

# Eksamensopgave

## SOCIALRÅDGIVERUDDANNELSEN – 7. SEMESTER

### MODUL 13 – BACHELORPROJEKT

Navn:	Dina Skjødt Dinh		
Studienr.:	20133500	Studentmail:	ddinh13@student.aau.dk
Navn:	Mik Andersen		
Studienr.:	20133452	Studentmail:	miande13@student.aau.dk
Navn:	Sanne Titussen		
Studienr.:	20133513	Studentmail:	stitus13@student.aau.dk
Navn:	Stine Heggdal		
Studienr.:	20136291	Studentmail:	sheggd13@student.aau.dk

<b>Titel:</b>	Det sociale arbejdes vilkår på beskæftigelsesområdet – En kvalitativ analyse af socialrådgiveres mulighed for at inddrage helhedssynet i jobcenteret i arbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.
<b>Engelsk titel:</b>	The conditions of social work in the field of employment - A qualitative analysis of the opportunity for social workers to include a holistic view in their work at the jobcenter with recipients of social security.
<b>Antal anslag:</b>	166.836
<b>Vejleder:</b>	Gitte Vestby Jensen
<b>Gruppenr.:</b>	9
<b>Dato:</b>	5. januar 2016

*Denne forside tæller ikke med i antal anslag!*

## **Titelblad**

### **Projekttitle:**

Det sociale arbejdes vilkår på beskæftigelsesområdet

– En kvalitativ analyse af socialrådgiveres mulighed for at inddrage helhedssynet i jobcenteret i arbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.

### **Engelsk projekttitle:**

The conditions of social work in the field of employment

- A qualitative analysis of the opportunity for social workers to include a holistic view in their work at the jobcenter with recipients of social security.

### **Eksamensopgave:**

7. semester, modul 13 – bachelorprojekt.

### **Uddannelse:**

Socialrådgiveruddannelsen, professionsbachelor.

### **Uddannelsessted:**

Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet.

### **Antal sider (Inklusiv forside, titelblad, indholdsfortegnelse og litteraturliste):**

85

### **Antal anslag (Inklusiv mellemrum, titelblad, indholdsfortegnelse og litteraturliste – eksklusiv forside):**

166.836 / 69,5 Normalsider

### **Vejleder:**

Gitte Vestby Jensen

### **Afleveringsdato:**

5. januar 2017

### **Gruppe:**

Soc13/Gruppe 9

*Denne opgave er udarbejdet af studerende på socialrådgiveruddannelsen ved Aalborg Universitet, som led i et uddannelsesforløb. Den foreligger urettet og ukommenteret fra socialrådgiveruddannelsens side og er således et udtryk for forfatterens egne synspunkter.*

## Abstract

The overall purpose of this project is to examine social workers' understanding and knowledge surrounding the holistic view as well as how social workers are capable of converting their theoretical knowledge into a professional practice. Moreover the pivotal point of this project is to identify the surrounding factors of a holistic view in terms of potential limitations and strengths as well as practicability when utilising a holistic approach professionally. In doing so, the intent of this project is to focus on a specific key of competences that social workers obtain throughout this education and illustrate the manner in which this competence can be employed practically under specific circumstances. Additionally, a qualitative data collection consisting of individual interviews has been chosen as a point of departure for this project. Furthermore, a hermeneutical scientific approach has been chosen as the foundation for this project, which is why our personal opinions, interpretations and assumptions are central elements in relation to the findings derived from the following analysis. Moreover, an abductive approach serves as basis for the collection of empirical data and the underlying reason behind this approach is to include theories that serve to underline our analysis as well as the theme of this project. By utilisation of this approach, we have been open to new possibilities as well as unforeseen perspectives throughout this project. In connection with the analysis, we have employed two theorists, i.e. Michael Lipsky and Donald Schön as a means to analyse the chosen empirical data. The purpose behind the aforementioned is to incorporate theoretical frameworks that serve to elucidate social work practically and the manner in which practitioners are capable of realising their competences practically as well as how social workers can face opposing demands and expectations that can challenge the professional capabilities of the social workers. In connection with what it indicates to work on the basis of a holistic approach, the conclusion of this project is that there exists a broad, variegating perception among our informants. Additionally, the notion of working holistically is partly influenced by the specific organisation in which the informants are employed. Finally, the conclusion states that there exist several surrounding factors that influence the implementation of a holistic approach practically in that the approach can both be restricted and developed and utilised.

## Forord

Dette projekt er udarbejdet i perioden september 2016 til januar 2017. Hensigten med projektet er at undersøge socialrådgiveres forståelse og praktisering af helhedssynet i jobcentret i sagsbehandlingen for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Projektets emne og undersøgelsestilgang er inspireret af vores forhåndsviden og interesse for området samt eksisterende empiri. Der foreligger forskning, som antyder, at anvendelse af et helhedssyn i praksis er udfordret, hvorfor vi finder det interessant at undersøge og belyse, hvilke faktorer der er medvirkende til at begrænse helhedssynet. Endvidere finder vi det interessant at belyse de faktorer, som omvendt kan være medvirkende til at styrke praktisering af et helhedssyn. Ved identifikation af disse omkringliggende faktorer er formålet at undersøge, hvordan og i hvilket omfang det lykkedes socialrådgivere at anvende et helhedssyn. Projektet kan læses af alle, men der foreligger en forståelsesramme, hvorfor det kan være en fordel at være uddannet socialrådgiver eller have kendskab til dennes arbejde.

Vi vil gerne takke vores vejleder Gitte Vestby Jensen for hendes vejledning, gode råd, konstruktive kritik samt for altid at stå til rådighed ved behov. Endvidere vil vi takke vore informanter for at vise interesse for vores projekt og dele deres viden og oplevelser med os. Afslutningsvis vil vi takke Frank for at læse korrektur på projektet.

# Indholdsfortegnelse

<b>TITELBLAD</b> .....	<b>2</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>3</b>
<b>FORORD</b> .....	<b>4</b>
<b>1. INDLEDNING</b> .....	<b>7</b>
<b>2. PROBLEMFELT</b> .....	<b>8</b>
2.1. SOCIALT ARBEJDE .....	8
2.2. SOCIALE PROBLEMER .....	9
2.3. BESKÆFTIGELSESIKTSATSENS UDVIKLING PÅ KONTANTHJÆLPSOMRÅDET .....	11
2.4. STYRINGSELEMENTER PÅ BESKÆFTIGELSESIKTSOMRÅDET .....	12
2.4.1. <i>Max Webers idealtypiske bureaukratimodel</i> .....	13
2.4.2. <i>New Public Management</i> .....	14
2.5. PROFESSIONSBEGREBET OG SOCIALRÅDGIVERENS FAGLIGHED .....	14
2.6. HELHEDSSYN I SOCIALT ARBEJDE .....	16
2.6.1. <i>Helhedssyn i et retligt perspektiv</i> .....	17
<b>3. AFGRÆNSNING</b> .....	<b>20</b>
<b>4. INSPIRATION OG EKSISTERENDE VIDEN</b> .....	<b>21</b>
4.1. FOKUS PÅ SOCIALRÅDGIVERFAGLIGHEDEN .....	21
4.2. EN KRITISK-KONSTRUKTIV FORSKNINGSTILGANG TIL FAGLIGHED I SOCIALT ARBEJDE .....	21
<b>5. PROBLEMSTILLINGER</b> .....	<b>25</b>
<b>6. PROBLEMFORMULERING</b> .....	<b>26</b>
6.1. PROBLEMFORMULERINGSTYPE .....	26
<b>7. BEGREBSAFKLARING</b> .....	<b>27</b>
<b>8. PROBLEMFORMULERINGENS RELEVANS FOR SOCIALT ARBEJDE OG SOCIALE PROBLEMER</b> .....	<b>28</b>
<b>9. METODE</b> .....	<b>30</b>
9.1. PROJEKTDESIGN .....	31
9.2. VIDENSKABSTEORETISK RETNING .....	32
9.2.1. <i>Den hermeneutiske videnskabstradition</i> .....	32
9.3. ABDUKTIV METODE .....	34
9.4. TEORI .....	34
9.4.1. <i>Donald Schön - Den reflekterende praktiker</i> .....	34
9.4.2. <i>Michael Lipsky - Street-Level Bureaucracy</i> .....	36
9.5. EMPIRIINDSAMLING .....	38
9.5.1. <i>Det kvalitative forskningsinterview</i> .....	38
9.5.2. <i>Undersøgelsesfelt og krav til informanter</i> .....	40
9.5.3. <i>De syv faser af en interviewundersøgelse</i> .....	40

9.5.4. Databehandling i et retligt perspektiv .....	41
9.5.5. Transskribering .....	42
9.6. ANALYSESTRATEGI.....	43
9.6.1. Den temacentrerede analysestrategi .....	43
9.6.2. Den meningsfortolkende analysestrategi.....	44
<b>10. OPERATIONALISERING .....</b>	<b>46</b>
10.1. KONSTRUKTION AF DET KVALITATIVE INTERVIEW OG INTERVIEWGUIDE .....	46
10.2. OPERATIONALISERING AF TEORI .....	48
<b>11. ANALYSE.....</b>	<b>50</b>
11.1. FORSTÅELSE AF HELHEDSSYNET .....	50
11.1.1. En teoretisk forståelse af helhedssynet.....	52
11.1.2. En juridisk forståelse af helhedssynet .....	54
11.2. PRAKTISERING AF HELHEDSSYNET.....	55
11.2.1. Udfordringer.....	56
11.2.2. Styrker og muligheder.....	61
11.2.3. Mestringsstrategier .....	66
<b>12. RESULTAT.....</b>	<b>71</b>
<b>13. DESIGNETS KVALITET OG KONSISTENS .....</b>	<b>73</b>
13.1. UDFØRELSE AF INTERVIEWS .....	73
13.2. GENERALISERBARHED .....	74
13.3. RELIABILITET .....	74
13.4. VALIDITET .....	75
13.5. GENNEMSIGTIGHED.....	75
13.6. KILDEKRITIK .....	76
<b>14. FORSLAG TIL HANDLEMULIGHEDER.....</b>	<b>77</b>
<b>15. PERSPEKTIVERING .....</b>	<b>80</b>
<b>16. LITTERATURLISTE .....</b>	<b>82</b>

## 1. Indledning

Gennem de seneste år har beskæftigelsesområdet gennemgået omfattende ændringer, hvilket blandt andet kommer til udtryk gennem reformer samt lovmæssige ændringer og organisatoriske omstruktureringer. Gennem disse ændringer er der blandt andet opstået et øget fokus på, hvilken betydning arbejde og selvforsørgelse har for det enkelte individs livskvalitet. I Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats opdeles ledige i forskellige målgrupper, afhængigt af alder, uddannelsesbaggrund og årsagssammenhænge til ledighed, hvortil der tilhører forskellige lovmæssige hjælpeforanstaltninger. Socialrådgivere er en profession, som blandt andet er uddannet til at varetage beskæftigelsesindsatsen på dette område. Dette projekt afgrænses til socialrådgiveres arbejde i jobcentret med målgruppen: *aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere*, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 2, nr. 3. Det er anført i den seneste Kontanthjælpsreform, som trådte i kraft 1. januar 2014, at der i sagsbehandlingen med denne målgruppe skal arbejdes helhedsorienteret, hvorfor dette projekt vil undersøge, hvorledes og i hvilket omfang dette er muligt. Mellem nye tiltag og ændringer på beskæftigelsesområdet antager vi, at der kan udvikles et problemfelt mellem praktisering af socialrådgiveres faglighed og de organisatoriske krav og rammer, der karakteriserer beskæftigelsesområdet. Socialrådgiveres faglighed består af forskellige socialfaglige principper, hvoraf en af disse er helhedssynet. Helhedssynet synes at tilføres en særlig betydning på socialrådgiverstudiet, hvorfor det må forventes, at den færdiguddannede socialrådgiver ligeledes møder denne værdi i praksis. Eksisterende forskning på området tyder dog på, at helhedssynet på beskæftigelsesområdet er udfordret i kraft af omfattende ændringer, der er indført på området. Med inspiration fra eksisterende empiri vil projektet være særligt optaget af, hvordan socialrådgivere formår at anvende og benytte sig af helhedssynet i praksis. For at belyse dette anser vi det som en forudsætning at undersøge hvilke faktorer, der kan fremstå som udfordringer, samt hvilke faktorer, der kan styrke og muliggøre anvendelse af et helhedssyn i praksis.

## 2. Problemfelt

Vi vil i dette problemfelt præsentere emner og begreber, som vi finder relevante at belyse og beskrive nærmere i forbindelse med projektets emne og undersøgelsestilgang. Dette problemfelt vil indeholde en afgrænsning samt være medvirkende til udarbejdelse af problemstillinger og en konkret problemformulering. Problemformuleringen vil danne grundlag for projektets undersøgelsestilgang. Kommende emner og begreber inddrages for at skabe en fælles forståelsesramme for de emner, som vi påtænker er relevante for belysning af projektets problemformulering. Yderligere vil kommende afsnit afspejle vore forforståelser vedrørende emnet, hvilket vil stå som en central del af projektet. Disse vil danne grundlag for senere fortolkning af indhentet empiri. Vi finder det vigtigt at præsentere kommende afsnit, således at der skabes en forståelse for vores tilgang og analyse af projektets empiri.

### 2.1. Socialt arbejde

Vi vil inddrage en beskrivelse af socialt arbejde, med det formål at danne en grundlæggende forståelse for området. Endvidere finder vi det relevant at inddrage denne beskrivelse, da vores undersøgelsesfelt beskæftiger sig med arbejdsløse, hvilket ofte forbindes med konteksten inden for socialt arbejde.

Mangfoldighed og kompleksitet synes at være nogle af de gældende karakteristika inden for det sociale arbejde. Da disse forhold gør sig gældende på området, synes det at resultere i, at socialt arbejdes kontekst viser sig vanskelig definerbar. Lars Uggerhøj beskriver i bogen *At forstå det sociale* (2008) flere sandsynlige årsager til denne udfordring. Han nævner blandt andet uenighed om det sociale arbejdes opståen ud fra en historisk kontekst, at feltet har udviklet sig inden for de tre videnskabelige retninger: sociologi, psykologi og jura, samt at socialt arbejde tidligere har været mere praksisorienteret frem for teoribaseret, hvorfor der ikke er gjort tilstrækkelige forsøg på at skabe en dækkende definition (Uggerhøj, 2008, s. 39-41). Uggerhøj sandsynliggør endvidere to årsagsforklaringer angående udfordringen ved at definere socialt arbejdes kontekst. Disse årsager relaterer sig til målgruppen for det sociale arbejde, som er personer i forandring i et felt, som ligeledes er i konstant forandring. Afslutningsvis peger Uggerhøj på, at feltet er så komplekst og vanskeligt definerbart med baggrund i, at der arbejdes med sociale problemer (Uggerhøj, 2008, s. 39-41).



På baggrund af ovenstående redegørelse for vanskelighederne ved at definere socialt arbejdes kontekst vil vi anvende International Federation of Social Workers definition på socialt arbejde, idet vi ønsker en fælles forståelse af et sådant komplekst felt:

*”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.”* (Nørrelykke, 2013, s. 12).

Ovenstående definition bevæger sig på forskellige niveauer, herunder menneskelig adfærd, de sociale systemer og menneskerettigheder. Vi ser derfor, at definitionen rummer de forskellige videnskabelige retninger, der findes i det sociale arbejde. Definitionen lægger desuden vægt på, at der inden for det sociale arbejde skal inddrages teori om menneskelig adfærd og sociale systemer, således at mennesker med sociale problemer tilbydes hjælp til problemløsning, som er teoretisk funderet. Vi mener altså, at denne definition indeholder elementer, der indfanger mangfoldigheden og kompleksiteten, som er til stede i socialt arbejde. Endvidere tages der i definitionen højde for, at socialt arbejde er et felt, som er under konstant forandring, hvorfor der ikke kan siges noget entydigt.

## **2.2. Sociale problemer**

Dette afsnit vil indeholde en beskrivelse af sociale problemer som fænomen samt en definition på sociale problemer. Vi ønsker med dette, at beskrive vores forståelse af sociale problemer. Vi finder det relevant at inddrage viden om sociale problemer, da det sociale arbejdes grundlag ofte knyttes til sociale problemer, og vi mener, at disse to til sammen udgør nogle af grundstenene for socialrådgiverprofessionen.

Der er en udbredt opfattelse af, hvad et socialt problem er, og hvordan dette kan defineres. Når sociale problemer italesættes nævnes misbrug, omsorgssvigt, fattigdom, hjemløshed og arbejdsløshed ofte (Bundesén, 2011, s. 12). For at et problem kan anerkendes som værende et socialt problem, er det nødvendigt, at det bliver italesat som et socialt

problem (Bundesens, 2011, s. 12). Et eksempel på en definition af sociale problemer kan findes gennem Fuller og Mayer:

*"Sociale problemer, er hvad folk tror, de er."* (Bundesens, 2011, s. 13).

Ud fra denne definition skabes sociale problemer via italesættelsen og den sociale konstruktion heraf. Fuller og Mayers definition fortæller noget om konstruktionen af sociale problemer, men bidrager ikke med løsningsforslag og angiver ikke hvem, der er ansvarlige for løsningsprocessen. Vi finder det derfor relevant at inddrage endnu en definition, som indeholder en proces, hvori problemet anerkendes som et socialt problem, og hvori én eller flere faggrupper tildeles ansvaret for at bidrage til løsningen af det sociale problem. Vi vil derfor inddrage Peter Bundesens definition på sociale problemer:

*"Det er en iagttaget, uønsket social (livs)situation, som der er en udbredt opfattelse af, at offentlige institutioner har et ansvar for at søge afhjulpethed gennem en hjælpeindsats. Denne kan udføres alene eller i samarbejde med andre institutioner."* (Bundesens, 2011, s. 15).

Undersøgelsesfeltet i dette projekt er afgrænset til jobcenteret og de ansatte socialrådgiveres udøvelse af faglighed i arbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Vi anser, at ovenstående definition på et socialt problem er anvendelig i forhold til vores projekt, da socialrådgivere indgår i en offentlig institution og har et ansvar for at igangsætte hjælpeindsatser, som har til formål at afhjælpe de anerkendte sociale problemer, som i vores projekt kan relateres til arbejdsløshed og de øvrige problemer, som hæmmer vejen til ordinær beskæftigelse. Fælles for de to nævnte definitioner på sociale problemer er, at sociale problemer som udgangspunkt konstrueres gennem offentlig italesættelse (Bundesens, 2011, s. 14).

Når vi beskriver sociale problemer, ser vi os også nødsaget til at beskrive, hvorledes disse kan fremtræde. I bogen *Socialt arbejde og socialrådgivning* (2013) beskriver Helle Johansen, at problemer fremtræder som enten *tamme* eller *vilde* problemer. De *tamme problemer* er kendetegnet ved, at de er forholdsvis nemme at definere, og det samme er indsatsen samt løsningen heraf. Sociale problemer kendetegnes oftest som *vilde* problemer, idet de som oftest er svært definerbare, da der mere end ét socialt problem i

spil på samme tid, og flere indsatser er nødvendige for at løse problemerne (Johansen, 2013, s. 19).

### **2.3. Beskæftigelsesindsatsens udvikling på kontanthjælpsområdet**

Beskæftigelsesindsatsen har gennem flere år gennemgået store forandringer, både hvad angår organisering, reformer, lovgivning og administrative tiltag. Vi vil i dette afsnit beskrive de grundlæggende ændringer med særligt fokus på beskæftigelsesindsatsen for kontanthjælpsmodtagere. Vi har valgt at inddrage en beskrivelse af beskæftigelsesindsatsens udvikling og en beskrivelse af de styringsredskaber, som gør sig gældende på området for at tydeliggøre de rammer og betingelser for det sociale arbejde, som socialrådgivere skal navigere i. Disse ændringer kan ligeledes ses som argumentation for vore forforståelser om udøvelse af helhedssynet, som yderligere ligger til grund for projektets fokus.

Socialpolitikken og arbejdsmarkedspolitikken er sammenlagt til det, vi i dag kender som beskæftigelsespolitikken. Denne forandring betegnes ofte som *fra welfare til workfare* og henviser til, at beskæftigelsespolitikken er blevet aktiv frem for den tidligere passive tilgang til borgere, der modtager offentlige ydelser (Torfing, 2009, s. 6). Den tidligere passive tilgang er blevet erstattet af en langt mere aktiv indsats med inddragelse af borgeren, hvori social- og arbejdsmæssig disciplinering i langt højere grad bliver inddraget i indsatsen (Larsen, 2011, s. 45). I dag tillægges de lediges ret og pligt for at modtage offentlige ydelser et større fokus, hvor rettigheder i stigende grad kombineres med pligter. Denne differentiering anses som et middel til forbedring af de lediges muligheder og chancer for at opnå ordinær beskæftigelse (Torfing, 2009, s. 6).

Kontanthjælp er en rettighedsbaseret offentlig ydelse til borgere, der ikke er i stand til at kunne forsørge sig selv eller sin familie, og som yderligere ikke er medlem eller opfylder betingelserne for at modtage dagpenge fra en a-kasse. For at kunne modtage kontanthjælp findes en række betingelser, som skal være opfyldt, blandt andet at der er sket ændringer i den lediges forhold, og at behovet ikke kan dækkes gennem andre ydelser, jf. Lov om aktiv socialpolitik § 11, stk. 2, nr. 1 og 3.

I februar 2013 udgav Beskæftigelsesministeriet et udspil til en ny Kontanthjælpsreform med overskriften: *Alle kan gøre nytte*, hvori der blandt andet var fokus på, at beskæftigelsesindsatsen skal afspejle den enkelte, og at de borgere, der har ressourcerne til det,

skal mødes med et krav om henholdsvis uddannelse og arbejde. De borgere, der har problemer udover ledighed, skal ikke mødes med passivitet, men med en hjælp der indeholder omsorg og tålmodighed. Alle skal mødes med klare krav og forventninger og have tilrettelagt en indsats (Beskæftigelsesministeriet ¶ Kontanthjælpsreform: Alle kan gøre nytte). Yderligere ønskede regeringen det såkaldte matchsystem, hvori kontanthjælpsmodtagere blev inddelt i tre kategorier, afskaffet og erstattet af en individuel indsats, hvori der var fokus på den enkeltes udfordringer og kompetencer. I regeringens udspil til en ny kontanthjælpsreform nævnes blandt andet ændringen af indsatsen fra passiv til aktiv som et led til færre kontanthjælpsmodtagere i fremtiden (Beskæftigelsesministeriet ¶ Kontanthjælpsreform: Alle kan gøre nytte).

