**Indholdsfortegnelse**

[**Indledning og motivation** 2](#_Toc218959624)

[**Problemformulering** 6](#_Toc218959625)

[**Uddybning af problemformulering og afgrænsning** 7](#_Toc218959626)

[**Den organisatoriske opbygning af X-kommune** 9](#_Toc218959627)

[Det politiske niveau 9](#_Toc218959628)

[Det administrative niveau 9](#_Toc218959629)

[Det udførende niveau 10](#_Toc218959630)

[Arbejdsmarked 10](#_Toc218959631)

[Sygedagpenge 11](#_Toc218959632)

[Kontanthjælp 12](#_Toc218959633)

[AEM i forhold til sygedagpenge- og kontanthjælpsafdelingen i X-kommune 13](#_Toc218959634)

[**Videnskabsteori** 13](#_Toc218959635)

[Fordomme i dette projekt inden interviews 17](#_Toc218959636)

[**Teori** 17](#_Toc218959637)

[Hvad menes med socialrådgiverens faglighed? 17](#_Toc218959638)

[Organisations- og bureaukratiteori 24](#_Toc218959639)

[Den nyinstitutionelle organisationsteori 24](#_Toc218959640)

[Webers idealtypiske bureaukratimodel 25](#_Toc218959641)

[**Metode** 28](#_Toc218959642)

[**Empiri og analyse** 32](#_Toc218959643)

[Empiri 33](#_Toc218959644)

[Analyse 37](#_Toc218959645)

[AEM som metode i forhold til praksis 38](#_Toc218959646)

[Bureaukratisering 40](#_Toc218959647)

[Borgerrelationen 43](#_Toc218959648)

[AEM i forhold til socialrådgiveruddannelsen 46](#_Toc218959649)

[Analyse af organisationen i X-kommune 47](#_Toc218959650)

[**Konklusion** 49](#_Toc218959651)

[**Perspektivering og handleanvisninger** 52](#_Toc218959652)

[**Litteratur** 54](#_Toc218959653)

# Indledning og motivation

Det væsentligste i forhold til at få lavet et bachelorprojekt er, at den valgte problemstilling er relevant og aktuelt i forhold til den tid, vi lever i. Det er dermed nødvendigt, at der ses på en række samfundsforhold, som kan være med til at afdække relevansen. De problemstillinger, som der er blevet kredset om her, har hovedsageligt drejet sig om problemer set fra borgerens synsvinkel, da det jo som regel er borgeren, der er offer i forhold til systemet. Det er i hvert fald denne problematik, man som oftest præsenteres for i offentligheden og medierne m.m. Men jo mere man søger, og jo flere dilemmaer man støder på, og jo mere man prøver at afdække forskellige årsager til disse sociale dilemmaer, des mere kommer specielt en årsag til syne, som kunne være dækkende for en del af de problemer, man hører om i forhold til socialt arbejde i Danmark, nemlig den årsag at en del af problemerne bunder i for få ressourcer. Med det menes, at nogle af de problemer, man hører om, hænger sammen med eksempelvis for mange sager til hver enkelt sagsbehandler samtidig med krav fra politikerne om benyttelse af diverse metoder og værktøjer, således at der etableres en ensartethed og sammenlignelighed, og således at effekten af det sociale arbejde bedre kan måles og kontrolleres.

Der findes i dag en del metoder og værktøjer, som er blevet lovpligtige, dvs. at der er et krav om, at disse metoder skal anvendes i udførelsen af diverse socialt arbejde i Danmark. Fælles for næsten alle metoder og værktøjer er, at formålet med disse er, at der bliver dannet et ensartet og objektiv grundlag, samtidig med at borgeren inddrages i egen sag, og retssikkerheden dermed overholdes. Nedenfor vil der nu fremgå en kort præsentation af nogle af disse metoder og værktøjer.

Inden for børne- og ungeområdet kan der nævnes § 50-undersøgelsen, som har til formål at skabe grundlag for en vurdering af om barnet, den unge eller familien har brug for en social indsats, som kan være med til at løse problemer og bevirke, at der skabes sammenhæng og kontinuitet i barnets eller den unges liv. Den kommunale myndighed er forpligtet til, at denne undersøgelse iværksættes, når det vurderes, at barnet eller den unge har behov for særlig støtte, således at forholdene kan undersøges nærmere.[[1]](#footnote-2)

En metode som kan nævnes på handicapområdet er funktionsevnemetoden. Denne betegnes som en metode til god sagsbehandling ved vurdering af funktionsnedsættelse, og metoden skal anvendes ved vurdering af, om der er grundlag for tildeling af handicapkompenserende ydelser efter servicelovens bestemmelser. Funktionsevnemetoden har til formål at gøre rede for unikke og målrettede løsninger i samarbejde med borgeren, således at borgerens behov så vidt muligt opfyldes, og hans/hendes mulighed for at tage ansvar for eget liv styrkes.[[2]](#footnote-3)

Som følge af reformen ”Flere i arbejde” er der udviklet nogle visitationsværktøjer til at hjælpe AF og kommuner på vej mod en mere ensartet visitering af borgere. Visitationsværktøjskassen er endnu et eksempel på en lovkrævet metode eller lovkrævede værktøjer, og er udviklet som et vigtigt skridt på vejen mod en mere sammenhængende beskæftigelsespolitik og et samtænkende system. Formålet med visitationsværktøjskassen er, at både forsikrede og ikke-forsikrede ledige borgere skal vurderes efter samme principper. Derfor er der udviklet en fælles visitationsmodel, fælles værktøjer og en samlet digitalisering af indsatsen, for således at understøtte en ensartet og systematisk dokumentation og sikre genanvendelse af informationer om borgeren. De forskellige værktøjer er altså tænkt som en hjælp til indsamling af informationer, som kan være en hjælp ved vurderingen af borgeren.[[3]](#footnote-4)

Visitationsværktøjskassen hænger i indhold og struktur tæt sammen med arbejdsevnemetoden (AEM), specielt værktøjet dialogguiden og opmærksomhedspunkterne i den er meget sammenfaldende med opmærksomhedspunkter i ressourceprofilen i AEM. AEM er kort sagt en metode til beskrivelse, udvikling og vurdering af en borgers arbejdsevne. Formålet med den er at hjælpe borgeren som enten er ledig eller sygemeldt med at finde sin plads på arbejdsmarkedet, og metoden redegør, hvorledes sagsbehandler kan beskrive borgerens ressourcer og barrierer i forhold til at være en del af arbejdsmarkedet. Det vigtigste, eller det der fylder mest i metoden, er ressourceprofilen. Her beskriver sagsbehandler, med hjælp fra borgeren, borgerens ressourcer ud fra 12 elementer, som omhandler emner i borgerens liv med relevans for muligheden for en tilbagevenden til arbejdsmarkedet.[[4]](#footnote-5)

Groft sagt kan det siges, at ovennævnte metoder og værktøjer bliver dannet af den grund, at der i samfundet i udførelsen af socialt arbejde opstår et problem, dvs. et socialt problem. Sociale problemer handler om de vilkår, tilstande og attituder, der af et givet samfund opfattes som problematiske og afvigende. Sociale problemer henviser så at sige til samfundets værdier som en iagttaget uoverensstemmelse mellem en given situation og dét, en værdi angiver som rigtigt eller eftertragtelsesværdigt, så når man taler om sociale problemer, mener man bagsiden af en værdi eller de negative sideeffekter af det, som der i samfundet stræbes efter. Man kan sige, at der er tale om sociale problemer, når der er en stor forskel på, hvordan visse forhold i samfundet rent faktisk er, og hvordan man mener, at de burde være. En definition af sociale problemer kunne se således ud: *”Det er en observeret (påstået) uønsket social situation, som der er en udbredt opfattelse af, at der bør gøres noget ved gennem kollektiv handling”*.[[5]](#footnote-6)

For at man kan tale om, at et problem er socialt, så skal problemet være generelt accepteret i hele samfundet, eller der skal i hvert fald være fokus på problemet i en stor del af samfundet, for hvis ikke der er det, er der nærmere tale om et individuelt problem. Det, der opfattes som problematiske vilkår i samfundet, får status som sociale problemer, idet der er tale om handlinger, som der er enighed om skader eller er til fare for samfundet. De politiske og ideologiske retninger i samfundet er også med til at afgøre, hvad der betegnes som et socialt problem, og ligesom de skifter fra tid til anden, således skifter også ideerne til, hvordan man bedst løser disse problemer.[[6]](#footnote-7)

Ifølge Peter Bundesen, som har skrevet bogen ”Sociale problemer og socialpolitik”, kan sociale problemer gennemløbe en proces startende fra problemets indtræden, til at problemet i sidste ende måske bliver institutionaliseret som et offentligt tiltag, som virker tilbage på den oprindelige situation.[[7]](#footnote-8)

Med hensyn til AEM var der tale om bl.a. vanskeligheder med at administrere de gældende regler ude i kommunerne. Her er tale om første fase, hvor der gøres opmærksom og vindes gehør på problemet generelt. Der er altid en stor mængde af mulige sociale problemer i samfundet, som konkurrerer om at vinde gehør. Det kan være mange forskellige meningsdannere i samfundet, som fastslår, at dette er et stort problem i samfundet f.eks. de kommunale ledere, journalister der har fået nys om sagen eller andre.[[8]](#footnote-9)

Politikerne og lovgiverne bliver opmærksomme på problemet. Dette er anden fase, hvor problemet nu bliver en politisk sag, og en sag som det offentlige bør forholde sig til. Problemet har nu rykket sig fra blot at være et problem, til nu at være en politisk sag og en del af den politiske dagsorden. Der er nu tale om et anerkendt behov.[[9]](#footnote-10)

Langsom vinder problemet eller sagen politisk tilslutning, og der er politisk enighed om, at der bør gøres noget. Dette er tredje fase i problemprocessen.[[10]](#footnote-11) Der fremkommer derfor et ønske om kursskifte fra politisk side fra passiv forsørgelse til aktivt deltagelse for at blive selvforsørgende, også kaldet ”Aktivlinien”[[11]](#footnote-12). Dette ønske om kursskifte eller værdiskifte fra politisk side munder ud i en ny lov; Lov nr. 285 af 25. april 2001 – førtidspensionsreformen.[[12]](#footnote-13)

Næste og fjerde fase[[13]](#footnote-14) er der, hvor problemet ændrer karakter fra blot at være et problem til nu at være en institutionel praksis, og det er her, hvor loven og den dertil hørende arbejdsevnemetode (AEM) skal implementeres i alle kommuner landet over. Der bliver fra statens side iværksat en omfattende efteruddannelsesproces fra november 2001 til 1. januar 2003, således at alle kommunale sagsbehandlere kan anvende metoden korrekt.[[14]](#footnote-15)

I femte og sidste fase vil indsatsen, som der er ydet i forhold til kommunerne, afspejle sig i de oprindelige forhold. Dvs. det er her, man får mulighed for at se, om den politiske indsats, i form af oprettelse og implementering af en ny reform og dermed en ny metode, AEM, har givet resultater. Hvis ikke, betyder det ikke, at ringen afsluttes. Der er tale om en cirkulær proces. Hvis ikke den politiske indsats har haft den ønskede virkning, eller hvis der er opstået nye problemer som følge af indsatsen, så kan processen begynde igen.[[15]](#footnote-16)

Efter fjerde fase ændrer problemet karakter fra at være et åbent problem, som konkurrerer iblandt mange andre problemer, til at være et mere lukket problem, som kun den faggruppe, som i det her tilfælde anvender AEM, har legitimitet til at definere og forklare problemet. Hvis det politiske apparat ønsker informationer om problemet, er de nød til at henvende sig til faggruppen.[[16]](#footnote-17)

Der er delte meninger om fordele og ulemper ved indførelse af sådanne metoder og værktøjer. Nogle mener, jf. politikernes hensigter med metoderne, at det er en god støtte og hjælp til systematisering, inddragelse af borgeren, dokumentation m.m., mens andre er mere skeptiske og mener, at indførelse af sådanne metoder og værktøjer medfører bl.a. standardisering.[[17]](#footnote-18) Der er en stigende tendens til, at man ikke ser den enkelte borger, for hvad han/hun er, men reder alle borgere i det sociale system over samme kam og putter dem ned i diverse kasser og kategorier. Socialrådgiveren fratages sin mulighed for at bruge sin faglighed og autonomi og dermed udføre socialt arbejde af høj kvalitet, men drukner i stedet i krav om brug af diverse metoder. Det er sådanne påstande, som man kan støde på i løbet af en socialrådgiveruddannelse.

Jeg har gennemført min uddannelsespraktik på beskæftigelsesområdet på en sygedagpengeafdeling, og er dermed blevet introduceret for og har arbejdet med AEM. Det er en medvirkende årsag til, at denne metode udvælges, og der vil fra nu af blot være fokus på den. Det har været mit indtryk, at AEM, siden den blev et lovmæssig krav, har været et meget omdiskuteret redskab, og det forekommer mig, at der er delte meninger om, hvor meget eller hvor lidt sagsbehandleren har taget metoden til sig. F.eks. kan man af og til godt få det indtryk, at ressourceprofilen blot bliver lavet i de mest nødvendige tilfælde eller først påbegyndes på det tidspunkt, hvor det viser sig at være nødvendigt for borgerens forløb, selvom den jo er lovpligtig at anvende løbende i alle sager om revalidering, fleksjob og førtidspension, og desuden anbefales det, at den også anvendes i sygedagpenge- og kontanthjælpssager.[[18]](#footnote-19)

Dette projekt operer i femte fase jf. ovenstående problemproces.[[19]](#footnote-20) Det der ønskes undersøgt i dette bachelorprojekt er, om indførelse af standardiserede metoder og værktøjer har en negativ konsekvens for socialrådgiverens faglighed eller ej, altså om AEM virkelig er en udskældt metode, som næppe kan forenes med socialrådgiverens faglighed og dermed indbegrebet af socialt arbejde, eller om det faktisk forholder sig på en sådan måde, at socialrådgivere og sagsbehandlere har taget metoden til sig og mener, at den er en god hjælp til sagsbehandling.

# Problemformulering

Der stræbes dermed på at efterprøve, om ovennævnte blot er påstande, som ikke har hold i virkeligheden, eller om det virkelig forholder sig således, at socialrådgivere generelt ikke er begejstrede for at anvende lovpligtige og standardiserede metoder og værktøjer, her AEM. Der er i dette projekt tale om en problemstilling set ud fra to perspektiver. På den ene side er der aktøren, dvs. socialrådgiveren og den faglighed der hertil hører, og på den anden side er der strukturen eller systemet, og de krav som her medfølger. Socialrådgiveren agerer i krydsfeltet mellem disse to punkter. Der er et ønske om at udføre socialt arbejde af høj kvalitet og i overensstemmelse med socialrådgiverens faglighed, men samtidig er der også nogle strukturmæssige eller systemmæssige krav, som bør og skal overholdes. Det er ikke altid en let opgave at tilgodese begge sider, da det ofte kan føles som om, at det ene udelukker det andet.[[20]](#footnote-21)

Med dette syn på problemet opnås følgende problemformulering:

***Hvorledes modificerer socialrådgiveren sin adfærd i forhold til de systemmæssige krav?***

# Uddybning af problemformulering og afgrænsning

Der findes i dag en del lovkrævede og standardiserede metoder og værktøjer i socialt arbejde i Danmark, som også førnævnt. I forhold til rammerne for dette bachelorprojekt er det ikke muligt at undersøge konsekvensen af indførelsen af alle disse metoder og værktøjer i socialt arbejde. Det er i og for sig også ret underordnet, hvilken metode eller værktøj man går ud fra, idet det her ikke er interessant, hvordan de forskellige metoder virker, eller hvad de går ud på. Det interessante i forhold til ovennævnte problemformulering er, hvilke betydning det har, at man tager noget nyt i anvendelse, her en standardiseret metode, i en eksisterende sammenhæng, hvilke her vil sige socialt arbejde med handlefrihed. Det går kort fortalt ud på at finde ud af, hvilke indvirkning disse metoder og værktøjer har på den måde socialrådgivere oprindelig var tænkt til at udføre deres arbejde, og hvordan de udnytter, de kompetencer de har, og om der overhovedet med indførelsen af sådanne metoder og værktøjer er rum for, at socialrådgivere kan udnytte deres faglighed til fulde og dermed udføre et godt stykke socialt arbejde. Der findes mange forskellige definitioner af socialt arbejde, men IFSW’s definition rammer meget godt det, som vi oplæres i fra uddannelsens side:

*”Det sociale arbejde virker til fremme for social forandring og problemløsning i menneskelige forhold. Det støtter det enkelte menneske i at frigøre sig og blive i stand til at øge dets trivsel. Ved hjælp af teorier om menneskelig adfærd og sociale systemer griber socialt arbejde ind på de områder, hvor mennesker og miljø påvirker hinanden. Principperne for menneskerettigheder og social retfærdighed er fundamentale for socialt arbejde.”[[21]](#footnote-22)*

Det der altså menes med socialrådgiverens faglighed i dette projekt er en blanding af ovennævnte definition af socialt arbejde og de værdier og principper, som man oplæres i, og som repræsenterer det at være socialrådgiver.

Derfor udvælges blot én af disse standardiserede metoder og værktøjer, og det er her AEM, idet der her er tale om en metode, som jeg er bekendt med, da det jo selvfølgelig en fordel, at man ved, hvad den valgte metode eller værktøj egentlig drejer sig om, og hvordan den skal anvendes. I forhold til problemformuleringen henviser ”de systemmæssige krav” til AEM.

På det lovgivningsmæssige område er det primært lovforslag **L 137**[[22]](#footnote-23); *”Forslag til lov om ændring af lov om social pension og andre love”* af 15. december 2000 (førtidspensionsreformen) der er af betydning i forhold til dette projekt, da det er her, man kan se bevæggrundene for, hvorfor lovgivere på daværende tidspunkt fandt det nødvendigt at danne en ny metode; AEM. Det er også i dette lovforslag, man kan finde formålet med metoden generelt, men også formålet med og indholdet af hvert af de 12 opmærksomhedspunkter eller ressourceparametre.[[23]](#footnote-24) Udover dette lovforslag er det gældende lov i form af Bekendtgørelse 1402 af 13. dec. 2006 om beskrivelse, udvikling og vurdering af arbejdsevne, som der om nødvendigt i projektet henvises til.

Det vurderes nødvendigt at inddrage en præsentation af den case, som ønskes undersøgt i dette projekt, nemlig X-kommune. Der vil indgå en præsentation af X-kommunes organisation, og dermed hvad arbejdet i jobcentret består af, således at det bliver lettere, at undersøge den struktur (jobcentret, AEM) som aktøren (socialrådgiveren) indgår i og dermed den sociale og organisatoriske ramme, som AEM udfolder sig i. Dette vil i analysen blive sammenholdt med relevant organisationsteori og bureaukratiteori for at pege på sammenfald eller forskelle. Projektet beskæftiger sig med organisationsteori for at fremlægge nogle karakteristika ved det system eller den organisation, som projektets undersøgelse drejer sig om. Et jobcenter er en del af den organisation, som kaldes en kommune, og X-kommunes organisationsbeskrivelse medtages i projektet for at give et indtryk af, hvilke slags organisation der er tale om. Det er her vigtigt at påpege, at den metode der vælges til at undersøge problemformuleringen, nemlig kvalitative interviews i forhold til en case, nemlig X-kommune eller nærmere jobcentret i X-kommune, afskærer fra at kunne udsige noget om samtlige jobcentre i Danmark. Der er altså en begrænset repræsentativitet i projektets undersøgelse.

Teoretisk vil fokus være på det, som vi skoles i er godt socialt arbejde og idealet af den gode socialrådgiver, da dette er projektets teori om aktøren, for senere ud fra empirien at kunne sammenholde det teoretiske idealbillede af socialrådgiverens faglighed eller af socialt arbejde med det billede af socialt arbejde, som de to adspurgte socialrådgivere giver, dvs. det billede af socialrådgiverens faglighed som praksis giver og dermed de adspurgte socialrådgiveres holdning til, hvorledes de modificerer deres adfærd i forhold til AEM. Det er nemlig vigtigt at påpege, at socialrådgiverne som aktører er med til at påvirke det miljø, de er del af, nemlig jobcentret. Dermed er socialrådgiverne også med til at forme udviklingen af de begivenheder, der sker i jobcentret. Men samtidig med dette afhænger begivenhedernes forløb i jobcentret også af nogle strukturer (systemmæssige krav), som aktørerne (socialrådgiverne) ikke kan styre. Disse strukturer kunne være AEM. Hovedpointen i denne opgave er at finde ud af, om AEM begrænser aktørernes, socialrådgivernes, autonomi og altså mulighed for at handle på en så hensigtsmæssig måde som muligt. Altså om socialrådgiverne uhjælpelig er låst fast i systemmæssige krav eller om de er fornuftsvæsener, som kan vælge at agere oplyst og frit i forhold til deres faglige principper.[[24]](#footnote-25)

Slutteligt skal det nævnes, at der i dette projekt blot fokuseres på et problem set fra socialrådgiverens side, idet rammerne for dette projekt igen ikke tillader en inddragelse af borgerens synspunkt også. Der vil formentlig også være tale om et helt andet projekt, hvis borgerens synspunkt blev inddraget og fokus i forhold til den valgte problemformulering vil formentlig gå tabt.

