

# Fagligheder i det beskæftigelsesrettede område

ANNA SOFIE THIERSEN MADSEN

STUDIE.NR.20201470

GRUPPE NR.26

VEJLEDER: MIKKEL BO MADSEN

INSTITUTION: AALBORG UNIVERSITET KØBENHAVN

ANSLAG: 167.952

## Indholdsfortegnelse

Abstract .....	3
1. Introduktion til specialets område .....	4
1.1 Indledning .....	4
1.2 Litteraturgennemgang .....	5
1.3 Problemfelt .....	6
1.4 Specialets relevans og dets formål .....	9
1.5 Problemformulering .....	10
1.6 Arbejdsspørgsmål .....	10
1.7 Begrebsafklaring .....	10
1.8 Afgrænsning .....	11
2. Videnskabsteori .....	13
2.1 Filosofisk hermeneutik .....	14
2.2 Specialets afsæt i den hermeneutiske cirkel .....	15
2.3 Forforståelse .....	16
3. Metodiske overvejelser .....	17
3.1 Kvalitativ interviewundersøgelse .....	18
3.2 Adgang til feltet og rekrutteringsmetode .....	20
3.3 Reliabilitet og validitet .....	21
4. Det teoretiske perspektiv .....	24
4.1 Mirko Noordegraaf 2015 .....	24
4.2 Mirko Noordegraaf 2020 .....	26
4.3 Mirko Noordegraaf 2021 .....	28
5. Analyse .....	29
5.1 Forsknings- og analysestrategi .....	30
5.2 Første delanalyse .....	32
5.2.1 Negative oplevelser af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde .....	32
5.2.2 Positive oplevelser af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde .....	36
5.2.3 Opsamling med delkonklusion .....	38
5.3 Anden delanalyse .....	39
5.3.1 Sagsbehandlernes oplevelse af de institutionelle krav og betingelse .....	39
5.3.2 Sagsbehandlernes håndtering af de institutionelle krav .....	41
5.3.3 Opsamling med delkonklusion .....	45
5.4 Tredje delanalyse .....	46

5.4.1 Ressourcer i forhold til indsatser og ekstern ekspertise .....	46
5.4.2 Ressourcer i forhold til tid .....	50
5.4.3 Opsamling med delkonklusion.....	54
5.5 Fjerde delanalyse.....	55
5.5.1 Subjektive/personlige kompetencer .....	55
5.5.2 Faglige kompetencer .....	57
5.5.3 Opsamling med delkonklusion.....	60
5.6. Sammenfatning af analysen .....	61
6. Konklusion.....	66
6.1 Refleksion og diskussion.....	68
Litteraturliste.....	71
1. Bilag Portfolio	
2. Bilag Interviewguide	

## Abstract

This study focuses on the Danish employment effort and aims to cast a light on the professionalism of the Social Workers in the Danish job centers. The thesis aims to achieve its goal by reviewing the descriptions obtained from the Social Workers sitting on the front line.

The study sheds light on the influence of the organizational framework on the professionalism which, based on the informants' description, can be seen as the professionalism realized in the Danish job centers. The ambition of this study is to provide a small contribution to the already existing research, a contribution which can encourage further reflections and consciousness of the Social Workers' professionalism. To study this, this thesis has taken the basis of Professor Mirko Noordegraaf's definitions of the various professionalisms. The central focus is on the concept connecting professionalism, which according to Noordegraaf is professionalism, which is the best way to optimize and qualify the work of the public workers.

The study has found that based on the descriptions from the Social Workers interviewed, varying use of competencies and professionalisms have been used. The individual Social Workers are not only using one competency, but the contrary has been shown that there is an interaction between competencies and certain types of professionalism defined by Noordegraaf.

The thesis shows that some of the represented individual Social Workers utilize coping strategies, which include isolation or limitation of their emotions related to empathy. This is shown when the Social Workers during their work in the job center are confronted with the fact that the institutional requirements and conditions are weighted higher than the social professional work assessment.

This weighting has an influence on the competencies and professionalism, which the Social Workers are forming. This means that the study shows that the weighting of the institutional requirements and conditions makes it harder, to develop connecting professionalism.

This thesis has produced knowledge, which has the intention of contributing to reflections, which can help and support the development as well as the qualification of competencies and professionalism in the social work carried out in the job centers. The results obtained in this study could be investigated further through a larger and more voluminous empirical material. Further studies could be assumed to reveal how the results in this treatise are a more widespread phenomenon, which extends longer and further than the range of this study.

## 1. Introduktion til specialets område

Beskæftigelsesindsatsen er placeret i jobcentrene, og her visiterer og vurderer sagsbehandlerne, hvilke ydelser borgere, der søger om økonomisk støtte, er berettiget til. Derudover skønner sagsbehandlerne, ud fra en individuel og socialfaglig vurdering, hvilke indsatser, der bedst egner sig til at hjælpe borgeren nærmere selvforsørgelse og inklusion på arbejdsmarkedet.

### 1.1 Indledning

Beskæftigelsesindsatsen rummer mange varierende ydelsesformer og indsatser og har ikke kun til formål at sikre et økonomisk sikkerhedsnet for de borgere, der står uden for arbejdsmarkedet. Jobcentrenes formål er også at bidrage til, at der er et velfungerende arbejdsmarked, der har den fornødne arbejdskraft (Christensen 2019, s. 11).

For nogle borgere er kendskabet til beskæftigessystemet kun kortvarigt, og for andre er det et længere forløb og for atter andre er det et livslangt kendskab, og enkelte får aldrig stiftet bekendtskab med beskæftigessystemet (Christensen 2019, s. 11).

Det vil sige, at borgere på overførselsindkomst er en heterogen gruppe af mennesker, nogle borgere har simple problemstillinger, der i internt regi benævnes "tamme problemer". Mens en anden del af de borgere der modtager enten hel eller delvis offentlig forsørgelse har mere komplekse problemer, der benævnes "vilde problemer".

Borgere med tamme problemer har et mere forudsigeligt forløb, hvor den socialfaglige og individuelle vurdering kan være nemmere, fordi borgeren oftest kun har brug for en enkel indsats. Borgere, der derimod har vilde problemer, har oftest brug for flere indsatser og individuelt planlagte forløb, hvor der tages hensyn til den kontekst og den livssituation, borgeren befinder sig i. Dette skyldes, at det kan være sværere at forudsige, hvad og hvordan en given indsats virker i borgerens oftest kaotiske livssituation (Kongsgaard 2014, s.17 -18).

De borgere, der søger om hjælp til enten delvis eller fuld forsørgelse og som er berettiget, visiteres til ydelser og indsatser som fx dagpenge, sygedagpenge, jobafklaringsforløb, kontanthjælp, uddannelseshjælp, integrationsydelse, revalidering, ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension. De forskellige afdelinger hører alle under beskæftigelsesområdet og er en del af jobcentrets regi. Dog adskiller uddannelseshjælpen sig, da denne indsats og ydelse er placeret i ungeenhederne, der er fysisk adskilt fra jobcentrene. Hver ydelse og indsats tager udgangspunkt i forskellige paragrafer og forskellige lovgivninger, men fælles for dem alle er at deres forløb er i jobcentrets regi, og tager udgangspunkt i et samarbejde med en

sagsbehandler. Denne sagsbehandler skal ud fra en individuel og socialfaglig vurdering tilrettelægge det forløb, der skal hjælpe borgerne nærmere selvforsørgelse og inklusion på arbejdsmarkedet eller i uddannelsesinstitutioner.

## 1.2 Litteraturgennemgang

Hensigten med dette afsnit er at præsentere, hvordan jeg bruger den udvalgte og allerede eksisterende forskning i relation til nærværende speciale.

Jeg har lavet en afsøgning af den forskning, der forholder sig til fagligheder på beskæftigelsesområdet i en dansk kontekst. Ud fra denne søgning, har jeg valgt at bruge afsnit fra bogen ”*Jobcentre og klemte kvalifikationer*” skrevet af Baadsgaard, Jørgensen, Nørup & Olesensen. Udgivelsen er en del af serien ”*Arbejdsliv, social- og arbejdsmarkedspolitik*” som er baseret på en omfattende undersøgelse af 27 jobcentre og den belyser blandt andet hvilke faggrupper, der var repræsenteret i de jobcentre den undersøgte i 2014.

Derudover har jeg valgt tre forskellige artikler af professor Mirko Noordegraaf. Det er artikler af nyere dato, der omhandler offentlige medarbejderes fagligheder, men ikke i forhold til en dansk kontekst (se mere udførlig beskrivelse, s.23.).

Det er forskning, der repræsenterer to forskellige positioner og dermed kan belyse min primære empiri fra to forskellige perspektiver (Danneris & Monrad 2018, s.61-62).

Derudover har jeg valgt forskning, der modsat fx Noordegraafs forskning viser, hvilke organisatoriske udfordringer, der kan være i de danske jobcentre. Det drejer sig om forskningen bag ”*Forsøg med lavere sagsstammer i jobcentret på Lærkevej*” som er forskning der er valgt, eftersom den bidrager med viden om betydningen af organiseringen i jobcentrene. Forskningen har bl.a. bidraget med viden om, hvilken indvirkning størrelsen på sagsbehandleres sagsstamme har på deres kompetencer, samt hvilken betydning det har for sagsbehandleres kompetencer, hvis der rent organisatorisk afsættes rum og mulighed for faglig sparring med ledelse og fagkoordinator.

Tanja Dall beskriver i artiklen ”*Social work professionals’ management of institutional and professional responsibilities at the micro-level of welfare-to-work*” om vægtningen mellem de institutionelle krav og betingelser overfor de individuelle og socialfaglige vurderinger. Denne forskning er valgt, eftersom den supplerer den viden ”*Forsøg med lavere sagsstammer i jobcentret på Lærkevej*” har resulteret i. Tanja Dalls forskning supplerer med viden om, hvordan der ved uoverensstemmelser mellem de institutionelle krav og betingelser overfor de individuelle og socialfaglige vurderinger oftest resulterer i en vægtning af de institutionelle

krav og betingelser. Dertil har jeg valgt at bruge Michael Lipsky, der i bogen ”*Street-Level Bureaucracy*” beskriver, hvordan frontlinjemedarbejdere kan udvikle coping-strategier til at håndtere krydspres. Det er forskning der belyser forskellige elementer af det socialfaglige arbejde i jobcentrene, og det er ligeledes undersøgelser, der er udvalgt, fordi de belyser nærværende speciales problemfelt. Derudover er det forskning, der har kvalificeret min viden således, at jeg har kunnet tematisere mine arbejdsspørgsmål (Danneris & Monrad 2018, s.73-76).

Samlet set er der tale om forskning, jeg med mit speciale gerne vil give et mindre bidrag til. Jeg vil blandet andet gerne supplere med viden om, hvilke fagligheder og kompetencer de i specialet repræsenterede sagsbehandlere, oplever som værende forudsætninger for at kunne opleve en succesfuld håndtering af det socialfaglige arbejde.

### 1.3 Problemfelt

Baadsgaard, Jørgensen, Nørup & Olesensen gennemførte i 2014 en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse af 27 jobcentre, der afdækkede, at under halvdelen af de ansatte med borgerkontakt havde en relevant socialfaglig uddannelsesbaggrund (Baadsgaard et al. 2014, s. 200 & 210). Ifølge deres forskning er 40 % af de ansatte i jobcentrene uddannet som socialrådgivere, 7 % er uddannet socialformidlere, 18 % er kontoruddannet, 7% har en pædagogisk uddannelse, 6 % har en voksensvejlleder/erhvervsvejllederuddannelse og 18% har ikke nogen af de ovenstående uddannelser (Baadsgaard et al. 2014, s.210). På baggrund af undersøgelsen kunne de endvidere konkludere, at 73,1 % af de adspurgte havde beskrevet deres primære arbejdsopgaver som værende borgerrelateret sagsbehandling (Baadsgaard et al. 2014, s.212). Den heterogene fagsammensætning antages ifølge Baadsgaard et al. at påvirke kvaliteten af det socialfaglige arbejde i jobcentrene.

Det beskrives således:

*”Faren for, at meget bliver ”hjemmestrikket” af det, der laves i jobcentrene, er da stor”* (Baadsgaard et al. 2014, s.384).

Sagsbehandlernes uddannelsesbaggrunde i jobcentrene er forskellige, og undersøgelsen kan derfor ikke med sikkerhed vise, at hvert enkelt af de 94 jobcentre, der er i Danmark har en faglig sammensætning som ovenfor beskrevet. Baadsgaard et al.’s forskning og spørgeskemaundersøgelse, udgivet i 2014 i serien *Arbejdsliv, social- og arbejdsmarkedspolitik*, kan derimod pege på, at socialrådgivere og socialformidlere oftest ikke har monopol på det

socialfaglige arbejde i jobcentrene, og at den uddannelsesmæssige baggrund hos sagsbehandlere i jobcentrene derfor varierer.

Det vil sige, at en stor del af de førmtalte individuelle og socialfaglige vurderinger, visiteringer, afgørelser og samtaler, der er i jobcentrene, udføres af faggrupper, der ikke nødvendigvis har en socialfaglig uddannelsesbaggrund.

De indledningsvist beskrevne socialfaglige og individuelle vurderinger kan i nogle tilfælde i jobcentrene rangere lavere end de institutionelle krav og betingelser. Den lavere rangering af de socialfaglige og individuelle vurderinger ses bl.a. i forskning udført af Tanja Dall, en forskning der blev publiceret i 2020 i *”European Journal of Social Work”*. Det er en undersøgelse, hvor der i alt er blevet observeret 97 teammøder i 3 danske kommuner (Dall 2020, s. 33).

Sammenfattende vurderer Tanja Dall, at socialarbejderne i kommunernes rehabiliteringsteam (se nærmere beskrivelse i begrebsafklaring) har en dobbelt orientering, hvor der 1) er en orientering mod den socialfaglige vurdering og 2) er en orientering mod de institutionelle krav og betingelser. Iflg. Dall er der en vekselvirkning mellem de to orienteringer (Dall 2020, s.30). Men når der opstår uoverensstemmelser mellem de socialfaglige vurderinger og de institutionelle krav og betingelser bliver vægten lagt på de institutionelle krav og betingelser. Dette ses bl.a. i følgende uddrag af undersøgelsen:

*” The team’s responsibility is summed up in the chair/SW’s last sentences expressing how this is not a matter of a professional assessment that ‘the man can’t do it’, but rather an institutional responsibility to make sure the client is ‘seen when he can’t’ ”*  
(Dall 2020, s. 38).

Ovenstående uddrag viser, at der rent organisatorisk er en vægtning af den skriftlige dokumentation frem for den socialfaglige og individuelle vurdering af borgerens fysiske, psykiske og sociale situation.

Derudover er der andre organisatoriske rammer der kan være en udfordring, for det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Det drejer sig eksempelvis om den tidsramme, der rent organisatorisk afsættes til udførelsen af det socialfaglige arbejde. Det er vigtigt, at sagsbehandlere har den fornødne tid til sagsbehandling og mulighed for faglig sparring. Dette ses blandt andet i et forskningsprojekt af Mikkel Bo Madsen, der var projektleder på forskningsprojektet *”Forsøg med lavere sagsstammer i jobcentret på Lærkevej”* det var et



toårigt forskningsprojekt der løb fra 2018 til 2020. Sagsbehandlerne havde inden forsøgsordningen trådte i kraft en sagsstamme på cirka 220 sager (Madsen et al. 2020, s.6). Når arbejdsbyrden er så stor, indebærer det, ifølge sagsbehandlerne i undersøgelsen, kompetencer til at kunne navigere uden om konflikter. Fokus bliver på at afholde samtalerne inden for den organisatorisk afsatte tid til samtalerne. Ifølge sagsbehandlerne var det muligt at holde den estimerede tid, fordi sagsbehandlerne brugte allerede udfærdigede samtalskabeloner (Madsen et al. 2020, s.112).

Forsøgsordningen blev implementeret i en enkelt afdeling, hvor sagsbehandlerne fik reduceret deres sagsstamme fra cirka 220 til cirka 50 sager (Madsen et al. 2020, s.6.). Denne reduktion medførte, at sagsbehandlerne opnåede større selvstændighed samt en mere fleksibel tilrettelæggelse af deres arbejdsuge (Madsen et al. 2020, s.7). Dette indebærer også større krav og forventninger fra ledelsen, herunder forventninger til sagsbehandlerne om blandt andet, at overholde rettidighed i forhold til samtaler og tilbud. Tillige var der øgede krav og forventninger fra ledelsen om, at sagsbehandlerne skulle være ajourført og opdateret i sagen, søge information og oplysninger, herunder kontakte og følge op på aftaler indgået med leverandører af de indsatser borgerne var involveret i (Madsen et al. 2020, s.78). Rapporten sammenfattede, at sagsbehandlerne i forsøgsafdelingen som følge af de lave sagsstammer og sagssparring med leder og koordinatorene opnåede flere og bedre kompetencer.

I rapporten sammenfattes sagsbehandlernes nye og forbedrede kompetencer blandt andet gennem nedenstående uddrag fra rapporten:

*”... Når sagsbehandlerne nu er i stand til mere kvalificeret at indhente lægelige oplysninger, handler det om, at de har overblik og forstår, hvordan og hvornår oplysningerne skal bruges i borgerens sagsforløb. Det kræver en indsigt i det system, der omkranser borgerens sag og situation – og herunder rehabiliteringsteamet og den måde de i praksis håndterer lovgivningens dokumentationskrav på. Det overblik og den systemindsigt havde sagsbehandlerne ikke tidligere...”* (Madsen et al. 2020, s. 62).

De nye og forbedrede kompetencer i at bruge og udnytte den specialviden, der er i de forskellige sektorer, har ifølge rapporten forbedret arbejdet i og med de forskellige systemer i det tværsektorielle samarbejde. Dette har resulteret i øgede kompetencer til at få belyst borgerens sag fyldestgørende og bruge disse oplysninger til afklaring af borgerens sag.

Derudover opnåede sagsbehandlerne også bedre kompetencer i forhold til en bedre udnyttelse af indsatser og bedre relationelle kompetencer (Madsen et al. 2020, s. 112).

Forsøget på Lærkevej viste hvilke organisatoriske rammer, der har indflydelse på og kan medvirke til at forbedre sagsbehandlernes kompetencer.

Michael Lipsky kommer i sin bog *Street-Level Bureaucracy* frem til, at frontlinjemedarbejderne, det vil sige offentlige medarbejdere der interagerer med borgere, kan opleve et krydspres eller en tvetydighed mellem den institutionelle styring, arbejdspresset og borgernes behov (Lipsky, 2010, s. 41). Ifølge Lipsky kan dette krydspres resultere i, at frontlinjemedarbejderne udvikler coping-strategier, som fx kan indebære begrænsning af efterspørgsel, det vil sige at frontlinjemedarbejderne minimerer informationen om, hvilken service borgerne er berettiget til, hvilket kan afstedkomme, at efterspørgslen til serviceydelserne minimeres og arbejdsbyrden for sagsbehandleren (frontlinjemedarbejderen) formindskes (Lipsky 2010, s. 90). En anden coping-strategi, frontlinjemedarbejderne iflg. Lipsky kan udvikle, er rationering af service. Det begrebsliggør Lipsky bl.a. som *creaming*, hvor frontlinjemedarbejderne fravælger de komplekse sager, dette kan ifølge Lipsky resultere i at frontlinjemedarbejderen kan efterlade et indtryk af effektivitet og medvirke til en organisatorisk høj succesrate (Lipsky 2010 s. 107).

Ovenstående forskning har resulteret i, at jeg finder det relevant at undersøge de organisatoriske rammers indvirkning på sagsbehandlernes og socialarbejdernes håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Ligeledes har ovenstående forskning medvirket til at jeg finder det relevant at undersøge sagsbehandlernes oplevelser af, hvilke kompetencer der er og bør være en del af den faglighed der er i jobcentrene.

#### 1.4 Specialets relevans og dets formål

Ambitionen med specialet er at opnå indsigt i sagsbehandlernes oplevelser og håndtering af de rammer, der betinger udførelsen af det socialt faglige arbejde i jobcentrene og at komme med et mindre analytisk bidrag, der kan medvirke til refleksion.

Det er nærværendes speciales forståelseshorisont, at refleksion medvirker til bevidstgørelse af, hvordan det socialfaglige arbejde i jobcentrene kan forbedres, optimeres og kvalificeres, således at det på bedste vis kan hjælpe og støtte udsatte og sårbare borgere nærmere inklusion på uddannelsesinstitutioner eller arbejdsmarkedet. Sagsbehandlernes oplevelser og deres håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentrene kan give et kvalificeret bud på, hvilke udfordringer der kan være i deres daglige praksis, og dermed tydeliggøre hvad der er relevant at fokusere på og reflektere over. Dette opfordrer professor Mirko Noordegraafs ligeledes til i sine artikler, ”*Hybrid professionalism and beyond: (New) Forms of public professionalism in changing organizational and societal contexts*” fra 2015 og ”*Protective or connective*

*professionalism? How connected professionals can (still) act as autonomous and authoritative experts” fra 2020 samt artiklen ”Protective and connective professionalism: What we have learned and what we still would like to learn” fra 2021.*

### 1.5 Problemformulering

I de foregående afsnit har jeg præsenteret, hvilke organisatoriske udfordringer sagsbehandlerne i jobcentrene kan opleve, og det har ledt frem til følgende problemformulering:

*Hvilke fagligheder og kompetencer oplever sagsbehandlerne som de vigtigste forudsætninger for at kunne udføre det socialfaglige arbejde i jobcentrene?*

### 1.6 Arbejdsspørgsmål

For at konkretisere, hvilke oplevelser der søges belyst i sagsbehandlerens narrativer om deres daglige praksis, er der udarbejdet fire forskningsspørgsmål. Spørgsmålene skal hjælpe til både afgrænsning og dybde, således at besvarelsen af specialets problemformulering er mulig.

1. Hvordan oplever og håndterer sagsbehandlerne det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde i jobcentrene?
2. Hvordan oplever og håndterer sagsbehandlerne vægtningen mellem de individuelle og socialfaglige vurderinger og de institutionelle krav og betingelser i jobcentrene?
3. Hvordan oplever og håndterer sagsbehandlerne de tidsmæssige og økonomiske ressourcer i jobcentrene?
4. Hvilke kompetencer oplever sagsbehandlerne som værende de bedste til håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentrene?

### 1.7 Begrebsafklaring

Dette afsnit indeholder en beskrivelse af de begreber, der løbende bliver brugt i specialet. Afsnittet har til hensigt at vise læserne min forståelse af begreberne og den deraf afledte anvendelse.

