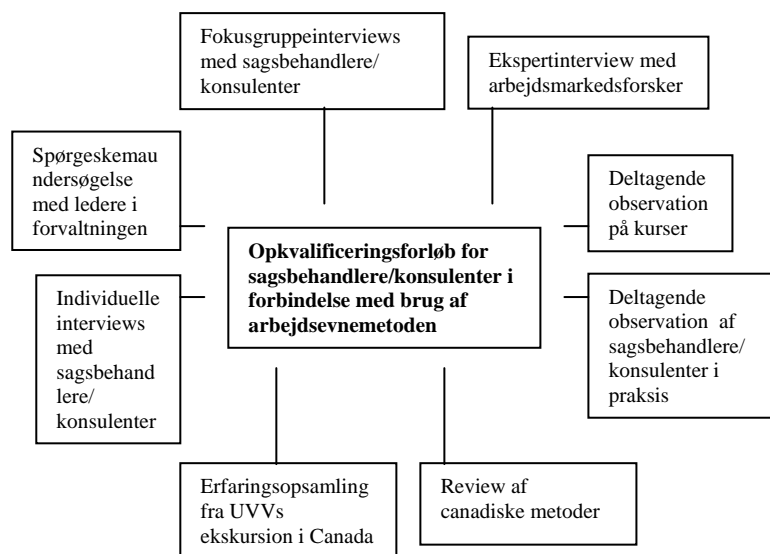
... en systematisk tilbageskuende (og en fremadskuende) vurdering af processer, præstationer og effekter i offentlig politik (Vedung, 1998, s.20 i Krogstrup, 2006, s.17).

I Vedungs definition adskiller evaluering sig fra en hverdagsforståelse om at evaluering blot handler om vurderinger. Der er også tale om at evalueringer skal være systematiske, dvs. undersøge alle relevante forhold indenfor evalueringsteksten. I denne systematiske proces skal man både se tilbage og fremad gennem argumenterede analyser, fortolkninger og vurderinger af undersøgelsesmateriale. I denne rapport betones det fremadrettede endvidere særligt gennem at rekvirenten Udviklings- og Videncenter for Vejledning, i forskningstilknytningsaftalen fremhæver at det skal være en formativ evaluering.

Systematikken og vurderingerne skal omfatte både processer, præstationer og effekter i Vedungs forståelse af evaluering. Det betyder at det ikke er nok at undersøge det som er, men kræver også en undersøgelse af hvordan det er blevet til, hvilke betingelser det opererer under og hvordan det fungerer under disse betingelser.

Evalueringens datagrundlag fremgår af nedenstående skema.

## Evaluerings interessenter og datakilder



Eksterne evalueringer med et formativt (læringsorienteret) sigte er ikke så udbredte. Ifølge Rieper bidrager eksterne evalueringer traditionelt mere til kontrol end til læring, hvor de interne evalueringssindsatser bedre kan opfylde det lærende sigte (Rieper, 2004, s.56). Det skyldes bl.a., at kontrollerende instanser ofte ønsker at bygge deres vurderinger på uafhængige undersøgelser, men også at det som insider er lettere at opnå et dybere kendskab til de organisatoriske forhold evalueringen skal vurdere. Vi er bevidste om, at vi som evaluører ikke har denne insider viden.

## Evaluerings gennemførelse

Det empiriske datamateriale består primært af gruppeinterviews og individuelle interviews indsamlet i perioden december 2006 til marts 2007. I udskrift fylder disse interviews ca. 160 normalsider. Materialet omfatter også noter fra observation af kurser samt dokumenter fra underviserne og UVV. Perspektivering til den canadiske forskning bygger desuden på en række artikler.

Det evalueringsdesign som blev udarbejdet på baggrund af projektets ambitiøse kommissorium, har af flere grunde ikke helt kunnet realiseres. F.eks. skete der det, at de tilmeldte ledere på kurserne hurtigt meldte fra. Derfor har det kun været muligt at få ét spørgeskema fra en leder, og udsagn fra ledere er således underrepræsenteret i forhold til den oprindelige hensigt. Programændringer i undervisningsforløbet vanskeliggjorde planlægning af, hvilke kursusgange der skulle følges, og valget af kursusgange blev primært præget af praktiske overvejelser (ledig tid i kalenderen).

Vi forsøgte fra starten at følge nogle kriterier for udvælgelse af respondenter (repræsentativ fordeling på baggrund af køn, alder, erfaring med arbejdssevnemetoden), men dette har vist sig vanskeligt at opfylde, da kursisterne i undersøgelsesperioden har været meget bundet op af forpligtelser i forhold til strukturreformen. Et andet problem har været at holdet i Skive blev lagt sammen med holdene i Viborg, og deraf opstod koordineringsproblemer i forbindelse med aftaler med respondenterne. Dette har bl.a. bevirket at der kun er blevet gennemført ét fokusgruppeinterview. Som erstatning for flere fokusgruppeinterview har vi dokumenteret en

optagelse af en caféevaluering, hvor underviserne havde struktureret evalueringstemaerne for kursisterne.

Evalueringens mål har været brede og relativt ambitiøse i forhold til den økonomiske ramme for arbejdet, vi som evaluører har haft. Dette har givet mulighed for at behandle en række temaer og perspektiver, men det har samtidig sat grænser for hvor meget empirisk dokumentation og analytisk dybde, vi har kunnet investere i arbejdet med dem.

Ikke desto mindre er datamateriale blevet ganske omfattende i forhold til rammerne for evalueringsarbejdet, og vi vurderer kvaliteten af de producerede data som god i forhold til evalueringens kommissorium.

## Rapportens opbygning

Evalueringsrapporten er organiseret i tre temaer, som udspringer fra kommissoriets formuleringer, og som ses som indbyrdes forbundne og gensidigt afhængige for vurderingerne i denne evaluering. Temaerne er:

- De organisatoriske rammer
- Undervisningen
- Et blik mod Canada

De tre temaer repræsenterer en kontekstuel operationalisering af evalueringens målformuleringer. En kontekst forstås her bredt som strukturelle og kulturelle rammer, der skaber medbetydning eller indvirker på de begivenheder eller udsagn der refereres til. Rammerne kan være lovgivning, politik, organisering af arbejdet, tilrettelæggelse af praksis eller blot vante måder at færdes på i praksis. Pointen med at analysere kontekster er at de oftest tages for givet af interessenterne, og således fungerer som mulighedsbetingelser for interessenternes værdier, holdninger og adfærd.

## De organisatoriske rammer

I forskningstilknytningsaftale om projektet "Kvalitetsudvikling af Arbejdsevnetmetoden", står der at evalueringen må indeholde:

- Analyser af forløbets effekter i praksis; dvs. deltagernes evner/muligheder for at praktisere det lærte i deres arbejdssituationer.
- Evalueringen skal analysere undervisningsforløbets umiddelbare effekter; dvs. vurderinger af læringens omfang, relevans og kvalitet.

I disse evalueringsmål er der fokus på kursusdeltagernes praksis, dvs. arbejdssituationen. Værdimæssigt ligger der i målformuleringen, at arbejdssituationen er en mulighedsbetingelse i forhold til om kursusdeltagerne kan anvende det lærte i praksis, og det betyder at der både må produceres viden om de organisatoriske rammer, arbejdssituationen og hvordan deltagerne oplever disse i sammenhæng for at kunne vurdere forløbets effekter i praksis. Denne viden er produceret gennem interviews og samtaler med kursusdeltagerne, både i forbindelse med kurserne på CVU Midt/Vest i Viborg, og i praksis på et udvalgt Jobcenter.

Evalueringen af ovenstående to mål bygger på et fokusgruppeinterview med fem kvinder fra fire forskellige afdelinger, og hvor der var en god aldersspredning. Den første halvdel af dette

interview tematiserede kursusdeltagernes arbejdskontekst i forhold til hvordan arbejdsevne metoden bliver anvendt, mens den anden halvdel tematiserede deltagernes vurderinger af læringens omfang, relevans og kvalitet. Fokusgruppeinterviewet blev foretaget i forbindelse med den sjette kursusgang, således manglede tre kursusgange at blive medvurderet, og derfor blev interviewet suppleret med en optagelse af en afsluttende caféevaluering med samtlige deltagere på et hold som var organiseret og tematiseret af underviserne på kurset, for at få helhedsvurderinger med. Efter gennemlæsninger af de empiriske data kan vi konstatere at der ikke har været identificerbare forskelle i hvorledes kursisterne vurderede kurset efter den sjette kursusgang og ved den afsluttende caféevaluering. Evalueringsarbejdet i forhold til de organisatoriske rammer bygger endvidere på et feltbesøg på et jobcenter i februar 2007, hvor en<sup>1</sup> sagsbehandler blev interviewet og fulgt i en samtale med en borger om fleksjob.

Herudover indledes behandlingen af de organisatoriske rammer med en kort redegørelse af de socialpolitiske tendenser, som ligger bag implementeringerne af arbejdsevne metoden i de danske socialforvaltninger efter årtusindskiftet. I rapporten anvender vi betegnelsen sagsbehandlere som samlingsbetegnelse for flere faglige grupper af praktiske grunde, herunder socialformidlere og jobkonsulenter, vel vidende at de ikke har den samme uddannelsesmæssige baggrund. Vi tillader os denne generalisering, fordi disse faggrupper arbejder i funktioner, der ligner hinanden.

## **Arbejdsevne metoden og 'aktivlinien' i dansk arbejdsmarkeds- og socialpolitik**

Arbejdsevne metoden er indført i forbindelse med den reform af førtidspensionen, som blev vedtaget i 2001 og trådte i kraft fra den 1. januar 2003. Med denne reform slog den såkaldte "aktivlinie" inden for arbejdsmarkeds- og socialpolitikken også igennem på pensionsområdet. Hovedelementerne i de nye regler er, at der er indført et nyt tilkendelseskræterium baseret på ansøgerens arbejdsevne. Førtidspension kan tilkendes, hvis arbejdsevnen ikke muliggør selvforsørgelse. Førtidspension kan derfor ikke tilkendes, hvis det fx er muligt at varetage et job.

Der er indført én førtidspensionsydelse, som skal dække almindelige forsørgelsesudgifter. Førtidspensionen ydes med ét samlet beløb, som er fuldt og almindeligt skattepligtigt, og niveauet for førtidspension for enlige svarer til niveauet for dagpenge. Den nye ordning gælder for personer i alderen 18-64 år, der ansøger om førtidspension efter den 1. januar 2003. For personer, der inden dette tidspunkt har ansøgt om eller er blevet tildelt førtidspension, gælder de hidtidige regler.

Det har generelt været målet med reformen at styrke indsatsen for en aktiv deltagelse på arbejdsmarkedet. Positivt formuleret skal der sættes fokus på borgernes ressourcer og evner, ikke deres begrænsninger, og borgerne skal så vidt muligt hjælpes til en aktiv tilværelse på arbejdsmarkedet i stedet for passiv forsørgelse. Kommunerne skal sætte fokus på at beskrive, udvikle og vurdere borgerens arbejdsevne. Det er det, arbejdsevne metoden bruges til. I loven defineres arbejdsevne som "Evnen til at kunne opfylde de krav, der stilles på arbejdsmarkedet for at kunne udføre forskellige, konkret specificerede arbejdsopgaver med henblik på at opnå indtægt til selvforsørgelse" (Lovbemærkningerne til førtidspensionsreformen (L 137) og ændring af aktivloven (L 136)).

---

<sup>1</sup> Der var oprindeligt lavet aftaler med to sagsbehandlere, men det blev kun muligt at følge en samtale.

I forbindelse med revalidering, fleksjob og førtidspension skal arbejdsevnen altid beskrives og vurderes. Det gælder som udgangspunkt også, hvis arbejdsevnen er truet, for eksempel ved sager om kontanthjælp, aktivering og sygedagpenge. Formålet med at sætte fokus på borgeres arbejdsevne og ressourcer er at skabe muligheder for, at så mange som muligt kan få et job på det almindelige arbejdsmarked. Enten i understøttede eller støttede stillinger, for eksempel et fleksjob.

I perioden op til reformens ikrafttræden blev kommunernes sagsbehandlere uddannet i at bruge arbejdsevnetoden. Metoden foreskriver, at borgerne tages aktivt med i vurderingen af ressourcer og arbejdsevne, samt at andre aktører også inddrages, for eksempel lægen, arbejdsformidlingen eller fagforeningen.

### **Tilnærmelser mellem det sociale system og arbejdsmarkedssystemet**

Når borgernes arbejdsevne får så stærk vægt i pensions- og revalideringssystemet, kan det ses som en form for tilnærmelse mellem på den ene side det sociale system, på den anden side arbejdsmarkedssystemet. Den sideløbende udvikling i disse to systemer er bl.a. blevet analyseret af Damgaard (2004).

Både social- og arbejdsmarkedssystemet havde indtil slutningen af 1800-tallet som mål at bekæmpe fattigdommen. Sognene ydede fattighjælp til værdigt trængende, mens håndværkerlaugene administrerede sygekasser via selvforsikringsprincippet. Med industrialiseringen overtog fagforeningerne traditionen for selvforsikring og stod for både syge- og arbejdsløshedsforsikring foruden arbejdsformidling. Efterhånden begyndte fagforeningernes private forsikringsordninger at modtage offentlige midler, og området blev genneminstitutionaliseret.

Omkring Anden Verdenskrig begyndte arbejdsmarkedspolitikken dog at skille sig ud fra socialpolitikken. Der blev opbygget et korporativt system, som forholdt sig til bl.a. mobiliteten på arbejdsmarkedet og lønpolitikens betydning for konkurrenceevnen. Samtidig skete der en tydeligere institutionalisering af offentlige politikker inden for hhv. social- og arbejdsmarkedsområdet. Socialpolitikken blev en omsorgspolitik, der tog sig af de svagest stillede grupper i samfundet. Den blev institutionaliseret i socialreformen (indført gradvis fra 1970) og skulle implementeres i de nye kommuner, som blev etableret med kommunalreformen samme år. Arbejdsmarkedspolitikken rettedes ind efter de større økonomiske politikker og sigtede samtidig mod at forbedre allokeringen af arbejdskraften, som var et knapt gode i højkonjunkturen. Til dette formål blev AF-systemet oprettet i 1969.

Den høje arbejdsløshed, som slog igennem i 70'erne, førte til en opblødning af grænserne mellem mellem de to systemer. Den førte gradvis til aktivpolitikken, der i løbet af få år vandt frem inden for både social- og arbejdsmarkedspolitikken. Politikkerne om det rummelige arbejdsmarked og om virksomhedernes sociale ansvar var også med til at arbejdsmarkedsdreje socialpolitikken. I forbindelse med regeringsdannelsen i 2001 blev der også gennemført en ressortomlægning, som flyttede den aktive socialpolitik fra Socialministeriet over i Beskæftigelsesministeriet.

Selvom der er sket en tilnærmelse i politikernes indhold og rammer er de to systemer stadig klart adskilt i deres administrative opbygning og kan varetage deres opgaver uden at samarbejde med hinanden i væsentligt omfang.

Der er forskel på de to systemers indlejring i samfundet. Det sociale system har berøring med borgerne via det lokale selvstyre. I kraft af det lokale demokrati og de lokale politikere har borgerne mulighed for at få indflydelse på den lokale udformning af socialpolitikken. Det betyder en høj grad af nærhed, både til det omgivende samfund og til de enkelte klienter i systemet. Arbejdsmarkedssystemet giver i langt mindre omfang borgerne adgang til beslutningsprocesserne. Det korporative system indebærer, at arbejdsmarkedets parter og andre organisationsrepræsentanter er med i både i udformningen og implementeringen af politikker. Parternes indsigt og "bagland" giver legitimitet, men det er ikke en demokratisk legitimitet på samme måde som i det sociale system.

Det politiske indhold af de to systemer har således nærmet sig hinanden, men på præmisser, som tidligere primært hørte hjemme i arbejdsmarkedssystemet. Det har haft væsentlig betydning for indholdet i det sociale arbejde i kommunerne. Selvforsørgelse via beskæftigelse er blevet sat i centrum for arbejdet, og dermed også for politiske og administrative leders vurdering af sagsbehandlerens indsats. Det kan illustreres med nogle uddrag af en tale, beskæftigelsesminister Claus Hjort Frederiksen holdt ved et arrangement for danske socialrådgivere i september 2003:

"Det at have et arbejde og være selvforsørgende har stor betydning for det enkelte menneske. Det giver frihed til at tilrettelægge sin hverdag. Og det giver trygge rammer for den tilværelse, man selv vælger for sig og sin familie. Derfor skal et liv med arbejde - enten på fuld tid eller deltid - altid være målet for jeres arbejde. Jeg vil ikke anerkende et livssyn, hvor man på forhånd opgiver at få mennesker i arbejde. Og i stedet betaler sig fra ansvaret ved at parkere dem på en social ordening, uden udsigt til at blive selvforsørgende. (...) I stedet for at pakke folk ind i vat, skal vi give dem ansvar og kræve at de tager det. (...) Social forståelse i overdosis giver social slagside" (Frederiksen 2003).

Beskæftigelsesministeren skelner i talen mellem de dårlige, de gode og de bedste socialrådgivere, og karakteriserer dem på følgende måde:

"Den dårlige socialrådgiver insisterer på at alle sociale problemer skal være løst, før spørgsmålet om beskæftigelse kommer på tale.

Den gode socialrådgiver insisterer på, at der altid skal være et jobrettet formål med indsatsen.

Og den bedste socialrådgiver har et klart fokus på at få folk i job, og har evnen til med rigtig timing at inddrage sociale barrierer, der stiller sig hindrende i vejen for, at den ledige kan få et job" (Frederiksen 2003).

Beskæftigelsesministeren udtrykker stærke normer for, hvordan beskæftigelsesperspektivet skal præge det sociale arbejde i kommunerne. Det præger selvfølgelig rammerne for arbejdet og sagsbehandlerens tilgang til arbejdsevnetoden.

## Udviklingen på det rummelige arbejdsmarked

Arbejdsevnetoden anvendes som nævnt i forbindelse med revalidering, fleksjob og førtidspension. Vi vil kort belyse udviklingen i personer inden for disse kategorier.

Udviklingen i antallet af personer med hhv. fleksjob, ledighedsydelse og førtidspension

	Fleksjob	Ledighedsydelse	Førtidspension
2001	12.654	1.351	262.059
2002	18.745	2.515	259.576

2003	24.976	5.292	260.456
2004	29.713	8.313	259.879
2005	36.474	10.305	255.609
2006	40.622		245.885

Kilde: Hansen (2006a) og Hansen (2006b). Antallet af personer i fleksjob er opgjort i 2. kvartal, antallet af førtidspensionister er opgjort pr. 1. januar.

Fleksjob er et job på særlige vilkår for personer, der har varig nedsættelse i deres arbejdsevne, men ikke opfylder forudsætningerne for at kunne få en førtidspension. Fleksjob er således en mulighed for, at den enkelte kan bevare tilknytningen til arbejdsmarkedet, men er ligeledes en måde at tilgodese arbejdsmarkedets behov for arbejdskraft.

Til fleksjobs visiteres for det første personer, som af helbredsmæssige årsager har svært ved at klare deres arbejde, og for det andet personer, der står uden arbejde og søger førtidspension uden umiddelbart at blive vurderet berettiget til det. Når de visiteres til et fleksjob, går de fra enten sygedagpenge eller dagpenge til at modtage ledighedsydelse. En del af dem får aldrig et fleksjob, og de udelukkes på den måde både fra det ordinære og det 'særlige' arbejdsmarked.

Hansen (2006a) peger på, at udviklingen i antal personer på ledighedsydelse kan siges at være en indikator for arbejdsmarkedets rummelighed. Få personer på ledighedsydelse peger på et arbejdsmarked, hvor antallet af personer med behov for et fleksjob svarer nogenlunde overens med antal af etablerede fleksjob, hvorimod et stigende antal personer med ledighedsydelse tyder på, at arbejdsmarkedet ikke levner tilstrækkelig plads til personer med behov for et fleksjob. Han konstaterer, at hvor antallet af helårsmodtagere af ledighedsydelse i 2001 svarede til 10,7 pct. af fleksjobmodtagere, var tallet i 2005 på 28,3 pct. Dette tyder på, at fleksjobordningen ikke fungerer tilfredsstillende.

Gruppen af personer med førtidspension har i mange år omfattet mellem 7 og 8 pct. af den danske befolkning (Hansen 2006b, s 101). På det allerseneste er der tilsyneladende sket et vist fald. En oversigt over viden om beskæftigelse på særlige vilkår diskuterer dette forhold nærmere, og konkluderer:

"Det ser således ud til, at de 'stærkeste' førtidspensionister er kommet ud på arbejdsmarkedet. Der er dog (mindst) et væsentligt forbehold. Dette forbehold grunder i, at ledigheden blandt personer visiteret til et fleksjob er steget væsentligt siden 2001. Der er således en fare for, at netop en del af de personer, der visiteres til et fleksjob i stedet for førtidspension, havner i ledighed" (Jørgensen m.fl. 2006, s 38).

Udviklingen på det rummelige arbejdsmarked er således tvetydig. På den ene side kan der registreres et fald i antallet af førtidspensionister, på den anden side ser det ud til at være vanskeligt at få aktiveringen via f.eks. fleksjobs til at fungere. For sagsbehandlerne i kommunerne betyder det, at de ikke kan bygge deres arbejde på en bevidsthed om, at "aktivlinien" fungerer.

## Undersøgelse af de organisatoriske rammer i arbejdssituationen

Hovedtemaerne i det følgende afsnit er genereret via analyse af det empiriske materiale. Vi rapporterer endvidere fra en illustrerende case, som vi har udarbejdet på baggrund af et feltbesøg på et Jobcenter i Februar 2007.

## Prioriteringer og lightudgaver

Et helt centralt tema i det empiriske materiale er at sagsbehandlerne i de gamle forvaltninger og de nuværende jobcentre er pressede på tid og ressourcer. Sagsbehandlerne oplever bl.a. et tidspres, nogle kender ikke meget til arbejdsevnetoden og lovgivningen i de tilfælde hvor man ikke har en socialfaglig baggrund, alle oplever en samlet øget arbejdsbyrde fra stigningen i antallet af borgere i fleksjob og borgere på ledighedsydelse, og flere snakker om en individualiseret ensom kultur i socialforvaltningerne. Grundlæggende er sagsbehandlerne positive overfor arbejdsevnetoden, men det tidsforbrug den lægger op til skaber problemer for både sagsbehandlerne og borgerne.