# Den organisatoriske opbygning af X-kommune[[25]](#footnote-26)

*Nedenfor vil den organisatoriske opbygning af den valgte kommune, X-kommune, blive gennemgået, således at der opnås en bedre forståelse for den organisatoriske opbygning af jobcentret, samt en bedre forståelse for den organisatoriske ramme som AEM udfolder sig i og dermed den organisatoriske ramme, hvori socialrådgiveren agerer.*

Overordnet set er kommunen delt i tre niveauer: Det politiske, det administrative og det udførende.

### *Det politiske niveau*

Byrådet er på dette niveau det øverste organ i kommunen. Desuden er der en række underudvalg, som også kaldes de stående udvalg, som er Økonomiudvalget og fem fagudvalg, der dækker de forskellige opgaver, kommunen løser. Fagudvalgene træffer beslutninger inden for hver deres fagområder.

### *Det administrative niveau*

Til hvert af de fem politiske områder eller fagudvalg hører der en eller flere fagenheder på det administrative niveau. De er fordelt på denne måde:

* Udvalget for Børn og Familie herunder fagenhederne Dagtilbud, Skole og Familie
* Udvalget for Arbejdsmarked herunder fagenheden Arbejdsmarked
* Udvalget for Sundhed og Omsorg herunder fagenhederne Handicap samt Sundhed og Ældre
* Udvalget for Kultur og Fritid herunder fagenheden Kultur og Fritid
* Udvalget for Teknik og Miljø herunder fagenhederne Natur og Miljø samt Teknik og Byg

Det er i disse fagenheder, at den detaljerede planlægning og sagsbehandling foretages.

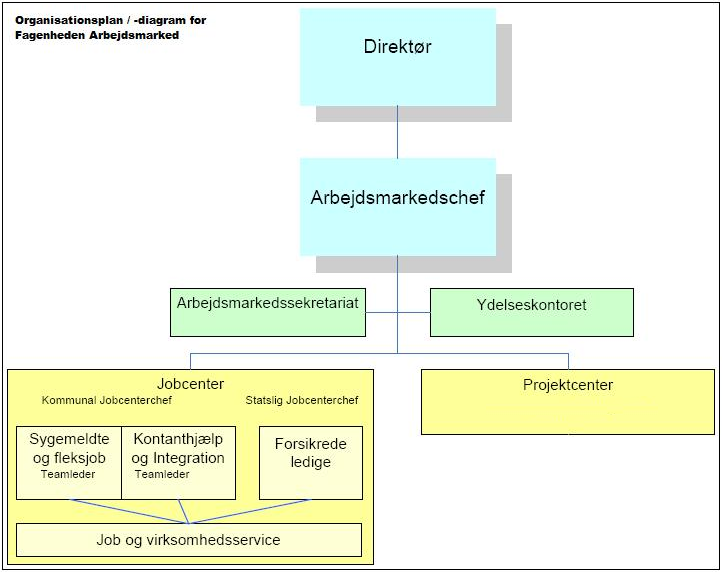
På det administrative niveau er der desuden en direktion som øverste administrative myndighed, og et antal stabe der løser forskellige tværfaglige opgaver.

### *Det udførende niveau*

Til sidst er der hele det udførende niveau. Det vil sige alle de lærere, pædagoger, plejepersonale, vejmænd osv., der til daglig sørger for at alle kommunens institutioner fungerer hensigtsmæssigt.

AEM bliver i forhold til ovennævnte kun brugt i fagenheden Arbejdsmarked, som derfor er den eneste fagenhed af interesse for dette projekt.

## Arbejdsmarked[[26]](#footnote-27)



Fagenheden arbejdsmarked er den faglige og administrative enhed eller afdeling, som hører under Arbejdsmarkedsudvalget i X-kommune jf. ovennævnte. Fagenheden er bygget op omkring 2 driftsenheder; Jobcenter og Projektcenter. Der er udover disse placeret et sekretariat som bl.a. servicerer det lokale beskæftigelsesråd, arbejdsmarkedsudvalg og den administrative ledelse, samt ydelseskontor som tager sig af den økonomiske del i sagsbehandlingen.

Jobcentret er en fælles indgang for alle ledige uanset årsag til ledigheden, samt for alle virksomheder der efterspørger arbejdskraft. Jobcentret varetager alle opgaver på tværs af forsikrede ledige, ikke-forsikrede ledige, sygemeldte, handicappede, samt for personer af anden etnisk oprindelse end dansk og er derfor også bemandet med både statslige og kommunale medarbejder, der samarbejder om at formidle job til de ledige og arbejdskraft til virksomhederne. I Jobcentret er der en jobbutik, hvor alle ledige kan komme og få hjælp og vejledning til den korteste vej til arbejdsmarkedet, samt benytte sig af de opstillede computere til at finde her og nu jobåbninger.

I Kontanthjælp og integration tilbydes hjælp til de borgere, der har problemer udover ledighed. Herfra styres også udbetalinger af overførsels-indkomster osv.

I Projektcentret udvikles og drives tilbud til de ledige med henblik på afklaring, opkvalificering og vejledning, således at mulighed for at finde et job forbedres.

Opgaveområderne for fagenheden Arbejdsmarkedet er altså kort og godt; administration af ydelser til ikke-forsikrede ledige, aktivering af ikke-forsikrede ledige, sagsbehandling af sygemeldte borgere, administration af løntilskud til visse andre grupper, integrationsindsats samt samarbejde med eksterne partnere.

Jobcentret løser alle de beskæftigelsesrettede opgaver for de kommunale og de statslige målgrupper. Det drejer sig primært om opgaverne efter lov om aktiv beskæftigelsesindsats og om de beskæftigelsesrettede opgaver overfor borgere og virksomheder efter lov om aktiv socialpolitik, lov om sygedagpenge og integrationsloven. Hensigten med etablering af et jobcenter har til formål at sætte fokus på beskæftigelsesmulighederne ved at sikre én indgang for borgeren og én indgang for virksomhederne, ved at udskille forsørgelsesmulighederne fra de jobrettede muligheder og ved at sørge for at borgeren hele tiden er i centrum.

Nedenfor vil de to afdelinger, som er væsentlige i forhold til dette projekt blive beskrevet. Disse to afdelinger bliver beskrevet, idet dette har været et af udvælgelseskriterierne for respondenter, hvor den ene arbejder i en sygedagpengeafdeling og den anden i en kontanthjælpsafdeling. Disse beskrives endvidere for at vise den struktur som aktøren, socialrådgiveren, indgår i.

## Sygedagpenge[[27]](#footnote-28)

Hovedformålet for sygedagpengeteamet er sagsbehandling og iværksættelse af arbejdsrettede foranstaltninger med henblik for selvforsørgelse for borgeren.

Sygedagpenge udbetales til personer, som er afskåret fra arbejdsindtægt på grund sygdom. Sygedagpengeafdelingen har ansvaret for den samlede indsats i forhold til sygemeldte borgere, som har behov for foranstaltninger i form af f.eks. arbejdsprøvning eller revalidering, for at kunne vende tilbage til arbejdsmarkedet, enten på normale vilkår eller i fleksjob. Borgeren vil herved opleve en nærhed i sagsbehandlingen. Sagsbehandlerens opgave er både at hjælpe borgeren, men også at være myndighedsperson. Derfor skal sagsbehandleren også arbejde inden for rammerne af lovgivningen. Det betyder bl.a. at sagsbehandleren er forpligtet til at bringe sygedagpengene til ophør, hvis ikke borgeren deltager i opfølgningen f.eks. ved at nægte at deltage i arbejdsprøvning eller relevant behandling. Sygedagpengeafdelingens hovedopgaver er følgende:

* Løbende vurdering af match
* Arbejdsfastholdelse el. iværksættelse af praktikforløb og løntilskudsordning i samarbejde med jobkonsulent
* Samarbejde med lægekonsulent
* Udarbejdelse af ressourceprofil
* Bevilling af ledighedsydelse, fleksjob og henvisning til jobkonsulent
* Bevilling af revalideringsforanstaltning
* Løbende lovpligtig opfølgning
* At afgive oplysninger til ydelseskontoret vedrørende nye bevillinger og ændringer i eksisterende.
* Indberetning til portaloplysninger

Disse opgaver skal hovedsageligt udføres ud fra Lov om sygedagpenge, Lov om aktiv beskæftigelsesindsats, Lov om aktiv socialpolitik og Lov om retssikkerhed og administration.

## Kontanthjælp[[28]](#footnote-29)

Kontanthjælp er en fast månedlig og skattepligtig ydelse. Kontanthjælpens størrelse er afhængig af borgerens alder, tidligere forsørgelsesniveau og eventuelle forsørgelsespligt. Det er borgerens pligt at gøre rede for sin økonomiske behov, når kommunen kontaktes med henblik på ansøgning om kontanthjælp.

Vurderes det, at borgeren er berettiget til kontanthjælp, vil denne snarest blive henvist til et afklaringsprojekt, og her vil borgeren blive orienteret om rettigheder og pligter som kontanthjælpsmodtager, få hjælp til at lægge et CV ind på jobnet og blive endeligt matchet i forhold de fem matchgrupper, som ledige kategoriseres efter, og som har betydning for, hvilke tilbud borgeren vil modtage.

Der vil også blive udarbejdet en jobplan, som er en skriftlig aftale mellem borgeren og jobcentret om de aktiviteter, der kan medvirke til, en hurtigst mulig tilbagevenden til arbejdsmarkedet.

I kontanthjælpsafdelingen er formålet, som i sygedagpengeafdelingen, at hjælpe borgeren tilbage til arbejdsmarkedet hurtigt muligt, men også at fungere som myndighedsperson. Derfor afhænger modtagelse af kontanthjælp af nogle kriterier, bl.a. at borgeren skal være tilmeldt sit lokale jobcenter, udnytte sine arbejdsmuligheder til fulde og ikke være i besiddelse af indtægter eller formue, der ellers ville kunne dække behovet for forsørgelse. Dette betyder, at borgeren mister sin ret til kontanthjælp helt eller delvist, hvis denne afviser et rimeligt tilbud om arbejde, aktivering eller andet af beskæftigelsesfremmende karakter eller udebliver fra en sådan. Desuden bør borgeren være opmærksom på, at ægtefæller har gensidig forsørgelsespligt overfor hinanden.

I den periode der modtages kontanthjælp, skal borgeren senest hver tredje måned deltage i individuelle samtaler om jobsøgningen, for at følge op på hvordan det går. Vurderes det af sagsbehandler, at CV’et ikke er fyldestgørende nok, skal der også ske ændringer her. Borgeren står i hele forløbet til rådighed for arbejdsmarkedet. Dette betyder, at borgeren skal tage imod et job på ordinære vilkår, hvis en sådan byder sig.

## AEM i forhold til sygedagpenge- og kontanthjælpsafdelingen i X-kommune[[29]](#footnote-30)

AEM anvendes i X-kommune, som loven også anbefaler det, i alle sygedagpenge- samt kontanthjælpssager. I borgerens ressourceprofil beskrives de af borgerens ressourceparametre, som er væsentlige i forhold til en tilbagevenden til det ordinære arbejdsmarked. Ressourceprofilen er et redskab til beskrivelse, udvikling og vurdering af en borgers arbejdsevne. Arbejdet med ressourceprofilen anses for at være vigtigt i X-kommune, idet det skal lede til, at den kommunale sagsbehandler i samarbejde med borgeren selv og andre relevante samarbejdspartnere får skabt et realistisk billede af borgerens arbejdsevne.

Det er sagsbehandlerens opgave og ansvar at få udarbejdet en ressourceprofil. Derfor er det vigtigt, at borgeren selv bidrager aktivt til at finde sine ressourcer og muligheder, da det derved bliver lettere at give borgeren den støtte, som der er behov for.

# Videnskabsteori

*Der følger nu et afsnit om den videnskabsteoretiske tankegang bag projektet, for på den måde at fortælle lidt om hvorledes det videnskabelige materiale forstås og bruges i forhold til projektet.*

Auguste Comte (1798-1857) betegnes i dag som den, der grundlagde positivistisk filosofi og sociologi som videnskab i Frankrig, som modstykke til de religiøse dogmer og metafysiske spekulationer der dengang florerede. Sandheden kan og skal ifølge positivismen findes ved at følge generelle metoderegler. Disse metoderegler er uafhængige af undersøgelsens kontekst og indhold, og man bør så vidt muligt eliminere den menneskelige faktor og dermed enhver form for indflydelse fra forskeren som person. I stedet skulle der med indførelsen af positivismen koncentreres om observerbare data. Ifølge den positivistiske tankegang bør de fleste andre perspektiver tilstræbe at følge de eksperimentelle, kvantitative metoder i de etablerede videnskaber, og her peges specielt på fysikken, som var den mest avancerede videnskab ved overgangen til 1900-tallet. Positivismen tilskriver at samfundsvidenskaberne skulle sigte mod forudsigelse og kontrol af adfærd, da det dermed ville blive lettere at danne observerbare data. Det var meget væsentlig at adskille observation af data og fortolkningen af deres betydning. Videnskabelige udsagn og fakta bør så vidt muligt være værdineutrale. Ifølge den positivistiske tilgang kan kvalitative metoder dermed ikke siges at være videnskabelige metoder, men bliver i stedet betegnet som indeholdende en del metodologiske fejlkilder og dermed uvidenskabelige.[[30]](#footnote-31)

Når man videnskabeligt ønsker at beskæftige sig med mennesker på enten det individuelle eller det sociale plan, beskæftiger man sig med mennesker som fortolkende væsner, som historiske og endelige væsner og som sproglige væsner. Dette ifølge den tyske filosof Hans-Georg Gadamer, som i det 20. århundrede præsenterede sit nye syn på hermeneutikken, som kaldes den filosofiske hermeneutik.[[31]](#footnote-32)

Mens positivismen og naturvidenskaberne sigter mod at være lovsøgende, nomotetiske, og forsøger at forklare ved at indordne enhver naturbegivenhed under almene love, så er det de humanistiske videnskabers opgave at være idiografiske dvs. at forstå det unikke i menneskelige fænomener gennem indlevelse og gennem den mening, som der fortolkes.[[32]](#footnote-33)

Det er sidstnævnte, som gør sig gældende i forhold til dette projekt, da formålet er at opnå en indsigt i, hvordan socialrådgiveren modificerer sin adfærd i forhold til de systemmæssige krav. Dette er ikke noget, som man blot kan observere eller blot kan nå frem til ved at anvende kvantitative metoder. Det er nødvendigt at spørge aktørerne selv.

Ifølge Gadamer går mennesker aldrig forudsætningsløse til et socialt fænomen, som ønskes forstået. Forståelse består af ”forforståelse”, som betyder, at der altid er en tidligere forståelse, forud for den nuværende forståelse, og ”fordomme” hvilke vil sige den bagage, man har med i en forståelsesproces, menneskers forventninger og formodninger. Gadamer mener ikke, at man bør se bort fra sine fordomme, og man kan heller ikke, idet de er ubevidste. Det er bare den måde hvert enkelt menneske lever på og træffer sine beslutninger osv. Men det er vigtigt, at man betragter fordomme, som en del af menneskets forståelse. I mødet med den genstand, som man ønsker at undersøge, udfordres de fordomme, man har. For at opnå en så god forståelse som muligt, er det derfor vigtigt, at man er åben overfor de informationer, man får fra genstanden, hvad enten der er tale om en person, en tekst eller noget andet.[[33]](#footnote-34)

Det kan være svært at bedømme, hvilke fordomme der giver mening, og hvilke der ikke gør. Ifølge Gadamer, er det traditionen og historien, der bestemmer, hvilke fordomme der overlever, og dermed er meningsfulde, og hvilke der ikke klarer den, og dermed er meningsløse.[[34]](#footnote-35)

Hermeneutikkens pointe er dermed, at mennesket til enhver tid vil fortolke den verden, som de er en del af ved at bruge fordomme, og at dette faktisk sker ubevidst og automatisk.[[35]](#footnote-36) Når man forsøger at fortolke noget, så forsøger man at finde frem til den underliggende mening med det, eller man prøver at udtrykke noget, som fremstår uklart, på en klar måde. Man fortolker, når der er noget, som man ikke helt kan forstå. Man fortolker sig dermed frem til, for en selv, en nogenlunde acceptabel mening.[[36]](#footnote-37)

Den måde mennesker forstår den verden, som de er en del af kaldes forståelseshorisonten, og den udgøres af forforståelse og fordomme. Alt, i den verden man er del af, bliver fortolket gennem ens forståelseshorisont. Som fortolkende og forstående væsner møder mennesket altid verden med sin forståelseshorisont, og derved skabes en ny forståelseshorisont osv., og forståelseshorisonten er ikke konstant, men altid i bevægelse og foranderlig.[[37]](#footnote-38) Dette hermeneutiske perspektiv tilskriver, at mennesket på baggrund af sin forståelseshorisont skaber ny forståelse, og at denne proces sker vha. det, der kaldes den hermeneutiske cirkel, som henviser til forståelsens cirkularitet eller spiral, der gør det muligt at opnå en større forståelse af meningen. Den hermeneutiske cirkel henviser til forholdet mellem helhedsforståelse og delforståelse forstået på den måde, at delene kun kan forstås, hvis helheden inddrages, og helheden kun kan forstås, hvis delene inddrages. Dvs. forståelse af det ene sker i kraft af det andet. Det, som mennesket forstår, kan kun lade sig gøre på baggrund af det, mennesket allerede forstår.[[38]](#footnote-39)

Den cirkulære bevægelse, der sker i den hermeneutiske cirkel mellem helhed og dele, kaldes horisontsammensmeltning, og det er i horisontsammensmeltningen forståelse og mening skabes. Den mening, der skabes eller der opstår, behøver ikke at være meningsfuld for både fortolkeren og det, der fortolkes på f.eks. en tekst, en anden kultur eller et andet menneske. Det vigtigste er, at fortolkeren er i stand til at begribe og forstå det, som f.eks. teksten kommunikerer om. Eksempelvis vil en tekst, der er 200 år gammelt ikke blive fortolket og læst på samme måde i dag, som da den blev skrevet, idet fortolkeren i dag lever i en anden tid med måske en lidt anderledes sprogbrug og en anden forståelseshorisont. Forståelseshorisonten udvides og nuanceres mere og mere, som mennesket konstant fortolker den verden, som han/hun er en del af, og dermed foregår horisontsammensmeltningen også konstant.[[39]](#footnote-40)

Gadamer mener, at sandhed er en proces og en forventning, der er knyttet til det at være et interagerende menneske. Gadamer mener, at sandhed er en hændelse, som sker og opstår i horisontsammensmeltningen. Mennesket er sandhedssøgende i alt, hvad det foretager sig, og mennesket har en forventning om sandheder i verden. Men dette betyder ikke, at mennesket dermed altid vil nå til en sandhed om verden, der er endelig og objektiv. Fortolkeren skal være åben og villig overfor det faktum, at det, som det andet menneske eller teksten fortæller, er sandt på den måde, at det giver mening for fortolkeren. Ifølge Gadamer viser sandhed sig i mange og alsidige fortolkninger. Der er ikke tale om en gyldig sandhed og kun den, og dermed forkastelse af alle andre fortolkninger af sandheden.[[40]](#footnote-41)

I forhold til dette projekt fremtræder det også meget tydeligt allerede ved problemformuleringen, at der ikke ville kunne nås en endegyldig og enestående sandhed. Her er nærmere tale om en sandhed, som er sand for fortolkeren, da det er en sandhed som fortolkeren fortolker sig frem til ud fra sin forståelseshorisont.