I januar 2014 trådte den nye Kontanthjælpsreform i kraft, hvilket medførte store ændringer på området. Kontanthjælp til unge under 30 år uden uddannelse blev afskaffet og erstattet af en ny ydelse: uddannelseshjælp, som er en ydelse på størrelse med SU. Endvidere inddeles både kontanthjælps- og uddannelseshjælpsmodtagere i nye kategorier, henholdsvis job-/uddannelsesparat og aktivitetsparat, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 2, nr. 2, 3, 12 og 13. En kontanthjælpsmodtager kategoriseres aktivitetsparat, hvis det vurderes, at pågældende ikke er i stand til at påtage sig et ordinært arbejde inden for 3 måneder, jf. Bekendtgørelse nr. 1297 af 9. november 2016 om lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, § 2, stk. 2. Et hovedelement i reformen er fokus på en hurtigt, helhedsorienteret og jobrettet indsat for borgere med komplekse problemer, som yderligere skal afspejle den enkeltes behov. Der skal blandt andet tages hånd om de sociale eller sundhedsmæssige problemer, som kan være til stede, og borgeren har ydermere ret til en koordinerende sagsbehandler, som skal sikre en tværfaglig og koordineret indsats (Beskæftigelsesministeriet ¶ Hovedelementer i reformen).

#### **2.4. Styringselementer på beskæftigelsesområdet**

Gennem de seneste år har rammerne og vilkårene for det sociale arbejdes praksis gennemgået en udvikling. Dette kan blandt andet ses ved, at den tidligere metodefrihed i det sociale arbejde er blevet erstattet af lovbestemte metoder, som i højere grad har fokus på krav og dokumentation (Bømler, 2011). Endvidere har organisationsstrukturen inden for den offentlige sektor også ændret sig. Vi vil kort beskrive disse ændringer

ved at inddrage New Public Management og Max Webers idealtypiske bureaukratimodel, som yderligere danner grundlag for vore forforståelser. Som tidligere nævnt antager vi, at socialrådgiveres anvendelse af helhedssynet i dag er udfordret i arbejdet med den valgte målgruppe på jobcentre. Vi vil derfor i de kommende to afsnit beskrive nogle af de organisatoriske og strukturelle elementer, som danner grundlag for vore forforståelser om, hvad der kan udfordre helhedssynet på beskæftigelsesområdet. De kommende to afsnit skal udelukkende anses som baggrundsviden for vore forforståelser, hvorfor disse ikke vil blive benyttet i analysen som et aktivt analyseredskab. Enkelte elementer fra kommende afsnit kan blive anvendt i analysen, såfremt det findes relevant, men vil ikke være bærende teori gennem analysen. Det bærende teori for projektet beskrives i afsnit 9.4. Teori.

#### **2.4.1. Max Webers idealtypiske bureaukratimodel**

Dette afsnit vil indeholde en kort redegørelse af Max Webers idealtypiske bureaukratimodel samt en beskrivelse af, hvordan vi antager, at den organisatoriske opbygning kan være en barriere for de ansatte socialrådgiveres mulighed for udøvelse af helhedssynet. Vi vil inddrage Max Webers idealtypiske bureaukratimodel, da vi ser ligheder mellem hans model og måden, hvorpå den offentlige sektor organiseres.

Weber udviklede den idealtypiske bureaukratimodel i skiftet til det 20. århundrede og formen skal ses i sin historiske kontekst. Webers idealtypiske bureaukratimodel eksisterer ikke i virkeligheden og kan derfor ikke overføres direkte til nutidige offentlige bureaukratimodeller, men kan derimod anvendes til at sammenligne bureaukratiske træk i offentlige organisationer (Bømler, 2008, s. 34). Centralt for Webers bureaukratimodel er blandt andet en klar arbejdsfordeling, hvor forskellige arbejdsopgaver fordeles til forskellige fagpersoner. Denne arbejdsfordeling giver mulighed for større specialisering og ekspertise inden for et forholdsvis afgrænset område (Bømler, 2008, s. 34-35). Organisationens hierarkiske opbygning er ligeledes centralt for bureaukratimodelen, herunder at der findes en tydelig fordeling mellem ansvar og kompetence, samt at de øverste i hierarkiet kontrollerer de nederste i hierarkiet (Bømler, 2008, s. 34-35). Endvidere er et centralt element, at der i den idealtypiske bureaukratimodel er opbygget et formaliseret regelsæt. Dette kan beskrives som en styrke, da den sammen med

opbygningen sikrer en koordinering af aktiviteter, dog kræves der en specialiseret viden for at anvende reglerne (Bømler, 2008, s. 34-35). Med baggrund i disse centrale elementer fra Webers idealtypiske bureaukratimodel antager vi, at der findes udfordringer i forhold til praktisering af helhedssynet. Vi forestiller os, at der er en udfordring forbundet med den øgede specialisering og klare arbejdsfordeling, idet et sådant skarpt fokus og begrænset ekspertise vil hæmme muligheden for at se hele borgerens situation og begrænse muligheden for anvendelse af et fuldstændigt helhedssyn. Vi forestiller os ligeledes, at den hierarkiske opbygning kan udgøre en udfordring for udførelsen af helhedssynet.

#### **2.4.2. New Public Management**

Vi antager, at elementer fra New Public Management kan have betydning for udførelsen af helhedssynet i praksis, hvorfor vi i dette afsnit vil præsentere disse. New Public Management blev implementeret i den danske offentlige sektor i 1990'erne og er et forsøg på at skabe en omkostningseffektiv offentlig organisation på baggrund af klassiske og liberalistiske meninger herom (Bømler, 2008, s. 60). Centrale begreber i New Public Management er blandt andet effektivitets- og output-orientering, kontraktstyring og evaluering (Bømler, 2008, s. 61). Grundlæggende for New Public Management er forestillingen om markedet og borgerens frie valg, og idealet er, at staten kun skal udføre opgaver, som det private marked ikke kan udføre (Bømler, s. 61). New Public Management har vundet stor tilpasning og er blevet taget godt imod af alle niveauer i den offentlige sektor. Når vi antager, at elementer fra New Public Management kan fremstå som en barriere i forhold til praktisering af helhedssynet på et jobcenter, er det fordi vi antager, at styringsredskaber og kvalitetsmålinger, som baseres på kvantitative data, står i stor kontrast til det sociale arbejde, særligt fordi de indeholder standardiserede opgaveløsninger.

#### **2.5. Professionsbegrebet og socialrådgiverens faglighed**

Vi vil i dette afsnit beskrive professionsbegrebet, og hvad dette indeholder for at komme nærmere en beskrivelse af, hvad socialrådgiverens faglighed blandt andet består af.

Ifølge Andy Højholdt henviser begrebet *profession* til faggrupper, som har et stærkt videnskabeligt fundament (Højholdt, 2016, s. 63). De klassiske og mest rendyrkede professioner er eksempelvis læger, advokater og præster. Såfremt en profession er rendyrket vil fem kriterier være opfyldt:

*“ (...) en selvstændig uddannelse med basis i en videnskabelig institution, en organisering af professions medlemmer og en faglig og etisk forpligtelse, institutionelt eller anerkendt monopol på og ansvar for visse arbejdsfunktioner, de professionelles personlige identifikation med faget og ansvarlighed for almenvellet, samt de professionelles evne til at mestre og virke gennem deres respektive fag.”* (Højholdt, 2016, s. 63).

Socialrådgiverfaget lever på baggrund af ovenstående ikke op til at kaldes en profession, da socialrådgiverfaget trækker på en kombination af videnskabelige retninger og ikke har monopol på specifikke arbejdsområder. I denne forbindelse kan der argumenteres for, at socialrådgiverfaget udgør en *semiprofession* (Højholdt, 2016, s. 63). Ifølge den svenske sociolog Thomas Brante består en *semiprofession* af en kombination af fag og praksis, altså en blanding af de videnskabelige retninger og den praksis, arbejdet udføres i (Johansen, 2013, s. 47). Vi ønsker med redegørelsen af begreberne *profession* og *semiprofession* at dykke nærmere ned i, hvad der karakteriserer socialrådgiverens faglighed. Vi vil derfor inddrage socialrådgiverprofessionens Studiebekendtgørelse nr. 766 af 24. juni 2011:

*”§ 1. Formålet med uddannelsen til professionsbachelor som socialrådgiver er at kvalificere den uddannede til at varetage opgaver inden for socialrådgivning og socialt arbejde. Den uddannede skal selvstændigt og på tværs af professioner og sektorer kunne bidrage til forebyggelse og løsning af sociale problemer samt planlægge, koordinere, gennemføre, evaluere og udvikle socialfaglige indsatser på individ-, gruppe-, organisations- og samfundsniveau inden for den offentlige forvaltning, herunder på beskæftigelsesområdet, foranstaltningsområdet og i privat regi.”*

(Bekendtgørelse om uddannelse til professionsbachelor som socialrådgiver, nr. 766 af 24. juni 2011).

Bekendtgørelsen nævner yderligere, at den uddannede socialrådgiver kan:

“(…) rådgive og vejlede borgere om sociale og beskæftigelsesrelaterede problemer, samt anvende og udvikle helhedsorienterede metoder og redskaber til behandling, forebyggelse og løsning heraf.” (Bekendtgørelse om uddannelse til professionsbachelor som socialrådgiver, nr. 766 af 24. juni 2011).

At arbejde helhedsorienteret og inddrage dette i problemløsningen er en væsentlig del af socialrådgiverens faglighed. Derfor må dette afsnit anses som en indledning til og argumentation for kommende afsnit om helhedssynet samt vores fokus på netop denne del af socialrådgivernes faglighed opgaven igennem.

## 2.6. Helhedssyn i socialt arbejde

Inden for socialrådgiverprofessionen findes fire fællesmetodiske principper, som er grundlæggende i det sociale arbejde: *helhedssyn*, *etik*, *kommunikation* og *systematisk sagsarbejde*. De fire principper kan anvendes hver for sig, men kan med fordel ses i samspil med hinanden. Ifølge Jens Guldager er helhedssynet den mest centrale del af de fællesmetodiske principper (Guldager, 2005, s. 31). Guldager begrundes dette med, at de øvrige fællesmetodiske principper ikke kan oplyse en sag tilstrækkeligt, såfremt de ikke anvendes i samspil med helhedssynet. Elementerne anvendes som redskab til sagsbehandling, særligt i forhold til oplysning af sagen, men er også en del af det praktiske sociale arbejde (Guldager, 2005 s. 31). Vi vil udelukkende have fokus på helhedssynet gennem dette projekt, hvorfor de øvrige elementer ikke uddybes nærmere.

Helhedssynet opfattes på socialrådgiveruddannelsen som en forudsætning for at udføre socialfaglige handlinger og vurderinger. Ifølge Margit Harder og Maria Appel Nissen handler helhedssynet om kompetencen til at tænke helhedsorienteret og arbejde helhedsorienteret med mennesker med sociale problemer (Harder & Nissen, 2011). Helhedssynet handler altså om at se sociale problemer, som knytter sig til komplekse strukturer, processer samt faktorer på forskellige niveauer, og at der i praksis arbejdes med sociale problemer med udgangspunkt i denne viden (Harder & Nissen, 2011, s. 14). Anvendelse af helhedssynet er væsentlig, idet mennesker lever som helheder og i komplekse sammenhænge, hvor blandt andet individuelle og samfundsmæssige forhold har indflydelse på menneskets muligheder i livet (Guldager, 2013, s. 18). Guldager mener



derfor, at det er vigtigt at anskue borgeres ressourcer og barrierer fra flere perspektiver og dermed anlægge et helhedssyn. Helhedssyn som begreb er forsøgt udfoldet i publikationen *Social rådgivning og social behandling* af Egelund & Hillgaard, hvor følgende elementer trækkes frem:

- Mennesket er i midten med sine personlige forudsætninger, både medfødte og gennem livet erhvervede.
- Familiens og omgivelsernes indflydelse på individet.
- Påvirkninger fra vigtige uformelle grupper.
- Påvirkninger fra institutioner, herunder socialrådgivere og påvirkninger fra samfundet og dets udvikling (Harder & Nissen, 2011, s. 33).

Som dette afsnit antyder, findes der flere redegørelser og definitioner af, hvad helhedssynet bør indebære. Vi har forsøgt at give en generel beskrivelse af, hvad helhedssynet kan indeholde, og hvordan det kan anskues uden at benytte os af en konkret teoretisk metode. Vi ønsker ikke at benytte os af en konkret definition af helhedssynet i vores kommende undersøgelse, idet eventuelle informanter ikke bør påvirkes af vores definition af helhedssynet, da vi ønsker informanternes sande mening og holdning til, hvad helhedssynet er for en størrelse, og hvorledes det bør benyttes.

### **2.6.1. Helhedssyn i et retligt perspektiv**

Helhedssyn kommer yderligere til udtryk gennem en retlig dimension, hvilket betyder, at socialrådgiveren er underlagt regler for, hvordan konkrete sager skal behandles. Vi vil i dette afsnit redegøre for *helhedsprincippet*, som er den retlige betegnelse for helhedssynet (Hielmcrone & Schultz, 2011, s. 47). Den overordnede regel omhandlende helhedssynet kommer til udtryk gennem Retssikkerhedslovens § 5:

*”Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.”*

Denne ovenstående paragraf udgør, sammen med andre væsentlige retlige principper, såsom *hurtighedsprincippet* og *dialogprincippet*, ét af de vigtigste principper for behandling af sociale sager, suppleret med Forvaltningslovens sagsbehandlingsregler (Hielmcrone & Schultz, 2011, s. 47). Retssikkerhedslovens § 5 forpligter kommunerne til at foretage et helhedssyn gennem to funktioner: en ydelses- og rådgivningsfunktion. Med baggrund i, at helhedssynet er beskrevet bredt og omfangsrigt i Retssikkerhedslovens § 5, er helhedssynet beskrevet mere specifikt i enkelte paragraffer indenfor den sociale lovgivning (Hielmcrone & Schultz, 2011, s. 48). Eksempelvis har personer, der modtager henholdsvis kontanthjælp eller uddannelseshjælp og er vurderet aktivitetsparate, jf. Beskæftigelsesindsatsloven § 2, stk. 3 og 13, ret til en koordinerende sagsbehandler, som skal sikre, at borgere modtager en helhedsorienteret indsats, som er tværfaglig og koordineret på tværs af forskellige kommunale forvaltninger og myndigheder, jf. Beskæftigelsesindsatslovens § 18 a.

*Helhedsprincippet*, som anført i Retssikkerhedslovens § 5, angiver ikke, hvor omfangsrig en helhedsvurdering bør være. Anvendelse af princippet skal derfor hele tiden foretages på baggrund af en individuel og situationsbestemt vurdering. Et andet vigtigt princip for behandling af sociale sager, som yderligere bør inddrages, udgøres af *proportionalitetsprincippet*. *Proportionalitetsprincippet* står i kontrast til *helhedsprincippet*, idet der i dette princip anføres, at en myndighed ikke må anvende mere indgribende midler end påkrævet af formålet (Hielmcrone & Schultz, 2011, s. 51). For forståelsen af dette kan følgende eksempel inddrages: en borger henvender sig på kommunen for at ansøge om kontanthjælp. Kommunen anser, at borgeren har andre åbenlyse problematikker udover ledighed, hvorfor kommunen er forpligtet til at vurdere, om anden hjælp end den ansøgte kontanthjælp vil afhjælpe problemet. I denne forbindelse er kommunen dog ligeledes forpligtet til ikke at igangsætte indsatser, som er mere indgribende end formålet tilsiger (Hielmcrone & Schultz, 2011, s. 52). Oftest vil der blive udarbejdet en handlingsplan for personer i beskæftigelsestilbud, hvilket kan anses som et udtryk for en helhedsorienteret tilgang, da der på baggrund af den faglige beskrivelse af borgeren, er foretaget vurderinger og bedømmelser i forhold til den konkrete igangsatte indsats (Hielmcrone & Schultz, 2011, s. 54). Dette kan endvidere betragtes som ét af de fire fælles elementer i socialt arbejde: *systematisk sagsarbejde*.

Såfremt kommunen ikke udarbejder en helhedsvurdering, kan dette medføre, at afgørelsen bliver ugyldig og derfor skal revurderes (Hielmcrone & Schultz, 2011, s. 55).

Som dette og forrige afsnit viser, kan helhedssynet anskues fra både et teoretisk, metodisk og et retligt perspektiv, hvorfor socialrådgivere må favne disse i sit arbejde med borgere med sociale problemer.

### 3. Afgrænsning

Dette bachelorprojekt omhandler det sociale arbejde på beskæftigelsesområdet, og vi ønsker at undersøge, hvordan socialt arbejde udspiller sig på dette område. For en nærmere afgrænsning har vi valgt, at projektet skal omhandle praktisering af helhedssynet i jobcenteret. Vi vil yderligere afgrænse os til en konkret målgruppe, hvorfor vi vil beskæftige os med borgere, der modtager kontanthjælp efter Lov om aktiv socialpolitik og er vurderet aktivitetsparate efter Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 2, nr. 3. En borger vurderes aktivitetsparat, når det vurderes, at borgeren ikke er i stand til at påtage sig et ordinært arbejde og blive selvforsørgende inden for 3 måneder, jf. Bekendtgørelse nr. 1297 af 9. november 2016 om en aktiv beskæftigelsesindsats § 2, stk. 2.

## 4. Inspiration og eksisterende viden

Vi vil i kommende afsnit præsentere eksisterende empiri, som tilsammen danner baggrund for vores interesse for projektets undersøgelsesfokus.

### 4.1. Fokus på socialrådgiverfagligheden

Som inspiration og baggrundsviden til vores valgte emne vil vi inddrage rapporten *Fokus på socialrådgiverfagligheden – en interviewundersøgelse blandt ledere, klienter og kollegaer fra andre faggrupper* udgivet af Dansk socialrådgiverforening i 2008. Rapporten er udarbejdet med ønske om at kvalificere arbejdet for socialrådgivere og udforske de udfordringer, som socialrådgivere møder i praksis. Rapporten er inddelt i tre overordnede temaer, hvoraf et af temaerne er helhedssynet. Forskerne bag projektet ønsker at undersøge, hvorvidt helhedssynet er en forudsætning eller en barriere for socialrådgiveres praksisudførelse. Undersøgelsen synes at vise, at helhedssynet er særligt udfordret på beskæftigelsesområdet, og at det blandt ledere anses som en barriere for det sociale arbejde, som udføres i jobcentrene, idet jobfokus skal fremstå som det vigtigste. Undersøgelsens resultat er todelt, idet forskerne er blevet bevidste om nødvendigheden af socialrådgiveres helhedsorienterede tilgang til løsning af de problemer, som foreligger, således at borgere kommer i ordinær beskæftigelse, og at sandsynligheden for, at de kommer retur i jobcenteret, formindskes (Dansk Socialrådgiverforening ¶ Fokus på socialrådgiverfagligheden – en interviewundersøgelse blandt ledere, klienter og kollegaer fra andre faggrupper). Gennem denne undersøgelse har fokus været på, hvad der *udfordrer* socialrådgiverfagligheden og herunder helhedssynet, hvorimod vi gennem vores projekt ønsker at have fokus på de faktorer, der både kan udfordre anvendelsen af helhedssyn i praksis og omvendt hvilke faktorer, der kan være medvirkende til at styrke helhedssynet, samt hvordan det lykkes at praktisere helhedssynet på trods af de udfordringer, som vi antager, socialrådgivere møder i praksis.

### 4.2. En kritisk-konstruktiv forskningstilgang til faglighed i socialt arbejde

På baggrund af præsentation af rapporten *Fokus på socialrådgiverfagligheden - en interviewundersøgelse blandt ledere, klienter og kollegaer fra andre faggrupper* finder vi det

relevant at inddrage viden om en forskningstilgang til undersøgelse af faglighed i socialt arbejde, idet vi i dette projekt vil undersøge socialrådgiveres anvendelse af helhedssynet i sagsarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Dette afsnit vil tage udgangspunkt i Leena Ekselinen, Dorte Caswell og Søren Peter Olesens tidsskriftartikel *En kritisk-konstruktiv forskningstilgang til faglighed i socialt arbejde* bragt i *Tidsskrift for ARBEJDSLIV* i 2006.

Denne forskningstilgang indfanger følgende fire perspektiver: *implementering, institution, profession* og *medborgerskab*, når det drejer sig om forskning i faglighed. Vi vil i denne undersøgelse tage udgangspunkt i og undersøge indenfor et af disse perspektiver, som vil beskrives nærmere efter følgende redegørelse. Da vi netop vil undersøge socialrådgiveres faglighed i jobcentret, placeres undersøgelsen relevant inden for denne forskningstilgang, idet denne har interesse for socialt arbejde som en professionel aktivitet, sådan som denne udspiller sig i praksis (s. 82-83). Ekselinen, Caswell og Olesen udtrykker dette således:

*”Når faglighed tillægges selvstændig betydning for udformningen af praksis, er det nødvendigt med et forskningsperspektiv, der gør det muligt at sætte fokus på den rolle, faglighed spiller i konkrete handlingssituationer, hvor aktører med bestemte dispositioner og positioner interagerer.” (s. 83).*

Da denne tilgang giver mulighed for at undersøge fagligheden, som den udspiller sig i praksis, kan denne ikke blot beskrive, hvad der hæmmer den givne faglighed i praksis, men kan ligeledes bruges til at undersøge, hvor denne faglighed lykkedes og under hvilke betingelser. Dette giver mulighed for at sammenholde forskellige kritiske perspektiver på praksis med muligheden for at bidrage til det sociale arbejdes udvikling (s. 84). Ifølge Ekselinen, Caswell og Olesen har fagligheden i socialt arbejde en så kompleks størrelse, at der er behov for, at der arbejdes indenfor forskellige perspektiver, når der forskes og udvikles på området (s. 82). Denne tilgang kan ikke udelukkende benyttes, når det drejer sig om forskning af socialrådgiverprofessionen, men kan ligeledes benyttes i undersøgelsen af andre professioners faglighed, blot det drejer sig om såkaldte frontlinjemedarbejdere (s. 83). Ifølge Ekselinen, Caswell og Olesen kan denne tilgang benyttes i forskningen i frontlinjemedarbejderes praksis, da disse alle befinder sig i en

position mellem system og klient (s. 83). I denne forbindelse henvises til afsnit 9.4.2 omhandlende Michael Lipsky's teori Street-Level Bureaucracy.