Monofagligt samarbejde er et begreb, der beskriver et samarbejde mellem forskellige medarbejdere, der har samme uddannelsesbaggrund. Det vil sige, at det er medarbejdere, der i kraft af deres uddannelse har tilegnet sig en kernefaglighed, der tager udgangspunkt i specifik teoretisk viden samt brug af specifikke metoder og redskaber, der er karakteristiske for deres arbejdsområde (Ejrnæs 2017, s.20).

Tværfagligt samarbejde indebærer, modsat det monofaglige samarbejde, et samarbejde på tværs af forskellige faggrupper. Det vil sige forskellige faggrupper, der med hver deres kernefaglighed samarbejder om et fælles mål (ibid.).

Tværasektorielt samarbejde er et andet begreb, der beskriver et samarbejde på tværs af sektorer. Det vil sige, det er et samarbejde på tværs af forskellige ansvarsområder, fx kunne det være et samarbejde bestående af repræsentanter fra det kommunale og det regionale regi. Samarbejdet iværksættes, når håndtering af en given sag indebærer komplekse udfordringer, som de enkelte faggrupper ikke kan håndtere alene (Ejrnæs 2017, s. 21,23).

Alle jobcentre har et rehabiliteringsteam, der har til formål at sikre borgerne en helhedsorienteret og koordineret indsats. Dette søges opnået gennem et tværfagligt og tværasektorielt samarbejde. I rehabiliteringsteamet er der repræsentanter fra beskæftigelsesområdet, socialområdet, herunder socialpsykiatrien, sundhedsområdet; og hvis det er relevant, repræsentanter fra undervisningsområdet, samtidig med, at der er en sundhedskoordinator, som er repræsentant for regionen. Rehabiliteringsteamet med dets forskellige repræsentanter med hver deres faglige perspektiv skal vurdere og hjælpe borgere med komplekse udfordringer og funktionsnedsættelser med at komme tættere på uddannelse eller arbejdsmarkedet (Christensen 2019, s. 52).

## 1.8 Afgrænsning

I det følgende afsnit tydeliggøres de til- og fravalg, der er blevet foretaget i afgrænsningen af denne undersøgelse.

Specialet fokuserer på, hvilke fagligheder og kompetencer sagsbehandlerne oplever som de vigtigste forudsætninger for at kunne udføre det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Det vil sige, jeg har taget sagsbehandlerens perspektiv og har dermed i denne undersøgelse fravalgt borgerperspektivet.

Borgerperspektivet kunne have givet et indblik i, hvilke kompetencer borgerne oplever som værende vigtige forudsætninger for, at sagsbehandlerne kan yde en kvalificeret sagsbehandling. Derudover kunne borgernes oplevelser belyse, hvilke forudsætninger de oplever som værende vigtige i forhold til at opnå inklusion på enten uddannelsesinstitutioner eller arbejdsmarkedet. Et borgerperspektiv kunne have resulteret i en bredere og mere nuanceret forståelse af beskæftigelsesindsatsen, eftersom undersøgelsen dermed ville have haft forskellige perspektiver med.

Jeg har i undersøgelsen valgt kun at fokusere på sagsbehandlerens perspektiv. Dette har jeg gjort for at mindske risikoen for en mere overfladisk undersøgelse af forskellige perspektiver.

Mit fravalg er derfor begrundet i en ambition om at opnå et mere dybdegående kendskab og en mere nuanceret forståelse af sagsbehandlernes perspektiv på det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Det vil sige, at jeg i stedet for at inddrage borgerperspektivet, har valgt, at mine informanter kun skulle repræsentere sagsbehandlernes perspektiv. De informanter, der er udvalgt, repræsenterer forskellige jobcentre, forskellige afdelinger og har varierende uddannelsesbaggrunde.

Jeg har i specialets tilblivelsesproces fravalgt informanter, der både arbejder i samme jobcentre, samme afdeling, og med samme uddannelsesbaggrund. Det vil sige, at mine informanter repræsenterer forskellige jobcentre, såvel som afdelinger og har varierende uddannelsesmæssige baggrunde. Denne kombination gør, at jeg kan undersøge om der på tværs af jobcentre, afdelinger og uddannelsesbaggrunde er forskelle eller mønstre, der er sammenlignelige og kan indikere et brug af specifikke kompetencer eller fagligheder hos de repræsenterede sagsbehandlere.

Alle mine interviews har, med undtagelse af et, været uden fysisk tilstedeværelse. Mine interviewformer har været varierende og har bestået af telefoniske interviews, virtuelle interviews og et interview med fysisk tilstedeværelse.

Interviewene har også varieret i forhold til tid, idet de forskellige interviews har haft en varighed fra en halv time og op til femogfyrre minutter, men alle spørgsmålene i interviewguiden er blevet stillet i samtlige interviews. Variationen i forhold til tidsintervallet har blandt andet haft sin årsag i, at nogle af informanterne var meget uddybende i deres besvarelser af mine spørgsmål og andre informanter kom med korte og konkrete besvarelser. Dertil skal også siges, at jeg som interviewere også kan have påvirket interviewene, fordi det kan antages, at jeg blev mere afslappet i rollen som interviewer, hvilket kan have påvirket både interviewene og deres længde. Derudover var der begrænsninger i forhold til den tid, nogle af informanterne kunne afsætte til interviewet.

De forskellige interviewformer har betydet, at jeg i nogle af interviewene ikke har kunnet aflæse informanternes ansigtsmimik eller deres nonverbale kropssprog.

Tanggaard og Brinkmann skriver i bogen ”*Kvalitative metoder*”, at interviews uden en ansigt til ansigt dialog også kan afstedkomme positive effekter og resultere i, at informanten åbner mere op og er mere beskrivende i forhold til deres subjektive refleksioner.

Tanggaard og Brinkmann skriver følgende:

*Det må påpeges, at man ikke per definition kan sige, at ansigt til ansigt-interaktion udgør det bedste udgangspunkt for et interview [...] Man kan forestille sig, at afstanden til*

*spørgeren kan generere mere frie svar [...] Der har i kvalitativ forskning nok været en tendens til at mene, at det, folk siger i et ansigt til ansigt-interview, er mere 'autentisk' end det, de fx kan skrive eller tegne, men nogle forskere er i de seneste år blevet skeptiske over for denne privilegering af det talte ord” (Tanggaard og Brinkmann 2020, s. 41).*

Jeg har dog ikke interviewet via mailkorrespondance, som er det Tanggaard og Brinkmann refererer til i ovenstående citat.

Mine interviews har taget udgangspunkt i en verbal dialog, men hovedsageligt har min interviewkontekst været uden fysisk tilstedeværelse, og jeg kan derfor se nogle sammenlignelige træk. Jeg antager, at et telefoninterview, på samme måde som et interview baseret på mailkorrespondance, kan afstedkomme at informantens svar bliver mere åbne, fordi informanten kan antages at føle sig mere anonym, hvilket kan resultere i en mere beskrivende og åben besvarelse af mine spørgsmål. Det vil sige, at selv om jeg ikke har kunnet aflæse informanternes kropssprog og ansigtsmimik, så antager jeg at det empiriske materiale i denne undersøgelse er gyldigt og validt.

## 2. Videnskabsteori

Specialet bygger på den filosofisk hermeneutiske videnskabsteori. Hermeneutikken profilerer sig modsat til fx den positivistiske videnskabsteori, da positivismen søger at forklare, hvorimod hermeneutikken søger at forstå (Juul 2012, s. 132). Indholdet i den filosofiske hermeneutiske videnskabsteori er blandt andet begrebet om forståelseshorisont, eftersom forskerne bringer sin forståelseshorisont med sig, overfor den forståelseshorisont som informanten er omgivet af. Det vil sige, at enhver forskningsproces er dynamisk i samspillet og modsætningen mellem de forskellige forståelseshorisonter. Det er dette samspil mellem modsætninger, der har til formål at udvikle ny erkendelse og skabe en horisontsammensmeltning. I den filosofiske hermeneutiske videnskabsteori vil forskeren derfor altid bringe sin forståelseshorisont i spil, når et fænomen udforskes (Gilje 2017, s. 135).

Det vil sige, at det for forskeren i den filosofiske hermeneutik ikke er realistisk at tilsidesætte sin forståelseshorisont, hvilket fx er modsat den fænomenologiske videnskabsteoretiske tilgang til et givent felt (Tanggaard 2017, s. 84).

Hensigten med specialet er at opnå forståelse, hvor den deraf afledte effekt er at opnå ny erkendelse, der, om end med et mindre bidrag, kan komplementere den allerede eksisterende forskning.

## 2.1 Filosofisk hermeneutik

Ifølge Hans-Georg Gadamer tager al fortolkning udgangspunkt i en allerede eksisterende forforståelse, med formeninger og domme, vi ubevidst har afsagt på forhånd. Ifølge Gadamer kan vi aldrig helt tilsidesætte eller fralægge os den forforståelse, vi har dannet på baggrund af vores historiske, sociale og kulturelle forudsætninger (Gilje 2017, s. 135).

Ifølge Gadamer er fordomme ikke altid negative, og det er en illusion eller en fordom at tro at, vi kan tilsidesætte eller fralægge os dem og derved betragte en kontekst objektivt (Gilje 2017, s. 136-137). Jeg afslutter derfor dette kapitel med en beskrivelse af den del af min forforståelse, jeg har kunnet gøre mig bevidst om.

Den forforståelse og de formeninger og fordomme, vi betragter en given kontekst med, er en helhed. Denne helhed beskriver Gadamer som en horisont, en forståelseshorisont, der altid er i bevægelse og en horisont, hvor vi ikke altid er bevidste om alle de mindre bestanddele, der udgør den hele forståelseshorisont (Gilje 2017, s.136).

Det vil sige, at når jeg med udgangspunkt i den filosofisk hermeneutiske videnskabsteori undersøger informanternes oplevelser og håndteringer af det socialfaglige arbejde i jobcentrene, forstår og undersøger jeg det ud fra min forståelseshorisont. I interviewene konfronteres jeg med andre og forskellige forståelseshorisonter, der som udgangspunkt er uforenelige, eftersom de er dannet på baggrund af forskellige subjekter og deres forskellige historiske, sociale og kulturelle forudsætninger (ibid.).

Ifølge Gadamer sker der en horisontsammensmeltning, når vi kan nærme os og forstå en anden forståelseshorisont. En horisontsammensmeltning betyder dermed ikke, at de forskellige forståelseshorisonter med hver deres subjektive livserfaringer, menneskesyn og verdenssyn bliver identiske (Gilje 2017, s.136-137).

Det vil sige, at jeg i interviewene møder informanternes forståelseshorisont, når de beskriver deres oplevelser, og håndtering, af det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Det er gennem og via dette møde, jeg kan revidere min forståelse og opnå ny erkendelse og dermed nærme mig en horisontsammensmeltning, hvor en anden og helt tredje forståelseshorisont kan opstå.

Den hermeneutiske ontologi antager, at menneskets forforståelse er en grundlæggende og eksistentiel livsbetingelse. Forforståelsen er fundamentet for menneskets forståelser og deres deraf afledte handlinger. Menneskets forforståelse er dermed en livsforudsætning for menneskets væren i verden (Gilje 2017, s.134-135 & 155).

## 2.2 Specialets afsæt i den hermeneutiske cirkel

I den hermeneutiske cirkel er der en vekselvirkning mellem del og helhed. De er hinandens forudsætninger, for uden helheden, altså forståelseshorizonten, kan de enkelte dele ikke fortolkes, og uden delene ingen refleksion, der kan tilbagevirke på forståelseshorizonten med dens forforståelse, formeninger og fordomme. Uden vekselvirkning mellem del og helhed vil forståelseshorizonten ikke blive udfordret, og der vil ikke komme ny erkendelse og en revideret forståelseshorizont (Gilje 2017, s 160-162).

Det vil sige, at jeg løbende udfordrer min forståelseshorizont med min forforståelse, formeninger og fordomme. Dette gør jeg, blandt andet når jeg i mødet veksler mellem min egen og mine informanternes forståelseshorisonter, og det er i dette møde, jeg kan opnå en horisontsammensmeltning, hvor jeg kan kvalificere, forfine og revurdere min egen forståelseshorizont. Processen i den hermeneutiske cirkel er en proces, der til stadighed vil kunne gentænkes og skabe refleksion. Jeg vil kontinuerligt kunne udvikle og skærpe og opnå en mere velfunderet forståelse af sagsbehandlerens oplevelse af, hvilke fagligheder og kompetencer informanterne oplever som forudsætninger for det socialfaglige arbejde i jobcentrene (Juul 2012, s.125).

Epistemologien i den filosofiske hermeneutik er, at erkendelse ikke bygger på objektivitet, eftersom det ikke er muligt at tilsidesætte eller fralægge sig sin forforståelse. Erkendelsen hviler derimod på et dialektisk samspil i den hermeneutiske cirkel. Det er dialektisk, eftersom det er forskellige og uforenelige forståelseshorisonter der mødes og til sammen kan danne rammen for en helt tredje erkendelse, altså en horisontsammensmeltning (Juul & Pedersen 2012, s.404).

Kritikken af hermeneutikken har været, at den hermeneutiske tilgang hviler på en cirkelslutning, hvor forskeren søger at bekræfte sin forforståelse, sine fordomme og formeninger (Gilje 2017 s.134).

For at undgå at denne undersøgelse kommer til at hvile på en cirkelslutning og en bekræftelse af mine tidligere og allerede forudfattede formeninger, fordomme og forforståelse, afslutter jeg nærværende kapitel med en kort beskrivelse af den forforståelse, jeg starte indeværende speciale med. Dette gør jeg ikke kun for at gøre det transparent i forhold til læseren, men også for at tydeliggøre overfor mig selv og gøre mig selv så bevidst som muligt om mine formeninger, fordomme og forforståelse.



## 2.3 Forforståelse

Følgende afsnit er en kort beskrivelse af de dele af min forforståelse, som jeg har været bevidst om forud for specialet. Efterfølgende kommer der en kort beskrivelse af de erkendelser, jeg har opnået gennem arbejdet med specialet. Intentionen med dette afsnit er at beskrive min forforståelse samt formeninger og fordomme, både for at være transparent overfor læseren, men også overfor mig selv, eftersom at det er forståelse og ny erkendelse jeg har til hensigt at opnå, og ikke en bekræftelse af mine allerede forudfattede forforståelse, formeninger og fordomme.

Det er min forforståelse med mine formeninger og fordomme, der har været udslagsgivende for ambitionen om at undersøge, hvilke fagligheder, og kompetencer, sagsbehandlerne oplever som værende vigtige forudsætninger for at kunne udføre det socialfaglige arbejde.

Jeg har haft en forudfattet antagelse om, at det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde i jobcentrene er en vigtig forudsætning for at kunne håndtere og udvikle kompetencer og en faglighed der kan hjælpe sagsbehandlerne i udførelsen af det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Jeg har ligeledes haft en antagelse om, at vægtningen mellem de individuelle og socialfaglige vurderinger og de institutionelle krav og betingelser i jobcentrene påvirker sagsbehandlerne faglighed og dermed også deres håndtering og udførelsen af det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Desforuden har jeg haft en formodning om, at de tidsmæssige og økonomiske ressourcer i jobcentrene påvirker sagsbehandlerne håndtering og deres faglighed. Endelig har jeg også haft en antagelse om, at sagsbehandlerne i jobcentrene skal besidde specifikke kompetencer, der er relateret til specifikke uddannelser for at kunne udføre det socialfaglige arbejde i jobcentrene.

De ovenfor beskrevne antagelser bygger på en allerede forudfattet forforståelse, som jeg har tilegnet mig gennem mine studier og erfaringer fra praksis, og det er dem, der har resulteret i en ambition om at undersøge sagsbehandlerne oplevelser og håndteringer af det socialfaglige arbejde i jobcentrene.

Jeg har derfor valgt at interviewe informanter, der arbejder i feltet, eftersom de med deres daglige praksis i jobcentrene, er dem der bedst kan beskrive deres håndteringer og deres oplevelser af det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Informanternes beskrivelse af deres håndteringer og oplevelser vil kunne give mig indsigt og belyse mine antagelser ud fra andre perspektiver og forståelseshorisonter. Dette vil kunne resultere i forståelse og ny erkendelse af, hvad der i feltet opleves som vigtige forudsætninger for det socialfaglige arbejde i jobcentrene.

Jeg har gennem arbejdet med specialet opnået ny erkendelse, og også delvist fået bekræftet antagelser i mødet med informanternes forståelseshorisont. Arbejdet med specialet har derfor resulteret i en ny og mere kvalificeret forståelseshorisont, hvor jeg indenfor nogle af emnerne har opnået en horisontsammensmeltning og indenfor andre emner har jeg opnået en delvis horisontsammensmeltning.

Jeg har opnået ny forståelse og erkendelse af informanternes oplevelse af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde, der i modsætning til min tidligere antagelse ikke altid opleves som befordrende for det socialfaglige arbejde. Jeg har delvist fået bekræftet mine formening og antagelser i forhold til betydningen af vægtningen mellem de individuelle og socialfaglige vurderinger og de institutionelle krav og betingelser i jobcentrene, og deres betydning for informanternes udvikling af kompetencer og fagligheder. Jeg har gennem arbejdet med specialet opnået ny forståelse og erkendelse i forhold til, hvorvidt det socialfaglige arbejde i jobcentrene kræver specifikke kompetencer, der er relateret til specifikke uddannelser. Dette udgjorde tidligere en væsentlig del af den forståelse jeg havde af det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Jeg har opnået ny erkendelse og forståelse, eftersom der er en generel opfattelse hos de i specialet repræsenterede sagsbehandlere om, at det socialfaglige arbejde kan tillæres og ikke kræver specifikke kompetencer, der er tilegnet via bestemte uddannelser.

Jeg har delvist fået bekræftet mine antagelser i forhold til betydningen af de økonomiske og tidsmæssige ressourcer i jobcentrene. Dette er en antagelse, der er blevet bekræftet, eftersom de adspurgte informanter generelt oplever, at de bliver påvirket af jobcentrenes økonomiske og tidsmæssige ressourcer. De repræsenterede sagsbehandlers oplevelser, reflekterer tilbage på og har indflydelse på de kompetencer og den faglighed informanterne har og kan antages at udvikle.

Det vil sige, at jeg i mødet med informanternes forståelseshorisont har opnået en mere nuanceret og kvalificeret erkendelse. Denne erkendelse vil igen kunne bringes i spil og udfoldes og udfordres gennem et større projekt, med et anden tidsperspektiv og med et større empirisk materiale.

### 3. Metodiske overvejelser

Dette kapitel beskriver den valgte forskningsmetode, og det efterfølgende afsnit vil dels bestå af en beskrivelse af, hvordan jeg har opnået adgang til feltet, og hvilken rekrutteringsmetode jeg har brugt til anskaffelse af specialets informanter.

### 3.1 Kvalitativ interviewundersøgelse

Nærværende speciale tager som tidligere beskrevet udgangspunkt i den filosofiske hermeneutiske videnskabsteori, og som følge deraf er det ikke min hensigt at forklare, men derimod at søge indsigt og forståelse. Det er hensigten at opnå dette gennem informanternes fortællinger om, deres subjektive erfaringer med det socialfaglige arbejde i jobcentre. Den metode der er mest velegnet til at få adgang til informanternes livsverden og subjektive erfaringer er den kvalitative undersøgelsesmetode (Juul & Pedersen, 2012, s. 422).

Jeg har som tidligere beskrevet valgt at interviewe informanter fra forskellige jobcentre, afdelinger og informanter med varierende uddannelsesbaggrunde. Dette har jeg valgt, eftersom det er min antagelse, at det vil belyse forskelle og mønstre, og dermed vil det kunne styrke min argumentation i delkonklusionerne og i den afsluttende konklusion.

Jeg har i indsamlingen af min primære empiri brugt fokusgruppeinterviews og individuelle interviews. I fokusgruppeinterviewene har jeg brugt den stramme model, eftersom mit fokus har været på informanternes diskussioner og ikke på interaktionen mellem informanterne. Det er en model, der på trods af, at den fokuserer på specifikke spørgsmål, stadig giver rum til at udforske informanternes fortællinger (Halkier 2020, s. 173).

De gennemførte fokusgruppeinterviews har bestået af mindre grupper med to informanter. Denne størrelse har gjort det nemmere at skabe et rum, hvor jeg som facilitator ikke har haft som opgave at kontrollere, men i stedet at sørge for trygge rammer, således at informanterne frit har kunnet komme med deres fortællinger (Halkier 2020, s. 174).

Jeg har i alle interviewene brugt den samme interviewguide. Dette har jeg gjort på trods af, at der i fokusgruppeinterview oftest arbejdes ud fra startspørgsmål, som er spørgsmål der skal medvirke til at kunne starte en diskussion mellem informanterne (Halkier 2020, s. 178).

Eftersom mine fokusgrupper har været mindre, og min hensigt ikke har været at starte en diskussion, men at få indblik i informanternes livsverden og deres subjektive beskrivelser af deres oplevelser og deres håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentre, har jeg som tidligere beskrevet brugt samme interviewguide både i de individuelle samt fokusgruppeinterviewene. Dette har efterfølgende betydet, at jeg har kunnet finde både mønstre og forskelligheder.

Bente Halkier skriver i bogen ”*Kvalitative metoder*” at fokusgruppeinterview ikke egner sig til at producere viden om livsverden.

Halkier skriver følgende:

*”... enkelte deltager i fokusgruppen får sagt meget mindre end den enkelte deltager i et individuelt interview. På samme måde har undersøgeren også meget bedre mulighed for at spørge ind til den enkeltes forståelser og erfaringer i det individuelle interview end i fokusgruppen. Desværre gennemføres der mange fokusgrupper, hvor man i virkeligheden bruger fokusgruppen som en slags udvidet individuelt interview”* (Halkier 2020, s. 169).

Jeg er bevidst om, at det er mindre grupper jeg interviewede. Men jeg er uenig med Halkier, for jeg erfarede at informanterne i fokusgruppeinterviewene tværtom kom meget mere omkring, og var mere uddybende i deres besvarelse af mine spørgsmål. I fokusgruppeinterviewene, belyste informanterne mit spørgsmål fra forskellige vinkler, og jeg erfarede, at dialogen både mellem informanterne og mellem informanterne og mig meget hurtigere blev en afslappet dialog. Det skal hermed også siges, at det kan skyldes, at informanterne i de to gruppeinterview kendte hinanden i forvejen.

Jeg oplevede og erfarede som interviewer, at fokusgruppeinterviewene resulterede i en mere åben kommunikation og en stor mængde brugbart empirisk materiale.