Hermeneutikken er atter blevet populært indenfor samfundsvidenskaberne, i takt med at kvalitative analyser og metoder er blevet det. Visse perspektiver anser ikke de kvalitative metoder som værende videnskabelig korrekte, idet disse metoder og analyser ikke kan efterprøves efter de samme validitets og reliabilitetskrav som kvantitative metoder og analyser. Det videnskabsteoretiske, samfundsteoretiske samt metodiske grundlag for kvalitative metoder og analyser bygger ikke på en empirisk analytisk tradition, men nærmere en fortolkningsvidenskabelig tradition, der retter sig mod det unikke, det kontekstafhængige og det menings- og forståelsesorienterede. Der findes ikke en færdig pakkeløsning af metoder og analyser, som man kan anvende i filosofisk hermeneutik, men et væld af bud på forskellige måder at gribe dette an på, og man skal vælge den måde, som skaber mest mening i forhold til det, der ønskes undersøgt.[[41]](#footnote-42)

Forskerens rolle er af stor betydning for de resultater, man opnår i en filosofisk hermeneutisk analyse. Man skal derfor være opmærksom på som forsker, at det datamateriale, som ønskes analyseret, er et resultat af forskerens gensidige samspil med det, der ønskes undersøgt, dvs. at forskeren er med til at producere sit datamateriale. Forståelse, om det der ønskes undersøgt, sker derfor til dels gennem forskerens forståelseshorisont. En hermeneutisk analyse vil dermed indledningsvist bestå af, at forskeren forsøger at klarlægge egne fordomme, og derefter sætter disse fordomme på spil i undersøgelsen samt i analysen af datamaterialet.[[42]](#footnote-43)

Hermeneutisk analyse er en måde at anskue den sociale virkelighed på. Dialog i form af f.eks. forskningsinterview er relevant og interessant at anvende, hvis man ønsker at arbejde med praksis, livsverden, og menneskelige handlinger og meningsbetydninger.[[43]](#footnote-44)

## Fordomme i dette projekt inden interviews

* Socialrådgivere kan ikke se meningen med AEM og føler det som endnu en pålagt opgave fra oven.
* AEM er ikke forenelig med det idealbillede af socialrådgivere, som bl.a. uddannelsen tilskriver. Dvs. at metoden ikke er forenelig med de værdier og principper, som socialrådgivere besidder, eller som er indbegrebet af godt socialt arbejde.
* AEM fjerner autonomien i socialt arbejde og dermed subjektiviteten.
* Et af hovedformålene med AEM er at ensarte sagsbehandlingen, samt mulighed for større grad af kontrol fra oven.
* Nyuddannede eller mindre erfarne socialrådgivere har større tiltro til værktøjer og metoder som AEM end de mere erfarne socialrådgivere.

# Teori

*Nedenfor følger en gennemgang af de teoretiske overvejelser i forhold til, hvad der i projektet menes med socialrådgiverens faglighed. Efter denne gennemgang følger en gennemgang af de organisationsteoretiske overvejelser med relevans for projektet.*

## Hvad menes med socialrådgiverens faglighed?

*Der følger nu et teoretisk afsnit om, hvad der i forhold til dette projekt menes, når der henvises til socialrådgiverens faglighed, for på den måde at skabe en bedre forståelse for de resultater der opnås i empiri-, analyse- og konklusionsafsnittene. Afsnittet skal læses som teori om ”aktøren”.*

Når man har at gøre med faget socialt arbejde, har man dermed også at gøre med et fag, som i allerhøjeste grad er påvirket af specielt psykologien og sociologien. Lidt groft kan man sige, at hvor psykologien er optaget af mennesket og sociologien af samfundet, er socialt arbejde optaget af mennesket i samfundet. Målet gennem uddannelsen er, at der bliver udviklet en personlig kompetence til det sociale arbejde. Igennem praktikforløbene i uddannelserne får de studerende mulighed for at forbinde egen udvikling med teori fra uddannelsen og praksis i socialt arbejde.[[44]](#footnote-45)

Et kendetegn for socialt arbejde er, at der arbejdes på en systematisk og målrettet måde. Socialrådgiveren arbejder på at forbedre borgerens livssituation eller at forhindre en forværring af den. Derudover arbejder socialrådgiveren på at forebygge at visse situationer, som kan være truende på en ene eller anden måde, opstår igen. Dette sker ved, at socialrådgiveren griber ind og arbejder målrettet og planlagt, således at der ikke opstår for mange uventede situationer. Det er derfor nødvendigt, at socialrådgiverens arbejde organiseres på en særlig måde, alt efter hvilke målgruppe der er tale om.[[45]](#footnote-46)

Et andet kendetegn ved socialt arbejde er tidsfaktoren. Tiden er enorm vigtig i socialt arbejde, men dette afhænger selvfølgelig også af, hvad man arbejder med. Er der tale om en terapeutisk relation, spiller tiden ikke en afgørende rolle, idet man her typisk har kontakt til borgeren gennem lang tid. Er der derimod tale om en mere sagsorienteret relation, som den der typisk foregår i forvaltningerne, spiller tiden en helt afgørende rolle for bl.a. borgerens rettigheder samt socialrådgiverens arbejde, idet der her er en del retningslinjer for, hvad der bør nås indenfor afgrænset tid.[[46]](#footnote-47)

Arbejdet kan i begge ovennævnte tilfælde inddeles i faser, og disse har i arbejdsprocessen en begyndelse, en midterfase samt en afslutning, og der hører forskellige opgaver til hver fase. En systematisk arbejdsproces er kendetegnet ved samspil, mål og problem, som skal fremgå meget tydeligt.[[47]](#footnote-48)

Et af de vigtigste begreber i socialt arbejde er helhedsorientering eller helhedssynet, og dette indebærer, at socialrådgiveren forsøger at få bredest mulig forståelse for borgerens situation, og dermed også for det der skaber problemer i borgerens liv. Målet er nemlig at afhjælpe og forebygge det, der skaber et problematisk liv for borgeren. Det kan være svært for socialrådgiveren at fokusere på alt, der kan gøre sig gældende i hjælperelationen til borgeren. En god helhedsforståelse eller helhedsorientering af borgerens situation kræver, at socialrådgiveren engagerer sig i sit arbejde og bruger sin intuition og sig selv fuldt ud i arbejdet med at hjælpe borgeren, selvfølgelig på en professionel måde. Man opnår ingen resultater ved at distancere sig og blot agere analyserende, da det jo er rigtige mennesker, man har at gøre med. Dette er ikke ensbetydende med at socialrådgiveren skal sørge for at afhjælpe alle forhold for borgeren, som skaber problemer. Det vil ofte være aktuelt og nødvendigt at inddrage andre samarbejdspartnere fra andre faggrupper med henblik på at afhjælpe og forebygge sociale problemer i det helhedsorienterede sociale arbejde, f.eks. interesseorganisationer, skoler, læger osv. Derfor er samarbejdskompetencen af væsentlig betydning for socialrådgiveren.[[48]](#footnote-49)

Socialrådgiveren skal, udover at være der for borgeren, også agere kontrolperson eller myndighedsperson og opfylde nogle politiske og lovmæssige krav. Dette sker f.eks. ved anvendelse af lovkrævede og standardiserede metoder, således at de politisk ansvarlige på den måde er bedre i stand til at træffe beslutninger om bl.a., hvad der er rimelige og acceptable levevilkår for borgeren.[[49]](#footnote-50)

Socialt arbejde kan betegnes som værende mere praksisorienteret end andre fag, f.eks. sociologi. Idet socialrådgiveren arbejder i praksis, har han/hun en bestemt interesse, og denne interesse består i at forbedre borgerens livssituation eller reducere sociale problemer på individ- og samfundsniveau. Det kan være problemer i form af manglende materielle ressourcer, problemer i forhold til andre mennesker eller i forhold til forskellige samfundsinstitutioner.[[50]](#footnote-51)

I det sociale arbejde, kan socialrådgiveren ikke udelukkende forholde sig kritisk eller reflekterende til en situation. Etisk refleksion fylder en stor del i det sociale arbejde. Socialrådgiveren skal tage hensyn til de mennesker, som de står overfor i deres arbejde, og samtidig også træffe beslutninger, som kan gå imod borgeren. I disse situationer indgår både egne værdier såvel som fagets værdier. Nogle af de centrale værdier i socialt arbejde er at se borgeren (klienten[[51]](#footnote-52)) som et unikt individ og dermed respektere borgerens menneskeværd. En anden central værdi er respekten for borgerens selvbestemmelsesret og dermed respekten for, at det står borgeren frit for selv at træffe beslutninger. Disse værdier kan dog af og til være svære at efterkomme i praksis pga. indgribende love og regler.[[52]](#footnote-53)

Arbejdsetikken, som er udformet af den faglige organisation DS, Dansk Socialrådgiverforenings Etikvejledning[[53]](#footnote-54), er udformet for både at vejlede socialrådgivere i praksis om nogle fælles fagetiske principper, men også for at præsentere socialrådgiverprofessionen for omverdenen.[[54]](#footnote-55)

Kommunikation er i særdeleshed i højsædet i socialt arbejde. Socialrådgivere arbejder med mennesker. Gennem mødet med borgeren får socialrådgiveren en større viden om borgerens situation, og socialrådgiveren må forholde sig til flere sider af borgeren. Det er ikke blot en sag om f.eks. sygedagpenge, det handler om længere, men det handler i lige så høj grad om borgerens følelser til det at være syg samt fremtidige problemer heraf, borgerens følelser i forhold til mødet med socialrådgiveren og den institution socialrådgiveren agerer i osv. Socialrådgiveren skal derfor være god til at oplyse, men samtidig også være god til at lytte og være åben over for de oplysninger, borgeren kommer med.[[55]](#footnote-56)

Socialrådgiverens faglighed kan også læses af den kompetenceprofil, som Dansk Socialrådgiverforening har udarbejdet. Denne kompetenceprofil er medtaget som teori, fordi fagforeningen vurderes at spille en særlig stor rolle i forhold til, hvad der forbindes med socialrådgiverens faglighed og autonomi. Her er der defineret fire kompetencer, som er væsentlige for socialrådgivere.[[56]](#footnote-57)

For det første nævnes fagkompetencen, som henviser til en grundlæggende viden om socialt arbejdes teorier og metoder, samt lovgivning på området. Med teori menes teori fra selve faget, såvel som fra samfundsfag, psykologi, medicin og jura. Derudover bør socialrådgivere have kendskab til socialpolitik samt til det sociale arbejdes historiske udvikling. Under fagkompetencen hører også tværkulturel indsigt, samt tilegnelse af fagets etiske principper og værdigrundlag som f.eks. helhedssyn, respekt for menneskets integritet og rettigheder. Af færdigheder, som socialrådgiveren skal være i besiddelse af under fagkompetencen, kan nævnes det at kunne identificere, beskrive, analysere, vurdere og handle ift. livsbetingelser og sociale problemer på individ-, gruppe-, organisations- og samfundsniveau, samt at kunne analysere og vurdere komplekse problemer i deres helhed og kunne vælge, hvilken arbejdsmetode og tiltag, der er relevant i hver enkelt situation og til sidst at kunne vurdere, hvilke virkning den valgte metode har på problemet. Holdningen i forhold til fagkompetencen er bevarelse af og bevidsthed om en faglig identitet.[[57]](#footnote-58)

Den anden kompetence betegnes som udviklings- og læringskompetencen. I forhold til viden er her tale om en solid fagteoretisk og metodisk viden, viden om forskning og undersøgelser i socialt arbejde, samt kendskab til relevante arbejdsformer og arbejdsmetoder. Socialrådgiveren skal have færdigheder i form af at kunne opsamle, dokumentere, generalisere og anvende erfaringer og ny viden i udførelsen og udviklingen af det sociale arbejde. Derudover skal socialrådgiveren være i stand til at kunne inddrage undersøgelses- og forskningsresultater i udførelsen og udviklingen af eget arbejde, samt at kunne reflektere over egen handling og i forlængelse heraf selvstændigt og i fællesskab opsøge nye kompetencer og dermed ny læring. Det er også nødvendigt, at socialrådgiveren kan evaluere eget arbejde både sammen med borgeren, men også sammen med andre aktører. Holdningen ift. udviklings- og læringskompetencen er vilje og evne til at lære at lære og viljen til personlig og faglig videreudvikling. Som socialrådgiver er man i en livslang uddannelse, hvor formålet er at handle og på den måde skabe forandring.[[58]](#footnote-59)

Tredje kompetence i kompetenceprofilen er det, der kaldes personlig og kommunikativ kompetence. Her er det nødvendigt at have en viden om kommunikation, samtaleteknikker og samarbejdsformer. Man skal vide noget om konfliktløsning og forhandlingsteknikker. Man skal også vide noget om tværkulturel kommunikation, og om andre faggruppers kompetencer samt hvordan de arbejder. Af færdigheder, som socialrådgivere skal være i besiddelse af under den personlige og kommunikative kompetence, kan nævnes, det at kunne indgå i professionelle relationer og at kunne se borgerens ressourcer og støtte borgeren i anvendelsen af disse ressourcer. Derudover skal socialrådgiveren kunne påtage sig rollen som koordinator, herunder etablere, koordinere og lede tværfagligt samarbejde, så der opnås de bedste resultater for borgeren. Socialrådgiveren skal også kunne handle og skabe forandring sammen med borgeren og anden aktør og indgå i samarbejde, forhandling og løsning af eventuelle konflikter. Holdningen her er respekten for borgerens viden, erfaringer og personlige valg og evne og vilje til indlevelse og empati. Socialrådgiveren skal kunne indgå i dialog og ligeværdigt partnerskab med borgeren og anden aktør, så derfor er det også vigtigt, at socialrådgiveren kan indgå og arbejde i et tværfagligt samarbejde.[[59]](#footnote-60)

Sidste kompetence i kompetenceprofilen betegnes som den organisatoriske og administrative kompetence. Her er det vigtigt, at socialrådgiveren ved noget om organisationsformer herunder forvaltningsstrukturer. Derudover skal man også vide noget om de politiske beslutningsprocesser, økonomistyring, metodekrav, lovpligtige eller juridiske metoder, kvalitetssikring, målingsmetoder samt evalueringsmetoder. Det er desuden godt at have en indsigt i værdibaserede organisationer (f.eks. frivillige organisationer). Af færdigheder, som man som socialrådgiver bør være i besiddelse af her, kan nævnes det at kunne foretage socialfaglige prioriteringer, samt at kunne agere, koordinere og forhandle i krydsfeltet mellem forventninger fra ledelse, samarbejdspartnere og borgere. Man skal desuden også kunne udøve delegeret myndighed, herunder træffe afgørelser, som tilgodeser lovgivningen krav, borgerens situation og forvaltningens praksis, og kunne handle ud fra de afgørelser, som man træffer. Derudover skal man kunne dokumentere, begrunde og hele tiden kvalitetsudvikle og evaluere det arbejde, som man udfører. Holdningen er her, at man skal have en bevidsthed om dilemmaer i socialt arbejde, herunder interessemodsætninger og konfliktpotentialer. Man bør også som socialrådgiver være bevidst om værdigrundlaget i en politisk- og holdningsstyret organisation, samt være bevidst om grænsen mellem sin faglige personlige indsats og privat ageren og helst ikke blande disse.[[60]](#footnote-61)

I bogen ”Socialrådgiveren på arbejde – portræt af en profession og dens dilemmaer” gives der et bud på, hvordan socialrådgiverens arbejdsliv er set indefra, og dette gøres ud fra dybtgående kvalitative interviews med 20 socialrådgivere og spørgeskemaundersøgelse af 2000 tilfældigt udvalgte socialrådgivere. Denne bog beskriver, som man allerede kan læse af titlen, de dilemmaer, som socialrådgivere ofte støder på i deres arbejde, men bogen beskriver bl.a. også, hvad de adspurgte socialrådgivere betegner som kernen i socialrådgiverarbejde, samt hvad de betegner som meningsfuldt socialt arbejde.[[61]](#footnote-62)

I forhold til spørgsmålet om hvad kernen i socialrådgiverarbejdet er, er der en del svar, som handler om solidaritet og alliance med borgerne, eller klienterne som de kaldes i bogen. Kernen i socialrådgiverarbejde handler altså for størstedelen af de adspurgte socialrådgivere om at hjælpe de svage i samfundet, og at denne hjælp ikke er vedvarende men midlertidig, således at borgeren støttes til at stå på egne ben igen. Bogen beskriver, at motivationen i at hjælpe de svage i samfundet for socialrådgiveren ligger i at hjælpe borgeren med at opnå personlige fremskridt, mere end det gør i at skulle administrere systemets logik. Derfor opstår der nogle gange et dilemma for socialrådgiveren, som kan have svært ved at have ressourcer nok til at opfylde både borgerens behov samt systemets eller organisationens krav.[[62]](#footnote-63)

Når spørgsmålet drejer sig om, hvad der kan betegnes som værende et meningsfuldt socialrådgiverarbejde, er der en del af de interviewede socialrådgivere samt socialrådgivere, der har deltaget i spørgeskemaundersøgelserne fra bogen ”Socialrådgiveren på arbejde – portræt af en profession og dens dilemmaer”, som nævner det at ville gøre en forskel, som værende noget af det væsentligste i deres arbejde. Disse socialrådgivere mener, at det at medvirke til at der sker en positiv forandring for deres borgere, og det at socialrådgiverne kan se en effekt af den personlige indsats, de har lagt i deres arbejde, er alt besværet værd. Dermed opfatter disse socialrådgivere det som værende i klar konflikt med, hvordan de opfatter sig selv og deres kernekompetencer, hvis muligheden for at engagere sig i deres klienter og skabe en tillidsfuld og god kontakt ikke er til stede. Men den engagement som nævnes her, er også den, som kan gøre det ret vanskeligt for socialrådgiveren at udføre sit arbejde, idet der ofte ikke er ressourcer til det fra systemets side.[[63]](#footnote-64)

Ovenstående problematik er i bogen også nævnt som en af grundene til at flere og flere socialrådgivere vælger at følge de bureaukratiske spilleregler, frem for at følge sine personlige og faglige grundtanker om, hvordan man udfører et godt stykke socialt arbejde, selvom idealet for mange socialrådgivere er at forstå og hjælpe borgeren. Selvom ambitionen er at skabe god og unik socialt arbejde i forhold til den enkelte borger, så kan det være svært at forene med de ressourcemæssige begrænsninger i form af for lidt tid og overskud i det daglige arbejde til at sætte sig ind i den enkelte borgers situation, og dette kan skabe en afmagtsfølelse for socialrådgiveren. Dermed er der en stor risiko for at borgeren blot ender med at være endnu en sag eller en kategori. Men ifølge de undersøgelser der er foretaget i bogen, hænger denne såkaldte afmagtsfølelse også sammen med anciennitet, idet en høj grad af anciennitet og stor erfaring som socialrådgiver generelt betyder større arbejdsglæde. De meget erfarne socialrådgivere føler ikke specielt, at de oplever dilemmaer i deres daglige arbejde, og de kan bedre forene systemets krav med borgerens behov.[[64]](#footnote-65)

Alt i alt kan det dermed ud fra ovenstående siges, at faglighed i socialt arbejde opfattes som tæt sammenknyttet til den enkelte socialrådgivers ressourcer til at forholde sig reflekterende og analytisk til sit arbejde og arbejdsområde. I den sammenhæng skal der være rum for socialrådgiverens autonomi, som kan karakteriseres som muligheden for at handle selvstændigt ud fra sin professionelle vurdering eller skøn, samt mulighed for at udvikle den ekspertise, som det er påkrævet af det arbejdsområde, som man er ansat indenfor.

