

# NYE STYRINGSREDSKABER I SOCIALT ARBEJDE

## Arbejdsevnetoden som et lovmæssigt imperativ

IDA HAMMEN

Arbejdet på de danske offentlige forvaltninger er i de senere år blevet underlagt nye lovmæssige krav. Lovindgrebene adskiller sig fra tidligere, fordi de regulerer processen mellem sagsbehandler og borger med en hidtil uset detaljeringsgrad. En af de mest omfattende ændringer er indførelsen af arbejdsevnetoden i 2003, der er en standardiseret og lovbaseret metode til anvendelse over for borgere, hvis arbejdsevne er truet. Arbejdsevnetoden er et konkret produkt af en ny og magtfuld ideologi inden for det sociale område, der i højere grad støtter borgerens ret til at blive hørt og til at få en „gennemsigtig“ sagsbehandling. Bag indgrebet ligger et ideal om borgeren som en rationel aktør, der vil have større mulighed for at forfølge sine synspunkter og rettigheder, såfremt denne sættes i stand til at gennemskue de magtforhold, som det sociale arbejde er underlagt. Idealet medfører små, men radikale ændringer i måden, det daglige arbejde på forvaltningerne udføres og vurderes på, og vil i denne artikel blive belyst fra to vinkler: både igennem mødet mellem den offentligt ansatte sagsbehandler og den hjælpsøgende borger inden for rammen af arbejdsevnetoden og igennem måden, som toneangivende forskere beskriver socialt arbejde på.

Arbejdsevnetoden blev indført med basis i lovgivningen og skal bruges af offentligt ansatte sagsbehandlere i sager, der omhandler førtidspension, revalidering og fleksjob. Fra Arbejdsmarkedsstyrelsens side anbefaler man også, at metoden anvendes på sygedagpenge- og kontanthjælpsområdet. Det vil sige, at en stor del af sagsbehandlerne på det sociale område bruger metoden hver dag. Den danske stat har brugt betydelige beløb på at uddanne landets sagsbehandlere i brugen af metoden, og indsatsen kan betegnes som den største samlede satsning inden for socialt arbejde i nyere tid. Arbejdsevnetoden er baseret i et „dynamisk og fremadrettet perspektiv“ mod arbejdsmarkedet (Arbejdsmarkedsstyrelsen 2001), og sagsbehandlerne føres ved brugen af metoden igennem en helt bestemt

måde at møde borgeren på, der følger dette mål. Sagsbehandlerne kan ikke undslå sig denne fremgangsmåde, selv hvis de skulle ønske det: Arbejdsevnetoden er lovbaseret og skal bruges, hver gang borgerens arbejdsevne vurderes at være truet.

Idealet om borgeren som en rationel aktør udfolder sig ikke kun inden for rammerne af arbejdsevnetoden, men finder også støtte hos fremtrædende forskere i socialt arbejde, der via magtkritiske analyser blotlægger velfærdsinstitutionernes dårlige vaner: klientskabelsen. Tilgangen kritiserer den skjulte magt, „omsorgsmagten“ og plæderer for værdien i det eksplicitte og servicebaserede sociale arbejde. Selv om klientskabelsen beskrives som et institutionelt problem, er det kendetegnende for undersøgelserne, at de vælger et mikroperspektiv, der belyser socialt arbejde empirisk igennem socialarbejderens mangelfulde eller forfejlede måde at takle borgeren på.

Overordnet handler artiklen om, hvordan valget af nye tilgange i socialt arbejde både skaber nye muligheder og nye begrænsninger. Det er artiklens mål at belyse indholdet i det ideologiske skift på det sociale område og vise, hvordan skiftet repræsenteres både fra politisk og forskningsmæssig side. Det er ikke artiklens primære formål at kritisere indholdet i den ovennævnte indstilling til socialt arbejde, men derimod at belyse, hvordan en ensidig gennemførelse af socialfaglige idealer både skaber problemer i praksis i forvaltningerne og et problematisk forskningsmæssigt perspektiv på socialt arbejde.

## Feltarbejde med et praktisk fokus

Denne artikel er skrevet på baggrund af et feltarbejde i tre forskellige kommuner rundt om i Danmark i slutningen af 2004. Mine primære informanter var offentligt ansatte sagsbehandlere, hovedsageligt fra sygedagpenge- og beskæftigelsesområdet.<sup>1</sup> Desuden foretog jeg interviews med mennesker, der havde professionel betydning for sagsbehandlerne: kommunale ledere, hjælpsøgende borgere, borgere på førtidspension og eksperter bag udviklingen af arbejdsevnetoden.<sup>2</sup> Feltarbejdets „brede“ fokus gav mig mulighed for at undersøge mødet mellem sagsbehandler og borger som en del af en større struktur.