I alle interviewene brugte jeg det semistrukturerede interview, det vil sige, jeg har interviewet informanterne ud fra allerede fastlagte og beskrevne spørgsmål. Spørgsmålene i min interviewguide har været styrende for interviewene, eftersom det er besvarelsen af spørgsmålene, der har gjort, at jeg har kunnet belyse mine arbejdsspørgsmål og min problemformulering. Samtidigt har det været vigtigt for mig som interviewer, at spørgsmålene heller ikke har været så styrende, at jeg ikke har kunnet afvige fra spørgsmålene, hvis informantens svar eller fortælling tog en anden drejning. Det vil sige, at det centrale fokus har været, at det blev informanternes egen fortælling om deres oplevelser, og håndteringen af det socialfaglige arbejde, der var i centrum (Tanggaard & Brinkmann 2020, s.43 - 44).

Dette skete for eksempel i et af mine fokusgruppeinterview, hvor den ene informant fortæller, at hun nogle gange oplever sig selv som værende hård. Jeg prøvede her som interviewer at give informanten ro til at fortælle om sine oplevelser og prøvede at stille uddybende og opfølgende spørgsmål. Samtidig kan dette også antages at vise, at det i nogle tilfælde kan være nemmere for informanterne at åbne op og fortælle om subjektive oplevelser, når der er flere informanter og de har en relation der går forud for selve interviewet.

Derudover oplevede og erfarede jeg også, hvordan jeg som facilitator i det andet fokusgruppeinterview, skulle sørge for, at diskussionen blev indenfor emnerne i interviewguiden, eftersom den ene informant ivrigt berettede om store kollegiale udfordringer.

Jeg prøvede her som interviewer og facilitator at lade informanten snakke færdigt og bagefter få informanternes fokus tilbage til emnerne i interviewguiden.

Der skal ikke herske nogen tvivl om, at kulturen i den organisation man er ansat i, påvirker og har indflydelse på ens oplevelser og håndteringer af det socialfaglige arbejde, men det er et emne, der ligger udenfor dette speciales område.

### 3.2 Adgang til feltet og rekrutteringsmetode

Udvælgelse af informanter til undersøgelsen er foretaget ud fra kriterier om, at de skal repræsentere flere forskellige jobcentre og forskellige afdelinger i jobcentrene. Derudover har der ligeledes været et kriterium om, at informanterne skulle have forskellige faglige baggrunde. Kriterierne er opstillet for, at den primære empiri kan belyses fra flere vinkler og dermed kan vise, om der trods forskellige jobcentre, afdelinger og faglige baggrunde, kan ses sammenfaldende mønstre eller forskelligheder i sagsbehandlerens oplevelser og håndteringer af de udfordringer der (jf. beskrivelse i problemfeltet) kan være i det socialfaglige arbejde i jobcentrene.

Adgangen til feltet har været svær, hvilket har indebåret, at jeg har accepteret informanternes præferencer, fx i forhold til den afsatte tid og konteksten for interviewene. Jeg har benyttet mig af forskellige metoder til at skaffe adgang til feltet. I første omgang sendte jeg mails til ti jobcentre, hvor jeg indledningsvis beskrev specialets formål, og hvilke kriterier jeg havde for informanterne. Dette gav ikke positiv respons. Resultatet blev, at jeg prøvede at være mere specifik i min beskrivelse af specialets formål og mine krav til eventuelle informanter. Derudover reducerede jeg den tid, informanterne skulle afsætte og forholdt mig åben for alternative interviewformer, fx Teams og telefoniske interview. Jeg sendte efterfølgende yderligere mails til ti vilkårlige jobcentre. Mine justeringer resulterede i tre negative tilbagemeldinger, men også to positive, der afstedkom et telefonisk interview og et interview over Teams.

Den anden metode, jeg brugte for at opnå adgang til feltet, var gennem mit private netværk. Dette bestod i, at jeg kontaktede tidligere medstuderende fra socialrådgiveruddannelsen som jeg vidste var ansat i jobcenterregi, hvilket medførte et fokusgruppeinterview hjemme hos mig. Den tredje metode, jeg brugte, var igen at bruge mit private netværk, men her var ambitionen, at det ikke skulle være sagsbehandlere, jeg havde en relation til. Jeg kontaktede en bekendt, der arbejder i det offentlige regi, og som samarbejder med sagsbehandlere i den pågældende kommunens jobcenter. Hun blev min ”gatekeeper” og formidlede kontakt til to sagsbehandlere, hvilket resulterede i et telefonisk fokusgruppeinterview.

Informanterne består af to sagsbehandlere uden en socialfaglig uddannelsesbaggrund, og tre sagsbehandlere med socialrådgiveruddannelsen, og en sagsbehandler med socialformidleruddannelsen samt en funktionsleder med socialrådgiveruddannelsen. Alle informanterne er navngivet, det vil sige, at navne er fiktive og er alene givet for at gøre interviewene og informanternes udsagn personlige.

Den første informant, Sine, har en administrativ kontoruddannelse og er ansat i sygedagpengeafdelingen i en mellemstor kommune.

Den anden informant, Sissel, er uddannet socialrådgiver og arbejder med borgere der har fået bevilliget et ressourceforløb, hun er ligeledes ansat i en mellemstor kommune.

Den tredje informant, Rosa, er uddannet socialrådgiver og er ansat i afdelingen med jobafklaringsforløb. Rosa arbejder i et mindre jobcenter i provinsen.

Den fjerde informant, Clara, er uddannet socialrådgiver og arbejder i en ungeenhed i en mellemstor by tæt på København.

Den femte informant, Kasper, er uddannet socialrådgiver og er sideløbende med sit arbejde i gang med en master i ledelse. Kasper er funktionsleder for job- og udviklingsenheden, hvilket er en afdeling i jobcentret, der arbejder med aktivitetsparate borgere over 30 år og borgere der har fået bevilliget enten fleksjob eller ressourceforløb. Kasper arbejder i en mellemstor kommune tæt på København.

Den sjette og syvende informant arbejder i samme jobcenter, men er ansat i forskellige afdelinger. Det er et mindre jobcentret, der er beliggende i provinsen.

Den sjette informant, Lilly, er uddannet socialformidler, og arbejder som tværfaglig rådgiver i jobcentret.

Den syvende informant, Sanne, er uddannet pædagog, og arbejder i sygedagpengeafdelingen i jobcenteret.

Konstellationen af informanterne bevirker, at det er muligt at belyse en større variation og forskellige praksisser i det socialfaglige arbejde i jobcentre. Samtidig medfører det, at jeg ikke opnår en dybdegående viden inden for en specifik afdeling i jobcentre, men i stedet opnår en bred og nuanceret viden, der kan hjælpe til at belyse nærværende speciales arbejdsspørgsmål og efterfølgende besvare specialets problemformulering.

### 3.3 Reliabilitet og validitet

Begreberne reliabilitet og validitet stammer oprindeligt fra en positivistisk videnskabstradition og er begreber, der ifølge positivismen, henviser til videnskabelig kvalitet (Juul & Pedersen, 2012, s. 426 - 427).

Reliabilitet tager udgangspunkt i, at forskning skal være pålidelig. Det vil sige, at forskningen ifølge den positivistiske videnskabsteori er pålidelig, hvis forskningen indeholder ensartede og præcise undersøgelsesmetoder, der til enhver tid kan genskabe og reproducere resultater og konklusioner. Validitet er, at der skal være overensstemmelse mellem virkeligheden og den viden, forskeren gennem sin forskning producerer, det vil sige, at forskningen ifølge positivismen skal finde den til enhver tid gældende sandhed (Juul & Pedersen 2012, s.135 & 426).

Som tidligere beskrevet tager dette speciale udgangspunkt i den filosofiske hermeneutiske videnskabsteori. Det er en videnskabsteori, der profilerer sig modsat den positivistiske videnskabsteori. Det vil sige, at jeg i min undersøgelse ikke prøver at forklare eller efterkomme et kvalitetskriterium om, at mine resultater eller min konklusion skal være reproducerbar, fordi samme undersøgelse i en anden tidshorisont og i en anden kontekst ikke vil kunne producere samme resultater. Dette begrundes i, at jeg som følge af den valgte videnskabsteoretiske retning altid vil bringe min forforståelse i spil og søger forståelsen fremfor forklaringen. Denne forståelse er dannet på baggrund af den tidshorisont, jeg befinder mig i og er betinget af mine sociale og kulturelle forudsætninger (Juul & Pedersen, 2012, s.428).

Det vil sige, at den filosofiske hermeneutik i langt højere grad reflekterer sin egen tidshorisont, fremfor positivismen, der antager at dens viden er uafhængig af dens egen tidshorisont. Det er dog stadig min hensigt at opnå det kvalitetskriterium, at specialet skal være pålideligt (reliabilitet), men mit mål er ikke at nå frem til en konklusion eller erkendelse der er reproducerbar.

Jeg vil i stedet tage udgangspunkt i Tove Thagaard, der i bogen Systematik og indlevelse - En indføring i kvalitativ metode, advokerer for at erstatte begreberne reliabilitet og validitet med troværdighed, bekræftbarhed og overførbarhed.

Thagaard erstatter begreberne reliabilitet og validitet med den begrundelse, at begreberne er skabt til kvantitativ forskning, mens det ifølge Thagaard er mere relevant at bruge begreberne troværdighed, bekræftbarhed og overførbarhed, når det drejer sig om kvalitativ forskning (Thagaard 2012, s.23).

Ifølge Thagaard skal den kvalitative forskning, for at opnå troværdighed, være transparent. Dette kan opnås ved, at forskeren dokumenterer og redegør for, hvordan resultater, delkonklusioner og den afsluttende konklusion er opnået. Det vil ifølge Thagaard medvirke til forskningens troværdighed (Thagaard 2012, s. 176). Endvidere skal forskeren vise,

hvordan der sondres mellem oplysninger, fremkommet under indhentningen af den primære empiri, og forskerens egne fortolkninger af udsagn eller oplysninger fra informanterne. Derudover er det vigtigt, at forskeren, for at opnå troværdighed, beskriver og redegør for adgangen til feltet, og hvilke rekrutteringsmetoder og hvilken relation forskeren har til informanterne (Thagaard 2012, s. 177).

Jeg har i afsnit 3.2 beskrevet, hvordan jeg har opnået adgang til feltet, min relation til informanterne samt min rekrutteringsmetode. Jeg har været transparent i forhold til min adgang til feltet, relationen til informanterne og rekrutteringsmetoden for at gøre nærværende speciale troværdigt. Det er troværdigt, eftersom læseren efter læsning af afsnit 3,2 har mulighed for at vurdere, om min rekrutteringsmetode, adgangen til feltet eller relationen til informanterne eventuelt har påvirket min fortolkning af deres udsagn.

Jeg har i analysen tydeligt beskrevet, hvordan jeg har tolket de udvalgte citater fra informanterne. Det vil sige, min ambition i analysen har været at vise læseren, hvordan jeg ud fra min tolkning af informanternes udsagn er kommet frem til mine antagelser. Dette har jeg gjort for at gøre mine resultater i både delkonklusionerne og min endelige konklusion troværdige.

Ifølge Thagaard drejer bekræftbarheden sig om forskerens egne kritiske refleksioner i forhold til, hvilket grundlag forskeren har fortolket informanternes udsagn ud fra. Dette indebærer fx, om forskeren har et tidligere kendskab til feltet eller om forskeren er udenforstående (Thagaard 2012, s. 177). Dette har ifølge Thagaard betydning for den forståelse, forskeren vil opnå af sin forskning. Det vil sige, det er betingelser der påvirker forskerens fortolkning og forståelse (Ibid.).

Jeg har i afsnittet, 2.3 beskrevet min forforståelse, og derved mit kendskab til feltet. Min ambition med afsnittet har blandt andet været at være transparent i forhold til min forforståelse, i modsætning til at udsøge feltet ud fra ikke refleksive objektivitetskriterier. Afsnit 3.3 har haft til hensigt både at gøre læseren og mig selv bevidst om min forståelseshorisont, således at jeg har kunne være kritisk overfor egne forudfattede forståelser og dermed opnå ny erkendelse. Samtidig har hensigten med afsnit 3.3 også været at give læseren mulighed for at vurdere bekræftbarheden og indvirkningen af min forforståelse på min fortolkninger af informanternes udsagn.

Ifølge Thagaard indebærer overførbarheden blandt andet, at forskningsresultatet også er relevant for mere end blot det enkelte forskningsprojekt. Derudover indebærer overførbarhed ifølge Thagaard også, at forskningen skal indeholde argumentationer der viser, at selv om forskningen er udført i en kontekst, kan den også overføres og bruges i en anden kontekst.



Desforuden er overførbare, ifølge Thagaard, at tolkningen af informanternes udsagn ikke må være så langt fra informanternes perspektiv, således at informanterne ikke kan kende sig selv eller bliver provokeret af resultatet (Thagaard 2012, s. 177).

Jeg har for at opnå overførbare prøvet at belyse fremkomsten af Noordegraafs definitioner af fagligheder så bredt som muligt. Det vil sige, jeg har prøvet at finde informanter der repræsenterer forskellige jobcentre i forskellige afdelinger og med varierende uddannelsesmæssige baggrunde. Ambitionen har været at opnå overførbare og at bidrage med viden, der kan medvirke til at belyse, i hvilken kontekst de forskellige fagligheder ses. Dette for at reflektere, om og hvor eventuelle ændringer kunne have en effektiv indvirkning på sagsbehandlerne udvikling af fagligheder, der kan antages ikke at være befordrende for det socialfaglige arbejde i jobcentrene.

Jeg har i ovenstående redegjort for, hvordan jeg under tilblivelsen af dette speciale har skrevet det i forhold til Thagaards begreber om troværdighed, bekræftbare og overførbare.

## 4. Det teoretiske perspektiv

I følgende kapitel redegøres for den teori, der vil blive brugt til at fortolke specialets empiriske materiale. Kapitlet vil tage udgangspunkt i tre artikler af professor Mirko Noordegraaf. Forskningen bag artiklerne tager ikke udgangspunkt i en dansk kontekst, men samfundsudviklingen og dennes indvirkning på de offentlige ansattes fagligheder kan antages at være sammenlignelig og kan derfor anses som værende relevant i en dansk kontekst. Forskningen bag de tre artikler retter sig mod fagligheden hos en bredt sammensat gruppe, hvor det eneste, gruppen har fælles er, at de er offentligt ansatte. I fremlæggelsen af Noordegraafs pointer har jeg valgt at bruge benævnelsen socialarbejdere.

### 4.1 Mirko Noordegraaf 2015

I 2015 udkom Noordegraaf med artiklen. ” *Hybrid professionalism and beyond: (New) Forms of public professionalism in changing organizational and societal contexts*” Noordegraaf kommer i artiklen med fire forskellige perspektiver på fagligheder. De forskellige perspektiver, vil i analysen blive brugt til at tolke sagsbehandlerne håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentrene.

De fire forskellige perspektiver lyder som følgende,

1. Ren faglighed - Pure professionalism (Noordegraaf 2015, s. 201)

Den rene faglighed søger at beskytte den traditionelle faglige logik, hvor de ledelsesmæssige strategier, logikker og organiseringer er adskilte fænomener, som ikke påvirker den faglige autonomi (Noordegraaf 2015, s. 200).

I forhold til det sociale arbejde i jobcentrene kunne den rene faglighed anskues som værende der, hvor socialarbejderne prøver at beskytte, fastholde og prioritere den socialfaglige og individuelle vurdering. Den ledelsesmæssige organisering lægger op til en anderledes prioritering, fordi den vægter dokumentation og observationer frem for en socialfaglig og individuel vurdering (jf. problemfelt s. 2).

#### 2. Kontrolleret faglighed - Controlled professionalism (Noordegraaf 2015, s. 201).

Denne faglighed indebærer et fokus på resultater og en disciplineret faglig indstilling, hvor den ledelsesmæssige strukturering af arbejdet følges. Arbejdet er produktivt frem for fagligt funderet (Noordegraaf 2015, s. 200).

I forhold til det sociale arbejde på jobcentrene kunne den kontrollerede faglighed anskues som værende den, hvor der produceres samtaler inden for en ledelsesmæssig estimeret tid, og hvor fagligheden består i at undgå konflikter (jf. problemfeltet s. 4).

#### 3. Administreret faglighed (Hybrid) – Managed professionalism (Hybrid) (Noordegraaf 2015, s. 201).

Den hybride eller administrerede faglighed kan iflg. Noordegraaf resultere i urolige og ustabile fagligheder, eftersom den forsøger at inkorporere kompetencer til at arbejde under potentielt modsatrettede funktioner og værdier (Noordegraaf 2015, s.188).

De modsatrettede funktioner er 1) de ledelsesmæssige strategier, der har fokus på at organisere systematisk arbejde, der afstedkommer håndgribelige resultater med effektivitet som det centrale (Noordegraaf 2015, s.191). I modsætning til dette er punkt 2) det faglige fokus, der blandt andet er på den menneskelige del af sagsbehandlingen, som for at opnå kvalitet, kræver både tid og opmærksomhed (ibid.).

I forhold til det sociale arbejde på jobcentrene kunne den administrerede /hybride faglighed anskues som værende den, der kommer til udtryk, når sagsbehandlerne bruger skabeloner i samtalerne (jf. problemfelt s. 4).

#### 4. Organiseret faglighed (Ud over hybriditet) - Organizing professionalism (Beyond hybridity) (Noordegraaf 2015, s. 201).

Denne faglighed skaber sammenhæng mellem det organisatoriske og det faglige, således at det ikke længere er modsatrettede enheder, men en del af sagsbehandlerne faglighed at tage medansvar for de ledelsesmæssige strategier. Dette kræver nytænkning og innovative ideer (Noordegraaf 2015 s.198). Iflg. Noordegraaf kræver det en rekonstruktion af socialarbejdernes

faglighed, idet de skal socialiseres til en ny faglighed. Dette indebærer et fokus både på selve uddannelsen og den efterfølgende praksis i det offentlige regi. Iflg. Noordegraaf betyder det, at de offentlige medarbejdere skal socialiseres til at tage organisatorisk og ledelsesmæssigt medansvar og tænke bredere, både tværfagligt og tværsektorielt, i planlægningen af deres arbejde (Noordegraaf 2015 s.199).

Det tredje og fjerde perspektiv på faglighed kommer iflg. Noordegraaf, fordi sagsbehandlingen er blevet mere krævende indenfor det offentlige regi. Dette er sket på grund af samfundsudviklingen, som har indebåret, at der er kommet flere sager, de er mere krævende og komplekse, og til tider varetages de også i en fjendtlig kontekst.

Iflg. Noordegraaf vil det ideelle faglige arbejde være fri for den organisatoriske indflydelse, samtidig med, at han pointerer, at det på grund af den samfundsmæssige udvikling med stadig stigende krav er nødvendigt, at organiseringen bliver en del af de offentlige medarbejders faglighed. Således at de stigende krav fra det omgivende samfund kan imødekommes og kvaliteten stadig være i fokus. Dette sker ifølge Noordegraaf ved den organiserede faglighed, der går ud over den hybride faglighed, fordi den forbinder de ledelsesmæssige strategier med det faglige fokus, så socialarbejderne i deres faglighed tager medansvar for organiseringen (Noordegraaf 2015 s. 198).

#### 4.2 Mirko Noordegraaf 2020

I 2020 udkom Noordegraafs artikel ”*Protective or connective professionalism? How connected professionals can (still) act as autonomous and authoritative experts*” I artiklen bygger Noordegraaf videre på sin foregående artikel, men skelner ikke mellem de fire forskellige perspektiver som i den foregående artikel, men tilføjer et nyt perspektiv på faglighed.

Noordegraaf begrebsliggør i sin artikel interessenterne (stakeholders). Interessenterne er både de borgere, der påvirkes af en afgørelse, men også de borgere, der ikke direkte bliver påvirket af afgørelsen. Ligeledes er det de professionelle, der afsiger afgørelsen, og dem der ikke har direkte indflydelse på afgørelsen. Politikerne hører også med til gruppen af interessenter; altså er det hele det omgivende samfund, der er interessenter. Iflg. Noordegraaf er det vigtigt at reflektere og redefinere, hvad faglighed er, således at de professionelle forbliver eksperter med autonomi og autoritet, men uden at de er lukkede enheder, der afskærmer sig fra interessenterne (Noordegraaf 2020, s. 205).

Iflg. Noordegraaf er det vigtigt, at de professionelle kommer væk fra de mekanismer, der har afstedkommet et værn og et beskyttende skjold, der afskærmer dem fra øvrige faggrupper og fra det omgivende samfund.

Faglighed skal iflg. Noordegraaf rekonstrueres, så den er en forbindende faglighed (connective professionalism) der er i stand til at imødekomme samfundsudviklingen og de deraf følgende øgede krav (Noordegraaf 2020, s. 206 - 207).

Samfundets øgede kompleksitet har iflg. Noordegraaf resulteret i, at der oftere er brug for flere faggrupper til at imødekomme de øgede krav i samfundet.

Derudover er det nødvendigt, at faglighed kombinerer modsatrettede logikker, det vil sige de ledelsesmæssige strategier og de faglige værdier (Noordegraaf 2020, s. 208- 209).

Ifølge Noordegraaf kommer fagligheden og tilliden ikke automatisk efter endt uddannelse og den ejes ikke af nogen. De professionelle skal kontinuerligt gøre sig fortjent til faglighed og tillid, blandt andet gennem deres relationelle kompetencer, vidensdeling og ved at være transparente i deres arbejde. (Noordegraaf 2020, s. 210- 211).

Noordegraaf beskriver forskellen mellem 1) den beskyttende faglighed ”*Protective professionalism*” og 2) den forbindende faglighed ”*Connective professionalism*”.

Den beskyttende faglighed består ifølge Noordegraaf af lukkede enheder med ekspertviden, og indenfor denne idealtipe er fokuset på sagsorientering. Denne faglighed har dertilhørende klare standarder og rutiner, autonomien består af et skøn, der bliver truffet uafhængigt af andre. Ifølge Noordegraaf er det en forældet faglighed, fordi de professionelle ikke længere er en homogen gruppe. Det er i stedet mange og forskellige faggrupper, der er afhængige af hinandens kompetencer og af omverden for at kunne udføre deres arbejde (Noordegraaf 2020, s. 205 & 212).

Den beskyttende faglighed ”*Protective professionalism*” kan i forhold til det beskæftigelsesrettede område, antages at være socialrådgivere/socialformidlere, der holder sig stringent til de institutionelle afstukne retningslinjer uden omtanke for eventuelle muligheder for at inddrage det omgivende samfund (interessenterne) i løsningen af de komplekse sager. Derudover kan det pege på sagsbehandlere, der har svært ved at bruge og indhente andre faggruppers ekspertise og kompetencer.