## Organisations- og bureaukratiteori

*Der følger nu en beskrivelse af organisations- og bureaukratiteori, som er relevant i forhold til dette projekt, og som i analysen vil blive sammenholdt med den organisatoriske opbygning af X-kommune.*

### Den nyinstitutionelle organisationsteori

En retning inden for organisationsteorien, som i dag er ret dominerende i forhold til organisationsstudier, og som viser kulturen og de socialt konstruerede normer som afgørende for, hvordan organisationen fungerer, kaldes den nyinstitutionelle organisationsteori. Denne teori er særlig relevant i forhold til studier af organisationer, hvor der arbejdes med svært målbare produkter og ydelser, f.eks. i offentlige velfærdsorganisationer. Der er her tale om en teori, som vil problematisere praksisser, organisationsmodeller, teknologier og værdier, som på den ene eller anden måde er gjort til en selvfølge og dermed svære at diskutere.[[65]](#footnote-66)

Velfærdsorganisationer er stærkt institutionaliserede, hvilke vil sige, at de opretholder værdier, som er af samfundsmæssig og feltspecifik karakter. Disse værdier giver velfærdsorganisationerne legitimitet, og denne legitimitet er uafhængig af det, der konkret produceres. Velfærdsorganisationer eller menneskebehandlende organisationer, som de i bogen ”Magtens former” også kaldes, afspejler den nyinstitutionelle organisationsteoris pointe om, at en sådan organisation igennem tiderne kan blive stærkt udbredt og stabilt, samtidig med at der opstår en del fejl i forhold til det produktionsmæssige aspekt, da tilpasning til de gældende mønstre i arbejdsformen bliver vigtigere end det ”produkt”, man arbejder på at producere. Dermed får de strukturelle, teknologiske og processuelle (juridiske og økonomiske) områder en vigtigere rolle. Man risikerer, at det vigtigste i det daglige arbejde kommer til at omhandle det at finde legitime strukturer, at overholde budgettet, at have den rette faglige personale, at anvende anerkendte metoder og principper og at udnytte den kapacitet der er til rådighed til fulde. Det bliver vigtigere at kontrollere og evaluere på dette, end på om de nævnte forhold hjælper til med at nå de formulerede mål og dermed resultater.[[66]](#footnote-67)

De institutionelle normer integreres i velfærdsorganisationen ved indførelse af formelle regler, kategorisystemer og selvfølgeliggjorte handlingsmetoder. Det er igennem et filter af disse normer, medlemmerne i organisationen opfatter verden og dermed den enkelte borger på. De kulturelle forestillinger eller ideer om, hvad en velfærdsorganisation, f.eks. en socialforvaltning er, hvad socialt arbejde indebærer og er, hvad borgere/klienter, der indgår i dette system, er, indlejres i løbet af tiden i velfærdsorganisationen. Dette medfører, at hvor de førhen bare var forestillinger eller ideer, ændres disse nu til at være ”sandheder” og sociale fakta, som det sociale arbejde organiseres omkring. Disse sociale fakta bliver nu en del af velfærdsorganisationen i de fysiske strukturer, i reglerne, i håndbøger, i lederes og personalets forestillinger og ideer, i handlingsmønstrene, ja i snart alt der angår velfærdsorganisationen. Velfærdsorganisationen opfatter verden igennem det særlige sæt af forestillinger og ideer, der florerer og gennemsyrer organisationen. Alt dette betyder overfor borgeren, at han/hun dermed skal indpasses i de kategorier og handlemuligheder, der er i organisationen. Der er ikke plads til borgeren som et helt person, men det er kun bestemte egenskaber eller adfærd, der er af interesse for organisationen, og som kan gøres til genstand for kategorisering, undersøgelse, analyse og bearbejdning. Ifølge den nyinstitutionelle organisationsteori skaber en velfærdsorganisation dermed sine egne sager og klienter.[[67]](#footnote-68)

Den nyinstitutionelle organisationsteori gør det altså muligt at diskutere, hvorvidt en organisation er underlagt institutionelt pres, samt hvilke form for pres, der er tale om. Der kan eksempelvis være tale om det stærke pres for at legitimere det sociale arbejde ved at implementere og bruge institutionelle elementer f.eks. lovpligtige metoder og værktøjer. Dermed risikerer man at flytte fokus fra de konkrete klienter eller borgere, som arbejdet burde dreje sig om, til i stedet legitimerende aktiviteter overfor f.eks. regeringen.[[68]](#footnote-69)

Det filter af normer som medlemmer af velfærdsorganisationen opfatter verden igennem er dog ikke problem- og modsætningsløst. I forhold til f.eks. en socialforvaltning betyder det, at her både skal behandles sager i forhold til gældende juridiske og bureaukratiske regler og principper, men samtidig skal der også være et menneskeligt aspekt over sagen, hvor f.eks. fattigdom, misbrug o.l. søges elimineret, altså man kan i sit arbejde opleve, at man overfor borgeren både skal straffe og yde omsorg. Sådanne ofte modsatrettede og uforenelige værdier og krav medfører, at arbejdet i en velfærdsorganisation bliver yderligere ressource- og energikrævende, og det er denne problematik, som er det væsentligste i forhold til den nyinstitutionelle organisationsteori.[[69]](#footnote-70)

### Webers idealtypiske bureaukratimodel

Ifølge Max Weber er den bureaukratiske organisationsform den, som er alle andre organisationsformer overlegen, idet der er tale om en organisationsform, som er effektiv, præcis, retfærdig og forbundet med lavere omkostninger. Der er i forhold til denne model tale om, at beslutninger ikke bygger på tilfældigheder, men at de er nøje gennemtænkte. Bureaukratiet forsøger at løse opgaver sagligt og korrekt i forhold til borgeren ud fra gældende regler.[[70]](#footnote-71)

Der vil nu fremgå en opsummering[[71]](#footnote-72) fra bogen ”Sociale organisationer i en omstillingstid” af de væsentligste træk ved Webers bureaukratimodel:

* ***Klar arbejdsdeling****, dvs. at opgaverne i organisationen fordeles mellem forskellige stillinger på en stabil måde. Dette muliggør en høj grad af specialisering og en tilsvarende ekspertise hos medarbejderne.*
* ***Hierarkisk opbygning****, dvs. at organisationens forskellige stillinger er ordnet i et hierarki, hvor de højere stillinger kontrollerer de lavere, og hvor der eksisterer en klar ansvars- og kompetencefordeling mellem stillingerne.*
* ***Regelstyring****, dvs. at grundlaget for organisationens konkrete beslutninger er formaliserede sæt af regler. Sammen med den hierarkiske opbygning sikrer dette en koordination af de specialiserede aktiviteter. Anvendelse af generelle regler på konkrete sager kræver specialiseret træning.*
* ***Upersonlighed****, dvs. at medarbejderne i organisationen har et fuldstændig upersonlig forhold til hinanden og til klienter eller kunder. Medarbejderne er forpligtet over for upersonlige elementer som stillinger og regelsæt og således ikke over for de personer, som er indehavere af stillingerne, eller de klienter, reglerne skal anvendes på.*
* ***Ekspertise som grundlag for ansættelser****, dvs. at medarbejderne bliver ansat i deres stillinger af indehavere af de overordnede stillinger på basis af ekspertise.*
* ***Karriere i hierarkiet****, dvs. at medarbejderne typisk ser frem til en livslang ansættelse i organisationen med mulighed for at gøre karriere ved at bevæge sig fra lavere til højere stillinger i hierarkiet.*[[72]](#footnote-73)

Weber indfører begrebet ”idealtype” i sin karakteristik af en organisationsform. Dette gøres ikke, fordi der findes en idealtypisk bureaukratisk organisationsform, men for at fremhæve nogle generelle tendenser ved en sådan. Ud fra modellen er det dermed muligt at karakterisere en given organisation som værende mere eller mindre bureaukratisk alt efter hvor mange af kravene, der kan opfyldes.[[73]](#footnote-74)

Den centraliserede struktur, der er i en bureaukratisk organisation, medfører at vigtige beslutninger tages i toppen af ”pyramiden”, fordi der derved opnås en højere grad af kontrol med organisationens aktiviteter, således at uhensigtsmæssigheder som f.eks. opgaveoverlap og uløste opgaver så vidt muligt undgås.[[74]](#footnote-75)

Denne form for organisation medfører også, at der er stor distance mellem top og bund i pyramiden, dvs. det overordnede personale og personalet på ”gulvet”. Det fører ofte til, at de personer, der sidder i toppen af pyramiden, ofte ikke har kendskab til, forståelse for eller føling med de problemer, som personalet nede på ”gulvet” oplever. Der træffes derfor ofte centrale beslutninger af det overordnede personale, som medfører en del problemer for personalet på ”gulvet” i forhold til opgaveløsningen. Disse beslutninger træffes for bedre at kunne kontrollere aktiviteterne nede på ”gulvet”, og når eller hvis disse aktiviteter forløber uhensigtsmæssigt pga. manglende viden om den beslutning der er truffet, så bliver dette tolket af toppen af pyramiden, som at organisationen dermed er ude af kontrol, og der træffes en ny central beslutning. Således begynder denne onde cirkel forfra.[[75]](#footnote-76)

Webers bureaukratimodel kan ikke direkte overføres til vore dages organisationer, idet Webers model selvfølgelig skal opfattes i forhold til den kontekst og tid, som den er blevet dannet i (indgangen til det 20.århundrede). Men til trods for det, er der alligevel en del organisationer i social- og sundhedssektoren i dag, som er opbygget meget lig Webers model, og således med en del bureaukratiske træk, selvom bureaukratiske organisationer ikke anses som værende særlig velegnet i forhold til socialt arbejde. Dette bl.a. fordi at specialisering og arbejdsdeling påstås at hæmme helhedssynet, idet socialrådgiveren ikke kan opnå så god en indsigt i arbejdsopgaver uden for eget arbejdsfelt. Et andet kritikpunkt er i forhold til regelstyringen, som påstås at give en ringere fleksibilitet, hvor det nærmere gøres brug af generelle løsninger frem for individuelle løsninger, hvor borgerens personlige situation tages med i betragtning. Det at skriftlighed og systematik sættes meget højt i bureaukratiske organisationer påstås heller ikke at kunne harmonere med socialt arbejde, idet krav om skriftlighed er med til at langsommeliggøre og ineffektivisere sagsbehandlingen. Krav om høj grad af skriftlighed medfører blot en lettere måde for toppen af pyramiden at kontrollere arbejdet på ”gulvet”. Dette langsommeliggør yderligere arbejdet, idet en sag skal igennem mange led, før der kan træffes en afgørelse.[[76]](#footnote-77)

I 1970-80’erne opstår der i de offentlige organisationer et ønske om at bryde ud af den bureaukratiske organisationsform og bevæge sig i den modsatte retning i stedet for. Man ønskede at bryde med de gamle bureaukratiske former for institutioner og erstatte disse med institutioner, der bærer præg af åbenhed, nærhed, integration og partialitet, for derved at skabe fleksibilitet, kreativitet og et miljø med medindflydelse og demokrati på arbejdspladsen. Der skete dog ikke den ønskede udvikling.[[77]](#footnote-78)

I januar 2007 trådte den nye kommunalreform i kraft. Den er blevet til som led i regeringens ønske om at afbureaukratisere den offentlige sektor, samt ønsket om at danne en stærk, fremtidssikret offentlig sektor, som kan løse opgaver tæt på borgeren og samtidig sikre en høj kvalitet af arbejdet. Som det også pointeres i bogen ”Sociale organisationer i en omstillingstid” er det endnu for tidligt at sige noget om resultatet af kommunalreformen, men ved at reducere antallet af kommuner fra 275 til 98 og afløse amterne med fem regioner, taler alt for en højere grad af bureaukratisering i forhold til den offentlige sektor, end hvad tilfældet var før kommunalreformen. Det forholder sig som oftest sådan, at graden af bureaukrati i organisationen stiger, ligesom størrelsen af organisationen gør det. Men i forhold til kommunalreformen kan man foreløbig blot gætte.[[78]](#footnote-79)

# Metode

*Nedenfor beskrives de metodiske overvejelser i forhold til, hvorledes undersøgelsen i dette projekt kommer til at foregå.*

Indsamling af empiri kan i forhold til dette projekt ske ved brug af to forskellige metoder, enten den kvalitative metode herunder forskningsinterviews eller vha. den kvantitative metode herunder spørgeskemaundersøgelser.

Spørgeskemaundersøgelser anvendes, hvis formålet i projektet er at skabe overblik over store datamængder eller dokumentation af påstande. Spørgeskemaundersøgelser er mest velegnede til undersøgelser, hvor man er sikret en stor andel af respondenter, da man på den måde opnår en højere validitet, og på den måde bedre kan generalisere, da der etableres en generel solid viden. Denne metode kan med fordel anvendes, hvis formålet er at have ret i en antagelse bag problemformuleringen, eller hvis man ønsker at bekræfte en hypotese. Spørgeskemaundersøgelser kræver en grundig planlægning, idet der ikke skabes ny viden, efter spørgeskemaet er konstrueret. Det kunne være meget interessant at spørgeskemaundersøge alle sagsbehandlere, der anvender AEM i hele landet, og dette vil øge validiteten i allerhøjeste grad, men spørgeskemaundersøgelser er fravalgt i dette projekt pga. den begrænsede adgang til respondenter eller informanter, samt ressourcemangel i forhold til at kunne behandle de data, der evt. vil fremkomme efter spørgeskemaundersøgelserne.[[79]](#footnote-80)

Idet dette projekt handler om bestemte menneskers egen opfattelse af den sociale verden, som de er en del af, vil det formentlig være den bedste løsning at spørge disse mennesker ad. Derfor er forskningsinterviewet valgt som metode.[[80]](#footnote-81)

I et interview forsøger man at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden, for derpå at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener.[[81]](#footnote-82)

Et interview er en samtale mellem to eller flere personer. Men det er ikke en helt almindelig samtale, men nærmere en konstrueret eller planlagt situation. For samtalepartneren, interviewpersonen, informanten eller respondenten er intervieweren en nysgerrig fremmed person, og meningen er, at intervieweren skal synliggøre respondentens viden, opfattelse, meninger eller vurderinger omkring et specificeret område. Intervieweren er den, der stiller spørgsmål og registrerer svar og bør så vidt muligt ikke inddrage egne holdninger og vurderinger, da det er respondentens synspunkter, der er vigtige. Det er derfor vigtigt, at intervieweren prøver at holde egne holdninger i forhold til det adspurgte adskilt.[[82]](#footnote-83)

Intervieweren bør være opmærksom på at samtalen i interviewet ikke er en gensidig interaktion mellem to personer, der i interviewsituationen er ligeværdig. Der vil være et asymmetrisk magtforhold, da det jo er intervieweren, der definerer situationen, indfører de ønskede samtaleemner, og dermed styrer hele interviewforløbet.[[83]](#footnote-84)

Dog er der visse forskere (Hanne Fredslund, 2001), som mener, at det modsatte lige så vel kan gøre sig gældende, idet den interviewede sidder inde med en viden, som intervieweren ønsker at få adgang til. Dermed placeres den interviewede i en privilegeret magtposition.[[84]](#footnote-85)

Det er en god ide, at man som interviewer gør sig klart, i hvilken egenskab respondenten udtaler sig, da dette er afgørende for, hvordan spørgsmål stilles, samt fortolkningen af svar. Det at interviewet bygger på oplysninger fra en bestemt person medfører ikke nødvendigvis, at det kun er denne bestemte person, der fokuseres på. Det formodes af intervieweren, at respondenten vil være med til at belyse en social sammenhæng, her hvorledes socialrådgiveren modificerer sin adfærd i forhold til de systemmæssige krav. I dette tilfælde bliver respondenterne på den ene side spurgt som personer, der repræsenterer en bestemt gruppe, nemlig gruppen der er pålagt systemmæssige krav i form af AEM. Men på den anden side også som eksperter med en speciel kompetence indenfor et afgrænset område, henholdsvis kontanthjælp og sygedagpenge, hvor der ønskes indsigt i lige disse personers opfattelser.[[85]](#footnote-86)

Intervieweren skal prøve at skabe en tillidsvækkende forløb for respondenten. Respondenten skal være tryg ved situationen, og interviewets emne skal vække interesse. Dette efterkommes i dette projekt ved, at interviewer i planlægnings- og udvælgelsesforløbet er åben i forhold til, hvilke hovedemne der vil blive kredset omkring i et interview, nemlig AEM, som selvfølgelig er interessant for begge respondenter, idet de anvender metoden i deres daglige arbejde. Intervieweren må hele vejen igennem interviewet forsøge at holde fokus til problemet, og dermed det der ønskes undersøgt. Man skal som interviewer være opmærksom på, at respondenter er opmærksomme på interviewers reaktioner på svar. Det er derfor vigtigt for interviewer at være opmærksom på sin påvirkning ved f.eks. ikke at afbryde, men i stedet f.eks. forsøge at smile, nikke og virke interesseret, da dette som oftest giver mere troværdige og ærlige svar. Interviewer bør også være opmærksom på kropssprog i interviewet, som for interviewers vedkommende ikke skal vise ligegyldighed, men nærmere afslappethed, da dette også øger tilliden.[[86]](#footnote-87)

Det er også vigtigt, at interviewer sørger for at udforme interviewspørgsmålene i et sprog, som respondenten er bekendt med. Det er en fordel, hvis interviewer har kendskab til respondentens sprogbrug, tanker, holdninger m.m., idet der derved skabes en mere meningsfuld samtale. Interviewer lægger op til en bestemt synsvinkel, her socialrådgiverens, ved at bruge et bestemt sprog igennem de stillede spørgsmål, men intervieweren skal også turde spørge ”dumt”, når der f.eks. ønskes en uddybning af et svar. I dette tilfælde er interviewer socialrådgiverstuderende, som igennem bl.a. uddannelsespraktikken har et vist kendskab til det sociale område og den struktur, i hvilke respondenterne, aktøren, dagligt agerer.[[87]](#footnote-88)

Det er nødvendigt, at forberede et interview grundigt. Først og fremmest er det vigtigt at tydeliggøre, hvad formålet med interviewet er. Formålet med interviewet fremgår i forhold til dette projekt af problemformuleringen. Ved at have denne i fokus igennem hele planlægningen af projektet samt fordomme inden interviews, konstrueres en række spørgsmål til interviewet, som er mere eller mindre fastlagt på forhånd i både form og rækkefølge, dvs. en standardiseret spørgeguide eller interviewguide. En forudsætning for anvendelse af en sådan interviewguide er, at alle respondenter kan opfatte hensigten og betydningen af spørgsmål nogenlunde på samme måde, samt at interviewer stiller respondenter nogenlunde de samme spørgsmål. I hvert fald skal der være nogle nøglespørgsmål eller fokusspørgsmål, som er centrale for emnet og som går igen i alle interviews, for på den måde at kunne sammenligne svarene.[[88]](#footnote-89)

Jo mere man vælger at strukturere et interview, desto nemmere vil det senere være i forbindelse med strukturering af empirien i analysedelen.[[89]](#footnote-90)

Interviewguiden er i dette projekt en slags huskeseddel og er udformet på en sådan måde, at der først og fremmest spørges ind til respondentens baggrund ved f.eks. at spørge ind til alder, uddannelse og erhvervserfaring. Dette også for at vække interesse og tillid. Baggrundsspørgsmål efterfølges af det, der betegnes som rammespørgsmål, og som sporer respondenten ind på relevante emner. Derefter stilles nogle følgespørgsmål, som hjælper med at snævre ind til selve emnet, der ønskes undersøgt, dvs. problemet.[[90]](#footnote-91)

Det er bevidst valgt at anvende ledende spørgsmål i interviewene, for på den måde at få oplysninger, som evt. ellers vil blive tilbageholdt, men også for at kontrollere pålideligheden af de interviewedes svar, og for at verificere interviewerens fortolkninger. Der er en formodning om i forhold til dette projekt, at de ledende spørgsmål leder i retning af ny, troværdig og interessant viden.[[91]](#footnote-92)

Udvælgelse af respondenter sker gennem kontakt til en mellemleder på X-kommune via mail. Her bliver det beskrevet, hvad formålet med undersøgelsen og projektet er, og der listes nogle udvælgelseskriterier op. Der udarbejdes og underskrives fortrolighedserklæringer af alle parter dvs. X-kommune, den studerende samt vejleder på Aalborg Universitet, omkring hvilke oplysninger der må offentliggøres osv. Den pågældende mellemleder udvælger efterfølgende 2 personer, som matcher udvælgelseskriterierne nogenlunde, og som indvilger i at deltage. Interviewet foregår på X-kommune, idet dette er til mindst besvær og mindst tidskrævende for respondenter, og idet det formodes at være mere betryggende for respondenter at være i vanlige omgivelser. Der sættes maksimalt 60 minutter af til hvert interview.[[92]](#footnote-93)

Man kan sige, at respondenterne har en speciel viden indenfor et afgrænset område, og man kunne kalde dem eksperter indenfor henholdsvis sygedagpenge- og kontanthjælpsområdet og tilsammen eksperter i brugen af AEM. Udover dette har et af udvælgelseskriterierne været erfaring indenfor området, hvor den ene respondent har en begrænset erfaring, og den anden respondent har en mere bred erfaring indenfor det valgte område. I et ”ekspertinterview” som disse er det vigtigt, at intervieweren forbereder velbegrundede spørgsmål, og ikke bare spiller ”dum” hele tiden. Man skal også være opmærksom på, at det kan blive nødvendigt at fravige interviewguiden, hvis man fornemmer, at formulering af nogle spørgsmål virker uhensigtsmæssigt på respondenten eller eksperten. Man bør også være opmærksom på, at eksperten kan have en skjult dagsorden for interviewet, f.eks. at fremme bestemte synspunkter eller interesser. Dette kan være af betydning for den senere analyse.[[93]](#footnote-94)

Idet der blot er valgt to personer til to interviewene, vil datamaterialet være meget begrænset. Med disse interviews vil det ikke være muligt at teste hypoteser om forskelle mellem store grupper eller foretage statistiske generaliseringer, som f.eks. er repræsentative for hele landet, men der vil nærmere være tale om at give et indtryk af, hvordan AEM bruges i X-kommune, hvilke selvfølgelig ikke er nogen endegyldig sandhed. Det vil pga. det begrænsede antal af interviewpersoner være en vis grad af subjektivitet i dette projekts empiri. Formålet er i dette tilfælde, at forstå verden, som den opleves af de to interviewpersoner.[[94]](#footnote-95)

For at være så koncentreret og fokuseret på respondenten og på interviewsamtalen som muligt, vil interviewene blive optaget på diktafon, men selvfølgelig kun hvis respondenter indvilger i dette. Dermed opnås den bedste koncentration, idet fokus ikke flyttes, mens interviewer noterer respondentens svar ned osv. På den måde får man også alle ord og betoninger med. Man bør dog være opmærksom på, at dette kræver et stort efterarbejde. Det kan indebære, at man f.eks. efterfølgende hører optagelserne igennem og laver et referat, hvor man omskriver det talte til en forståelig og sammenhængende udskrift. Man kan også lave et udskrift, hvor man eksempelvis gengiver det fortalte på optagelserne så ordret som muligt.[[95]](#footnote-96)

Beslutningen om, hvordan man vælger at transskribere, afhænger også af, hvordan det er tænkt, at transskriptionen skal anvendes i projektet.[[96]](#footnote-97) I dette projekt vil udskrift af interviewsamtalen være en næsten ordret gengivelse, næsten fordi at ”pause-ord” såsom ”øh” og ”hmm” ikke er medtaget, for på den måde at skabe en mere flydende og letlæselig udskrift.