Det afgørende fokus i feltarbejdet, som kom til at forme hele forståelsen af feltet, var mit udgangspunkt i arbejdsevnetoden. Afsættet i en så omfangsrig og betydningsfuld metode for sagsbehandlernes daglige arbejde som arbejdsevnetoden viste sig at give et overraskende indblik i praktikerens måde at forholde sig til sit arbejde på: I begyndelsen af feltarbejdet var jeg frustreret over, at praktikerne tilsyneladende ikke forholdt sig kritisk til deres eget arbejde. Det var ikke muligt for mig, i interviewene, at få dem til at udtale sig mere generelt

og overordnet om arbejdsevne metodens betydning for deres arbejdssituation. Et stykke inde i feltarbejdet gik det dog op for mig, at sagsbehandlerne faktisk sagde en hel masse om deres socialfaglige valg. De udtalte sig bare ikke på den måde, som jeg eftersøgte. Sagsbehandlerne reflekterede oftest via beskrivelser af daglige valg, der var tæt knyttet til konkrete eksempler på brugen af arbejdsevne metoden. Ved et tilbageblik på de interviews, jeg allerede havde foretaget, blev det klart, at sagsbehandlerne forholdt sig reflekterende til deres arbejde og indtog nogle individuelt forskellige holdninger til, hvorfor de gjorde, som de gjorde. Jeg havde overhørt det, fordi jeg ledte efter analytiske udsagn, der tog udgangspunkt i en større afstand til de daglige og konkrete hændelser. Opdagelsen dannede baggrund for en anden forståelse af, hvad det er, sagsbehandlerne kan siges at kunne, og hvor praktikerens tilgang bliver misforstået politisk og forskningsmæssigt. Det er sidstnævnte tema, som denne artikel tager udgangspunkt i.<sup>3</sup>

## 1: Et frisættende og et opdragende redskab

Arbejdsevne metoden er lovfæstet. I bekendtgørelsen, der udgør dens grundlag, beskrives dens formål og anvendelsesområde i seks punkter. De to første punkter lyder som følger: [Arbejdsevne metodens formål er] 1: „At styrke borgerens retssikkerhed ved at stille krav til grundlaget for beskrivelse, udvikling og vurdering af en borgers arbejdsevne“ og 2: „At sikre, at borgeren får mulighed for at spille en aktiv rolle i sagsbehandlingen og at bidrage til sagens oplysning gennem dialog med sagsbehandleren“ (Arbejdsmarkedsstyrelsen 2005).<sup>4</sup>

Arbejdsevne metoden stiller, ifølge punkt et, standardiserede krav til måden, sagsbehandleren håndterer borgerens sag på, således at sagsbehandlingen efterfølgende kan vurderes ud fra retsmæssige kriterier. Dette skal sikre borgeren en større indsigt i grundlaget for forvaltningens beslutninger og en større mulighed for at anke fejl. Samtidig giver standardiseringen også forvaltningen og den enkelte sagsbehandler mulighed for bedre at sikre sig selv mod eventuelle klager fra borgeren. Kvaliteten af den enkelte sag er ikke, i så høj grad som tidligere, afhængig af et personligt skøn, men følger de i bekendtgørelsen beskrevne, standardiserede og generelle kriterier.

Desuden har lovgiverne, i punkt to, valgt at sikre borgeren muligheden for at deltage aktivt i processen gennem dialog med sagsbehandleren. Måden, denne dialog skal foregå på, er sat i rammer allerede i punkt et. Begge punkter former tilsammen den position, som borgeren bliver tildelt i kontakten med forvaltningen, og viser omridset af en indbygget konflikt: Borgeren skal sikres en aktiv rolle, men skal samtidig følge en standardiseret fremgangsmåde. Borgerens udtalelser skal nedfældes i ressourceprofilen (ressourceprofilen beskrives indgående i

næste afsnit), men de elementer, som borgeren skal udtale sig om, står ikke til forhandling, ej heller kan borgeren fravælge profilen som et uønsket element i sin proces. Som jeg vil belyse senere, er det især de veluddannede borgere, der befinder sig godt med denne form, mens det at være aktivt deltagende på en standardiseret måde kan blive vanskeligt at håndtere for uuddannede borgere, der ikke er vant til at udtrykke sig analytisk og selvevaluerende i forhold til deres egen arbejdssituation.

## Diakron vs. synkron proces

Arbejdsevne metodens centrale metodiske redskab er „ressourceprofilen“. Ressourceprofilen er udformet som et skema med fem tematiske hovedområder, der omfatter i alt 12 elementer. Inden for hvert hovedområde er der fra et til tre elementer, som sagsbehandleren skal forholde sig til i mødet med borgeren. De elementer, som sagsbehandleren skønner vil være relevante at få belyst i sagen, tages op i dialogen med borgeren. Det vil sige, at sagsbehandleren spørger, hvordan borgeren har det med det givne element, og borgerens svar skrives ind i profilen. Eksempelvis er der i hovedområdet „Borgerens eget arbejdsmarkeds-perspektiv“ tre elementer, som sagsbehandleren skal spørge ind til, såfremt hovedområdet skønnes relevant for afdækningen af borgerens arbejdsevne. De tre elementer hedder „Arbejdsrelevante ønsker“, „Præstationsforventninger“ og „Arbejdsidentitet“.<sup>5</sup>

Borgerens besvarelser i forhold til de af sagsbehandleren udvalgte elementer fra ressourceprofilen skrives ind i profilen, hvor de kommer til at stå side om side med udtalelser fra andre relevante aktører, såsom tidligere sagsbehandlere, kontaktpersoner ved arbejdsprøvning osv.