Den forbindende faglighed har fokus på at indhente ekspertise i komplekse sager og har de omgivende præmisser med. Denne faglighed indhenter viden og gør brug af vidensdeling, og autonomien består i fælles beslutningstagning, og myndigheden er fokuseret på det at være kritisk reflekterende (Noordegraaf 2020, s. 205 & 212). I den forbindende faglighed er relationel ekspertise en af de vigtigste kompetencer, socialarbejderne skal være i besiddelse af.

Det er fundamentet for den gode kommunikation med borgeren, men også for det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde, der er nødvendigt for at kunne løse og forstå de udfordringer, der er en del af arbejdet (Noordegraaf 2020, s. 213).

De professionelle kan ikke længere tage for givet, at de har faglighed og autoritet, deres autoritet er konstant til forhandling og de skal gøre sig fortjente til og optjene deres ret til autoriteten. Det er fx gennem udarbejdelse af nye standarder og retningslinjer, at de kan vise, de er effektive og troværdige overfor omverden, og derved opnå autoritet, myndighed og respekt (Noordegraaf 2020, s.214). Den forbindende faglighed møder borgerne, der hvor borgerne er. Socialarbejderne skal sikres et råderum til at kunne være innovative, så det muliggøres at møde borgerne der, hvor de er (Noordegraaf 2020 s.216).

De professionelle skal undgå ineffektivitet, spild og legitimitetsproblemer, og i stedet opnå juridisk kvalitet og rettidighed. Hvilket ifølge Noordegraaf kan lade sig gøre, når socialarbejderne er medansvarlige, fx i kraft af selvstyreende teams. Den pågældende faggruppe skal være med til at planlægge og organisere arbejdet, således at den er medansvarlig for kvaliteten i arbejdet (Noordegraaf 2020, s.215).

Den forbindende faglighed vil ifølge Noordegraaf kunne resultere i samfundets anerkendelse og derved vil socialarbejderne kunne bevare den nødvendige faglige, autonomi og autoritet (Noordegraaf 2020 s. 217- 218).

Ifølge Noordegraaf kræver udviklingen og tilblivelsen af den forbindende faglighed kontinuerlig forskning, der tager udgangspunkt i tre elementer, ekspertise, autonomi og autoritet. Det drejer sig ifølge Noordegraaf om en bevidstgørelse om, at faglighed også produceres af andre end de professionelle selv, og at faglighed også er at kunne navigere i alle relationer samt at kunne vurdere borgernes levede oplevelser og bruge dem som bevis og dokumentation (Noordegraaf 2020 s. 219-220).

### 4.3 Mirko Noordegraaf 2021

Den tredje artikel, nærværende undersøgelse vil bruge, er som tidligere beskrevet også af Noordegraaf. Artiklen har fokus på rettelser og videreudvikling af den foregående artikel. Den udkom i 2021 og har titlen ”*Protective and connective professionalism: What we have learned and what we still would like to learn*”.

Noordegraaf besvarer og tager i denne artikel udgangspunkt i kollegaers refleksioner over og kritiske tilbagemeldinger på hans foregående artikel *Protective or connective professionalism? How connected professionals can (still) act as autonomous and authoritative experts* fra 2020 (Noordegraaf 2021, s. 1-2). Noordegraaf værdsætter den debat,

den foregående artikel har afstedkommet, da den kan resultere i innovativ og produktiv forskning i faglighed. Derudover begrundes Noordegraaf artiklens mangelfuldhed med, at intentionen med artiklen var at få et større og vigtigere budskab ud, end det at fremlægge teorien om fagligheder i et bredere og nyere perspektiv, ifølge Noordegraaf selv, voldte en del vanskeligheder (Noordegraaf 2021, s. 3- 4). Noordegraaf forsvarer artiklen ved at pointere, at den forbindende faglighed skal have større fokus, for iflg. Noordegraaf er den i forskningen blevet forsømt til fordel for den beskyttende faglighed (Noordegraaf 2021, s. 4). Iflg. Noordegraaf er det vigtigt at fokusere på mere end new public management, eftersom der er brug for nye refleksioner og nye tilføjelser for at kunne udvikle fagligheden (Noordegraaf 2021, s. 6). Noordegraaf pointerer i denne artikel, at de professionelle ikke opfatter deres faglighed og autoritet som en selvfølgelighed og noget, de kan tage for givet. De professionelle skal ikke kæmpe imod institutionelle betingelser, der begrænser deres faglige autonomi, for iflg. Noordegraaf er det ikke den enkelte, der kan sikre kvaliteten, men i stedet er det alle delelementerne og selve processen der sikrer kvaliteten (Noordegraaf 2021, s.7).

Noordegraaf opsummerer i artiklen, at forskningen fremadrettet ikke længere kun skal være fokuseret på den beskyttende versus den forbindende faglighed, men i stedet fokusere på, at faglighed ikke kun bliver til mellem de professionelle, men også uden for det professionelle felt (Noordegraaf 2021, s. 8).

Noordegraaf konkluderer, at det i den fremadrettede forskning stadig er nødvendigt at undersøge de grundlæggende antagelser indenfor professionalismismen, dvs. undersøge den beskyttende versus den forbindende faglighed, men at intentionen skal være at finde nye og innovative løsninger i forhold til den omskiftelige og hurtige samfundsudvikling (Noordegraaf 2021, s. 9).

Noordegraafs teoretiske perspektiver, der er fremlagt i ovenstående, vil understøtte analysen af den primære empiri i de følgende afsnit.

## 5. Analyse

Dette kapitel indledes med en beskrivelse af den strategi, der bliver anvendt i analysen. Herefter følger selve analysen, der er delt op i fire afsnit, der tager afsæt i de opstillede arbejdsspørgsmål i afsnit 1.5. Hvert afsnit starter med en kort beskrivelse af, hvilke informanter der er citeret i pågældende afsnit og hvorfor. Derudover har hvert afsnit en afsluttende opsamling, hvori analysens fund kortfattet beskrives. Kapitlet afsluttes med en sammenfatning af analysens fund og her vil hvert enkelt afsnits arbejdsspørgsmål blive belyst.

I analysen vil det empiriske materiale blive analyseret med afsæt i den tidligere præsenterede teori. Endvidere vil der i analysen blive anvendt sekundær empiri, der blandt andet er beskrevet i problemfeltet. Det drejer sig om Baadsgaard et. al. *Jobcentre og klemte kvalifikationer*, Tanja Dalls forskningspublikation i *European Journal of Social Work* fra 2020, forskningsprojektet *Forsøg med lavere sagsstammer i jobcentret på Lærkevej*, ligeledes fra 2020 samt dele af Michael Lipsky's coping-strategier i *Street-Level Bureaucracy* der også er beskrevet i problemfeltet.

### 5.1 Forsknings- og analysestrategi

Nedenstående er en beskrivelse af fremgangsmåden i analysen. Aktørerne i dette speciale har ved de teoretiske udlægninger været benævnt socialarbejderne. Fremadrettet vil jeg benævne aktørerne som enten informanter eller sagsbehandlere.

Arbejdet med specialet og analysen har bestået af vekselvirkninger mellem induktion, deduktion og abduction. I indsamlingen af den primære empiri har arbejdet hovedsageligt været induktivt, eftersom empirien har guidet mig i forhold til valget af mit teoretiske perspektiv i analysen. Men jeg har ligeledes arbejdet deduktivt, eftersom jeg har reflekteret via min forståelseshorisont med min forforståelse overfor den sekundære empiri, jeg har læst, og som er beskrevet i problemfeltet. Det har betydet, at jeg har kunnet skærpe, afgrænse og efterfølgende vælge mit teoretiske perspektiv til at fortolke det primære empiriske materiale. Arbejdet med analysen har været en vekselvirkning mellem induktive og deduktive perspektiver, men jeg har primært anvendt den deduktive metode, eftersom jeg har brugt det teoretiske perspektiv til at analysere, den primære empiri (Kvale og Brinkmann 2015, s. 258 – 259).

Denne vekselvirkning mellem induktion og deduktion har resulteret i abduction, der er den bedste slutning eller forklaring på de fund, der er fremkommet gennem analysen (Kvale og Brinkmann 2015, s. 258 – 260).

Det er abduction, eftersom jeg blandt andet har fundet en mulig mestringsstrategi og har set, at der er et varieret brug af fagligheder og at den enkelte sagsbehandler kan bruge flere fagligheder, alt efter den kontekst det socialfaglige arbejde udføres i.

Efter transskriberingen og adskillige gennemlæsninger af det primære empiriske materiale blev det teoretiske perspektiv valgt. Min analysestrategi har blandt andet på baggrund af min videnskabsteoretiske retning været en strategi, der er inspireret af Kvale og Brinkmanns interviewanalyse, der har fokus på mening.

Denne type interviewanalyse indebærer ifølge Kvale og Brinkmann tre trin, hvor det første er meningskodning, det andet er meningskondensering og det tredje er meningsfortolkning (Kvale og Brinkmann 2015, s. 257-258).

Jeg har meningskodet det empiriske materiale for at reducere kompleksiteten og for at undersøge, om der på tværs af jobcentre, afdelinger og informanternes uddannelsesbaggrunde, har været forskelle eller sammenlignelige mønstre i forhold til informanternes oplevelse af, hvilke fagligheder og kompetencer, de oplever som de vigtigste forudsætninger for at kunne udføre det socialfaglige arbejde.

Jeg har meningskodet transskriberingen i programmet NVivo. Det har jeg gjort ved at markere transskriberede udsagn og passager med farvekoder og ved at placere udsagnene i grupperinger, som var enslydende med mine temaer i interviewguiden (Kvale og Brinkmann 2015, s. 263).

De temaer, jeg har grupperet citaterne i, har jeg genereret ud fra den sekundære empiri, som er præsenteret i problemfeltet. Temaerne lyder som følgende: tværfagligt og tværsektorielt samarbejde – tid og indsats – institutionelle krav og socialfaglige vurderinger – faglige og personlige kompetencer.

Efterfølgende har jeg meningskondenseret udvalgte citater ved at forkorte eller komprimere længere passager eller dialoger i gruppeinterviewene. Det vil sige, at jeg har udvalgt det centrale i informanternes udsagn for efterfølgende at kunne meningsfortolke de transskriberede udsagn (Kvale & Brinkmann 2015, s.269).

Eftersom min videnskabsteoretiske retning er den filosofiske hermeneutik, har mit omdrejningspunkt i meningsfortolkningen været min intuitive forståelse af informanternes udsagn (Kvale og Brinkmann 2015, s. 275). De transskriberede og udvalgte citater kan anskues som værende dele i den hermeneutiske cirkel, dele, der når de bliver brugt i analysen er med til at danne en ny helhed i specialet. Det vil sige, at når jeg har fortolket de udvalgte citater, altså delene i den hermeneutiske cirkel og har relateret citaterne til specialets emne, det sekundære empiri og det teoretiske perspektiv, er der kommet en ny og dybere forståelse, altså bevægelsen i den hermeneutiske cirkel, som jeg fortrækker at kalde en spiral (ibid.)

Denne dybere forståelse og mening ses blandt andet, når jeg ud fra nogle af informanternes udsagn kan tolke, at citaterne indikerer, at nogle af informanterne afgrænser og isolerer deres empati for borgerne. Det er en fortolkning, der rækker ud over det umiddelbare, men når det ses i sammenhæng med specialets emne, sekundære empiri og teori, beriger og udvider det forståelsen af informanternes oplevelse af, hvilke fagligheder og kompetencer, de oplever som forudsætninger for at kunne udføre det socialfaglige arbejde i jobcentret (ibid.).



Når jeg har arbejdet med at meningskode, meningskondensere og meningsfortolke, har jeg undersøgt, om der i transskriberingen har været udsagn fra informanterne, der har været sammenlignelige med de ovenfor beskrevne temaer, og de udsagn der var sammenlignelige med temaerne, markerede jeg under pågældende tema.

Efterfølgende har jeg undersøgt hvert tema for at se, om der på tværs af jobcentre, afdelinger og informanternes uddannelsesmæssige baggrunde har været mønstre eller forskelligheder i informanternes udsagn i forhold til de ovenfor beskrevne temaer. Jeg har slutteligt udvalgt de citater, der bedst beskrev eller viste mønstre eller forskelligheder. Men jeg har som ovenfor beskrevet også set fænomener (afgrænsning og isolering af empati), der kunne udforskes yderligere.

## 5.2 Første delanalyse

Dette afsnit tager afsæt i følgende arbejdsspørgsmål: Hvordan oplever og håndterer sagsbehandlerne det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde i jobcentrene? Afsnittet er opdelt, således at der er to underafsnit, og fokus er centreret omkring udsagn fra fire af de i alt syv informanter. I første underafsnit analyseres udsagn fra Clara og Kasper, der blev interviewet enkeltvis og er ansat i forskellige jobcentre og i forskellige afdelinger i mellemstore byer. I det efterfølgende underafsnit analyseres udsagn fra Lilly og Sanne, der blev interviewet i et fokusgruppinterview, og som er ansat i hver deres afdeling i et mindre jobcenter i provinsen.

### 5.2.1 Negative oplevelser af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde

Informanterne Clara og Kasper er valgt til dette afsnit, fordi de repræsenterer en negativ oplevelse af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde. De er begge uddannet socialrådgivere, men arbejder på forskellige jobcentre i forskellige afdelinger og besidder forskellige stillinger, den ene har en lederfunktion, den anden er myndighedssagsbehandler, men Clara og Kasper kan antages at være sammenlignelige, fordi de begge er ansat og arbejder i jobcentre i større kommuner.

I nedenstående citat beskriver Clara, hvordan det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde til tider kan resultere i en oplevelse af afmægtighed. Clara beskriver det således:

*”... Jamen det sværeste i mit arbejde er jo nok det, at jeg er så afhængig af andre. Jeg sidder her og jeg har min LAB<sup>1</sup> og min LAS<sup>2</sup>, jeg arbejder ud fra, og jeg er jo så afhængig af mine kollegaer, der sidder med serviceloven, som kan give støttekontaktperson eller jeg er så afhængig af psykiatrien, hvis de for eksempel ikke har tid, eller de afviser borgeren i psykiatrien eller noget andet. Men det med hele tiden at være så afhængig af alle andre, og det kan jeg jo ikke rigtig gøre noget ved, og det er svært for mig og få rykket ved de her borgere, når jeg ikke kan få samarbejdet op at køre.” (Clara, s. 5).*

Clara forklarer, hvordan hun oplever det udfordrende at skulle organisere samarbejdet. Ifølge Clara er der udfordringer både i forbindelse med det monofaglige samarbejde i det kommunale regi, men også i forhold til det tværsektorielle samarbejde mellem det regionale og det kommunale regi. Citatet peger på, at Clara oplever den manglende koordinering som afgørende for udfaldet af hendes arbejde. Endvidere kan jeg i Claras udsagn iagttage, at hun udtaler ordet `afhængig` tre gange i citatet, det kan henvises til, at hendes samarbejde og koordinering med øvrige myndighedspersoner er afgørende for borgerens sagsbehandling.

Claras udsagn indikerer dermed at det er den forbindende faglighed, hun ser som den mest optimale, samtidig med, at citatet peger på, at det er organiseringen der udfordrer tilblivelsen af den forbindende faglighed. Desuden kan citatet ligeledes indikere, at Clara håndterer oplevelsen af afhængighed med afmagt, eftersom der ikke er noget i Claras udsagn der udtrykker løsningsforslag.

Kasper, der er funktionsleder i et jobcenter i en helt anden kommune, oplever også udfordringer i forhold til det monofaglige samarbejde. Kasper beskriver det som følgende:

*”Altså typisk så oplever vi udfordringer, hvis vi krydser afdelinger, det er også noget af det man har fokus på i øjeblikket. Det der med, hvis vi for eksempel har en borger, hvoraf der vil være et behov, for SKP støtte altså en støttekontaktperson.” (Kasper, s.4).*

---

<sup>1</sup> LAB er en forkortelse af *Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats* og er den lovgivning der er retningsgivende for det socialfaglige arbejde i jobcentrene (Retsinformation, 2021).

<sup>2</sup> LAS er en forkortelse af *Lov om aktiv socialpolitik* og er ligeledes en lov der er retningsgivende for det socialfaglige arbejde i jobcentrene (Retsinformation, 2021)

Kasper oplever det samme og ser sine medarbejdere have samme udfordringer som Clara. I interviewet spørger jeg Kasper, hvordan det optimale jobcenter ville være organiseret, hvis han havde alle muligheder og der ingen begrænsninger var.

Dertil svarer Kasper:

*”... Jeg ville nok prioritere, altså det der med færre hænder ind over sagerne, på den ene eller anden måde underbygger det. Ja det ville jo være det, det ville jo være lavere sagsstammer. På jobcenteret, der skal vi jo prioritere i vores udgifter [...] Der kunne jeg nok inderst inde godt tænke mig, at det kunne være interessant at sige, hvis vi nu i højere grad kunne have flere hænder, for så i stedet at sende færre borgere ud til eksterne indsatser. I stedet for, at jeg har 20 medarbejdere til de målgrupper jeg har, ja så i stedet have 30 medarbejdere og til gengæld så bruger jeg tilsvarende mindre penge på indsatser, så personen [sagsbehandleren red.] blev indsatsen i sig selv.”*  
(Kasper, s. 9).

Jeg kan i citatet iagttage, at den strategi, Kasper oplever eller ser som den mest optimale er at isolere og afskærme sagsbehandlerne. Den manifesterede intention er at reducere de udfordringer, Kasper og hans medarbejdere oplever, der er i forbindelse med at koordinere og organisere samarbejdet. Derudover tolker jeg i Kaspers udtalelse om prioritering en intention om at effektivisere sagsbehandlernes arbejde, uden at det bliver en økonomisk byrde for jobcenteret. Den latente konsekvens er, at eksterne fagligheder ikke kommer til at kunne bidrage med deres ekspertise og perspektiver i det forløb eller den indsats, som borgeren deltager i. Kaspers vision kan pege i retning af den faglighed som Noordegraaf definerer som den beskyttende faglighed. Der hvor Kaspers beskrivelse adskiller sig fra den beskyttende faglighed er, at Kaspers intention kan antages at være at skærme hans medarbejdere både for den afhængighed, som Clara beskriver, men også at skærme sagsbehandlerne for udfordringer i planlægningen og organiseringen af deres arbejde. Det vil sige, at det ikke er Kaspers intention at gøre sagsbehandlernes arbejde til lukkede enheder, der ikke vil videns-dele eller gøre brug af andre faggruppers ekspertise og kompetencer. Den latente konsekvens af Kaspers vision kan antages at kunne resultere i en delvis beskyttende faglighed frem for en forbindende faglighed. Eftersom noget af det centrale i den faglighed, som Noordegraaf definerer som den forbindende faglighed, er relationel ekspertise, der kommer ved at sagsbehandlerne i løsningen af det komplekse sociale faglige arbejde, inddrager interessenter og forskellige faggrupper, samt det omgivende samfund. De forskellige faggrupper er fraværende i Kaspers vision, og derfor kan

det antages, at den relationelle ekspertise bliver sværere at udvikle og dermed bliver det vanskeligere for sagsbehandlerne at realisere den forbindende faglighed.

Clara beretter, hvordan det jobcenter, hun er ansat i, fremadrettet vil organisere sig så det næsten er identisk med den vision, Kasper har.

Clara fortæller:

*” ... jeg har også lige fået at vide at vi fremover skal bruge 20% af vores arbejdstid på selv at lave tilbud. Jeg skal fremover selv lave gruppeforløb, jeg skal have dem en dag om ugen, så fra april der tænker jeg, at jeg bliver yderst presset ... Jeg skal lave et gruppeforløb, som der gerne skulle hjælpe de svageste af vores unge, til at gøre dem klar til virksomhedspraktik. Hvor vi førhen har tilkøbt sådanne nogle forløb hos eksterne aktører, der skal vi så til selv at lave dem nu, og den tid vi vil bruge på det, skal vi så tage ud af vores arbejdstid.” (Clara, s. 3).*

En del af Kasper vision er således i et andet jobcenter og i en anden afdeling, blevet en realitet. Citatet peger dog på, at Clara ikke bliver kompenseret for den ekstra arbejdsbyrde ved fx at hun reduceres i hendes sagsstamme. Clara slipper for den afhængighed hun tidligere beskrev, fordi forløbet ikke skal tilrettelægges og organiseres, så det imødekommer andre faggruppers forudsætninger for at kunne deltage. Dermed kan det antages, at den forbindende faglighed får sværere vilkår for at kunne blive en realitet, hvis det overhovedet kan antages at være en realistisk mulighed, når jobcentret organiserer forløb og indsatser, der kun bygger på monofagligt arbejde og ikke reducerer sagsbehandlernes arbejdsbyrde.

De fund, forskerne gjorde i forsøget på jobcentret på Lærkevej, pegede blandt andet på, at sagsbehandlerne i kraft af sagsreduktion og faglig sparring med ledelsen og en faglig koordinator opnåede kompetencer, der kan antages at være sammenlignelige med de kompetencer, Noordegraaf beskriver som værende en del af den forbindende faglighed. Sagsbehandlerne opnåede ifølge forsøget på Lærkevej, overblik og forståelse for borgerens sagsforløb, hvilket kan antages at kunne medvirke til, at sagsbehandlerne bedre kan organisere deres arbejde og dermed også tage medansvar. Dette er nogle af de faktorer, der ifølge Noordegraaf er vigtige komponenter i den forbindende faglighed.

Hvorvidt Clara får den sagssparring, som forsøget på Lærkevej viste, havde en positiv afsmitning på sagsbehandlernes kompetencer, fremgår ikke af Claras udtalelser, og det er svært at udlede noget i Claras udsagn, der enten kan af- eller bekræfte, om Clara har en nærværende ledelse.

### 5.2.2 Positive oplevelser af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde

I følgende afsnit er det Lilly og Sanne der er citeret. De er valgt, fordi de repræsenterer positive oplevelser af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde. Derudover er de sammenlignelige på det parameter, at de begge arbejder i et mindre jobcenter.

Det er en anden oplevelse og håndtering, Lilly og Sanne har af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde i et mindre jobcenter i provinsen.