Man skal være opmærksom på at transskriptionerne ikke er projektets grunddata. Der er mere tale om kunstige konstruktioner fra mundtlig til skriftlig kommunikation. Når man transskriberer skal man holde sig de etiske overvejelser for øje. Det kan f.eks. være nødvendigt at sløre de interviewedes navne eller institutionens navn m.m. Ved at transskribere til skrevne tekster danner man struktur i interviewsamtalerne, således at de er mere tilgængelige for en analyse. Man kan lettere danne sig et overblik.[[97]](#footnote-98)

# Empiri og analyse

*Der følger nu en gennemgang af de overvejelser, som har gjort sig gældende i forhold til den empiriske del samt analysedelen i projektet.*

Før en analysen kan finde sted, er der nogle ting, som bør være på plads. Først skal der ske en strukturering af interviewmaterialet. I dette projekt er det sket ved transskription af interviewene. Dernæst skal der ske en afklaring af materialet, således at det er lettere at analysere. Dette er sket ved at udelukke overflødigt materiale, sidespring og gentagelser i interviewene. Derudover har det været væsentlig hele tiden at holde projektets formål og problematikker samt de teoretiske overvejelser for øje for på den måde at få det mest essentielle med i analysen. I selve analysen drages interviewenes meningsindhold og interviewpersonernes egen forståelse af det adspurgte frem. Dette for dermed at kunne sammenholde det med de teoretiske overvejelser.[[98]](#footnote-99)

Den analysetilgang, der er valgt i det her projekt for at opnå mening, kaldes i bogen ”Interview – en introduktion til det kvalitative forskningsinterview” meningskondensering. Det centrale i forhold til denne analysetilgang er at arbejde systematisk med data, som fortsat bliver udtrykt i almindelige vendinger. De transskriberede interviews bliver læst igennem flere gange, så forskeren kan danne sig et helhedsindtryk. Derefter opdeles teksterne i afsnit og derefter til naturlige meningsenheder, som hver især udtrykker en holdning, mening, tema e.l., sådan som interviewpersonerne udtrykker og forstår det. Til hvert naturlig meningsenhed skrives der en ”lokal” meningskondensering (et centralt tema/betydningsenhed), og her er det væsentligt, at forskeren er så objektiv som muligt i sine fortolkninger.[[99]](#footnote-100)

## Empiri

Nedenfor fremgår ovennævnte dvs. at det transskriberede materiale[[100]](#footnote-101) er opdelt i afsnit, som er omdannet til naturlige meningsenheder. Til hvert naturlig meningsenhed er der dannet et centralt tema. Dette kaldes empiri i projektet, selvom analysen faktisk er gået i gang på dette stadium, da både de naturlige meningsenheder og de centrale temaer er opstået ved fortolkninger, om end disse er sket på en så objektiv måde som muligt.

|  |  |
| --- | --- |
| **INTERVIEW 1** | |
| **Den naturlige meningsenhed** | **Det centrale tema/betydningsenhed** |
| 1:Kommunerne har altid haft faste procedurer for sagsbehandling i forhold til fleksjob og førtidspension i form af en anamnese med analyse, vurdering og handling. | Sagsbehandlingen er ikke ændret vitterligt pga. AEM. |
| 2:Før AEM fokuseredes der mere på barrierer end på ressourcer. | AEM fokuserer på ressourcer. |
| 3:Socialrådgiver 1 var ansat i en pilotkommune, som afprøvede AEM inden indførelse i 2003, og som gav feedback til Deloitte og Touche, som skulle lave en model, som kunne ensarte sagsbehandlingen indenfor dette område noget mere. | AEM er udviklet i samarbejde med praksis. |
| 4:Socialrådgiver 1 forventede ved AEM’s indførelse mere ensartethed i sagsgangen samtidig med mere nuance i de enkelte sager. | Høje forventninger til AEM. |
| 5:Socialrådgiver 1 har brugt AEM siden 2003 og bruger kun denne metode i dag. | AEM er brugbar. |
| 6:Der er tid og ressourcer nok til at benytte AEM, da AEM ikke er ret indviklet. Det drejer sig om i bund og grund at beskrive givne forhold og derpå komme med sin faglige vurdering derom. | AEM forenkler sagsbehandlingen for socialrådgiveren. |
| 7:Socialrådgiver 1 udtrykker, at de fleste lovkrævede metoder og værktøjer er en god hjælp i socialt arbejde: *”… ja, egentlig vil jeg nok sige, at ved mange af dem, der har de ramt rigtigt, altså der har været behov for det.”* De medfører ikke mere bureaukratisering, da der er meget frihed til, at socialrådgiveren selv kan handle. | AEM medfører ikke bureaukratisering. |
| 8:Indførelse af metoder som AEM ligger meget i tråd med det, man fra uddannelsens side lærer er idealet af den gode socialrådgiver eller godt socialt arbejde. AEM er en støtte i forhold til helhedssynet og borgerinddragelse: *” Fordi det er at kigge på det hele menneske, og det er det, vi lærer i vores uddannelse, det er… Helhedssynet har altid stået øverst på alt, ikke. Og helhedssynet det er nogle gange svært at ramme når man sidder i sådan en afgrænset niche. Nu er det her sygedagpenge og nogle sidder med børne- og familie, og hvordan får man egentlig det hele billede af mennesket? Men det kan du så bl.a. igennem AEM, fordi der har du jo kombinenter, som rammer hele deres liv, på både det sociale og det faglige, ikke også.”* | AEM styrker helhedssynet og idealet af godt socialt arbejde. |
| 9:Skriftligheden er en ulempe ved AEM, idet der er stor forskel på, hvordan socialrådgivere systematiserer deres arbejde, og hvilke opfattelse de har til den øgede skriftlighed i forhold til AEM: *”… jeg kan se, at der er sagsbehandlere, som synes, at det er fuldkommen uoverskueligt at sidde med en AEM, og skal i gang med at beskrive den.… De kan ikke overskue det, nej. De synes at det tager utrolig lang tid at lave den.”* Man bør skelne mellem beskrivelse og vurdering og kun medtage oplysninger, som har relevans for sagen. | Skriftligheden i AEM kan for nogle virke uoverskuelig. |
| 10:Alle der bruger AEM bør deltage i kurser om formål med og brug af AEM inden brug. | Mere undervisning i brugen af AEM. |
| 11:Socialrådgiver 1 mener, at lovgiverne har god føling med praksis vedr. AEM: *”Men de valgte jo så også at sætte et firma på, som lyttede til hvad jeg sagde i sin tid, da jeg sad som ansat i en pilotkommune. På det tidspunkt, der var det da i hvert fald sådan, at det var os sagsbehandlere, der var med til at udvikle metoden.”* | Lovgiverne har god føling med praksis ift. AEM. |
| 12:Det, at der er lovmæssige krav om anvendelse af AEM, bør ikke medføre et internt krav fra kommunerne om, at socialrådgiveren uden at have lavet en ressourceprofil dermed har begrænsede handlemuligheder. | AEM bør ikke begrænse socialrådgiveres handlemuligheder. |
| 13:AEM er meget relevant i forhold til Socialrådgiver 1’s borgergruppe, som er sygedagpengemodtagere: *”Jeg skal kende rammerne, og jeg skal vide, hvilke tilbud der findes, som jeg kan sende borgeren videre i, for at de bliver raske eller i det mindste afklaret i forhold til fleks eller pension, ikke også. Og der har jeg brug for at vide, hvilke ressourcer har de, hvilken barrierer er der, er der nogle udviklingsmuligheder. Og der er metoden perfekt.”* | AEM er meget relevant ift. sygedagpengemodtagere. |
| 14:Det er nemt at forklare borgeren, hvad formålet med AEM er, og de er indforstået med, at den skal laves. | Borgerne er indforstået med AEM. |
| 15:AEM medfører generelt mere borgerinddragelse, men Socialrådgiver 1 har personligt altid inddraget borgeren meget i sit arbejde. | AEM medfører mere borgerinddragelse. |
| 16:Krav om anvendelse af AEM fra f.eks. politisk side overdøver ikke borgerens reelle behov. | AEM opfylder borgerens behov i sagsbehandlingen. |
| 17:Socialrådgiver 1 spørger altid borgeren om dennes mening, når ressourceprofilen er lavet, og borgerens kommentar medtages i ressourceprofilen. Socialrådgiver 1 har dog aldrig oplevet utilfredshed, da borgeren jo selv har været med til at lave ressourceprofilen. | Borgeren er generelt tilfreds med AEM. |
| 18:AEM hjælper borgeren til at forstå sig selv, idet samarbejdet om ressourceprofilen er med til at give et helhedsbillede af deres situation. Og de gode sagsbehandlere kan dermed motivere borgeren til at arbejde med sine udviklingsmuligheder, idet der synliggøres ressourcer, som borgeren ikke vidste til eller ikke havde set. | Fokus på ressourcer i AEM kan være med til at motivere borgeren til positiv udvikling. |
| **INTERVIEW 2** | |
| **Den naturlige meningsenhed** | **Det centrale tema/betydningsenhed** |
| 1:Socialrådgiver 2 følte sig ikke klædt godt nok på til at bruge AEM efter sin uddannelse. Under uddannelsen var der nogle få lektioner omkring AEM, og der blev udleveret noget materiale om AEM. | Uddannelsen er ikke dækkende ift. AEM. |
| 2:Det er vanskeligt udelukkende at arbejde ud fra AEM, idet Socialrådgiver 2 ikke føler sig helt fortrolig med tankegangen bag metoden. Socialrådgiver 2 prøver at bruge AEM vha. sin viden fra praksis som socialrådgiver igennem 2 år samt vha. viden fra tidligere erhverv. | Det er vanskeligt udelukkende at bruge AEM, som metode. |
| 3:Det vil være en god ide at indføre undervisning for bl.a. nybegyndere i brugen af AEM, således at man som socialrådgiver har den nødvendige baggrundsviden om AEM. Dette kunne måske også ske allerede fra uddannelsesstedernes side, da AEM er et vigtigt redskab i socialt arbejde: *”… jeg oplevede første gang jeg skulle lave en, altså man sidder lidt på herrens mark med, synes jeg, 117 rimelig uoverskuelige punkter, og hvad skal jeg skrive hvor?… Og det forventes, synes jeg, og også med rette, kan man forvente, at man i hvert fald kan sætte sig ned med en sag også lave en.… Det følte jeg mig bestemt ikke i stand til.”* | Hensigtsmæssig brug af AEM kræver mere undervisning. |
| 4:AEM anvendes ikke i alle sager. Når det vurderes, at der arbejdes hen imod revalidering, fleksjob eller førtidspension påbegyndes ressourceprofilen, som er et løbende værktøj. | AEM anvendes ikke altid. |
| 5:I kontanthjælpssager skrives journal primært i Arbejdsmarkedsportalen, og derfor føles det nogle gange som dobbeltarbejde, at AEM også skal anvendes. Der er ikke tid og ressourcer til at lave en fyldig arbejdsevnevurdering og slet ikke til at påbegynde ressourceprofil i alle sager. | Der er ikke tid og ressourcer til at anvende AEM hensigtsmæssigt. |
| 6:Indførelse af metoder og værktøjer i socialt arbejde er godt. Det, som er mindre godt, er, at de er lovkrævede. Det er vanskeligt at ensrette sagsbehandlingen, som loven tilskriver, idet både socialrådgivere og borgere er forskellige. AEM m.fl. ensarter sagsbehandlingen, men det er ikke nødvendigvis en sådan sagsbehandling, som borgeren behøver. Fokus drages bort fra tilfredsstillelse af borgerens nødvendige behov til tilfredsstillelse af lovmæssige krav: *”Jeg er godt klar over, at jeg kommer ikke uden om lovgivningen. Den skal også være der, som ramme omkring det her. Men det må være borgerens situation, vi skal løse og ikke lovgivningens situation.”* | Idet AEM er lovkrævet er der risiko for at borgerens behov overses til fordel for lovmæssige krav. |
| 7:Socialrådgiver 2 har intet imod differentiering i sagsbehandlingen, da mennesker er forskellige, og dermed har forskellige behov. På Christiansborg ønskes både borgeren i centrum og ensretning af sagsbehandlingen, og de to størrelser er ikke forenelige: *”Og det jeg synes vi bruger for meget tid på og for mange kræfter på, det er og sidde og forsøge at gøre det bedste for borgeren, også sidde… også skal vi bagefter sidde og tilfredsstille systemet.”* | En ensretning af sagsbehandlingen, som AEM tilgodeser, er ikke forenelig med at ville det bedste for borgeren i sagsbehandlingen. |
| 8:Der er en eget højere grad af bureaukratisering i socialt arbejde i og med indførelse af sådanne metoder. De er ikke okay at kontrollere for kontrollens skyld: *”… jeg har en stor forståelse for, at vores arbejde skal gøres målbart og resultatorienteret, så vores chefer kan se, at vi passer det, vi skal, og det er fint nok. Det har jeg det godt nok med. Så længe det ikke går ud over borgeren og vores arbejde med borgeren.”* Og dette er svært at undgå. | Indførelse af lovkrævede metoder og værktøjer i socialt arbejde medfører bureaukratisering. |
| 9:Man har en del idealer med sig fra uddannelsen, men de kan ikke bruges til noget i praksis. Jo mere erfaring man får som socialrådgiver, desto ringere synes man ens uddannelse har været. | Jo mere erfaring man får som socialrådgiver, desto ringere synes man ens uddannelse har været. |
| 10:En ulempe ved AEM er, at mange socialrådgivere ved brug ikke kender tankegangen bag den. Det er også en ulempe, at den målgruppe som AEM sigter mod ikke altid føles at være helt korrekt: *”… nu bygger den jo på afklaring af ressourcer, og nu arbejder jeg med match 4 og 5, ikke, og en del af de mennesker, en stor del af dem, der er det forbandet svært at finde ressourcer. Også bliver det et vanskeligt arbejde.”* Det gode ved metoden er dog, at der hovedsageligt fokuseres på ressourcerne, selvom dette kan være svært i praksis. Det kan virke lidt bagvendt, da man jo ikke ønsker at opfinde ressourcer, som ikke er der. | AEM er ikke hensigtsmæssig i alle tilfælde og overfor enhver borger i målgruppen. |
| 11:Forbedringer i sagsbehandlingen i forhold til AEM kan ske ved at forbedre kvaliteten af socialrådgiveruddannelsen. Selve AEM er et godt tænkt værktøj, fordi det har en positiv tilgang til borgeren. Den er dog ikke forenelig med praksis, men forhåbentlig vil mere rutine i at bruge den ændre dette. Socialrådgiveren bør dog på ingen måder tvinges til at bruge AEM i sit arbejde, som tilfældet er nu. | Forbedringer ift. uddannelsen kan medføre forbedringer ift. brug af AEM. |
| 12:Lovgiverne har ikke føling med praksis overhovedet. De har glemt at sende ressourcer med de krav som de hele tiden stiller i socialt arbejde. Alle har krav på en ordentlig dokumentation i sin sag, men der er dog ikke tid nok til det. Der er alt for meget arbejde og for få til at tage sig af det. Det harmonerer ikke med godt socialt arbejde. | Lovgiverne har ikke føling med praksis og har glemt at sende ressourcer med ved indførelse af AEM. |
| 13:AEM er god til at belyse alle relevante forhold om borgeren. Den begrænser egentlig ikke socialrådgiverens handlefrihed, men er nærmere en hjælp. | AEM er en støtte i sagsbehandlingen. |
| 14:AEM er meget relevant i forhold til kontanthjælp, men der er ikke tid til at bruge den hensigtsmæssig. | AEM er meget relevant ift. kontanthjælpsmodtagere. |
| 15:*”Jeg synes, det er yderst vanskeligt, at forklare borgeren, hvad formålet er med alt det sociale arbejde vi sidder og laver lige nu.”* Borgeren forstår ikke, hvorfor man skal bruge så mange oplysninger om dem, og det er ofte svært at forklare det. *”Og der må mit svar tit blive, at hvis du vil have det, vi arbejder på, så svarer du på det, jeg spørger om, ikke. Også går du med i det her stykke arbejde, det er at få den lavet.”* Dette er selvfølgelig ikke godt nok, men det kan nogle gange være den eneste måde, kontanthjælpsmodtagere med meget få ressourcer kan forstå situationen på. | Kontanthjælpsmodtagere med meget begrænsede ressourcer forstår ikke nødvendigheden af AEM. |
| 16:Fokus på anvendelse af AEM kan af og til godt overdøve borgerens reelle behov, selvom socialrådgiver 2 så vidt muligt prøver at undgå dette. | Fokus på AEM kan godt overdøve borgerens reelle behov. |
| 17:AEM er et godt værktøj eller en god metode. Der er blot ikke tid og ressourcer til at anvende den efter hensigten. Ved en ordentlig implementering på sigt og med noget mere rutine i at bruge den, vil AEM være en god hjælp i sagsbehandlingen. Man bør dog passe på ikke at overse helhedssynet ved brug af AEM, idet den er så arbejdsmarkedsfikseret. Andre forhold i borgerens liv kan også have stor betydning, men der er ofte ikke tid nok til at forholde sig til disse og dermed udføre ordentlig socialt arbejde. | Der er risiko for helhedssynet ved brug af AEM, da AEM er arbejdsmarkedsfikseret. |

## Analyse

Nu kan den virkelige analyse tage sin begyndelse, og dette betyder, at de centrale temaer/betydningsenheder nu skal grupperes i forhold til det overordnede undersøgelsesspørgsmål. Derved opnås en kondensering af de udtrykte betydningsenheder i mere og mere essentielle betydninger, hvad angår spørgsmålet om, hvorledes socialrådgiveren modificerer sin adfærd i forhold til de systemmæssige krav.[[101]](#footnote-102)

Der er fundet fire relevante grupper i forhold til problemformuleringen og disse er:

* AEM som metode i forhold til praksis
* Bureaukratisering
* Borgerrelationen
* AEM i forhold til socialrådgiveruddannelsen.

I hver af disse grupperinger sammenskrives alle centrale temaer til et samlet udsagn for hver af socialrådgiverne. Igen er det vigtigt at være så objektiv som muligt i sine fortolkninger og helst undgå at inddrage egne holdninger.[[102]](#footnote-103)

Den meningskondensering, der hidtil er foretaget, kombineres med analysemetoden meningsfortolkning, da det er nødvendigt at gå et lag dybere ned i interviewteksterne, og da dette ligger meget i tråd med den hermeneutiske tankegang. Forskeren har nogle teoretiske perspektiver på det, der undersøges, og interviewene fortolkes ud fra disse perspektiver. Dette gøres i projektet ved at de sammenskrevne centrale temaer for henholdsvis Socialrådgiver 1 og Socialrådgiver 2 sammenholdes med projektets teoretiske perspektiver. Dette for dermed at nå ud over, hvad der direkte siges, for dermed at kunne udarbejde betydningsstrukturer, som ikke direkte kan læses af interviewteksterne. Denne analysemetode er kendetegnet ved, at der næres mistillid til de meninger, der umiddelbart udtrykkes, for dermed at nå ud over hvad en person direkte siger, og til hvad der indirekte udtrykkes i teksten. Der er en mistanke om en skjult dagsorden, som fremtræder som noget andet end det, der direkte siges.[[103]](#footnote-104)

Nedenfor fremgår de sammenskrevne centrale temaer i forhold til den gruppe, de hører under og for henholdsvis Socialrådgiver 1 (S1) og Socialrådgiver 2 (S2). Efter hver sammenskrivning fremgår et afklarende felt, hvor sammenskrivningen forbindes med relevant teori fra projektet, og der fremgår desuden relevante citater fra interviewene, og til sidst i hver gruppe sammenkobles de afklarende felter, for på den måde at kunne se forskelle eller sammenfald mellem S1’s og S2’s holdninger. Sidst i analysedelen analyseres organisationen i X-kommune ud fra Webers idealtypiske bureaukratimodel, for at fastslå om X-kommune er en bureaukratisk organisation eller ej.

### AEM som metode i forhold til praksis

1: Socialrådgiver 1 (sammenskrivning af centralt tema nr. 2, 4, 5, 8, 13 og 15):

S1 havde ved indførelsen af AEM høje forventninger til metoden. AEM styrker helhedssynet og idealet af godt socialt arbejde, og er brugbar og meget relevant i forhold til sygedagpengemodtagere. Metoden medfører mere borgerinddragelse og fokuserer på ressourcer.

S1 mener, at AEM styrker helhedssynet og idealet af godt socialt arbejde. Dette er meget i tråd med teori om socialrådgiverens faglighed, hvoraf det fremgår at helhedssynet er et af de vigtigste begreber i socialt arbejde. For at opnå dette som socialrådgiver er det dermed nødvendigt at prøve at forstå borgerens situation og det, der skaber problemer i borgerens liv, for dermed bedre at kunne forebygge og afhjælpe disse. S1 mener desuden, at den højere grad af borgerinddragelse i forbindelse med AEM er et plus:

*”… fordi der har man mulighed for at beskrive folk, og man har mulighed for at gøre det i samarbejde med borgeren ikke mindst. De får jo også mulighed for at deltage i den. Det synes jeg er vigtigt.”*

Dette har da også været et af målene med indførelsen af AEM jf. lovforslaget L137. Derudover medfører AEM jf. teorien selvfølgelig også, at socialrådgiveren engagerer sig fuldt ud i sit arbejde. I dette engagement bør socialrådgiveren dog bevare respekten for borgerens selvbestemmelsesret. Jf. det S1 udtrykker foroven, er det også væsentligt at bemærke, at med metoden kommer man rundt om hele borgeren, hvilke også er et kriterium for godt socialt arbejde. Det er vigtigt, at socialrådgiveren forholder sig til mange aspekter af borgerens liv, som kan have relevans for det mål, man søger i sidste ende.