Et af de centrale greb i arbejdsevne metoden er at adskille „beskrivelsen“, nedskrivningen af udtalelserne fra borgeren og andre relevante aktører, fra „vurderingen“ af disse oplysninger. Når sagsbehandleren har skrevet ressourceprofilen, skal denne derfor, som det næste trin i arbejdsevne metoden, lave en vurdering i sagen. I dette vurderingsarbejde er det ikke muligt blot at skrive en samlet konklusion. Først skal hvert enkelt element gennemgås for sig, og borgerens ressourcer, udviklingsmuligheder og barrierer skal vurderes i forhold til det enkelte element, helt uafhængigt af den viden, som sagsbehandleren måtte have om, hvad der står nedskrevet i de andre elementer. Først når alle relevante elementer er gennemgået for sig, kan sagsbehandleren skrive den samlede konklusion (Arbejdsmarkedsstyrelsen 2001).

Det diakrone aspekt kommer i arbejdsevne metoden til udtryk, ved at sagsbehandlingsprocessen er opdelt i klart adskilte faser, der ikke kan byttes om eller

udføres samtidig. Vurderingsarbejdet må fx først påbegyndes *efter* den færdige udarbejdelse af ressourceprofilen, og den samlede konklusion må først skrives, efter at de relevante delkonklusioner er udarbejdet. Det rationelle element optræder i måden, hvorpå den logiske vurderingsproces bygges op, næsten efter klassisk naturvidenskabeligt forbillede, med en vurdering i hvert enkelt element for sig før skrivningen af konklusionen, der ikke må indeholde nye oplysninger.

Systematik er ikke et nyt element i sagsbehandlingen, men den gennemførte og i detaljer diakrone og rationelle opbygning, som anlægges med arbejdsevne-metoden, har nok været ny i de fleste forvaltninger. Dertil skal lægges den afgørende forskel, at det er den samme metode – arbejdsevne-metoden – der skal anvendes *hver gang* over for alle borgere, hvis arbejdsevne vurderes at være truet.

Som modsætning til den diakrone fremgangsmåde står den synkrone. Før arbejdsevne-metodens indførelse har det i langt højere grad været muligt at arbejde synkront, dvs. at sagsbehandleren har kunnet veksle mellem de forskellige faser, alt efter hvad vedkommende har skønnet var rigtigt. For eksempel har vurderingen af borgerens situation og behov kunnet foregå i samtalen med borgeren, og det har været muligt på et meget tidligere tidspunkt at tage og diskutere forskellige beslutninger og iværksætte handleplaner. Forsker Donald A. Schön beskriver den synkrone fremgangsmåde i sin bog *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action* (1995). Her giver han en detaljeret og empirisk funderet beskrivelse af, hvordan praktikerne inden for forskellige faggrupper arbejder. Ifølge Schön er den synkrone fremgangsmåde baseret på det, han betegner som „refleksion-i-praksis“. Refleksion-i-praksis kendetegnes, ved at processen fastlægges i situationen på baggrund af refleksioner på stedet i forhold til den konkrete interaktion. Hvor refleksion-i-praksis ikke på forhånd udelukker nogle aspekter (vurdering, beslutningstagning osv.), men tager udgangspunkt i helheden, arbejder det diakrone ud fra en adskillelse af helheden i mindre dele. Ved udøvelsen af refleksion-i-praksis skaber praktikerne hele tiden sin forståelse, sine vurderinger og beslutninger afvekslende i situationen i en mere eller mindre interaktiv proces med borgeren (Schön 1995:68-9).

Arbejdsevne-metoden umuliggør i princippet en synkron fremgangsmåde, dels gennem adskillelsen af beskrivelse og vurdering, dels ved at det i metoden er forhåndsangivet, hvilke elementer der skal tales om mellem sagsbehandler og borger. Hvordan den diakrone form forløber i praksis, vil jeg belyse i de næste to afsnit.