Du kan jo ikke give en sygedaghjælpsmodtager et tilbud uden at der forelægges en ressourceprofil. Og en ressourceprofil, hvis du skal lave den ordentligt, så vil jeg nok sige så tager det altså sin tid. For du bliver jo hele tiden nødt til at være i dialog med den pågældende eller med jævne mellemrum, så du bliver da nødt til minimum at have to møder, ikke. Af en vis varighed. Ja, det vil jeg i hvert fald sige at det er et minimum. Hvis du vil kunne stå inde for det og være lidt stolt af, hvad du har lavet. Og det er der jo slet ikke tid til, vel. Alene det at holde møderne. Det kan du ikke med korte intervaller, for der er jo andre sager. Du kører jo simpelthen i en rummel. Du når lige at holde dig inden for de der frister på sygedagpenge og kontanthjælp og så videre. Der er ikke noget med, at nu siger vi nu gør du det her færdig, fordi de andre står og banker på hele tiden. Så på den måde forsinker det det simpelthen. Hvis du har en sygedaghjælpsmodtager, for eksempel, fra start, fra dag 1 og der siger du her kunne jeg godt tænke mig at gøre det og det for vedkommende. Nej nej nej, nu skal vi først igennem ressourceprofilen. Og så går der ind til to måneder før man kommer i gang. (Bilag 3, s. 88-89).

Kravet er altså at ressourceprofilen må være færdigudfyldt før der kan handles på den enkelte borger, og i praksis går det langsomt at indhente informationerne og registrere dem. Der også et lovsikret krav om at den udfyldte profil skal gennemlæses og evt. kommenteres af borgeren, og dette griber ind i sagsbehandlerens handlekompetence, hvor borgerne i disse tilfælde kunne have været i gang med noget hvis ikke det havde været for dokumentationskravene der følger arbejdsevnetoden. Disse oplevelser var der bred samstemmighed om i fokusgruppen og på caféevalueringen. Her følger vi en samtale fra fokusgruppen.

H: Administration, administration, administration. Og det gør jo, at tiden ikke er til at sætte sig ned og bruge tid på processerne. Det er to vidt forskellige verdener i virkeligheden.

A: Og der er jo sådan en samtale, måske specielt med kontanthjælpsmodtagere, der er det næsten værst med registreringer. Hvis du har en samtale på en halv time, så tager det omkring en time at registrere efterfølgende.

K: Egentligt bruger du jo det længere tid sammen med borgeren for du skal egentligt have dem med ind i registreringen af forskellige ting.

A: Ja, det kan du så vælge at gøre.

K: Måske er der jo lagt op til det. Hvis du skal ind i arbejdsmarkedsportalen så skal borgeren sidde der og sige og egentligt give ret i de ting du egentligt nævner for dem. Og du skal oplyse dem om hvad matchkategori er. Det tager altså tid at sidde inde i den der og få alle tingene ned. Og få de ting med som borgeren synes er relevante.

H: Der er også mange lovgivningsmæssige krav, altså administrative procedure der skal overholdes, før du overhovedet kan få refusionen hjem. Og det siger kommunen jo er det allervigtigste.

K: Og det er det der med: Husk at oprette dem korrekt. Husk at få den der vejledning om opkvalificering tastet med ind i KMD. Husk at ordne det ellers får vi ikke 50 %, og alt det der. Det hele skal altså bare være med.

I: Vi skal til at runde af med hvordan I anvender det her. På hvilke punkter kunne I ønske jer at arbejdet med denne her metode blev bedre. Hvad for nogle ønsker til forbedringer vil I have, når nu at den er her for at blive

T: Altså, vi har nævnt det før, men tidsaspektet har meget at sige, det har det.

L: Det er det største.

I: Det er tiden

L: Ja meget mere tid. Fordi det grundlæggende er et fint nok redskab.

A: Og så måske en prioritering af, jamen hvad er det for nogle sager som vi skal arbejde med. For nogen er det jo nødvendigt at have en ressourceprofil for at stoppe en sygedagpengesag, det er det jo. Det virker jo også dybt frustrerende i stedet for at sige, men her er det nødvendigt at gå i dybden med tingene og få det belyst.

L: Men det burde jo være sådan, at fra dag et borgeren kom ind, der blev der startet en ressourceprofil og det synes jeg også kunne være ønskeligt at man havde tid til, at den bliver opdateret hele tiden, for så er det jo et knaldgodt arbejdsredskab at kunne gå ind og kigge i den.

T: Så bruger du jo heller ikke nær så meget tid bare en gang på den hvis man gjorde det til en vane at starte op med ressourceprofilen samtidigt med du starter alt det andet op så har du den jo løbende. Så er et jo heller ikke sådan at du skal kalde dem ind jeg ved ikke hvor mange gange for at få den gennemgået jamen er det rigtig nok det jeg har skrevet her. Hvad siger du til det her og sådan hele vejen igennem for du bruger en masse tid på det. Jeg tror også det handler om at du får profilen startet op samtidig med opstarter borgeren.

L: Men igen. Tid. For det har vi ikke tid til. Det har vi ikke.

I: Er det rigtig forstået at I er grundlæggende positivt indstillet overfor arbejdsevnetoden som redskab, men I mangler tid til at arbejde med den i de her sager. Men hvis nu I fik tiden. Noget af det I har snakket om er, at som det fungerer nu, så er det noget der bliver lavet hurtigt sidst i forløbet, lige inden der skal træffes en beslutning. Men hvis I havde tiden til det ville I kunne arbejde en lille smule på den løbende og dermed komme bedre rundt om og bruge den til mere.

H: Jeg vil godt lige knytte en kommentar til det du sagde med, at den bliver lavet sidst i forløbet. Jeg kan også godt forestille mig at man faktisk er begyndt at indhente oplysninger, som man bare ikke har nået at skrive ned, og så skriver det faktisk bare ned til sidst.

L: Men jeg vil sige at når man lige pludselig har ti-femten opfølgninger på en uge, så er det ikke ressourceprofilen der har prioritet. Men nogle af oplysningerne kan man sige er der, for det er jo oplysninger der er opsummeret gennem samtaler, vi har haft løbende med borgerne og indhentet lægelige udtalelser og udtalelser rundt omkring fra, og det mangler vi simpelt hen at få kogt ned og skrive i ressourceprofilen. (Bilag 3, s.101).

Dokumentationskravet i arbejdsevnetoden er blot et af flere, og i mange tilfælde prioriterer sagsbehandlerne ikke ressourceprofilen, måske fordi de ved at processen alligevel tager lang tid. Nogen indsamler endda informationerne undervejs, men lagrer dem i hovedet, for så at skrive dem ind senere i forløbet. På denne måde gøres ressourceprofilen statisk, da de informationer der skrives ind måske stammer fra en tidligere samtale og ikke opdateres selv om der kunne være opdaterede informationer. Sagsbehandlerne er langt fra at opleve at de har tid til at arbejde dynamisk med ressourceprofilen, selv om der er bred enighed om at det er vigtigt. Her beskrives et dilemma mellem at få borgerne hurtigt aktiveret, og de dokumentationsambitioner som er i arbejdsevnetodearbejdet.

Der er et dilemma med hensyn til tidspres. For vi kender jo alle sammen de undersøgelser der siger at hvis folk har været i sygedagpengesystemet mere end tretten uger, så er chancen eller risikoen for at de forbliver der kolossal. Så et eller andet sted skal der jo arbejdes hurtigt og der mener jeg, jamen der er der et dilemma. For man kan jo godt sætte noget i gang for andre mennesker - ikke bare i arbejdsøjemed, selvom de har en eller anden skavank. Men så skal ressourceprofilen jo ligge, og så er vi langt ud over de tretten uger, selvom det ikke er det afgørende i mange tilfælde. Nogen skal du have fat i allerede formentligt inden otte uger er gået og du har den første kontakt til dem ikke, og de skal skubbes videre på en eller anden måde. For vi kan jo alle sammen genkende os selv i de undersøgelser der siger at folk lever sig mere og mere ind i det her jo mere sygelig tilstand var jeg lige ved at sige. Det fylder mere og mere heroppe [red: hovedet] og sidder måske mere heroppe end det gør andre steder

for mange mennesker. Og du er magtesløs overfor det. Du kan ikke sige til folk 'Tag dig nu sammen, nu gider vi ikke høre på det der mere'. Det kan man jo ikke tillade sig at sige til folk. For de oplever jo tingene meget fysisk. (Bilag 3, s.102).

Sagsbehandleren mener at man godt kan sætte noget i gang for borgeren, som et første trin af flere på vejen mod at komme i arbejde, og at det er vigtigt med en hurtig aktivering, men dokumentationskravet til ressourceprofilen umuliggør dette og bidrager således ikke til at understøtte en hurtig aktivering af borgeren. Også kravet om fokus på ressourcer, opleves som problematisk for relationen mellem sagsbehandleren og borgeren.

Jeg synes der er et smadderstort dilemma i det her, og det er at hvis nu det var en af os der sad der og havde rigtigt ondt et eller andet sted, og vi på en eller anden måde blev mødt med - ja vi kan da godt forstå det gør rigtig ondt, men det kan vi altså ikke snakke videre om lige nu. Altså at man ikke giver tid til at respektere og anerkende at det er sådan det er på folk, så sender det en barriere op i det videre samarbejde. Sådan ville vi også have det selv, hvis folk egentligt slet ikke var interesseret i det som vi så for os selv som værende det største problem. Og hvis ikke man bruger tiden på det, og på at fokusere på helbredet, så kommer det til at fylde. (Bilag 3, s.100).

Kravet om fokus på ressourcer kræver mere tid til dialog mellem sagsbehandler og borger. Sagsbehandleren fortæller at det er vigtigt først at respektere og anerkende borgerens problemer for overhovedet at etablere en relation hvor borgeren kan komme i en lytteposition. Således opleves kravet om fokus på ressourcer som et yderligere tidspres i forhold til at etablere en tillidsfuld relation mellem sagsbehandleren og borgeren, fordi det på en måde kommer oveni det nødvendige anerkendende arbejde som skal til for at etablere tilliden.

For at håndtere disse modsætningsfyldte krav (som ofte kaldes 'krydspres') i forvaltningerne og jobcentrene nedtoner man ifølge interviewpersonerne arbejdet med ressourceprofilen og udvikler såkaldte 'lightudgaver'.

T: Den største faktor det er tiden simpelt hen. At vi ikke har den fornødne tid til at gå ordentligt ind i det og få lavet dem. Lovgivningsmæssigt der er det jo også sådan at der skal ligge en ressourceprofil før vi kan sende borgeren videre til noget andet. Og det gør jo også som du siger at borgeren kommer til at stå lidt på stand by, fordi vi ikke har tid til at lave den. Der hvor jeg kommer fra hedder det sig i denne her periode skal vi lave nogle lightudgaver af ressourceprofilen, fordi den skal være der inden vi henviser videre. Og det har vi heller ikke engang tid til sådan her og nu, så det bliver også tit trukket ud.

L: Og så løber varigheden på sygedagpenge.

A: Ja den går lynhurtig ik.

L: Og lige pludselig så er der gået et halvt år.

T: Altså en måned det er ingenting.

L: Nej, to måneder det er heller ingenting.

A: Nej, det lyder egentligt så voldsomt ik. (Bilag 3, s.97).

Lightmodellen er en måde at prioritere på i kommunerne, og princippet i den er at sagsbehandlerne skal benytte sig af andres vurderinger som tidligere, men samtidigt har sagsbehandlerne i loven fået øget beslutningskompetence.

Lightmodellen det er som jeg siger at man kan tage nogle elementer ud og bede andre om at gøre det. Men så tager man jo kun en del af ressourceprofilen. Så man kan sige det svære det er jo så at få sikret at den del den bliver sat ind det rigtige sted hvis man kan kalde det det. Men man kan sige hvis andre vurderer noget, så bruges det som en beskrivelse for sagsbehandleren der har de socialfaglige kompetencer, og det er diskussionen som man har med de praktiserende læger i dag, at lægerne spiller

ind med lægefaglig viden, men at læger ikke kan sætte folk i en folkepensionssituation. Lægernes viden kan være med til at spille ind på det lægefaglige, men socialrådgiveren behøver ikke at tage det alvorligt. De kan afvise det som sådan, men skal kunne begrunde hvorfor de afviser. Det er socialrådgiveren der vurderer alene, og det var det jo ikke i bistandsloven. Da var det lægerne der kunne indstille til pension, og det blev fjernet i forbindelse med arbejdsmarkedsreformen. (Bilag 1, s.27-29).

På denne måde har sagsbehandlerne fået pålagt et større ansvar i forhold til indstillinger. Den organisatoriske støtte kommer fra den nærmeste leder og mere specialiserede enheder, så som 'pensionsteam', 'koordinator/lederteam' (Bilag 6, s.170). Men i det empiriske materiale kan man mange steder læse sagsbehandlerne bekymringer om det nu er den rigtige vurdering de har foretaget. I feltbesøget oplevede vi også, at sagsbehandleren tog en kritik om forkert sagsbehandling fra borgeren meget alvorligt, og forpligtede sig til at checke sagsforløbet igen.

Således bidrager det større ansvar til sagsbehandlerne oplevelser af krydspres.

### **Faglig isolation**

I vores datamateriale fortæller både undervisere og sagsbehandlere om oplevelser af at sagsbehandlerne sidder meget alene med opgaverne. Dette forårsages både af den øgede arbejdsbyrde med flere borgere der henvender sig, de store mængder registreringer og administration der foregår elektronisk samt den begrænsede kollegiale sparring i organisationen. Arbejdskulturen i kommunerne beskrives som ensom, og det opleves som betydningsbærende for udvikling af sagsbehandlerne vejledningskompetencer i det sociale arbejde.

At være professionel samtalepartner, det er jo først egentlig når man sådan virkelig får arbejdet med det sådan lidt dybere, at man finder ud af at det kan man ikke bare. Det er noget andet end at sidde og snakke sammen, ikke også. Altså man har en anden rolle og en anden position og man skal kunne lede sådan en udviklingsproces, altså det kræver noget andet, og det har noget andet om sig. Jamen, og det får man først øje på når man har været bragt ud i nogen situationer og har haft sådan et spejl holdt op for sig selv ofte nok. Eller man læser noget eller får en teori som man pludselig kan begynde at reflektere, altså tænke sin praksis ind i forhold til. Det har mange ikke, men de synes jo det går godt. Jeg tror der skal noget til at ville indrømme at det måske ikke går så godt. Måske er der en angst forbundet med det, hvis det indebærer at stille spørgsmålstejn ved sig selv og sin jobudøvelse. Så tror jeg det handler meget om en meget ensom kultur, på den måde at man jo aldrig kigger på hinanden. Man sidder jo bag sin lukkede dør og driver sagsbehandling. (Bilag 2, s.54).

Her beskrives en socialiseringsproces, hvor sagsbehandlerne ikke møder andre fagligheder i dagligdagen som kan fungere som spejl på deres egen kompetence. Det der er tale om her er en faglig isolation, ikke en social. Det sociale fællesskab hvor man mere uforpligtende snakker sammen på gangene og i kantinen og med chefen om arbejdsgange og problemløsninger findes sikkert mange steder.

I denne sammenhæng har kurset bidraget positivt i forhold til at tilbyde et pusterum i en travl tid med flytninger i forbindelse med strukturreformen, hvor sagsbehandlerne har kunnet vende deres arbejde med kolleger. Dette var en fælles erfaring fra undervisere og sagsbehandlere på de afsluttende evalueringsdage.

Således bekræfter kurset, at der er behov for professionelle samtaler inden for en faglig udviklingsramme, hvori medarbejderne kan tage deres udvikling seriøst uden at kontekstuelle

vilkår som krydspres, lovgivning mv. styrer udviklingsprocessen. Det er under sådanne udviklingsrammer at sagsbehandlerne gennem 'learning by talking' kan udvikle deres faglige identitet og sine relationelle vejledningskompetencer (Alrø og Kristiansen, 1998).

## Et besøg hos Annette Andersen

Vi vil nu rapportere fra et besøg i et af de nye jobcentre, som er blevet oprettet efter at strukturreformen trådte i kraft 1'ste Januar 2007, og vores møde med Sagsbehandler Annette Andersen<sup>2</sup>. Annette Andersen er 51 år, oprindeligt uddannet erhvervsøkonom, men har arbejdet som sagsbehandler i et år. Annette har 6-7 borgersamtaler om ugen, og resten af arbejdstiden går med administration, registrering, dokumentation, mødeaktivitet samt telefontid med borgerne. Alt det administrative fungerer elektronisk i dag. Annette fortæller ironisk at hendes primære arbejdsopgave er at registrere, men retter sig hurtigt op og siger at hovedopgaven naturligvis er at forsøge at få folk i arbejde, i aktivering eller i det mindste gøre vejen til arbejdsmarkedet lettere. Flytningen i forbindelse med strukturreformen har været hård for Annette.

Der er sket nogle ændringer i arbejdsfordelingen mellem nogle af afdelingerne og så videre så det bliver mere specialiseret, men...sådan overordnet set synes jeg ikke der er sket nogle ændringer... altså det har været en stor mundfuld for mig med sammenlægningen... så der er nye arbejdsgange og nye procedurer som jeg skal indarbejdes i, en masse registrering og ind i nye systemer og alt mulig andet. Og som man sådan selv har skullet være meget opsøgende på, synes jeg. (Bilag 5, s.161).

Der er sket enkelte ændringer i de organisatoriske rammer for Annette, så som nye procedurer og en specialisering af opgaver i teams, men hovedopgaven som sagsbehandler er forblevet den samme. Da det indebærer en stor del registreringsarbejde så har det været en stor opgave at sætte sig ind i nye edb systemer, men den er blevet større fordi meget af dette arbejde ikke systematisk er blevet støttet op omkring i jobcenteret, og Annette har selv skullet være meget opsøgende.

## Tre'erne forsvinder rimelig hurtigt

Annette fortæller om arbejdsevnetemetoden i det daglige arbejde.

Jamen altså jeg bruger den [red: ressourceprofilen] som regel eller har brugt den på den måde, at jeg har et spørgeskema som jeg starter ud med at give folk, så de ligesom forbereder sig på jamen hvad det her nu drejer sig om, hvad er det for nogle spørgsmål vi skal igennem. Og så tager vi det sådan derfra i etaper ... Jeg har den liggende foran mig, og når jeg først har været igennem den en gang, så har jeg meget af det i hovedet i forvejen ...synes jeg selv. Så kan jeg godt finde på at sidde og rette den til bagefter. Her i huset er det nu sådan, at borgerne er matched som det hedder nede fra jobbutikken og visitationen. Så får vi dem herop. Jeg synes der er mange i den tunge ende altså...fire'ere og fem'ere. Fem'ere ligger jo som regel i den anden afdeling der hedder social indsats, men tre'ere og fire'ere får jeg herop, så der er mange i den tunge ende, hvis jeg må sige det sådan. I den tidligere kommune sad jeg også med sygedagpenge, som jo i virkeligheden nok fyldte mest for mig på det tidspunkt. Men vi kunne også også mærke at der var et vist træk i de gode ledige. Altså man skulle gå ned til tre ikke - de forsvinder rimelig hurtigt. (Bilag 5, s.158).

Annette har ressourceprofilen liggende foran sig, og giver borgeren et spørgeskema mens hun trinvis forbereder borgeren på hvad der skal ske. Mange af informationerne har hun i hovedet, og skriver dem nogle gange ned senere. Annette har i det nye job fået mange i den tunge ende

---

<sup>2</sup> Navnet er anonymiseret.

af matchgrupperne, hvor hun tidligere havde haft flere tre'ere der forsvinder relativt hurtigt i forhold til matchgruppe fire og fem.

### Fra person til system

Grundlæggende synes Annette at fokus bliver flyttet fra person til system, og hun oplever at det er meget svært at gøre et stykke tilfredsstillende arbejde i forhold til hendes egen målestok.

Med det antal sager som jeg har fået her så bliver der ikke meget tid altså. Det er jo altid den der afvejning af jamen hvornår er der tid nok, og hvor meget tid skal man bruge på den enkelte, men jeg synes det er meget svært at gøre et tilfredsstillende stykke arbejde efter min målestok. Det kan jeg lige så godt sige lige ud. Det er sådan meget med at få ekspederet tingene, for at opfylde de lovkrav der er omkring sagsbehandlingstider og opfølgning, og hvad der skal ligge af blanketter og sådan noget. Jeg synes fokus bliver simpelthen flyttet fra det væsentlige, netop at have en snak med borgerne og finde nogle løsninger, til om man nu får registreret tingene rigtigt og noteret det de rigtige steder. (Bilag 5, 162).

Annette skal nu modtage en borger som indtil før jul var i et fleksjob. Så blev han fyret på grund af uoverensstemmelser med hans chef, og på grund af travlhed i forvaltningen op til jul og flytningerne i forbindelse med strukturreformen, blev der ikke fulgt op på hans sag. Borgeren mente at han havde sygemeldt sig rettidigt, og derfor havde krav på noget mere, men det hersker der uklarhed om i systemet. Annette gennemfører en samtale hvor hun forsøger at fokusere på borgerens ressourcer, men oplever ikke at mødet lykkes særlig godt.

Han står jo vitterligt i en situation hvor økonomien ikke hænger sammen ikke, og så kan det jo være svært for ham at fokusere på andet overhovedet ikke. Men altså den går jo meget på systemerne, altså igen den der negativitet overfor systemerne ... og det synes jeg er utroligt svært at vende, selvom man prøver ligesom at sige jamen så kom dog ud af systemet ikke. Ja ja, men han vil jo gerne opnå det at jeg siger men nu gør jeg et eller andet, for det er en fejl der er sket her ikke. Altså det eneste jeg synes, også for at afrunde samtalen af på en eller anden måde, så går jeg ind og kigger på - for det interesserer jo også lidt mig - jamen hvad er det der egentlig er foregået her, hvad er vurderingsgrundlaget og så videre og så videre. Er der nogle ting der kunne være gjort anderledes? Jeg tror det ikke, men det er jo ligesom også en måde at afrunde en samtale på, for han blev jo ved med at køre i ring til sidst, ikke. Og selvfølgelig går jeg ind og kigger på det og ringer til ham, men altså han var jo simpelthen så fokuseret på det der med økonomien, og når han alligevel skulle betale hjælpen tilbage, så kunne han lige så godt låne en million ikke altså. (Bilag 5, 163).

Borgeren manglede penge fordi han ikke længere havde sit fleksjob, men Annette ville vende fokus til den tid det alligevel var lykkedes for borgeren at holde på fleksjobbet. Samtalen finder sin afspejling i skiftet mellem den passive og aktive socialpolitik (van Berkel, 2001). Den passive socialpolitik fokuserer på indtægtsbeskyttelse, mens den aktive socialpolitik fokuserer på deltagelse på arbejdsmarkedet eller aktivering. I denne situation møder borgeren således Sagsbehandleren med udgangspunkt i at Sagsbehandleren skal hjælpe ham med sine udgifter, mens Sagsbehandleren møder borgeren med udgangspunkt i at borgeren skal aktiveres eller deltage i endnu en fleksjobordning. Samtalen forløber som en fisketur på havnen, hvor sagsbehandleren den ene gang efter den anden kaster snøren ud med et fokus på borgerens ressourcer 'Jamen du var da næsten et helt år i det fleksjob', men hvor borgeren ikke bider på krogen 'hvis I ville hjælpe havde I gjort det før jul - nu skal vi have afklaret noget med min økonomi'.