Lilly beskriver det således:

*”... vi sparrer rigtig meget med hinanden, og hvis der nu kom rigtig mange med psykiske lidelser og den her diagnose bare bliver ved med at komme igen og igen, så er jeg sikker på, at hvis vi kom og spurgte vores leder ad og sagde, `vi har rigtig mange med Asperger eller et eller andet, hvordan håndterer vi dem` så er jeg sikker på at det skulle vi nok få løst, i forhold til eventuelt at få en til at komme ud og fortælle hvad handler det om. Det er jo også der, hvor vi bruger lægerne, psykiatrien eller psykiaterne, i forhold til at få viden om, og kompetencer til, at kunne støtte og gøre noget for borgeren. Det er det gode samarbejde med vores samarbejdspartner.” (2. fokusgruppe interview, s.8).*

Citatet peger på, at Lilly oplever, at hun har en nærværende ledelse, der lytter til deres medarbejdernes og sagsbehandlernes behov. Dette resulterer i en tro på, at lederen i samarbejde med sagsbehandlerne vil finde en løsning på de udfordringer, sagsbehandlerne møder i deres daglige arbejde på jobcenteret. Derudover indikerer citatet, at Lilly oplever, at de faggrupper der har en anden ekspertise, er tilgængelige, når der er brug for deres viden. Samtidig indikerer citatet også, at Lilly har relationel ekspertise, ved at hun gør brug af andre faggruppers ekspertise og kompetence til at løse udfordringer i det komplekse socialfaglige arbejde. Dette kan hjælpe sagsbehandlerne til at finde løsninger og organisere deres arbejde så de kan imødekomme de udfordringer, borgerne har.

Citatet indikerer også, at Lilly i hendes håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentret reflekterer over, hvilken viden hun allerede er i besiddelse af, og hvilken viden hun har brug for, for at kunne hjælpe borgerne. Derudover afspejler citatet, at Lilly både kan og tør tage et medansvar for at hendes viden bliver opdateret, når der opstår behov for ny ekspertise. Dette kan resultere i relationelle kompetencer, fordi hun i kraft af en opdateret viden nemmere kan forstå borgerens komplekse situation, og derigennem organisere sit arbejde, så hun kan møde

borgeren, der hvor borgeren er, og tage udgangspunkt i borgerens situation. Den reflektive tilgang og den opdaterede viden samt brugen af andre faggruppers ekspertise er alle deelementer af den faglighed, som Noordegraaf definere som den forbindende faglighed. Citatet kan derved indikere, at en lydhør ledelse og et godt tværfagligt og tværsektorielt samarbejde kan være en medvirkende faktor til realiseringen af den forbindende faglighed.

Sanne, der som tidligere beskrevet sidder i en anden afdeling, bekræfter Lilly i hendes udsagn. Sanne udtaler:

*” Jeg er fuldstændig enig. Jeg synes generelt at der er en stor nysgerrighed og lyst til at opsøge den viden, man ikke lige selv ligger inde med. Der er ikke så meget berøringsangst omkring nogle af de ting som godt kan være lidt komplekse og man lige tænker, der er jeg ikke lige så opdateret [...] Vi henter også ekspertise og viden fra lægerne, vi spørger sådanne generelt uden at bruge borgerens cpr-nummer, og det synes jeg faktisk jeg oplever at det har vi altid haft en god kultur for her... Man er ikke alene, fordi der er sådan en overordnet nysgerrighed for, hvordan man kan hjælpe hinanden...”* (2. fokusgruppeinterview, s.8).

Sanne tilføjer til Lillys tidligere udsagn en beskrivelse af, hvordan sagsbehandlerne er innovative og gør en indsats for at kvalificere deres viden og dermed også deres arbejde, så det kan tage udgangspunkt i borgerens forudsætninger. Sanne beskriver, hvordan de gennem mere uformelle metoder indhenter den ekspertise, de har brug for til udførelsen af det socialfaglige arbejde i jobcentret. Dette viser også selvstændighed fordi de egenhændigt prøver at indhente den ekspertise, de mener er relevant.

Lilly afbryder Sanne og fortæller:

*”... det går jo lige så meget den anden vej, fx kan lægerne sige, når I skriver sådanne, hvad er det så egentligt at I har brug for, at jeg laver en vurdering på. Det er det gode og tætte samarbejde. Ja det synes jeg i hvert fald der er, og det er måske en fordel at vi er en udkantskommune, så der er ikke så mange læger kontra fx i Københavns Kommune”* (2. fokusgruppeinterview, s.8).

Overordnet kan Sannes udsagn vise betydningen af at arbejde på et mindre jobcenter, fordi citatet viser, at det kan afstedkomme et godt og et tæt samarbejde. Sannes udsagn peger endvidere på, at det faglige netværk har stor betydning, og en tæt relation mellem de forskellige

professioner er en fordel, de gør brug af. Citatet viser også, at det er et gensidigt samarbejde, hvor begge faggrupper gør brug af hinandens ekspertise. Den tætte relation og kendskabet til hinanden kan hjælpe, når sagsbehandlerne søger sparring, råd eller vejledning. Derudover er det godt at vide, hvem der sidder med den ekspertise, der er brug for, samt kendskab til, hvem der har mulighed for at afsætte tid til sparring eller vidensdeling. Den tætte relation mellem de forskellige professioner kan antages at være sværere at tilvejebringe i større jobcentre, hvor der er mange ansatte.

### 5.2.3 Opsamling med delkonklusion

Følgende afsnit er en sammenfatning af de fund der er kommet frem i analysens første del, der tager udgangspunkt i det første arbejdsspørgsmål: Hvordan oplever og håndterer sagsbehandlerne det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde i jobcentrene?

Sagsbehandlerne oplever og håndtering af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde er nuanceret og modsætningsfyldt, samtidig med, at der ses enkelte sammenlignelige mønstre.

I to af interviewene oplever informanterne udfordringer i organiseringen af samarbejdet. Den ene informant håndterer udfordringerne med en oplevelse af afhængighed, der kan resultere i hjælpeløshed og afmagt. Den anden håndterer udfordringerne med løsningsforslag. Det, der er fælles er, at der rent organisatorisk er lavet strategier, der skal afbøde og afskærme sagsbehandlerne fra de udfordringer, informanterne beskriver. Der hvor de adskiller sig er, at den ene er en vision og den anden er en strategi, der er vedtaget og ved at blive implementeret. Fælles for dem er, at deres håndtering kan medvirke til en distancering til den forbindende faglighed, fordi det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde ikke inkorporeres som en del af indsatsen. Derved bliver den relationelle ekspertise til andre professioner sværere at udvikle, og det er ifølge Noordegraaf en vigtig komponent i den forbindende faglighed.

De to næste informanter oplever det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde som værende godt, og de har oplevelsen af at have en nærværende ledelse. Sagsbehandlerne er transparente i deres manglende ekspertise og håndterer blandt andet dette ved selvstændigt at finde på innovative løsninger på deres manglende viden. Ifølge informanterne er der et godt og ligeværdigt samarbejde mellem de forskellige sektorer og faggrupper. Dette indvirker på informanternes relationelle ekspertise, der ifølge Noordegraaf er centralt i den forbindende faglighed.

Det gode faglige netværk skyldes ifølge informanterne, at de arbejder på et mindre jobcenter, der har en geografiske placering i provinsen. En mindre kommune med færre ansatte kan potentielt resultere i en nærhed mellem de forskellige faggrupper, der kan gøre den eksterne

kommunikation mellem de forskellige sektorer nemmere, fordi der er en jævnlig dialog. Det vil sige, at analysen peger på, at der i de store jobcentre kan være en tendens til fremmedgørelse mellem de forskellige faggrupper og at det derfor kan være sværere at etablere gode samarbejdsrelationer. De gode relationer gør det nemmere at bruge de forskellige professioners kompetencer og ekspertise. De positive oplevelser og håndteringer som sagsbehandlerne beskriver, har mange ligheder med den forbindende faglighed som Noordegraaf beskriver.

### 5.3 Anden delanalyse

Dette afsnit tager afsæt i følgende arbejdsspørgsmål: Hvordan oplever og håndterer sagsbehandlerne vægningen mellem de individuelle og socialfaglige vurderinger og de institutionelle krav og betingelser i jobcentrene? Afsnittet er opdelt, således at der er to underafsnit, og fokus er centreret omkring udsagn fra fire af de i alt syv informanter.

#### 5.3.1 Sagsbehandlernes oplevelse af de institutionelle krav og betingelse

Informanterne Lilly og Sissel er citeret i dette afsnit, da deres udsagn giver et godt billede af, hvordan de oplever de institutionelle krav i jobcentrene. De har begge været informanter i et fokusgruppeinterview, men i hver deres. Lilly er uddannet socialformidler og er ansat på et mindre jobcenter i provinsen, mens Sissel har en administrativ kontoruddannelse og er ansat i et jobcenter i en større by.

I nedenstående citat beskriver Lilly, hvordan hun oplever, at de institutionelle krav og betingelser vægter langt mere end den individuelle og socialfaglige vurdering.

Lilly fortæller følgende:

*”... ja vi skal have borgerne ud i et aktivt tilbud indenfor 12 måneder, ja og mange af vores sager kan godt være komplekse. Jeg har fx haft en specifik sag med en borger, som er rigtig dårlig og ramt af PTSD efter hendes tidligere arbejde i kriminalforsorgen, og bare det at skulle have en samtale hos mig, var rigeligt og at jeg skulle til at presse hende ud i et tilbud fordi lovgivningen siger det. Der synes jeg, at lovgivningen godt kan være lidt firkantet, fordi det er en individuel og konkret vurdering jeg har lavet og et skøn, hvor jeg tænker, jeg skal ikke presse hende ud i et tilbud, fordi det vil forværre hendes helbredsmæssige tilstand. Men der er ikke nogen undtagelsesregel der, så der skal vi så finde på et eller andet tilbud hun kan deltage i, selvom det måske slet ikke giver mening (2. Fokusgruppeinterview, s.10).*



Citatet viser, at Lilly har opbygget en god relation til borgeren, og det er via den, at hun opnår en forståelse og indsigt i borgerens situation, der gør Lilly i stand til at lave en socialfaglig vurdering af, hvor langt det kan lade sig gøre at presse borgeren, uden at der sker en forværring i borgerens situation. Citatet indikerer at de institutionelle krav, kan resultere i en latent konsekvens, hvor borgeren i stedet for at opnå progression, risikerer at opleve forværring eller tilbagegang. Dette kan resultere i, at der er risiko for, at borgerens inklusion på uddannelsesinstitutioner eller arbejdsmarkedet forhales eller slet ikke bliver en realitet. Samtidig viser citatet, at Lilly i hendes faglighed og ekspertise accepterer de uundgåelige institutionelle krav og prøver at finde en indsats, der imødekommer de institutionelle krav og betingelser, men samtidig er så skånsom, at borgeren kan deltage, selvom om det efter Lillys skøn og vurdering er nytteløst. De institutionelle krav og betingelser kan her anskues som værende dem, der resulterer i at Lilly ikke har en faglig autoritet, fordi hendes individuelle og socialfaglige vurdering ikke er den der vægtes højest.

Men samtidigt indikerer citatet også, at Lilly har en delvis forbindende faglighed, eftersom citatet viser, at Lilly tager medansvar og ikke kæmper imod de institutionelle betingelser, hun arbejder under. Tillige peger citatet på, at Lilly bruger sine relationelle kompetencer til at hjælpe borgeren bedst muligt, samtidig med, at hun overholder jobcentrets krav og betingelser. I forhold til ovenstående citat, kan jeg se et potentiale i Kaspers udtalelse i afsnit 5.2.1. s.31, hvor Kasper fremlægger en vision angående interne forløb uden tværfagligt og tværsektorielt samarbejde. Dette begrundes jeg med, at borgeren i Kaspers vision ikke skal forholde sig til andre end sin sagsbehandler, eftersom der i Kaspers vision er mulighed for ikke at sende borgeren ud i et eksternt forløb. Kaspers vision kunne her antages at resultere i et nænsomt og skånsomt forløb. Samtidig iagttagelse jeg, at Lilly i hendes udsagn ikke kæmper imod de institutionelle krav, hvilket Noordegraaf beskriver som værende et vilkår, der kan begrænse sagsbehandlerne og i dette tilfælde Lillys faglige autonomi. Noordegraaf beskriver desuden, at sagsbehandlerne, for at opnå den forbindende faglighed, skal have et råderum for at kunne være innovative. Hvorvidt Lilly har et råderum til at kunne skabe et innovativt forløb, der kan bygge videre på den tillidsfulde relation til den pågældende borger, fremgår ikke af Lillys udtalelser. Såvel Lillys som Kaspers (jf. afsnit 5.2.1) udtalelser kan afspejle, hvordan en tværfaglig og tværsektoriel indsats i nogle tilfælde kan antages at have potentiale, og i andre kan anses som udgørende en barriere både for borgeren og for sagsbehandlerens mulighed for at udvikle relationelle kompetencer og dermed også den forbindende faglighed.

Sissel beskriver i nedenstående citat, problematikken i forhold til en anden indsats, der anses for at være det, der kan skabe progression i borgerens forløb, men selv samme indsats kan i andre sagsforløb være mindre fordelagtig for borgeren.

Sissel udtaler:

*”... der er, de her kasser, man hele tiden skal putte borgerne ned i. Altså vi laver ikke kasser til borgerne, vi laver borgerne til kasser. I stedet for at vi ser på den enkelte, og ja jeg ved godt, at loven siger, de skal i praktik på et eller andet tidspunkt, men nogle gange bliver man også bare nødt til at indse, at det slet ikke er en mulighed, hvis borgeren er så dårlig, hvorfor skal man sådan nå dertil, at jeg som sagsbehandler skal sidde og presse en borger ud i praktik, som jeg på forhånd ved er dødsdømt for alle parter” (1. Fokusgruppeinterview, s. 8).*

Sissels udsagn viser kompleksiteten i det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Samtidig peger citatet også på nogle af de fund, Tanja Dall gjorde i hendes forskning, som blandt andet var, at vægten oftere bliver lagt på de institutionelle krav, fremfor på sagsbehandlerens individuelle og socialfaglige vurdering.

Citatet indikerer også, at Sissels faglig autoritet er presset, fordi hendes individuelle og socialfaglige vurdering ikke tildeles den samme betydning som de institutionelle krav om, at borgeren skal i praktik, på trods af, at det ifølge Sissels vurdering er nytteløst.

Sissel beskriver i citatet indsatserne som kasser, der allerede er formet og lavet, og den enkelte borger skal formes således, at borgeren passer ned i en allerede tilpasset form, som antages at være det bedste bud på, hvordan borgeren opnår progression og dermed kommer nærmere inklusion på uddannelsesinstitutioner og arbejdsmarkedet.

Ovenstående citat viser samtidig, at Sissel har en reflektiv tilgang til jobcenterets indsatser og organisering, hvilket også er en kompetence, der ifølge Noordegraaf er indlejret i den forbindende faglighed.

### 5.3.2 Sagsbehandlerens håndtering af de institutionelle krav

I dette afsnit er Sine, Lilly og Sanne blevet citeret. Sine blev interviewet individuelt, hun er kontoruddannet og arbejder i et jobcenter i en mellemstor kommune. Lilly er uddannet socialformidler, og Sanne er uddannet pædagog. Lilly og Sanne blev interviewet i et fokusgruppeinterview, de er begge ansat i samme jobcenter i provinsen, men arbejder i hver deres afdeling.

I nedenstående citat, beskriver Sine hvordan hun håndterer de institutionelle krav og betingelser.

Sine fortæller:

*”... vi er altid nødt til at holde os til lovgivningen, ja, og jeg har oftest siddet med en borger, og ja vi godt kan se, at det her er en førtidspension, men sagen er ikke oplyst tilstrækkeligt, en ting er, at vi sagtens kan blive enige om, at borgeren aldrig kommer i nærheden af arbejdsmarkedet, men det er simpelthen ikke belyst, det er ikke beskrevet, det er ikke lægeligt belyst, det skal være i orden (Sine, s. 4).*

Citatet indikerer ikke nogen refleksiv tilgang, modsat Sissels udsagn i forrige citat. Sines beskrivelse af, hendes håndtering af de institutionelle krav har ligheder med den kontrolleret faglighed Noordegraaf beskriver i sin første artikel (se s. 21). Dette kan blandt andet ses i Sines udsagn, der giver et indtryk af, at hendes faglighed er disciplineret, og at Sine dermed ikke tænker på alternative og innovative løsninger, når der er sager der ikke er fyldestgørende belyst. Citatet indikerer, at Sine ureflekteret strukturerer sit arbejde så det følger de ledelsesmæssige retningslinjer, og ikke er socialfagligt funderet, hvilket kan antages at gøre hendes arbejde produktivt.

Lilly viser derimod i nedenstående citat, hvordan hun reflekterer over hendes egen håndtering af det socialfaglige arbejde.

Lilly udtaler:

*”... man kan sige at, jeg er måske også er lidt hård nogle gange men, jamen det er jo lovgivning jeg sidder og forvalter, ikke, og hvis de ikke hører under de rammer altså, det er jo vilkårene... ” (2. Fokusgruppeinterview, s. 13).*

Lilly oplever, at organiseringen og de institutionelle krav og betingelser resulterer i, at hendes håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentret ikke altid er medmenneskeligt, men tangerer mere mod, at de lovgivningsmæssige rammer får Lilly til at opleve, at hun er hård i sin sagsbehandling.

Sanne bakker Lilly op og tilføjer:

*”... det er jo præmissen og den ramme vi har og arbejder ud fra. Sådanne er det bare og det er vi alle sammen underlagt og sådanne er det bare (ibid.). Lilly afbryder Sanne og siger: ellers så kan man ikke være i det her arbejde, så skal man vælge noget andet (ibid.).*

Citaterne viser, at arbejdet i jobcentret ifølge både Lilly og Sanne kræver, at sagsbehandlerne nogle gange kan tilsidesætte deres medfølelse og forståelse for borgeren, for at kunne udføre deres arbejde. Lilly beskriver, hvordan hun opfatter det som en kompetence, sagsbehandleren skal være i besiddelse af, og hvis sagsbehandlerne ikke besidder den kompetence at kunne fralægge sig sine empatiske følelser er det ikke inden for jobcentrets regi man skal arbejde. Sanne fortsætter sine rationaliseringer omkring, hvilke medmenneskelige egenskaber og kompetencer sagsbehandlerne skal være i besiddelse af, for at kunne bestride et arbejde på jobcentret.

Sanne udtaler:

*” Lige præcis og der kan man også godt se, hvis man så sidder sammen med nogen, der måske har den der med, at det er synd for dem [borgerne, red.]. Den er jeg helt med på, fordi det er ikke fordi jeg er kold og kynisk, at jeg ikke godt kan se det, men jeg har et arbejde der skal udføres og bare jeg kan argumentere og dokumentere at jeg har været omkring, så har jeg jo egentlig opfyldt mine forpligtelser langt henad vejen. Det er ikke fordi jeg ikke gerne så at tingene var anderledes, selvfølgelig ville jeg gerne det...” (2. Fokusgruppeinterview, s. 13).*

Ovenstående, samt øvrige citater i dette afsnit indikerer, at Lilly og Sanne bruger mestringsstrategier til at håndtere det socialfaglige arbejde i jobcentret. Det kan antages, at det er strategier, der er sammenlignelige med de coping-strategier Lipsky beskriver i Street-Level Bureaucracy. De udvalgte citater i dette afsnit er sammenlignelige, men adskiller sig alligevel fra de coping-strategier, Lipsky omtaler. Eftersom Lilly og Sanne ud fra deres udsagn ikke bruger coping-strategier, der fx indebærer at de prøver at begrænse borgernes efterspørgsel ved at tilbageholde information om service, som borgerne er berettiget til. Lilly og Sanne bruger fx heller ikke rationering af service, hvor de fravælger de komplekse sager for at efterlade et indtryk af effektivitet. Citaterne giver i stedet et indtryk af, at det er strategier, der indebærer, at Lilly og Sanne prøver at opbygge en mur, hvor de kan begrænse eller isolere deres empati for borgeren. Dette begrundes jeg blandt andet med Lillys udsagn, hvor hun beskriver sig selv

som værende *hård*, og Sanne, der senere beretter, at hun ikke er hverken *kold eller kynisk*, men hun har et arbejde, der skal udføres. Det kan derfor antages, at de udvikler en mestringsstrategi, der indebærer, at Lilly og Sanne prøver at begrænse deres indlevelse, medfølelse og forståelse for borgerne og borgernes situation, fordi de er institutionelt presset og vægter at overholde de gældende regler i jobcentret. Dette kan indikere den faglighed, som Noordegraaf beskriver som værende den beskyttende faglighed, hvor sagsbehandlerne er sagsorienterede og bruger klare standarder og rutiner. Det kan antages, at Lilly og Sanne i den beskyttende faglighed kan isolere og afgrænse deres empatiske følelser for borgerne, og dermed har de måske fundet deres måde at håndtere organiseringen og de lovgivningsmæssige krav og betingelser på, således at de i deres arbejde både kan opfylde de lovgivningsmæssige krav og betingelser, der er en del af deres arbejde, og beskytte dem selv bag jobcentres mange standarder og rutiner. I citatet siger Sanne, hun ikke er kynisk, samtidig med, at hun siger, man ikke kan være sagsbehandler i jobcentret, hvis man har medfølelse eller synes, det er synd for borgeren.

Den empatiske følelse kan på den anden side også betragtes både som en nødvendighed for det relationelle arbejde, men også som en drivkraft til, at sagsbehandlerne kan finde løsninger der både tilfredsstillende systemet (jobcentret), samtidig med at de kan hjælpe borgeren nærmere inklusion og selvforsørgelse. Det kan ligeledes antages, at den empatiske evne hjælper sagsbehandlerne, når den individuelle og socialfaglige vurdering skal udfærdiges, men omvendt, at det for sagsbehandlerne kan være hårdt, når de oplever, at de institutionelle krav vægtes højere. Det kan antages, at det ikke skal ske så mange gange, før sagsbehandlerne socialiseres ind i den faglighed, Noordegraaf definerer som den beskyttende faglighed, hvor empatien afgrænses og udskiftes med sagsorientering, brug af klare standarder og rutinepræget arbejde.

De relationelle kompetencer, som Noordegraaf beskriver som en vigtig forudsætning for at kunne udvikle den forbindende faglighed, kan antages at bygge på sagsbehandlerne's empatiske evner, altså deres evner til at sætte sig i borgerens sted, have indlevelse, forståelse og medfølelse for borgerne.

Ifølge Thomas Johansson er empati en forudsætning for at lave relations arbejde; dette beskriver han i en klassisk grundbog for socialt arbejde (Johansson 2007, s.137). Ligeledes beskriver også Erik Blennberger, at socialt arbejde er betinget af sagsbehandlerens mentale nærvær. Et nærvær, der indebærer empati, der kan beskrives som sagsbehandlerens evne til at vise interesse, lydhørhed samt en evne til at sætte sig i borgerens sted, altså indlevelse. Ifølge Blennberger kan der ligeledes være situationer, hvor sagsbehandlerne's evne til medfølelse med borgeren er naturligt i samarbejdet (Blennberger 2007, s.219).