## Dialogens fremdrift i praksis

På en intern temadag om arbejdsevne-metoden i Nordby Kommune understreges det gentagne gange fra ledelsens side over for afdelingens sagsbehandlere, hvor vigtigt det er for resultatet af ressourceprofilen, at sagsbehandlerne selv bakker op om den over for borgeren og lader den indgå som et naturligt element i samtalen.<sup>6</sup> Dette gælder ikke bare præsentationen af redskabet, men også måden, hvorpå ressourceprofilen inddrages i samtalen. Ressourceprofilen skal bruges som en fleksibel basis for dialogen med borgeren og ikke som noget tvungent, der lægges ned over sagsbehandlingen.<sup>7</sup>

Alligevel har sagsbehandlerne i deres møde med borgeren et fokus på fremdriften og på at nå igennem ressourceprofilens 12 elementer fra ende til anden, som de står angivet på ressourceprofilskemaet. En styring, der gør, at ressourceprofilen vedbliver at være et redskab, der virker stift og uintegreret i sagsbehandlingen. Da jeg spørger sagsbehandler Marie Lessing, hvorfor hun, ligesom de andre sagsbehandlere, ikke bruger ressourceprofilen mere fleksibelt, men i stedet vælger at styre dialogen med borgeren ud fra rækkefølgen af de 12 elementer på ressourceprofilskemaet, giver hun følgende svar:

ML: Fordi så mister jeg min egen koncentration i det. For eksempel hvis jeg er inde på punktet omkring erhvervsanamnesen, ikke [element 2 i ressourceprofilen]. Der er jo mange, mange mennesker, der har et langt erhvervsforløb bag sig, og hvis vi går helt tilbage, til fra de gik ud af skolen – så kan de ikke selv overskue det: 'Og hvad var det så, jeg gjorde ... og så to år senere var jeg ... nå nej, der var jeg jo kun et år.' Altså, de kludrer rundt i det. Og det skal jeg have fat i det her, fordi det er vigtigt at se, hvilken tilknytning de har til arbejdsmarkedet. Hvis de så pludselig siger noget om helbred, så skulle jeg 'scrolle' ned og skrive det i helbred. Men så har jeg altså mistet den røde tråd og koncentrationen, så det bruger jeg aldrig.

Forklaringen, som sagsbehandlerne typisk giver til borgerne, på, hvorfor de er nødt til at styre samtalen igennem de 12 elementer, handler om tidspres. Sagsbehandlerne introducerer ofte ressourceprofilsamtalen med, at det er nødvendigt „at styre samtalen noget strammere end sædvanligt, fordi det er vigtigt, at ressourceprofilen bliver lavet, så sagen kan indstilles til nævnet“. Begrundelsen peger på det tidspres, sagsbehandlerne generelt står i med hensyn til at skulle handle på mange sager inden for afgrænsede tidsperioder. Deadlines i sagsbehandlingen er blevet et mere fremtrædende element i de seneste år, og det betyder meget for ledere og sagsbehandlere at kunne følge med og overholde de tidsfrister, der er sat for afdelingen.

I ovenstående citat giver Marie Lessing dog en anden begrundelse end den tidsmæssige for, hvorfor hun føler, at det er nødvendigt at lade samtalen med

borgeren blive styret af ressourceprofilens opbygning. Her påpeger hun, at hun ikke kan bevare koncentrationen og „den røde tråd“, hvis hun skal „springe rundt“ i profilen, alt efter hvordan dialogen med borgeren forløber. Nedskrivningen af borgerens oplysninger kræver, at samtalen føres med en vis systematik. Kombinationen af skrivning og tale kan ifølge Marie Lessing sagtens lade sig gøre, men fremgangsmåden kræver en større strukturering af det sagte end i en dialog uden for rammerne af ressourceprofilen. Ellers bliver det skrevne produkt svært forståeligt for en fremtidig læser. Det er nødvendigt for Marie Lessing at definere „den røde tråd“ i forhold til det skriftlige produkt, for at dette kan dokumentere samtalen på en præcis måde.

En dialog, der ikke skal følge en på forhånd eksplicit struktur, kendetegnes ved at kunne rumme en langt mere associerende, upræcis og flertydig stil, som alligevel giver mening, fordi gestik, ansigtsudtryk osv. er med til at tydeliggøre, hvad der menes. Nedskrivningen af en sådan samtale i sin direkte form vil sandsynligvis være uforståelig for en fremtidig læser af dokumentet. Den systematiske fremgangsmåde muliggør derimod, at sagsbehandleren kan sætte sig i en fremtidig læsers sted og hele tiden tjekke, hvorvidt det skrevne giver mening for en, der ikke er til stede i samtalen lige nu. Den mundtlige samtales kaotiske forløb renses til en struktureret og læsbar version i mødet med et skriftligt orienteret redskab som ressourceprofilen. Skrivearbejdet kræver en koncentration og et overblik, der nødvendiggør en styring af samtalen efter ressourceprofilens struktur.<sup>8</sup>

Den potentielle konflikt, der ligger i bekendtgørelsen, som både vil sikre borgeren et standardiseret sagsforløb og en aktiv deltagelse i sin egen sag, viser sig i styringen af samtaleforløbet mellem sagsbehandler og borger. Konflikten opstår som et resultat af det herskende tidspres og kravet til sagsbehandleren om at levere en skriftlig ressourceprofil. Borgeren er tydeligvis sikret aktiv taletid, men har i praksis ikke indflydelse på, hvornår der kan tales om hvad. Behovet for kronologi i leveringen af den skriftlige indsats vægtes højere, for at ressourceprofilen skal lykkes.