## Troen på samtalen

Trods at samtalen formede sig som et konfliktfyldt møde mellem borgerens fokus på sine økonomiske problemer, og Annettes fokus på at det næsten i et helt år var lykkedes borgeren at holde fast i sit fleksjob, så har hun en tro på at samtalen kunne have været bedre, hvis hun havde bedre samtalekompetencer.

Jamen det er jo det som jeg prøvede lidt...det der med at han rent faktisk havde haft et job i temmelig lang tid ikke. Han sagde selv at han havde alt i alt været der i et år ikke, og det har åbenbart fungeret ordentligt. Han har jo åbenbart kunne varetage jobbet på tilfredsstillende vis i dels første praktikperiode indtil de ansætter ham, og så bliver han ansat og så er det at det kører op i en spids ikke. Og umiddelbart så, som jeg prøvede at lægge det i ord ind i munden på ham, så oplevede han det netop op til jul nogle måneder før hvor han bliver presset...rent arbejdsmæssigt ikke. Og hans arbejdsgiver er formentlig også presset, på grund af manglende arbejdskraft sygdom og alt mulig andet. Det kan sådan en type som ham ikke klare, og der burde man måske have været mere på vagt her og fulgt op på det på en eller anden måde, hvis man havde haft en mulighed for at vide det. Det ved jeg ikke. Jeg synes ikke han var særlig modtagelig det må jeg ærligt indrømme. Men...nej jeg synes ikke han...han tog det ikke til sig vel. Han var slet ikke færdig med at brokke sig over det. Jeg prøvede at minimere det bevidst for jeg syntes det fyldte meget ikke, også for ham ikke altså. Men det er jo sådan også en indstilling eller en holdning til det hele som man har til forskel fra nogle mennesker ikke. Altså det nytter jo heller ikke noget ved at sige til ham, spis det spis det! Tingene bliver jo ikke ændret ved at man brokker sig og hænger sig fast i dem, vel. Man må jo ligesom komme videre og det er jo en forskel i holdning til tingene, som kan være vanskelig at ændre ved at sidde og snakke med ham i en halv time, ikke. Jamen, altså man bliver jo aldrig udlært i sådan noget her vel. Vi kom fra to forskellige sider af ikke og ville gribe det an på forskellige måder fordi det... han kunne ligesom ikke komme videre før økonomien var løst, og jeg oplevede på den måde at han ikke kommer videre før han prøver at se lidt bort fra det, egentlig. Så det er måske et urimeligt krav at stille, fordi tingene bider sig selv i halen når man fokuserer på noget som ikke kan være anderledes. (Bilag 5, s. 165).

Annettes position i samtalen er at Borgeren ikke har nogle muligheder for at få hjælp til økonomien, han må aktiveres eller i et nyt fleksjob før han kan håbe på forbedringer. Borgerens position er at Annette skal hjælpe ham med økonomien, og at der er sket fejl i sagsbehandlingen som bør føre til en revurdering af hans sag. Det er svært at se de to positioner mødes, fordi arbejder med forskellige forståelsesrammer. Alligevel mener Annette, at samtalen kan skabe dialogen, men at det kræver flere møder og en længere proces. Det er dog ikke alle sagsbehandlere som har troen på at samtaler med et positivt fokus på ressourcer bidrager positivt til at få borgerne aktiverede.

## Langt mellem teori og praksis i Danmark

Samtlige sagsbehandlere vi har snakket, med taler positivt om selve arbejdsevnetmetoden, men fremhæver at den stiller store krav som det ikke er muligt at realisere i forvaltningerne og jobcentrene.

Jeg kan godt se idéen bag. Men når du skal sætte det ind i en praktisk hverdag så begynder det altså pludselig at blive noget meget vanskeligt noget at arbejde med ik. Altså ik konkret at sidde og interviewe folk og finde ud af hvad skal vi bruge det her til. Jeg synes godt nok det har forsinket mange processer. (Bilag 3, s. 88).

I mange tilfælde fremhæves at systematikken i arbejdet i mange sager forsinkes aktiveringsprocessen. Dette oplever sagsbehandlerne som at der er langt mellem teori og praksis i det danske system.

Man har så skarpt et fokus på at de skal tilbage i arbejdsmarkedet. Altså det her arbejdsmarkedsperspektiv, det kommer til at fylde så meget i hovederne på folk og i den metodiske tilgang, at man helt glemmer, at ja selvfølgelig handler det om at få folk tilbage på arbejdsmarkedet, men det kan godt være man skal omkring nogle andre vinkler eller man skal nogle andre veje omkring. Støtte op om eller arbejde med nogle andre aspekter i de her menneskers liv for at få dem tilbage på arbejdsmarkedet... der er jo mega megalangt fra synes jeg, de tanker som jeg kan læse mig frem til og høre mig frem til ved at snakke med mennesker. De tanker der ligger bag arbejdsevnetmetoden og ressourceprofilen og til hvordan det praktiseres i virkeligheden. (Bilag 2, s.52).

Mange sagsbehandlere oplever at der fra politisk side anlægges et meget snævert perspektiv på at samtaler og bedre dokumentation kan hjælpe borgerne, og i praksis oplever man det modsatte - især med de svageste matchgrupper.

Altså jeg tænker da at man i hele i tilgangen der kan det godt være at man har haft sådan et helhedsperspektiv på det, men i virkeligheden så har man et meget snævert fokus tænker jeg... der hvor det især er problematisk det er, at der for mig at se ikke er ret mange strenge at spille på. Man kan sige langt de fleste sådan hører jeg det i hvert fald de skal finde vej ud på arbejdsmarkedet af sig selv via en enkelt eller nogen samtaler. Der er ikke så mange kvalificerede tilbud hvor man hjælper de her mennesker på vej. (Bilag 1, s.10).

Et af de problemer som sagsbehandlere sætter fokus på, er at der er meget få kvalificerede tilbud i Danmark som kan hjælpe de svageste ledige på vej efter samtalerne med sagsbehandleren. Det er et godt eksempel på det begrænsede handlerum, som sagsbehandlere oplever at have.

## Opsamling

Arbejdsevnetmetoden er indført i forbindelse med den reform af førtidspensionen trådte i kraft fra januar 2003. Denne reform byggede på den såkaldte "aktivlinie" inden for arbejdsmarkeds- og socialpolitikken. Dette indebærer at det sociale system og arbejdsmarkedssystemet har nærmet sig hinanden, men på præmisser, som tidligere primært hørte hjemme i arbejdsmarkedssystemet.

Det har haft væsentlig betydning for indholdet i det sociale arbejde i kommunerne. Selvforsørgelse via beskæftigelse er blevet sat i centrum for arbejdet, og dermed også for politiske og administrative leders vurdering af sagsbehandlerens indsats. Udviklingen på det rummelige arbejdsmarked er således tvetydig og kan ikke give sagsbehandlere en bevidsthed om, at "aktivlinien" fungerer.

I det empiriske materiale, vi har indsamlet som led i evalueringen, er et helt centralt tema at sagsbehandlere i kommunale jobcentre er pressede på tid og ressourcer. Sagsbehandlere oplever bl.a. et tidspres, nogle kender ikke meget til arbejdsevnetmetoden og lovgivningen i de tilfælde hvor man ikke har en socialfaglig baggrund, og alle oplever en samlet øget arbejdsbyrde fra stigningen i antallet af borgere i fleksjob og borgere på ledighedsydelse. Grundlæggende er sagsbehandlere positive overfor arbejdsevnetmetoden, men det tidsforbrug den lægger op til skaber problemer for både sagsbehandlere og borgere.

Sagsbehandlere er langt fra at opleve at de har tid til at arbejde dynamisk med arbejdsevnetmetoden, selv om der er bred enighed om at det er vigtigt. For at håndtere de modsætningsfyldte krav nedtoner man ifølge interviewpersonerne arbejdet med

ressourceprofilen og udvikler såkaldte 'lightudgaver'. Disse giver sagsbehandlerne større ansvar, men giver dem også bekymringer om det nu er den rigtige vurdering de har foretaget.

I vores materiale fortæller både undervisere og sagsbehandlere om oplevelser af at sagsbehandlerne sidder meget alene med opgaverne. Arbejdskulturen i kommunerne beskrives som ensom, og det opleves som betydningsbærende for udvikling af sagsbehandlernes vejledningskompetencer i det sociale arbejde.

I denne sammenhæng har kurset bidraget positivt i forhold til at tilbyde et pusterum i en travl tid med flytninger i forbindelse med strukturreformen, hvor sagsbehandlerne har kunnet vende deres arbejde med kolleger. Dermed bekræfter kurset, at der er behov for professionelle samtaler inden for en faglig udviklingsramme.

Samtlige sagsbehandlere vi har snakket, med taler positivt om selve arbejdsevnetoden, men fremhæver at den stiller store krav som det ikke er muligt at realisere i forvaltningerne og jobcentrene. Den sagsbehandler, hvis arbejde vi har observeret, mener at der er mulighed for dialog, men at det kræver flere møder og en længere proces.

Indtrykket fra vores materiale bekræftes på mange måder af en ny undersøgelse af metoder i socialt arbejde. Vi citerer en del af undersøgelsens konklusion:

"For sagsbehandlerne i den kommunale beskæftigelsesafdeling er de metodiske redskaber, dialogguiden, ressourceprofilen og arbejdsevnetoden, defineret gennem lovgivningen. Vi har imidlertid haft svært ved at vurdere, i hvor høj grad sagsbehandlerne følger de metodiske retningslinjer og dermed lovgivningen. Flere af dem siger selv, at de ikke følger retningslinjerne slavisk. Når de oplever, at redskaberne er uhensigtsmæssige eller utilstrækkelige, angiver nogle, at de i højere grad bruger deres faglige ballast og erfaring. (...) De fleste arbejder forholdsvis systematisk fra sag til sag, men har derudover individuelle teknikker, såsom at matche klienternes sprog. Det er dog vanskeligt for os at vurdere, hvorvidt den supervision og kollegiale sparring, som flere nævner, også indebærer, at de individuelle fremgangsmåder gøres til genstand for dialog og udveksling og dermed potentielt kan blive til reproducerbare metoder. (...) Når sagsbehandlerne udtrykker utilfredshed med de metodiske retningslinjer for dette arbejde, vurderer vi, at en del af kritikken primært går på de forhold, arbejdet foregår under. Det vil sige de mange sager og den ringe bevillingskompetence, som sagsbehandlerne oplever, snarere end metoderne som sådan". (Thorsager m.fl. 2007, s 109-10).

## Undervisningen – kvalificering af samtalen

I forskningstilknytningsaftale om projektet "Kvalitetsudvikling af Arbejdsevnetoden", står der at evalueringen må indeholde:

- Analyser af forløbets gennemførte aktiviteter og faktiske rammer.
- Analyser af deltagerens oplevelser og deres vurdering af undervisningen.

I forhold til det første evalueringsmål forstår vi gennemførte aktiviteter og faktiske rammer som hhv. kursusprogram- og indhold. Denne del af undersøgelsen er begrænset af, at det ikke har været muligt at følge hele kurset. Vi giver en præsentation af kursusprogrammet, sådan som det faktisk er blevet gennemført. Denne del af evalueringen bygger på udleverede dokumenter fra underviserne, to længere interviews med underviserne, noter fra de fulgte kursusgange, samt noter fra en af de afsluttende to evalueringsdage. Vi har lagt hovedvægten på det andet mål, som handler om deltagerperspektiver, og evalueringen trækker her primært på fokusgruppeinterviewet samt den afsluttende caféevaluering.

## Implementeringen af de oprindelige kurser i arbejdsevnetmetoden

En del af baggrunden for projektet "Kvalitetsudvikling af arbejdsevnetmetoden" er en vurdering af, at de oprindelige kurser som bidrog til implementeringen af arbejdsevnetmetoden i socialforvaltningerne ikke blev tilstrækkeligt kvalitetssikrede.

Man lavede et forløb på fem dage for alle sagsbehandlere i hele Danmark. Og på den her femte dag, den sidste dag, da var det oprindeligt ment sådan at man skulle til eksamen for at bevise at man havde forstået at kunne arbejde med den nye model. Men socialrådgiverforeningen trådte ind, fordi der var mange sagsbehandlere som det faktisk viste sig da de kom på kursus, at man var enormt usikker. Vi havde enormt mange sagsbehandlere som rejste tvivl om det overhovedet var måden at kigge på det. Og de der diskussioner, der gik på om det overhovedet var noget nyt, og det der blev fremvist det har vi jo altid gjort, og så videre og så videre. Og jeg tror oprindeligt - som vi også lidt ser i dag for manges vedkommende - der er lidt en frygt for at gøre noget andet, at gøre noget nyt, eller gøre noget anderledes. Og det slog så hårdt igennem at man fik fjernet muligheden for eksamen, hvor man skulle munde ud i at lave en afprøvning, for man ville ikke have at folk skulle til en eksamen. Så kunne de jo dumpe. Og hvad betød det så for de folk som der var ansat i kommunerne i forvejen som var udlærte sagsbehandlere? Blev de så fyret? Så den landede desværre så blødt kan man sige på det tidspunkt, at man som underviser ikke kunne dumpe folk, men at man bare skulle give fremmøde som sagsbehandler; og i det lå der sådan set at man fik udleveret et fremmødebevis, men det kaldte man det desværre ikke. Man kaldte det et kursusbevis på de her fem dage, og det betød jo at der var utroligt store diskussioner, om der overhovedet havde været noget ved det her forløb. Altså ud fra det læringsmæssig og bevismæssige om man havde forstået at arbejde med det. Så jeg så flere situationer hvor sagsbehandlerne mødte op på en femtedag, og hvor man oprindeligt skulle have givet papirer og kunne bevise og så videre, men havde ingenting med. Man satte sig bare på stolen med armene over kors og sagde du kan ikke dumpe mig. Det så jeg i flere eksempler, og vi måtte jo skrive under på at de havde gennemført forløbet og fik så deres kursusbevis. (Bilag 1, s.15-18).

Her peges altså på det problem ved de oprindelige kurser, at den afsluttende vurdering af deltageres læring blev afsvækket på grund af frygt for konsekvenserne, hvis vurderingen blev negativ. Der var frygt for, at det i sidste ende kunne føre til fyringer. Således udbyttet af kurserne ikke kvalitetssikret så klart som oprindeligt planlagt. Det har medvirket til en usikkerhed om på hvilket niveau sagsbehandlerne anvender arbejdsevnetmetoden.

Man kan jo sige: Arbejdsevnetmetoden er jo en utrolig god metode, fordi - og det synes jeg også jeg hører fra sagsbehandlere - vi har aldrig før haft så god en basisviden i en social sag som vi har muligheden for nu. Der hvor det halter er, at vi dybest set aldrig har haft en eneste sagsbehandler der er gået til eksamen på det her, hvor vi kan dokumentere at de arbejder efter den. Den eneste dokumentation vi kan indhente i dag hvad det angår, er når sager bliver anket. De ender i Ankestyrelsen eller Det Sociale Nævn hvor man får henvisninger eller tilbagevisninger. Det er det eneste sted, og der har til gengæld også været rigeligt med tilbagemeldinger gående på at det er noget skidt det de laver. Men når jeg nævner det her så er det mere for lidt at forklare, at det at gå tilbage nu efter de år og tale om at man skal opkvalificere noget, det handler også om at basis er på plads, men at basis nok på mange måder ikke er på plads. Men det er jo igen et loft på, hvor skal basis være på plads henne. Hvilket niveau skal det ligge på? Og der kunne jeg jo godt tænke mig at det havde ligget noget højere end det gør i dag. (Bilag 1, s.15-18).

Her stilles der ikke spørgsmålstegn ved arbejdsevnetmetoden, som betragtes som en politisk konstant, men primært ved det niveau som sagsbehandlerne anvender metoden på. Det har således været undervisernes ambition at hæve basisniveauet i forhold til sagsbehandlerens anvendelse af arbejdsevnetmetoden. Dette har haft betydning for tilrettelæggelsen af kurserne på den måde, at der blev taget hensyn til deltagere, som ikke tidligere har haft erfaringer med

arbejdsevnetmetoden, men at undervisningen samtidig blev tilrettelagt med henblik på at opkvalificere sagsbehandlerens kompetencer i de praktiske samtaler i forbindelse med udarbejdelse af ressourceprofilen.

## Kursusprogrammet

Projektet har affødt to kursustyper. Den ene var lynkurser over en dag rettet mod personer, som kun havde lidt eller intet forhåndskendskab til arbejdsevnetmetoden. Den anden var et længere heldagsforløb omfattende 9 kursusgange fordelt over 8 måneder. Kurserne blev afholdt i Viborg, Skive, Nykøbing Mors og Thisted. Omtrent midtvejs i forløbet blev holdene i Skive og Nykøbing Mors dog lagt sammen med hhv. holdene i Viborg og Thisted på grund af lav deltagertilslutning.

De dele af forløbets aktiviteter og rammer, der her evalueres, er det lange heldagsforløb i den form, det faktisk blev gennemført. Det svarer ikke til det oprindeligt præsenterede program, fordi der var løbende programjusteringer undervejs. Lynkurserne er ikke inddraget i evalueringen.

### Indholdet i det gennemførte kursusforløb

Dag 1.

Tema: Sagsbehandleren som den professionelle samtalepartner.

1. Kursusopstart. Herunder gennemgang af kursusforløb, indhold, metoden og historien bag projektet.
2. Den professionelle hjælpesamtale: Begrebsafklaring, definitioner og karakteristika.
3. Kernebetinger i den gode samtale i teori og praksis.
4. Den gode samtale- den gode ressourceprofilsamtale (værdier, roller, forventninger, dilemmaer).
5. Introduktion til hjemmearbejde.

Dag 2-3.

Tema: Om kommunikation og den udviklende samtale.

1. Gennemgang af styrker og svagheder i profiler og arbejdsevnetmetoden. Gennemgang af udviklingsmuligheder i match. Problemfelter i sagsbehandlingen.
2. Historien bag metoden.
3. Gennemgang af A-kassernes rolle jf. arbejdsevnebegrebet og rådighedsbegrebet og forståelsen bag samarbejdet.
4. Det rummelige arbejdsmarked og samspil med relevante parter.
5. Om kommunikation i teori og praksis (samtalefærdigheder, at stille spørgsmål der gør en forskel, at beskrive og tolke og vurdere, gensvarsmodellen, Joharis vindue).

Dag 4.

Tema: Fra dokumentationsproces til udviklingsproces i arbejdet med ressourceprofilen.

1. En ressourceorienteret tilgang.
2. Den anerkendende samtale.
3. At arbejde med fokus på fremtiden.
4. Sociale kompetencer.

Dag 5.

Tema: Forelæsning med Professor William A. Borgen (Department of Educational and Councelling Psychology, and Special Education. The University of British Columbia, Canada)

Dag 6.

Tema: Samtalen med borgeren med anden etnisk og kulturel baggrund.

1. Den multikulturelle samtale.
2. Sagsbehandlerens kulturelle kompetencer.

Dag 7-8.

Tema: Faglig sparring som metode.

1. Gennemgang af ressourceprofiler, match og gennemgang af retsikkerhed og partshøring.
2. Arbejde i grupper og i plenum med konkrete sager.
3. Faglig sparring som metode i teori og praksis.
4. Træning med afsæt i sager/ problemstillinger/ dilemmaer fra egen praksis.

Dag 9.

Tema: Opsamling og evaluering.

1. Introduktion.
2. Individuelle refleksioner.
3. Café runder.
4. Opsamling og afslutning.

Læser man kursusprogrammet på baggrund af de vilkår for anvendelse af arbejdsevne metoden i sagsbehandlerne daglige arbejde, som vi har beskrevet i det foregående, giver den anledning til et par kommentarer. Der er ingen tvivl om, at sagsbehandlerne opfatter arbejdet med skriftlig dokumentation af ressourceprofiler som en meget krævende opgave, der gør det svært at bruge tilstrækkelig tid på den direkte kommunikation med og vejledning af borgerne. På den baggrund kan man se det som vigtigt at fokusere på kommunikationen og samtalen for at opruste sagsbehandlerne til disse opgaver. Men man kan også se det som vigtigt at give sagsbehandlerne viden og træning, som letter deres arbejde med den skriftlige dokumentation, og dermed frigør ressourcer til den direkte kommunikation. Kursusprogrammet forfølger begge disse spor; men temaet samtale og kommunikation fylder mest, mens arbejdet med ressourceprofiler først tages op mod slutningen.

Temaerne for de følgende afsnit er genereret fra analyserne af det empiriske materiale.

### **Dokumentets betydning i arbejdsevnevurderinger**

Kursisternes oplevelser af undervisningen kommer især til udtryk gennem en øget opmærksomhed på deres egen rolle, på betydningen af sagsbehandlingsprocessen og på betydningen af deres vurderinger for borgernes liv. Vi følger her en sekvens fra

fokusgruppeinterviewet hvor Elin, Christa og Bente<sup>3</sup> taler om den manglende dynamik i sagsbehandlingsprocessen.

Elin: Altså, jeg har også fået sådan fokus på hvor vigtigt et dokument det er i sagsbehandlingen. Nu har jeg heller ikke - jeg har ikke haft de store erfaringer med at skrive dem. Det har jeg virkelig fået med mig, at det er så vigtig en del. Før der tænkte jeg: Nå men det er lige noget der skal laves ikke - at det så måske også bliver det fordi vi er i tidsnød ofte. Men jeg har virkelig fået fokus på at det er et meget meget vigtigt dokument.

Christa: Det er jo det. Det der er hele dilemmaet i det for det burde jo være et dynamisk redskab, ressourceprofilen.

Elin: Ja.

Bente: Ja.

Christa: Og det ved vi godt når vi går herfra, men sådan er virkeligheden jo ikke, for der er jo ingen af os der har tid til at sidde og lave ressourceprofilen.

Dorthe: Vi er tidspresset, alle.

Bente: Ja, lige præcis.

Christa: Altså vi laver dem når vi skal til at træffe en afgørelse...

Bente: Det er jo det.

Christa: ...fordi nu ved vi altså nu skal der altså være et fleksjob her eller nu taler vi pension.

Elin: Ja.

Christa: Og så bliver den lavet.

Elin: Så bliver den lavet med henblik på det.