Ekselinen, Caswell og Olesen foreslår, at følgende perspektiver bør inddrages, når der benyttes en kritisk-konstruktiv forskningstilgang: *implementering*, *institution*, *profession* og *medborgerskab* (s. 86). De har udarbejdet en skitse af dette, som kan ses i bilag nr. 6. Ifølge Ekselinen, Caswell og Olesen kan alle disse perspektiver bidrage til at stille de spørgsmål, som kan beskrive fagligheden, og hvordan den udspiller sig i praksis (s. 86). *Implementering* relaterer sig til, at frontlinjemedarbejderne omsætter politiske intentioner, målsætninger og lovgivning i praksis. Dette perspektiv retter sig primært mod undersøgelse af, hvorvidt lovgivningen overholdes og/eller, hvorvidt der er behov for reformer eller omlægning af de offentlige services (s. 86). Perspektivet *institution* relaterer sig til strukturelle træk ved velfærdssamfundets organisationer eller de handlinger, som indenfor organisationerne skabes af de strukturelle træk (s. 87). Inden for dette perspektiv kan det undersøges, hvorvidt professionelle handlinger afgøres af givne institutionelle betingelser (s. 87). Perspektivet *medborgerskab* skabes i relation mellem borgeres benyttelse af deres rettigheder, og - i vores øjemål - hvordan socialrådgivere behandler disse borgere, samt hvilken betydning dette har for arbejdet i sig selv (s. 88). Dette perspektiv tilføjer tilgangen et klientperspektiv, idet borgere i deres deltagelse i socialt arbejde er medvirkende til at skabe dette (s. 89). Perspektivet *profession* relaterer sig til flere aspekter, som antages at være opbygget i koblingen mellem faglig uddannelse og erfaring i en arbejdspraksis (s. 88). Vi vil i vores undersøgelse af faglighed og praktisering af helhedssynet placere os i og tage udgangspunkt i dette felt. Vi vil altså ikke undersøge ud fra alle tilgangens fire perspektiver, men søger at undersøge faglighed ud fra dette professionsperspektiv.

Vi vil i vores undersøgelse tage udgangspunkt i en del af socialrådgiverens faglighed, herunder undersøge hvorledes helhedssynet udspiller sig i praksis, hvorfor vi finder det hensigtsmæssigt at placere os inden for dette felt. Vi nægter dog ikke, at de andre perspektiver vil blive naturligt inddraget, såfremt det forekommer relevant i forbindelse med vores empiriindsamling. Trods den kritisk-konstruktive forskningstilgang indeholder ovenstående fire forskellige perspektiver, som tilsammen kan være bidragende til at indfange fagligheden i det sociale arbejde, er det ikke ensbetydende med, at de skal benyttes i samspil med hinanden. Perspektiverne er komplementære, men udelukker ikke, at det ene ikke kan benyttes uden de andre. Ekselinen, Caswell og Olesen fremhæver, at

det er ganske sandsynligt, at andre perspektiver vil være relevante at benytte, afhængigt af det forskningsfelt og den empiri, der undersøges indenfor (s. 89). Det vil derfor vise sig med udfoldelse af vores undersøgelsesfelt og vores empiri, hvilke perspektiver vores undersøgelse vil profitere af i samspil med professionsperspektivet.



## 5. Problemstillinger

Vi er særligt optaget af, hvordan helhedssynet praktiseres af socialrådgivere, som arbejder med borgere, som har øvrige problemer end blot ledighed. Dette på baggrund af at flere undersøgelser, herunder *Fokus på socialrådgiverfagligheden* af Dansk Socialrådgiverforening, viser, at helhedssynet kan være udfordret og svært foreneligt med de nye reformer, som vi tidligere har beskrevet. Yderligere antager vi, at styringsredskaber, som har vundet stor tilpasning i måden, hvorpå den offentlige sektor styres og organiseres, kan udfordre anvendelsen af helhedssynet. Vi antager, at der er risiko for, at elementer fra både New Public Management og Max Webers idealtypiske bureaukratimodel kan udfordre socialrådgiveres mulighed for at inddrage et helhedssyn i arbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Vi ønsker at undersøge, hvordan helhedssynet kan anvendes i praksis på trods af de udfordringer, som kan være til stede. For at kunne undersøge hvorvidt det lykkedes socialrådgivere at anvende et helhedssyn, ser vi os nødsaget til at identificere og inddrage de omkringliggende faktorer, som kan påvirke dette. For at kunne undersøge, hvordan socialrådgivere praktiserer helhedssynet, finder vi os ligeledes nødsaget til at opnå en fælles forståelsesramme om helhedssynet med informanterne i undersøgelsen, hvorfor vi vil inddrage informanternes viden om helhedssynet i kommende analyse.

## 6. Problemformulering

*I hvilket omfang begrænses og styrkes anvendelsen af helhedssynet i arbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcentret, og hvordan oplever socialrådgivere deres handlerum i forhold til anvendelse af helhedssynet?*

### 6.1. Problemformuleringstype

Vores problemformulering lægger sig i et spændingsfelt mellem henholdsvis en forklarende, forstående og fortolkende problemformuleringstype, idet vi ønsker at undersøge, hvilken forståelse og viden socialrådgivere har af helhedssynet (Rienecker, 2013, s. 2013). Med denne forståelse ønsker vi at undersøge og afdække, hvorledes socialrådgiveren formår at omsætte sin forståelse og viden om helhedssynet, hvilket yderligere knytter sig til den forklarende og forstående problemformuleringstype. Endvidere indebærer vores problemformulering et fortolkende aspekt, da vi gennem vores valg af videnskabsteoretisk retning og metode, som bliver beskrevet i afsnit 9.2. Videnskabsteoretisk retning, ønsker at fortolke på det indsamlede empiri i vores analyse.

## 7. Begrebsafklaring

Vi vil i dette afsnit begrebsafklare de bærende elementer, som er inddraget i vores problemformulering.

- **Helhedssynet:** Begrebet knytter sig både til en teoretisk og metodisk tilgang til at møde borgere og forstå deres situation. Vi vil ikke benytte os af et bestemt teoretisk eller metodisk helhedssyn gennem opgaven. Helhedssynet er udfoldet i afsnit 2.6. Helhedssyn i socialt arbejde.
- **Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere:** Borgere som modtager kontanthjælp og er visiteret aktivitetsparate, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 2, nr. 3.
- **Arbejdet:** Beskæftigelsesrettede indsatser som udføres i et jobcenter.
- **Socialrådgivere:** Uddannede socialrådgivere, som arbejder i et jobcenter med borgere, som modtager kontanthjælp og er visiteret aktivitetsparate, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 2, nr. 3.
- **Handlerum:** De rammer og betingelser som skaber rum for at praktisere et helhedssyn i praksis.

## 8. Problemformuleringens relevans for socialt arbejde og sociale problemer

I dette afsnit vil vi argumentere for og tydeliggøre relevansen af projektets problemformulering i relation til socialt arbejde og sociale problemer.

På socialrådgiveruddannelsen er helhedssynet som tidligere beskrevet, tillagt stor værdi, og socialrådgiverstuderende bliver under hele uddannelsesforløbet trænet i at tænke helhedsorienteret. De studerende lærer, at den socialfaglige indsats kan sikres af en helhedsorienteret vurdering og indsats. I interviewundersøgelsen *Fokus på socialrådgiverfagligheden* (2008) fremgår det, at ledere på beskæftigelsesområdet mener, at socialrådgivere ikke er de bedst egnede til at varetage beskæftigelsesindsatsen, og at helhedssynet kan fremstå som en barriere for det jobrettede fokus (Dansk Socialrådgiverforening ¶ Fokus på socialrådgiverfagligheden – en interviewundersøgelse blandt ledere, klienter og kolleger fra andre faggrupper). Dette kommer blandt andet til udtryk gennem følgende citater:

*"Holistisk menneskesyn er både godt og skidt, for der er en fare; at man bliver ved med at afklare. Der er fare for selvsving. Det er derfor både et plus og et minus." (s. 6).*

*"Særligt udfordret fremstår helhedssynet på beskæftigelsesområdet, hvor det af lederne et langt stykke hen ad vejen ses som en barriere. Der gives udtryk for, at socialrådgiverne må acceptere, at jobfokus er defineret som det vigtigste, og at praktisering af et helhedssyn ikke bør være i modstrid hertil" (Dansk Socialrådgiverforening ¶ Fokus på socialrådgiverfagligheden – en interviewundersøgelse blandt ledere, klienter og kolleger fra andre faggrupper, s. 4).*

Disse citater illustrerer, at ledere i praksis på beskæftigelsesområdet ikke mener, at socialrådgivernes holistiske tankegang er velegnet til at varetage beskæftigelsesindsatsen i jobcenteret. Interviewundersøgelsen peger dog også på, at praksis har behov for socialrådgivernes faglighed og helhedsorienterede tankegang:

*"Generelt fremgår det, at socialrådgivernes faglighed er nødvendig og ønsket. Der efterspørges en stærk socialrådgiverfaglighed" (Dansk Socialrådgiverforening ¶ Fokus på so-*

cialrådgiverfagligheden – en interviewundersøgelse blandt ledere, klienter og kolleger fra andre faggrupper, s. 4).

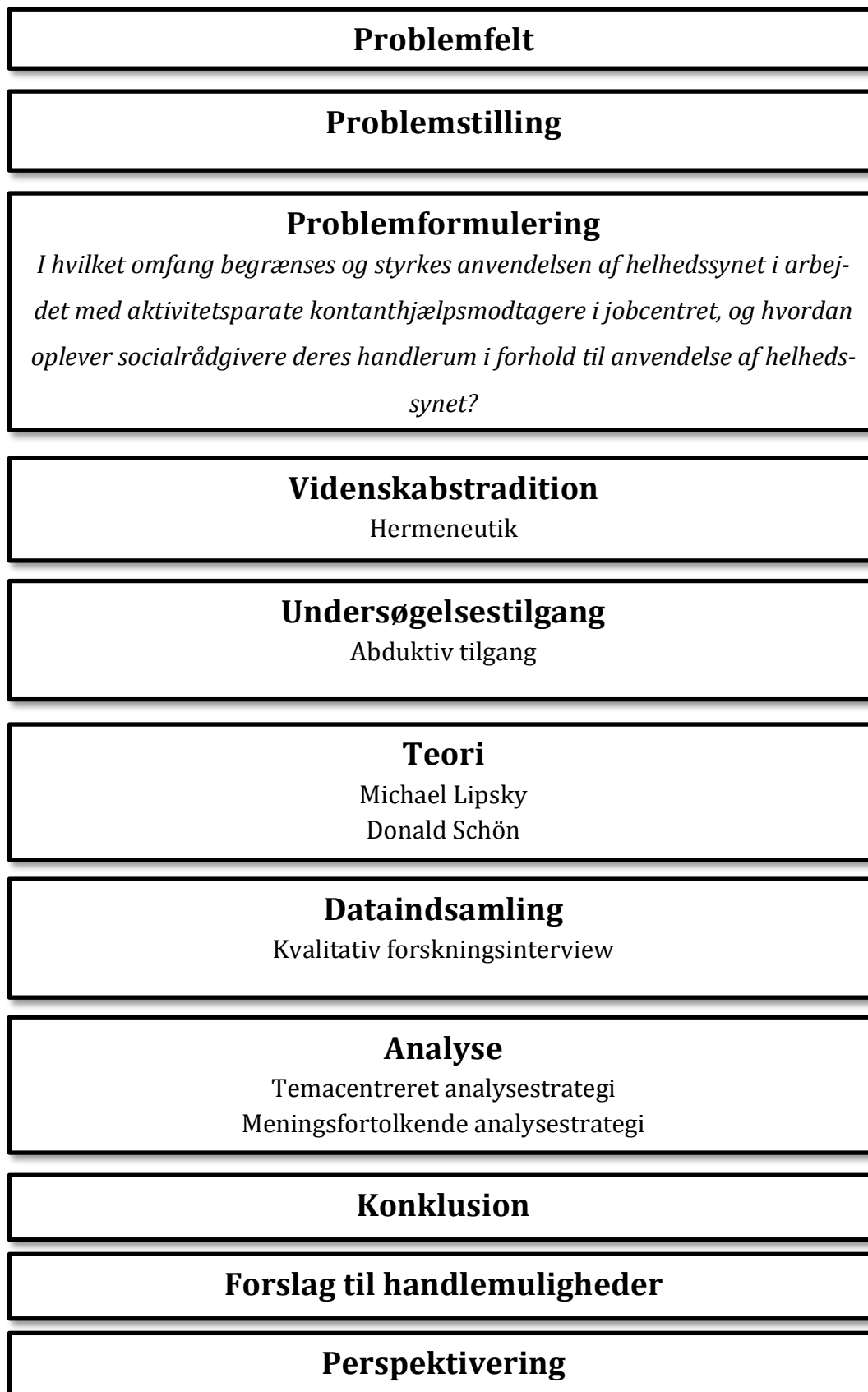
I de ovenstående citater er der altså blandt ledere delte meninger om nødvendigheden af socialrådgiverfagligheden på beskæftigelsesområdet, og hvordan socialrådgivere bør anvende deres faglighed. Vi finder på baggrund af denne artikel, at det er interessant at undersøge, hvordan helhedssynet udfordres på beskæftigelsesområdet, samt hvordan socialrådgivere alligevel formår at anvende helhedssynet.

Vi finder vores problemformulering relevant i forhold til det sociale arbejdes kontekst, da vi antager, at det er nødvendigt, at der inddrages et helhedssyn for at udføre socialfaglige handlinger og vurderinger. Endvidere er en helhedsorienteret sagsbehandling en lovbestemt rettighed for borgere, hvorfor vi anser det problematisk, såfremt borgere ikke tilbydes dette. Yderligere finder vi det problematisk, at socialrådgivere uddannes med en forestilling om, at helhedssynet er en forudsætning for socialfagligt arbejde, såfremt et sådant helhedssyn reelt ikke benyttes i praksis. Med vores uddannelse finder vi, at vi uddannes til at udføre socialfagligt arbejde af en vis kvalitet til løsningen af sociale problemer med baggrund i, at vi blandt andet lærer at benytte os af helhedssynet.

## 9. Metode

I kommende afsnit vil de metoder, som vi ønsker at anvende gennem projektet for besvarelse af vores problemformulering, blive belyst. Vi vil gennem beskrivelserne argumentere og redegøre for vore valg, og hvorfor vi finder det relevant at inddrage netop disse metoder. Vi vil inddrage videnskabsteoretisk retning, teori, analysestrategier og forskningstilgang.

## 9.1. Projektdesign



## 9.2. Videnskabsteoretisk retning

Videnskabsteori kan med andre ord kaldes meta-teori, da det refererer til grundforståelser om viden, videnskabelighed og virkelighed. Der findes forskellige videnskabsteoretiske retninger, som tilføjer forskellige redskaber til, hvorledes virkeligheden kan forstås, forklares og defineres. Fælles for de videnskabsteoretiske retninger er, at de indeholder perspektiver, som skal give adgang til viden om de fænomener, som ønskes studeret. Vi har i dette projekt valgt at anvende en hermeneutisk videnskabsteoretisk retning, hvilket præsenteres i nedenstående afsnit.

### 9.2.1. Den hermeneutiske videnskabstradition

På baggrund af projektets problemformulering har vi valgt at anvende den hermeneutiske videnskabsteoretiske retning. Denne videnskabelige retning indeholder dels en forstående, fortolkende og forklarende tilgang, hvilket vi anser er sammenlignelig med den type problemformulering, som vores problemformulering bevæger sig indenfor, og som yderligere er beskrevet i afsnit 6.1., hvorfor vi har valgt denne tilgang for projektet.

Den hermeneutiske videnskabsteoretiske retning er optaget af at forstå dele ud fra en helhed, altså må blandt andet handlinger og udsagn forstås i den omgivende kontekst (Jørgensen, 2008, s. 223). Der findes ikke én endegyldig sandhed, da sandhed er en proces, som afhænger af den interagerede kontekst og den fortolkning, som finder sted (Jørgensen, 2008, s. 226). Indenfor den hermeneutiske videnskabsteoretiske retning dannes mening først, når der fortolkes – altså kan empirien ikke tale for sig selv, men må fortolkes i den givne kontekst før der skabes mening. Det centrale inden for den hermeneutiske retning er altså at undersøge, hvad mening er, og hvordan det frembringes samt, hvordan fortolkning finder sted (Jørgensen, 2008, s. 224). Inden for hermeneutikken søges et dybere meningsindhold end det umiddelbart sagte og indlysende, hvilket sker ved at sætte det i forbindelse med en større kontekst. Selve fortolkningsprocessen består af en vekselvirkning mellem at forstå enkeltdele i en helhed, hvor helheden opnår mening gennem delene. Denne proces omtales *den hermeneutiske spiral* (Jørgensen, 2008, s. 225). Ved gennemgang af denne proces kan der med konkrete dele af empirien forstås og fortolkes i overensstemmelse med den overordnede betydning af hele materialet, og enkeltdele af empirien kan yderligere være medvirkende til at forandre helheden (Jørgensen, 2008, s. 225). Højbjerg (2004) beskriver, hvordan de fortol-



kende retninger inden for den hermeneutiske tilgang deler to grundlæggende betragtninger:

*“(...) forståelse og fortolkning kommer før forklaring, samt at de sociale fænomener og aktører, der studeres, er bærere af betydnings- og meningssammenhænge, og at det derfor er disse, som skal fortolkes og udlægges i en videnskabelig praksis” (Højbjerg, 2004, s. 309).*

Den hermeneutiske videnskabsteoretiske retning er rettet mod en metodologisk individualistisk tilgang, da empirien fortolkes ud fra enkeltdele. Dog skal tilgangen anvendes i samspil med en strukturel tilgang, da enkeltdelene skal undersøges ud fra den kontekst, som omgiver de fænomener og/eller begivenheder som studeres (Jørgensen, 2008, s. 225).

I projektet vil vi ved indsamling og behandling af vores empiriske materiale tage udgangspunkt i enkeltdele, som er udvalgt på baggrund af de temaer, som vi ønsker at undersøge og belyse nærmere for besvarelse af vores problemformulering. Dog vil disse dele forstås og fortolkes ud fra helheden, da det inden for den hermeneutiske videnskabsteoretiske retning er vigtigt, at der fortolkes ud fra helhed for at opnå mening. I forbindelse med vores tilgang til projektet har vi en antagelse om, at det kan være svært at anvende sig af helhedssynet i praksis grundet de omstændigheder, der er beskrevet i problemfeltet. Denne antagelse danner udgangspunkt for vore forforståelser og vil blive anvendt til at fortolke på socialrådgiverens forståelse, oplevelser og handlinger. Netop dette er centralt og vigtigt at benævne, da forklaring og mening er præget af vore forforståelser og dermed ikke er en endegyldig sandhed. Validiteten af fortolkningen er afhængig af, at der argumenteres herfor, hvorfor argumentation vil være en kontinuerlig del af projektet (Thagaard, 2004, s. 226-227). Vore forforståelser vil igennem projektet blive brugt som et aktivt element og uomgængelig forudsætning for analysen. Vi ønsker med anvendelse af den hermeneutiske videnskabsteoretiske retning at skabe en dybere forståelse og meningsindhold, samt at sætte den enkeltes socialrådgivers forståelseshorisont i en meningssammenhæng, hvormed der tages udgangspunkt i den overordnede kontekst.

### 9.3. Abduktiv metode

Gennem projektet vil vi tage udgangspunkt i en abduktiv tilgang. Den abduktive tilgang befinder sig i en position mellem den induktive tilgang, hvor teorien udvikles og inddrages med udgangspunkt i dataene, og den deduktive tilgang, hvor teori afprøves i undersøgelsen (Thagaard, 2004, s. 180-181). Vores på forhånd valgte teori er undersøgelsens teoretiske udgangspunkt, og mønstre i vores empiri og analyse giver mulighed for inddragelse af nye teoretiske perspektiver (Thagaard, 2004, s. 184). Intentionen bag den abduktive tilgang er således at fremhæve det dialektiske forhold mellem teori og empiri (Thagaard, 2004, s. 181). Ved anvendelse af den abduktive tilgang bidrager vores teoretiske valg med perspektiver til forståelse af den indsamlede empiri, og analyse af vores empiri står centralt for undersøgelsen med henblik på udvikling af viden (Thagaard, 2004, s. 181).

Vi har forud for indsamling af empiri udvalgt teorier på baggrund af vores vidensgrundlag og forforståelser, som vi finder relevante til besvarelse af vores problemformulering. Disse teorier vil være styrende for den måde, hvorpå vi undersøger og analyserer vores empiri. Såfremt det findes relevant, vil vi gennem analysen koble vores teoretiske udgangspunkt med nye teoretiske perspektiver. Den abduktive tilgang gør os ligeledes åbne overfor ny teori, som ikke allerede er indlejret i vore teoretiske forforståelser.

### 9.4. Teori

Med udgangspunkt i den abduktive tilgang vil vi i de to nedenstående afsnit præsentere udvalgt teori, som vi vil anvende i analysen for besvarelse af projektets problemformulering. Vi vil i afsnit 10.2. operationalisere de teoretiske begreber og redegøre for den kontekst, hvori vi vil benytte teorien i vores analyse.

#### 9.4.1. Donald Schön - Den reflekterende praktiker

Den amerikanske filosof Donald A. Schön har i sin bog *Den reflekterende praktiker – hvordan professionelle tænker, når de arbejder* (2001) beskrevet, hvordan professionelle tænker, når de arbejder i praksis. Følgende afsnit vil udelukkende tage udgangspunkt i denne bog, og der vil blive lagt særlig vægt på, hvordan professionelle, ifølge Schön, reflekterer over deres arbejde, samt hvordan de formår at omsætte deres viden i praksis.