## Dialogens indhold i praksis

Nedskrivningen i ressourceprofilen har også betydning for, hvad sagsbehandleren og borgeren går i dialog om. Målet med ressourceprofilsamtalerne er, at borgeren aktivt bidrager til sagens oplysning igennem en dialog med sagsbehandleren. Det tilstræbes, at borgeren deltager så meget som muligt i udarbejdelsen af beskrivelserne om sig selv, således at borgeren kan genkende sig selv og efterfølgende se ressourceprofilen som „sit“ dokument (Arbejdsmarkedsstyrelsen 2001:86-7). Dette betyder, at det, borgeren siger, ikke opfattes som et udspil, der kræver ind-

holdsmæssig respons, men derimod skal dokumenteres så korrekt som muligt. Dialogen mellem borger og sagsbehandler drejer sig i ressourceprofilsamtalen derfor om ordlyden af det sagte, og hvorvidt der er overensstemmelse mellem borgerens ord og sagsbehandlerens gengivelse af dem.

Sidder sagsbehandleren og skriver direkte i ressourceprofilen på computeren, er det ofte sådan, at han eller hun læser sin formulering højt under skrivningen og direkte indhenter borgerens accept af den: „Kan man sige det sådan?“, „Rammer denne formulering nogenlunde?“. Noterer sagsbehandleren på en blok, verificeres de konkrete formuleringer ikke hos borgeren, da disse ikke laves på stedet, og talen handler mere om, hvorvidt sagsbehandleren har forstået indholdet i det, borgeren har sagt, korrekt. I det følgende eksempel fra en ressourceprofilsamtale hos sagsbehandler Marie Lessing er det tydeligt, hvordan sagsbehandleren reflekterer over formidlingen af borgerens ord, frem for at disse ses som oplæg til en uddybende dialog omkring betydningen af borgerens situation for borgeren selv. Marie Lessing skriver direkte i ressourceprofilen på computer under samtalen, og citatet begynder, da hun er kommet til punkt 12 i ressourceprofilen (helbred), der omhandler borgerens funktionsniveau:

ML: Okay. Yes [suk]. Så er der hele det der med helbredet. Og der var det, som jeg nævnte før, at jeg skal have spurgt dig omkring dit funktionsniveau [...]. Øhm, men hvordan er du så derhjemme? Hvis du nu forestiller dig: Du står simpelthen op om morgenen, og hvad sker der så?

Borger: Nej, det gør jeg sgu ikke.

ML: Det gør du ikke?!

Borger: Jeg står op lige pludselig, når jeg kan komme op. Så det kan man ikke sige.

ML: Hvad vil det sige?

Borger: Jamen, alt imellem klokken 7 og 11 cirka. Den kan også blive 3 om eftermiddagen, den kan også blive slet ikke. Det kan jeg altså desværre ikke sige

...

ML: Hvad afgør, om du kommer op?

Borger: Hvordan jeg har det.

ML: Hvordan skal du have det for at komme op?

Borger: Som jeg har det i dag. Det er en af mine meget, meget gode perioder, jeg er inde i lige nu. Altså, der er dage, hvor jeg simpelthen får en potte ind og tisser, imens jeg ligger i sengen. Det er der.

ML: Okay. Øh, så siger vi, at det er en af de dage, hvor du er kommet op klokken 11. Hvad gør du så?

Borger: Jamen altså, hvad gør jeg? Jeg beskæftiger mig jo meget med det der edb, og så går jeg og nusser lidt rundt. Jeg kan jo godt vande blomster, jeg kan godt tørre støv af, og jeg kan godt rydde lidt op [...]. Jeg kan sagtens få min tid til at gå, når jeg har mine gode dage.

ML: [Tapper på tastaturet] Med smånusseri – eller hvad sådan noget hedder. Det



kan vi ikke skrive i ressourceprofilen. Øh, så skriver vi [taler til sig selv], så må vi skrive konkret, hvad det er, du går og laver med at vande blomster [tapper samtidig], hvad sagde du mere?

Citatet viser for det første, hvordan borgerens oplysninger „samles ind“ og bruges i profilen, uden at de bliver diskuteret i deres betydning for borgerens situation. Når borgeren fx beskriver en af sine dårlige dage, hvor det er nødvendigt at få en potte ind i sengen, responderer sagsbehandleren ikke på indholdet af det sagte, men omformulerer i stedet sit spørgsmål for at få et svar, der passer mest præcist ind i den beskrivelse af funktionsevnen, som hun er ved at lave. For det andet er det tydeligt i citatet, hvordan Marie Lessing må oversætte og tilpasse borgerens udtalelser til en skriftlig form, der er struktureret efter ressourceprofilens rammer. Borgerens situation komprimeres til udsagn, der virker betegnende for noget, der typisk finder sted, og som al anden formidling er resultatet en reduktion af den konkrete erfaring.