Christa: Lige nøjagtig.

Elin: Ja.

Christa: Og det er jo det der er forkert ved det.

Elin: Og du har nemlig ret, det skulle have været den der dynamiske, hvor man hele tiden fjøede til, ikke også.

Christa: Netop.

Elin: Men det gør man bare ikke.

Bente: Så kan man lige så stille bygge op og føje til.

Dorthe: Ja, bygge op og føje til.

Elin: Ja; men sådan er virkeligheden ikke.

Christa: Nej, man når lige akkurat sagsbehandlingen og alt det der dybereliggende sædvanlige.

Elin: Ja - nå men det er nok flex-job og så begynder vi...

Christa: Nå ja, okay...nu skal vi have den på nævnsmøde nu her om fjorten dage jamen så går jeg i gang med at lave den, ikke. Jeg skal jo også have den lavet.

Elin: Præcis.

Christa: Det er noget skidt.

Elin: Det er det.

Christa: Ja...men det er jo vilkårene.

Elin: Ja.

Bente: Ja det er rigtigt, og det får nemlig mig til at tænke på noget af det, som jeg også har tænkt meget på efter det her kursus. Det er, at selvom jeg synes at jeg har lavet en god beskrivelse - jeg er knap så god til vurderingerne men jeg øver og øver og øver - så er jeg egentlig blevet opmærksom på, jamen har jeg egentlig dokumentationsgrundlaget for vurderingerne i orden? Eller er det noget jeg har herinde som jeg ikke har fået ordentlig ned på papir.

Dorthe: Åh ja.

Bente: Og den del synes jeg, at jeg er begyndt at fokusere meget på. Ikke at jeg er blevet bedre til det, jeg er bare blevet opmærksom på at - er det egentlig godt nok det jeg gør her, altså hvis man skal stræbe efter det optimale. (Bilag 4, s.123-126).

---

<sup>3</sup> Navnene er anonymiseret.

Sagsbehandlerne taler i uddraget om betydningen af den ressourceprofil der følger borgeren. I mange tilfælde prioriteres arbejdet med ressourceprofilen først, når sagsbehandleren kender anvendelsesformålet med den. Altså om den skal begrunde aktivering, fleksjob, revalidering eller sygedagpenge eller noget andet. Sagsbehandlerens fokus er på, om deres dokumentationsgrundlag er tilstrækkeligt, og hvorvidt de løbende opdaterer ressourceprofilen. Udarbejdelsen af ressourceprofilen er en langvarig proces, også fordi sagsbehandlerne ifølge retsikkerhedslovens §4 og aktivlovens §1 skal sikre borgernes medvirken i sin sag. Sagsbehandlerne beskriver processen således:

T: Jeg synes også der er mange processer i at lave sådan en ressourceprofil. Altså, man skal snakke med borgeren omkring det, man skal selv skrive noget ind, og så skal man måske lige have opsummeret nogle ting igen fra borgeren. Når du så er færdig, jamen så skal den sendes ud til borgeren som skal læse den og kommentere og hvis de har nogle kommentarer, jamen så er den jo tilbage igen og man skal måske omformulere nogle ting eller skrive noget mere på og tilbage til borgeren igen som skal læse det nye og altså det tager hurtigt noget tid.

H: Og du skal jo hele tiden vurdere på den. Altså inden beskrivelsen, før du skriver den ind skal du lige sidde og tænke over, jamen hvad betyder det og hvad vurderer jeg på baggrund af det her, og det tager også specielt meget lang tid.

A: Ja også som du siger med de der vurderinger. Der er fire forskellige vurderinger du skal foretage indenfor hvert emne havde jeg nær sagt. Og du skal jo gøre det isoleret. Du bliver fuldstændig bims i hovedet af at prøve, for virkeligheden er jo ikke så enkel. Du kan jo ikke se bort fra, at der er et kæmpe fysisk handicap, så kan man jo ikke sidde og sige socialt velfungerende og bum bum. Så lyder det som om vedkommende er parat til at stige ud på arbejdsmarkedet dagen efter, hvis man bare læser den vurdering af det. (Bilag 3, s.98).

Her går det igen, at det er vanskeligt for sagsbehandlerne at reducere den virkelighed de ser og hører til en skriftlig vurdering som fokuserer på borgerens ressourcer. Dette giver således anledning til, at sagsbehandlerne bruger tid på at formulere sig i det rigtige sprog, idet en forkert (i betydningen for optimistisk) formulering kan blive brugt ufordelagtigt imod borgeren. På denne måde oplever sagsbehandlerne at ressourceprofilen får meget stor betydning.

## Det tager for lang tid at komme til sagen

Kursisternes oplever, at kurset ikke helt har svaret til deres forventninger. Vi følger her en længere repræsentativ sekvens fra fokusgruppeinterviewet.

T: Jamen, jeg har nok forestillet mig at selve kurset var mere direkte sådan centreret omkring selve ressourceprofilens elementer.

I: Aha

T: Hvordan jeg ligesom kunne få nogle indspark til at udfylde de her forskellige elementer. Få nogle, jamen det ved jeg ikke, altså hvordan man spørger ind til de forskellige ting og får det uddybet bedst muligt. Jeg synes mange gange at det kan være sådan nogle mere eller mindre standardsætninger og fraser man bruger ikke; "under det og det punkt så sætter du lige ind".

I: Okay

T: Ja. Så få sådan et eller andet input omkring, hvordan jeg bliver bedre til at formulere den her, og hvordan jeg bliver bedre til at spørge borgeren om nogle ting jeg gerne vil høre noget om

H: Ja altså jeg havde jo også et eller andet sted forventet noget meget mere konkret end det jeg synes vi har fået. Og modsat så havde jeg sådan - altså jeg ved egentlig ikke, på hvilken baggrund jeg har gjort mig de forventninger, for jeg syntes det var meget - hvordan skal jeg formulere det - uspecifikt de oplæg vi fik til at deltage i kurset. Og jeg tror egentlig at vores afgørelse om at tage af sted (det var vores leder, der afgjorde om vi skulle af sted på daværende tidspunkt) den faldt på, at kommunerne deltog. Så om ikke andet så skulle vi det samme og være opdateret på samme vis. Og så det samarbejde,

altså det er jo altid rart at kunne sidde og sætte ansigter på folk og snakke med mange i nogle andre sammenhænge, ikke.

I: Ja

H: Så men jeg havde i hvert fald på en eller anden måde gjort mig nogle forestillinger om noget mere konkret, altså at blive bedre til at bruge elementerne, helt konkret adskille dem i nogle situationer og sådan noget

I: Okay. I er på kursus med jeres kolleger eller hvordan er det

H: Vi er delt op hos os

I: Er I delt op?

H: Ja det er vi. Der er nogen der er af sted på et hold og andre på et andet hold

I: Er det fordi det passer bedre praktisk eller ?

H: Ja der skal være nogen tilbage, det er det der har været afgørende hos os i hvert fald.

L: Jamen mine forventninger til kurset har da været tilsvarende jer. Og i og med at jeg jo ikke har så meget praktisk erfaring med det havde jeg jo håbet på at lære noget konkret om ressourceprofilen. De her tolv elementer og hvordan jeg får udarbejdet dem korrekt og får lavet vurderinger og ser borgerens barrierer, altså den praktiske del af ressourceprofilen. Hvordan får jeg lavet det her stykke arbejde korrekt, så vi kan bruge det til det det skal bruges til.

I: Ja. For at få et bedre udbytte simpelthen af det?

L: Simpelthen. Og det er jo også igen, at jeg jo ikke havde arbejdet med det før, så det var helt klart det konkrete jeg skulle have.

I: Anna?

A: Jamen jeg kan kun tilslutte mig, havde jeg nær sagt, for det var jo en del af forventningen fra min side at få noget værktøj til at få det her til at glide nemt og smertefrit og så videre, få noget fornuftigt på papiret, noget varieret for det er jo nogle forskellige mennesker vi har med at gøre, ikke. Men på den anden side synes jeg også, at det vi har været igennem nu, det jeg har været med til det af det, det har også været godt, for det er jo nogle grundlæggende ting omkring kommunikation, som man simpelthen ikke kan se bort fra når du sidder og har med mennesker at gøre. Altså, mener vi det samme med de ord vi bruger og så videre og så videre. Der er jo nogle ting her som man også hele tiden skal holde sig for øje. Der er nogle grundlæggende ting omkring hele kommunikationen mellem mennesker, som man skal have tjek på, men jeg synes forløbet omkring det har været måske for langt.

A: Der har været nogle gode øvelser omkring det her med kommunikation, og hvor man skulle lave nogle beskrivelser og bagefter vurdere og bare adskille de to ting. Det var i hvert fald en stor ahaoplevelse for mig, hvor svært det egentlig er.

A: Men hvis man så skal sige noget negativt omkring det, så var det at vi blev sgu ikke ordentlig instrueret i de øvelser. Vi brugte for meget tid på at gøre noget forkert, hvor vi måske skulle have brugt den på at være ordentlig instrueret og så øve os i det væsentlige nemlig at adskille de to ting.

A: Så jeg synes måske der skulle have været strammet lidt mere op på de her ting, og måske ikke så langvarige forløb; at der skulle have været nogle dage med de her ting og nogle gode oplæg. Det er jo ikke bare negativt men hvis vi nu skal komme med et eller andet. Og så komme hurtigere i gang med det her, som vi alle sammen har en forventning om at blive bedre til, altså selve det konkrete arbejde med ressourceprofilen.

I: Ja

A: men jeg mener ikke man kan adskille det fra det andet hvis man skal få det fornuftig.

I: Ja, Karin

K: Jamen altså, hvad jeg havde af forventninger da jeg kom, det ved jeg ikke helt. Jo, jeg havde nok lidt at jeg skulle ind og lære hvordan jeg lavede en ressourceprofil, men det var jo ikke noget af det jeg kunne før. Jeg kan stadigvæk ikke helt gå ind og lave en ressourceprofil, og jeg må sige at de første tre gange eller sådan noget, der sad jeg fuldstændig lost og tænkte hvad laver jeg her, for det her det kan jeg da ikke bruge til noget, for jeg har ikke fået udspecificeret hvad en ressourceprofil er. Jeg har ikke fået at vide - jeg ved der er tolv elementer, men hvad indeholder de tolv elementer? Det ved jeg ikke, og det er jo så noget af det jeg bare har sat mig ind i, når jeg kom hjem fra mit arbejde og har snakket med de andre om - jamen hvad er det de tolv elementer de omhandler, ikke? - og har fået god hjælp af de sagsbehandlere der er, til at sige jamen prøv og hør her prøv at sæt dig ned sammen med mig, så kan vi

prøve at lave en ressourceprofil sammen. Jeg har selvfølgelig fået de der indgangsvinkler til at jeg kan interviewe korrekt, men altså jeg må sige af en person der aldrig har prøvet at lave en ressourceprofil før, at det her kursus, det skulle måske have været vendt lidt om, at de ting der kommer til sidst i kurset skulle have ligget før, og så skulle det have kørt af den vej i stedet for, synes jeg.

A: Men var du ikke til der var sådan en introduktionsdag før selve kurset?

K: Jo, der var jeg også.

A: Ja det gav ligesom de der elementer hvad det var for noget hvad ressourceprofilen var.

K: Ja men der får du jo bare lige printet ud hvordan og hvorledes tingene er. Men nu har vi jo fået at vide at i slutningen af kurset, da får vi de der tolv elementer vi skal ind og arbejde med. Og da kunne det jo være rart for mig at de tolv elementer havde været i starten af kurset så man kunne have kørt dem fra start. Havde byttet lidt rundt på de fag eller de ting, der nu ligger i kurset, så sådan noget som interviewet det kom senere hen, måske. For bare det at have de tolv elementer, det kunne være rart at vide; jamen hvad er det der ligger inde i de tolv elementer. Hvad er en god ide at få med i de tolv elementer; og derefter finde ud af, hvordan kan du spørge ind til de forskellige ting. Det kunne have været rart for mig, fordi mange af dem som egentlig sidder der (...) i dag, de har jo været af sted for nogle år siden eller for mange år siden været med på det her kursus, og de kan godt relatere til nogle af de ting der bliver snakket om, hvor jeg vil sige, jamen jeg føler mig lidt lost, og det ved jeg også at hende jeg arbejder sammen med, som også er med på kurset, hun føler sig måske også lidt lost i de her ting, hvad det er der bliver snakket om.

I: Hvor mange af jer har været på lynkurser? Du har været på lynkursus

A: Ja det har jeg

H: Hvad er et lynkursus?

I: Det er nogle introduktionskurser

H: Nå

L: En kort introduktion

A: (uf)En kort introduktion til arbejdsevnen

I: Hvor mange af jer har været på kurser så inden arbejdsevnetoden.

H: Jeg var det, da det oprindeligt startede (Bilag 3, s.102-105).

Af de tre i uddraget har én været på lynintrokursus og én på det oprindelige kursus i forbindelse med implementeringen af arbejdsevnetoden, mens en ikke har været på nogen af delene. Både de, som tidligere ikke har nogen erfaring med arbejdsevnetoden og de, som forventeligt skulle have større erfaring med arbejdsevnetoden havde forventet og ønsket sig et større fokus på udfyldningen og processen omkring ressourceprofilen. Når dette behov også udtrykkes af de mere erfarne, kan det være udtryk for, at de ofte enten har nedprioriteret arbejdet med ressourceprofilen eller har arbejdet med lightudgaver i kommunerne. Mange af sagsbehandlerne har oplevet at det tog for lang tid at komme 'til sagen' på kurset, og at de bedste kursusgange var placeret til sidst. I kursusprogrammet kan vi se, at indholdet på disse kursusgange har været dels de konkrete øvelser med ressourceprofilen, som kursisterne har efterspurgt og dels en kursusgang om faglig sparring.

Underviserne har også fokuseret på en teoretisk og historisk basisviden, mens kursisterne har efterspurgt en mere praktisk orienteret basisviden omkring arbejdet med ressourceprofilen. Her har det ikke haft så stor betydning for sagsbehandlerne, at vejledning fra politisk og tilrettelægningsmæssigt er blevet opfattet som nyt, men snarere at udviklingen af vejledningskompetencer opleves som naturligt beslægtet med sagsbehandlernes ønsker om flere og bedre samtaler med borgerne.

## Kvalificering af samtalen

Underviserne oplever på baggrund af deres erfaringer fra undervisningen, at sagsbehandlerne er socialiserede ind i en systemtankegang, og at de har stort behov for at kvalificere deres samtaler med borgerne bedre.

De har simpelthen brug for at lære at arbejde med kommunikation og indgå i dialog. De er så styrede af det skema som rundt omkring i kommunerne har affødt sådan nogle hjælpeskemaer med hundrede og halvtreds underspørgsmål. Vi skal simpelthen arbejde med, at de overhovedet får øjnene op for hvad sker der i sådan nogle samtaler. Hvordan kan jeg kvalificere en samtale med borgeren og hvordan kan jeg slippe alle de der skemaer og netop komme ud af alt det der spørgsmål-svar noget, for man får jo også løsnet op i situationen og får borgeren mere på spil. Når de mangler tid, så laver de først ressourceprofiler når beslutningerne egentlig er taget. De laver det bagudrettet i stedet for at bruge det som et udviklingsredskab, som det er tænkt. Kan man få vejlederne til at beskæftige sig med eller få sagsbehandlerne til at beskæftige sig med udvikling af sin egen kommunikative færdigheder og skal man det? Skal man først løse de her strukturelle forhold, før man kan det? (Bilag 2, s.59-61).

Sagsbehandlerne beskrives her som afhængige af hjælpeskemaer. Underviseren vurderer, at de har brug for at løsne op i situationen med borgeren og komme bort fra spørgsmål-svar samtaler, og at dette kan klares ved at udvikle deres kommunikative færdigheder. Spørgsmålet er, hvad underviseren mener med kommunikation? Citatet antyder, at kommunikation delvist forstås som nogle teknikker, der kan læres og anvendes uafhængigt af de kontekstuelle rammer. I dialogforskningen på Aalborg Universitet skelner man mellem dialoger og diskussioner (Alrø og Kristiansen, 2004). Diskussioner er ikke-undersøgende samtaler som bl.a. anvendes når der skal træffes hurtige beslutninger, mens dialoger er undersøgende samtaler, som egner sig til problemer som er så komplekse, at man ikke kan rådgive sig ud af dem (Alrø og Kristiansen, 2004, s.15). I denne forskning forstås organisationer som blandt andet karakteriseret ved at være en strukturering af magt (Alrø og Kristiansen, 2004, s.23), og dialoger kan først lykkes i denne kontekst når der er etableret et tillidsforhold mellem parterne som er så stort at hierarkiet ikke længere får reel indflydelse på relationen.

Således forstået skaber de politiske og administrative dagsordener som altid vil være en del af sagsbehandlerens dagsorden i disse samtaler med borgerne, store begrænsninger for hvorvidt dialoger overhovedet er mulige. Med baggrund i vores empiriske materiale synes sagsbehandlerne at være presset på tid og ofte tvunget til at træffe hurtige beslutninger, det ser vi bl.a. gennem den udbredte anvendelse af lightudgaverne af arbejdsevnetmetoden. Samtidigt er de begrænsede af den aktive arbejdsmarkedspolitik i forhold til borgerne, som måske i flere tilfælde end det ene vi kan pege på forholder sig til at samtaleformålet er indkomstsikring.

I den tidligere beskrevne samtale hos Annette Andersen blev dialogen således forsøgt, men samtaleformålet om fokus på ressourcer frem for problemer skabte en kamp mellem Annette og borgeren, som umuliggjorde dialogen. Man kan derfor ikke uden videre gå ud fra, at en forbedring af sagsbehandlernes kommunikative kompetencer direkte fører til bedre samtaler med borgerne. Der er under de givne rammer som sagsbehandlerne arbejder under, snarere tale om at sagsbehandlerne lærer kompetencer der gør dem i stand til at øge sin magt i samtalerne med borgerne, uden at dette nødvendigvis får den betydning at samtalen opleves bedre af borgeren.

Alligevel er der i projektet en stærk tro på at samtalerne kan kvalificeres bedre gennem udvikling af sagsbehandlernes vejledningskompetencer.

Jeg er ikke i tvivl om, at jeg ikke ville bytte arbejde med dem, men jeg tænker, at hvis de blev dygtigere metodisk, så ville de hurtigere kunne lave nogle kvalificerede samtaler. De samtaler jeg har overværet tog jo snildt en halv time, og jeg tænker at inden for den halve time, hvis du havde været lidt mere skarp og hvis havde været lidt mere bevidst om hvad du havde gang i, så havde du lavet en bedre samtale, så var der kommet mere ud af den, og så havde du fået mere at vide. Så på en eller anden måde hænger det jo sammen (Bilag 2, s. 87).

Sagsbehandlernes rammer anerkendes ganske vist som vanskelige, men samtidig holder underviseren fast i en tro på, at den sparsomme tid godt kan udnyttes bedre.

### **Drøngodt for de fleste**

Dette synes at stemme overens med den generelle holdning til kurset hos sagsbehandlerne. En af underviserne fortæller om sine oplevelser fra undervisningen.

Jeg tror der er rigtig mange der får noget ud af det, og så er der nogen der stritter på det af forskellige grunde. Altså, jeg tænker: Det er enormt udfordrende for mange af dem, både fordi de skal tænke i nogle baner de ikke har tænkt i før, og fordi mange af dem synes det er usædvanligt udfordrende at blive kastet ud i øvelser hele tiden. Der er et hold hvor der er nogen der er vældig kritiske, hvor der måske er en fem stykker der er vældig kritiske ud af de der femogtredive. Og så kommer de andre op til mig i pausen og siger, ved du hvad, du skal bare vide at de fleste af os vi synes det er drønspændende og det er drøngodt det her. Men de siger ikke noget på holdet, og jeg tror det handler meget om at man føler sig dum, fordi der er så mange, og fordi de er på så mange forskellige niveauer (Bilag 2, s.78-79).

Underviseren mener således at have belæg for, at langt de fleste af kursisterne har oplevet kurset som givende. Det svarer ikke umiddelbart til vurderingen hos de tre deltagere i gruppeinterviewet, men de taler jo kun på egne vegne. Hvis underviseren har ret i, at flertallet af kursister har oplevet kurset som udbytterigt, kan det bl.a. være udtryk for, at de ikke er forvænt med medarbejderudvikling, og at opkvalificeringen af sagsbehandlernes vejledningskompetencer opleves som naturlig i forhold til deres ønsker om flere og bedre samtaler med borgerne. Kurset opfylder endvidere et fagligt behov hos sagsbehandlerne for at mødes med kolleger og få deres faglighed spejlet. Det har de kun begrænsede muligheder for i dagligdagen på jobcentrene.

### **Opsamling**

Der er inden for projektet blevet gennemført to typer kurser. For det første 1-dages "lynkurser" mod personer med lidt eller intet forhåndskendskab til arbejdsevnetoden. For det andet længere heldagsforløb omfattende 9 kursusgange fordelt over 8 måneder. Det er kun den anden type kurser, som behandles i evalueringen.

Tilrettelæggelsen af kurserne inden for projektet bygger bl.a. på den vurdering, at de oprindelige kurser om implementering af arbejdsevnetoden i socialforvaltningerne ikke helt gjorde fyldest, bl.a. fordi den afsluttende evaluering af deltagernes læring blev afsvækket på grund af frygt for negative konsekvenser. Det har medvirket til en usikkerhed om på hvilket niveau sagsbehandlerne kender og anvender arbejdsevnetoden.

For kurserne under nærværende udviklingsprojekt betød dette, at undervisningen tog hensyn til deltagere med forskellige niveauer af viden om og erfaringer med arbejdsevnetoden.

Kursusprogrammet dækkede en række forskellige temaer, men lagde betydelig vægt på kommunikation og samtale, og på en teoretisk og historisk basisviden. Arbejdet med skriftlig dokumentation og ressourceprofiler blev også behandlet, men først hen mod slutningen af kurset. Både vores materiale og andre undersøgelser peger imidlertid på, at sagsbehandlerne opfatter arbejdet med skriftlig dokumentation af ressourceprofiler som en meget krævende opgave, der gør det svært at bruge tilstrækkelig tid på den direkte kommunikation med og vejledning af borgerne. På den baggrund kan man spørge, om ikke dette tema skulle have stået stærkere i kurset.

I det gruppeinterview, vi har gennemført med tre kursUSDeltagere, kritiseres kurset netop på dette punkt. Gruppen opfattede både sagsbehandlere med meget begrænset kendskab til arbejdsevne-metoden og sagsbehandlere med nogen erfaring i brug af den. Uanset denne forskel havde alle tre forventet og ønsket sig et større fokus på udfyldningen og processen omkring ressourceprofilen. Mange af sagsbehandlerne har oplevet at det tog for lang tid at komme 'til sagen' på kurset, og at de bedste kursusgange var placeret til sidst.