2: Socialrådgiver 2 (sammenskrivning af centralt tema nr. 2, 4, 13, 14 og 17):

AEM er meget relevant i forhold til kontanthjælpsmodtagere og metoden er en støtte i sagsbehandlingen. Det er dog vanskeligt udelukkende at bruge AEM som metode, og derfor anvendes AEM ikke altid. Der er desuden en risiko for helhedssynet ved brug af AEM, da AEM er arbejdsmarkedsfikseret.

AEM er meget relevant i kontanthjælpssager, da det her ofte drejer sig om at hjælpe borgeren med at blive selvforsørgende igen. Det kan, jf. S2’s påstand om en given risiko i forhold til helhedssynet ved at benytte AEM, være en god ide jf. teori om socialrådgiverens faglighed at inddrage andre samarbejdspartnere i det sociale arbejde over for borgeren for på den måde at komme hele vejen rundt om borgeren. Dette overses nemt ved brug af AEM, som jo er så arbejdsmarkedsfikseret:

*”Arbejde! Arbejdsmarked! Ikke… Claus står og banker på døren. Få dem nu ud! Så det kan godt blive sommetider, en lille smule modløst, ikke. Og skal gå så hurtigt, ikke også, så vi laver, ja okay… snupper den nemme løsning, ikke.”*

S2 nævner vanskeligheden i at anvende AEM, når man samtidig skal overholde andre krav i arbejdet:

*”Vi skal jo også lave arbejdsmarkedsportalen. Det er jo det værktøj, vi fortrinsvis her i hvert fald bruger som journal nu…”*

Dette er ifølge teori om socialrådgiverens faglighed også en af grundene til, at flere og flere socialrådgivere vælger at følge systemets spilleregler om, hvordan socialt arbejde bør se ud i stedet for egne faglige grundtanker.

I forhold til den nyinstitutionelle organisationsteori kan eksempelvis stærkt pres om skabelse af legitimitet i socialt arbejde ved indførelse af metoder som AEM medføre risiko for at fokus flyttes fra arbejdet med borgeren, til i stedet at legitimere arbejdet overfor lovgiverne. S2 befinder sig i denne problematik og har svært ved at efterkomme lovgivernes krav, og vælger derfor oftere ikke at anvende AEM lige fra start af:

*”… jeg vil da også ønske, at der var ressourcer og tid til at lave den på alle punkter”*

Dette er ifølge Weber også en af grundene til, at det sociale arbejde er en så langsommelig og ineffektiv proces.

S1 og S2 sammenholdt i forhold til AEM som metode i forhold til praksis:

Ifølge S1 er helhedssynet et vigtigt begreb i socialt arbejde. AEM styrker bl.a. helhedssynet ved, at man kommer ind på forhold, der berører hele borgerens liv, og derfor også er nød til at inddrage borgeren i langt højere grad i sagsbehandlingen. Derved nærmer man sig idealet af godt socialt arbejde.

S2 er ikke helt enig i ovenstående, men mener dog til gengæld, at AEM er for arbejdsmarkedsfikseret, og dette kan have en negativ virkning på helhedssynet. Det vil derfor være relevant at inddrage andre samarbejdspartnere i arbejdet omkring borgeren, for på den måde bedre at dække alle relevante aspekter af borgerens liv. Det fremgår også meget tydeligt af S2, at de voksende krav fra lovgivernes eller systemets side i form af f.eks. AEM er svært at overkomme. Dette er en medvirkende årsag til, at et stigende antal socialrådgivere opgiver deres faglige grundtanker, og dermed kan fokus i socialt arbejde, som jo i bund og grund er eller burde være borgeren, blive fordrejet.

De to socialrådgivere er ikke helt enige i, hvad de mener om AEM som metode i praksis. I teori om socialrådgiverens faglighed pointeres det, at det er vigtigt, at socialrådgiveren er i stand til at agere, kombinere og forhandle i forhold til forventninger fra forskellige sider f.eks. borgeren og ledelsen. S1 mener, at metoden er meget god og en støtte i det daglige arbejde, hvorimod S2 synes, at metoden er uforenelig med de opgaver, som der ellers skal udføres i forhold til borgeren. Disse noget modstridende holdninger kan have noget at gøre med den erfaring, de enkelte socialrådgivere har. S1 har en god, solid og bred erfaring indenfor mange sider af socialt arbejde. S1 har også kendt til AEM siden sin ansættelse i en pilotkommune og senere fra uddannelsesforløbet om AEM i 2003. S1 har derved meget lettere ved at omdanne AEM til at være en naturlig del af sit arbejde, hvorimod at S2 er forholdsvis nyuddannet og kun har 2 års erfaring og dette indenfor blot kontanthjælpsområdet. S2 stiller derfor en del flere spørgsmålstegn ved metoden, idet den i øjeblikket besværliggør det daglige arbejde meget for S2.

### Bureaukratisering

Socialrådgiver 1 (sammenskrivning af centralt tema nr. 1, 3, 6, 7, 11 og 12 ):

Sagsbehandlingen er ikke ændret meget pga. indførelse af AEM. Lovgiverne har god føling med praksis i forhold til AEM, og AEM er da også udviklet i samarbejde med praksis. AEM forenkler sagsbehandlingen for socialrådgiveren, og medfører ikke bureaukratisering. Dog bør AEM ikke begrænse socialrådgiverens handlemuligheder.

Teorien om socialrådgiverens faglighed beskriver, at der er en tendens til, at høj grad af anciennitet indenfor socialt arbejde og stor erfaring indenfor socialrådgiverfaget medfører større arbejdsglæde for socialrådgiveren. Dette kommer meget til udtryk i forhold til S1’s udtalelser om bureaukratisering på arbejdspladsen eller udeblivelsen af det:

*”Jeg føler ikke at kontrollen den bliver større. Den er ikke blevet større end før. Altså før der lavede vi også indstillinger, som blev vendt og drejet og kigget i alle ender og kanter. Det gør det jo egentlig bare nemmere for os, fordi nu ved vi, hvad det er, at vi skal gøre.”*

Det forholder sig ifølge teorien på en sådan måde, at de mere erfarne socialrådgivere er meget bedre til at forene systemets eller lovgivernes krav til det sociale arbejde med det arbejde, der faktisk praktiseres. S1 har en god forståelse for, hvorfor metoder som AEM indføres, og også hvorfor disse er nødvendige. S1 har desuden været med til at udvikle metoden, idet S1 har været ansat i en pilotkommune, som afprøvede og gav feedback til udarbejdelsen af den endelige AEM:

*”Men de valgte jo så også at sætte et firma på, som lyttede til hvad jeg sagde i sin tid, da jeg sad som ansat i en pilotkommune. På det tidspunkt, der var det da i hvert fald sådan, at det var os sagsbehandlere, der var med til at udvikle metoden.”*

Dermed er der ifølge S1 tale om en metode, som jo netop ikke uforbeholdent er trukket over hovedet på de sagsbehandlere, som i dag bruger metoden. Ifølge lovforslaget indførtes AEM, da der tidligere blev brugt for mange ressourcer på at finde ud af, hvordan man skulle forholde sig til en borgers arbejdsevne eller mangel på samme, og med AEM skulle kvaliteten af afgørelser højnes. Arbejdsgangen var tidligere for indviklet. S1 udtrykker da også, at med AEM er sagsbehandlingen blevet forenklet til fordel for alle parter, og metoden er god til at belyse de fleste væsentlige aspekter af borgerens liv:

*”… altså selve sagsgangen bliver ensartet men i og med, man nuancerer tingene, så får man jo også et bedre billede af hver enkelt borger.”*

Det er dog ifølge S1 vigtigt, at AEM ikke begrænser socialrådgiverens handlemuligheder, og idet dette nævnes, kan man fortolke, at S1 formentlig har oplevet dette.

Socialrådgiver 2 (sammenskrivning af centralt tema nr. 5, 6, 8, 12, og 16):

Lovgiverne har ikke føling med praksis og har glemt at sende ressourcer med ved indførelse af AEM. Indførelse af lovkrævede metoder og værktøjer i socialt arbejde medfører bureaukratisering, og idet AEM er lovkrævet, er der risiko for at borgerens behov overses til fordel for lovmæssige krav. Der er ikke tid og ressourcer til at anvende AEM hensigtsmæssigt, og fokus på anvendelse af AEM kan godt overdøve borgerens reelle behov.

Ifølge teori om socialrådgiverens faglighed har en socialrådgiver en bestemt interesse, nemlig at forbedre borgerens livssituation på den ene eller anden måde, men samtidig også være en myndighedsperson, som skal opfylde nogle politiske og lovmæssige krav. S2 er enig i dette:

*”… jeg har en stor forståelse for, at vores arbejde skal gøres målbart og resultatorienteret, så vores chefer kan se, at vi passer det, vi skal, og det er fint nok. Det har jeg det godt nok med. Så længe det ikke går ud over borgeren og vores arbejde med borgeren. Jeg har meget svært ved at se, at det kan lade sig gøre, fordi vi skal tilfredsstille nogle systemmæssige ting.”*

Dette er ifølge teorien heller ikke etisk forsvarligt, idet det kan blive svært at tage hensyn til den enkelte borger. S2 mener da også, at dette er vanskeligt at praktisere:

*”Jeg er godt klar over, at jeg kommer ikke uden om lovgivningen. Den skal også være der, som ramme omkring det her. Men det må være borgerens situation, vi skal løse og ikke lovgivningens situation.”*

Dette citat illustrerer meget godt det dilemma, som kan opstå, når socialrådgiveren føler, at han/hun skal tilgodese to modsatrettede interesser eller værdier jf. teoriafsnittet om socialrådgiverens faglighed. Det opfattes som værende i modstrid med socialrådgiverens kernekompetencer, hvis der ikke er mulighed for at kunne engagere sig i arbejdet med borgeren. Det er også denne problematik, som er den væsentligste ifølge den nyinstitutionelle organisationsteori, og dermed bliver arbejdet mere ressource- og energikrævende for den enkelte socialrådgiver. S2 mener dermed ikke, at lovgiverne har fornemmelse for, hvordan det er at beskæftige sig med socialt arbejde i praksis:

*”de har ikke en skid fat i hvad vi sidder og laver! ... Men man glemmer, at sende ressourcerne med de krav man stiller, ikke.”*

S2 nærmer sig den afmagtsfølelse, der betegnes i teorien, og som opstår, når man som socialrådgiver ikke kan udføre godt socialt arbejde pga. ressourcemæssige begrænsninger. Der er dermed ifølge S2 en høj grad af bureaukratisering til stede i socialt arbejde:

*”Og samtidig bryder jeg mig heller ikke om al den kontrol for kontrollens skyld.”*

Ifølge Webers idealtypiske bureaukratimodel opstår det her problem også, da der i organisationer, som den S2 arbejder i, ofte er stor afstand mellem de overordnede stillinger, det vil her sige lovgiverne, og de mere underordnede, men i princippet lige så vigtige stillinger, det vil her sige S2’s stilling. Derved har toppen, lovgiverne, ofte ikke kendskab eller fornemmelse for de problemer, som bunden, S2 m.fl., oplever.

Den nyinstitutionelle organisationsteori beskriver også ovenstående som værende meget udbredt i velfærdsorganisationer, som en kommune må betegnes at være en del af. I sådanne organisationer er der en stor risiko for at overse det mål, man arbejder hen imod, som jo her er forbedringer af borgerens livssituation, og i stedet ændres målet ofte til at arbejde på at tilpasse sig gældende mønstre i arbejdsformen, her kunne det være at efterkomme krav om brug af AEM.

S1 og S2 sammenholdt i forhold til bureaukratisering:

S1 føler på ingen måder en højere grad af bureaukratisering i og med AEM, end hvad tilfældet var før AEM. AEM har kun fordele i form af f.eks. forenkling af sagsbehandlingen samtidig med en mere nuanceret beskrivelse af borgerens livssituation. AEM er ikke en metode, som betingelsesløst er tvunget ind i socialt arbejde. Metoden er udarbejdet i samarbejde med praksis og på det punkt uden indblanding fra lovgiverne. Ifølge teorien om socialrådgiverens faglighed kan S1’s holdninger i forhold til bureaukratisering som følge af AEM kobles sammen med det faktum, at S1 har en bred erfaring indenfor socialt arbejde og AEM, og dermed behøver S1 ikke at koncentrere sig ret meget i sit daglige virke om forhold vedrørende helhedssyn, etiske overvejelser, kommunikation og systematik, da S1 nærmest per automatik har disse overvejelser med i sagsbehandlingen. Dermed er der langt mere overskud, til at koncentrere sig om borgeren og AEM, som både S1 og S2 mener, er en god metode.

S2 mener derimod ikke, at de lovmæssige og politiske krav, der er i forhold til socialt arbejde i dag, er forenelige med at ville hjælpe borgeren på bedste vis og engagere sig i borgerens sag. S2 kan godt forstå meningen i, at der er disse krav, men der er bare ikke ressourcer til at klare arbejdet, og denne problematik bunder i lovgivernes ringe erkendelse af eller kendskab til, hvordan forholdene er i praksis. Dette pga. den store afstand mellem lovgiverne og udøverne (S1, S2 m.fl.), men det kan også skyldes en kommunikationsbrist mellem de to, som medfører bureaukratisering. Der er stor fokus på at opfylde lovgivernes krav, og til tider føles det som om, denne fokus overskygger det, at skulle hjælpe den enkelte borger til et bedre liv.

I den nyinstitutionelle organisationsteori beskrives det, at de institutionelle normer i form af formelle regler, kategoriseringssystemer og selvfølgeliggjorte handlingsmetoder integreres i en velfærdsorganisation (kommunen). Herved dannes et filter af normer, som medlemmer af organisationen i løbet af tiden tager til sig, og som derved bliver en del af dem, og den måde de anskuer verden på. S1 har med sit brede erfaringsgrundlag og anciennitet indenfor socialt arbejde haft mere tid til at indarbejde disse udstikkede normer i sit handlingsmønster, i hvert fald mere end S2. Ud fra S2’s holdninger fremtræder det tydeligt, at S2 ikke har fået indarbejdet disse normer i nær så høj grad. Derfor er S2 bedre i stand til at stille spørgsmålstegn ved, om den af lovgiverne udstikkede måde at arbejde på nu er den rigtige måde eller ej. Med tiden vil S2’s holdninger formentlig komme til at ligne S1’s mere og mere. Dette betyder ikke, at S1 ikke arbejder for det bedste for borgeren, blot at f.eks. tankegangen bag AEM er mere integreret i S1’s måde at håndtere en borgers sag på.

### Borgerrelationen

Socialrådgiver 1 (sammenskrivning af centralt tema nr. 14, 16, 17 og 18):

AEM opfylder borgerens behov i sagsbehandlingen. Der fokuseres på ressourcer i metoden, og det kan være med til at motivere borgeren til positiv udvikling. Borgerne er indforstået med AEM og er generelt tilfredse med brugen af den.

Ifølge teori om socialrådgiverens faglighed er det vigtigt for en socialrådgiver jf. kernekompetencerne, at han/hun kan se borgerens ressourcer, og hvordan disse kan anvendes eller udvikles. Dette er ifølge lovforslaget til AEM også et af formålene med metoden, og det er ifølge S1 også det, der i praksis gøres. Kernen i socialrådgivning er jf. teori om socialrådgiverens faglighed, at yde en midlertidig hjælp til de svage i samfundet, således at de i fremtiden kan komme til at stå på egne ben igen. Dette er vigtigere for de fleste socialrådgivere end det at skulle administrere systemets logik, men S1 formår begge dele.

*”… man kan måske sige at AEM egentlig også hjælper borgeren med at forstå sig selv, fordi når man arbejder med borgeren omkring ressourceprofilen, så får de jo også helhedsbilledet af, hvordan tingene hænger sammen. Og hvis man er en rigtig dygtig sagsbehandler og rigtig god til det her, så kan man jo være med til, at borgeren føler sig motiveret for at arbejde med sine udviklingspunkter. Også begynder man jo at snakke om, at nu sker der noget.”*

Dette betegnes jf. teorien som værende et meningsfuldt socialrådgiverarbejde, det at man er med til at hjælpe en borger med at føre sit liv i positiv retning. En anden essentiel egenskab er, at socialrådgiveren er i stand til at arbejde til trods for ofte modstridende forventninger fra ledelse og borgere, men også socialrådgiverens evne til at evaluere eget arbejde sammen med bl.a. borgeren selv, således at borgeren kan fremføre sine holdninger til, hvordan sagsbehandlingen er forløbet. S1 fortæller i interviewet, at borgeren forstår og ikke har indvendinger mod, at AEM skal anvendes i behandlingen af deres sag:

*”… når jeg har lavet en profil, så har jeg sagt til dem og spurgt dem selvfølgelig, om de var enige, i det der stod, også har vi lavet mål for, hvad er så det næste, der skal ske. Og jeg har aldrig oplevet utilfredshed.”*

Socialrådgiver 2 (sammenskrivning af centralt tema nr. 7, 10 og 15):

En ensretning af sagsbehandlingen, som AEM tilgodeser, er ikke forenelig med at ville det bedste for borgeren i sagsbehandlingen, og AEM er ikke hensigtsmæssig i alle tilfælde og overfor enhver borger i målgruppen. F.eks. forstår kontanthjælpsmodtagere med meget begrænsede ressourcer ikke nødvendigheden af AEM.

S2 vil det bedste for borgeren i den sagsbehandling, der udføres:

*”… jeg skal have borgeren i centrum, og jeg skal tilfredsstille borgerens behov. Det er mit fokus.”*

Dette er jf. teori om socialrådgiverens faglighed også noget af det vigtigste i socialrådgiverfaget. S2 kan dog ikke forene dette ønske med formålet om ensretning i sagsbehandlingen i AEM, for ifølge lovforslag til AEM er metoden indført for at opnå en fyldig og gennemskuelig dokumentationsgrundlag, for at højne kvalitetsniveauet af afgørelser og for at gøre sagerne mere sammenlignelige. S2 mener dog ikke, at dette altid er tilfældet:

*”… det vil give en ensartet sagsbehandling, ja. Men ikke nødvendigvis den sagsbehandling borgeren har brug for… Det trækker borgeren ud af centrum… Der er jo ikke to sager, der er ens. Så jeg har vanskeligt ved at følge den tankegang. Jeg har bestemt ikke noget imod differentieret sagsbehandling, så længe vi holder borgeren i centrum og gør det bedste vi kan, ikke. Og det jeg synes vi bruger for meget tid på og for mange kræfter på, det er og sidde og forsøge at gøre det bedste for borgeren, også sidde… også skal vi bagefter sidde og tilfredsstille systemet.”*

S2 kan ikke forene de metodemæssige krav med sine egne faglige grundtanker om at ville det bedste for borgeren, idet der bliver brugt så mange ressourcer på førstnævnte, således at der ikke er tid til sidstnævnte. S2 mener heller ikke, at alle de forskellige borgergrupper, der er i målgruppen for AEM, er gennemtænkt:

*”… nu bygger den jo på afklaring af ressourcer, og nu arbejder jeg med match 4 og 5, ikke, og en del af de mennesker, en stor del af dem, der er det forbandet svært at finde ressourcer. Også bliver det et vanskeligt arbejde.”*

S2 arbejder med kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 4 og 5, dvs. de borgere der mindst kan matches med arbejdsmarkedet og de borgere med mindst restarbejdsevne. Selvom det forholdsvis hurtigt i sagsbehandlingen vurderes, at her er tale om indstilling til førtidspension, så er det ifølge metoden ikke muligt med en sådan indstilling, før alle andre muligheder er udtømte. Det kan derfor være vanskeligt at forklare borgeren, hvad formålet med AEM er:

*”Jeg synes, det er yderst vanskeligt, at forklare borgeren, hvad formålet er med alt det sociale arbejde vi sidder og laver lige nu … Jeg opfatter det sådan, at borgeren har også vanskeligt ved at forstå, hvad jeg skal med alt det … Og der må mit svar tit blive, at hvis du vil have det, vi arbejder på, så svarer du på det, jeg spørger om, ikke. Også går du med i det her stykke arbejde, det er at få den lavet.”*

S1 og S2 sammenholdt i forhold til borgerrelationen:

Det er vigtigt, at man som socialrådgiver kan se, udvikle og anvende borgerens ressourcer og hjælpe borgeren til selvhjælp. Alt det foregår selvfølgelig i samarbejde med borgeren. Dette betegnes som værende mere vigtigt end at skulle efterkomme krav af systemmæssig eller metodemæssig karakter, men til trods for det er denne tankegang meget i tråd med formålet med AEM. S1formår at kombinere begge dele og har derfor følelsen af at udføre socialt arbejde af høj kvalitet.