I sagsbehandlerens oversættelse fra den konkrete samtalsituation til det skriftlige udsagn finder der nødvendigvis altid en vurdering og udvælgelse sted, ud fra hvad sagsbehandleren vurderer, der er relevant og betegnende for sagens videre forløb. Et eksempel herpå ses også i citatet ovenfor, hvor Marie Lessing fravælger ordet „smånusseri“ som et brugbart ord i profilen. I et efterfølgende interview forklarer hun mig, at hun fravalgte ordet, fordi hun vurderede, at det ikke var præcist nok som betegnelse for borgerens situation, selv om ordet lægger sig tæt op ad borgerens eget ordvalg.

## At skabe en aktør

Afstanden mellem borgerens konkrete udsagn og det, sagsbehandleren vælger at skrive ind i profilen, bliver generelt større, når sagsbehandleren har at gøre med borgere, der ikke selv er vant til at formulere sig skriftligt. I forbindelse med et studenterjob for SFI havde jeg mulighed for at overvære adskillige sagsbehandler-samtaler med borgere med akademikerbaggrund. Samtalens omdrejningspunkt var i disse tilfælde ikke ressourceprofilen, men „dialogguiden“, der går under betegnelsen „ressourceprofil light“. Den er et metoderedskab, der er bygget op om de fem hovedområder i ressourceprofilen, uden at disse udspecificeres i de 12 elementer. Fremgangsmåden i forhold til de to redskaber er den samme: Sagsbehandleren stiller spørgsmål til borgeren ud fra de enkelte hovedområder og skriver svaret ind. Den akademisk uddannede jobsøgende borger viste sig at have langt mere kontrol med, hvad der kom til at stå i profilen, end de fleste kontanthjælpsmodtagere, som jeg har observeret. Akademikeren formulerede

sig i korte sætninger, der ofte kunne skrives direkte ind i profilen, hvorefter denne ventede på, at sagsbehandleren havde skrevet det ind og kunne stille næste spørgsmål. Derimod var den skriftlige nedfældning af udsagn fra borgere, der blev regnet til den „tunge“ og typisk mindre skriftvante del af klientgruppen, ofte langt mere kompliceret og afhængig af sagsbehandlerens egen vurdering af, hvad det sagte bedst kunne oversættes til. Sproget i ressourceprofilen, såsom eksempelvis betegnelserne for de forskellige elementer, kan virke fremmedartet og uforståeligt for de fleste, dermed også for borgere uden en længere uddannelsesbaggrund. Sagsbehandlerne måtte i mange tilfælde først oversætte spørgsmålene til det, en sagsbehandler betegnede som „jævnt dansk“, for dernæst at oversætte borgerens enten alt for korte eller alt for vævende og lange svar tilbage til profilens afgrænsede og opdelte struktur.

Rammerne i arbejdsevnetoden er sat for en standardiseret fremgangsmåde, der samtidig sikrer borgeren retten til at gå i dialog med sagsbehandleren om sin sag. Ressourceprofilens opbygning, sprog og skriftlige basis gør det nemt for nogle borgere og svært for andre at følge med og få oplevelsen af at blive hørt. Hvis sagsbehandleren ligger under for en tidsmæssig stram planlægning, kan det umuliggøre en flydende dialog.

Den diakrone fremgangsmåde, og især adskillelsen af beskrivelse og vurdering, skaber et markant anderledes møde mellem sagsbehandler og borger. Den socialfaglige indsats har rykket sit tyngdepunkt fra en personlig samtale over i registreringen af borgerens udsagn. Sagsbehandleren kan stadig spørge personligt ind til borgeren, men tendensen er, at sagsbehandleren i langt højere grad må træde tilbage, lytte og nedskrive, hvad borgeren siger om de forskellige af sagsbehandleren udvalgte elementer i ressourceprofilen.

Samtidig har sagsbehandleren fået en ny opgave i arbejdet med de dårligst stillede borgere. Opgaven handler om at bevidstgøre borgeren om sit forhold til de forskellige elementer. Mange borgere har aldrig sat ord på deres sociale kompetencer, omstillingsevne og indlæringssevne, men det kan meget vel være opgaven i ressourceprofilsamtalen. Sagsbehandlerens arbejde består i dels at gøre de relevante elementer forståelige for borgeren, ofte gennem konkrete eksempler, dels at omforme borgerens svar, så de passer til ressourceprofilens form, dvs. korte, præcise og læsbare sætninger. For veluddannede borgere med karriereplaner og selvudviklingsprojekter er det ikke en fremmed tankegang at evaluere sig selv på denne måde i forhold til arbejdsmarkedet. For de dårligst stillede borgere, der fx har misbrugsproblemer eller er hjemløse, kan der være en stor kløft mellem dagligdagen og så en sådan selvevaluering i forhold til fx præstationsforventninger og arbejdsidentitet. Det metodiske greb i arbejdsevnetoden, der erstatter det synkrone med det diakrone, er i sig selv lille, men de praktiske konsekvenser for

mødet mellem sagsbehandler og borger er enorme. Nogle borgere vil profitere af at blive mødt på denne måde, mens andre hverken vil føle sig mødt, forstået eller hjulpet.<sup>9</sup>