Kursets undervisere ser sagen anderledes. En interviewet underviser vurderer, at sagsbehandlerne er stærkt afhængige af hjælpeskemaer, og at de har brug for at løsne op i situationen med borgeren og komme bort fra spørgsmål-svar samtaler. Dette kan ske ved at udvikle deres kommunikative færdigheder. Efter vores vurdering kan man dog ikke uden videre gå ud fra, at en forbedring af sagsbehandlernes kommunikative kompetencer direkte fører til bedre samtaler med borgerne.

En interviewet underviser mener at have belæg for, at langt de fleste af kursisterne har oplevet kurset som givende. Det svarer ikke umiddelbart til den kritik, som er fremført i gruppeinterviewet. Vi mener, at kurset givetvis har opfyldt et fagligt behov hos sagsbehandlerne for at mødes med kolleger og få deres faglighed spejlet, mens det mere specifikke faglige udbytte har været forskelligt for forskellige grupper af kursister.

## Et blik mod Canada

I forskningstilknytningsaftale om projektet "Kvalitetsudvikling af Arbejdsevne-metoden", står der at evalueringen må indeholde:

- Vurderinger af anvendeligheden i canadiske metoder på danske forhold. Kan de canadiske metoder udfylde det danske behov?
- Vurderinger af betydningen af arbejdsevnevurderinger i en samfundsmæssig og/eller arbejdsmarkedspolitisk kontekst. (Det er projektets beskrevne intention, at ville etablere et formativt grundlag for udviklingen på dette område. Det er derfor en væsentlig målsætning for evalueringen, at bidrage til en perspektiverende analyse af mulighederne og begrænsningerne i det fortsatte arbejde med kvalitetsudvikling af arbejdsevnevurdering).

Genstandsfeltet for den første målformulering er hhv. det danske arbejdsmarked for de svageste ledige samt en karakterisering af de canadiske metoder. Viden om det danske arbejdsmarked er indhentet gennem desk-research og vist i rapportens indledende afsnit, samt gennem et forskerinterview, som rapporteres til sidst i dette kapitel. Viden om de canadiske metoder er produceret gennem artikelreviews, gennem personlig korrespondance

med Professor W. A. Borgen på University of British Columbia samt i forskerinterviewet. Forskerinterviewet belyser også muligheder og begrænsninger i det fortsatte arbejde med kvalitetsudvikling af arbejdsevnevurdering.

Vi starter med at gengive kursustilrettelæggernes fortællinger fra deres besøg i Canada. Derefter giver vi et review af et forskningsperspektiv, som har væsentlig betydning for tilgangen til vejledning i Canada, nemlig den såkaldte positive psykologi, og i forlængelse heraf et review af canadisk forskning om karrierevejledning. Til slut fremlægges og kommenteres forskerinterviewet.

## Den canadiske model

De faglige tilgange til vejledningsarbejdet i Canada er tæt forbundet med den måde, hvorpå vejledning er organiseret og indgår i social- og arbejdsmarkedssystemerne. Det fremgår af underviserens beretning om deres ekskursion til Canada, som vi her citerer:

Der er ingen tvivl om, at det man gør i Canada er et meget højere fagligt niveau man opererer på når man taler vejledning. Vejledning i Canada kan næsten sidestilles med en uddannelse som psykolog. Når man er færdig som councillor i Canada, så kan man sådan set vælge mellem at melde sig ind i brancheforeningen for councillor eller vælge at melde sig ind i brancheforeningen for psykologer. Så man er meget sidestillet derovre på det niveau, og det gør at man rent fagligt baggrundsmæssigt har en helt anden platform end herhjemme, når vi taler vejledning. For man kan sige at i kommunerne herhjemme, der vil man nok mange steder betegne vejledning som hokus pokus, men i hvert fald noget som der ikke er konkret nok for dem i kommunerne. Alt for blødt, og ikke fokuseret nok på resultatet som sådan, men mere fokuseret på en proces. Og det er kommunerne ikke ret gode til at håndtere. Hvorimod kan man sige i Canada, der er sagsbehandlere generelt i kommunerne, der er de meget bevidste om at de councillorer i Canada har en så stærk baggrund, at de som sagsbehandlere har faktisk meget svært ved overhovedet at skulle tage en beslutning i en social sag, uden at de på en eller anden måde har haft en councilor indover. Det har noget at gøre med, at de her systemer i Canada har en masse programmer, altså en masse muligheder for at etablere nogle ekstraordinære tilbud til borgeren i Canada, så på den måde adskiller den Canadiske model sig væsentligt fra den danske.

Nogle af de problemstillinger, som der jo er i Canada, er at man også indenfor de seneste år har skiftet regering der gør at man har fået et meget mere arbejdsmarkedsrettet syn ligesom man har herhjemme i forhold til den borgerlige regering. 'Starting points' og det som Bill Borgen står inde for er oprindeligt skabt under den anden regering, og det gør jo, det at man skifter regering undervejs, at man også i Canada har problemer med at få lov til at bruge den tid som man i starting points siger er vigtig. Så også i Canada kan man føle at fagligheden som councilor er under pres, og det er fuldstændig det samme som at man i sagsbehandlingen herhjemme ser, at vores tid til at udøve vores erhverv bliver begrænset, den bliver i hvert fald beskåret. Men herhjemme har vi jo diskussionen i øjeblikket om tid er lig med kvalitet, og det har man altså også i Canada og i Polen, men i Canada har man været meget hurtigere som jeg opfatter det til at sige, at tid er lig med kvalitet. Det er vi nok lidt mere forsigtige med herhjemme. Og det er nok fordi at vi herhjemme har fået et så stærkt regeringsgrundlag, der gør at vi nok også må som systemer erkende, at det nok ikke lige til at ændre, hvorimod at brancheforeningen i Canada de councilorer og andet er meget stærkere fordi de har en helt anden baggrund for at kunne udtale sig der.

Mere tid har jo også noget at gøre med at man har nogle andre metodiske tilgange i deres vejledning end vi kender det herhjemme, og det er fordi man i Canada automatisk - kan man næsten sige - putter vejledning ind over sagsbehandlingen, hvorimod det gør vi ikke her. Vi kan jo se i sagerne herhjemme, det kan vi jo se helt fra Ankestyrelsen af, at når man herhjemme bedømmer sociale sager, så er vejledning ikke nævnt et eneste sted. Ikke et eneste sted. (Bilag 1, s.9-12).

## Veluddannede vejledere

Vejlederne fremstår i Canada som en mere veluddannet, reflekteret og professionelt selvstændig gruppe end i Danmark:

Det vi fik blik for derovre det var jo, at uanset næsten hvor man arbejder i systemet med ledige, med folk der er i en position hvor de skal skifte karriere, så er man meget veluddannet. Man har en eller anden form for grunduddannelse, og så har man en vejlederuddannelse oveni, som jo som jo typisk er i Bill eller Norms regi, så vi siger det er på masterniveau. Jeg vil sige det er en enormt velkvalificeret gruppe mennesker, vi har med at gøre hovedsageligt. Og det vil sige de var afsindig velreflekterede omkring hvad det var de havde gang i. Der var ingen der ikke kunne begrunde og forklare og sætte os ind i og referere til teoretisk afsæt. De var ekstremt reflekterede og altså enormt professionelle i deres tilgang til det her vejledningsfelt. Så fandt vi jo ud af at vejledning eller at den måde man arbejder med folk der skal i arbejde, der står i et skift i livet, altså det er jo helt anderledes strukturelt end herhjemme. Altså det er jo typisk, at de mennesker der sidder og behandler sagerne, altså de mennesker som sidder med økonomien og udbetaling af penge og hele det juridiske aspekt...Og det er jo helt anderledes derovre kan man sige. Men det er ikke de samme som sidder og vejleder de her mennesker.

Det var jo interessant også i sig selv at se, at så har man ikke den der sammenblanding af noget magtudøvelse og noget, ja hvad det nu kan være, alt det der jura og så vejledning. Så vejledning foregik jo i nogle ofte private regier de har, altså der er også noget offentligt, men vi besøgte jo rigtig mange private counselling centres. Men de private er i hvert fald adskilt fra det de ville kalde socialforvaltninger. Det ved jeg ikke hvad man kalder derovre men altså de er adskilt. (Bilag 2, s.47-48).

## Review af den positive psykologis program

Formålet med dette review er at lægge op til en diskussion om "positiv psykologi" og dennes potentielle anvendelighed i vejledningssammenhænge. Bl.a. Borgen har henvist til, at positiv psykologi har væsentlig betydning for canadiske tilgange til vejledning. Vi refererer nogle hovedpointer fra en artikel om dette emne (Harris et.al. 2007). For at give noget baggrund om retningen "positiv psykologi", og refererer også nogle pointer fra dels en introduktion til retningen (Seligman og Csikszentmihalyi 2006), dels en kritik af den (Held 2006).

Seligman og Csikszentmihalyi (2006) henviser til den nutidige situation, hvor USA er den ubestridt dominerende nation i verden. De mener, at i denne situation kan adfærdsvidenskaberne spille en væsentlig rolle ved at formulere en empirisk funderet, forståelig og tiltalende vision for det gode liv. Psykologien bør kunne hjælpe med at dokumentere, hvilke forhold der fører til trivsel for familier og børn, tilfredsstillende arbejdsforhold, borgerengagement mm. Men psykologien er ikke særlig godt rustet til dette, fordi den ved meget lidt om, hvordan normale mennesker trives under gunstige forhold. "Psykologien er siden 2. verdenskrig i overvejende grad blevet en videnskab om helbredelse" (s 5). Målet med positiv psykologi er at rette op på dette. Den handler om:

- På det subjektive niveau at værdsætte subjektive oplevelser af trivsel, tilfredshed, lykke mm.
- På det individuelle niveau et se og styrke positive træk som kapacitet til kærlighed, mod, æstetisk følsomhed mm.
- På gruppeniveau at styrke demokratiske dyder som ansvarlighed, omsorg, altruisme mm. og de institutioner, som fremmer dem.

De to forfattere giver hver deres personlige begrundelse for behovet for en positiv psykologi. I sin begrundelse peger Seligman på to begivenheder, som efter krigen ændrede karakteren af psykologiens arbejde (i USA): Oprettelsen af behandlingsprogrammer for krigsveteraner, som gav arbejde til tusinder af psykologer, og etableringen af det nationale institut for mental sundhed, som gav støtte til forskning i psykisk sygdom (s 7). Det førte til store landvindinger i den psykologiske viden om psykiske sygdomme og behandlingen af dem, men andre områder blev forsømt, nemlig at gøre alle menneskers liv bedre og at fremme talent og genialitet. Psykologien kom til at betragte sig som et delområde af sundhedsvidenskaben

Forfatterne nævner den humanistiske psykologi (Maslow, Rogers m.fl.) som et potentielt bidrag til en positiv tendens i efterkrigstidens psykologi, men mener at det blev ved tilløbet, idet den humanistiske psykologi ikke førte til "et tilstrækkeligt kumulativt empirisk grundlag" (s 8) men i stedet affødte meget "selvhjælps-litteratur".

Selv om vores kendskab til psykologi er begrænset, finder vi umiddelbart, at der er nogle væsentlig psykologiske bidrag, som ikke svarer til dette billede. Det gælder ikke mindst udviklingspsykologien (bl.a. Piaget) og den pædagogiske psykologi, men også bidrag til udforskning af identitet og behov hos f.eks. Erikson og Fromm.

I de senere år har der ifølge Seligman og Csikszentmihalyi været en tendens til at anerkende, at psykologi ikke blot er en del af lægevidenskaben, men noget meget større. Det skyldes bl.a. at der i og omkring sundhedssystemet er et øget fokus på forebyggelse og ikke kun behandling. Forebyggelsesforskere har bl.a. opdaget, at menneskelige styrker fungerer som stødpuder mod psykisk sygdom (s 9), og derfor er det væsentligt at skabe en videnskab om menneskelig styrke. Seligman og Csikszentmihalyi opfordrer til, at der gøres "en enorm forskningsindsats rettet mod menneskelige styrker og dyder" (s 10).

### **Positiv psykologis potentielle bidrag til vejledning**

Harris, Thoresen og Lopez (2007) diskuterer, hvorfor og hvordan man kan inddrage den positive psykologis begreber og indsigter i vejledning. Det er et spørgsmål, der indtil videre har været forholdsvis lidt opmærksomhed omkring. Vejledningspsykologi har i udgangspunktet været primært orienteret mod tilpasnings- og udviklingsproblemer, med et fokus på at identificere styrker og ressourcer, og med en vægt på relativt kortvarige interventioner.

Der er flere og flere vejledere, som arbejder i sundhedsorganisationer snarere end i organisationer beskæftiget med at udvikle styrker som f.eks. erhvervsvejledning, uddannelse, coaching mm. I sammenhænge, hvor det handler om at behandle sygdom, dominerer den biomedicinske model, og tilgange baseret på at udvikle styrker kan blive opfattet som irrelevante eller ineffektive. Målet med artiklen er at diskutere, hvordan positiv psykologi kan anvendes i vejledningspraksis i sygdomsbehandlende miljøer. Hvorfor skulle nogen betale vejledere for at fokusere på styrker?

Der er nogle af den positive psykologis begreber (constructs), som allerede er bredt anerkendt og er blevet forbundet med vejledningspraksis. Det drejer sig bl.a. om "self-efficacy" (vi kender ikke en rammende danske oversættelse af dette begreb) og selvregulering. Harris m.fl. vil ikke fokusere på disse relativt ukontroversielle begreber, men i stedet på begreber, hvis rationale og empiriske grundlag stadig er under udvikling, nemlig evne til at tilgive (forgiveness) og åndelighed (spirituality). Disse to elementer ser forfatterne som interessante eksempler på

mulighederne, begrænsningerne og udfordringerne i at inddrage menneskers styrker i vejledningspraksis.

Nogle af den positive psykologis nøglebegreber, som f.eks. "self-efficacy" har et veludviklet teoretisk og empirisk grundlag, som kan være udgangspunkt for specifikke interventioner i vejledningssituationer. Der er en betydelig mængde forskning, som indikerer at personer med stærkere "efficacy" vil kunne mobilisere mere energi, være mere vedholdende og erhverve mere viden og flere færdigheder end personer med lavere "efficacy". Rationalet for at udvikle denne egenskab i vejledningen er, at ad den vej kan vejledere begrænse den negative tilstand, som er vejledningens eksplicitte genstand. Forfatterne mener, at det samme gælder for andre positive egenskaber, som f.eks. evnen til at tilgive, men de er klar over at det teoretiske og empiriske grundlag her kræver yderligere udvikling.

Forfatterne mener, at man kan skitsere en generel model for betydningen af styrker i vejledningen. Ved i visse situationer at opmuntre vækst i positive egenskaber er det muligt, at man samtidig kan reducere de negative tilstande, vejledere betales for at reducere. Hvis man f.eks. forøger den tid, en klient bruger på at tænke taknemmelige og beroligende tanker, er der simpelthen mindre tid og ressourcer til at tænke foruroligende tanker (idet opmærksomhed kan antages at være et nulsumspil). På grund af nervesystemets karakter er det fysisk umuligt at blive mere ængstelig og mere afslappet på én gang, og derfor er den mest virkningsfuld vej til begrænsning af stress at forøge ro og afslappethed frem for bare at fjerne de negative tilstande (s 3).

Vejlederen må vurdere alle de relevante faktorer hos klienten og i denne situation, og man må være opmærksom på at karakteren af styrker varierer meget, afhængigt af kultur, køn, udviklingstrin.

På baggrund af diskussionen af positiv psykologi giver forfatterne nogle generelle anvisninger på at inddrage en styrkeorientering i vejledningen og vil så nærmere diskutere eksemplerne spiritualitet og evnen til at tilgive. De gør mest ud af eksemplerne, men vi omtaler dem ret kortfattet.

De omtalte generelle strategier er:

At identificere styrker og at bruge et styrke-orienteret sprog. Det sprog, som bruges til at beskrive klienters personligheder og bekymringer er ofte hentet fra en ordbog over svagheder. Selv om disse beskrivelser kan være rammende, fortæller de kun halvdelen af historien. Alle klienter, som erfarer sygdomssymptomer, har også grundlæggende menneskelige styrker og komplekse færdigheder i at klare sig (s 4). Forfatterne antager, at det at identificere og understøtte klienternes styrker og ressourcer kan motivere dem til forandringsstrategier, som er nødvendige for at nå deres mål. Vejlederne bør også arbejde med en ordbog for klienternes styrker; der kan hentes materiale fra mange bøger om positiv psykologi.

Fra et patologisk orienteret perspektiv kan man i en rationel terapeutisk tradition sætte spørgsmålstejn ved klienternes irrationelle tanker. Ud fra en styrkebaseret tilgang kan man måske hjælpe klienterne til at lære mere konstruktive og nyttige former for tænkning. Styrkebaseret reformulering af etablerede typer vejledningspraksis er et vigtigt område for forskning i og anvendelse af positiv psykologi.

At udvide rammerne for problemforståelse og problemvurdering. Procedurer for vurdering, indskrivning og kortlægning af klienters baggrund kan enten udvide eller begrænse vejlederens problemforståelse og dermed værdien af de tilgange til intervention, vejlederen vælger. I mange sammenhænge vurderes problemer typisk inden for en biomedicinsk model som tilstedeværelsen af noget dårligt i den enkelte klient (s 4). Positiv psykologi kan inddrages til at udvikle procedurerne. Kortlægning af klienters baggrund bør vurdere tilstedeværelsen af byrder og fraværet af nødvendige færdigheder hos personen og i dennes omverden, men også tilstedeværelsen af styrker og ressourcer som skal opretholdes og støttes. At vurdere ud fra styrker og relevante faktorer i omgivelserne er ikke kun en hjælp for vejlederen, men kan hjælpe klienten til et mere realistisk og nyttigt perspektiv.

Forskellige forfattere har foreslået generelle strategier for vejledningen, f.eks.

- Eksplicit at kommentere på klienters styrke
- Omtolke opfattede svagheder som styrker, og synliggøre de styrker, som ofte gemmer sig i problematiske forsvarsmekanismer
- Pege på, hvordan patientens lidelser eller symptomer er logiske svar på hans eller hendes udviklingshistorie
- Pege på årsager til problemer i klienternes sociokulturelle kontekst og skabe rum for alternative, måske mere positive, fortællinger.

### **Første eksempel: Evnen til at tilgive**

Som baggrund for at forstå nytten af at kunne tilgive peger forfatterne på de negative konsekvenser af tilstande præget af ikke-tilgivelse. Når en person er fastlåst i en ikke-tilgivende tilstand (begrundet i uret, bedrageri, svigt, overgreb) kan vedkommende have stadige følelser af vrede, stress, fjendtlighed, håbløshed, skam mm. Disse tilstande og følelser har negative sociale og fysiske konsekvenser. I det omfang evnen til at tilgive kan vise en vej ud af "utilgivelighed", kan den forbedre personens situation på mange områder. Med de omkostninger ikke-tilgivelse har, er det vigtigt at personer har evnen til at tilgive som en af deres adfærdsstrategier. Og evnen til at tilgive ser ud til at være en færdighed, som kan læres.

De fleste definitioner peger på, at evnen til at tilgive har følgende elementer: Der er tale om et valg og en bevidst handling fra den sårede person; processen indebærer en omtolkning og ændring af negative vilkår, opfattelser, tilstande og adfærd; der fokuseres primært på individuel forandring i forhold til interpersonelle situationer og relationer; den sårede person forøger forståelse for den/de sårende person(er) og konteksten. Tilgivelse forudsætter dog ikke forsoning.

Forskning peger på, at evnen til at tilgive kan fremmes gennem relativt kortvarige interventioner. Forfatterne omtaler en række undersøgelser af dette og søger at opsummere, hvordan erfaringerne fra sådanne interventioner kan inddrages i vejledningspraksis. De peger på:

- Undervisning i hvad tilgivelse er, og hvad det ikke er, kan være en virkningsfuld intervention. Det forøger klienternes evne til at veje fordelene ved tilgivelse over for ulemperne.
- Selve ordet "tilgivelse" kan få personen til at fremstå som svag og sårbar. I ét af projekterne valgte man i stedet at tale om "træning i at håndtere uvilje", og det forøgede interessen.

- Tilgivelse kan være fokus for vejledning, men det kan også være et lille element som tages op jævnlig.
- Fremtrædende forskere inden for dette felt har skrevet bøger for vejledere og klienter, som ønsker at udforske tilgivelse som potentiel terapi. Forfatterne henviser til en række af disse bøger.

### **Andet eksempel: Religiøst og åndeligt engagement**

Ligesom andre menneskelige styrker kan religiøst og åndeligt engagement være væsentlige styrker i nogle former og sammenhænge, men begrænsninger eller ligefrem skadelige for personen i andre former og sammenhænge.

Andelen af folk, som opfatter sig som åndeligt engagerede uden at være religiøst engagerede er steget i de senere år til 15-20 pct. Dette ikke-religiøse åndelige engagement er ikke blevet meget undersøgt. Men mange undersøgelser peger på, at deltagelse i gudstjenester er forbundet med større subjektivt velvære, tilfredshed i livet og ægteskabet, færre depressive symptomer, færre selvmord, mindre kriminalitet og stofmisbrug. Dog viser undersøgelser også, at visse religiøse holdninger (f.eks. uforsonlighed) er forbundet med stress, depression mm.

Det, at religiøst engagement er forbundet med en række positive tilstande, bør ikke bruges som grundlag for at "foreskrive religion" for alle klienter. Men resultaterne er relevante at inddrage i vejledningen af specifikke klienter. At respektere klienters religiøse og åndelige engagement betyder hverken at ignorere dem eller blindt at acceptere dem som styrker.

Forfatternes diskussion af religiøst og åndeligt engagement er ment som et eksempel på, hvordan det kan være berettiget at fokusere på styrkesiden, og hvordan dette kan inddrages i vejledningen uden at man nødvendigvis foretager styrke-fremmende interventioner. Den positive psykologis begreber må specificeres eller kontekstualiseres for at være nyttige. Blot det at stille klienter spørgsmål om potentielle styrker, som f.eks. åndeligt engagement, kan være nyttigt.