S2 er meget enig med ovenstående, men har dog modsat S1 svært ved at kombinere dette med de systemmæssige krav i form af AEM og også med formålet for AEM. En ensartet sagsbehandling er ikke altid lig en god sagsbehandling. Ifølge S2 vil man opnå bedre socialt arbejde ved at differentiere sagsbehandlingen mere, da der jo heller ikke findes nogen borgere, der er ens. Over for nogle borgergrupper er metoden slet ikke velegnet ifølge S2. Samtidig med en mere begrænset viden og erfaring som socialrådgiver, arbejder S2 med en borgergruppe, der er meget ressourcekrævende, idet problemerne her ofte er udefinerbare og mere komplekse, og derved svære at behandle og beskrive, end f.eks. en sygedagpengeafdeling, hvor S1 arbejder, og hvor man arbejder med mere ”almindelige” mennesker. Dette vanskeliggør selvfølgelig også arbejdet for S2.

Et af formålene med AEM er at forenkle sagsbehandlingen, som førnævnt, men også at opnå bedre sammenhæng i reglerne. Dette formål viser sig ifølge S2 at være vanskelig at efterleve i praksis. S2 har bl.a. svært ved at forklare borgeren, hvorfor metoden anvendes, og dette betyder i og for sig dermed også, at S2 selv har svært ved at gennemskue meningen med AEM.

### AEM i forhold til socialrådgiveruddannelsen

Socialrådgiver 1 (sammenskrivning af centralt tema nr. 9 og 10):

Skriftligheden i AEM kan for nogle virke uoverskueligt, og det kunne være en ide at indføre mere undervisning i brugen af AEM.

Igennem socialrådgiver uddannelsen opnår man færdigheder i at kunne identificere, beskrive, analysere, vurdere og handle i forhold til livsbetingelser og sociale problemer på bl.a. individ- og samfundsniveau. S1 har dog erfaret, at nogle af kollegerne har sværere ved dette, eller at de vanskeliggør dette i arbejdet med AEM, mere end hvad nødvendigt er:

*”… man skal passe på ikke at gøre det for indviklet, fordi AEM er slet ikke indviklet. Man skal bare… Det kræver nok, at man kender den, men man skal ikke sidde og fedte rundt i alt muligt. Det drejer sig om beskrivelser, som man i øvrigt får mange steder fra. Beskrivelser. Og der skal man ikke ind og lave vurderinger. Også når man har alle beskrivelserne, så skal man kigge ud fra det og lave en vurdering… Altså ulempen, det er jo nok skriftligheden, altså vi er jo forskellige som mennesker og nogle mennesker har det ikke så godt med skriftligheden som andre har… Og nogle er ikke så systematisk orienterede.”*

AEM er dannet for at systematisere og gennemskueliggøre arbejdet med borgeren, men ikke alle socialrådgivere formår dette. De kan ikke overskue at arbejde med AEM. En måde at rode bod på dette problem kunne ifølge S1 ske ved mere undervisning i metoden, således at en socialrådgiver ved ansættelse i en arbejdsmarkedsafdeling skulle igennem et kursus eller lignende om tankegangen bag AEM, og hvordan metoden bruges osv.

Socialrådgiver 2 (sammenskrivning af centralt tema nr. 1, 3, 9 og 11):

Jo mere erfaring man får som socialrådgiver, desto ringere synes man ens uddannelse har været. Uddannelsen er f.eks. ikke dækkende i forhold til AEM, og en hensigtsmæssig brug af metoden kræver mere undervisning. Sker der forbedringer i forhold til uddannelsen, vil der også ske forbedringer i forhold til brugen af AEM.

Jf. teorien om udviklings- og læringskompetencen er en socialrådgiver i en livslang uddannelse, og det er derfor en god ide, hvis man som socialrådgiver hele tiden opsøger ny og opdateret viden og kompetencer. Ifølge teorien er det også vigtigt at vide noget om politiske beslutningsprocesser, økonomistyring, metodekrav, lovpligtige eller juridiske metoder m.m. Det er tydeligt, at S1 ikke har den nødvendige viden f.eks. om tankegangen bag AEM, og S2 mener heller ikke at have tilstrækkelig bred viden eller erfaring til at benytte AEM hensigtsmæssigt:

*”Og jeg må nok sige, at brugen af den på den rigtige måde er måske nok den del, der vil gøre, at man får lært at bruge den bedst. Ved selv at sidde og arbejde med den. Men derfor kunne jeg godt ønske mig noget mere baggrundsviden.”*

Ifølge S2 er det nødvendigt, at uddannelsesstederne begynder at gøre noget mere ved dette problem:

*”… det er en ulempe, at når man nu har den og man nu skal bruge den, at man så ikke fra start af ved, hvad det egentlig er, der er tænkt.”*

S2 udtrykker stor frustration ved ikke at have haft kendskab til AEM som nyansat på den afdeling, han arbejder på:

*”… jeg oplevede første gang, jeg skulle lave en, altså man sidder lidt på herrens mark med, synes jeg, 117 rimelig uoverskuelige punkter, og hvad skal jeg skrive hvor?... Og det forventes, synes jeg, og også med rette, kan man forvente, at man i hvert fald kan sætte sig ned med en sag også lave en.”*

S2 mener, at AEM er et godt tænkt værktøj. Det eneste problem ifølge S2 er den ringe oplysning om brugen af metoden:

*”Det er måske heller ikke, synes jeg, en kommunal efteruddannelsesopgave. Den burde ligge i uddannelsen.”*

S1 og S2 sammenholdt i forhold til AEM i forhold til socialrådgiveruddannelsen:

Nogle socialrådgivere vanskeliggør arbejdet med AEM mere end nødvendigt. Ifølge S1 er AEM en meget simpel metode, som udarbejdes i samarbejde med andre samarbejdspartnere og selvfølgelig borgeren selv. Men den meget systematiserede AEM kan virke uoverskueligt for en del socialrådgivere. Dette problem kan afhjælpes via mere undervisning om AEM. Jf. teori om socialrådgiverens faglighed er målet med uddannelsen, at den enkelte udvikler en personlig kompetence til socialt arbejde. Dette sker bl.a. gennem erfaring fra praktikforløbene, hvor man som studerende får mulighed for at kombinere sin faglige viden med praksis. Men nogle gange er den faglige viden, som man har, ikke tilstrækkelig. Derfor bør man som socialrådgiver hele tiden opsøge ny læring. S2 er ikke helt sikker i sin brug af AEM, men har pga. ressourcemangel og tidsmangel heller ikke overskud til at opsøge ny viden. Det er ifølge S2 også en oplysning, som man burde få i uddannelsen.

### Analyse af organisationen i X-kommune

Den bureaukratiske organisationsform, som Max Weber er fortaler for, kendetegner en organisation, der er effektiv, præcis, retfærdig og forbundet med lavere omkostninger. Denne organisationsteori, den idealtypiske bureaukratimodel, vil nu blive beskrevet ud fra X-kommune, hvor de to interviews er foregået, for at se på under hvilke forhold de to socialrådgivere agerer, og om dette kan have en betydning for deres holdninger i forhold til AEM. Den idealtypisk bureaukratiske organisationsform har mange ligheder til X-kommunes organisatoriske opbygning. Her løses opgaver på en så saglig og korrekt måde som muligt, og alle beslutninger er nøje gennemtænkte. Denne omhu kan også ses i den overordnede metode, som bruges, nemlig den såkaldte AEM. I den idealtypiske bureaukratiske organisationsform, som den i X-kommune er der nogle væsentlige træk, som gør sig gældende.

For det første er der en klar arbejdsdeling. Dette kan allerede ses under afsnittet ”Den organisatoriske opbygning af X-kommune”. Her ses en klar fordeling af de forskellige specialiserede stillinger i organisationen fordelt efter det politiske, det administrative og det udførende niveau.

For det andet er der en hierarkisk opbygning, som kan ses af organisationsdiagrammet for arbejdsmarkedsafdelingen i X-kommune. Det ses tydeligt heraf, at der er en klar ansvars- og kompetencefordeling, og at de højere stillinger kontrollerer de lavere stillinger. Der er en klar hierarkisk opbygning.

For det tredje gør regelstyring sig gældende i X-kommune. De konkrete beslutninger i kommunen er formaliseret i et sæt af regler, og dette kan ses af de love som de forskellige afdelinger arbejder ud fra, men også igen i forhold til AEM. For at kunne arbejde i X-kommune bør man kunne administrere disse regler. Dette er til tider svært at efterkomme jf. S2.

For det fjerde er medarbejderne i X-kommune kun forpligtet overfor upersonlige forhold såsom stillinger og regler. De er dermed ikke forpligtet overfor deres kolleger som indehavere af stillingerne, eller borgere som personer, hvorpå reglerne anvendes. Personlige og faglige holdninger holdes dermed adskilt i arbejdet.

For det femte er ekspertise grundlaget for ansættelser. Det vil hermed sige, at det kræver ekspertise at besidde de forskellige stillinger i X-kommune, f.eks. en socialrådgiveruddannelse.

Som sjette og sidste væsentlige træk ved den idealtypiske bureaukratiske organisationsform kan nævnes det faktum, at medarbejderne i X-kommune har mulighed for at gøre karriere i hierarkiet, og dermed bevæge sig fra de lavere til de højere stillinger i hierarkiet.

Ud fra de nævnte træk eller kriterier er det dermed muligt at karakterisere en organisation som mere eller mindre bureaukratisk, alt efter hvor mange af kriterierne, der kan opfyldes. I forhold til X-kommune kan næsten alle de nævnte kriterier opfyldes, og der er dermed tale om en organisation, som er meget bureaukratisk. I sådanne organisationer træffes vigtige beslutninger i toppen af ”pyramiden”, for derved at kunne kontrollere alle organisationens aktiviteter og for at undgå uhensigtsmæssigheder. I forhold til X-kommune kan man sige, at toppen af pyramiden faktisk er Folketinget. Det er her vigtige beslutninger, i forhold til hvordan socialrådgiveren skal arbejde, træffes. F.eks. var det der, man besluttede at AEM skulle indføres. Der er i den idealtypiske bureaukratiske organisation stor distance mellem top og bund i pyramiden. Dette kommer bl.a. til udtryk i S2’s frustrationer i forhold til manglende ressourcer og tid til anvendelse af AEM. S2 mener ikke, at toppen af pyramiden har en fornemmelse for, hvilke problemer indførelsen af en metode som AEM kan forårsage for den enkelte socialrådgiver, som skal administrere og bruge metoden i sit daglige arbejde. Dette er karakteristisk for den idealtypiske bureaukratiske organisationsform. Her træffes centrale beslutninger ofte af personale i de overordnede stillinger, som medfører vanskeligheder for personalet på ”gulvet”. Den idealtypiske bureaukratiske organisationsform vurderes ofte at være uegnet i forhold til socialt arbejde, men alligevel gør den sig gældende indenfor en stor del organisationer inden for social- og sundhedsområdet, heriblandt i X-kommune.

# Konklusion

Formålet med dette bachelorprojekt er at undersøge, om systemmæssige krav i form af f.eks. AEM begrænser socialrådgiverens faglighed og autonomi, og dermed hvorledes socialrådgiveren modificerer sit adfærd i forhold til de systemmæssige krav, som der i dag er i socialt arbejde. Dette er blevet undersøgt ud fra forskningsinterviews med to praktiserende socialrådgivere. Resultatet af interviewene er blevet sammenholdt med relevant teori om socialrådgiverens faglighed. Derudover er den organisatoriske opbygning af den praksis, X-kommune, som de to socialrådgivere indgår i, blevet undersøgt, for senere at sammenholde dette med den nyinstitutionelle organisationsteori, samt Webers idealtypiske bureaukratimodel, for at fastslå hvilke type praksis de to socialrådgivere indgår i, da det dermed er lettere at forstå den måde, de arbejder og tænker på.

Der kan i forhold til ovennævnte ikke gives en endegyldig konklusion på problemformuleringen, da dette jf. den hermeneutiske tænkning er et fortolkningsspørgsmål, hvortil der kan være mange variationer af svar, som kan anses for at være lige så rigtige, som svarene i denne konklusion. Den begrænsede empiriske data i form af blot to forskningsinterviews tillader heller ikke en endegyldig sandhed, men der vil derimod være tale om et kvalificeret bud på, hvordan problemformuleringen kan besvares. Undersøgelsen og konklusionen kan derfor ikke generaliseres til at gælde for alle landets kommuner og jobcentre, hvor AEM anvendes, men kan dog alligevel anvendes til at pege på nogle tendenser omkring, hvorledes socialrådgiveren modificerer sin adfærd i forhold til de systemmæssige krav. Der følger nu mit bud på svar på problemformuleringen.

På baggrund af analysen kan der udpeges fire fremtrædende områder med betydning for, hvordan socialrådgiveren håndterer sin adfærd i forhold til de systemmæssige krav, som her er AEM.

Begge socialrådgivere er stort set enige om, at udførelse af godt socialt arbejde, i forhold til hvad der er bedst for borgeren, drejer sig om grundlæggende at hjælpe borgeren til selvhjælp. S1er i stand til at realisere dette samtidig med systemmæssige krav, hvorimod S2 ikke mener, at metoden er egnet til alle borgergrupper, specielt ikke den borgergruppe som S2 beskæftiger sig med, kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 4 og 5. Her er den ensartethed, som AEM tilskriver slet ikke egnet, da problemerne her er alt for komplicerede.

De to socialrådgivere er også enige om, at vejen frem, for at flere socialrådgivere i praksis kan klare de systemmæssige krav, er mere uddannelse på en eller anden vis. S1 mener, at problemet med at administrere metoden bunder i, at systematiseringen er for uoverskueligt for mange. S2 er klar over, at nogle af problemerne med administreringen kan afhjælpes ved, at den enkelte socialrådgiver selv jævnligt holder sig ajour med ny viden på området, men S2 har ikke ressourcerne til dette, da kravene for nuværende er for høje.

Når det drejer sig om AEM som metode i forhold til praksis, dvs. anvendeligheden af AEM, mener begge rådgivere grundlæggende, at metoden medfører en meget højere grad af borgerinddragelse i sagsbehandlingen, hvilke er positivt. Helhedssynet, som er et vigtigt element for socialrådgiveren i sagsbehandlingen, bliver med AEM ifølge den erfarne S1forstærket, idet man kommer rundt om forhold vedrørende hele borgerens liv, mens den mindre erfarne S2 mener, at der er en risiko for, at socialrådgiveren overser helhedssynet, da metoden ifølge S2 er for arbejdsmarkedsfikseret, og dermed let overser andre aspekter med betydning for borgerens situation. AEM og dermed de systemmæssige krav er for S2 at se svært overkommelige. Her ses en klar uenighed imellem de to socialrådgivere, da S1 er meget begejstret for AEM som en hjælp i sit daglige arbejde, hvorimod S2 har svært ved at forene metoden med sit arbejde og sine grundholdninger til udførelsen af socialt arbejde. Det afgørende element for disse holdninger er erfaringsgrundlaget, som det hermed kan konstateres har stor betydning for, hvorledes systemmæssige krav håndteres, da tendensen ifølge interviewene er, at jo mere erfaren man er indenfor socialt arbejde, desto bedre kan man modificere sin adfærd i forhold til eventuelle systemmæssige krav.

I forhold til de to socialrådgiveres holdninger til bureaukratisering eller mangel derpå i og med AEM, kan erfaringsgrundlag jf. ovenstående atter pointeres som værende af væsentlig betydning. S1 er af den overbevisning, at AEM er meget praksisnært og kun medfører fordelagtige betingelser for såvel borgeren som socialrådgiveren. S2 har den stik modsatte holdning til dette og mener, at AEM er resultatet af lovgivernes ringe føling med praksis, som fremkommer pga. den store afstand mellem de, der bestemmer forholdene i praksis og socialt arbejde og de, som skal administrere og praktisere socialt arbejde under disse forhold.

I forhold til den nyinstitutionelle organisationsteori integreres institutionelle normer i en velfærdsorganisation som en kommune, og det er igennem disse normer medlemmerne af velfærdsorganisationen anskuer verden på. AEM er en form for institutionel norm, som efterhånden er godt integreret i kommunerne landet over. S1 har kendt til og brugt metoden længe, og metoden er blevet en selvfølgelig del af arbejdet for S1. S2 har derimod blot brugt metoden siden 2007, og AEM er derfor ikke blevet en institutionel norm for S2 endnu. Derfor er der en langt større skepsis fra S2 til AEM og til de systemmæssige krav i forhold til socialt arbejde, og dermed om den måde, som socialrådgiveren modificerer sit adfærd i forhold til AEM, er den rigtige måde. Og med den rigtige måde menes der i forhold til socialrådgiverens faglige principper.

Til spørgsmålet om X-kommune er en bureaukratisk organisation eller ej, kan dette kun bekræftes. Der er mange ligheder mellem den idealtypiske bureaukratiske organisationsform og den organisationsform, som gør sig gældende i X-kommune. Dette ses tydeligt af afsnittet om den organisatoriske opbygning af X-kommune, værdierne i X-kommune og organisationsdiagrammet for X-kommune, hvor der i lighed med teorien er en klar arbejdsdeling, hierarkisk opbygning, klar ansvars- og kompetencefordeling, kontrol af lavere stillinger fra de højere stillinger, regelstyring (bl.a. AEM), forpligtigelser blot overfor stillinger og regler, ekspertise som grundlag for ansættelser m.fl. I en bureaukratisk organisation træffes de overordnede beslutninger i toppen af pyramiden, og der er en stor afstand mellem top og bund i pyramiden. Dette kan i forhold til X-kommune i og for sig trækkes helt op til Folketinget og dermed lovgiverne, som bestemmer de systemmæssige krav, under hvilke X-kommune skal fungere. S1 og S2 er en del af bunden af pyramiden og skal indordne sig under de systemmæssige krav, men S2 udtrykker en stor frustration hermed og mener ikke, at toppen af pyramiden har overvejet konsekvenserne ved indførelse af systemmæssige krav som AEM. AEM har ifølge S2 medført en forøgelse af arbejdsmængden, men ingen forøgelse af ressourcerne, hvilke gør det vanskeligt for den enkelte socialrådgiver at følge sine faglige principper. Socialrådgiveren er jf. teori om socialrådgiverens faglighed så fokuseret på at overholde de systemmæssige krav, frem for løsningen af det sociale problem, at der er risiko for, at fagligheden tilsidesættes til fordel for overholdelse af de systemmæssige krav. Socialrådgiverens autonomi, som er en del af fagligheden, er ensbetydende med handlefrihed, og har betydning for socialrådgiverens etiske ansvar. Man risikerer en tilsidesættelse af dette, hvis systemmæssige krav i form af standardiserede metoder som AEM får førsteprioritet i loyalitet overfor organisationen eller systemet uden hensyntagen til andre forhold som f.eks. at se den enkelte borger som et unikt individ og ikke blot endnu en sag, som skal indpasses de systemmæssige krav. Dermed kan det konstateres, at organisationen også er med til at udgøre den fysiske ramme for socialrådgiverens faglighed, autonomi og adfærd, hvor socialrådgiveren ikke blot skal overholde de systemmæssige krav, men også organisationens værdier, som giver socialrådgiveren en bestemt rolle. De systemmæssige krav i form af standardiserede metoder som AEM standardiserer, forenkler og indskrænker ikke blot det sociale arbejde, men også socialrådgiverens rolle og adfærd, og har dermed indflydelse på, hvor socialrådgiverens faglige fokus skal være.

# Perspektivering og handleanvisninger

Som førnævnt er projektets empiriske materiale ret begrænset, idet den blot bygger på to forskningsinterviews. Dermed opnås der kun et begrænset indblik i, hvad det vil sige at være socialrådgiver i X-kommune, arbejde med AEM osv. og dermed en begrænset repræsentativitet, og dette medfører, at resultaterne kan virke uhåndgribelige. Repræsentativiteten er så begrænset i dette projekt, at det ikke er muligt at overføre og generalisere resultaterne overfor en større gruppe af socialrådgivere. Men denne begrænsning åbner op for nogle muligheder i projektet, som der ikke er blevet fulgt op på. En mulighed er bestræbelse på at opnå større repræsentativitet vha. både kvalitative og kvantitative undersøgelser med et langt større antal af socialrådgivere. Her kunne man udvælge en stor kommune og en mindre kommune for at se på, om denne forskel har betydning for, hvordan socialrådgiveren modificerer sin adfærd i forhold til de systemmæssige krav. I denne sammenhæng kunne flere forskelle undersøges nærmere bl.a. indvirkninger som følge af socialfaglig afdeling, erfaring, køn, alder m.fl.