Sagsbehandlerne har på den anden side brug for, at der i jobcentrene rent organisatorisk er betingelser, der muliggør, at sagsbehandlerne kan møde borgerne empatisk. Når der i jobcentrene og i rehabiliteringsteamet ofte er en vægtning (jf. Dall) mod de institutionelle krav og betingelser, fremfor de individuelle socialfaglige vurderinger, kan det måske antages, at det er i disse situationer, sagsbehandlerne udvikler strategier, hvor de isolerer de empatiske følelser, for så til gengæld at udføre deres arbejde og leve op til de institutionelle krav, der er i jobcentret.

Dette kan resultere i, at informanterne ikke oplever at have nogen faglig autoritet eller autonomi, eftersom deres individuelle og socialfaglige vurderinger ikke tildeles synderlig værdi eller vægtes højt i forhold til de institutionelle krav og betingelser. Den faglighed informanterne udvikler eller realiserer kan dermed blive en delvis kontrolleret eller beskyttende faglighed. Det vil sige, at når informanterne ikke oplever at have eller kunne tilkæmpe sig nogen faglig autoritet eller autonomi, bliver det sværere, hvis ikke umuligt for dem at realisere den forbindende faglighed.

### 5.3.3 Opsamling med delkonklusion

Dette afsnit er en sammenfatning af analysens anden del, der har taget udgangspunkt i det andet arbejdsspørgsmål: Hvordan oplever og håndterer sagsbehandlerne vægtningen mellem de individuelle og socialfaglige vurderinger og de institutionelle krav i jobcentrene?

På baggrund af afsnit 5.3.1 kan opsummeres, at informanterne på tværs af jobcentrene, afdelinger, og uanset jobcentrets størrelse og informanternes uddannelsesmæssige baggrund, oplever at vægten lægges på de institutionelle krav, frem for på den enkeltes individuelle og socialfaglige vurdering. Dette understøttes af de fund, Dall (2020) gjorde i sin forskning. Derudover kan det opsummeres, at der er indikationer der peger på, at en af informanterne, på trods af vægtningen af de institutionelle krav og betingelser, der besværliggør den faglige autoritet, alligevel kan udvikle en delvis forbindende faglighed. Afsnittet viser også, hvordan en indsats i nogle henseender kan antages at have positiv effekt i forhold til den forbindende faglighed, og samme indsats kan i andre henseender antages at være en barriere for realiseringen af den forbindende faglighed.

Afsnit 5.3.2 bygger videre på den institutionelle vægtning ved at fokusere på, hvordan sagsbehandlerne håndterer denne vægtning. Der er i analysen indikationer, der peger på, at de citerede sagsbehandlere bruger en mestringsstrategi til at håndtere det socialfaglige arbejde i jobcentret. Det er en strategi, der ud fra informanternes udsagn, indikerer en isolering eller

afgrænsning af deres empatiske følelser, det er en håndtering, der kommer på grund af jobcentrenes organisering og vægtningen af de institutionelle krav og betingelser. Dette kan resultere i, at det for sagsbehandlerne kan blive sværere at udvikle den forbindende faglighed, og at det i stedet kan blive en delvis kontrolleret eller beskyttende faglighed, sagsbehandlerne udvikler.

De to afsnit er modsætningsfyldte og viser, at der ikke er noget entydigt at sammenfatte, eftersom betydningen af de institutionelle krav og betingelser har forskellig indvirkning på sagsbehandlerne udvikling af den forbindende faglighed. Analysen i afsnit 5.2.2 kan indikere, at Lilly har udviklet en delvis forbindende faglighed på trods af den institutionelle vægtning. Men i afsnit 5.3.1 kan der ud fra Lillys udsagn og håndtering observeres en anden faglighed (den beskyttende faglighed) på grund af de institutionelle krav og betingelser.

Dette kan indikere, at Lilly på nogle områder udvikler eller bruger en forbindende faglighed, og på andre områder og i andre situationer bruger den beskyttende faglighed.

#### 5.4 Tredje delanalyse

Dette afsnit tager afsæt i følgende arbejdsspørgsmål: Hvordan oplever og håndterer sagsbehandlerne de tidsmæssige og økonomiske ressourcer i jobcentrene? Afsnittet er opdelt, således at der er to underafsnit, og hvert afsnit i tredje delanalyse har fokus på udsagn fra tre af de i alt syv informanter.

##### 5.4.1 Ressourcer i forhold til indsætter og ekstern ekspertise

I dette afsnit er Kasper, Rosa og Clara citeret. De er alle ansat i forskellige jobcentre i forskellige afdelinger, men er alle uddannet socialrådgivere. De er citeret, fordi de har forskellige oplevelser af de økonomiske ressourcer i jobcentrene. Samtidig indikerer citaterne, et mønster, der antyder, at de citerede informanternes håndtering af det socialfaglige arbejde ligger langt fra den forbindende faglighed.

Kasper oplever ikke, at der er nogen begrænsninger i forhold til de ressourcer, sagsbehandlerne har til rådighed til det socialfaglige arbejde i jobcentret.

Kasper udtaler følgende:

*”... Jeg føler ikke, vi er begrænset i ressourcer. Vi har dem, vi har og dem får vi det bedste ud af, og det giver jo nogle naturlige begrænsninger i forhold til om man har fyrre sager, end hvis man havde tyve sager...” (Kasper, s. 3).*

Citatet indikerer, at Kasper har accepteret de midler og den tid, der rent organisatorisk afsættes til det socialfaglige arbejde i jobcentret. Samtidig skal det medtages, at Kasper er funktionsleder, og dermed sidder han ikke med den daglige og direkte borgerkontakt, hvilket måske kan gøre det nemmere for Kasper at abstrahere fra den eventuelt manglende tid og de manglende økonomiske midler. Rosa, der sidder med den daglige borgerkontakt, oplever modsat Kasper de manglende økonomiske ressourcer i forhold til de indsatser og forløb, hun kan tilbyde borgerne.

Rosas oplevelse af manglende økonomiske ressourcer ses for eksempel i nedenstående citat, hvor Rosa udtaler følgende:

*”... man har heller ikke rigtigt de rigtige tilbud, som man synes, de [borgerne red.] burde have eller få. For eksempel sådan noget med psykologhjælp, altså de får bare en ultralav ydelse, så det kan være sindssygt svært for dem at finde økonomien til psykologhjælp. Det kan være meget, meget nødvendigt for at de kan komme ovenpå. Men vi kan bare ikke, der er ikke penge til psykologhjælp. Det er svært, når man føler noget vil være godt, men tilbuddet ikke er der, det synes jeg er rigtigt svært...”* (1. fokusgruppeinterview, s.3).

Citatet indikerer, at Rosa oplever, at der i det jobcenter hun er ansat i rent organisatorisk ikke afsættes midler og ressourcer til at kunne indfri de behov, Rosa ud fra en socialfaglig og individuel vurdering har vurderet, at borgerne har brug for. Rosa håndterer ikke de manglende indsatser eller forløb ved at være innovativ og opsøge det omgivende samfund (interessenterne) for at finde løsninger. Citatet kan derimod afspejle en frustration, der kan risikere at medvirke til at være en barriere i forhold til, at kunne etablere den forbindende faglighed, Noordegraaf beskriver. Samtidig kan Rosas frustration indikere, at hun ikke bruger den tidligere beskrevne mestringsstrategi, som det antages, at Lilly og Sanne bruger, hvor de afgrænser deres empatiske følelser for at kunne overholde de institutionelle krav (jf. s.38).

I interviewet er der flere passager, hvor Rosa kommenterer på de manglende økonomiske ressourcer.

For eksempel udtaler Rosa senere i interviewet:

*” ... der er de tilbud, der er, og nogle gange skal de [borgerne, red.] bare have tilbud, ja og det kan jo godt være hårdt altså, der er de tilbud der er i jobcentret og nogle*



*gange er der bare ikke et tilbud, der passer til den her borger, det er altså svært og hårdt (1. fokusgruppeinterview, s.9).*

Når Rosa i interviewet flere gange vender tilbage til emnet om de manglende økonomiske ressourcer kan dette indikere, at det har stor betydning for Rosa, og at det udfordrer hende i hendes håndtering af det socialfaglige arbejde. Det vil sige, det kan antages at påvirke Rosas faglighed, og det kan dermed blive sværere for Rosa at bruge det omgivende samfund som ovenfor beskrevet. Men derudover kan det også antages, at det for Rosa kan være svært at finde overskuddet til at navigere mellem de forskellige sektorer og bruge de forskellige samarbejdspartnere og deres kompetencer og ekspertiser til at finde nye og alternative løsninger.

Dette kan indikere, at Rosa ikke får tilegnet sig de kompetencer, som sagsbehandlerne i kraft af sagssparring og lavere sagsstammer opnåede i projektet på jobcentret på Lærkevej. Ifølge rapporten fra projektet på Lærkevej opnåede sagsbehandlerne systemindsigt, en indsigt der muliggjorde, at sagsbehandlerne kvalificeret kunne indhente og bruge lægelige oplysninger til fyldestgørende sagsoplysning. Ifølge rapporten havde sagsbehandlerne ikke den systemindsigt og det overblik før forsøgsordningen (jf.s.6).

Denne systemindsigt kunne ligeledes antages at give Rosa en ekspertise, der ikke kun kunne hjælpe i forhold til, at sørge for fyldestgørende sagsoplysninger, men også til at kvalificere og optimere de tilbud, der er i det pågældende jobcenter som Rosa er ansat i. Det kan dermed antages, at hvis Rosa havde systemindsigt, kunne hun bruge systemets forskellige professioner og deres ekspertise til at kvalificere og optimere de tilbud, der er i jobcentret, således at tilbuddene kunne dække de behov, Rosa vurderede nødvendige for at opnå progression i borgernes forløb. Det kan dermed antages, at en manglende systemindsigt kan resultere i, at Rosa distancerer sig fra den forbindende faglighed.

Citatet indikerer, at hvis systemet ikke har eller kan give det forløb eller den indsats, der ud fra Rosas socialfaglige og individuelle vurdering ville være det, der kunne hjælpe borgeren videre, vælger Rosa at håndtere det med ansvarsfralæggelse.

Clara deler Rosas oplevelse af de manglende økonomiske ressourcer. Clara beskriver dette således:

*”Men altså de unge, jeg har tilbage nu, altså de er så massivt udfordret så der er behov for nogle helt specialiserede tilbud, hvis vi skal kunne hjælpe dem ud og blive en del af det ordinære arbejdsmarked. De har brug for mere, end det jeg kan give dem i en*

*gruppesamtale eller også mere end jeg kommer til at kunne give eller gøre ved at jeg laver et gruppeforløb og osv. Der er behov for specialiseret viden altså, der er et behov for nogle, der er specialiseret indenfor autisme og nogle der har specialiseret viden indenfor for eksempel angstproblematikker...” (Clara, s. 4).*

Citatet fra Clara, har sammenlignelige træk med citaterne fra Rosa. I begge udsagn drejer det sig om den vurdering, de laver af borgernes behov. Vurderinger, der ikke bliver mødt af systemet, og hvor der ikke er eller kan afsættes midler til at kunne imødekomme det behov, både Rosa og Clara vurderer er nødvendigt for at skabe progression i borgernes forløb.

Dette kan påvirke de i indeværende afsnit repræsenterede informanternes faglighed, og kan antages at mindske Rosas og Claras systemindsigt. En indsigt, der kan antages at kunne resultere i et fagligt overblik og overskud til at finde løsninger. Løsninger der fx kunne indebære at gå andre og nye veje, søge frivillige, der besidder den ekspertise som fx Clara giver udtryk for at mangle, eller bruge andre sektorer og spørge om de ville stille deres ekspertise til rådighed.

Citaterne indikerer, at Clara reagerer ligesom Rosa med ansvarsfralæggelse. Det vil sige, at Rosas og Claras håndtering af det socialfaglige arbejde kan antages at distancere dem fra den faglighed, Noordegraaf definerer som den forbindende faglighed, og som er den faglighed som er den optimale faglighed for de offentlige ansatte.

Både Rosa og Clara beskriver, at de bliver pålagt arbejdsopgaver, som de ikke ser som en forbedring af vilkårene for det socialfaglige arbejde i jobcentrene, men snarere en forværring. Dette kan indikere, at Rosa og Clara oplever, at de ikke har en nærværende ledelse, der tilbyder sagssparring og en jævnlig eller planlagt dialog. Tidligere forskning (*Forsøg med lavere sagsstammer i jobcentret på Lærkevej*), viser, at sagsbehandlerne oplever et stort udbytte af en jævnlig og planlagt sagssparring med ledelse og fagkoordinator (Madsen et al. 2021, s.77).

De manglende økonomiske ressourcer er ligesom i interviewet med Rosa også et tilbagevendende emne i interviewet med Clara, der også har flere passager i interviewet, hvor Clara vender tilbage til emnet.

Det ses blandt andet i følgende citat, hvor Clara fortæller:

*”Det jeg ser lige nu, er at vi ikke har de økonomiske ressourcer til at tilkøbe det, der er behov for...” (Clara, s.4).*

Dette citat og de øvrige citater i indeværende afsnit indikerer, at hverken Rosa eller Clara bruger den tidligere beskrevne mestringsstrategi. Den strategi som det kan antages at Lilly og Sanne bruger, hvor de afgrænser deres empatiske følelser, når de skal opfylde de lovgivningsmæssige krav, og kravene strider imod den socialfaglige individuelle vurderinger, de har lavet (jf. s.38). Lilly og Sanne adskiller sig ved, at det er de lovgivningsmæssige krav, der udfordrer deres socialfaglige og individuelle vurderinger. Rosa og Clara møder derimod udfordringerne i de manglende økonomiske ressourcer og har svært ved at inkorporere de ledelsesmæssige strategier i deres praksis og faglighed. Dette kan antages at kunne begrundes med en manglende skematisk planlagt sagssparring med ledelsen og fagkoordinator, der blandt andet kunne antages at hjælpe dem til at få oparbejdet en systemindsigt, jf. de fund, der kom i kraft af forskningsprojektet på Lærkevej.

#### 5.4.2 Ressourcer i forhold til tid

Rosa, Clara og Sine er citeret i dette afsnit. De arbejder alle i forskellige afdelinger indenfor jobcentrets regi. Derudover repræsenterer de forskellige faggrupper, idet Sine har en administrativ kontoruddannelse, mens Clara og Rosa er uddannede socialrådgivere. De er udvalgt som informanter til afsnittet, fordi deres udsagn indikerer, at en lav sagsstamme ikke kan stå alene. En nærværende ledelse og organiseringen i jobcentret har lige så stor betydning for hvordan sagsbehandlerne oplever det socialfaglige arbejde i jobcentre.

Det er gennemgående i interviewene, at sagsbehandlerne oplever, at tiden til det socialfaglige arbejde i jobcentre er knap.

Rosa udtrykker det således:

*”... det sværeste, det er nok tiden, tror jeg. Jeg har ikke altid den tid, jeg gerne vil have...”* (1. Fokusgruppeinterview, s.3).

Ifølge Rosa er det ikke kun den estimerede tid, der er afsat til selve samtalen med borgeren, der er begrænset, det er også den efterfølgende tid til refleksion og fordybelse.

Dette beskriver Rosa således:

*”... tiden til at reflektere, fordi nogle gange så går tingene stærkt, fordi man har så mange borgere og man har alt muligt andet, fordi de oppefra har besluttet noget og så*

*lægger de møder ind, fordi de har besluttet, at vi skal drøfte nogle ting, det er nok det, der er svært lige nu.* ” (1. Fokusgruppeinterview, s.4).

Citatet peger på, at Rosa står uforstående overfor ledelsens møder og oplever møderne som forstyrrende elementer, der griber ind i hendes arbejdsdag. Når Rosa oplever, at ledelsen griber unødvendigt ind i hendes arbejde, kan det antages, at Rosa ikke oplever, at hun kan oparbejde autonomi og selvstændighed i hendes håndtering af det socialfaglige arbejde, men samtidig kan det også antages, at det ikke giver hende en oplevelse af at have et råderum.

Ifølge Noordegraaf er det begge komponenter, der skal være til stede for at kunne udvikle den forbindende faglighed. Derudover indikerer det også, at der er en manglende forståelse for, hvorfor ledelsen gør som de gør, hvilket kan pege på, at der kan være en manglende dialog mellem sagsbehandlerne og ledelsen.

Samtidig kan det antages, at den forbindende faglighed kræver, at sagsbehandlerne har tid til at reflektere over, hvordan de kan bruge det omgivende samfund (interessenter) til innovative løsninger. Derudover er det nærliggende at antage, at det for sagsbehandlerne kræver tid til både refleksion, men også til organisering. Fx tid til at finde de professioner, der har den nødvendige ekspertise, og tid til at finde den person eller de samarbejdspartnere, der både kan og vil afsætte tid og videns-dele.

Erfaringerne fra forskningsprojektet på jobcentret på Lærkevej var, at når sagsbehandlerne havde jævnlig sagsparring og blev reduceret i deres sagsstamme, opnåede de systemindsigt og kompetencer i at bruge og udnytte den ekspertise, der er hos andre professioner og i andre sektorer (jf. s. 6).

Rosa beskriver størrelsen på sagsbehandlernes sagsstamme i den afdeling, hvor hun er ansat.

Rosa udtaler:

*” ... Jamen min [sagsstamme red.] ligger på 53 og normen er 50 så, det er ikke fordi det er så mange over lige nu ... ”* (1. Fokusgruppeinterview, s.7).

Citatet viser, at Rosa på trods af en forholdsvis lille sagsstamme, vurderet som værende lille eller mindre på baggrund af den tidligere beskrevne forskning af jobcenteret på Lærkevej, oplever at hun har travlt og mangler tid til at kunne reflektere.

De ovenstående citater kan tilsammen indikere, at en mindre eller lille sagsstamme ikke kan gøre det alene - sagsbehandlerne har stadig brug for, at der ledelsesmæssigt afsættes tid til dialog med ledelsen og fagkoordinatorer.

Når Clara bliver spurgt om hun oplever, at hun har tilstrækkeligt med tid, svarer hun:

*” Det har jeg lige i dette sekund, men samtidig har jeg også lige fået at vide at vi fremover skal bruge 20% af vores arbejdstid på selv at lave tilbud. Jeg skal fremover selv lave gruppeforløb, jeg skal have dem en dag om ugen, så fra april der tænker jeg, at jeg bliver yderst presset.”* (Clara, s. 3).

I forhold til interviewet med Clara er det et tilbagevendende emne, at det jobcenter og den afdeling hun er ansat i, sparer nogle af de eksterne forløb væk. Derfor skal Clara fremadrettet selv være den udførende del. Når Clara beskriver det som at hun bliver yderst presset, når den nye organisering bliver implementeret, kan det indikere, at ledelsen i pågældende jobcenter ikke har instrueret eller lært Clara, hvordan hun skal håndtere de nye tiltag. Erfaringerne, baseret på forsøget på jobcentret på Lærkevej, viste at en jævnlig dialog og en synlig ledelse, der er anvisende i forhold til, hvordan sagsbehandlerne skal takle de nye tiltag, hjælper sagsbehandlerne til bedre at kunne håndtere de nye tiltag.

Claras beskrivelse af de nye tiltag indikerer, at Clara ikke oplever at kunne håndtere planlægningen af sit socialfaglige arbejde med autonomi og selvstændighed, fordi det bliver pålagt hende at lave gruppeforløb - samtidig med, at Claras råderum indskrænkes, når de nye tiltag bliver implementeret. Som tidligere beskrevet er både selvstændighed og råderum komponenter, der ifølge Noordegraaf skal være til stede for at kunne udvikle den forbindende faglighed. Det vil sige det kan antages, at Clara på grund af manglende råderum og selvstændighed, får sværere ved at udvikle den forbindende faglighed og at organiseringen i det jobcenter Clara er ansat i, kan bevirke, at det bliver den administreret faglighed, Clara slutteligt kommer til at udvikle. Dette begrundes med, at Clara er nødsaget til at inkorporere kompetencer til at arbejde under potentielt modsatrettede funktioner og værdier. De er modsatrettede, fordi Clara vil skulle arbejde ud fra de ledelsesmæssige strategier der kan antages at have fokus på at organisere Claras socialfaglige arbejde, så det resulterer i håndgribelige besparelser. De ledelsesmæssige strategier er samtidig effektive, eftersom borgerne stadig bliver visiteret til indsatser, men det er ikke hos eksterne aktør. Men ifølge Claras udsagn kan det antages, at hendes faglige fokus er modsat, fordi hun fokuserer på den menneskelige del af sagsbehandlingen, som kræver både tid og opmærksomhed, og tid er det Clara giver udtryk for der kommer til at mangle, når de nye tiltag implementeres.

Sine fortæller, hvordan hun oplever, at borgersamtalerne ligger meget tæt.

Sine udtaler:

*”... oftest så ligger de som perler på en snor... ” (Sine, s. 4).*

Den oplevelse, Sine beskriver kan medvirke til en oplevelse af, at hun ligesom Clara ikke oplever at hun har den fornødne tid til at reflektere eller gå i dybden. Dette kan ligeledes have indvirkning på Sines oplevelse af at have autonomi til selv at kunne planlægge arbejdsopgaver og arbejdstempo.

Sine udtaler:

*”... der er ikke tid til, at man kan gå i dybden på den måde og man kan have nok så gode intentioner og hensigter, men det er jo ren lovgivning, vi arbejder efter... ” (Sine, s. 5).*

Sine begrundet sin manglende tid med en henvisning til lovgivningen som det styrende element, og dermed kan det også antages at være det element, der kan resultere i, at Sine ikke oplever at have autonomi eller selvstændighed i hendes håndtering og planlægning af det socialfaglige arbejde. Samtidig kan den manglende tid resultere i, at Sine udvikler en disciplineret faglig indstilling, hvor hun på grund af manglende tid og autonomi ikke kan udvise kreativitet med innovative løsninger, der både imødekommer jobcentrets krav og borgerens behov. Dette kan påvirke den faglighed Sine udvikler, der kan risikere at blive en faglighed der kan være sammenlignelig med den faglighed, Noordegraaf har defineret som den kontrolleret faglighed.

Derudover indikerer citatet også, at Sine ureflekteret afgrænser sin empati, fordi der ifølge Sine ikke er plads til gode intentioner i hendes socialfaglige arbejde. Det administrative arbejde, oplever Sine også som noget, der tager af hendes tid.