### **Kritik af positiv psykologi**

Held (2005) har givet en udførlig kritisk kommentar til den positive psykologis og især Martin Seligmans formulering af dens platform. Blandt Helds pointer noterer vi især følgende:

Ved at indføre begrebet "positiv psykologi" og ved at skabe en bevægelse omkring det udnævner Seligman m.fl. al anden psykologi (ikke bare klinisk psykologi) til at være negativ. Seligman hævner bl.a. at "i det seneste halve århundrede har psykologien været optaget af kun et emne, nemlig psykisk sygdom" (Held s 4). Held anfægter denne påstand; hun anerkender at den kliniske psykologi har været overvejende orienteret mod patologi (selv om der også har været andre tendenser), men mener at andre felter inden for psykologien, f.eks. socialpsykologi, personlighedspsykologi, udviklingspsykologi og kognitiv psykologi, i langt højere grad har fokuseret på det normale eller typiske (Held s 5). I starten arbejdede Seligman med en modstilling mellem den positive psykologi og så "negativ psykologi", som er alt øvrig psykologi. "Negativ" er en udpræget nedsættende karakteristik af psykologien, og Seligman har senere fortrudt den; nu arbejder han med en modstilling mellem positiv psykologi og "sædvanlig psykologi".

Held finder, at en række bidragydere til positiv psykologi efterhånden har formuleret mere nuancerede standpunkter (hun taler om en "anden bølge", s 7); som eksempel peger hun på, at flere bidrag nævner forsvarsstrategien "defensiv pessimisme" som et eksempel på, at det er komplekst at vurdere hvad der er positivt. Men de centrale aktørers programerklæringer er fortsat præget af retorik omkring "det positive" og det er karakteristisk, at Seligman (sammen med Peterson) giver en meget forbeholden (og forenklet) karakteristik af defensiv pessimisme. Det forenkede præger også de offentlige fremstillinger, f.eks. i aviser og magasiner.

Held mener, at positiv psykologi afspejler en "dominerende etos i amerikansk kultur" (s 12), nemlig behovet for at tænke positivt, at være lykkelig, sund og klog. Det er en kulturel orientering, som allerede Tocqueville beskrev som et særligt amerikansk træk (citater s 13).

Hvorfor ønsker fortalere for positiv psykologi at markere dette som en særlig, ny videnskabelig retning? I tilknytning til Katzko påpeger Held, at sådanne "separatistiske" orienteringer inden for psykologi som videnskab kan forstås på to niveauer. Det ene er videnskabens epistemiske udvikling, hvor nye forskningsresultater eller teorier kan føre til behovet for at markere disse nye indsigter gennem nye definitioner og afgrænsninger af det videnskabelige felt. Det andet er videnskaben som samfund, hvor teorier fungerer som omdrejningspunkter for gruppedannelser, og hvor grupperes magt kan blive afhængig af forsvaret for og opbakningen til deres teorier. Held ser tegn på sådanne ikke-epistemiske værdier i den positive psykologi, bl.a. i det forhold, at forskerne inden for bevægelsen ser optimistisk bias som en positiv kraft og en vej til epistemisk realisme (s 14) frem for som en vej til skuffelse.

Siden fremkomsten af den positive psykologis program har der været formuleret forskellige kritikker. Det skete bl.a. ved et møde i den amerikanske psykologforening i 2002, hvor Seligmans bog "Autentisk lykke" blev diskuteret. To filosoffer bidrog, og anfægtede tilgangen. Seligman hævder, at hans teori er empirisk og beskrivende, ikke normativ; men han hævder også, at en analyse af historiske og aktuelle kataloger over dyder peger på, at der findes 6 grundlæggende dyder og 24 klare styrker. Heroverfor fremhæver én af filosofferne (Siegel), at man ikke kan udlede dyder videnskabeligt; de er nødvendigvis normative. Seligman svarer, at han arbejder med "en videnskabelig teori om det, som foreskrives universelt" (s 20); men det at dyder foreskrives universelt betyder ikke, at de er efterstræbelsesværdige. Seligman havner uvægerligt i modsætninger, når han vil markere sit "positive" budskab.

Aspinwall og Staudinger, som selv indgår i kredsen af positive psykologer, har også påpeget denne vanskelighed: "Der er kun et lille skridt fra at undersøge menneskelige styrker for at forøge folks velvære og velfærd til at overtage et givent værdisystem og prædike dette værdisystem" (s 25-26).

Held hævder (og dokumenterer med forskellige citater) at den positive psykologis fortalere har to budskaber, som er svære at forene. De hævder, at i vores daglige viden bør vi stræbe efter på den ene side objektivitet, altså at undgå bias, men på den anden side en positiv bias. Dette motiverer de positive psykologer til at søge at vise empirisk, at optimisme er forenelig med epistemisk objektivitet og realisme (s 26). Det fører f.eks. Seligman til at hævde, at "De lykkeligste elskende er ikke de mest realistiske, men de mest positive. De idealiserer deres partnere og regner med, at forholdet kan overleve hårde tider".

## Review af canadisk forskning om vejledning

I dette afsnit lægger vi op til en diskussion og vurdering af, hvad resultaterne fra to canadiske forskningsprojekter kan bidrage med i en dansk sammenhæng. Afsnittet er forbundet med det forudgående afsnit om positiv psykologi på den måde, at Borgen i en personlig samtale med evaluatoren (30 oktober 2006) har nævnt, at han ser sin egen forskning placeret indenfor feltet positiv psykologi. Han præciserede dog, at det ikke drejede sig om Seligmans udlægning af den positive psykologi, men mere om den humanistiske udlægning, man kan finde hos Harris, Thoresen og Lopez (2007). Vi anfører denne baggrundsoplysning, fordi der ellers ikke er eksplicite referencer til positiv psykologi i de to artikler, vi resumerer og diskuterer i det følgende. Dog er der et sammenfald i temaer i kraft af, at Borgen og hans medarbejdere viser, hvordan medarbejdere i forbindelse med organisatoriske nedskæringer oplever bl.a. stress, skam, vrede mm. Disse oplevelser kan med Harris, Thoresen og Lopez (2007) forstås som negative konsekvenser af 'ikke-tilgivelse' i forbindelse med oplevelser af svigt, tab mv. De ændringer i den psykologiske kontrakt mellem ledelse og medarbejdere, som Borgen m.fl. (2004) finder i forbindelse med afskedigelser, kan i så fald fortolkes (af forskere) og ikke mindst opleves (af medarbejdere) som en slags svigt eller tab. Borgen m.fl. (2004) anvender eksplicit Kubler-Ross' model for at sørge som fortolkningsramme.

Artikelmaterialet er udvalgt efter en forespørgsel til Borgen fra evaluatoren om, hvilke artikler han selv mener bedst repræsenterer hans forskning i forhold til anvendelsen i evalueringsprojektet. Udvalget består af artiklerne Borgen m.fl. (2004), Borgen og Butterfield (2005) samt reviewartiklen Borgen m.fl. (2005).

Der er i de to førstnævnte artikler tale om en stram afrapportering af resultaterne fra forskningsprojekter. Reviewet lægger vægt på gennemgang af den førstnævnte forskningsartikel (Borgen m.fl. 2004), mens de to øvrige artikler kort refereres til som baggrund for en forståelse af 'the critical incident technique', som forskningsprojekterne anvender.

Artiklerne gennemgås først indholdsmæssigt, hvor de mest væsentlige pointer er valgt ud og fremlagt i forhold til relevans for evalueringsopgaven. Pointerne kommenteres i forhold til umiddelbare ligheder og forskelle mellem den canadiske og den danske kontekst, og relateres herunder til evalueringsprojektet. I gennemgangen er de mange metodiske overvejelser udeladt.

## Erfaringer fra nedskæringer på arbejdspladsen

I artiklen "Survivors of downsizing: Helpful and hindering experiences" (Borgen m.fl. 2004) beskrives et forskningsprojekt, hvor 31 mennesker har deltaget i interviews med henblik på at undersøge deres oplevelser i forbindelse med nedskæringer på deres arbejdsplads. Interviewene blev foretaget med henblik på at vurdere, hvilke hændelser der havde betydning for hvorvidt de 31 deltagere i forskningsprojektet oplevede perioden i forbindelse med nedskæringerne som hhv. lettere og vanskeligere.

Projektets kontekst er, at mange organisationer i dag ofte vælger at reducere medarbejderstaben, og forfatterne noterer, at det meste af den forskning der foreligger indenfor disse organisationsforandringer har undersøgt følgevirkningerne for de mennesker der rammes af arbejdsløshed, men ikke for de mennesker som bliver tilbage i organisationen efter nedskæringsrunden ('survivors'). Nogle af de centrale problemstillinger forfatterne ser, er det ændrede forhold mellem individet og organisationen i forbindelse med

forandringsprocesser, og specifikt organisationens brud på 'den psykologiske kontrakt' i ansættelsesforholdet mellem organisation og medarbejder.

Vi bemærker, at der er stor forskel mellem de personer, som indgår i denne undersøgelse, og de klienter, som sagsbehandlerne anvender arbejdsevnetmetoden på i Danmark, nemlig borgere i kontanthjælpssystemet, som skal vurderes i forhold til revalidering eller fleksjob. Artiklen kan dog alligevel have relevans i projektets sammenhæng, idet de følelser som udspringer af forandringsforløb med en vis rimelighed kan antages at være de samme. Der foreligger forskning i Danmark hvor fx en nyere undersøgelse fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø i 2005 har vist, at ledige dagpengemodtagere er 'lige så stressede som beskæftigede'. En anden undersøgelse fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø viser at 'folk på kontanthjælp, sygedagpenge og førtidspension hører til de mest stressede befolkningsgrupper i Danmark' (Kilde: Arbejdsmarkedspolitisk Agenda, marts, 2007).

Den teoretiske ramme hvorigennem projektets problemstilling forsøges analyseret er Kubler-Ross' model (1969) for at sørge, samt en model af Bridges (1986) for overgange ('transitions'). Forskningsprojekternes metode (bortset fra undersøgelsesernes forbehold) behandles under gennemgangen review artiklen (Borgen m.fl. 2005).

Borgen m.fl. (2004) noterer sig i den indledende gennemgang af forskningen indenfor området, at kun 2 studier relaterer sig til projektet, og at de frembragte overensstemmende resultater. Der var her tale om et studie i forbindelse med nedskæringer i det amerikanske militær, samt et studie af opsagte medarbejdere i en privat organisation. De temaer, som blev fundet i disse studier, var øget stress, sænket motivation, forringelse af præstationer i forbindelse med øget arbejdsbyrde, mistillid til og fra ledelsesniveauerne samt oplevelser af følelser som vrede, bedrøvelse, skyld, usikkerhed og angst.

Interviewene med de 31 deltagere resulterede i 648 (kritiske) hændelser, herunder 436 negative og 212 positive. Hændelserne blev grupperet i 11 empirisk fundne temaer, som blev organiseret med en tidslinie som oprindeligt er udarbejdet af Schlossberg, Waters og Goodman (1995). Tidslinien bestod af perioderne 'bevæge sig ind i' ('moving into'), 'bevæge sig gennem' ('moving through') og 'bevæge sig videre fra' ('moving on'). Kommentar: Denne tidslinie blev vist i skemaform som led i Borgens forelæsning i Viborg i oktober 2006 (Borgen 2006).

Efter analysen af hændelserne kunne forskerne imidlertid kun skelne mellem de to første led i tidslinien sammenlagt i forhold til det sidste, og derfor rapporteres de to første dele samlet og den sidste del for sig. De rapporterede temaer for 'bevæge sig ind i' og 'bevæge sig gennem' var:

- Proces
- Medarbejder relationer
- Lederskab
- Kommunikation
- Følelse af at være værdsat
- Arbejdsmoral
- Livet efter arbejde
- Muligt tab af arbejde
- Organisatorisk støtte,

Og temaerne for 'bevæge sig videre fra':

- Nyt arbejde
- Nye kolleger,

Det vil blive for omfattende at gengive de enkelte temaer her, og i stedet fokuserer vi på forfatterens afsluttende diskussioner og forslag.

I diskussionen af forskningsresultaterne peger Borgen m.fl. på, at de tilbageværende medarbejdere under forandringsprocesser ønsker at være pro-aktive og har svært ved at affinde sig med blot at afvente beslutninger, der skal træffes. Ledelsen forsøger omvendt at opnå større kontrol over de kaotiske forandringsprocesser. Her er kommunikation mellem ledelse og medarbejdere helt central i forhold til at skabe gensidig tillid i opbygningen af en ny psykologisk kontrakt. Forfatterne fremhæver i den forbindelse, at forandringsprocesser er mange ting, og de nævner en ikke-opnået forfremmelse som en ikke-sket forandring, der også har betydning for den psykologiske kontrakt, idet medarbejderne i en sådan situation ofte revurderer deres syn på sig selv og den værdi, de oplever at have på arbejdet.

Vi finder her to forhold, som kunne være væsentlige i forhold til evalueringsprojektet. Det første er kommunikationens betydning i forandringsprocesser, og det andet er identitetsarbejdet i turbulente forandringsprocesser.

Hvad angår kommunikationens betydning mener vi, at der på et diskursivt niveau kan være stor forskel på, hvordan arbejdsledige italesættes i den offentlige kontekst i Canada og i Danmark. Dette har betydning for rammerne for sagsbehandlerens rolle i forhold til den arbejdsledige. Endvidere har Canada et anderledes system i forhold til at assistere arbejdsledige. Ifølge informationerne fra studiebesøget i Canada har de fleste vejledere ('councillors') en videregående psykologisk uddannelsesbaggrund, og der er forskellige tilbud i forhold til den arbejdslediges baggrund. Der er således forskel på uddannelsens karakter og niveau hos hhv. canadiske vejledere og danske sagsbehandlere, og således også på et kompetencemæssigt niveau i forhold til fx kommunikative kompetencer. Det har betydning for vejledningen, om man som i Canada tilbyder assistance baseret på empiriske undersøgelser af behov, eller om man som i Danmark skal have 'et skub' ud på arbejdsmarkedet baseret på en rational choice-teori om arbejdsledige.

I Danmark har der været en løbende kritik og professionalisering inden for de sociale fag, men alligevel er der aktuelt en flaskehalsituation i forhold til at ansætte nye sagsbehandlere i kommunerne. Derfor ansættes i stigende grad folk uden socialfaglig baggrund. I den sammenhæng må man spørge, om et stramt fokus på udvikling af en metode som arbejdsevnetoden i virkeligheden er en professionalisering eller en deprofessionalisering. Kan et instrumentelt fokus på udvikling af en metode være et udtryk for at den 'tavse viden' indenfor faget generelt vurderes som mindre vigtig eller nedprioriteres i en presset situation?

Både kommunikation og identitetsudvikling i forhold til borgeren, sammenhængen mellem kommunikation og identitetsudvikling, og måske også sagsbehandlerens identitetsudvikling kan være særdeles relevante temaer i forhold til at anvende artiklens resultater.

Borgen m.fl. (2004) fremhæver et resultat, som ikke tidligere har været rapporteret i forskningen: For de medarbejdere som skulle have nye kolleger, fortsatte oplevelserne af utryghed i de nye arbejdsgrupper og organisationer.

Forfatterne gør sig også en række overvejelser om, hvilken betydning undersøgelsens resultater bør have for vejledning. Her fremhæver de, at forandringsprocesserne har stor betydning for den enkeltes identitetsudvikling på arbejdspladsen. Midt i de turbulente forandringsprocesser føler medarbejderne ofte trang til at evaluere deres muligheder på arbejdsmarkedet og at indtage en mere proaktiv tilgang til deres karriere. Endvidere var deltagerne i undersøgelsen meget positive overfor workshops ledet af vejledere, hvor deltagerne kunne snakke om og validere deres følelser i forbindelse med forandringsprocesserne. Her vurderer Borgen m.fl. at vejledere kan bidrage med at formulere fremadrettede handleplaner, med at undersøge medarbejdernes egne ressourcer og med at udvikle nye ressourcer til coping i forbindelse med forandringsprocesserne.

På baggrund af undersøgelsesdeltagernes positive holdninger til team-building aktiviteter vurderer Borgen m.fl., at vejledere på et organisatorisk niveau kan bidrage med at facilitere team-building workshops for nye kolleger, såfremt der er opbakning i ledelsen til at følge op på sådanne aktiviteter.

Det fremgår dog af undersøgelsen, at medarbejderne vurderede team-building aktiviteter som positive i kraft af, at organisationen så var aktiv i forhold til forandringsprocesserne, men at de ikke fandt en tilsvarende effekt af kurserne i form af egentlige forandringer hos kollegerne. Dette kan efter vores opfattelse være udtryk for, at team-building primært har en symbolværdi i forandringsprocesserne, og at andre tiltag kan være ligeså relevante og måske bedre.

## Oplevelser af ledighedsvejledning

I artiklen "Outplacement Counselling from the Client's Perspective" (Borgen og Butterfield 2005) beskrives et interviewstudie med 15 personer. Fælles for deltagerne var, at de alle havde modtaget ledighedsvejledning ('outplacement counselling'). Ledighedsvejledning beskrives af forfatterne som en særlig form for karrierevejledning, der af virksomheden bliver tilbudt fyrede medarbejdere. Ledighedsvejledning har til formål at hjælpe virksomhederne med at facilitere en glat overgang fra arbejde til ledighed, minimere juridiske sagsanlæg og klager, højne de tilbageværende ansattes moral samt at bevare virksomhedens produktivitet og virksomhedens image udadtil. Ledighedsvejledning har endvidere til formål at hjælpe den fyrede medarbejder med at genopbygge selvværd, genetablere en relevant karrierebane samt at sikre et meningsfuldt arbejde.

De typiske aktiviteter i Ledighedsvejledning er karriere planlægning, hjælp til at skrive CV, bedømmelser, træning i jobsamtaler, identifikation af overførbare kompetencer, udforskning af værdier, hjælp til markedsføring, hjælp til netværk samt image udvikling. Nogle firmaer tilbyder i forlængelse af disse aktiviteter personlig rådgivning og krisehjælp.

I Danmark kendes denne type vejledning især som tilbud ledige på dagpenge, hvor der indrages en række eksterne aktører til at gennemføre aktiviteter (især for ledige med en videregående uddannelsesbaggrund). Målgruppe for arbejdsevnetoden har oftest ingen mulighed for at modtage en sådan vifte af tilbud. I så fald skulle der blive tale om nyskabelser på dette område i Danmark.

Konteksten Borgen og Butterfields undersøgelse er, at ledighedsvejledning har været i kraftig vækst de senere år, og at der ifølge forfatterne findes meget få empiriske belæg for ledighedsvejledningens effektivitet. Interviewundersøgelsen skulle belyse, i hvilken grad deltagerne fandt ledighedsvejledning anvendelig, ved at spørge hvilke aktiviteter deltagerne fandt anvendelige og mindre anvendelige, samt hvilke aktiviteter de gerne ville have modtaget hvis de kunne ('wish lists'). Borgen og Butterfield begrundede relevansen af spørgsmålet om, hvorvidt aktiviteterne i forbindelse med ledighedsvejledning er anvendelige eller ej, med at disse services netop bliver tilbudt mens de arbejdsledige befinder sig i en følelsesmæssig choktilstand, hvor de er særligt følsomme og sårbare. Når vi vurderer artiklen som relevant i dansk sammenhæng, er det fordi de ledige i Danmark ligesom i Canada må antages at befinde sig i en situation hvor de er særligt følsomme og sårbare.

Interviewene gav 712 kritiske hændelser, hvoraf 339 viste at aktiviteterne havde været anvendelige, 179 at de ikke havde været anvendelige samt 194 ønsker til aktiviteter. Tre af de i alt 14 kategorier gennemgås i det følgende.

### **Oplevelser af konsulenterne**

Positive oplevelser var konsulenter der varetog de lediges interesser, konsulenter som gik ud over det som de skulle for at hjælpe de ledige med at finde ny ansættelse, samt konsulenter der gav de ledige en fornemmelse af tillid og retning. Negative oplevelser var konsulenter der fik de ledige til at føle sig uden betydning eller ikke hørt og at føle sig kontrollerede, intimiderede og presset til at finde et nyt job. De ledige ville gerne have haft mere aktiv hjælp og samarbejde med konsulenterne i forhold til at få opfyldt deres behov.

### **Ledighedsvejledningens indhold og design**

Positive elementer gav de ledige en fornemmelse af at blive inkluderet, struktur, kollegial støtte og kontrol. Negative elementer gav de ledige en følelse af at blive kørt igennem en ledighedsmaskine frem for at blive behandlet som individer med specifikke behov. Deltagerne syntes at mange af ledighedsvejledningens programdele var rigide og formynderiske, hvilket førte til vrede, frustration og en beslutning om ikke at deltage i dele af programmet. De ledige ønskede elementer der kunne støtte deres proces omkring tabet af job og kunne understøtte deres jobsøgning, som fx hvordan man genopbygger et kontaktnetværk.

### **Bedømmelser**

Denne kategori indeholdt aktiviteter der bedømte den lediges viden, evner, egnethed og interesser. Fordelene ved disse aktiviteter vurderedes som en mulighed for selvrefleksion, større viden om sig selv samt en mulighed for at tage fat på områder, som behøvede forandring. De ledige kunne bruge dette til at undgå at gentage de samme fejl. På negativ siden efterlod aktiviteterne de ledige med et behov for mere analyse og dybde, uden at de kunne få det. Dette førte til at de følte sig overvældede og frustrerede over overfladiskheden i bedømmelserne. I enkelte tilfælde gennemførte deltagerne ikke spørgeskemaerne, og der var ingen ønsker til andre tiltag i denne kategori.

Inden for alle de tre omtalte kategorier (og mange af de øvrige) kan der formentlig drages mange paralleller til arbejdslediges oplevelser af iværksatte forløb i Danmark.

Borgen og Butterfield konkluderer, at mange deltagere i Ledighedsvejledning modtog meget strukturerede og opgave-orienterede kurser som ikke imødekom deres følelsesmæssige behov og deres behov i overgangen mellem jobs. Forfatterne understøtter denne konklusion med en

lang liste referencer fra tidligere forskning, både deres egen og andres. De noterer sig at de konsulenter, der gennemfører denne form for ledighedsvejledning i Canada, primært har en forretningsmæssig baggrund og ikke en formel træning i vejledningskompetencer, som de fleste i interviewundersøgelsen efterspurgte. På baggrund af undersøgelsen mener forfatterne, at de firmaer der udbyder ledighedsvejledning bør revurdere deres ansættelsesprofiler og omfanget af træning i vejledning hos deres konsulenter. Fælles for de lediges ønsker var mere sammenhæng, opmærksomhed på hver enkelt ledige samt mulighed for at dele deres erfaringer med andre på en meningsfuld måde.

Vi vil nævne, at Borgens forskning kan her understøttes af fx A. Antonowski's forskning med holocaust overlevende, hvor 'mening' er central for 'oplevelser af sammenhæng', som ifølge Antonowski (1986) er central for psykisk sundhed.