Schöns teori om *den reflekterende praktiker* tager udgangspunkt i, hvad han kalder for *en professionel tillidskrise* (s. 10). I denne forbindelse argumenterer Schön for, at de professionelle har stor betydning i samfundet og tildeles særlige rettigheder, men med dette er der noget der tyder på, at tilliden til professionelle er faldende blandt borgere (s. 10-11). Denne tillidskrise kan være opstået af forskellige årsager, herunder misbrug af magt. Schön peger ligeledes på, at denne tillidskrise kan dreje sig om en skepsis fra både borgere og professionelle i forhold til, hvorvidt den professionelle viden er adækvat i forhold til at udføre det givne arbejdes formål (s. 23). Schön introducerer *den tekniske rationalitets model*, som beskriver det dominerende syn på den professionelle viden og måden, hvorpå forskning, uddannelse og praksis hænger sammen. Dette resulterer ofte i en *instrumentel løsning af problemer* gennem anvendelse og samspil af videnskabelig teknik og praksis teknik (s. 29). Schön argumenterer i forbindelse med dette for, at grundlæggende og generel viden vil få en højere status for anvendelse i praksis end konkret problemløsning (s. 31). Der kan altså tales om, at der skabes et hierarki, hvori forskning tildeles en langt højere status end færdighederne til at omsætte denne viden i praksis (s. 33). Set gennem *den tekniske rationalitet*, som Schön mener er det dominerende syn på professionel viden, vil professionel praksis være lig med en *problemløsningsproces*, hvor problemer søges løst gennem de muligheder, der måtte være samt udvælgelse af, hvilke af disse løsningsmuligheder, der egner sig bedst til problemet (s. 43). Schön argumenterer for, at denne proces resulterer i, at *problemformuleringen* overses (s. 43). Denne *problemformulering* er den proces, hvori den professionelle udfører et specifikt stykke arbejde, som er med til at finde, hvilken løsning der skal til for at udbedre problemet, samt hvilke midler, der skal til for at nå dertil (s. 44). Denne proces er særlig vigtig for de professionelle, hvorved en vis kompleksitet karakteriserer den praksis, de er en del af. Schön argumenterer for, at der ved *den tekniske rationalitet* kan sættes såkaldte kategorikort med dertilhørende løsningsforslag ned over et problem, hvorved unikke tilfælde kan undslippe (s. 45). Hermed endnu en argumentation for, at *problemformuleringen* er essentielt indenfor et komplekst felt, hvor unikke tilfælde ofte er tilstede. Schön påpeger, at professionelle kan skabe de nødvendige betingelser for *teknisk ekspertise* ved at definere, hvad der karakteriserer problemer i de enkelte tilfælde (s. 45). Denne *tekniske ekspertise* skal ses som modsætning til *den tekniske rationalitet*.

Schön mener, at *den tekniske rationalitets model* er ufuldstændig, fordi den ikke kan gøre rede for den praktiske kompetence, nogle professionelle drager ind i situationer, som giver udtryk for en vis kompleksitet (s. 51). Schön søger at finde, hvad der i *den tekniske rationalitets* fravær kan karakterisere intelligent praksis. I denne forbindelse introducerer Schön begrebet *refleksion-i-handling*. Schön redegør for, at professionelle ofte ikke kan gøre rede for den viden, de har, hvorfor dette behandles som en slags *viden-i-handling*, som ofte benyttes og er indbygget i handlemønstre og den fornemmelse, den professionelle har for den konkrete situation (s. 51). I denne forbindelse redegør Schön for, at nogle professionelle yderligere tænker over, hvad de gør, mens de gør det samt inddrager den viden, der ligger til grund for handlingerne, hvilket tillægges begrebet *refleksion-i-handling*. Schön mener, at denne er uhyre vigtig for at kunne identificere, hvad der er på spil, når noget lykkedes i usikre og ustabile situationer (s. 52).

Schön redegør for, at praktikere bringer *konstanter* ind i deres *refleksion-i-handling* (s. 228). Ifølge Schön indeholder disse konstanter forskellige ting afhængig af, hvilken profession der tales om. Disse konstanter udgøres blandt andet af de teorier, som professionelle benytter sig af til forståelse af specifikke fænomener, som de ser i praksis (s. 228). Konstanterne kan endvidere sættes i forbindelse med, hvordan der rent praktisk handles, eller hvordan der intuitivt udføres handlemønstre i den konkrete situation. Denne tilpasning defineres som *variationer* og varierer afhængigt af, hvilken faggruppe, der tilhøres, og hvordan disse formår at tilpasse og reflektere over deres handlen i situationen (s. 226).

Schön præsenterer yderligere begrebet *refleksion-over-handling*, som relaterer sig til ovenstående begreb *refleksion-i-handling*. For intelligent praksis forholder det sig yderligere sådan, at nogle professionelle tænker over, hvad de har foretaget sig efter situationen, hvor handlingen er sket, er overstået (s. 56). I sådanne situationer reflekteres der over handlingens udfald og dets sammenhæng med den viden, der lå til grund for selve handlingen (Schön, 2001).

#### **9.4.2. Michael Lipsky - Street-Level Bureaucracy**

Vi har i dette projekt valgt at inddrage Michael Lipskys teori *Street-Level Bureaucracy*. Trods det forhold at teorien tager udgangspunkt i, hvordan den amerikanske offentlige

sektor er organiseret, er dette ikke ensbetydende med, at teorien ikke kan overføres til en dansk kontekst.

Lipskys teori tager udgangspunkt i offentlige ansatte som de personer, der direkte implementerer regeringens politik samt deres skønsmæssige vurderinger, som varetager og bestemmer adgangen til offentlige rettigheder og ydelser (Lipsky, 2010, s. 3). De offentlige ansatte, som har direkte kontakt med borgere og yderligere har en betydelig grad af skøn i udførelsen af deres arbejde, benævner Lipsky som *Street-Level Bureaucrats* (Lipsky, 2010, s. 3). Vi vil fremadrettet benytte begrebet frontlinjemedarbejdere, når der refereres til *Street-Level Bureaucrats*, hvilket yderligere er det begreb, der anvendes i artiklen *En kritisk-konstruktiv forskningstilgang til faglighed i socialt arbejde*. Typiske frontlinjemedarbejdere er blandt andet socialrådgivere, idet de gennem deres arbejde kan give adgang til offentlige indsatser og ydelser (Lipsky, 2010, s. 3). Lipsky mener, at disse frontlinjemedarbejdere konstant sidder i et pres mellem forbedring af effektivitet og lydhørhed på den ene side og krav om at gøre effekten af offentlige indsatser bedre på den anden side (Lipsky, 2010, s. 4). Som Lipsky benævner det, er frontlinjemedarbejdere placeret i en konflikt mellem omfanget og indholdet af offentlige indsatser og ydelser (Lipsky, 2010, s. 4). Lipsky argumenterer for, at frontlinjemedarbejdernes arbejde har en todelt dimension, nemlig at implementere den givne politik og dernæst repræsentere indgangen til det offentlige system, hvori borgerkontakten findes. Dette kan indfanges i begrebet *krydspres* (Lipsky, 2010, s. 4). En frontlinjemedarbejder skal altså kunne håndtere et krydspres i mellem borgere, den organisation, de er en del af, samt politiske udspil. En del af dette krydspres kan opstå i samspillet, hvor frontlinjemedarbejdere er den politiske synlige front, som skal implementere og følge lovgivningen, mens de i deres skønsmæssige handlerum skal varetage borgerens bedste. Lipsky argumenterer for, at der i dette samspil, og særligt i forhold til det skønsmæssige handlerum, kan opstå stærke reaktioner fra borgere. Lipsky fremhæver i denne forbindelse, at disse reaktioner, og det krydspres, det sætter frontlinjemedarbejdere i, blandt andet kan skyldes, at frontlinjemedarbejdernes beslutninger og arbejde har direkte effekt på borgerens liv (Lipsky, 2010, s. 9). Han fremhæver yderligere, at der kan opstå en mistillid i forhold til, at frontlinjemedarbejdere har mulighed for at benytte sig af skønsmæssige vurderinger, idet dette åbner mulighed for, at de vil reagere mere positivt over for nogle mennesker (Lipsky, 2010, s. 9).

Lipsky fremhæver problematikker i forbindelse med, at frontlinjemedarbejdere er de, som skal implementere store dele af det politisk besluttede. Han påpeger, at der i denne forbindelse ofte er en del udfordringer forbundet hermed, idet frontlinjemedarbejdere i praksis besidder en egentlig magt, hvori de kan påvirke det, som skal implementeres i det offentlige (Lipsky, 2010, s. 17). Lipsky nævner endvidere i sin teori, at frontlinjemedarbejdere, som befinder sig i et krydspres, vil udvikle såkaldte *Coping mechanisms*, for at håndtere dette krydspres (Lipsky, 2010, s. 15). Vi vil i projektet betegne disse som *mestringsstrategier* som en dansk oversættelse.

Som opsummering kan der nævnes tre afgørende faktorer for at en profession kan kaldes *Street-Level Bureaucrats* eller frontlinjemedarbejdere: 1) frontlinjemedarbejdere er i kraft af sit arbejde i direkte kontakt med borgere, 2) og har et betydeligt skønsmæssigt handlerum samt 3) tager del i implementeringsprocessen når det drejer sig om politiske beslutninger (Lipsky, 2010, s. 4).

## **9.5. Empiriindsamling**

I de kommende afsnit vil vi præsentere hvilke metoder, vi vil anvende i forbindelse med vores empiriindsamling. Endvidere vil vi præsentere vore overvejelser vedrørende databehandling. Afslutningsvis vil vi præsentere, hvorledes vi påtænker at behandle vores indsamlede empiri, herunder med en beskrivelse af transskriberingsprocessen.

### **9.5.1. Det kvalitative forskningsinterview**

Til vores empiriindsamling vil vi benytte os af kvalitative interviews. Generelt for kvalitativ metode er direkte kontakt mellem forsker og studieobjekt samt fortolkning af det indsamlede data i dets kontekst (Thagaard, 2004, s. 13). Dette afsnit vil indeholde kort redegørelse for det kvalitative interview og de etiske overvejelser, der bør følge med dette samt hvilke krav, vi vil stille til informanterne. Vi vil yderligere beskrive, hvad der kan karakterisere relationen mellem forsker og informant inden for det kvalitative interview.

Det kvalitative interview har til formål at få fyldige og omfattende data om det studerede, herunder i den kontekst informanterne oplever det studerede (Thagaard, 2004, s. 86). Særligt dette aspekt af det kvalitative interview beskriver netop argumentationen for, at vi har valgt at benytte os af denne metode i projektet. Vi ønsker, som problem-

formuleringen antyder, at få fyldige beskrivelser af, hvorledes socialrådgivere opfatter helhedssynet, samt i hvilket omfang og under hvilke betingelser socialrådgivere praktiserer helhedssynet i det sociale arbejde med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Et kvalitativt interview kan udføres på forskellige måder, herunder med begrænset strukturering, med en struktureret tilgang samt en delvist struktureret tilgang (Thagaard, 2004, s. 87). Som anført kan et interview udføres med meget begrænset strukturering, hvilket betyder, at det er muligt for både informant og forsker at føre nye temaer og spørgsmål ind i interviewet undervejs, omend hovedtemaer er defineret på forhånd (Thagaard, 2004, s. 87). Den strukturerede tilgang betyder i modsætning til ovenstående, at alle spørgsmål er formuleret på forhånd og ikke kan afviges fra, hvorfor det vil være muligt at sammenligne svar fra forskellige informanter (Thagaard, 2004, s. 87). Vi vil under vore interviews benytte os af en delvist struktureret tilgang. Dette vil vi gøre med baggrund i, at denne tilgang giver os mulighed for at forberede temaer samt spørgsmål på forhånd og giver yderligere mulighed for at inddrage nye temaer og spørgsmål (Thagaard, 2004, s. 87). Der er mulighed for, at forskeren følger informanten i samtalen, men på samme tid sikres det, at de på forhånd forberedte temaer inddrages. Vi vil altså forberede temaer på forhånd, som vi ønsker, at informanten skal tage stilling til, men er ud over dette ikke afvisende overfor, at der kan inddrages nye temaer, da vi netop ønsker, at informantens oplevelsesverden kommer til udtryk under interviewet. Forud for interviews vil vi yderligere forberede os ved at tilegne os viden om den organisation, som vore informanter er ansat i samt viden af anden relevant karakter, herunder viden vedrørende de temaer, vi har påtænkt os at inddrage i interviewet. Dette vil vi gøre, da dette vil være én af flere forudsætninger for, at interviewet vil blive betragtet som en succes for både informanter og os som forskere (Thagaard, 2004, s. 89). En anden forudsætning er, at vi som forskere skal lytte aktivt til informanterne, herunder at vores opmærksomhed er rettet mod informanterne, trods vi ligeledes kan være nødsaget til at fokusere på andre ting, såsom at tage notater undervejs (Thagaard, 2004, s. 95). Forbundet med dette er det en forudsætning indenfor den kvalitative metode, at vi overvejer informanternes non-verbale signaler ligestillet med de verbale (Thagaard, 2004, s. 95). I forbindelse hermed antager vi dog ikke, at det bliver nødvendigt for vores undersøgelse at tage stilling til vore informanternes non-verbale signaler. Vi antager, at dette ikke har betydning for besvarelse af vores problemformulering, samt at vores undersøgelsesfokus ikke er af en sådan sårbar karakter, at der er behov for at tillægge den

non-verbale kommunikation en særlig værdi. Det er yderligere en forudsætning for et succesfuldt kvalitativt interview, at vi som forskere skaber en tillidsfuld og fortrolig stemning, således at informanterne bringes til at fortælle åbent (Thagaard, 2004, s. 96). Dette kan blandt andet indebære, at vi som forskere støtter informanten i interviewet, udviser sympati samt giver positive reaktioner hvad enten verbale eller non-verbale (Thagaard, 2004, s. 96).

### **9.5.2. Undersøgelsesfelt og krav til informanter**

Idet vores undersøgelse tager udgangspunkt i socialrådgiverens faglighed og udøvelse af helhedssynet i et jobcenter, er det nærliggende, at der stilles krav til informanterne om, at de skal være uddannede socialrådgivere. Yderligere er det væsentligt for undersøgelsens validitet, at de socialrådgivere, vi anvender som informanter, er ansat i et jobcenter og arbejder med vores valgte målgruppe for projektet: aktivitetsparate kontant-hjælpsmodtagere.

### **9.5.3. De syv faser af en interviewundersøgelse**

Kvale og Brinkmann (2015) har udarbejdet syv faser, som de anbefaler gennemgået og overvejet forud for den praktiske udførelse af en interviewundersøgelse. Gennemførelse af de syv faser kan være medvirkende til, at der opnås en systematisk planlægning af interviewundersøgelsen, hvilket vil medføre højere kvalitet af den viden, som ønskes produceret af undersøgelsen. Kvale og Brinkmann tilføjer yderligere, at den efterfølgende behandling og analyse af interviewundersøgelsen vil blive lettere at håndtere (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 151). De syv faser er som følgende: 1) *Tematisering*, 2) *Design*, 3) *Interview*, 4) *Transskription*, 5) *Analyse*, 6) *Verifikation*, 7) *Rapportering* (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 154-155). Vi vil anvende de syv faser forud for planlægningen af vores kvalitative interview.

*Tematisering* omfatter, at forskere forinden afholdelse af interviewet tydeliggør undersøgelsens formål samt hvilke konkrete temaer, der ønskes belyst (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 154). Denne afklaringsproces er nødvendig for at træffe de rigtige valg af metoder, som ønskes anvendt gennem projektet. Dette kræver desuden en teoretisk og begrebslig forståelse af de fænomener, som ønskes undersøgt og tydeliggjort gennem projektet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 159). *Design* henviser til, at de syv faser er overvejet



forinden afholdelse af interview med henblik på at nå det tilsigtede mål (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 162). *Interview* skal gennemføres ud fra en interviewguide og omfatter yderligere, at de interpersonelle relationer under interviewsituationen er velovervejet. Fasen *transskription* omfatter, at den indsamlede empiri forberedes til analyse, hvilket sker gennem transskription af interviewet. *Analyse* omhandler, at der med baggrund i undersøgelsens formål træffes beslutning om, hvilke analysemetoder der kan anvendes til interviewene. Fasen *verifikation* henviser til kritiske refleksioner om projektets validitet, reliabilitet og generaliserbarhed. Den sidste fase *rapportering* omhandler fremstillingen af projektets resultater og anvendte metoder ud fra videnskabelige kriterier, hvilket vil fremgå løbende i projektet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 155).

#### **9.5.4. Databehandling i et retligt perspektiv**

Vi vil gennem vore interviews og undersøgelse komme i besiddelse af personoplysninger, hvorfor vi er nødsaget til at tage stilling til de juridiske rammer, vi vil være omfattet af samt hvilke etiske overvejelser, vi bør gøre os. I forbindelse med empiriindsamling handler vi som privatpersoner og er derfor ikke omfattet af reglerne om tavshedspligt efter forvaltningslovens § 27 eller straffelovens § 152, som omhandler offentlige ansatte, som er i besiddelse af personlige oplysninger. Det er derfor vigtigt at overveje, hvordan vi kan beskytte de personer, som vælger at stille op til interviews. Trods vi handler som privatpersoner, er dette er dog ikke ensbetydende med, at der ikke findes regler for, hvorledes vi skal behandle de oplysninger, som vi kommer i kontakt med. Vi er omfattet af Lov om behandling af personoplysninger §§ 7-8, hvilket blandt andet betyder, at vi som udgangspunkt ikke må videregive de oplysninger, som vi gennem undersøgelsen bliver bekendt med. I denne forbindelse påkræves det, at vi gennem vores analyse og benyttelse af de indsamlede oplysninger anonymiserer de personer, som har deltaget i interviews og endvidere undlader oplysninger, som kan identificere pågældende personer. Informanterne vil blive informeret om denne anonymisering, men vi kan imidlertid ikke garantere dem fuldstændig anonymitet, idet der for alle personer gælder en underretningspligt, hvad enten der er tale om offentlige eller private personer, omend der skelnes mellem formerne. Dette vil sige, at vi er omfattet af underretningspligt, såfremt vi får oplysninger om børn og unge i mistrivsel, jf. Lov om social service § 154. I denne forbindelse antager vi dog, at vores undersøgelsesfelt ikke giver anledning til, at

vi vil få en sådan viden, idet vore informanter er offentlige ansatte og dermed selv er underlagt skærpet underretningspligt, jf. Lov om social service § 153.

I vores analyse vil vi anonymisere vore informanter ved at benytte os af forskellige teknikker, herunder undlade og ændre informanternes navne og informationer, som kan lede andre til identiteten af den givne informant. Informanternes identitet vil altså ikke fremgå af vores projekt. De personoplysninger, vi vil komme i besiddelse af, vil blive opbevaret forsvarligt på computere med tilknyttet personlig kode. Vi er ligeledes opmærksomme på og vil informere vore informanter om, at de oplysninger, vi bliver bekendte med, kun anvendes i forbindelse med udarbejdelse af vores projekt, samt at behandlingen af disse oplysninger kun må foretages af os.

Vi har gjort os overvejelser om, hvordan vi undgår, at informanterne trods samtykkeerklæring ombestemmer sig og ikke vil deltage i vores undersøgelse alligevel, jf. Lov om personoplysninger § 6, stk. 1, nr. 1. Informanterne kan netop trække deres samtykke tilbage, uanset begrundelse herfor og tidligere tilkendegivelse af et ønske om at deltage, jf. Lov om personoplysninger § 38. For at undgå dette, vil vi i første omgang udførligt forklare vore intentioner med projektet, hvilke oplysninger vi har behov for samt informanternes rettigheder. Vi vil gøre dette, således at informanterne på forhånd har indsigt i projektets karakter og dermed kan vurdere, om de ønsker at deltage.

#### **9.5.5. Transskribering**

Som et led i de syv faser af en interviewundersøgelse, findes fase fire: *transskription*. Vi vil i dette afsnit beskrive vore overvejelser i forbindelse med transskription af interviewene. Vi har udarbejdet et transskriptions skema, hvori det fremgår hvilke tegn og koder, vi vil anvende gennem forvandlingen af mundtligt interview til en transskription. Dette skema fremgår af bilag 4. Såfremt der gives samtykke fra informanterne, ønsker vi at lydoptage interviewene, da vi på denne måde opnår større tilstedeværelse under interviewet samt kan undgå, at en fortolkning allerede finder sted ved nedskrivning (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 236-237). Vi vil i videst muligt omfang transskribere interviewene i dens fulde form, hvorfor der ikke vil omskrives til skriftsprog frem for talesprog. Dette vil vi gøre, for at en fortolkning ikke allerede finder sted i transskriptionen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 235). Dog har vi valgt at undlade dele af interviewene, som ikke refererer til undersøgelsens fokusområde. Dette vil være markeret med (...)

eller noteres som en tekst i kursiv. Vi har valgt at undlade fyldord og ikke færdiggjorte sætninger, når de endvidere heller ikke har relevans for meningsindholdet i udsagnet og helheden. Yderligere har vi undladt dele, som kan identificere de pågældende informanter. Vores transskription vil ikke indeholde feltnoter i form af blandt andet tonefald og kropssprog, da vi ikke finder dette relevant for den interviewede målgruppe og projektets formål. Den fulde transskription af interviewene er vedlagt som bilag nr. 3. Informanterne vil i transskriberingen tildeles fiktive navne, og de givne navne vil ikke nødvendigvis afspejle informanternes køn.

## **9.6. Analysestrategi**

Gennem vores analyse vil vi kombinere to analysestrategier, henholdsvis den temacentrerede- og meningsfortolkende analysestrategi. Kommende afsnit vil indeholde en redegørelse for disse samt argumentation for, hvordan vi påtænker, at disse strategier vil medvirke til besvarelse af vores problemformulering.