Sine udtaler:

*” Det er alt det administrative vi har, vi har så sindssygt meget, alting der skal dokumenteres og skrives, og det skal oftest skrives flere forskellige steder...” (Sine, s.5).*

Citatet peger på, at Sine ikke oplever at hun har et råderum til frit at kunne vælge, hvad der skal prioriteres. Citatet indikerer, at Sine følger den ledelsesmæssige strukturering af arbejdet, hvilket kan indikere den faglighed som Noordegraaf definerer som den kontrolleret faglighed. Derudover kan det antages, at Sine på grund af den manglende tid, ikke oplever, at hun kan

udføre arbejdet på nogen anden måde, og at der ikke er overskud til at håndtere det socialfaglige arbejde i jobcentret anderledes.

Dette samt foregående citat indikerer at Sine ikke oplever at have hverken tid, autonomi eller råderum, det er som tidligere beskrevet, komponenter der er en vigtig faktor i forhold til at kunne udvikle den forbindende faglighed. Derudover kan Sines oplevelse af, at hun mangler tid medvirke til, at hun ikke ser ressourcer og muligheder i det system, der omgiver jobcentret og borgerens sag. Altså den føromtalte systemindsigt, hvilket kan pege på eller resultere i, at Sine udvikler den faglighed som Noordegraaf beskriver som den kontrolleret faglighed. En faglighed, der fokuserer på resultater, er disciplineret, og hvor den ledelsesmæssige strukturering af arbejdet følges autoritativt (jf. s.21).

#### 5.4.3 Opsamling med delkonklusion

Dette afsnit er en sammenfatning af analysens tredje del, der tager udgangspunkt i arbejdsspørgsmålet: Hvordan oplever og håndterer sagsbehandlerne de tidsmæssige og økonomiske ressourcer i jobcentrene?

Afsnit 5.4.1 afspejler, at de informanter, der fungerer som sagsbehandlere, oplever mangel på økonomiske ressourcer til indsatserne til borgerne. På trods af, at informanterne arbejder i forskellige jobcentre og i forskellige afdelinger i jobcentrene, oplever informanterne de samme udfordringer. Informanternes oplevelse af manglende økonomiske ressourcer kan resultere i, at deres håndtering af det socialfaglige arbejde fjerner informanterne længere væk fra den forbindende faglighed. Det vil sige, at når de repræsenterede sagsbehandlere ikke oplever at have de redskaber de vurderer nødvendige, kan det resultere i et manglende overskud, der kan gøre det svært for dem at finde alternative og innovative løsninger. Samtidig viser afsnittet også, at den tidligere beskrevne mestringsstrategi med empatisk afgrænsning ikke er noget, informanterne bruger, når de oplever de økonomiske ressourcer som værende en barriere for det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Analysens fund indikerer dermed, at når informanterne oplever manglende økonomiske ressourcer, bliver den forbindende faglighed sværere at realisere, dette uanset hvilke jobcentre eller afdeling, informanterne arbejder i.

Afsnit 5.4.2. afspejler, at informanterne oplever manglende autonomi, altså frihed til selv at kunne planlægge udførelsen af det komplekse socialfaglige arbejde. Dette opleves på baggrund af manglende tid til det socialfaglige arbejde, hvilket resulterer, i at informanterne er tættere på andre fagligheder end den forbindende faglighed.

Det vil sige, at informanternes udsagn peger på, at de er nærmere, 1) den administrerede faglighed og 2) den kontrollerede faglighed. Det der er fælles er, at alle informanterne oplever

at være begrænset i den tid, de har til rådighed til det socialfaglige arbejde, og at de ud fra deres udsagn er langt fra den forbindende faglighed. Dette kan anses som at være et mønster og et fællestræk i alle informanternes udsagn, til trods for, at de er ansat i forskellige afdelinger i jobcenterets regi. Derudover er der indikationer, der peger på, at der ikke er jævnlig dialog mellem sagsbehandlerne og ledelsen, en dialog der måske kunne hjælpe sagsbehandlerne til at opnå en bedre systemindsigt og dermed en bedre udnyttelse af de ressourcer, der er i og omkring jobcentret. Det vil sige, at fundene i analysen indikerer at informanterne har varierende fagligheder og ikke har kunnet udvikle den forbindende faglighed.

### 5.5 Fjerde delanalyse

Dette afsnit tager afsæt i følgende arbejdsspørgsmål: Hvilke kompetencer oplever sagsbehandlerne som værende de bedste til håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentrene? Afsnittet er opdelt således, at der er to underafsnit og fokus er centreret omkring udsagn fra fire af de i alt syv informanter. Den ene er Sissel, der var en del af et fokusgruppeinterview. De øvrige er Clara, Sine og Kasper der alle blev interviewet enkeltvis.

#### 5.5.1 Subjektive/personlige kompetencer

I dette afsnit er Sissel og Clara citeret, da de begge bruger kompetencer i deres arbejde, der ikke er relateret til en socialfaglig uddannelse, selv om de begge er uddannet socialrådgivere. Sissel blev interviewet i et fokusgruppeinterview, og Clara blev interviewet individuelt, de er ansat i forskellige jobcentre i større byer og arbejder med forskellige målgrupper.

Sissel, der er uddannet social og sundhedsassistent og efterfølgende har taget socialrådgiveruddannelsen, beskriver i nedenstående citat, hvilke kompetencer der hjælper hende i håndteringen af det socialfaglige arbejde i jobcentret.

Sissel fremhæver:

*”... den der SOSU-assistent uddannelse har været alfa - omega. Den har virkelig været guld værd, og jeg kan jo se på mine kollegaer, som for eksempel er gået direkte fra gymnasiet, og efterfølgende har taget socialrådgiveruddannelsen og aldrig nogensinde har været ude og opleve livet, og aldrig rigtig har prøvet noget, de har rigtig svært ved at sætte sig ind i, hvordan man, ja hvordan man er empatisk, og hvordan man ligesom betragter det hele menneske, hvor det bare ligger nemmere for mig for eksempel (1. Fokusgruppeinterview, s.5).*



I citatet formulerer Sissel, hvilke forudsætninger hun mener er relevante i forhold til håndteringen af det socialfaglige arbejde i jobcentret. Sissel vælger i hendes udsagn ikke at fremhæve de kompetencer, hun har opnået gennem den socialfaglige og relevante uddannelse, som er lavet og tilrettelagt efter de behov og det arbejde, der er i jobcentret. Dette kan antyde, at hendes kompetencer er mere alsidige, end det hun har erfaret og lært gennem socialrådgiveruddannelsen. Det vil sige, at det Sissel oplever som værende det, der hjælper hende til at håndtere det socialfaglige arbejde i jobcentret, er en kombination af hendes uddannelser og livserfaringer. Sissels udsagn kan tyde på, at det, der giver hende succes i arbejdet lige netop, er hendes egen faglige diversitet.

Det kan anskues, at Sissel har en delvis forbindende faglighed, da det der genererer faglighed for Sissel, ikke er ekspertise der stammer fra en lukket og afskærmet enhed, som i den beskyttende faglighed. Eftersom Sissel ikke mestrer sit arbejde udelukkende gennem de kompetencer og forudsætninger, hun har fra den socialfaglige og relevante uddannelse, men kombinerer både faglige og personlige forudsætninger i håndteringen af det socialfaglige arbejde, ligger det langt tættere på Noordegraafs forbindende faglighed end den beskyttende faglighed.

Clara beskriver i nedenstående citat, hvilke kompetencer hun bruger i håndteringen af det socialfaglige arbejde i jobcentrets ungeenhed.

Clara udtaler følgende:

*”Altså en af de ting, jeg er god til, er relations dannelse og skabe et trygt rum og det gør også, at jeg kan motivere og presse nogle af de svageste borgere også. Fordi de har tillid til, at jeg ikke presser dem længere ud end at det stadigvæk er trygt for dem. Inden jeg blev uddannet socialrådgiver, der arbejdede jeg med autister, og fordi det er et stort problem her i kommunen, så er det en fordel at jeg har et kendskab derfra på forhånd, det gør at jeg nemmere kan forstå dem og kan være med til at få skabt den struktur og ro og forudsigelighed som de har behov for, og som gør at de faktisk kan få lavet en praktikaftale eller andet som de kan være i” (Clara, s.5-6).*

Citatet kan indikere, at der er et mønster, fordi både Clara og Sissel har relevante socialfaglige uddannelser oven i en sundhedsfaglig uddannelse. De faktorer, som Clara og Sissel oplever som værende noget, der hjælper dem til at håndtere det socialfaglige arbejde, er ikke samarbejdet med udefrakommende faggrupper, men det er i stedet deres primære og sekundære socialisering, altså deres uddannelser og livserfaringer. Det, der kan antydes at give både Sissel

og Clara en oplevelse af, at de har succes med håndteringen af det komplekse socialfaglige arbejde, er deres egen faglige diversitet. Noordegraafs teori om den forbindende faglighed adskiller sig herfra, fordi han blandt andet fokuserer på samarbejdet mellem interessenter og forskellige professioner altså det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde. Den faglighed der er hos Clara og Sissel, er en kombination af alle deres kompetencer, det vil sige kompetencer fra tidligere uddannelser og erhverv, det er deres livserfaring, der har givet dem en intuition, der hjælper dem i det socialfaglige arbejde i jobcentret. Dette adskiller sig ligeledes fra Baadsgaard et al.'s tidligere forskning, hvor de har peget på, at kvalifikationerne har været klemte når sagsbehandlerne ikke har haft en relevant socialfaglig baggrund. Citaterne fra Sissel og Clara indikerer tværtom, at det der hjælper dem i deres socialfaglige arbejde, er kompetencer de har fra andre uddannelser. Noordegraaf pointerer i sin forskning også, at det er kombinationen og samarbejdet mellem forskellige faggrupper der kan medvirke til, at den forbindende faglighed bliver en realitet.

#### 5.5.2 Faglige kompetencer

Følgende underafsnit bygger videre på Sissel og Claras udsagn i foregående afsnit. Jeg supplerer med yderligere citater fra ovenfor nævnte informanter og med citater fra Kasper, der som tidligere beskrevet er uddannet socialrådgiver og er funktionsleder i en anden kommune. Derudover har jeg citeret Sine, der er kontoruddannet og arbejder i et jobcenter i en mellemstor kommune. Afsnittet har til hensigt at belyse, hvilke kompetencer informanterne søger hos nye medarbejdere eller kollegaer.

Clara beskriver i foregående afsnit, hvilke kompetencer hun mener kan afstedkomme en god relation til borgeren, og det hun oplever som værende givende for det socialfaglige arbejde i jobcentret. De kompetencer, Clara gerne vil have eller søger efter hos sine nye kollegaer er alene faglige.

Clara beskriver det således:

*”... Jeg har selv lige siddet med i ansættelsesudvalg og vi kigger jo også på nogle af dem, der ikke har en relevant uddannelse, men altså de bliver hurtigt altså ja sorteret fra” (Clara, s. 4).*

Ovenstående citat viser, at de kompetencer Clara selv oplever som værende dem, der giver hende en oplevelse af succes i arbejdet, altså den intuition hun har opnået gennem sit uddannelsesforløb og sine livserfaringer ikke er noget, hun søger efter hos sine kollegaer.

Clara forklarer efterfølgende:

*”... kravene og lovgivning har ændret sig markant. Og jeg vil sige, altså dem der ikke har en socialfaglig baggrund ja det kan være svært for dem, de kan måske sagtens arbejde med borgerne, men det er svært for dem at overholde alle de forskellige systemer og det lovgivningsmæssige osv. På den måde er det blevet meget mere komplekst, og mere ja lovgivnings nært. Men også hver gang man afholder en samtale, så alle de mange ting der skal gøres inde i systemerne, der synes jeg, det er blevet mere påkrævet at man har en socialfaglig baggrund for at være sikker på man får det gjort ordentligt og finde ud af, hvordan får vi gjort systemerne tilfredse, men stadig får arbejdet socialt fagligt med borgerne altså” (Clara, s. 2).*

Citatet peger på, at de kompetencer, Clara eftersøger hos sine kollegaer, hovedsageligt er kompetencer, der kan imødekomme de institutionelle krav og betingelser. Citatet kan dermed indikere, at personlige forudsætninger for at kunne opbygge gode relationelle kompetencer bliver sekundære, selv om det netop er det, Clara fremhæver, jf. s. 53-54 når hun bliver adspurgt om, hvad der hjælper hende og gør hende god til hendes arbejde.

Der er modsætningsfyldte oplevelser hos de i indeværende afsnit repræsenterede sagsbehandlere i forhold til, om det er de personlige eller faglige kompetencer, de oplever som værende kompetencer der er nødvendige for at kunne udføre det socialfaglige arbejde, og det informanterne derfor eftersøger hos nye kolleger.

Sissels oplevelse adskiller sig fra Claras.

Sissel udtaler:

*”... Jeg tænker jura og ja de systemer der er, det kan de fleste komme til at lærer, hvis de har siddet der længe nok... ” (1. Fokusgruppeinterview s.4).*

Citatet viser, at Sissel ikke anser det som nødvendigt at have en socialfaglig uddannelse, for sagsbehandlerne vil lære paragrafferne og systemerne at kende, når de har været ansat i en jobcentret i nogen tid.

Nedenstående citat viser, at Kasper ligesom Sissel oplever, at sagsbehandlerne forudsætninger for at kunne udføre det socialfaglige arbejde i jobcentret, ikke nødvendigvis behøver at være specifikke faglige forudsætninger, der tager udgangspunkt i uddannelser som socialrådgiver

eller socialformidler. Kasper og Sissel mener, at erfaring fra praksis er lige så godt som en socialfaglige uddannelse.

Kasper udtaler følgende:

*”... ved den seneste ansættelsesrunde, der havde vi en kandidat til samtale der har været beskæftiget indenfor beskæftigelsesområdet og havde ti eller femten års erfaring, men i hvert fald rimelig velbevandret og havde taget forskellige uddannelser altså sådan nogle kursusforløb.... vedkommende havde en køkkenbaggrund eller sådant et eller andet, hun havde efter min vurdering så meget fagligt tyngde igennem tolv års erfaring, altså et studie tager trods alt kun 3 år...” (Kasper, s.2-3).*

Kasper kan have flere grunde til at vælge lige netop den medarbejder. Det kan være, at valget er relateret til, hvilken medarbejder der passer ind i jobcentres personalesammensætning, eller valget kan også være baseret på kemi, eller det kan være en kombination. Men citatet indikerer, at de uddannelsesmæssige forudsætninger ikke har den højeste prioritet.

Clara prioriterer, i modsætning til Sissel og Kasper, den faglige og uddannelsesmæssige forudsætning. Omvendt nedtoner Sissel og Kasper den rene uddannelsesmæssige forudsætning for at opjustere de almene livsmæssige erfaringer.

Sine adskiller sig tydeligt fra Clara. Sine er i nedenstående citat meget direkte, når hun skal beskrive, hvorvidt hun ser en socialfaglig relevant uddannelse som en forudsætning eller en god kompetence hos en sagsbehandler, der skal udføre det socialfaglige arbejde i jobcentret.

Sine siger således:

*”... jeg har kollegaer, der er uddannet både socialrådgiver og socialformidler, der er til at lukke op og skide i.” (Sine, s. 5).*

Sine fortsætter, sin beskrivelse af, hvordan hun oplever hendes kollegaer og hvor hun oplever de har deres kompetencer fra.

Sine udtaler efterfølgende:

*”... så har jeg kollegaer der også er uddannet, som er total dygtige, og så har jeg nogle, som har en helt tredje uddannelse, som er sindssyge dygtige...” (ibid.).*

Sine afslutter emnet omkring hvilke kompetencer, hun mener der er vigtige at have i det socialfaglige arbejde i jobcentret.

Sine beretter:

*”... der er jeg jo, af den overbevisning, at det er ikke alt man kan læse sig til, eller tillærers, det er jo naturlige egenskaber man har i forhold til, hvordan man henvender sig til andre mennesker, ikke? ...” (Sine, s. 4-5).*

Citatet indikerer, at det at kunne kommunikere med borgerne og skabe gode relationer, er menneskelige egenskaber, og ifølge Sine er det egenskaber, der ikke kan tillæres.

Det vil sige Clara, Sissel, Kasper og Sine har alle forskellige kriterier, men det er størstedelen der foretrækker intuition og livserfaring, det vil sig Sissel, Kasper og Sine er i modsætning, til Clara, der foretrækker at nye medarbejdere eller kolleger skal have kompetencer der er relateret til en specifik faglig uddannelse.

### 5.5.3 Opsamling med delkonklusion

Dette afsnit er en sammenfatning af analysens fjerde del, der tager udgangspunkt i arbejdsspørgsmålet: Hvilke kompetencer oplever sagsbehandlerne som værende de bedste til håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentrene?

Fundene i indeværende analyse repræsenterer noget andet end det, Baadsgaard et al. kom frem til i deres forskning i 2014. Fundene er mere sammenlignelige med Noordegraafs forbindende faglighed, men adskiller sig alligevel også fra Noordegraafs forskning.

Baadsgaard et al. og Noordegraaf repræsenterer to forskellige positioner. Ifølge Baadsgaard har sagsbehandlerne ikke de rette kompetencer og kvalifikationer, når de ikke tager afsæt i en socialfaglig relevant uddannelse. Det vil sige, at når samarbejdet og arbejdet i jobcentrene involverer faggrupper der ikke har en socialfaglig uddannelse, kan dette ifølge Baadsgaard et al. anses som en svaghed i jobcentrene. Noordegraaf ser derimod en styrke i de forskellige faggrupper og i et samarbejde imellem dem. Men ingen af dem fokuserer på sagsbehandlerne livserfaringer, og hvordan den kan hjælpe dem til at opleve en succesfuld håndtering af det socialfaglige arbejde.

I ovenstående analyseafsnit er det ikke entydigt, hvilke kompetencer, de repræsenterede sagsbehandlere oplever som værende relevante. Det er derimod modsætningsfyldt, fordi nogle informanter oplever, at det kræver en socialfaglig relevant uddannelse at imødekomme de institutionelle krav, mens alle informanternes udsagn indikerer, at sagsbehandlere har brug for

deres livserfaringer for, at de i deres arbejde kan opleve en succesfuld relationel kontakt til borgerne.

## 5.6. Sammenfatning af analysen

I analysen har jeg arbejdet ud fra de fire tidligere nævnte arbejdsspørgsmål, hvor ambitionen var at belyse problemstillingen ud fra fire forskellige temaer. Sammenfatningen præsenterer dermed refleksioner over de tematikker, der er centrale i arbejdsspørgsmålene.

Det første afsnit i analysen er fokuseret på arbejdsspørgsmålet: Hvordan oplever og håndterer sagsbehandlerne det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde i jobcentrene?

Ud fra analysen kan det sammenfattes, at informanterne har varierende oplevelser af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde, hvor nogle af informanterne har en positiv oplevelse og andre en negativ. De negative oplevelser af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde, er sammenlignelige på tværs af jobcentre og afdelinger.

Gennem analysen er det kommet frem, at der er et mønster og et gennemgående fællestræk ved informanternes negative oplevelser af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde. De informanter der har en negativ oplevelse af samarbejdet, er begge ansat i større kommuner.

Derudover kan det ud fra analysen sammenfattes, at når informanten har en negativ oplevelse af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde, skyldes det organiseringen i jobcentret. Dermed er organiseringen i jobcentret en faktor der kan udfordre sagsbehandlerens håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Analysen viser sammenfattende, at der organisatorisk er lavet strategier, og er visioner om strategier, der skal afskærme sagsbehandlerne fra udfordringerne i det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde, ved at lave interne indsatser og forløb, der kan mindske de udfordringer der kan være når der samarbejdes på tværs af faggrupper og sektorer. Dette kan gøre tilblivelsen af den forbindende faglighed sværere, eftersom det er en faglighed der realiseres gennem og via samarbejdet mellem forskellige professioner, sektorer og inddragelse af interessenter.

De positive oplevelser af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde sker på tværs af uddannelsesmæssige baggrunde og afdelinger i jobcenteret.

Gennem analysen er det kommet frem, at der et mønster og et gennemgående fællestræk ved informanternes positive oplevelse af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde. De i specialet repræsenterede sagsbehandlere der har en positiv oplevelse af samarbejdet, er begge ansat i et mindre jobcenter i provinsen. Ud fra analysen kan det sammenfattes, at når informanten har en positiv oplevelse af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde, skyldes det organiseringen i jobcentret. Dermed er organiseringen i jobcentret en faktor der kan bidrage

til sagsbehandlerne håndtering af det socialfaglige arbejde såvel som tilblivelsen af den forbindende faglighed.

Analysen viser sammenfattende, at når informanterne har en positiv oplevelse af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde skyldes det, at der organisatorisk er sørget for en nærværende ledelse. Analysen viser, at en nærværende ledelse bevirker, at informanterne tør stå frem og være transparente i både styrker og svagheder i deres faglige ekspertise. Årsagen er, at informanterne oplever at ledelsen er lydhør, fx i forhold til at støtte op, hvis der er brug for at indhente ekstern ekspertise.

De positive oplevelser af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde kan sammenfattende begrundes i et ligeværdigt samarbejde mellem forskellige faggrupper og sektorer. I kraft af det gode samarbejde bliver informanternes håndtering af det socialfaglige arbejde mere selvstændigt og mere ansvarsbevidst, og kan derfor være sammenlignelig med den forbindende faglighed.

Ifølge analysen af dette speciales empiri kan det derfor sammenfattes, at oplevelsen af et godt tværfagligt og tværsektorielt samarbejde og en selvstændig og ansvarsbevidst håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentret har mange ligheder med den forbindende faglighed, som Noordegraaf beskriver.

Placeringen i provinsen betyder, at jobcentret er mindre, der er færre afdelinger og aktører at forholde sig til, og der er en jævnlig kontakt, hvilket resulterer i bedre relationer mellem de forskellige sektorer og faggrupper. Sammenhængen i disse positive oplevelser hjælper informanterne til at realisere det, Noordegraaf har defineret forbindende faglighed.

Den sammenfattende besvarelse på arbejdsspørgsmålet er derfor, at organiseringen, størrelsen og ledelsen på det enkelte jobcenter har stor betydning for om informanterne har en enten negativ eller positiv, oplevelse af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde. Dette har igen indvirkning og en afledt effekt på informanternes håndtering af det socialfaglige arbejde på jobcentrene.

Det andet afsnit i analysen fokuserer på arbejdsspørgsmålet: Hvordan oplever og håndterer sagsbehandlerne vægtningen mellem de individuelle og socialfaglige vurderinger og de institutionelle krav og betingelser i jobcentrene?