Det har, ifølge eksperter bag arbejdsevne metoden, været afgørende for arbejdsevne metodens udbredelse og sagsbehandlerne anvendelse af den, at den er lovbaseret. De kommunale ledere har været nødt til at gøre et arbejde for at implementere den, og sagsbehandlerne er nødt til at bruge den. Samtidig kan man også argumentere for, at metodens lovfæstning er dens akilleshæl. Det har konsekvenser for både sagsbehandlere og borgere, at metoden skal bruges hver gang, uden at sagsbehandlerne har lov til at vurdere, hvorvidt metoden overhovedet er egnet i forhold til den enkelte borger. Især de dårligst stillede borgere oplever at blive trukket igennem metoden uden at få noget ud af det, og sagsbehandlerne selv oplever den i de tilfælde som en klods om benet og en „tidsrøver“. Selv i ekstreme tilfælde som hos borgere i terminalfasen af et sygdomsforløb kan kravet om udførelsen af en ressourceprofil ikke fraviges. Sagsbehandlerne er blevet afskåret muligheden for selv at udøve skøn i forhold til metodens egnethed i den enkelte sag. Det betyder, at det socialfaglige skøn kun kan udføres *inden for* rammerne af arbejdsevne metoden. Sagsbehandlerne er derved afskåret muligheden for både at kritisere metodens grundlag og videreudvikle den. Indførelsen af arbejdsevne metoden har derfor også afgrænset sagsbehandlerne muligheder for faglig udvikling.

Som vi skal se i næste afsnit, er det ikke kun i arbejdsevne metoden, at idealet om borgeren som aktør er slået igennem. Markante politikere og forskere er i tiden omkring arbejdsevne metodens indførelse hver på deres måde aktive i forhold til at promovere idealet om den selvstændige aktør.

## 2: Forskeren og socialarbejderen

Idealet om borgeren som en selvstændig aktør forsvares af flere grupper i samfundet, uafhængigt af hinanden, omkring indførelsen af arbejdsevne metoden i 2003. De politiske magthavere har i disse år fokus på arbejdsmarkedet og dermed også på de borgere, der er afhængige af offentlige midler, og på hvilke barrierer de har for selvforsørgelse. I den sammenhæng har politikerne valgt at stille krav til socialarbejderne om at arbejde målrettet med borgerens arbejdsevne. Politikerne har ikke vist sig tilfredse med sagsbehandlerne effektivitet, og flere politikere er gået så vidt som til at udnævne sagsbehandlergruppen selv som en barriere for borgerens beskæftigelse. Beskæftigelsesminister Claus Hjort Frederiksen har blandt flere andre politikere kritiseret socialrådgiverne kraftigt i medierne og blandt meget andet kaldt dem for „omklamrende“ (se fx Frederiksen 2003).

Flere forskere præsenteres omkring 2003 ligeledes i medierne med undersøgelser af magtrelationen mellem socialarbejder og klient (Mik-Meyer 2004; Järvinen & Mik-Meyer 2003; Järvinen, Larsen & Mortensen 2002). I antologien *At skabe en klient* (Järvinen & Mik-Meyer 2003) afdækkes kategoriseringspraksiser i forskellige velfærdsinstitutioner gennem en undersøgelse af mødet mellem socialarbejder og borger. Antologiens forfattere viser, hvordan klientidentiteten skabes i borgerens møde med systemet. Antologien vakte omkring udgivelsen opsigt i medierne, og bogen er velkendt hos de fleste forskere, politikere og praktikere, der arbejder med det sociale område. Antologiens mest opsigtsvækkende budskab var måske ikke nyt for alle i feltet, men det var nyt at høre danske forskere udtale det så klart: Borgerens problemer er ikke borgerens egne, som institutionerne kan foretage en neutral kortlægning af. Borgerens problemer skabes i kortlægningsprocessen og i selve kontakten med velfærdsinstitutionerne (op.cit.:18). Syv forskellige forskere belyser denne pointe, de fleste gennem empiriske eksempler. Forskerne har, efter min mening, valgt et tiltrængt konstruktivistisk perspektiv på socialt arbejde og flyttet opmærksomheden fra borgeren som problembærer til interaktionen mellem borger og velfærdsinstitutionerne. Alligevel mener jeg, at perspektivet lukker sig om sit ideologiske udgangspunkt frem for at beskæftige sig nuanceret med praksis i velfærdsinstitutionerne.