### **9.6.1. Den temacentrerede analysestrategi**

Vi vil som del af vores analyse anvende en temacentreret analysestrategi. Denne strategi indebærer, at det empiriske materiale inddeles i kategorier, hvortil der knyttes koder, som skal henvise til det tema kategorien omfatter (Thagaard, 2004, s. 160). Disse temaer og kategorier giver forskeren mulighed for at fokusere på bestemte dele af det empiriske materiale gennem analysen. Den temacentrerede strategi henviser til, at behandling af det empiriske materiale med fordel kan inddeles i to faser: en beskrivende fase, hvori der skabes orden og oversigt over materialet samt dannes temaer udledt af en sammenligning af information. Den anden fase kategoriseres som en fortolkende fase, hvor forskeren forsøger at opnå en dybere forståelse af det empiriske materiale, herunder de emner og kategorier, som er udarbejdet i den beskrivende fase (Thagaard, 2004, s. 160). Når vi gennem analysen vælger at fokusere på udvalgte temaer, bryder vi samtidig med interviewets helhed, og det er derfor vigtigt, at temaerne sættes ind i deres oprindelige kontekst for at opretholde helhedsperspektivet i analysen (Thagaard, 2004, s. 171). Det er vigtigt, at informationerne inddeles i emner, som er tilstrækkeligt beskrevet og kan forstås i den samme kontekst, som de oprindeligt er udtalt i (Thagaard, 2004, s. 158). Hvis vi finder det nødvendigt, kan den temacentrerede strategi kombine-

res med en personcentreret strategi (Thagaard, 2004, s. 171). Dette vil, om nødvendigt, være medvirkende til at opretholde et større helhedsperspektiv (Thagaard, 2004, s. 171). Vi har valgt at anvende den temacentrerede tilgang, idet den som beskrevet, giver os mulighed for at fokusere på bestemte emner og temaer. Yderligere giver den os mulighed for at sammenligne informationer fra informanter og sætte det i forbindelse med de opstillede temaer. Det vurderes ikke, at det er relevant for vores analyse at gå i dybden med, *hvem* der har sagt noget, men nærmere *hvad* der bliver sagt. Såfremt det forekommer relevant at inddrage viden om, *hvem* der har udtalt noget, kan vi med fordel inddrage den personcentrerede tilgang. Vi finder, at den temacentrerede tilgang er sammenlignelig med den abduktive tilgang, idet den på forhånd udvalgte teori kan medvirke til at udarbejde temaer, som både kan anvendes og udarbejdes forud for afholdelse af interview samt i den efterfølgende behandling heraf, hvorfor vi ser, at de med fordel kan anvendes i samspil med hinanden. Gennem vores interviewguide har vi på forhånd fundet temaer, som vi ønsker inddraget i undersøgelsen, men der kan ligeledes opstå nye temaer ved behandling af empirien. Vi ser endvidere sammenlignelige træk ved den temacentrerede tilgang og vores valgte videnskabsteoretiske retning: hermeneutikken. De sammenlignelige træk er blandt andet vekselvirkningen mellem at opdele empirien i enkeltdelen og tilbagebringe i helheden for at kunne forklare og fortolke på det sagte, hvorefter det sættes i en større kontekst for at skabe mening.

### **9.6.2. Den meningsfortolkende analysestrategi**

I tillæg til den temacentrerede tilgang har vi valgt at inddrage den meningsfortolkende analysestrategi. Denne analysestrategi indebærer, at der fortolkes ud over det manifesterede meningsindhold af det, som er sagt under interviewene og favner om dybere og mere kritiske fortolkninger af empiri (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 230). Gennem fortolkning finder forskeren frem til meningsstrukturer og betydningsrelationer, som ikke umiddelbart fremtræder i tekstens oprindelige form (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 230). Ligeledes ved den temacentrerede tilgang, kan der også ved den meningsfortolkende analysestrategi drages ligheder til den hermeneutiske videnskabsteori. Fælles for disse er netop, at fortolkning af empiri står centralt. (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 233). Der findes bestemte måder at fortolke en tekst på, hvoraf en af disse er vendt mod den hermeneutiske tradition. Inden for den hermeneutiske meningsfortolkning arbejdes der med

den hermeneutiske cirkel, hvor der arbejdes med en kontinuerlig frem- og tilbageproces mellem at opsplitte helheden i dele, som fortolkes og sættes i relation til helheden på ny (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 233). Når vi vælger en meningsfortolkende analysestrategi, er det vigtigt, at vi konkretiserer vores teoretiske udgangspunkt, idet fortolkningen vil kunne gå flere veje og afvige fra vores formål. Fortolkningen skal sættes i relation til vores problemformulering (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 235). Ved anvendelse af en meningsfortolkende analysestrategi, kan der opstå spørgsmål om, hvorvidt der findes én korrekt fortolkning af en tekst, hvorfor det er vigtigt, at der argumenteres for det fortolkede (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 236). I problemfeltet har vi forsøgt at skabe en forståelse for vore bagvedliggende tanker, da disse danner grundlag for vore forforståelser for projektets emne og derved vil fremkomme som et centralt element og argumentation for vore kommende fortolkninger i analysedelen.

## 10. Operationalisering

Denne del af projektet vil indeholde en operationalisering af, hvordan vi har påtænkt os at anvende det kvalitative forskningsinterview samt valgt teori.

### 10.1. Konstruktion af det kvalitative interview og interviewguide

Hensigten med at anvende det kvalitative forskningsinterview er til dels for at opnå fylde og omfattende data. Endvidere giver denne undersøgelsestilgang os mulighed for, at få indsigt i uforudsete temaer på baggrund af informanternes subjektive meninger og erfaringer. Forud for afholdelse af interview har vi konstrueret en interviewguide, som er den tredje fase i Kvale og Brinkmanns *syv faser af en interviewsituation*. Interviewguiden er vedlagt som bilag nr. 2. Formålet med at konstruere en interviewguide er, at vi på forhånd kan udarbejde spørgsmål, som kan belyse de temaer, som er relevante for vores undersøgelse og besvarelse af problemformuleringen. Interviewguiden skal være retningsgivende og være medvirkende til at danne rammerne for interviewsituationen. Som tidligere beskrevet i afsnit 9.5.1. Det kvalitative forskningsinterview, har vi valgt en delvis struktureret interviewform, hvori formålet med interviewet er bestemt på forhånd. Endvidere er spørgsmålene og til dels rækkefølgen også bestemt på forhånd, dog har denne interviewform karakter af en uformel samtale, hvor vi som forskere stiller åbne og opfølgende spørgsmål og følger de uforudsete emner, som kan dukke op.

Vi har valgt at omsætte og konstruere interviewguiden ved at udarbejde en tabel, der består af to kolonner. Venstre kolonne vil bestå af en beskrivelse af de forskellige faser, hvori vi vil bevæge os gennem interviewet. Yderligere vil venstre kolonne indeholde de temaer, som vi ønsker at få belyst gennem interviewet, hvilket udgøres af første fase i de syv faser af en interviewundersøgelse: *tematisering*. Højre side af kolonnen vil indeholde selve udførelsen og operationalisering af interviewet og består af et manuskript samt interviewspørgsmål, som er udarbejdet på baggrund af venstre kolonne. Under enkelte spørgsmål vil der i en parentes være opfølgende og uddybende spørgsmål, såfremt det skulle blive nødvendigt.

Vi har valgt at inddеле vores interview i følgende faser: *åbningsfase, indledningsfase, undersøgelsesfasen, afrundningsfasen og afslutningsfasen*. Hensigten med at inddele interviewet i faser er at skabe en sammenhængende interviewproces og en konstruktiv individuel tilpasset dialog med informanten (Thagaard, 2004, s 97). *Åbningsfasen* vil bestå

af en præsentation af os som forskere og projektets formål. I denne fase vil vi endvidere beskrive de juridiske rammer for projektet og bede om informantens samtykke. Hensigten med denne fase er at skabe en tryk atmosfære og et tillidsbånd mellem informanten og os (Thagaard, 2004, s. 97). *Indledningsfasen* vil bestå af indledende spørgsmål, hvori vi ønsker en præsentation af informanten og dennes arbejde med den udvalgte målgruppe. I *undersøgelsesfasen* vil vi konstruere spørgsmål ud fra de temaer, som vi ønsker at få belyst gennem interviewet til besvarelse af vores problemformulering (Thagaard, 2004, s. 98). *Afrundningsfasen* vil bestå af en gennemgang og opsamling af interviewet. Hensigten med denne fase er, at informanten skal have mulighed for at komme med yderligere kommentarer og information, som ikke nødvendigvis er relateret til de udarbejdede interviewspørgsmål eller er blevet belyst under interviewet (Thagaard, 2004, s. 98). Vi vil afslutte interviewet og takke informanten for sin deltagelse i *afslutningsfasen*. Formålet med at udarbejde en interviewguide med denne opsætning er, at den vil være medvirkende til at danne et overblik over interviewsituationen. Da vores kvalitative interview vil tage udgangspunkt i en delvis struktureret tilgang, vil spørgsmålene nødvendigvis ikke komme i den rækkefølge, som er opstillet, men vil tilpasse sig de enkelte interviews.

Interviewspørgsmålene vil som tidligere beskrevet være baseret ud fra interviewets faser og temaer. For at komme i dybden med og få de mest fyldestgørende svar på vore spørgsmål, er vi nødsaget til at gøre os overvejelser omkring konstruktionen af interviewspørgsmålene (Thagaard, 2004, s. 89). Kvale og Brinkmann beskriver, at interviewspørgsmål skal være korte og enkle, men at de må tilpasses de enkelte interviews, da informanterne ofte vil svare forskelligt. For at sikre at spørgsmålene fortsat betyder og indeholder det samme, skal de modificeres, således at de tilpasses informantens ordforråd, uddannelsesbaggrund og fatteevne (Kvale & Brinkmann, 2013, s. 189). Kvale og Brinkmann opstiller forskellige typer af interviewspørgsmål: *indledende, opfølgende, sonderende, specificerede, direkte, indirekte, strukturerende, fortolkende og tavse* spørgsmål. Operationalisering af interviewspørgsmålene vil tage udgangspunkt i de forskellige typer af spørgsmål og vil være tilpasset de enkelte faser og tematikker. Dog vil alle typer af interviewspørgsmål ikke indgå i interviewguiden og være formuleret på forhånd, herunder fortolkende og sonderende spørgsmål, da de er baseret på og afhænger af informantens oplysninger (Kvale & Brinkmann, 2004, s. 190-191).

Vi har gjort os overvejelser om, hvorledes vi bedst skaber en tryk og tillidsfuld atmosfære under selve interviewsituationen. Interviewene vil blive afholdt på informanternes arbejdsplads, så de er bekendt med de fysiske rammer. Vi har som gruppe valgt at opdele os, således at det ikke bliver en overvældende situation for informanten, og derfor er vi kun to til stede under det enkelte interview. Vi har valgt at indtage forskellige interviewpositioner, dels som interviewer og én til at supplere undervejs. Dette med henblik på at være til stede og ikke skulle koncentrere sig om flere ting på en gang.

## 10.2. Operationalisering af teori

Kvale og Brinkmanns første fase af en interviewsituation er *tematisering*. De udarbejdede forskningsspørgsmål er udledt af de temaer, som vi ønsker belyst. Temaerne er til dels funderet i vores valgte abduktive tilgang. Vi vil kort beskrive, hvorfor vi har valgt at inddrage henholdsvis Lipskys teori *Street-Level Bureaucracy* og Schöns *Den reflekterende praktiker* i vores projekt, og hvordan vi vil omsætte og anvende disse gennem vores analyse. Vi antager, at begge teorier vil være medvirkende til at understøtte vores kommende analyse og tilføje kvalitet til projektets resultat, som er den sidste af de syv faser i en kvalitativ interviewundersøgelse: *rapportering*.

Schöns teori *Den reflekterende praktiker* findes relevant at inddrage, da vi ønsker at undersøge socialrådgiveres forståelse og praktisering af helhedssynet – altså at få den enkelte socialrådgiver til at reflektere over, hvordan han/hun forstår helhedssynet både teoretisk, metodisk og juridisk, samt hvordan denne formår at omsætte denne viden i arbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Vi vil have særligt fokus på begreberne *viden-i-handling* og *refleksion-over-handling*, hvilket operationaliseres gennem opsætning af interviewguiden, hvoraf vi har temaer omhandlende *teoretisk forståelse af helhedssynet, helhedssynet i et retligt perspektiv* og *praktisering af helhedssyn*. Endvidere finder vi det relevant at inddrage Schöns begreber *variationer* og *konstanter* i vores analyse. Konstanter vil være socialrådgiveres viden og anvendelse af helhedssynet, og hvordan denne konstant tilpasses variationer, som består af socialrådgiverens møde med den enkelte borger i praksis.

Lipskys teori omhandlende frontlinjemedarbejdere operationaliseres eksempelvis gennem temaerne *udfordringer, muligheder* og *faglige kompetencer*. Frontlinjemedarbejdere vil referere til socialrådgivere. Vi ønsker med inddragelse af Lipsky at undersøge og



identificere omkringliggende faktorer, som kan være medvirkende til både at udfordre og styrke muligheden for, at socialrådgivere kan praktisere deres viden omkring helhedssynet i arbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Endvidere om socialrådgivere føler sig placeret i et krydspres i henhold til udøvelse af helhedssynet. Såfremt vi gennem vores undersøgelse og analyse identificerer sådanne omkringliggende faktorer, som medvirker til, at socialrådgivere udsættes for et krydspres, vil vi endvidere undersøge, hvordan socialrådgivere håndterer dette krydspres. I forbindelse med dette vil vi anvende begrebet mestringsstrategier til at identificere, hvilke strategier den enkelte socialrådgiver benytter for at kunne anvende sit helhedssyn trods de krav og forventninger, der kan foreligge omkring den enkelte socialrådgiver.

Da vi anvender en abduktiv tilgang som metode for projektet, vil der være mulighed for, at vi igennem vores analyse identificerer nye temaer, som vi på forhånd ikke har inddraget i vores interviewguide.

## 11. Analyse

Forinden påbegyndelse af analysedelen vil vi kort beskrive, hvordan vi vil udforme denne. Gennem projektet har vi redegjort for den hermeneutiske videnskabsteoretiske retning, hvilke analysestrategier og tilgange, vi vil anvende, samt hvilke teorier, vi ønsker at bringe i spil med baggrund i den abduktive tilgang. Vi vil igennem analysen inddrage citater fra vore interviews, hvorved den hermeneutiske tilgang kommer til udtryk, da vi ud fra citaterne vil fortolke på det sagte gennem vore forforståelser. Vi har givet vore informanter følgende fiktive navne: Anne, Dorte, Bodil og Birthe. Endvidere vil den meningsfortolkende analysestrategi være et centralt element for vores analyse. Disse vil danne rammerne for, hvordan vi vil behandle vores indsamlede empiri. Vi har valgt at være temacentrerede gennem analysen, hvorfor vores analyse vil inddeles i overordnede kategorier, hvortil der findes temaer. Temaerne er til dels udarbejdet på baggrund af temaer fra vores interviewguide, og der er endvidere udarbejdet temaer på baggrund af indholdet i interviewene.

### 11.1. Forståelse af helhedssynet

Gennem vores interviewundersøgelse har vi stillet informanterne spørgsmål om deres forståelse af helhedssynet. Ud fra deres besvarelser lægger de alle vægt på, at den betydning, helhedssynet tillægges på socialrådgiverstudiet, ikke har lige så stor betydning i praksis. Til trods herfor er helhedssynet en vigtig del af deres måde at udføre deres arbejde på. Informanten Dorte siger følgende vedrørende helhedssynet, da vi spørger ind til hendes forståelse heraf:

*“Altså nu har jeg måske... den måde jeg ser helhedssynet på, det er lidt som utopi. Det er svært at beskrive og bruge helhedssynet i den form, man tænker helhedssynet. Men det ved jeg ikke bunder lidt i den måde, som man bliver undervist i helhedssynet på og får kendskab til forskellige måder, at bruge helhedssynet på i praksis.”*

Ovenstående citat understreger, at helhedssynet ikke benyttes på samme måde, som vi bliver undervist på, men derimod er en metode, som ubevidst bringes i spil i mødet med borgeren. Den ubevidste anvendelse af helhedssynet kan sættes i forbindelse med Schöns begreb *viden-i-handling*, da helhedssynet benyttes og anvendes som en ubevidst

del af deres viden. Brugen af helhedssynet i praksis kan dermed sammenlignes med det at cykle, hvoraf indlærte færdigheder benyttes, uden at der reflekteres over disse færdigheder, og hvordan de er indarbejdet. Birthe udtaler i denne forbindelse:

*“Ja jeg tænker jo på, at helhedssynet er en metode til at handle helhedsorienteret, og at de to dele kan være svære at skelne ad. Det kan jeg huske, dengang jeg gik på studiet, hvornår er det helhedsorienteret, og hvornår er det helhedssynet? Men jeg tror, at helhedssynet er jo den måde, at man ser sådan, at man kan bruge det som redskab til at handle helhedsorienteret i praksis.”*

I ovenstående citat ser vi, at helhedssynet er blevet en indlejret del af socialrådgiveres handlemønster, og det er svært at sætte direkte ord på, hvad helhedssynet egentlig skal indeholde. Birthes citat underbygger derfor Dortes citat, og de kan begge sættes i forbindelse med Schöns begreb *viden-i-handling*. Der er dog delte meninger om, hvorledes helhedssynet tillægges en særlig betydning i deres arbejde, samt hvornår og hvordan det egentlig udføres. Birthe udtaler i denne forbindelse:

*“Men jeg synes, at det er vigtigt at have det hele tiden, og at vi har et helhedssyn, så man kan handle helhedsorienteret (...).”*

I modsætning til ovenstående citat siger Bodil:

*“Altså jeg... jo, helhedssynet kommer nok i spil i starten af sagen. Og hvis man ikke får en god start på sagen, så kan man få en masse spildtid, fordi fokus måske ender på noget, der ikke er lige så relevant som noget andet.”*

Bodil mener altså, i modsætning til de andre informanter, at helhedssynet er særligt vigtigt at benytte sig af i starten af sagen, hvorefter det kan undlades. Bodil argumenterer for, at anvendelse af et helhedssyn er særligt vigtigt i starten af sagsbehandlingen, da det er medvirkende til at få en god start på sagen, og at rette indsats kan igangsættes efterfølgende. Hun argumenterer yderligere for, at helhedssynet er en måde at frasortere irrelevante aspekter af en borgers situation, såfremt det ikke har betydning for borgerens vej tilbage på arbejdsmarkedet. Hvis helhedssynet ikke tilpasses den enkelte

borger, mener Bodil, at der vil være stor risiko for en masse spildtid. Dette kan endvidere sættes i forbindelse med Schöns begreber *konstanter* og *variationer*, hvoraf Bodil formår at tilpasse *konstanten* til *variationen*, altså at helhedssynet hele tiden skal og må varieres afhængig af borgeren. I dette tilfælde kan der ikke tales om et specifikt helhedssyn, og hvad dette skal indeholde, men nærmere at et helhedssyn hele tiden består af varierende processer og tilpasninger. Anne nævner ligeledes, at helhedssynet er særligt vigtigt at anvende i starten af sagsbehandlingen:

*"Jeg synes, at hvis man arbejder helhedsorienteret fra start af, giver det tit og ofte det bedste udfald i forhold til borgeren, og jeg synes generelt, det at arbejde helhedsorienteret er det bedste for borgeren. Ehm. Uanset om det er det ene eller det andet. Det er jo igen forskelligt fra person til person, og så får du nogle gode ting at arbejde videre med, eller du får en god afklaring."*

Anne argumenterer dog også for, at et helhedssyn ikke kun skal anvendes i starten af sagsbehandling, men består af en kontinuerlig proces, som hele tiden skal inddrages og tilpasses:

*"Ja, det er svært, når nu man endelig synes, man har det hele med og har vurderet borgernes arbejdsevne, og så kommer der bare noget mere. Så det ændrer sig kontinuerligt og dermed skal helhedssynet konstant inddrages og være en del af ens sagsarbejde."*

Det fremgår ud fra vores empiriindsamling, at helhedssynet hele tiden modificeres til de konkrete situationer. Det er en proces, som størstedelen af vore informanter tillægger en særlig betydning. Særligt i forbindelse med vores undersøgelse af forståelsen af et helhedssyn, finder vi på baggrund af vores empiriindsamling, at informanter formår at tilpasse deres *konstanter* til *variationerne*.

### **11.1.1. En teoretisk forståelse af helhedssynet**

Gennem vore interviews har vi spurgt til informanternes teoretiske forståelse af helhedssynet. Hertil fortæller alle informanterne, at de ikke bruger en bestemt teoretisk

model eller teoretiker i arbejdet med helhedssynet. Birthe fortæller følgende omkring en teoretisk forståelse af helhedssynet:

*“Jeg tænker på Morten Ejrnæs, Hildegaard og selvfølgelig Guldager. Men jeg synes, det er svært at finde sådan helt konkret, for der er jo også forskel på, hvordan de skriver om det.”*

Vi har stillet informanterne spørgsmål vedrørende deres teoretiske forståelse af helhedssynet for at få dem til at reflektere over den viden, de eventuelt anvender i deres arbejde, altså Schöns begreb *refleksion-over-viden*. Selvom informanterne ikke nævner en direkte teori, nævner de alle nogle aspekter, som de mener bør inddrages for at anlægge et helhedssyn, som til dels knytter sig tæt op ad hinanden. De er i denne forbindelse alle enige om, at et teoretisk helhedssyn ikke benyttes som en særskilt del af arbejdet. Dorte siger følgende om helhedssynet:

*“Den korte er at man bare.. nu siger jeg bare.. men det er, at man skal have en forståelse for borgerens hele situation. Og borgeren skal også være med i sin situation og det, der sker. Og så skal man have en forståelse af de sociale, fysiske og psykiske punkter.”*

Vi anser, at ovenstående citat indikerer en generel forståelse af, hvad et helhedssyn i praksis bør indeholde. Alle informanter, foruden Bodil, er særligt opmærksomme på, at de sociale, fysiske og psykiske faktorer er vigtige aspekter for at anlægge et helhedssyn. Yderligere beskriver Birthe, hvordan hun inddrager en systemisk teori i sit arbejde med helhedssynet:

*“(...) Og desuden så arbejder vi jo også ud fra en systemisk teori, med at inddrage borgeren, som er i midten og så alle de der ting der er omkring. På den måde bliver helhedssynet et redskab til at tænke helhedsorienteret, tænker jeg. (...)”*

Der kan argumenteres for, at de tre aspekter, som informanterne nævner som centrale for helhedssynet, kan overføres til en systemteoretisk forståelse. Gennem vores viden om systemteoretiske forståelser ved vi, at elementerne i et sådant system påvirker hinanden gensidigt. Altså vil dette betyde, at såfremt der sker ændringer i et element, påvirkes de øvrige elementer. Hertil kan der argumenteres for, at der er behov for kontinuerlig inddragelse af helhedssynet, idet disse ændringer i systemet påvirker borgerens

samlede situation. Anne beskriver, at hun ser det som en nødvendighed at anvende helhedssynet kontinuerligt, idet borgerens situation ændrer sig med et datidigt, nutidigt og fremtidigt perspektiv. Omend ingen af informanterne beskriver, at de anvender et direkte teoretisk helhedssyn, ser vi elementer af *Minimumshelhedssynet* af Hildegaard og Keiser, hvori der fremgår, at borgerens situation skal ses i en samfundsmæssig sammenhæng: førtid, nutid og fremtid (Harder, 2011, s. 32).