En anden mulighed kunne indebære en inddragelse af borgeren for derigennem at opnå en bredere forståelse for, i hvilke retning de systemmæssige krav ”tvinger” socialrådgiverens adfærd over i. Borgerens synspunkt og oplevelse af egen sag i forhold til de systemmæssige krav kan i denne sammenhæng betragtes som resultatet af de systemmæssige krav, og her kunne det være interessant at se på, om disse krav nu egentlig opfylder egne målsætninger. Dette kunne undersøges vha. interviews med borgeren, men også vha. observationsstudier af socialrådgiverens samtale med borgeren. Her er det specielt vigtigt at være opmærksom på etiske overvejelser.

Ved at tage analysen i betragtning kan der dermed foreslås handlingsanvisninger på fire niveauer, som er individ-, gruppe-, organisations- og samfundsniveau. Det er vanskeligt at behandle hvert niveau for sig, idet handlingsanvisningen på et niveau formentlig medfører indvirkninger fra et andet niveau osv.

Socialrådgiveren bør gøre sig selv opmærksom på sin egen rolle og stole på og udnytte sin faglige ballast i forhold til samarbejdet med borgeren. Det er en god ide, at man her gør sig klart, hvilke målsætninger man vil opnå i samarbejdet med borgeren. Der er megen handlefrihed i det sociale arbejde til trods for systemmæssige krav, og her er det vigtigt, at man gør sig sin professionelle autonomi bevidst, således at man kan udnytte alle de handlemuligheder, som der er til rådighed og opnå målsætningerne, i stedet for bare at følge kravene uden at tænke så meget over kravenes konsekvenser for borgeren. Man kunne her vælge at betragte de systemmæssige krav som en hjælp til at udfolde kreativiteten på i stedet for som uoverkommelige begrænsninger, da man derved opnår en mere positiv og konstruktiv syn på det sociale arbejde, man udfører. Derfor vil det f.eks. være en god ide ikke at betragte AEM som endnu en pålagt opgave, da man herved nemt mister fokus for borgeren, som man skal hjælpe, men at man i stedet ser på, hvordan AEM kan hjælpe til at opnå de opstillede målsætninger for borgeren. Samtidig skal man som socialrådgiver kunne forholde sig reflekterende og bedømmende til sit arbejde. Derfor foreslås det, at X-kommune igennem f.eks. ugentlige møder gør det muligt for de ansatte socialrådgivere at gennemgå faglige afgørelser, metoder, værktøjer m.m. i forhold til de handlemuligheder, der er til rådighed for på den måde hele tiden at revurdere, om der evt. skal ske ændringer på dette område. Disse faglige sparringsmøder vil dermed forbedre det sociale arbejde i X-kommune, og socialrådgiveren vil blive mere bevidst om sin egen praksis, og hvilke konsekvenser en given afgørelse eller handling medfører, da denne afgørelse eller handling bliver drøftet til sparringsmødet. Men udover disse møder vil det også være en god ide, at ruste medarbejderne i X-kommune med mere undervisning eller uddannelse omkring de metoder, værktøjer, arbejdsgange osv., som skal anvendes, f.eks. via kurser. Dette er specielt vigtigt i forhold til nye medarbejdere, og her kan X-kommune tilbyde hjælp i form af mentorordninger. På den måde får de medarbejdere, der har behov for det den starthjælp, der gør det daglige arbejde mere overkommeligt. Det er derfor vigtigt, at kommunerne landet over prioriterer dette område i højere grad, da ressourcerne hertil er givet godt ud.

Socialrådgiverfaget kunne også gøres mere tilgængelig eller forståelig for resten af samfundet vha. mere forskning på området, forskning som kan være med til at be- eller afkræfte nogle samfundsmæssige myter eller forlydender om, hvad socialt arbejde er eller ikke er, og altså i forlængelse af dette projekt hvad socialrådgiverens faglighed indebærer, og hvordan denne faglighed udnyttes i forhold til systemmæssige eller lovgivningsmæssige krav. Det behøver ikke kun at være socialrådgivere, der forsker indenfor eget kendte område, og dermed bedre kan sætte sig ind i problematikkerne, men det kunne også være interessant med mere forskning af udenfor stående, altså forskere der ikke nødvendigvis er uddannede socialrådgivere, for at så syn for sagen udefra. For det ene behøver jo ikke at udelukke det andet. Et samarbejde af de to kunne også være meget interessant og med til at synliggøre mange forskellige vinkler på sagen.

Socialt arbejde i dag er ikke den samme som for f.eks. 50 år siden. Socialrådgiverens faglighed og det sociale arbejde, som socialrådgiverens udfører, er noget, som hele tiden udvikler sig. Som det fremgår af projektet, er socialrådgiveren ikke ene om at bestemme, i hvilke retning socialrådgiverfaget skal dreje. Derfor kunne det være interessant at samle de forskellige grupper, f.eks. socialrådgivere og lovgivere, i nogle arrangementer, således at top og bund i pyramiden mødes, og den alt for store afstand imellem de to formindskes, og det bliver muligt at gennemdrøfte problemer set fra oven og fra neden. Derved er muligheden for løsningsforslag, som er mere praksisnære, samtidig med at begge parter får syn for sagen fra andre vinkler end lige deres eget. Lovgiverne vil herved få mere føling for praksis, f.eks. at det formentlig vil være en god ide jævnlig at revurdere AEM sammen med det felt, der bruger metoden, og socialrådgiverne vil få en indsigt i, hvor vanskeligt det er for lovgiverne at få hele velfærdssystemet til at gå op i en højere enhed.

# Litteratur

* Andersen, Heine; Brante, Thomas; Korsnes, Olav (red.)(2005): Leksikon i sociologi, Akademisk Forlag

Arbejdsmarkedsstyrelsen: Visitationsværktøjskassen, kan findes på:

http://www.ams.dk/sw1252.asp

Beskæftigelsesministeriet (2002): Arbejdsevnemetode, kan findes på:

http://www.arbejdsevnemetode.dk/sagsbehandlere/

Beskæftigelsesministeriet (2002): Arbejdsevnemetode – Dialog og samarbejde af, Arbejdsmarkedsstyrelsen

* Birkler, Jacob (2005): Videnskabsteori – en grundbog, Gyldendals Bogklubber
* Bundesen, Peter (2000): Sociale problemer og socialpolitik, Odense Universitetsforlag
* Bømler, Tina (red.)(2008): Sociale organisationer i en omstillingstid - grundbog i organisationsteori til social- og sundhedsuddannelserne, Hans Reitzels Forlag
* Dansk Socialrådgiverforening (2000): Dansk Socialrådgiverforenings etikvejledning, kan findes på: http://www.socialrdg.dk/index.dsp?page=848
* Dansk Socialrådgiverforening, Kommunernes Landsforening og Amtsrådsforeningen (2002): Forslag til socialrådgivernes fremtidige kompetenceprofil, kan findes på: http://www.socialrdg.dk/index.dsp?page=1392#
* Fisker, Anders m.fl.(2008): Socialrådgiveren på arbejde – portræt af en profession og dens dilemmaer, Hans Reitzels Forlag
* Folketinget (2000): L 137 (som fremsat): Forslag til lov om ændring af lov om social pension og andre love (Førtidspensionsreform), kan findes på:

www.ft.dk/Samling/20001/lovforslag\_som\_fremsat/L137.htm

* Fuglsang, Lars; Olsen, Poul Bitsch (red.)(2004): Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne – på tværs af fagkulturer og paradigmer, Roskilde Universitetsforlag
* Gilje, Nils; Grimen, Harald (2002): Samfundsvidenskabernes forudsætninger - indføring i samfundsvidenskabernes videnskabsfilosofi, Hans Reitzels Forlag
* Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2006): Modeller i socialt arbejde, Hans Reitzels Forlag

IFSW: Definition af socialt arbejde ifølge IFSW, kan findes på:

http://www.ifsw.org/en/p38000407.html

* Kvale, Steinar (1997): Interview – en introduktion til det kvalitative forskningsinterview, Hans Reitzels Forlag
* Mik-Meyer, Nanna; Villadsen, Kasper (2007): Magtens former - sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren, Hans Reitzels Forlag
* Olsen, Poul Bitsch; Pedersen, Kaare (2004):Problemorienteret projektarbejde - en værktøjsbog, Roskilde Universitetsforlag
* Riis, Ole (2005): Samfundsvidenskab i praksis – introduktion til anvendt metode, Hans Reitzels Forlag
* Rønn, Carsten (2006): Almen videnskabsteori for professionsuddannelserne - iagttagelse, viden, teori, refleksion, Alinea (Læringsarenaer)

Servicestyrelsen (2007): Håndbog om anbringelsesreformen, kan findes på:

http://anbringelsesreformen.servicestyrelsen.dk/wm140537

* Velfærdsministeriet (2007): Funktionsevnemetoden, kan findes på:

http://www.social.dk/ministeriets\_omraader/handicap/personlig\_hjaelp\_og\_bistand/Funktionsevnemetoden.html

* X-kommunes hjemmeside samt oplysninger fra en pjece om hvad det vil sige at være ansat i X-kommune (pga. anonymitet er det ikke muligt at notere den reelle henvisning)

1. Servicestyrelsen(2007):Håndbog om anbringelsesreformen, § 50-undersøgelsen,

   http://anbringelsesreformen.servicestyrelsen.dk/wm140537 [↑](#footnote-ref-2)
2. Velfærdsministeriet (2007): Funktionsevnemetoden,

   http://www.social.dk/ministeriets\_omraader/handicap/personlig\_hjaelp\_og\_bistand/Funktionsevnemetoden.html [↑](#footnote-ref-3)
3. Arbejdsmarkedsstyrelsen: Visitationsværktøjskassen, http://www.ams.dk/sw1252.asp [↑](#footnote-ref-4)
4. Beskæftigelsesministeriet (2002): Arbejdsevnemetode, http://www.arbejdsevnemetode.dk/sagsbehandlere/ [↑](#footnote-ref-5)
5. Bundesen, Peter (2000): side 9-34 [↑](#footnote-ref-6)
6. Bundesen, Peter (2000): side 9-34 [↑](#footnote-ref-7)
7. Bundesen, Peter (2000): side 9-34 [↑](#footnote-ref-8)
8. Bundesen, Peter (2000): side 9-34 [↑](#footnote-ref-9)
9. Bundesen, Peter (2000): side 9-34 [↑](#footnote-ref-10)
10. Bundesen, Peter (2000): side 9-34 [↑](#footnote-ref-11)
11. Beskæftigelsesministeriet (2002): Arbejdsevnemetode – Dialog og samarbejde: side 4 [↑](#footnote-ref-12)
12. Beskæftigelsesministeriet (2002): Arbejdsevnemetode – Dialog og samarbejde: side 4 [↑](#footnote-ref-13)
13. Bundesen, Peter (2000): side 9-34 [↑](#footnote-ref-14)
14. Beskæftigelsesministeriet (2002): Arbejdsevnemetode – Dialog og samarbejde: side 4 [↑](#footnote-ref-15)
15. Bundesen, Peter (2000): side 9-34 [↑](#footnote-ref-16)
16. Bundesen, Peter (2000): side 9-34 [↑](#footnote-ref-17)
17. Fisker, Anders m.fl.(2008): side 60-62 [↑](#footnote-ref-18)
18. Beskæftigelsesministeriet (2002): Arbejdsevnemetode, http://www.arbejdsevnemetode.dk/sagsbehandlere/ [↑](#footnote-ref-19)
19. Bundesen, Peter (2000): side 9-34 [↑](#footnote-ref-20)
20. Andersen, Heine; Brante, Thomas; Korsnes, Olav (red.)(2005): side 12-13 og 239-240 [↑](#footnote-ref-21)
21. IFSW: Definition af socialt arbejde ifølge IFSW, http://www.ifsw.org/en/p38000407.html [↑](#footnote-ref-22)
22. Folketinget (2000): L 137 (som fremsat), www.ft.dk/Samling/20001/lovforslag\_som\_fremsat/L137.htm [↑](#footnote-ref-23)
23. Se bilag 4 for mere uddybende referat af **L137.** Bilaget kan rekvireres ved sekretæren på Socialrådgiveruddannelsen på AAU. [↑](#footnote-ref-24)
24. Andersen, Heine; Brante, Thomas; Korsnes, Olav (red.)(2005): side 12-13 og 239-240 [↑](#footnote-ref-25)
25. Hele afsnittet er baseret på oplysninger fra X-kommunes hjemmeside samt oplysninger fra en pjece om hvad det vil sige at være ansat i X-kommune, men pga. anonymitet er det ikke muligt at notere den reelle henvisning. [↑](#footnote-ref-26)
26. Hele afsnittet er baseret på oplysninger fra X-kommunes hjemmeside samt oplysninger fra en pjece om hvad det vil sige at være ansat i X-kommune, men pga. anonymitet er det ikke muligt at notere den reelle henvisning. [↑](#footnote-ref-27)
27. Hele afsnittet er baseret på oplysninger fra X-kommunes hjemmeside samt oplysninger fra en pjece om hvad det vil sige at være ansat i X-kommune, men pga. anonymitet er det ikke muligt at notere den reelle henvisning. [↑](#footnote-ref-28)
28. Hele afsnittet er baseret på oplysninger fra X-kommunes hjemmeside samt oplysninger fra en pjece om hvad det vil sige at være ansat i X-kommune, men pga. anonymitet er det ikke muligt at notere den reelle henvisning. [↑](#footnote-ref-29)
29. Hele afsnittet er baseret på oplysninger fra X-kommunes hjemmeside samt oplysninger fra en pjece om hvad det vil sige at være ansat i X-kommune, men pga. anonymitet er det ikke muligt at notere den reelle henvisning. [↑](#footnote-ref-30)
30. Kvale, Steinar (1997): side 70-71 [↑](#footnote-ref-31)
31. Fuglsang, Lars; Olsen, Poul Bitsch (red.)(2004): side 321 [↑](#footnote-ref-32)
32. Rønn, Carsten (2006): side 179 [↑](#footnote-ref-33)
33. Fuglsang, Lars; Olsen, Poul Bitsch (red.)(2004): side 321 [↑](#footnote-ref-34)
34. Fuglsang, Lars; Olsen, Poul Bitsch (red.)(2004): side 327 [↑](#footnote-ref-35)
35. Birkler, Jacob (2005): side 97 [↑](#footnote-ref-36)
36. Gilje, Nils; Grimen, Harald (2002): side 181 [↑](#footnote-ref-37)
37. Fuglsang, Lars; Olsen, Poul Bitsch (red.)(2004): side 324 [↑](#footnote-ref-38)
38. Birkler, Jacob (2005): side 98 [↑](#footnote-ref-39)
39. Fuglsang, Lars; Olsen, Poul Bitsch (red.)(2004): side 324-325 [↑](#footnote-ref-40)
40. Fuglsang, Lars; Olsen, Poul Bitsch (red.)(2004): side 331 [↑](#footnote-ref-41)
41. Fuglsang, Lars; Olsen, Poul Bitsch (red.)(2004): side 340 [↑](#footnote-ref-42)
42. Fuglsang, Lars; Olsen, Poul Bitsch (red.)(2004): side 342 [↑](#footnote-ref-43)
43. Fuglsang, Lars; Olsen, Poul Bitsch (red.)(2004): side 344 [↑](#footnote-ref-44)
44. Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2006): side 16-17 [↑](#footnote-ref-45)
45. Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2006): side 17 [↑](#footnote-ref-46)
46. Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2006): side 17 [↑](#footnote-ref-47)
47. Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2006): side 17-18 [↑](#footnote-ref-48)
48. Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2006): side 18 [↑](#footnote-ref-49)
49. Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2006): side 18 [↑](#footnote-ref-50)
50. Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2006): side 19 [↑](#footnote-ref-51)
51. Denne betegnelse er udeladt igennem hele projektet, da begrebet opfattes som nedværdigende og undertrykkende i sig selv. [↑](#footnote-ref-52)
52. Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2006): side 19 [↑](#footnote-ref-53)
53. Dansk Socialrådgiverforening (2000): http://www.socialrdg.dk/index.dsp?page=848 [↑](#footnote-ref-54)
54. Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2006): side 19-20 [↑](#footnote-ref-55)
55. Hutchinson, Gunn Strand; Oltedal, Siv (2006): side 20 [↑](#footnote-ref-56)
56. Dansk Socialrådgiverforening, Kommunernes Landsforening og Amtsrådsforeningen (2002): http://www.socialrdg.dk/index.dsp?page=1392# [↑](#footnote-ref-57)
57. Dansk Socialrådgiverforening, Kommunernes Landsforening og Amtsrådsforeningen (2002): http://www.socialrdg.dk/index.dsp?page=1392# [↑](#footnote-ref-58)
58. Dansk Socialrådgiverforening, Kommunernes Landsforening og Amtsrådsforeningen (2002): http://www.socialrdg.dk/index.dsp?page=1392# [↑](#footnote-ref-59)
59. Dansk Socialrådgiverforening, Kommunernes Landsforening og Amtsrådsforeningen (2002): http://www.socialrdg.dk/index.dsp?page=1392# [↑](#footnote-ref-60)
60. Dansk Socialrådgiverforening, Kommunernes Landsforening og Amtsrådsforeningen (2002): http://www.socialrdg.dk/index.dsp?page=1392# [↑](#footnote-ref-61)
61. Fisker, Anders m.fl.(2008): side 9-11 [↑](#footnote-ref-62)
62. Fisker, Anders m.fl.(2008): side 57 [↑](#footnote-ref-63)
63. Fisker, Anders m.fl.(2008): side 74-77 [↑](#footnote-ref-64)
64. Fisker, Anders m.fl.(2008): side 60-63 [↑](#footnote-ref-65)
65. Mik-Meyer, Nanna; Villadsen, Kasper (2007): side 117-118 [↑](#footnote-ref-66)
66. Mik-Meyer, Nanna; Villadsen, Kasper (2007): side 130 [↑](#footnote-ref-67)
67. Mik-Meyer, Nanna; Villadsen, Kasper (2007): side 130-131 [↑](#footnote-ref-68)
68. Mik-Meyer, Nanna; Villadsen, Kasper (2007): side 143-144 [↑](#footnote-ref-69)
69. Mik-Meyer, Nanna; Villadsen, Kasper (2007): side 132 [↑](#footnote-ref-70)
70. Bømler, Tina (red.)(2008): side 35 [↑](#footnote-ref-71)
71. Bømler, Tina (red.)(2008): side 34-35 [↑](#footnote-ref-72)
72. Bømler, Tina (red.)(2008): side 34-35 [↑](#footnote-ref-73)
73. Bømler, Tina (red.)(2008): side 34 [↑](#footnote-ref-74)
74. Bømler, Tina (red.)(2008): side 43 [↑](#footnote-ref-75)
75. Bømler, Tina (red.)(2008): side 43-44 [↑](#footnote-ref-76)
76. Bømler, Tina (red.)(2008): side 45-46 [↑](#footnote-ref-77)
77. Bømler, Tina (red.)(2008): side 46-49 [↑](#footnote-ref-78)
78. Bømler, Tina (red.)(2008): side 49-50 [↑](#footnote-ref-79)
79. Olsen, Poul Bitsch; Pedersen, Kaare (2004): side 226-229 [↑](#footnote-ref-80)
80. Riis, Ole (2005): side 99-100 [↑](#footnote-ref-81)
81. Kvale, Steinar (1997): side 15 [↑](#footnote-ref-82)
82. Riis, Ole (2005): side 99-100 [↑](#footnote-ref-83)
83. Kvale, Steinar (1997): side 131 [↑](#footnote-ref-84)
84. Fuglsang, Lars; Olsen, Poul Bitsch (red.)(2004): side 343-344 [↑](#footnote-ref-85)
85. Riis, Ole (2005): side 100-101 [↑](#footnote-ref-86)
86. Riis, Ole (2005): side 100-101 [↑](#footnote-ref-87)
87. Riis, Ole (2005): side 101-103 [↑](#footnote-ref-88)
88. Riis, Ole (2005): side 103-105 [↑](#footnote-ref-89)
89. Kvale, Steinar (1997): side 134 [↑](#footnote-ref-90)
90. Riis, Ole (2005): side 109-111 [↑](#footnote-ref-91)
91. Kvale, Steinar (1997): side 156-158 [↑](#footnote-ref-92)
92. Riis, Ole (2005): side 116 [↑](#footnote-ref-93)
93. Riis, Ole (2005): side 108-109 [↑](#footnote-ref-94)
94. Kvale, Steinar (1997): side 108 [↑](#footnote-ref-95)
95. Riis, Ole (2005): side 117-120 [↑](#footnote-ref-96)
96. Kvale, Steinar (1997): side 171 [↑](#footnote-ref-97)
97. Kvale, Steinar (1997): side 163,166,170 [↑](#footnote-ref-98)
98. Kvale, Steinar (1997): side 187-188 [↑](#footnote-ref-99)
99. Kvale, Steinar (1997): side 192 [↑](#footnote-ref-100)
100. De transskriberede interviewtekster kan rekvireres ved semestrets sekretær på Socialrådgiveruddannelsen på AAU. [↑](#footnote-ref-101)
101. Kvale, Steinar (1997): side 192 [↑](#footnote-ref-102)
102. Kvale, Steinar (1997): side 192 [↑](#footnote-ref-103)
103. Kvale, Steinar (1997): side 199-200 [↑](#footnote-ref-104)