Ud fra analysen kan det sammenfattes, at der er gennemgående mønstre, fordi informanterne repræsenterer forskellige positioner. Det vil sige, at der på tværs af faggrupper, afdelinger og jobcentre opleves en vægtning af de institutionelle krav og betingelser fremfor de individuelle og socialfaglige vurderinger. Selv om vægtningen af de institutionelle krav og betingelser er de samme på tværs af jobcentre og afdelinger, håndterer informanterne ikke denne vægtning

ens og med en og samme faglighed, men med flere forskellige fagligheder. Det vil sige, vægtningen af de institutionelle krav og betingelser resulterer ikke i en entydig håndtering, der kan afspejle en specifik faglighed, der er generel hos alle informanterne. Det kan dermed konkretiseres, at analysens finder, at der er en vekselvirkning mellem de forskellige fagligheder. Det vil sige, at informanterne veksler imellem at bruge den forbindende, kontrollerede og beskyttende faglighed.

Analysen viser desuden, at vekselvirkningen mellem de forskellige fagligheder også er et fænomen hos den enkelte informant. Det vil sige, den enkelte informant ligeledes bruger varierende fagligheder i det socialfaglige arbejde i jobcentret. I nogle tilfælde håndterer informanten vægtningen af de institutionelle krav med en type faglighed, og i andre situationer er det en håndtering, der afspejler en anden faglighed.

Derudover kan det på baggrund af analysen af den primære empiri sammenfattes, at nogle af informanterne bruger en mestringsstrategi, der indebærer en isolering eller afgrænsning af deres empatiske følelser. Strategien benyttes af nogle af informanterne, når de skal håndtere det, de oplever som værende en udfordring. Denne håndtering ses, når der ikke er overensstemmelser mellem vægtningen af de institutionelle krav og betingelser og den individuelle og socialfaglige vurdering. Dette viser, at der er noget modsætningsfyldt i det socialfaglige arbejde i jobcentrene, eftersom empati er en forudsætning for at lave relations arbejde og socialt arbejde er betinget af sagsbehandlernes mentale nærvær, der indebærer empati.

Det kan ud fra analysen opsummeres, at indsatserne ud fra informanternes oplevelser variere i deres effekt. Denne variation har betydning for informanternes håndtering af det socialfaglige arbejde og håndteringen har en deraf afledt konsekvens for, hvilken faglighed informanterne realiserer.

Den sammenfattede besvarelse på arbejdsspørgsmålet er derfor, at informanterne oplever, at de institutionelle krav og betingelser vægtes højere end de individuelle og socialfaglige vurderinger. Vægtningen af de institutionelle krav og betingelser afspejles i informanternes håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentrene, hvilket igen har betydningen for hvilken faglighed der realiseres. Det kan sammenfattes, at det er varierende fagligheder, informanterne bruger i håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentrene.

Det tredje afsnit i analysen er fokuseret på arbejdsspørgsmålet: Hvordan oplever og håndterer sagsbehandlerne de tidsmæssige og økonomiske ressourcer i jobcentrene?

Ud fra analysen kan det sammenfattes at informanterne på tværs af jobcenter og afdelinger oplever, at der generelt er manglende økonomiske ressourcer i jobcentrene. Informanterne



oplever de manglende økonomiske midler i forhold til, når der er brug for at indhente ekspertise fra andre professioner og i udvalget af jobcentrenes indsatser og forløb. Det kan opsummeres, at informanterne oplever at indsatserne er begrænset og ikke er- eller kan blive- individuelt tilpasset til borgernes behov.

Denne sammenfatning er dog med undtagelse af en informant, Kasper, der er funktionsleder, og som ikke oplever, at der er økonomiske begrænsninger.

Det kan sammenfattes, at informanternes oplevelser af manglende økonomiske ressourcer afspejler en håndtering, der ikke er sammenlignelig med det Noordegraaf beskriver som værende den forbindende faglighed.

Ud fra analysen kan det opsummeres, at der er indikationer der peger på manglende dialog mellem informanterne og ledelsen. En tættere dialog kunne resultere i, at informanterne opnåede en bedre systemindsigt og derved en udnyttelse af jobcentres og dets forskellige samarbejdspartner og sektorer.

Det kan opsummeres, at informanterne på tværs af faggrupper, jobcentre og afdelinger oplever at have manglende tid til det socialfaglige arbejde med borgerne, eftersom de citerede informanter alle er ansat i forskellige jobcentre, arbejder med forskellige målgrupper, i forskellige afdelinger og med varierende uddannelsesbaggrund.

Analysen viser, at når informanterne oplever at være tidspresset, håndterer de det socialfaglige arbejde med varierende fagligheder, der ikke inkluderer den forbindende faglighed. Dette indikerer, at informanterne anvender fagligheder der er sammenlignelige med Noordegraafs beskrivelse af den administrerede faglighed og den kontrollerede faglighed.

Den sammenfattede besvarelse på arbejdsspørgsmålet er, at informanterne oplever, at der er begrænsede økonomiske midler. Denne oplevelse kommer til udtryk, når der ikke er tilstrækkeligt med midler til at dække borgernes individuelle behov, det være sig enten i form af indsatser eller ekspertise fra eksterne professioner. Informanterne håndterer oplevelsen af begrænsede tids- og indsatsmæssige ressourcer med fagligheder, der ikke er genkendelig i den faglighed, Noordegraaf beskriver som værende den forbindende faglighed.

Ud fra analysen kan det sammenfattes, at informanterne oplever manglende tid til det socialfaglige arbejde med borgerne. Denne oplevelse kommer til udtryk ved, at informanterne ikke oplever at have tid til refleksion. Det kan opsummeres at tidspresset påvirker informanternes håndtering af det socialfaglige arbejde og resulterer i, at informanterne udvikler varierende fagligheder.

Det fjerde afsnit i analysen er fokuseret på arbejdsspørgsmålet: Hvilke kompetencer oplever sagsbehandlerne som værende de bedste til håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentre?

Fundene i analysen viser, at nogle af informanterne, på trods af, at de har en socialfagligt relevant uddannelse (socialrådgiver), fremhæver kompetencer, de har fra andre og tidligere uddannelser. Dette er en oplevelse, der er gennemgående og viser et mønster, fordi de citerede informanter arbejder på tværs af jobcentre og afdelinger.

Analysen viser samtidig, at det ikke er entydige og specifikke kompetencer de bruger. Det er individuelle kompetencer, der er opnået gennem informanternes tidligere uddannelser og livserfaringer.

Det vil sige, at informanterne oplever, at deres personlige og faglige diversitet er det, der hjælper dem i håndteringen af det socialfaglige arbejde i jobcentre. Diversiteten kan antages at være tegn på tilstedeværelse af den faglighed Noordegraaf beskriver som den forbindende faglighed.

Fra analysen kan desuden sammenfattes, at der mangler overensstemmelse mellem de kompetencer informanterne selv opfatter som værende dem, der er medvirkende til, at de kan håndtere det socialfaglige arbejde succesfuldt, og de kompetencer, informanterne eftersøger hos nye medarbejdere eller kolleger.

Det er modsætninger, fordi de kompetencer og forudsætninger informanterne søger hos nye kollegaer, adskiller sig fra de kompetencer informanterne selv fremhæver som værende dem, der hjælper dem og giver dem en oplevelse af succesfuld håndtering af det socialfaglige arbejde.

Det kan sammenfattes, at der på tværs af jobcentre ikke er mønstre der er sammenlignelige i forhold til, hvilke faglige forudsætninger informanterne i det pågældende jobcenter efterspørger hos ny kollegaer eller medarbejder.

Den sammenfattende besvarelse på arbejdsspørgsmålet er, at det er modsætningsfyldt, hvilke kompetencer sagsbehandlerne oplever som værende de bedste til håndtering af det socialfaglige arbejde i jobcentre. Det er modsætningsfyldt, fordi der er sammenfald og ensartede mønstre, når informanterne beskriver, hvilke kompetencer de bruger, men der er forskel på tværs af kommuner og afdelinger i forhold til, hvilke kompetencer de eftersøger hos nye kollegaer eller medarbejdere.

## 6. Konklusion

Dette speciale har haft til hensigt at undersøge: *Hvilke fagligheder og kompetencer oplever sagsbehandlerne som de vigtigste forudsætninger for at kunne udføre det socialfaglige arbejde i jobcentrene?*

Dette har jeg undersøgt ved at indsamle empiri fra sagsbehandlere samt en leder i jobcenterregi. Det vil sige, at alle informanterne arbejder på beskæftigelsesområdet, men i forskellige afdelinger og med forskellige målgrupper, og derudover har informanterne varierende uddannelsesbaggrunde.

Den primære empiri er samlet på tværs af jobcentre, afdelinger og fagligheder for at belyse, om der på tværs af forskellighederne er mønstre, der indikerer, at sagsbehandlerne oplever at der er nogle forudsætninger og kompetencer der er centrale for udførelsen af det socialfaglige arbejde. Dette er gjort for at producere viden og yde et mindre bidrag til den allerede eksisterende forskning, der kan være med til at kvalificere og forfine det socialfaglige arbejde i jobcentrene.

Den gennemførte analyse peger på, at de informanter, der arbejder i et mindre jobcenter i provinsen, har en mere positiv oplevelse af det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde. Derudover indikerer deres udsagn, en håndtering der afspejler kompetencer der er befordrende for det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde.

Ud fra analysen kan det konkluderes, at nogle af informanterne fra de større byer, og dermed også større jobcentre, oplever udfordringer i forbindelse med det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde. I informanternes udsagn afspejles det, at de ikke oplever at have kompetencer i forhold til det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde, og samarbejdet opleves derfor ikke som en vigtig forudsætning, men snarere som en barriere for det socialfaglige arbejde i jobcentrene.

Specialets primære empiri viser, at der organisatorisk er lavet - og er visioner om - indsatser, der ikke er befordrende for det tværsektorielle og tværfaglige samarbejde.

Det kan derfor ud fra dette speciales primære empiri konkluderes, at organiseringen i jobcentrene har betydning for, hvorvidt informanterne oplever det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde som værende vigtige forudsætninger for det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Informanternes oplevelse af, hvilke kompetencer og forudsætninger der er vigtige for det socialfaglige arbejde, har indflydelse på den faglighed, de udvikler og bruger i det socialfaglige arbejde i jobcentret.

Det kan på baggrund af analysen konkluderes, at informanterne på tværs af jobcentre, afdelinger og informanternes uddannelsesbaggrund oplever, at de institutionelle krav og betingelser vægtes højere end de individuelle og socialfaglige vurderinger. Det kan konkluderes, at denne vægtning resulterer i, at nogle af informanterne udvikler strategier, der indebærer en isolering eller afgrænsning af deres empatiske følelser. Analysen viser dermed, at nogle af informanterne oplever, at forudsætningen for at kunne udføre det socialfaglige arbejde indebærer kompetencer i at kunne afgrænse og isolere deres empati. Dette har indvirkning på den faglighed, informanterne har og udvikler. Det vil sige, det på baggrund af analysen kan konkluderes, at nogle af informanterne udvikler en delvis kontrolleret eller beskyttende faglighed, fremfor den forbindende faglighed.

Derudover viser analysen, at enkelte informanter bruger flere forskellige fagligheder i det socialfaglige arbejde.

Det kan på baggrund af analysen konkluderes, at de citerede informanter, der fungerer som sagsbehandlere på tværs af jobcentre og afdelinger oplever, at de tidsmæssige og økonomiske ressourcer i jobcentrene er mangelfulde. Dette indvirker på informanternes faglighed, og det kan konkluderes, at informanterne som følge deraf oparbejder kompetencer i at opnå kvantificerbare resultater og dermed høj effektivitet og produktivitet. Forudsætningen for succesraten i udførelsen af det socialfaglige arbejde bliver dermed at mindske fokuset på den individorienterede og mere tidskrævende del af sagsbehandlingen. Ud fra specialets primære empiri og analysen kan det konkluderes, at nogle af informanterne på grund af jobcentrenes organisering, realiserer en delvis administreret og kontrolleret faglighed, og dermed håndterer det socialfaglige arbejde med fagligheder, der har en distance og ikke er sammenlignelige med den forbindende faglighed. Dette ses på tværs af jobcentre og afdelinger.

Ud fra specialets primære empiri og analysen kan det konkluderes, at det varierer, hvorvidt informanterne oplever at en specifik uddannelsesbaggrund, som fx socialrådgiver eller socialformidler, er en forudsætning for at kunne udføre det socialfaglige arbejde. Ud fra analysen kan det konkluderes, at informanternes forudsætninger for at kunne udføre det socialfaglige arbejde ikke indebærer en faglighed, men et varierende brug af forskellige fagligheder med deraf afledte kompetencer.

Specialets primære empiri og analyse viser, at der på tværs af jobcentre, afdelinger og uddannelsesbaggrunde er en oplevelse af, at forudsætningerne for at kunne udføre det socialfaglige arbejde i jobcentrene indebærer brug af varierende kompetencer og fagligheder. Den varierende brug af fagligheder ses både generelt og hos den enkelte.

Med udgangspunkt i Noordegraafs fagligheder ses både en delvis forbindende, administreret, kontrolleret og beskyttende faglighed.

Specialets primære empiri og analyse peger desuden på, at jobcentrets størrelse og organisering samt vægtningen af de institutionelle krav og betingelser har betydning for, hvilken faglighed informanterne har og kan realisere. Dette har ligeledes indflydelse på, hvilke kompetencer og fagligheder informanterne oplever som de vigtigste forudsætninger for at kunne udføre det socialfaglige arbejde i jobcentrene.

Den faglighed Noordegraaf har defineret som den forbindende faglighed, er den faglighed der med ekspertise, autonomi og autoritet kan hjælpe borgerne nærmere uddannelsesinstitutionerne og arbejdsmarkedet og dermed også til samfundsmæssig inklusion. Det er ligeledes den faglighed der ifølge Noordegraaf kan kvalificere det socialfaglige arbejde til at kunne imødekomme samfundsudviklingen, med dets øgede krav og kompleksitet.

Det kan på baggrund af analysen konkluderes, at det ud fra informanternes beskrivelser af deres oplevelser og deres håndteringer af det socialfaglige arbejde i jobcentrene er svært at realisere den forbindende faglighed, således som den bliver defineret af Noordegraaf.

### 6.1 Refleksion og diskussion

Jeg har taget udgangspunkt i Noordegraafs beskrivelse af fagligheder, selv om jeg som tidligere nævnt er bevidst om, at Noordegraaf ikke forsker i en dansk kontekst, og ikke direkte forsker i forhold til sagsbehandlere eller socialarbejdere, der er ansat på beskæftigelsesområdet. Noordegraaf har i sin forskning et bredere fokus på medarbejdere, ansat i den offentlige sektor. På trods af dette har jeg valgt at bruge Noordegraafs definitioner af forskellige fagligheder. Dette har jeg gjort, eftersom de forskellige fagligheder også kan anses som værende relevante på beskæftigelsesområdet i en dansk kontekst.

Jeg har gennem arbejdet med specialets analyse konsekvent brugt Noordegraafs forbindende faglighed som værende den optimale faglighed. Men gennem arbejdet med specialet, har jeg erfaret, at der er både styrker og svagheder ved Noordegraafs definitioner af forskellige fagligheder, og i særdeleshed ved begrebet om den forbindende faglighed.

En af de svagheder, jeg har erfaret der har været ved Noordegraafs udlægning af fx den forbindende faglighed er, at det ud fra min tolkning af hans beskrivelse, er et individuelt udviklingsforløb, hvor det er den enkelte socialarbejder eller sagsbehandler, der alene bærer ansvaret for, hvilken faglighed de udvikler.

Det vil sige, at sagsbehandlerne eller socialarbejderne, uagtet den organisations organisering som de er ansat i, ifølge Noordegraaf skal kunne udvikle den forbindende faglighed. En faglighed der indeholder faglig ekspertise, autonomi og som følge deraf har gjort sig fortjent til faglig autoritet. Dette ses bl.a. i artiklen ”*Protective or connective professionalism? How connected professionals can (still)act as autonomous and authoritative experts*” fra 2020. Noordegraaf skriver i artiklen, at socialarbejdere skal være eksperter i at kunne forholde sig til andre og i at bruge andre således, at de kan handle og træffe egne beslutninger, således at de kan beholde deres faglige autoritet. Noordegraaf beskriver det således:

*”Connective professionals need to be able to navigate relations to be wired in, to be at the right tables, in order to perform expert roles; to understand social experiences in order to maintain a sense of autonomy; and to navigate risks, including trade-offs and dilemmas, and to perform trust and gain respect, also on a day-to-day basis, in order to remain authoritative* (Noordegraaf 2020, s.218).

Dette kan i den nærværende undersøgelseskontekst anskues som et meget stort, hvis ikke umuligt projekt for den enkelte sagsbehandler eller socialarbejder, hvis den organisation de er ansat i, ikke har en struktur, der tillader at samarbejdet prioriteres og understøttes.

Dette ses blandt andet i afsnit 5.2.1. Det er et afsnit, der afspejler at den organisation (jobcentret) som den enkelte informant er ansat i, ikke organiserer det socialfaglige arbejde, således at det understøtter og prioriterer det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde. Hvis det samtidig er den enkeltes sagsbehandlers ansvar at medinddrage det omgivende samfund, altså interessenterne, i løsningen af det komplekse socialfaglige arbejde, kan det anskues som værende en umulig opgave for den enkelte sagsbehandler at udvikle en faglighed, der er i overensstemmelse med den faglighed Noordegraaf definerer som den forbindende faglighed. Noordegraafs udlægning af de forskellige fagligheder har den styrke, at de er operationelle i forhold til at kunne analysere på informanternes beskrivelser af deres håndteringer af og oplevelser med det socialfaglige arbejde i jobcentrene. Det er ligeledes også en styrke, at en undersøgelse, der tager udgangspunkt i Noordegraafs definitioner af forskellige fagligheder kan vise, hvor informanterne ud fra deres beskrivelser oplever, at der rent organisatorisk er områder, der begrænser og besværliggør sagsbehandlernes mulighed for at udvikle en faglighed, der er befordrende for det socialfaglige arbejde.

Jeg har i dette speciale anvendt Noordegraafs antagelse om, at den forbindende faglighed (Connective professionals) er en faglighed der er befordrende for offentlige ansatte. Jeg har anvendt Noordegraafs teori og antagelse om den forbindende faglighed i en dansk kontekst. Nærværende undersøgelse viser, at den forbindende faglighed i forhold til det socialfaglige arbejde i jobcentrene er en faglighed, der kan være svær at realisere. Det fremgår af denne undersøgelse, at det kun er i enkelte tilfælde og i specifikke kontekster, det har været muligt at identificere en delvis forbindende faglighed.

## Litteraturliste

- Blennberger, E. (2007). Etik for socialt arbejde. I A. Meeuwise, S. Sunesson, & H. Swård, *Socialt arbejde - en grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag. s. 219.
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2020). Interviewet: samtalen som forskningsmetode. I L. Tanggaard, & S. Brinkmann, *Kvalitative metoder - En grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag. s. 41, 43-44.
- Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I., & Olesen, S. P. (2014). *Jobcentre og klemte kvalifikationer*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag. s. 200,210,212,384.
- Christensen, A. B. (2019). *beskæftigelsesindsatsen- En introduktion*. København: Hans Reitzels Forlag. s.11,15,52.
- Dall, T. (2020). Social work professionals' management of institutional and professional responsibilities at the micro-level of welfare-to-work. *European Journal of Social Work*, s. 30,33,38.
- Danneris, S., & Monrad, M. (2018). Litteraturgennemgang. I M. Monrad, & S. P. Olesen, *Forskningsmetode i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag. s. 61-63,73 - 76.
- Ejrnæs, M. (2017). Tværprofessionelt samarbejde. Begreber og teori. I C. K. Moesby-Jensen, *Når Professioner samarbejder - Praksis med udsatte børn og unge*. København: Samfundslitteratur. s. 20,21,23.
- Gilje, N. (2017). Hermeneutisk analyse. I M. Järvinen, & N. Mik-Meyer, *Kvalitativ Analyse - syv traditioner*. København: Hans Reitzels Forlag. s. 134-137, 155, 160, 162.
- Halkier, B. (2020). Fokusgrupper. I S. Brinkmann, & L. Tanggaard, *Kvalitative metoder - En grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag. s. 169,173,174,178.
- Johansson, T. (2007). Mødets mange ansigter - når de professionelle møder klienterne. I A. Meeuwise, S. Sunesson, & H. Swård, *Socialt arbejde - en grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag. s. 137.
- Juul, S. (2012). Hermeneutik. I S. Juul, & K. B. Pedersen, *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - en indføring*. København: Hans Reitzels Forlags. 125,132,135.



- Juul, S., & Pedersen, K. B. (2012). Videnskabsteoretiske retninger og projektarbejdet. I S. Juul, & K. B. Pedersen, *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori*. København: Hans Reitzels Forlag. s. 404,422, 426-428.
- Kongsgaard, L. T. (2017). *Multi teoretisk praksis i socialt arbejde*. København: Samfundslitteratur. s.17-18.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. København : Hans Reizels Forlag. s. 257 - 275.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level democracy : dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation. s.41,90,107.
- Madsen, M. B., Skals, A., Hvistendal, S. T., Nielsen, S. V., Sieling-Monas, S. M., & Ørnbøll, J. K. (2020). Forsøg med lavere sagsstammer i jobcentret på Lærkevej. *Kvalitativ delevatering, Københavns Professionshøjskole*, s. 6-7,37-38,62,78,112.
- Noordegraaf, M. (2015). Hybrid professionalisme and beyond: (New) Forms of public professionalism in changing organizational and societal contexts. *Journal of Professions and organization*, s. 188,191, 197-199, 200- 201.
- Noordegraaf, M. (2020). Protective or connective professionalism? How connected professionals can (still) act as autonomous an authoritative experts. *Journal of Professions and Organization*, s. 205-220.
- Noordegraaf, M. (2021). Protective and connective professionalism: What we have learned and what we still would like to learn. *Journal of Professions and Organization*, s. 1-9.
- Retsinformation*. (11. August 2022). Hentet fra Retsinformation:  
<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2021/241>
- Tanggaard, L. (2017). Fænomenologisk analyse. I M. Järvinen, & N. Mik-Meyer, *Kvalitativ analyse - syv traditioner*. København: Hans Reitzels Forlag. s. 84.
- Thagaard, T. (2012). *Systematik og indlevelse - En indføring i kvalitative metode*. København : Akademisk Forlag. s.23& 176-177.