### 11.1.2. En juridisk forståelse af helhedssynet

I forbindelse med informanternes generelle forståelse af helhedssynet, har vi spurgt ind til deres juridiske forståelse af helhedssynet, og hvor i lovgivningen de ser, at dette kommer til udtryk. Et af de centrale elementer, der fremkommer gennem interviewene, når vi undersøger det juridiske helhedssyn, er rollen som koordinerende sagsbehandler. Som tidligere beskrevet i afsnit 2.6.1. Helhedssyn i et retligt perspektiv, har aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere ret til en koordinerende sagsbehandler, som skal sikre, at borgeren modtager en helhedsorienteret indsats, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 18 a. Vi har igennem vore interviews fundet, at dette ikke nødvendigvis er repræsentativt for praksis, idet vore informanter giver udtryk for, at de juridisk set er koordinerende sagsbehandlere, men at dette ikke forholder sig sådan i praksis. Anne fortæller følgende:

*“Nej. Altså lovgivningsmæssigt hedder jeg koordinerende sagsbehandler, men her i organisationen er jeg bare sagsbehandler. Så nej, når man kommer ind og har problemer ud over ledighed jf. LAB § 2.3, så har du en sagsbehandler. Får du bevilget ressourceforløb eller fleksjob, har du en koordinerende sagsbehandler.”*

Vi finder det problematisk, at borgere ikke tilbydes en koordinerende sagsbehandler, som de gennem lovgivning er berettiget til. Vi anser ikke, at vi gennem vore interviews får yderligere kendskab til, hvordan de egentlig formår at arbejde helhedsorienteret ud fra et retligt perspektiv, og vi antager, at de ikke tillægger dette særlig betydning i deres arbejde. Anne udtaler i denne forbindelse yderligere:

*“Sådan noget som etiske overvejelser, systematisk sagsarbejde og helhedssyn synes jeg ikke behøves at indgå i lovgivningen, fordi det er lidt at trække det ned over hovedet på dem.”*

Anne antyder, at hun ikke mener, at der er behov for, at helhedssynet skal beskrives i lovgivningen. Selvom helhedssynet allerede står beskrevet i Retssikkerhedsloven § 5, nævner Anne ikke dette. Anne udtaler adspurgt, om hun kunne tænke sig et mere juridisk fokus på helhedssynet, at det er der ikke behov for. Vi antager i denne forbindelse, at der er en vis grad af metodefrihed til at anvende et helhedssyn i praksis.

## 11.2. Praktisering af helhedssynet

Vi ønsker i dette afsnit at undersøge, hvordan socialrådgivere formår at benytte sig af et helhedssyn i deres arbejde trods de udfordringer, som kan være til stede for udfoldelsen af dette. Vi ønsker med vores indsamlede empiri at identificere omkringliggende faktorer, som kan være medvirkende til både at begrænse og styrke anvendelse af et helhedssyn i praksis. Hertil vil vi anvende Lipskys begreb *krydspres*, hvilket vi vil belyse i afsnit 11.2.1. Udfordringer. Efterfølgende vil vi undersøge, hvilke muligheder der foreligger for at anvende helhedssynet og hertil, hvordan socialrådgivere, trods disse udfordringer, formår at arbejde helhedsorienteret. Vi finder det interessant at undersøge og identificere, om socialrådgivere benytter sig af såkaldte *mestringsstrategier* til at navigere i og håndtere det krydspres, som de muligvis er placeret i. Vores indhentede empiri har vist, at informanterne har stort fokus på beskæftigelse som det primære mål for deres indsats og måde at anlægge et helhedssyn. Bodil udtrykker det således:

*“Man kan sige, at noget der er vigtigt, så er det jo et jobcenter det her, og ikke et socialcenter. Der skal altid være et jobrettet fokus.”*

Omend vi ud fra ovenstående citat samt dets kontekst fortolker, at Bodil mener, at helhedssynet ikke nødvendigvis kan benyttes, når det overvejende handler om arbejdsmarkedet, finder vi alligevel, at informanterne formår at arbejde helhedsorienteret. Vi finder det interessant, at helhedssynet, ud fra vores fortolkning af denne udtalelse, ikke er givende for en jobrettet indsats, især i forbindelse med den målgruppe, de arbejder med i praksis, som har problemer udover ledighed. På trods af, at Bodil påpeger, at det ikke er noget socialcenter, finder vi, at der for målgruppen er et behov for at belyse nogle aspekter af borgerens situation, som måske ikke direkte er arbejdsmarkedsrelatere-

de, men alligevel begrænser borgerens muligheder for at deltage på det ordinære arbejdsmarked.

### 11.2.1. Udfordringer

Ud fra en gennemlæsning af vores empiri har vi identificeret følgende temaer, som vi anser, kan udfordre anvendelse af et helhedssyn i praksis: *specialisering, manualstyring, manglende indsatser, bevillings- og beslutningskompetence samt tidspres*. Som tidligere beskrevet i afsnit 2.4. Styringselementer på beskæftigelsesområdet har vi en antagelse om, at elementer fra New Public Management og Max Webers idealtypiske bureaukratimodel kan udfordre anvendelse af et helhedssyn i praksis. Vi vil ikke gå ind i en nærmere analyse af disse teorier, men blot bruge dem til understøttelse af vores analyse. Vi vil i dette afsnit udfolde temaer og senere anvende disse til at undersøge, hvordan og hvornår det lykkedes vore informanter at arbejde helhedsorienteret på trods af disse omkringliggende udfordrende faktorer.

#### Specialisering

Vi finder gennem læsning og fortolkning af vores empiri, at specialisering har betydning for praktisering af et helhedssyn. Bodil fortæller i denne forbindelse:

*"(...) Jeg vil mene, at helhedssynet er noget, der hænger sammen under Bistandsloven, hvor du simpelthen havde alt i en lov. Alt var samlet under et hus, og man sad jo med næsten det hele. Du havde jo både ydelsessagen, beskæftigelsessagen, så man kan sige, at man havde et større helhedssyn dengang frem for nu, hvor tingene bliver meget mere specialiseret.*

*Man har en afdeling nærmest for hver ydelse og hver sagstype."*

Ud fra ovenstående citat finder vi, at helhedssynet er særligt udfordret grundet nye styringselementer på beskæftigelsesområdet, herunder begrebet *specialisering*, som Max Weber inddrager i sin teori om en idealtypisk bureaukratimodel. Anvendelse af helhedssynet vil i et eller omfang være begrænset, idet der gennem specialisering af den offentlige sektor kun er fokus på en mindre del af en borgers livssituation, hvorimod der ikke tidligere var samme grad af opdeling på tværs af offentlige forvaltninger. Den enkelte rådgiver havde dermed et større råderum hvad angår udfoldelse af et helhedssyn.



Vi antager derfor, at helhedssynet har fulgt denne udvikling i praksis og dermed er blevet mere specialiseret. Det specifikke faglige fokus kan altså udgøre en udfordring i forhold til at udfolde helhedssynet, netop fordi fokus skal være jobrettet. Uanset hvad disse socialrådgivere ser af borgers problematikker, kan de udelukkende igangsætte indsatser, såfremt de har et jobrettet fokus. Såfremt en borger har problematikker, som ikke har betydning for arbejdsevnen eller relationen til arbejdsmarkedet, kan vore informanter ikke hjælpe dem med dette, idet det ikke har et jobrettet fokus. Når vi dykker nærmere ind i specialiseringens betydning for helhedssynet, finder vi endvidere, at specialisering kan være medvirkende til flere rådgiverskift for den enkelte borger. Dette med baggrund i at den offentlige forvaltning er opdelt således, at man som socialrådgiver udelukkende varetager sagsbehandlingen for én målgruppe og dermed videregiver sager, når en borger går fra én målgruppe til en anden. Et eksempel kan være, når en aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager kommer tættere på mulighed for selvforsørgelse og dermed skifter målgruppe til jobparat kontanthjælpsmodtager. Dorte udtrykker dette således:

*“ (...) Det vi godt kunne mangle, det er noget efter rehabiliteringsmødet, og hvis de kommer i fleksjob, så giver vi jo slip på dem, og efter ressourceforløb giver vi også slip på dem. Og de jobparate, så går de også over i en anden målgruppe. Man kunne godt mangle lidt den sidste del at følge dem helt til dørs.”*

Ud fra ovenstående citat fortolker vi, at Dorte efterspørger en mindre grad af specialisering, da dette kan give mulighed for at følge borgere til dørs og dermed inddrage helhedssynet i en større grad. Vi antager, at helhedssynet svækkes i rådgiverskift, idet det kan føles, som om sagsbehandlingsprocessen starter forfra for både borger og socialrådgiver, og borgeren skal opbygge en relation til en ny rådgiver.

## **Manualstyring**

Et tema, vi bliver opmærksomme på gennem vore interviews og endvidere kan fortolkes som en udfordring for udfoldelsen af helhedssynet, er manualstyring. Vi havde forinden udførelsen af vore interviews en antagelse om, at manualstyring på den ene eller den anden måde påvirker måden, hvorpå socialrådgiverne udfolder deres helhedssyn. Dorte udtaler i denne forbindelse:

*“Vi har et skema for, hvordan visitationssamtalen skal foregå, og hvordan en almindelig samtale skal gennemføres og de ting, vi gerne skulle komme ind på. Og så har vi en skabelon for, hvordan vi udfører en samtale. Og det bliver opdateret til hver enkelt samtale. Så på den måde bliver vi organisatorisk tvunget til at arbejde helhedsorienteret.”*

Dorte giver udtryk for, at der i organisationen findes manualstyring i form af skemaer, som skal anvendes i forbindelse med samtaler. Vi bliver opmærksomme på, at denne manualstyring både kan være et udfordrende element for anvendelsen af helhedssynet, men også en positiv styrke. Vi vil i dette afsnit udelukkende belyse de udfordringer, som vi ser, at et sådant skema kan give i forhold til helhedssynet. Vi vil i et senere afsnit beskrive, hvordan manualstyring kan styrke brugen af et helhedssyn. I forbindelse med manualstyring vil vi tage udgangspunkt i Dortes eksempel på skemaer til samtaler. Med udgangspunkt i ovenstående citat, vælger vi at fortolke denne udtalelse kritisk, idet Dorte benytter sig af ordene *tvunget til at arbejde helhedsorienteret* med brug af skemaerne. Ved brug af skemaer som disse, kan socialrådgivere blive fastlåst i de emner, som skemaet indeholder, og metodefrihed til at anlægge et helhedssyn synes til dels at forsvinde. Vi antager, at der kan være en sandsynlighed for, at vigtige aspekter af en borgers livssituation ikke bliver oplyst med baggrund i, at det ikke passer ind i de såkaldte samtalskemaer. Der kan dermed være risiko for, at sagen ikke bliver tilstrækkeligt oplyst, og at utilstrækkelige indsatser igangsættes uden hensyntagen til vigtige aspekter af en borgers livssituation. Disse skemaer kan i denne forbindelse være en barriere for udfoldelsen af helhedssynet, idet socialrådgiveren fastlåses i specifikke og forudbestemte emner, som ikke nødvendigvis passer ind i borgerens individuelle situation. Der er ligeledes risiko for, at en samtale kan blive upersonlig og automatiseret. Der er i denne forbindelse mindre mulighed for, at den enkelte socialrådgiver kan benytte sig af Schöns begreber *viden-i-handling* og *refleksion-i-handling*. Vi antager altså, at disse skemaer kan udfordre socialrådgiveres handlerum i forbindelse med praktisering af helhedssynet, når de organisatorisk skal benytte sig af sådanne skemaer.

## **Indsatser**

Helhedsorienteret arbejde indebærer ud over sagsbehandlingen, at der kan tilbydes tilstrækkelige og helhedsorienterede indsatser, som er individuelt tilpasset den enkelte

borger. Trods dette emne ikke nævnes af alle vore informanter, fortæller Birthe, at kommunen eksempelvis mangler tilbud til misbrugere. Om tilstrækkelige indsatser, siger Birthe således:

*“ (...) Vi har jo også brug for nogle steder og noget, vi kan arbejde med, vi kan ikke bare sidde og snakke med dem 4 gange om året. Så finder vi jo ikke ud af noget som helst. Det kan man ikke bruge til noget. Så vi har brug for, at der er nogle gode tiltag, så man kan arbejde med borgeren.”*

Idet vi undersøger helhedssynet og det helhedsorienterede arbejde, finder vi ovenstående udsagn særligt problematisk. Vi finder det problematisk i den forstand, at socialrådgivere kan arbejde nok så helhedsorienteret, men at dette synes at være forgæves, såfremt borgeren ikke kan tilbydes en indsats, som er helhedsorienteret og retter sig mod netop den givne borgers behov og problematikker. Særligt med denne målgruppe af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere antager vi, at det kræver rette indsats, for at afhjælpe de problemer, som borgeren har udover ledighed. Endvidere udtaler Anne omkring indsatser, at det er problematisk, at der fremstår lang ventetid. Annes citat er taget fra en kontekst omhandlende økonomisk råderum. Anne beskriver dette således:

*“Ja, helt sikkert. Jeg vil jo også gerne have, at når jeg sidder til samtaler med en borger og vi laver en plan for, hvad der skal ske fremadrettet, så synes jeg, det er etisk ukorrekt, at der skal gå fire måneder, før Børge kan komme ud til en psykolog. Og jeg kan jo ikke sige til Børge at grunden til, at der går fire måneder, er, fordi han kommer bag i køen, fordi han er længst væk fra ordinær beskæftigelse i forhold til andre, som står i kø. (...)”*

Vi formoder, at manglende indsatser og lang ventetid kan sætte socialrådgivere i et krydspres mellem udfoldelse af deres faglighed samt helhedssynet og utilstrækkelige indsatser. Vi antager, at der kan være risiko for, at socialrådgivere ikke kan tilbyde den rette og individuelt tilrettelagte indsats, da der er mangel herpå.

### **Bevillings- og beslutningskompetence**

Endnu en faktor, vi antager har betydning for helhedssynet og det helhedsorienterede arbejde, er den enkeltes socialrådgivers bevillings- og beslutningskompetence. Under

interviewet spørger vi ind til, om Dorte ser nogle organisatoriske faktorer, som begrænser muligheden for at kunne arbejde helhedsorienteret. Hun svarer følgende:

*“Ja på nogle punkter. Fx igen det der med rehabiliteringsteam. Der er vi nødt til at sparre med vores faglige koordinator eller leder først, før at vi kan få godkendelse til at sætte ind med rehabilitering. Så på den måde kunne der godt være en begrænsning.”*

Det fremgår af ovenstående citat, at Dorte finder manglende bevillingskompetence som en begrænsning for udøvelse af helhedssynet. Vi antager, at Dorte bringer helhedssynet i spil i dette, fordi hun, som socialrådgiver, er den person, som har benyttet sig af helhedssynet og dermed peget på en passende helhedsorienteret indsats, hvorefter hun ikke selv har kompetencen til at bevillige dette. Kompetencen ligger derimod hos en person, som ikke har samme relation til borgeren, ikke har kendskab til, hvad der ligger bag vurderingen af passende indsats, og yderligere ikke er den person, som har benyttet sig af helhedssynet i forbindelse med oplysningen af sagen. Det fremgår altså, at Dorte finder en begrænsning i helhedssynet ved ikke at have kompetence til bevilling af indsats. I den helhedsorienterede vurdering foretaget af socialrådgiveren vil der foreligge en forestilling om, hvad der er den bedste indsats i forhold til borgerens situation. Såfremt denne indsats ikke bevilges, vil der opstå et krydspres mellem socialrådgiverens faglighed og den endelige beslutningstager. Vi antager, at den helhedsorienterede vurdering kan blive et spørgsmål om økonomisk hensyntagen fremfor for en socialfaglig vurdering, idet en leder skal tage hensyn til organisationens økonomi. Yderligere ser vi, at der ses kritisk på socialrådgiverens faglighed, idet denne ikke betros med kompetencen til selv at tage disse beslutninger. I denne forbindelse vil helhedssynet kunne negligeres til fordel for økonomiske hensyn. Anne siger følgende om dette:

*“(...) Men jeg kan godt føle mig lidt begrænset nogle gange i forhold til det helhedsorienterede, fordi jeg ikke alene kan træffe en sådan beslutning.”*

Bevillings- og beslutningskompetence er et tema, som vi ikke forinden afholdelse af interview havde forudset ville blive forbundet med helhedssynet. Dermed ikke sagt, at vi efterfølgende ikke har fundet det interessant og relevant at inddrage et sådant perspektiv på et helhedssyn.

## Tidspres

En sidste faktor, som vi ønsker at inddrage i vores analyse, og som vi antager som værende et udfordrende element for udøvelse af et helhedssyn, er tidspres. Birthe italesætter det således, da vi spørger ind til hvilke faktorer, der kan være medvirkende til at udfordre helhedssynet:

*“Ja vi har været meget under tidspres, også selvom vi har bestræbt os på, at vi ikke skulle have så mange sager. Og så er vi en afdeling med mange nyuddannede unge socialrådgiverkvinder, som har valgt at gå på barsel. Og selvfølgelig skal det være sådan, men det har givet tidspres, som har fyldt meget. (...)”*

Vi antager ud fra ovenstående citat, at det grundet tidspres ikke altid er muligt for socialrådgivere at gå i dybden med hver enkelt sag, hvorfor der heller ikke er mulighed for at udfolde helhedssynet. I forbindelse med dette finder vi, at der igen er risiko for, at socialrådgivere kan befinde sig i et krydspres, idet der ikke er tid og rum til at anlægge et helhedssyn på borgerens situation og dermed igangsætte en helhedsorienteret indsats. Birthe giver udtryk for, at hun anser tid og rum som en forudsætning for, at det er muligt at udøve helhedsorienteret arbejde.

### 11.2.2. Styrker og muligheder

I forudgående afsnit har vi identificeret faktorer, som vi antager kan være medvirkende til at udfordre socialrådgiveres mulighed for at benytte et helhedssyn og arbejde helhedsorienteret. I dette afsnit vil vi identificere styrker og muligheder som fremkommer af vores empiri i forbindelse med at praktisere helhedssynet. Vi fortolker, at enkelte af de forudgående temaer, som vi har benævnt som udfordringer, ligeledes kan anses som en styrke i forhold til praktisering af helhedssynet, afhængig af hvilket perspektiv man ser det fra, hvorfor disse ligeledes vil præsenteres i dette afsnit.

## Manualstyring

Når vi anvender begrebet *manualstyring* knytter det sig til de såkaldte samtaleskemaer, som socialrådgivere anvender i samtaler med borgere. På trods af, at vi tidligere har antaget, at samtaleskemaerne kan være en udfordring for praktisering af helhedssynet,

antager vi dog også, at det kan være en styrke, da socialrådgivere på denne måde bliver nødsaget til at anlægge et helhedsorienteret perspektiv på borgeren. Vi vil endnu en gang inddrage Dortes udtalelse:

*“Vi har et skema for, hvordan visitationssamtalen skal foregå, og hvordan en almindelig samtale skal gennemføres og de ting, vi gerne skulle komme ind på. Og så har vi en skabelon for, hvordan vi udfører en samtale. Og det bliver opdateret til hver enkelt samtale. Så på den måde bliver vi organisatorisk tvunget til at arbejde helhedsorienteret.”*

De såkaldte samtaleskemaer kan som tidligere anført være en udfordring for anvendelsen af helhedssynet, idet samtaleskemaet forudbestemmer, hvilke emner der bliver en del af samtalen. Vi antager, at der er risiko for at falde i skemaet og på den måde ikke har øje for det uforudsigelige i den konkrete situation. For at samtaleskemaerne ikke forekommer som en udfordring, for at inddrage helhedssynet, kræver det ifølge Schön, at man har evnen til at *reflektere-i-handling*, altså at man formår at inddrage og tilpasse helhedssynet til konkrete situationer. Når vi vælger at inddrage temaet *manualstyring* som en styrke i forhold til at inddrage helhedssynet, er det, fordi vi antager, at der i et eller andet omfang bliver anvendt et helhedssyn på den konkrete situation, når samtaleskemaet anvendes. Et helhedssyn skal ikke kun anlægges i en førstegangssamtale, men bør kontinuerligt benyttes gennem sagens forløb, idet borgerens situation kan ændre sig løbende gennem processen. Birthe forklarer i denne forbindelse følgende:

*“Ja det bruger vi første gang, og så opdaterer og retter vi det til efterfølgende. Hvis der er nogle ændringer fx helbredsmæssige, så får vi lige en status fra lægen. Så er vi hele tiden opmærksomme på, hvad der rører sig omkring borgeren. Det er selvfølgelig også dokumentation.”*

Vi antager, at samtaleskemaet er et grundlæggende fundament for anvendelse af helhedssynet og et godt udgangspunkt for socialrådgivere i det første møde med borgeren. For at undgå at samtaleskemaet bliver en udfordring for anvendelsen af helhedssynet, er det vigtigt, at socialrådgivere har et godt fagligt fundament og besidder evnen til at afvige fra skemaet. Der er her tale om, at socialrådgivere skal kunne benytte sig af både sin *viden-i-handling* og i særdeleshed sin *refleksion-i-handling*. *Viden-i-handling* relaterer

sig i denne forbindelse til socialrådgiveres uddannelsesmæssige kompetencer, herunder at de kender vigtigheden af, at andre forhold eventuelt skal inddrages for at et helhedssyn kan defineres som fuldkomment. Socialrådgiveres erfaring og vidensgrundlag spiller ligeledes ind på dette felt og i det første møde med borgeren. *Refleksion-i-handling* relaterer sig i denne forbindelse til, at socialrådgivere under den første samtale og i det videre forløb med borgeren kan reflektere over det unikke i situationen og dermed anvende relevant viden. Altså at socialrådgivere hele tiden formår at tilpasse sine *konstanter* til *variationerne* og omvendt. Dette er en kontinuerlig proces, som sker under hele sagsforløbet, såfremt helhedssynet ligeledes inddrages undervejs. Vi antager samtale-skemaet som værende et konstruktivt middel til at anlægge et helhedssyn, såfremt der ved benyttelsen af dette er tilstrækkelig faglighed og viden om det unikke i den konkrete situation.