I begge de refererede forskningsprojekter er en 'critical incident technique' (CIT) anvendt. Den belyses nærmere i forskningsoversigten "Fifty years of the critical incident technique" (Borgen m.fl. 2005). CIT er en fænomenologisk(-hermeneutisk) metode, der stammer tilbage fra Flanagan i 1954. Oprindeligt blev den udviklet af Flanagan i forbindelse med en undersøgelse i det amerikanske militær som et alternativ til datidens dominerende positivistiske metoder. I dag er der over 50 års erfaringer med metoden, og forfatterne har gennemgået mere end 125 artikler, bogkapitler og afhandlinger i reviewprocessen.

Vi vil her nøjes med at notere, at der gøres meget ud af validering i CIT, herunder kollega validering samt validering i forhold til interviewdeltagere. Metoden synes at kræve en ganske erfaren eller kompetent interviewer for at få de ønskede data, og der er således nogle fejkilder forbundet med at ville have noget bestemt (kritiske hændelser). Borgen m.fl. konkluderer, at metoden har været anvendt meget forskelligt gennem årene, og at der er brug for mere konsistens fremover.

Som metoden er rapporteret anvendt i de gennemgåede artikler, gøres der ligeledes meget ud af validering og forbehold.

### **Arbejdsmarkedet, arbejdsevnen og sagsbehandleren: Ekspertinterview**

Som bidrag til at belyse betydninger af arbejdsevnevurderinger i en samfundsmæssig og/eller arbejdsmarkedspolitisk kontekst har vi gennemført et ekspertinterview med en forsker, der har indsigt i arbejdsliv og udviklingen på arbejdsmarkedet, nemlig adjunkt Hanne Dauer Keller. Institut for Uddannelse, Læring og Filosofi, Aalborg Universitet. Keller er valgt som ekspert, fordi hun udover sin viden om arbejdsmarkedsforhold er psykolog, og dermed har forudsætninger for at vurdere den positive psykologiske bidrag, og fordi hun i sin ph.a.-afhandling bl.a. undersøgte kommunale sagsbehandleres arbejde.

Interviewet er gennemført som den samtale, hvor Keller i forvejen havde modtaget forskellige materialer fra projektet, og hvor hun efterfølgende har gennemskrevet sine svar på spørgsmålene. Eftersom der er tale om et ekspertinterview, hvor formålet er at indhente og fremstille faglig viden, kommenterer vi ikke Kellers formuleringer, men lader dem stå for sig selv.

**Fortæl kort om dig selv (baggrund, tidligere forskning, nuværende forskningsinteresser)**

Jeg er uddannet cand. psych. og ph.d. og har lavet en del forskning relateret til kompetenceudvikling for kortuddannede grupper (ledige og i arbejde). Derudover har jeg interesseret mig for kompetenceudvikling for forskellige professioner bl.a. socialrådgivere. Pt. interesserer jeg mig bl.a. for identitetens betydning for udbytte af læreprocesser samt coaching som udviklingsmetode.

## **1. Hvordan vil du karakterisere de lediges muligheder på det danske arbejdsmarked i dag?**

I disse år oplever vi en udvikling på arbejdsmarkedet, der for det første er præget af fald i arbejdsløsheden og indenfor visse områder decideret mangel på arbejdskraft. Samtidig udvikler arbejdsmarkedet sig i to retninger. Den ene udvikling peger på et stort fald i ufaglærte jobs indenfor industrien i løbet af de næste 10 år som konsekvens af globaliseringen og outsourcing til lavlønsområder (jf. f.eks. analyse fra Rambøll). Denne udvikling betyder at jobmulighederne indenfor industrien for den kortuddannede gruppe er faldende. Den anden udvikling peger på en stigning i ufaglærte jobs indenfor servicesektoren (rengøring, pleje, avisomdeling). Derudover er samfundet præget af en generel stigning i kvalifikationstunge jobs. Man kan tillige pege på, at kravene mht. personlige og sociale kompetencer er øget i løbet af de sidste 20 år. Der stilles generelt krav om øget fleksibilitet, samarbejdsevne osv. Derudover kan man pege på tegn på at arbejdet intensivses i stigende grad da de private og offentlige virksomheder løbende effektiviseres.

Et sådant arbejdsmarked kræver, at man er villig til at sætte bestemte personlige kompetencer, særligt forskellige former for fleksibilitet, i spil i arbejdet. Det er ikke længere nok at besidde de "basale arbejdslivskvalifikationer" (jf. RUC's almenkvalificeringsprojekt; Andersen m.fl. 1994) som at være villig til at sælge sin arbejdskraft på aftalt tid for aftalt løn. Derudover kræver jobbene ofte flere faglige kvalifikationer og kortuddannede uden mange formelle kvalifikationer har vanskeligere ved at finde varierede og udfordrende jobs.

Den lediges perspektiv er vanskeligt at beskrive i ental. De ledige er en varieret gruppe og hvilke ønsker man har til et godt arbejdsliv og hvordan man oplever mulighederne for at genindtræde på arbejdsmarkedet er afhængigt af bl.a. ens kvalifikationer, alder, indstilling og erfaringer med arbejdslivet og/eller arbejdsløshed. Derudover har den nyledige et andet perspektiv end den langtidsledige. Men hvis vi taler om målgruppen for arbejdsevnevurdering er gruppen pt. borgere, der skal vurderes i forhold til førtidspensionering, fleksjob og revalidering, dvs. en gruppe, der ikke umiddelbart kan indtræde som fuldt funktionsdygtige medarbejdere på arbejdsmarkedet. For dem vil arbejdsmarkedet således fremtræde ved dets begrænsninger og vanskeligheder. Det er ikke ligetil at genindtræde på arbejdsmarkedet, da den ledige enten mangler faglige kvalifikationer eller har behov for særlige arbejdsvilkår.

Fra regeringens side er der fokus på at alle ledige skal i arbejde, så hurtigt som muligt. Ledigheden er lav og efterspørgslen på arbejdskraft stor. Denne situation skal, lyder meldingen fra beskæftigelsesministeren, udnyttes til også at få de svageste ledige i job.

## **2. Hvad er i dine øjne de største problemstillinger i forhold til at få de svageste i arbejde?**

Jeg fortolker spørgsmålet som - hvad der er de største vanskeligheder i at få de svageste grupper i job i en situation med mange jobmuligheder?

Ud fra interviews med kortuddannede ledige er det mit indtryk, at mange af dem håber på få et nyt job, der i højere grad lever op til kriterierne for "det gode arbejde" end tidligere ansættelsesforløb. De ønsker sig mere indhold og variation i jobbet, større dispositionsrettigheder, flere muligheder for at lære samt færre belastninger på arbejdet. Problemet er, at de pga. manglende formelle kvalifikationer ofte kun er umiddelbart kvalificeret til de mest ensidige og belastede jobs. Den korteste vej til nyt arbejde er således ikke umiddelbart tiltrækkende, og mange ville foretrække en omvej i form af erhvervsrettet uddannelse for at højne deres employability. I denne situation er der ikke overensstemmelse mellem borgernes ønsker og den styring og administration af deres muligheder, som finder sted i arbejdsløshedssystemet.

Med hensyn til den gruppe der består af personer, som ikke umiddelbart kan genindtræde på arbejdsmarkedet, så er det i lighed med det ovenstående mit indtryk, at problemerne ofte består i at "systemet", personificeret ved rådgiveren og borgeren er uenige om 1) hvad der skal til for at borgeren kan genindtræde på arbejdsmarkedet og 2) hvad der er fornuftige og rimelige tilbud og krav til borgene i den proces.

#### **4. Hvordan vil du vurdere det forhold at sagsbehandlere og jobkonsulenter i Danmark skal udvikle deres vejledningskompetencer på baggrund af de nye teorier om 'positiv psykologi'?**

Det er et vanskeligt spørgsmål, fordi det bygger på tre antagelser, som kan udfordres: 1) at den primære aktivitet i relationen er "vejledning" og 2) at det, der skaber udvikling i borgerens situation er at finde i relationen mellem "vejlederen" og borgeren og 3) at det er afgørende for hjælpen hvilken teoretisk tilgang "vejlederen" har til vejledning.

Mht. 1) kan man påpege, at i sager hvor en borger skal vurderes i forhold til fleksjob, revalidering eller førtidspension, er der flere aktiviteter på spil samtidig. Der er et element af vejledning, men der er også en sagsbehandling som skal foregå efter bestemte regler og endelig er der en vurdering som sagsbehandleren skal foretage. Man kan således ikke sammenligne denne type aktiviteter med f.eks. en karriererådgivning. Sagsbehandleren har en række regler, han/hun skal leve op til og der skal træffes en korrekt afgørelse om hvilken form for hjælp borgeren er berettiget til.

Mht. 2) er relationen mellem rådgiver og borger vigtig for tillidsforholdet og samarbejdet mellem de to, men nok så vigtigt er naturligvis rådgiverens mulighed for at give borgeren relevante tilbud, der kan styrke hans/hendes employability i den retning vedkommende er motiveret for. Relationen i sig selv skaber sjældent udvikling. Det vil således have begrænset effekt kun at fokusere på at styrke relationen.

Mht. 3) kan man også stille spørgsmålstejn ved om det er rådgiverens teoretiske tilgangsvinkel, der er afgørende for hans/hendes professionalisme. I undersøgelser af andre professioner har fundet ud af at dygtighed indenfor professionen ikke handler så meget om hvilken metode eller tilgang personen anvendte, men at personen er autentisk i sin arbejdsudførelse (jf. f.eks. Laursen 2004).

Det interessante bliver derfor at vurdere om positiv psykologi kan have positiv effekt, når vejledningen finder sted i en sammenhæng hvor 1) den ene har magt til at definere krav og tilbud for den anden og 2) parterne ofte har forskellige og konflikterende opfattelser af, hvad der kunne være rimelige og positive krav og tilbud.

Et yderligere aspekt handler om, at der er nogle modsætninger indlejret i vejledningen. Modsætningen består i at der ydes hjælp til borgeren i det omfang at problemområder eller "mangler" kan identificeres. Arbejdsevnevurdering går netop på at afdække problemområderne, så man kan tage hensyn til disse i en vurdering af hvilket tilbud borgeren skal have. En ensidig fokusering på borgerens ressourcer, kan således i værste fald fungere som en argumentation mod at give understøttende tilbud.

**5. Nedenfor oplistes en række antagelser i 'positiv psykologi'. Når antagelserne tænkes i forhold til relationen mellem borger og sagsbehandler/jobkonsulent, hvilke kommentarer vil du så knytte til dem?**

Positiv psykologi foreslår (efter Harris, Thoresen og Lopez, 2007):

**a. Sagsbehandleren/jobkonsulenten skal eksplicit kommentere borgeres stærke sider.**

Det er en styrke hvis blikket på borgeren nuanceres og inkluderer både problemfelter og et blik for borgerens ressourcer og styrker. Der er dog visse problemer. For det første er det altid et problem at blive vurderet af en anden. Selve vurderingsakten placerer borgeren i en underordnet afhængig position og rådgiveren i en overordnet dømmende position. Det andet problem er kvaliteten af bedømmelsen. Hvad ved rådgiveren om personen og hans/hendes styrker? Det kræver et indgående kendskab til borgeren at kommentere vedkommendes styrker. Det ville være mere udbytterigt om borgeren kunne få hjælp til selv at opdage og formulere sine styrker.

**Kan du uddybe hvilke vanskeligheder der er forbundet med at opnå viden om andres styrker?**

Vanskeligheden består i at vurderingen af andres styrker og svagheder ikke kan være en beskrivelse af en objektiv tilstand, men er en subjektiv vurdering. Derfor er det naturligvis vigtigt at rådgiveren forsøger at finde belæg for hans/hendes vurderinger og har et kritisk blik på sin egen måde at vurdere på.

**b. Sagsbehandleren/jobkonsulenten skal arbejde med at reformulere borgerens oplevede svagheder som styrker, og synliggøre de ressourcer som ofte ligger gemt i borgerens problematiske forsvarsmekanismer.**

Positiv reformulering er en strategi man skal anvende med forsigtighed. Det kan være utrolig givende at få blik for hvordan handlinger og egenskaber ofte også indeholder positive elementer for en selv og andre. Problemet er, at relationen mellem borger og rådgiver ikke kan forbedres med teknik. Den positive reformulering bliver hul og pinlig hvis den ikke baserer sig på en oprigtig relation og et ægte kendskab til borgeren.

**c. Sagsbehandleren/jobkonsulenten skal udvikle borgerens forståelse og vurdering af egne problemer.**

Det er en glimrende idé at facilitere borgerens egen udvikling af forståelse og vurdering af egne problemer. Det kan man gøre på forskellig måde, f.eks. gennem refleksion, samtale, handling, feedback osv.

**d. Sagsbehandleren/jobkonsulenten skal bruge et styrke-orienteret sprog til at identificere styrker hos borgeren.**

Det er en glimrende idé at sagsbehandlerne får øje på og italesætter borgernes styrker. Der er en udpræget mangeltankegang indenfor feltet, hvor man fokuserer for entydigt på hvad borgerne mangler (motivation, interesse, selvtillid, fleksibilitet osv.)

**6. Hvis positiv psykologi gennem disse teknikker kan bidrage til at opbygge en god relation mellem borger og sagsbehandler/jobkonsulent - er det så ikke et redskab som kan anvendes til at løse det dilemma du opstillede, at på den ene side har den ene part magt til at definere krav og tilbud for den anden og på den anden side har parterne ofte forskellige og konflikterende opfattelser af hvad der kunne være rimelige og positive krav og tilbud?**

Jeg tror ikke man kommer ud over de grundlæggende modsætninger i relationen via rådgivernes fokus på borgernes styrker, og der vil også være borgere der ikke har interesse i at få fokuseret på deres styrker. Men metoden kan måske hjælpe rådgiverne til at få blik for flere nuancer og muligheder hos borgeren og dermed flere muligheder for at hjælpe.

Samtidig må man have blik, for at teknikkerne i positiv psykologi kan styrke modsætningsforholdene, da et ensidigt fokus på ressourcer som tidligere beskrevet kan anvendes som argumentation for ikke at yde borgeren hjælp. Problemet er, at man sjældent har mulighed for at yde f.eks. økonomiske eller uddannelsesmæssig støtte hvis folk er fulde af ressourcer, for så kan de jo "bare" følge den korteste vej til arbejdsmarkedet.

**7. Ligesom i Canada har metoder som vejledning, og en efter vores opfattelse beslægtet praksis byggende på dialogiske kommunikative kompetencer; nemlig coaching, vundet meget frem i Danmark i de senere år. Hvis du skal gøre lidt status, hvilke erfaringer foreligger der nu i Danmark med coaching?**

Coaching er en udviklingsmetode hvor coachen via forskellige typer spørgsmål støtter den coachede i at bearbejde og få nyt syn på en personlig problematik. Coaching forudsætter, at coachen suspenderer egne interesser og stiller sig til rådighed for den coachedes projekt på en særlig måde, der handler om at støtte vedkommende i at udvide sin horisont og udvikle ny forståelse for sit problem. Det er afgørende, at coachen ikke kommer med løsninger og gode råd. På den måde kan coaching ses som en modsætning til vejledning, rådgivning og vurdering. Coaching kræver en ligeværdig relation og vanskeliggøres afgørende af at være indlejret i en magtrelation, hvor den ene efterfølgende har magt til at afgøre hvilke nye muligheder eller krav, der skal gives eller stilles til den anden. Coaching som redskab vil derfor gøre bedst gavn, hvis coachen har en neutral position i forhold til borgeren. Coaching som redskab er i enorm vækst indenfor arbejds- og uddannelsessektoren, og metoden passer vel ind i vejledningsforløb for ledige, så mon ikke området blot er i sin vorden i dag?

**8. Mener du i forlængelse af dette, at sagsbehandleren/jobkonsulenten er for bundet af sit bagland til at kunne varetage en rolle, som kan bidrage til udvikling af borgerens arbejdsrelaterede identitet?**

Ja. Man må skelne mellem om man er rådgiver, sagsbehandler, jobkonsulent, coach eller terapeut. Det giver kun problemer at blande rollerne sammen. Sagsbehandleren og jobkonsulenten skal typisk både motivere og vurdere og kontrollere. Coachen skal ideelt set

være neutral og hvis han/hun ikke er det, skal det gøres meget klart hvilken rolle ikke-neutraliteten spiller. Terapi fordrer at borgeren ved, at vedkommende er i terapi og selv har opsøgt denne form for hjælp. Der er således etiske dilemmaer ved at importere teknikker fra en samtalekontekst til en anden.

### **9. Hvilken betydning kan disse metoder få for sagsbehandlere og jobkonsulenter i fremtiden?**

Der kan være gode grunde til at anvende coaching som metode til vejledning, specielt hvis man anvender det der kan kaldes biografisk coaching. Denne form for coaching retter sig mod, at borgeren får en mulighed for at genskrive sin biografi i relation til nye muligheder (jf. f.eks. Peter Alheits tilgang (jfr. Alheit 2000)). I en omskiftelig tid, hvor fortidens velanskrevne kvalifikationer er ubrugelige på fremtidens arbejdsmarked, er det vigtigt at de ledige får en mulighed for at omskrive og genfortælle og genrelaterer deres kompetencer til nye krav på arbejdsmarkedet.

### **10. Kan du uddybe dette - mener du dermed at det egentligt ikke er nødvendigt for den ledige at erhverve sig helt nye kompetencer, hvis den ledige bliver støttet i en proces med "at omskrive, genfortælle og genrelatere deres kompetencer til nye krav på arbejdsmarkedet."?**

Nej det mener jeg ikke. Det er åbent om der viser sig et behov for at tilegne sig nye kompetencer i en sådan proces. En genfortælling kan jo også indebære at man får øje på andre mangler eller muligheder, end man først forestillede sig.

### **11. Hvilke forhåbninger kan vi knytte til en kvalitetsudvikling af arbejdsevnetoden?**

Som beskrevet, kan det være positivt, hvis rådgiverne får blik for borgernes ressourcer, da det afbalancerer og nuancerer rådgivernes forståelse af klientens situation og dermed lukker op for flere udviklingsmuligheder. Et sådant fokus bør dog følges op af øgede muligheder for at støtte op omkring de positive ressourcer f.eks. økonomiske eller uddannelsesmæssigt.

Hermed slutter interviewet med Hanne Dauer Keller.

## **Opsamling**

Projektet "Kvalitetsudvikling af arbejdsevnetoden" trækker bl.a. på faglig inspiration fra vejledningsarbejde og vejledningsforskning i Canada. I forbindelse med projektet er gennemført en studierejse til Canada, og den canadiske professor William Borgen medvirkede som underviser i det længere kursus i arbejdsevnetoden.

Indtrykket fra studierejsen er, at vejlederne i Canada er mere veluddannede, reflekterede og professionelt selvstændige end i Danmark. Uddannelsen til vejleder i Canada kan næsten sidestilles med en uddannelse som psykolog, og vejlederne har en så stærk baggrund, at socialforvaltningernes sagsbehandlere har svært ved at tage beslutning i en social sag uden at have haft en professionel vejleder inddraget. Vejledning er i Canada adskilt fra juridisk og økonomisk sagsbehandling, og foregår ofte i private counseling centres.

Der udføres i Canada ganske meget forskning om og med henblik på vejledning. William Borgen er én af de centrale bidragsydere til dette, og han har henvist til, at den såkaldte positive psykologi har væsentlig betydning for hans tilgang til vejledning. Derfor har vi gennemført korte reviews af dels positiv psykologi som forskningstilgang, dels et par af Borgens undersøgelser.

Den positive psykologis program har som udgangspunkt, at psykologien bør kunne hjælpe med at dokumentere, hvilke forhold der fører til trivsel for familier og børn, tilfredsstillende arbejdsforhold, borgerengagement mm. Men også, at den eksisterende psykologi er ikke særlig godt rustet til dette, fordi den ved for lidt om, hvordan normale mennesker trives under gunstige forhold. Seligman, som er en central repræsentant for tilgangen, hævder at psykologien er siden 2. verdenskrig i overvejende grad blevet en videnskab om helbredelse. Målet med positiv psykologi er at rette op på dette ved at værdsætte subjektive oplevelser af trivsel, tilfredshed, lykke mm., at se og styrke positive træk som kapacitet til kærlighed, mod, æstetisk følsomhed mm., og ved at styrke demokratiske dyder som ansvarlighed, omsorg, altruisme mm. og de institutioner, der fremmer dem.

Vi har gennemgået en artikel om, hvorfor og hvordan man kan inddrage den positive psykologis begreber og indsigter i vejledning i sygdomsbehandlende miljøer (Harris, Thoresen og Lopez 2007). Forfatterne peger på, at personer med stærkere "efficiency" vil kunne mobilisere mere energi, være mere vedholdende og erhverve mere viden og flere færdigheder end personer med lavere "efficiency". Rationalet for at udvikle denne egenskab i vejledningen er, at ad den vej kan vejledere begrænse den negative tilstand, som er vejledningens eksplicitte genstand. Forfatterne mener, at det samme gælder for andre positive egenskaber, som f.eks. evnen til at tilgive. Ved at opmuntre vækst i positive egenskaber er det muligt, at man samtidig kan reducere de negative tilstande, det er vejledere opgave at reducere. Hvis man f.eks. forøger den tid, en klient bruger på at tænke taknemmelige og beroligende tanker, er der simpelthen mindre tid og ressourcer til at tænke foruroligende tanker.

Den positive psykologi og især Seligmans formulering af dens platform er blevet kritiseret. Held (2005) peger bl.a. på, at begrebet "positiv psykologi" udnævner al anden psykologi (ikke bare klinisk psykologi) til at være negativ. Held anfægter denne påstand; hun anerkender at den kliniske psykologi har været overvejende orienteret mod patologi (selv om der også har været andre tendenser), men mener at andre felter inden for psykologien, f.eks. socialpsykologi, personlighedspsykologi, udviklingspsykologi og kognitiv psykologi, i langt højere grad har fokuseret på det normale eller typiske. Hun peger også på, at den positive psykologis fortalere har to budskaber, som er svære at forene. De hævder nemlig, at i vores daglige viden bør vi stræbe efter på den ene side objektivitet, altså at undgå bias, men på den anden side bør være positive. Held finder dog, at en række bidragydere til positiv psykologi efterhånden har formuleret mere nuancerede standpunkter

Vores review af Borgens forskning om vejledning fokuserer især på en artikel om et forskningsprojekt, hvor 31 mennesker har deltaget i interviews med henblik på at undersøge deres oplevelser i forbindelse med nedskæringer på deres arbejdsplads (Borgen m.fl. 2004). Interviewene blev foretaget med henblik på at vurdere, hvilke hændelser der havde betydning for hvorvidt de 31 deltagere i forskningsprojektet oplevede perioden i forbindelse med nedskæringerne som hhv. lettere og vanskeligere. I diskussionen af forskningsresultaterne peger Borgen m.fl. på, at de tilbageværende medarbejdere under forandringsprocesser ønsker at være pro-aktive, og har svært ved at affinde sig med blot at afvente beslutninger der skal træffes. Ledelsen forsøger omvendt at opnå større kontrol over de kaotiske forandringsprocesser. Her er kommunikation mellem ledelse og medarbejdere er helt central i forhold til at skabe gensidig tillid i opbygningen af en ny psykologisk kontrakt.