### **Tværfaglig analyse**

Gennem vore interviews og empiriindsamling bliver vi bekendt med, at den organisation, vore informanter er ansat i, benytter sig af en helt særlig indsats over for målgruppen. Denne indsats kaldes *Tværfaglig analyse* og tilbydes alle, som er en del af målgruppen aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Det vil sige, at den henvender sig til personer, som har problemer udover ledighed, herunder af fysisk, psykisk eller social karakter. Dorte beskriver *Tværfaglig analyse* således:

*“For alle nye borgere har vi et tilbud, der hedder tværfaglig analyse. Den kører vi altid igennem som det første tilbud. Eller hvis vi har en borger, som har været herinde i langvarigt, som ikke har været igennem forløbet, så kører vi også dem igennem det (...) Det er et forløb, hvor de kommer ind til samtale med en psykolog, fysioterapeut og sygeplejerske. Og så henter vi lægeoplysninger fra egen læge på de problematikker, som borgeren oplyser.”*

Vi finder, at *Tværfaglig analyse* kan være medvirkende til at styrke brugen af helhedssynet i sagsbehandlingen, idet en række forskellige fagpersoner har mulighed for at medvirke i den korte udredning af borgerens problematikker. Dermed dannes der fra sagens start et bredere syn på borgeren, hvilket kan understøtte helhedssynet. Vi antager i denne forbindelse, at den brede faglige vurdering, som netop anlægges i *Tværfaglig analyse*, kan være medvirkende til at understøtte socialrådgiveres helhedssyn, idet andre

fagpersoners udtalelser og vurderinger rækker ud over socialrådgiveres faglige kompetencer. Vi antager, at *Tværfaglig analyse* bidrager til nuancering og sikrer, at indsatsen tilrettelægges individuelt og ud fra borgerens problematikker. *Tværfaglig analyse* giver endvidere en faglig dokumentation, som kan understøtte socialrådgiveres vurdering for det videre forløb. Bodil fortæller i denne forbindelse således:

*“Jamen fordelene kan være, at de får en snak med en fysioterapeut, en psykolog og en sygeplejerske, så man ligesom laver en kort udredning af dem. Altså det er ikke en fyldestgørende udredning, men det giver et praj om, hvad man skal være opmærksomme på, og hvad næste indsats skal være. Eller om der skal indhentes noget lægeligt dokumentation eller spørgsmål til psykologen.”*

Bodil giver ovenstående udtryk for, at *Tværfaglig analyse* både giver en udredning af borgerens problematikker, og endvidere giver socialrådgivere en uformel vurdering af, hvad det videre forløb skal indeholde, herunder om det er nødvendigt at inddrage og indhente dokumentation fra andre faggrupper. Vi anser *Tværfaglig analyse* som et middel til at understøtte det helhedsorienterede arbejde og det tværfaglige samarbejde.

## **Organisation**

I dette afsnit vil vi undersøge, hvilken betydning organisationen har for praktisering af et helhedssyn. Vi har placeret dette emne under styrker og muligheder, da vi ud fra vores empiriindsamling kan konstatere, at organisationen har betydning for anvendelse af og mulighed for inddragelse af et helhedssyn. Vi har spurgt informanterne om, hvorvidt de mener, at organisationen har fokus på inddragelse af et helhedssyn, da vi er interesseret i at undersøge, om organisationen har fokus på netop dette. I denne forbindelse udtaler Birthe således:

*“Jeg synes faktisk, at man er meget opmærksom på helhedssynet, og jeg har også været på kursus og skal på kursus her snart, og man er meget opmærksom på at spørge ind til, hvordan man samarbejder med kommunens andre afdelinger, og hvordan kontakten er mellem os. Det er sådan et kursus, vi skal på. Man er meget opmærksom på det, og det synes jeg. Det er ikke for at tegne et glansbillede af (...) kommune. Men man er opmærksom på det, og det tror jeg også, at man er mange andre steder. Det skal man jo være.”*



Dette udsagn understøttes af Dortes interview, hvor hun udtaler følgende:

*“Ja, det føler jeg. Nu har jeg ikke prøvet at arbejde indenfor andre jobcentre, men jeg føler, at man er opmærksomme på det i den organisation, jeg arbejder i. Vi har en investeringsstrategi, hvori jeg kan se, at der opmærksomhed på at give os råderum til at arbejde helhedsorienteret. Vi følger jo også borgeren igennem det hele, og det er hovedsageligt vore kompetencer, der ligger til grund for de ting, vi gør.”*

Både Birthe og Dorte giver således udtryk for, at de mener, at den organisation, de er ansat i, bidrager til, at de som socialrådgivere kan inddrage et helhedssyn i deres arbejde. Begge udtaler uafhængigt af hinanden, at organisationen som helhed har et stort fokus på inddragelse af et helhedssyn. I vores fortolkning af ovenstående udsagn, mener vi, at begge informanter anser dette som noget positivt. Birthe inddrager i udsagnet, at hun har været og skal på kursus vedrørende samarbejde i kommunens afdelinger. Vi har i tidligere afsnit givet udtryk for, hvordan vi mener, at tværfagligt samarbejde har betydning for anvendelsen af helhedssynet og fremhæver dette som en styrke for benyttelse af helhedssynet. Med dette udgangspunkt lader det til, at Birthe har samme indstilling til, at et godt tværfagligt samarbejde har betydning for anvendelsen af helhedssynet, som vi har.

Dorte fremhæver i sit interview en investeringsstrategi som medvirkende til, hvad hun mener organisationen gør i forhold til anvendelsen af helhedssynet. Gennem vores empiriindsamling er vi blevet bekendte med, at denne investeringsstrategi skal medføre lavere sagstal, større økonomisk råderum og en bredere beslutningskompetence for socialrådgivere. Vi antager, at et lavere sagstal giver et godt fundament til inddragelse af helhedssynet, idet der helt banalt er mere tid til at benytte sig af et helhedssyn i de konkrete sager. Vi mener, at dette danner gode betingelser for fordybelse med sagen og helhedssynet i samspil. Et større økonomisk råderum giver ligeledes og banalt set større mulighed for at anlægge et helhedssyn, idet vi antager, at der med større økonomisk råderum ligeledes er mulighed for at sætte ind med de rette indsats, da vi formoder, at der kan sættes ind med en større tilbudsvifte. Eksempelvis blev *Tværfaglig analyse* en del af indsatsen overfor målgruppen som led i investeringsstrategien. Vi antager, at der er store økonomiske omkostninger ved en sådan indsats, blandt andet med baggrund i,

at alle i målgruppen skal igennem *Tværfaglig analyse*. Dette understøtter Anne endvidere:

*“Ehm. Pt. Synes jeg, det er et skide godt tilbud, og det er ikke et tilbud, ret mange kommuner har. Det er et tilbud, som koster rigtig mange penge, så jeg synes virkelig, det er godt.  
(...)”*

Ligesom vi tidligere har belyst beslutningskompetence som værende en udfordring for anvendelse af helhedssynet, ser vi, at organisationen har fokus på dette og tildeler deres socialrådgivere større beslutningskompetence kontinuerligt. Adspurgt til organisationens medvirken til anvendelse af helhedssynet udtrykker Anne følgende:

*“Ja, de giver mig lov til at få mere og mere af kagen. Jeg kommer tættere og tættere på at kunne få lov til at træffe flere beslutninger selv. Vi er meget indskrænket, men friheden bliver foldet mere og mere ud. Jeg tror, det hænger sammen med, at vi for 10 år siden gjorde så meget, og så blev det skåret helt ind, og nu er de blevet klogere, og så får vi lov til mere.”*

Vi fortolker i forhold til ovenstående udsagn, at Anne forbinder beslutningskompetence med at kunne arbejde helhedsorienteret. Som tidligere antaget i analysen, mener vi, at det forholder sig således, at såfremt den enkelte socialrådgiver ikke har bevilling- og beslutningskompetence, så er der risiko for, at det helhedsorienterede arbejde formindskes. Et banalt eksempel kan være, at der kan gå noget glemt i sagsakterne, idet helhedsperspektivet og beslutningskompetencen skifter hænder. I denne forbindelse anser vi det som en styrke for anvendelse af helhedssynet, at socialrådgivere pålægges en større beslutningskompetence, idet det er dem, som gennem sagsforløbet har kendskab til borgeren og anlægger et helhedssyn på denne.

### **11.2.3. Mestringsstrategier**

Vi har gennem forudgående dele af analysen identificeret faktorer, som vi antager, har betydning for både begrænsning og styrkelse af muligheden for udfoldelse af et helhedssyn. Gennem analysen er vi blevet opmærksomme på, at nogle af de påpegede udfordringer kan bringe socialrådgivere i et krydspres, hvorfor vi i denne sidste del af ana-

lysen vil undersøge, om socialrådgivere anvender såkaldte mestringsstrategier, til at håndtere dette krydspres. Ifølge Lipsky udvikler frontlinjemedarbejdere mestringsstrategier til at håndtere og navigere i krydspreset. Vi vil undersøge, om der findes mestringsstrategier, som har direkte betydning for, om socialrådgivere kan benytte sig af helhedssynet. Vi er opmærksomme på, at vore informanter ikke selv nævner, at de benytter sig af mestringsstrategier, hvorfor dette afsnit vil være vores fortolkning af det sagte. De mestringsstrategier, vi vælger at fremhæve, er ikke nødvendigvis inspireret af eksisterende empiri omhandlende mestringsstrategier, men giver udtryk for egne tanker om disse. Selvom vi gennem analysen har analyseret os frem til en bred vifte af faktorer, som kan udfordre anvendelsen af helhedssynet, ser vi dog alligevel, at vore informanter, trods disse, formår at arbejde helhedsorienteret i større eller mindre grad, hvilket yderligere kommer til udtryk i følgende citat fra Dorte:

*“Ja jeg tænker at for os socialrådgivere, der ligger helhedssynet i bagehovedet og kører. Det er ikke noget, man tænker voldsomt meget over i arbejdet. Men det er en naturlig del af arbejdet.”*

Vi anser, at det kan fortolkes som en mestringsstrategi, idet socialrådgivere trods de udfordringer, som foreligger, alligevel formår at anvende deres faglighed i forbindelse med at arbejde helhedsorienteret, da det opfattes som en naturlig del af arbejdet. Socialrådgivere kan altså håndtere krydspreset ved at benytte sig af mestringsstrategier, således at de i et eller andet omfang kan benytte sig af deres helhedssyn trods udfordringerne. Dette kan endvidere defineres gennem Schöns begreb *viden-i-handling*, hvor socialrådgiveres viden, som i dette tilfælde er helhedssynet, oftest bliver en ubevidst handling.

En mestringsstrategi vi endvidere bliver særligt opmærksomme på, er opstået på baggrund af et krydspres mellem Dortes faglighed, herunder helhedssynet og organisationens krav om manualisering, og at socialrådgivere skal anvende et samtalskema under samtale med borgere. Dorte udtaler i denne forbindelse følgende:

*“Vi har en liste, med nogle ting, som vi skal igennem. Men den tager jeg ikke med til samtale, jeg prøver bare at huske den i hovedet, og så kører jeg den stille og rolig, så det bliver en*

*naturlig samtale for borgeren i stedet for at sidde og stille spørgsmål og være fokuseret på det. (...)”*

Gennem Dortes udsagn antager vi, at Dorte finder sig nødsaget til at lære samtaleskemaet udenad i et forsøg på at gøre samtalen så naturlig som mulig, og at samtalerne ikke skal virke automatiserede. Med automatiseret mener vi, at samtalen kan virke upersonlig og styret, hvilket kan have betydning for det relationelle arbejde, som ligeledes er en del af socialrådgiverfagligheden. Vi anser dette som en mestringsstrategi, idet Dorte forsøger at gøre noget aktivt for at håndtere det krydspres, som hun føler sig placeret i. Når vi vælger at inddrage denne mestringsstrategi i forhold til praktisering af helhedssynet, er det fordi vi, som tidligere beskrevet, har knyttet manualisering og helhedssyn som både en styrke og udfordring. Som tidligere beskrevet antager vi, at udfordringen i forhold til helhedssyn består af, at manualisering i form af samtaleskema kan være forstyrrende i forhold til helhedssynet, hvis man er for knyttet til samtaleskemaet og derfor ikke formår at se de ting ved borgeren, som ikke nødvendigvis passer ind i det forudbestemte skema. Denne mestringsstrategi medfører i forhold til praktisering af helhedssynet, at socialrådgivere ikke er bundet til et skema og derfor har større mulighed for at inddrage individuelle faktorer hos den enkelte borger. Vi kan hertil inddrage Schöns begreber *refleksion-i-handling*, *variationer* og *konstanter*. Vi ser i denne mestringsstrategi, at socialrådgivere formår at reflektere over deres helhedssyn, hvorfor vi ser, at socialrådgivere benytter sig af *refleksion-i-handling*. Endvidere ser vi, at socialrådgivere tilpasser deres *konstant*, som i dette tilfælde er samtaleskemaet, til den *variation*, som pågældende sidder over for.

Endvidere bliver vi gennem vores empiriindsamling opmærksomme på endnu et krydspres, hvortil vi mener, at vore informanter benytter sig af en mestringsstrategi. I henhold til nogle af vore fremlagte udfordringer ser vi, at nogle af vore informanter befinder sig i et krydspres mellem deres faglighed og den organisation, de er ansat i, hvortil disse informanter synes at acceptere, at det er sådan, organisationen er, hvorfor de egentlig ikke benytter sig af en mestringsstrategi, som kan sammenlignes med tidligere nævnte mestringsstrategi. Vi mener med dette, at disse informanter i dette tilfælde ikke gør noget aktivt for at håndtere krydspreset, men blot accepterer at dette er et vilkår og en betingelse for den organisation, de er en del af og derfor ikke noget, de kan gøre

noget ved. Adspurgt til informanternes indskrænkede beslutningskompetence siger Anne således:

*“Ja, men find gerne et sted, hvor det ikke er sådan, for det tror jeg ikke på, at der findes. Det tror jeg ikke, man kan som socialrådgiver, og jeg tror, det har noget med økonomien at gøre.”*

Vi finder, at Anne, trods hun ikke gør noget aktivt, alligevel benytter sig af en mestringsstrategi, da hun blot accepterer, at socialrådgiveres beslutningskompetence er indskrænket, og at dette ikke er noget, hun kan gøre noget ved. Yderligere giver hun udtryk for, at dette ikke ville ændre sig, såfremt hun fik et arbejde i en anden organisation, idet hun mener, at det er et generelt vilkår i faget og kommunernes forvaltninger. I forbindelse med accept af vilkårene på området, finder vi det yderligere relevant at inddrage Bodil, som siger således om sin faglige funktion i den organisation, hun er en del af:

*“Jamen altså, jeg er jo beskæftigelsesmedarbejder (...)”*

og

*“(...) Man kan sige, at noget der er vigtigt, så er det jo et jobcenter det her, og ikke et socialcenter. Der skal altid være et jobrettet fokus.”*

Gennem interviewet med Bodil giver hun udtryk for, at hun ikke selv mener, at helhedssynet hører til i den organisation, hun er ansat i. Vi ser ligeledes, at Bodil anvender accept af vilkårene som en mestringsstrategi. Vi fortolker det således, idet vi er bekendt med, at denne informant er helt nyuddannet socialrådgiver, og vi mener derfor, at hun har lagt nogle af de faglige kompetencer, som hun er uddannet med, bag sig på baggrund af, at hun ikke føler, at disse hører hjemme i den organisation, hun er ansat i. Vi er opmærksomme på, at vi ved fortolkning af dette udsagn anvender den personcentrerede analysestrategi, idet vi tillægger en nærmere beskrivelse af Bodil som person en særlig værdi for udsagnet. Bodil udtrykker, at helhedssynet ikke er foreneligt med det jobrettede fokus og nærmere hører til i et socialcenter. Vi finder det foruroligende, at Bodil har formået at omstille sig forholdsvist hurtigt til de vilkår og rammer, hun er ansat under, og dermed har fralagt sig et af de grundlæggende principper, som en socialrådgiver er uddannet med. Såfremt vores antagelse om, at Bodil har anvendt tilpasning og fra-

læggelse af faglighed som en mestringsstrategi for at kunne håndtere organisationens krav om jobrettet fokus, finder vi det ligeledes foruroligende, at dette har været nødvendigt i en organisation, hvor størstedelen af de ansatte er uddannede socialrådgivere.

## 12. Resultat

Gennem vores analyse ser vi, at størstedelen af vore informanter mener, at helhedssynet er et relevant redskab at inddrage og praktisere i det sociale arbejde i jobcenteret med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Helhedssynet benyttes af socialrådgiverne, men benyttes som *viden-i-handling*, altså er det en ubevidst handling. I vores undersøgelse har vi søgt at få socialrådgiverne til at reflektere over anvendelsen af helhedssynet, altså *refleksion-over-handling*. Helhedssynet anses som en metode til anvendelse i mødet med borgeren med det formål at udfolde og afklare de foreliggende problemstillinger, som kan være årsag til arbejdsløshed. Endvidere benyttes helhedssynet som et redskab til tilrettelæggelse af indsatser, således at borgeren kommer tættere på selvforsørgelse. Vores analyse har påvist, at det er en forudsætning for at arbejde helhedsorienteret på beskæftigelsesområdet, at borgerens situation anses i samspil af fysiske, psykiske og sociale faktorer og endvidere, at dette sættes i forbindelse med et førtidigt, nutidigt og fremtidigt perspektiv. Vi har i vores interview adspurgt informanterne, hvorvidt de benyttede sig af et specifikt teoretisk helhedssyn, hvortil vi fandt, at dette ikke er tilfældet. Det synes at forholde sig således, at informanterne nærmere benytter sig af deres generelle viden om helhedssyn, hvortil denne viden tilpasses deres fagområde. Vi finder altså, at praktisering af helhedssynet i praksis ses af informanterne som noget helt andet end et teoretisk og juridisk helhedssyn. Endvidere finder vi, at helhedssynet i praksis følger specialiseringen på området, hvorfor det tilpasses som et element til vurdering af arbejdsevne og det jobrettede fokus. De sociale aspekter af en borgers livssituation tillægges derfor ikke længere en ligeså stor betydning som de fysiske og psykiske faktorer, da sociale problemstillinger ikke anses som værende et grundlæggende problem, for at pågældende borger kan finde et arbejde. Vi har gennem vores analyse fundet, at helhedssynet udfordres af forskellige faktorer i praksis, herunder manualstyring, tidspres, indsatser, specialisering samt bevillings- og beslutningskompetence. Vi havde fra projektets start en antagelse om, at sådanne faktorer kunne begrænse muligheden for anvendelse af helhedssynet i praksis, hvilket bekræftes gennem vores empiriindsamling. På trods af disse udfordringer ser vi dog alligevel, at vore informanter formår at inddrage helhedssynet i praksis, og at praktisering af helhedssynet bliver tilpasset de omstændigheder, som fremstår udfordrende. Vi har blandt andet fundet, at den organisation, man som socialrådgiver er ansat i, har særlig betydning for mulighe-

den for anvendelse af helhedssynet, hvortil den organisation, hvori vi har indsamlet vores empiri, har et særligt fokus på netop dette. Der er blandt andet igangsat særlige indsatser, som fremmer helhedssynet. Endvidere havde vi fra projektets start en formodning om, at socialrådgivere på beskæftigelsesområdet kunne befinde sig i et krydspres mellem deres faglighed og de omkringliggende faktorer, som begrænser anvendelsen af helhedssynet, hvilket vi gennem analysen yderligere er blevet bekræftet i. I forbindelse med dette har vi gennem analysen identificeret såkaldte mestringsstrategier, som vi mener, at vore informanter har benyttet sig af for at håndtere dette krydspres. Vi finder, at vore informanter øjensynligt benytter sig af tre overordnede mestringsstrategier, henholdsvis udenadslæring af samtaleskemaer, accept af forholdene som de er, hvortil helhedssynet må tilpasses, samt fralæggelse af dele af socialrådgiverfagligheden for tilpasning til organisationens vilkår og rammer. Afslutningsvis har vi gennem projektet fået bekræftet nogle af vore forforståelser vedrørende udfordringer forbundet med udøvelsen af helhedssynet på beskæftigelsesområdet. Vi har ligeledes fundet, at socialrådgivere, trods disse udfordringer, formår at arbejde helhedsorienteret i det omfang, de finder det nødvendigt i et jobrettet perspektiv. Dette formår de i samspil med deres faglighed og organisationens rammer og vilkår.



## 13. Designets kvalitet og konsistens

Vi vil i dette afsnit omhandle undersøgelsens og designets kvalitet og konsistens reflektere over elementerne *generaliserbarhed*, *reliabilitet*, *validitet* og *gennemsigtighed*. Vi vil gøre dette for at skabe en forståelse for, hvad dette projekt kan anvendes til, og hvad det ikke kan bruges til samt hvilke faktorer, der kan have en betydning for vores resultat, idet vi har foretaget videnskabelig forskning. Vi vil endvidere reflektere kritisk over udførelsen af vore afholdte interviews, som udgør den sjette fase *verifikation* af Kvale og Brinkmanns syv faser af en kvalitativ interviewundersøgelse. Afslutningsvis vil vi anlægge et kritisk blik på de kilder, som er anvendt gennem projektet.

### 13.1. Udførelse af interviews

Som led i vore refleksioner over udførelsen af vore interviews bliver vi først og fremmest opmærksomme på, at det er første gang, vi står i en sådan situation som forskere. Vi har derfor ikke erfaring i at afholde forskningsbaserede interviews, hvilket afspejler sig i måden, hvorpå vi formår at stille uddybende spørgsmål til emner, som vi ikke havde forberedt på forhånd. Dette har blandt andet medført, at vi efterfølgende har siddet tilbage og efterspurgt mere uddybende information om konkrete emner fra informanterne. Vi er blevet opmærksomme på dette i bearbejdelsen af vores empiri, hvor vi gentagne gange har ønsket mere uddybende information, som kunne være frembragt, såfremt vi havde formået at stille sondrende og mere afklarende spørgsmål eller havde formuleret vore spørgsmål på anden vis. Vi finder selv, at vi i nogle af vore uddybende spørgsmål har været ledende eksempelvis i den forstand, at vi har stillet lukkede spørgsmål.

Forud for afholdelse af interviews blev vi opmærksomme på, at en af interviewpersonerne er kendt blandt en af forskerne, hvorfor vi besluttede, at denne forsker ikke skulle deltage i interviewet af den pågældende informant, netop for at interviewsituationen blev neutral. Vi tænker i denne forbindelse, at informantens svar og ærlighed kunne være påvirket, såfremt den kendte forsker var til stede. Endvidere havde vi valgt at dele forskergruppen op under interviewene, således at to personer interviewede én informant ad gangen. Dette blandt andet for ikke at skabe en overvældende interviewsituation for den enkelte informant. Dette har efterfølgende givet anledning til, at alle forskere ikke har fået samme indsigt i hvert enkelt interview, og der kan dermed være gået noget

tabt, idet konteksten i interviewet ikke er lige tydelig for alle forskere. Dette kan muligvis også have haft betydning for det meningsfortolkende element i analysen.

Forinden interviewafholdelse har vi udarbejdet en interviewguide, som bestod af forskellige faser, som vi ønskede udfoldet i interviewet. Dette med den hensigt, at vi gerne ville opnå en god interviewrelation til informanterne og derudover have kendskab til informanternes beskrivelse af deres arbejde med målgruppen. Dette har efterfølgende resulteret i, at vi har siddet tilbage med megen empiri, som egentlig ikke relaterer sig til besvarelse af vores problemformulering.

### **13.2. Generaliserbarhed**

Generaliserbarhed som begreb henviser til, hvorvidt der ud fra resultatet kan dannes en generel viden om større enheder, hvilket essentielt betyder, om resultatet kan afspejle virkeligheden. I vores undersøgelse har vi inddraget fire informanter fra samme organisation, hvilket vi vurderer at være for få subjekter til at give resultatet en almen og statistisk generaliserbarhed, hvorfor der ikke kan opnås en generel viden ud fra undersøgelsens resultat. Hvis vi ønskede en større grad af generaliserbarhed, kunne vi med fordel have anvendt en anden dataindsamlingsmetode, såsom den kvantitative, hvori vi ville fokusere på mængden af informanter frem for de fyldige databeskrivelser. Når vi alligevel valgte at anvende en kvalitativ undersøgelsestilgang, var dette, fordi vi vurderede, at vores problemformulering efterspurgte fyldige og nuancerede databeskrivelser, frem for data som er let målelige.

### **13.3. Reliabilitet**

Ligeså vel som undersøgelsen ikke er generaliserbar, besidder undersøgelsen ej heller en stor grad af reliabilitet. Reliabilitet i en undersøgelse handler om, hvorvidt undersøgelsesresultatet ville kunne genskabes, såfremt der foretages en ny undersøgelse med samme udgangspunkt. Idet vi stiller spørgsmål til den enkelte informants holdning og mening til vore opstillede temaer, må vi forvente, at vi ikke vil få samme resultat, såfremt vi havde benyttet os af fire andre informanter. Dette med baggrund i at vi antager, at de besvarelser, vi har fået, er et udtryk for personlige og individuelle holdninger ligeså vel som faglige holdninger. Endvidere har vi gennem interviewene benyttet os af en semistruktureret interviewform, hvilket har forårsaget, at rækkefølgen og til dels for-

mulering af spørgsmålene, har varieret fra interview til interview og har tilpasset sig den enkelte interviewsituation, hvorfor der forekommer en stor variation i interviewenes kontekst. Interviewene vil derfor ikke kunne genskabes med samme resultat. Afslutningsvis kan det have betydning for reliabiliteten, at vi gennem projektet har valgt en hermeneutisk videnskabsteori og en meningsfortolkende analysestrategi, hvorfor vores analyse bærer præg af subjektive fortolkninger. For at opnå en større reliabilitet har vi valgt at give adgang til den fulde transskription, hvorfor den vil være vedlagt som bilag til projektet.

### **13.4. Validitet**

Validitet relaterer sig til dokumentation og argumentation for vores fortolkning af data, som kan føre til gyldigheden af projektets fortolkninger og resultat. Validitet relaterer sig yderligere til, hvilket omfang vores undersøgelse afspejler det, som vi gennem vores problemfelt har sat os for at undersøge. Da vi i vores analyse er meningsfortolkende og hermeneutiske, vil analysen af vores empiri derfor ikke være objektiv. Selvom objektivitet i Kvale og Brinkmanns bog *Interview - det kvalitative forskningsinterview som håndværk* fremlægges som et centralt element for validiteten af en undersøgelse, kan vores projekt, med baggrund i vores videnskabsteoretiske valg, alligevel opnå en form for validitet på trods af fortolkninger (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 318). Dette med baggrund i at vi rent praktisk gennem opgaven har benyttet os af den videnskabsteoretiske retning og de metoder, som vi i metodeafsnittet anførte. Yderligere vil vore fortolkninger gennem projektet være anført som vore fortolkninger af empirien, og vi argumenterer yderligere for disse, hvilket har betydning for validiteten af en kvalitativ undersøgelse.

### **13.5. Gennemsigtighed**

Gennemsigtighed omhandler blandt andet argumentation for til- og fravalg gennem projektet, samt at projektets resultat bliver så korrekt som muligt inden for den forsknings-tilgang, der er anlagt for projektet. Dette indebærer, at vi gennem projektet kontinuerligt argumenterer for vore metodiske valg og fravalg samt vore fortolkninger. For at projektets resultat bliver så nøjagtigt som muligt, indebærer dette yderligere, at vores analyse ikke er styret i en unaturlig retning på trods af vores videnskabsteoretiske retning. Gennem vores analyse har vi fundet, at informanternes udsagn i høj grad under-

støtter vore forforståelser. Havde dette ikke været tilfældet, ville der være risiko for, at vi ville styre vores fortolkning i en retning, hvor vore forforståelser ville blive bekræftet, på trods af at dette ikke var det reelle meningsindhold i interviewet. Sådanne beskrevne tilfælde vil ikke give gennemsigtighed i undersøgelsen. Endvidere har vi igennem projektet bestræbt os på at skabe gennemsigtighed ved kontinuerligt at inddrage de metoder, som vi har beskrevet gennem projektet.

### **13.6. Kildekritik**

Vi har gennem projektet bestræbt os på kun at anvende empiri, som er blevet præsenteret gennem studiet. Vi anser denne empiri for at være både relevant og fagligt funderet. Samtidig har vi bestræbt os på, udelukkende at anvende primære kilder i forbindelse med beskrivelse af anvendt teori, således der ikke allerede er fundet en operationalisering sted. Vi har gennem projektet søgt pålidelige kilder, når vi har fremskaffet empiri på internettet. Vi har i denne forbindelse bestræbt os på udelukkende at anvende kilder af relevante og faglige ophavsmænd som eksempelvis Beskæftigelsesministeriets hjemmeside. Vi er opmærksomme på, at dette kan relateres til en politisk diskurs, men vi har udelukkende benyttet denne hjemmeside til at frembringe faktiske data, hvorfor vi ikke vil reflektere over den politiske diskurs, som kan ligge til grund herfor. Endvidere har vi anvendt Tidsskrift for ARBEJDSLIV som kilde, som består af videnskabeligt funderede artikler omhandlende arbejdsliv, som yderligere er skrevet af forskere og praktikere på det område, som artiklen beskæftiger sig med. Vi er opmærksomme på, at skribenterne ikke nødvendigvis er objektive i artiklerne. Vi har endvidere benyttet os af artikler udgivet af Dansk Socialrådgiverforening. Der vil også her forelægge en subjektivitet i forhold til socialrådgiverfaget. Vi har dog kun anvendt disse artikler for faktuelle data og som inspiration til projektets fokus.

## 14. Forslag til handlemuligheder

I relation til projektets problemformulering, analyse og undersøgelsens resultat vil vi i dette afsnit belyse vore refleksioner om forslag til handlemuligheder. Vi vil frembringe forslag til, hvordan de udfordringer, som vi gennem projektet er blevet bekendt med, kan formindskes. Vi har gennem opgaven lagt vægt på, hvordan socialrådgivere formår at praktisere deres viden omkring helhedssynet på beskæftigelsesområdet, herunder med fokus på jobcenteret. Gennem vores fortolkning af empiri er vi blevet opmærksomme på nogle faktorer, som kan udfordre anvendelsen af helhedssynet. Vores udgangspunkt er, at vi finder det nødvendigt, at socialrådgivere har mulighed for og kan benytte sig af et helhedssyn med baggrund i vores uddannelsesgrundlag og vigtigheden af problemløsning i forhold til det jobrettede fokus.

Vi har gennem dette projekt samt vores uddannelsesforløb fundet, at helhedssynet hovedsageligt retter sig mod et socialfagligt felt samt problematikker af social karakter. Gennem vores empiriindsamling er vi blevet bekendt med, at informanterne mener, at fysiske, psykiske og sociale problematikker skal ses i samspil med hinanden og herunder, at de gensidigt påvirker hinanden. Alligevel giver de også udtryk for, at det jobrettede fokus i jobcentret står centralt for sagsbehandlingen, hvorfor de sociale problematikker ikke inddrages i samme omfang som de fysiske og psykiske problematikker. Vi vil i det følgende præsentere vore forslag, som vi mener, bør anses i samspil med hinanden og som kan være led i udviklingsprocessen for at inddrage helhedssynet i et større omfang på beskæftigelsesområdet. Vores udgangspunkt for handlingsmuligheder finder vi i den omfangsrige og hurtige udvikling på beskæftigelsesområdet, hvoraf der er opstået et stort fokus på arbejdsmarkedet betydning for det enkelte individs livskvalitet. Endvidere har beskæftigelsesområdet udviklet sig i forhold til lovgivningen og organiseringen af indsats på området, som vi har belyst i projektets afsnit 2.3. Beskæftigelsesindsatsens udvikling på kontanthjælpsområdet. Vi finder dog, at der er indikationer på, at metoderne til inddragelse af helhedssynet i praksis, ikke har udviklet sig i samme fart og omfang, som rammerne og de beskæftigelsesrettede krav til både socialrådgivere og borgere på området, hvori helhedssynet skal implementeres. Vi finder i denne forbindelse, at der er risiko for, at socialrådgivere efterlades med krav, hvortil socialrådgivere ikke har tilsvarende metoder og forudsætning til at inddrage et helhedssyn.

Gennem vores empiriindsamling er vi endvidere blevet opmærksomme på, at den organisation, vi har foretaget vore interviews i, har fokus på vigtigheden af anvendelsen af et helhedssyn i praksis og generelt helhedsorienteret arbejde med et jobrettet fokus. Dette afspejles i de implementerede tiltag, som organisationen har valgt at investere i. Organisationens investeringsstrategi har medført, at der er større mulighed for, at de ansatte socialrådgivere kan anvende et helhedssyn. Vi finder i denne forbindelse, at andre organisationer med fordel kan finde inspiration i dette tiltag, hvorfor vi ser, at vidensdeling og sparring kommunerne, og dertilhørende organisationer, imellem er en mulighed for udvikling og inddragelse af helhedssynet i større grad.

I forlængelse med dette finder vi det ligeledes relevant, at der udvikles på den teoretiske og metodiske forståelse og anvendelse af et helhedssyn. Vi tænker i denne forbindelse særligt på inddragelsen og præsentationen af helhedssynet på socialrådgiveruddannelsen. Vi finder, at helhedssynet på socialrådgiveruddannelsen har et bredt fokus på en generel anvendelse af helhedssynet, hvorfor vi foreslår, at helhedssynet med fordel kan specialiseres og udvikles, således det tilpasses de enkelte socialfaglige områder og målgrupper inden for beskæftigelsesområdet. Dette blandt andet i kraft af, at praksis synes at være blevet specialiseret i højere grad. Vores argumentation for dette forslag bunder endvidere i, at vi finder, at det uddannelsesmæssige helhedssyn bedst anvendes i praksis på andre forvaltningsområder end beskæftigelsesområdet. Vi er dog opmærksomme på, at det kan være svært at opnå en bred viden om alle målgrupper og dertilhørende problematikker, og at det kan være vanskeligt at opnå en specialiseret viden vedrørende helhedssynet på uddannelsen. Vi finder i denne forbindelse, at et større samarbejde mellem uddannelsesinstitution og praksis med fordel kan implementeres, således at socialrådgivernes faglighed kontinuerligt tilpasses til den udvikling, som sker på beskæftigelsesområdet i praksis. Vi finder det endvidere interessant, at der på både børn- og ungeområdet samt voksen- og handicapområdet findes implementerede metoder såsom Integrated Children's System og Voksenudredningsmetoden, som vi finder indeholder en stor grad af helhedssyn, hvorfor sådant lignende modeller med fordel også kunne implementeres på beskæftigelsesområdet. Dette for at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats for den enkelte borger.

Afslutningsvis vil vore forslag til handlemuligheder i forbindelse med praktisering af helhedssynet i jobcenteret være følgende:

- 1) Større grad af samarbejde og sparring organisationerne imellem, for at der kan skabes viden om succes på området.
- 2) Udvikling af det uddannelsesmæssige helhedssyn, således at det kontinuerligt tilpasses praksis.
- 3) Større grad af samarbejde mellem uddannelsessituation og praksis kan med fordel benyttes, for at helhedssynet kan tilpasses både uddannelsesinstitution og praksis.

## 15. Perspektivering

Gennem projektet har vi benyttet os af en hermeneutisk tilgang til besvarelse af vores problemformulering. Vore forforståelser har været et styrende og dominerende element for den måde, hvorpå vi har valgt at undersøge. Vore forforståelser er til dels funderet i vores formodede viden om praksis, idet vi antager, at praktisering af helhedssynet er udfordret på beskæftigelsesområdet, grundet det kraftige jobrettede fokus. Endvidere er vore forforståelser i nogen grad påvirket af inddraget eksisterende empiri på området, som er belyst i afsnit 4. Inspiration og eksisterende viden. I forbindelse med empiriindsamling til besvarelse af vores problemformulering, finder vi det relevant at inddrage spørgsmål om, hvorvidt og i hvilket omfang socialrådgiveres faglighed og vidensgrundlag er adækvat for arbejdet på beskæftigelsesområdet. Gennem vores empiriindsamling har vi adspurgt vore informanter, hvilke faglige kompetencer de mener, der er behov for, og hvilken faggruppe der bedst kan varetage indsatsen overfor målgruppen. I denne forbindelse udtaler Dorte følgende:

*“Vil det være nok bare at sige socialrådgivere, og hvad det indebærer? Jeg tænker, at lovgivning og kendskab til arbejdet med borgeren, det at kunne møde borgeren og afholde samtaler med borgeren, at have en forståelse for de psykiske, fysiske og sociale ting ved borgeren. Jeg tænker ikke, at etik fylder særlig meget, eller det gør det, men det ligger mere i baghovedet ligesom helhedssynet. Det er nødvendigvis ikke det, der fylder ved en kontoruddannet.”*

I forbindelse med ovenstående udsagn er vi blevet interesseret i, hvorvidt socialrådgivere egentlig er en efterspurgt profession i forhold til at varetage beskæftigelsesindsatsen. Vi bliver særligt interesseret i dette, da vi gennem vores uddannelse er blevet bekendt med en tidsskriftsartikel af Kelvin Baadsgaard, Henning Jørgensen, Iben Nørup og Søren Peter Olesen, hvori de fremlægger en undersøgelse som viser, at det i år 2010 forholder sig således, at kun 40 % af sagsbehandlerne på jobcentrene var uddannede socialrådgivere, mens 20 % var administrativt uddannede, 20 % havde en uddannelse af større eller mindre relevans for sagsbehandlingen og 20 % havde en uddannelse uden relevans for arbejdet (Baadsgaard, Jørgensen, Nørup & Olesen, 2012). Med baggrund i udsagn fra informanten Dorte og tidsskriftartiklen finder vi, at vi i stedet for valgte un-



dersøgelsesperspektiv og fokus kunne have valgt en anden retning for projektet, hvori vi kunne have undersøgt, hvorfor det er tilfældet, at kun 40% af jobcentermedarbejdere i 2010 er uddannede socialrådgivere, særligt med tanke på at vore informanter føler, at socialrådgiveres vidensgrundlag og faglighed er adækvat for arbejdet i jobcenteret.

## 16. Litteraturliste

Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I. & Olesen, S. P. (2012). Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde - ændringer i den faglige praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område. *Tidsskrift for ARBEJDSLIV*, 14. årg., Nr. 4, s. 30-47.

Bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats, nr. 1297 af 9. november 2016.

Bekendtgørelse om uddannelse til professionsbachelor som socialrådgiver, nr. 766 af 24. juni 2011.

Beskæftigelsesministeriet (u.å.). *Hovedelementer i reformen*. Lokaliseret d. 18. oktober 2016 på:

<http://bm.dk/da/Beskaeftigelsesomraadet/Flere%20i%20arbejde/Kontanthjaelpsreform/Hovedelementer%20i%20reformen.aspx>

Beskæftigelsesministeriet (2013, 25. februar). *Kontanthjælpsreform: Alle kan gøre nytte*. Lokaliseret d. 18. oktober 2016 på:

<http://bm.dk/da/Aktuelt/Pressemeddelelser/Arkiv/2013/02/Kontanthjaelpsreform%20Alle%20kan%20goere%20nytte.aspx>

Bundesen, P. (2011). *Sociale problemer og socialpolitik*. (4. udg.). Syddansk Universitets forlag.

Bømler, T. (2011). *Fra socialstat til kontrolstat - om forandringer af rammerne for det sociale arbejdes praksis*. Hans Reitzels Forlag.

Bømler, T. (2008). *Sociale organisationer i en omstillingstid* (3. udgave). Hans Reitzels Forlag.

Dansk Socialrådgiverforening (2008, 19. marts). *Fokus på socialrådgiverfagligheden – en interviewundersøgelse blandt ledere, klienter og kolleger fra andre faggrupper*.

Lokaliseret d. 23. november på:

<http://www.socialraadgiverne.dk/Files/Filer/FagOgPolitik/DinPS/FokusPaaSocialraadgiverfagligheden.pdf>

Ejrnæs, M., Guldager, J., Hansen, F.K., Hansen, H., Jørgensen, C., & Kruse, F. (2004).

*Sociologi og socialt arbejde* (3. udg.). Frederiksberg: Forlaget Metropol.

Ekselinen, L., Caswell, D. & Olesen, S. P. (2006). En kritisk-konstruktiv forskningstilgang til faglighed I socialt arbejde. *Tidsskrift for ARBEJDSLIV*, 8. årg., nr. 1, s. 82-95.

Forvaltningsloven.

Guldager, J. (2005). Helhedssyn i socialt arbejde. I: Ejrnæs, M., Guldager, J., Hansen, F. K., Hansen, H., Jørgensen, C. & Kruse, F., *Sociologi og socialt arbejde* (3. udg., s. 31-50). Danmarks Forvaltningshøjskoles Forlag.

Guldager, J. (2013). Helhedssyn: Teori og modeller på børne-familieområdet. I: Bo, K.-A., Guldager, J. & Zeeberg, B., *Udsatte børn: Et helhedsperspektiv* (2. udg., s. 17-57). København: Akademisk Forlag.

Harder, M. & Nissen, M. A. (2011). *Helhedssyn i socialt arbejde*. København: Akademisk Forlag.

Harder, M. (2011). Introduktion til helhedssynet: Helhedssyn - et begrebs udvikling. I: Harder, M. & Nissen, M. A., *Helhedssyn i socialt arbejde* (s. 27-45). København: Akademisk Forlag.

Hielmcrone, N. V. & Schultz, T. (2011). Introduktion til helhedssynet: Helhedssyn i et retligt perspektiv. I: Harder, M. & Nissen, M. A., *Helhedssyn i socialt arbejde* (s. 47-66). København: Akademisk Forlag.

Højbjerg, H. (2004). Hermeneutik: Forståelse og fortolkning i samfundsvidenskaberne. I: Olsen, P. B. & Fuglsang, L., *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne – på tværs af fagkulturer og paradigmer* (2. udg., s. 309-347). Roskilde Universitetsforlag.

Højholdt, A. (2016). *Tværfprofessionelt samarbejde i teori og praksis* (2. udg.). Hans Reitzels Forlag.

Johansen, H. (2013). Profession og socialt arbejde. I: Posborg, R., Nørrelykke, H. & Antczak, H. (Red.), *Socialrådgivning og socialt arbejde* (2. udg., s. 45-76). Hans Reitzels Forlag.

Jørgensen, A. (2008). Hermeneutik, fænomenologi og interaktionisme. I: Jacobsen, M. H. & Pringle, K., *At forstå det sociale – sociologi og socialt arbejde* (s. 221-244). København: Akademisk Forlag.

Klitmøller, A. (2011). Implementering. I: Bundesen, P. & Hansen, C.-A., *Kommunal økonomisk styring - på det sociale område* (189-217). København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Interview. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.

Larsen, F. (2011). Ny beskæftigelsespolitik via administrative reformer? *Tidsskrift for ARBEJDSLIV, Vol. 13* (nr. 4), s. 39-55.

Lipsky, M. (2010). *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individuals in Public Service* (2. udg.). Russell Sage Foundation.

Lov om aktiv socialpolitik.

Lov om behandling af personoplysninger.

Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Lov om social service.

Monrad, M. & Ejrnæs, M. (2012). Introduktion til vignetmetoden. I: Ejrnæs, M. & Monrad, M., *Vignetmetoden - sociologisk metode og redskab til faglig udvikling* (13-38). København: Akademisk Forlag.

Nørrelykke, H. (2013). Socialrådgiverfagets opståen og udvikling. I: Posborg, R., Nørrelykke, H. & Antczak, H. (Red.), *Socialrådgivning og socialt arbejde* (2. udg., s. 11-43). Hans Reitzels Forlag.

Rienecker, L. (2013). *Problemformulering på de samfundsvidenskabelige uddannelser* (3. udg.). Samfundslitteratur.

Schön, D. A. (2001). *Den reflekterende praktiker – Hvordan professionelle tænker, når de arbejder*. Århus: Forlaget Klim.

Straffeloven.

Thagaard, T. (2004). *Systematik og indlevelse - En indføring i kvalitativ metode*. Akademisk Forlag.

Torfig, J. (2009). Fra 'welfare' til 'workfare': Nye udfordringer til velfærdsprofessionerne. *Gjallerhorn. Tidsskrift for professionsuddannelserne*, nr. 10, s. 6-12.

Uggerhøj, L. (2008). Hvad er socialt arbejde - en indkredsning af et mangfoldigt og komplekst felt. I: Jacobsen, M. H. & Pringle, K. (Red.), *At forstå det sociale* (s. 37-56). København: Akademisk Forlag.