Der er selvsagt forskel mellem de personer, som indgår i denne undersøgelse, og de borgere, som sagsbehandlerne anvender arbejdsevnetoden på i Danmark. De følelser, som udspringer af forandringsforløb med en vis rimelighed kan antages at være de samme. Både kommunikation i forhold til borgeren, sammenhængen mellem kommunikation og identitetsudvikling, og måske også sagsbehandlerens identitetsudvikling kan være særdeles relevante temaer i forhold til at anvende artiklens resultater.

En anden artikel (Borgen og Butterfield 2005) beskriver et interviewstudie med 15 personer, som havde modtaget ledighedsvejledning ('outplacement counselling'). Så vidt vi kan vurdere, svarer denne vejledning til tilbud, som i Danmark gives til ledige på dagpenge. Forfatterne konkluderer, at mange deltagere i Ledighedsvejledning modtog meget strukturerede og opgave-orienterede kurser, som ikke mødte deres følelsesmæssige behov og deres behov i overgangen mellem jobs.

Som bidrag til at belyse betydninger af arbejdsevnevurderinger i en samfundsmæssig og/eller arbejdsmarkedspolitisk kontekst har vi gennemført et ekspertinterview med en forsker, der har indsigt i arbejdspsykologi og udviklingen på arbejdsmarkedet, nemlig adjunkt Hanne Dauer Keller.

Hvad angår den generelle udvikling på arbejdsmarkedet peger Keller på, at vi i disse år oplever et fald i arbejdsløsheden, samtidig med at arbejdsmarkedet udvikler sig i to retninger. Dels sker der et stort fald i ufaglærte jobs indenfor industrien som konsekvens af globaliseringen og outsourcing til lavlønsområder, og dels sker der en stigning i ufaglærte jobs indenfor servicesektoren (rengøring, pleje, avisomdeling). Samfundet er generelt præget af en stigning i kvalifikationstunge jobs, og kravene til personlige og sociale kompetencer er øget i løbet af de sidste 20 år.

Hvad angår gruppen af personer, som ikke umiddelbart kan genindtræde på arbejdsmarkedet, er det Kellers opfattelse, at problemerne ofte består i at "systemet" (personificeret ved rådgiveren) og borgeren er uenige om, hvad der skal til for at borgeren kan genindtræde på arbejdsmarkedet, og hvad der er fornuftige og rimelige tilbud og krav til borgere i den proces.

Vi har bedt Keller om at kommentere perspektiverne i at udvikle sagsbehandleres og jobkonsulenters vejledningskompetencer på baggrund af den positive psykologiske tilgang. Hun stiller spørgsmålstegn ved, om det er rådgiverens teoretiske tilgangsvinkel, der er afgørende for hans/hendes professionalisme. I undersøgelser af andre professioner har fundet ud af at dygtighed indenfor professionen ikke handler så meget om hvilken metode eller tilgang personen anvendte, men at personen er autentisk i sin arbejdsudførelse

Keller finder dog, at det er en glimrende idé, hvis sagsbehandlerne får øje på og italesætter borgernes styrker. Feltet præges for meget af en mangeltankegang indenfor feltet, hvor man fokuserer for entydigt på hvad borgerne mangler (motivation, interesse, selvtillid, fleksibilitet osv.) Vanskeligheden består i, at vurderingen af andres styrker og svagheder altid vil have et element af subjektiv vurdering. Rådgiveren skal selvfølgelig forsøge at give belæg for sine vurderinger, men han/hun skal også have et kritisk blik på sin egen måde at vurdere på. Den positive reformulering kan blive hul og pinlig hvis den ikke baserer sig på en oprigtig relation og et ægte kendskab til borgeren. Samtidig må man have blik for, at et ensidigt fokus på ressourcer kan anvendes som argumentation for ikke at yde borgeren hjælp.

## Afslutning – forbedring af indsatsen for ledige?

Udvikling og forandring er ikke godt i sig selv. Vurderinger om udvikling af det sociale arbejde bør tage udgangspunkt i en værdi om at forbedre forholdene for borgerne (Egelund og Halskov, 1990, s.20). Dvs. overvejelserne må ske med udgangspunkt i de væsentlige problemer som borgerne har. I dette udviklingsprojekt har dette værdimæssige udgangspunkt været "... en forbedret indsats for ledige gennem udviklingen af forbedrede metoder til erhvervsrettet vejledning og kompetenceafklaring, ligesom det sigter mod at fremme Sagsbehandlers faglige arbejde med metoden." (Andreassen, 2006).

Det samfundsmæssige miljø omkring indsatsen for ledige i Danmark er indstillet på at de ledige i stigende grad skal aktiveres i passende tilbud, og disse tilbud skal arbejdsevnetoden bl.a. være med til at afklare. Der stilles således større krav til de ledige, og det kan være positivt, såfremt kravene matcher eller udfordrer de ledige i et rimeligt omfang. Således forventer man måske at opnå Rosenthal effekter ved at forvente mere af borgerne, i det omfang borgerne vil være i stand til at realisere disse forventninger. På et arbejdsmarked med mange jobmuligheder virker dette umiddelbart som en rimelig udvikling.

Et forbehold er dog, at borgere med flest jobmuligheder i dag primært er de, der har et meget højere uddannelsesniveau end de svageste matchgrupper på de nye Jobcentre. Et andet forbehold er, at for høje forventninger til de svage grupper skaber risiko for at bjerget bliver for højt og at nogle (uvist hvor mange) sandsynligvis må opgive allerede inden de starter. Både dansk og canadisk forskning peger på, at ledige skal navigere på arbejdsmarkedet med et højt stressniveau (Arbejdsmarkedspolitisk Agenda, Marts, 2007: Borgen, 2006: Borgen & Butterfield, 2005). Det er disse negative betingelser den canadiske forskning søger at afhjælpe med et fokus på vejledning og positiv psykologi, mens der i det danske system tales om fokus på borgernes ressourcer under andre forudsætninger.

Det danske udgangspunkt er at øge incitamenterne for borgerne til at finde et arbejde (Beskæftigelsesministeren, 2003), hvorimod udgangspunktet i Canada er at borgerne er i en meget vanskelig arbejdsløshedssituation, som kan indvirke negativt på borgernes identitet og handlekompetence (Borgen, Amundson, Jordan & Erlebach, 2004). Disse forskelle kan måske forstås videnskabeligt som en forskel mellem henholdsvis en økonomisk diskurs præget af en 'rational choice' tankegang, og en psykologisk diskurs præget af en 'humanistisk' tankegang.

I tal for det rummelige arbejdsmarked i Danmark, som blev præsenteret i starten af rapporten, ses en stigning i antallet af borgere i fleksjob og borgere på ledighedsydelse, mens antallet af borgere på førtidspension er faldende. Det er i sagsbehandlernes, socialformidlernes og jobkonsulenternes sociale arbejde med disse grupper, at arbejdsevnetoden skal bidrage med en systematisk tilgang til at vurdere den hele borgers arbejdsevne. Kurserne i opkvalificering af arbejdsevnetoden har haft fokus på at øge kvaliteten i sagsbehandlernes samtaler med borgerne under rammebetingelser, hvor sagsbehandlerne bl.a. oplever manglende tid, begrænset kendskab til arbejdsevnetoden og lovgivningen (især hvis de ikke har en socialfaglig baggrund), øget arbejdsbyrde med stigningen i antallet af borgere i fleksjob og borgere på ledighedsydelse, samt en individualiseret arbejdskultur i socialforvaltningerne.

Under disse rammebetingelser har kursernes primære udviklingssigte<sup>4</sup> været at tilbyde kursisterne vejledningsfaglige kompetencer gennem undervisning i en lang række kommunikationsredskaber til samtalen, herunder faglig sparring, der har kunnet fungere som støtteredskaber til arbejdet med arbejdsevnetoden.

## Hovedpointer

Afslutningsvis vil vi opsamle nogle af de mest væsentlige pointer i rapporten, og derefter give et par bud på nogle fremadrettede perspektiver.

- Udviklingen på det rummelige arbejdsmarked er tvetydig og ikke tilstrækkeligt positiv til at give sagsbehandlerne en bevidsthed om, at "aktivlinien" fungerer.
- Både vores empiriske materiale og andre undersøgelser viser, at sagsbehandlerne i kommunale jobcentre er pressede på tid og ressourcer.
- De undervisere og sagsbehandlere, vi har indhentet data fra, beskriver arbejdskulturen i kommunerne som ensom.
- Både vores materiale og andre undersøgelser, peger på, at sagsbehandlerne opfatter arbejdet med skriftlig dokumentation af ressourceprofiler som en meget krævende opgave, der gør det svært at bruge tilstrækkelig tid på den direkte kommunikation med og vejledning af borgerne.
- Kursustilbuddet under "Kvalitetsudvikling af arbejdsevnetoden" har bidraget positivt i forhold til at tilbyde et pusterum og et rum for faglig dialog for sagsbehandlerne. Erfaringerne fra kurset bekræfter, at sagsbehandlerne har behov for professionelle samtaler inden for en faglig udviklingsramme.
- Kursusprogrammet dækkede en række forskellige temaer, men lagde betydelig vægt på kommunikation og samtale, og på en teoretisk og historisk basisviden. Arbejdet med skriftlig dokumentation og ressourceprofiler blev først behandlet mod slutningen af kurset.
- Én af de interviewede undervisere vurderer, at sagsbehandlerne er stærkt afhængige af hjælpeskemaer, og at de har brug for at komme bort fra spørgsmål-svar samtaler med borgerne. Dette kan ske ved at udvikle deres kommunikative færdigheder.
- De kursusedtagere, vi har interviewet, forventede og ønskede et større fokus på udfyldningen og processen omkring ressourceprofilen i kurset. De oplevede, at det tog for lang tid at komme 'til sagen' på kurset, og at de bedste kursusgange var placeret til sidst. En interviewet underviser mener imidlertid at have belæg for, at langt de fleste af kursisterne har oplevet kurset som givende.
- Inspirationen fra vejledningsarbejde og vejledningsforskning i Canada står centralt i projektet.
- Erfaringer fra et studiebesøg, som undviserne har gennemført, peger på at vejlederne i Canada er mere veluddannede, reflekterede og professionelt selvstændige end i Danmark., samt at vejledning i Canada i højere grad er adskilt fra juridisk og økonomisk sagsbehandling.
- Vi har gennemført korte reviews af forskning om vejledning, som er udført af den canadiske professor William Borgen og hans medarbejdere, samt af positiv psykologi som tilgang til vejledning.

---

<sup>4</sup> Kurserne har naturligvis, som tidligere beskrevet, haft et bredere udviklingssigte på grund af den brede målgruppe som inkluderer nyansatte og kursister uden en uddannelsesmæssig baggrund som sagsbehandler. Fokus er her primært på udviklingsaspektet i forhold til arbejdsevnetoden, og her er det primært den kommunikationsteoretiske undervisning i vejledningskompetencer vi vurderer som ny.

- En hovedtanke i positiv psykologi er, at det er muligt at reducere negative tilstande ved at opmuntre til vækst i positive egenskaber. Hvis man f.eks. forøger den tid, en klient bruger på at tænke taknemmelige og beroligende tanker, bliver der mindre tid og ressourcer til at tænke foruroligere tanker.
- Den danske ekspert, vi har interviewet som led i evalueringen (Hanne Dauer Keller), finder det godt, hvis sagsbehandlerne har øje for borgernes styrker, idet feltet præges for meget af en mangeltankegang. Hun påpeger dog samtidig, at et ensidigt fokus på ressourcer kan anvendes som argumentation for ikke at yde borgeren hjælp.
- Keller stiller spørgsmålstegn ved, om det er rådgiverens teoretiske tilgangsvinkel, der er afgørende for hans/hendes professionalisme. Undersøgelser af andre professioner peger på, at dygtighed indenfor professionen ikke handler så meget om hvilken metode eller tilgang personen anvendte, men mere om at personen er autentisk i sin arbejdsudførelse.

## Perspektiver

Vort materiale peger ligesom andre undersøgelser på, at sagsbehandlerne i kommunerne mangler faglige sammenhænge, der kan støtte op omkring de forskelligartede krav og forventninger der stilles til dem. Kulturen i forvaltningerne og jobcentrene støtter ikke tilstrækkeligt op omkring de rammer, der kræves i forbindelse med at gennemføre kvalitative samtaler. Der mangler læringsrum, hvor sagsbehandlerne i professionelle rammer kan reflektere deres problemstillinger sammen med deres kolleger.

Et af de forhold som, som det gennemførte kursus savnede at behandle, er at kommunikativ kompetence kan anvendes som en magtteknik i politiske og administrative kontekster. Fokus var mere på, at arbejdsevnedokumentet i for høj praktiseres som et historisk billede, der fastholder borgerne på baggrund af tidligere vurderinger. Og på at udvikling af kommunikativ kompetence bl.a. kan afhjælpe disse forhold. Vi mener, at der er urealistiske forventninger til, hvad udvikling af kommunikative kompetencer i politiske organisationer kan bidrage med. Denne udlægning korresponderer med Kellers pointe i interviewet, at sagsbehandlerne jo netop er sagsbehandlere, og skal leve op til lovgivning og politik. Og vi mener, at eksemplet med Annettes borgersamtale tydeligt illustrerer dette. Rammerne har afgørende medindflydelse på hvorvidt der kan føres dialog eller diskussion. Måske kan samtalerne få dialogiske træk når man sammen undersøger de forhold, som er relevante for ressourceprofilens kategorier, men de vil også rumme kampe mellem borgernes og "systemets" interesser, f.eks. mellem aktivering og indkomstsikring.

Hvis man går ud fra det billede af situationen i Canada, som underviserne tegner på baggrund af studieturen, bliver arbejdsmarkeds- og socialpolitik i Canada ikke blandet sammen med vejledningssystemet på samme måde som i Danmark. Således tager de canadiske vejledere ikke som i Danmark udgangspunkt i en samfundsøkonomisk dagsorden, som kan sammenfattes i 'flere og hurtigere i aktivering', men i stedet for i en vurdering af borgernes behov. I Canada har man flere specialtilbud til de svageste, noget som de danske sagsbehandlere i vores empiri savner, og i praksis fører dette til en mere differentieret behandling af de ledige som gruppe. I det hele taget har der i Danmark været en tendens til at behandle 'de ledige' som en homogen gruppe (jfr. Albrekt Larsen 2003), hvor der i virkeligheden er tale om flere heterogene grupper.

Vi må her tage det forbehold, at vores indtryk af situationen i Canada primært bygger på udsagn fra kursets undervisere samt på William Borgens artikler. Vi har ikke haft mulighed for at efterprøve denne viden. Når vi bruger forholdene i Canada som kontrast til situationen i Danmark, er der således muligvis tale om en idealiseret kontrast.

På baggrund af evalueringen vil vi til slut antyde videregående perspektiver på to niveauer, dels på et politisk niveau og dels et organisatorisk niveau.

På det politiske niveau vil vi pege på det vigtige i at skabe *differentierede tilbud med en vis uafhængighed*. Hvis man vil lade sig inspirere fra Canada, kan bl.a. ske på det politiske niveau. Med differentierede tilbud mener vi foranstaltninger og programmer (ikke alle nødvendigvis offentlige) rettet mod forskellige grupper af ledige og med en klarere adskillelse af rådgivning, sagsbehandling, jobkonsultation og fx coaching (jfr. Hanne Dauer Kellers udtalelse om dette). Sammenhængende med dette må uddannelsen af vejledere forbedres. Nogle få dages opkvalificering af sagsbehandlere i vejledningsarbejde er ikke bedre end de i øjeblikket stærkt kritiserede korte kurser for coaches. En forsvarlig udvikling af vejledningskompetencer tager meget længere tid, og erfaringerne fra Canada peger på styrken i, at vejledere har en mere kvalificeret uddannelsesbaggrund.

På det organisatoriske niveau vil vi pege på det vigtige i at skabe *fælles faglige læringsrum for sagsbehandlere*. Evalueringen peger på at sagsbehandlere har et stort behov for sådanne læringsrum. Det gennemførte kursus er i sig selv et eksempel på dette, men vi kan ikke finde belæg for at læringsrummene specifikt skal rettes mod en udvikling af selve arbejdsevnetmetoden, men snarere mod sagsbehandlernes praksis omkring den. Vi vurderer således projektets udgangspunkt som lidt for snævert i sit sigte. Det er i de organisatoriske rammer sagsbehandlere har brug for bedre arbejdsvilkår, og både sagsbehandlere, kurset og forskning bekræfter at fagligt kvalificerede læringsrum kan bidrage væsentligt til udvikling af sagsbehandlernes vejledningsindsats.

Ifølge sagsbehandlere er arbejdsevnetmetoden god, men rammerne for at anvende den skaber problemer, og det er disse problemer som sagsbehandlere har brug for at reflektere i en professionel læringskontekst. På længere sigt er der mere perspektiv i at udvikle rammerne for sagsbehandlernes praksis end selve arbejdsevnetmetoden.

## Referencer

Albrekt Larsen, C. (2002). Forskellige ledige og forskellige problemer: En eksplorativ korrespondenceanalyse. CCWS working paper nr. 28. publiceret på <http://www.politikanalyse.dk/> (senest besøgt 24.04.2007).

Alheit, P. (2000). "Biografisk læring", in Illeris (red.) Tekster om læring. København: Samfundslitteratur.

Alrø, H. & Kristiansen, M. (1998). Supervision som dialogisk læreproces. Serie om Interpersonel Kommunikation i Organisationer nr. 8. Aalborg Universitetsforlag, Aalborg Ø.

Bloch-Poulsen, J., Kristiansen, M. (2004). Dialog og dialogiske kompetencer – en ny form for magt? In Alrø, H. & Kristiansen, M. (2004) (red.). Dialog og magt i organisationer. Serie om Interpersonel Kommunikation i Organisationer nr. 8. Aalborg Universitetsforlag, Aalborg Ø.

Andersen V. mfl. (1994). Kvalifikationer og levende mennesker, Almenkvalificeringsprojektet, rapport nr. 2, Roskilde Universitetscenter: Erhvervs- og voksenuddannelsesgruppen.

Andreassen, B. (2006). Kvalitetsudvikling i Arbejdsevnetmetoden. Kort projektræsumé". Udviklings- og Videncenter for Vejledning, CVU Midt-Vest, Viborg.

Antonowski, A. (1986). Helbredets mysterium. Hans Reizels Forlag, Kbh.

Arbejdsmarkedspolitisk Agenda, Marts, 2007:

<http://arkivwww.da.dk/nyhed/agenda/frontpageagenda/2007/2007-4/index.htm> (senest besøgt 16.03.07).

Borgen, W. A. (2006). Career/Employment Development Processes: Where are you on the map? Viborg, Oktober/November 2006. (Unpublished).

Damgaard, B (2004): Social- og arbejdsmarkedssystemerne. En flerstrengt historie.

Echers, O (2006). Vejlederen som 'mentor'. Brian Kjær Andreasen og Merete Giehm-Reese (Red.) (2006). Arbejdspapirer fra Kvalitetsudvikling af Arbejdsevnetmetoden. Udviklings- og Videncenter for Vejledning, Viborg. Publiceret på <http://www.cvumidtvest.dk/udvikling/pdf/ArbejdsPapirNo1.pdf> (senest besøgt 19.04.07).

Egelund, T., Halskov, T. (1990). Udvikling af det sociale arbejde – Brudstykker af et forandringsprojekt i en bistandsafdeling. Socialpædagogisk bibliotek, København.

Geerdsen, P. P. (2006): Førtidspensionister og arbejdsmarkedet. Socialforskningsinstituttet, Arbejdspapir 08:2006.

Hansen, F. K. (2006b): "Førtidspension", in Social Årsrapport 2006. København: CASA.

Hansen, H. (2006a): "Det rummelige arbejdsmarked", in Social Årsrapport 2006. København: CASA.

Jørgensen, M. S. m.fl. (2006): Job på særlige vilkår. Overblik over viden på området. Socialforskningsinstituttet, publikation 06:05.

Krogstrup, H. K. (2006). Evalueringsmodeller. Academica, Århus. Socialforskningsinstituttet.

Laursen, P.F. (2004). Den autentiske lærer. København: Gyldendal.

Thorsager, L., Børjesson, E., Christensen, I., Pihl, V. (2007). Metoder i socialt arbejde – begreber og problematikker. Socialforskningsinstituttet, København.

Van Berkel, R. (2001). Aktivisering indenfor EU – kompetenceudvikling eller tvungen frigørelse? I Tidsskrift for Arbejdsliv, 3. årg. Nr. 1, 2001.

Web Links.

[www.bm.dk/ministeren/taler](http://www.bm.dk/ministeren/taler) (29.09.03). Beskæftigelsesminister Claus Hjort Frederiksen

Socialrådgiverdage 2003 den 29. sept. 2003.

<http://www.arbejdsevnetode.dk/>

Primær kilder:

Alex H.S. Harris, Carl E. Thoresen og Shane J. Lopez (2007): "Integrating positive psychology into counselling: Why and (when appropriate) how". Journal of Counseling and Development.

Borgen, W. A. (1999). Implementing starting points: A follow-up study. Journal of employment counseling, Vol. 36, s.98-114.

Borgen, W. A. (2000). Developing partnerships to meet clients' needs in changing government organizations: A consultative process. Journal of employment counseling, Vol 37, s. 128-142.

Borgen, W. A., Amundson, N. E., Jordan, S., Erlebach, A. C. (2004). Survivors of downsizing: Helpful and hindering experiences. The career development quarterly, Vol. 52, s. 256-271.

Borgen, W. A., Butterfield, L. D. (2005). Outplacement Counselling From the Client's Perspective. Career Development Quarterly, Vol 53, s.306-316.

Borgen, W. A., Butterfield, L. D., Amundson, N. E., Maglio, A-S. T. (2005). Fifty years of the critical incident technique: 1954-2004 and beyond. Qualitative Research, Vol. 5(4), p.475-497. SAGE Publications, London.

Held, B. (2005) "The "Virtues" of Positive Psychology". Journal of Theoretical and Philosophical Psychology vol 25, no. 1.

Seligman, M. og Csikszentmihalyi, M (2006): "Positiv psykologi – en introduktion". Kognition & Pædagogik, nr. 60, juli 2006.