## Et forsvar for aktøren

Selv om der sigtes mod en radikal kritik af grundlæggende problemer inden for velfærdsinstitutionerne, er det kendetegnende for denne forskning, at den fokuserer på mikroniveauet – relationen mellem socialarbejder og borger. Socialarbejderen bliver repræsentant for systemets problematikker, og forskerne skelner ikke mellem den enkelte socialarbejder og institutionen, denne er ansat i. Det vil sige, at den institutionelle struktur ikke analyseres i sin betydning for mødet mellem borger og socialarbejder. Denne fremgangsmåde bruges også i en tidligere antologi, *Det magtfulde møde mellem system og klient* (2002), hvor flere af de samme forfattere optræder. Her skelnes der end ikke mellem sagsbehandleren og systemet, og førstnævnte betegnes slet og ret som „systemrepræsentanter“ (Järvinen, Larsen & Mortensen 2002:9). Selv om de nævnte politikere og forskere har to helt forskellige baggrunde for at udtale sig, som de gør, opstår der et sammenfald i perspektivet på socialarbejderen: Hvad enten det gælder uhensigtsmæssig magtudøvelse eller omklamring, er det socialarbejderen, der inddrages, når problemerne i socialt arbejde beskrives.

Arbejdsevne metoden er udviklet uafhængigt af al denne virak, men den kan siges at være et teknisk konkret udtryk for ovennævnte perspektiv på grundlæggende

punkter.<sup>10</sup> I tråd med politikernes kritik af sagsbehandlerne „omklamring“ af borgeren og de nævnte forskeres kritik af „systemrepræsentanternes“ skjulte magtudøvelse lægges der i arbejdsevnetoden vægt på, at sagsbehandlerne arbejde skal være rationelt og eksplicit. Den antagelse, der ligger bag den nævnte forskningstradition, den politiske retorik og arbejdsevnetodens udformning, er, at borgeren bør sikres i sin grundlæggende frihed og selvstændighed igennem en eksplicitering af magten, også selv om det sker på bekostning af fleksibilitet og omsorg i forhold til den enkelte borgers behov. Forsker i socialt arbejde Kaspar Villadsen beskriver i sin bog *Det sociale arbejdes genealogi* (2004) den nævnte forskningstradition således:

Budskabet synes at være, at den skjulte, men styrende magt skal ekspliciteres således, at de involverede aktører kan forholde sig til den. Konsekvensen heraf må være, at den skjulte omsorgsmagt er lig med dårlig magt, mens den ekspliciterede, synlige magt er lig med en bedre, mere legitim og mindre farlig magt. Antagelsen er, at såfremt sociale klienter sættes i stand til at gennemskue de magtforhold, som det sociale arbejde er underlagt, vil de have større mulighed for at forfølge deres ønsker, rettigheder og synspunkter. Denne type argumentation synes forbundet med en liberal vision om at sikre borgere mod systemets overgreb gennem åbenhed, information og overholdelse af retssikkerhedsprincipper (op.cit.:248).

De nævnte forskere indtager et socialkonstruktivistisk perspektiv på socialt arbejde. Det vil sige, at et begreb som „identitet“ efter deres opfattelse bunder i en konstruktion og opstår som resultatet af en interaktion mellem samfundet/institutionen og det enkelte individ. Der findes ifølge forfatterne ikke nogen essentiel identitet, som kan hentes frem som den grundlæggende og ægte (Järvinen & Mik-Meyer 2003:11). Alligevel forsvarer forskerne et syn på borgeren som en, der kan tage vare på sit eget liv, og som undergraves i sin frihed af institutionernes klientskabelsesprocesser. Kernen i denne tilgang er, at ideen om den selvstændige aktør ikke ses som et potentielt produkt af magten. Derimod behandles ideen om den selvstændige aktør som et objektivt og ubestrideligt fænomen, som forskere og politikere ser sig nødsaget til at forsvare mod systemet og dets repræsentanter: sagsbehandlerne.

## Doxa i socialt arbejde

Et væsentligt punkt for det magtkritiske perspektiv på socialt arbejde er spørgsmålet om socialarbejdernes evne til at foretage professionelle vurderinger. Hvori består deres kompetencer? Bunder de i socialarbejderens personlige for-godtbefindende, uantastede professionelle selvfølgheder eller reflekterede og

kompetente overvejelser? En udbredt bekymring i forhold til socialt arbejde, som udtrykkes i meget af denne forskning, handler om omfanget af „doxa“ i socialt arbejde (se fx Järvinen & Mik-Meyer 2003:14).

I antologien *Det magtfulde møde mellem system og klient* (Järvinen, Larsen & Mortensen 2002) introducerer Järvinen i indledningen forskellige teoretiske retninger, der underbygger antologiens bidrag. I denne sammenhæng inddrager hun også Pierre Bourdieu og hans begreb doxa. I sin brug af begrebet breder Järvinen det ud, således at det omfatter meget store dele af sagsbehandlernes praksis, selv områder, man i andre sammenhænge ville se som genstand for diskussion og kritisk refleksion, fx problemløsningsmetoder og prognoser:

Doxa inden for feltet for socialt arbejde er f.eks. professionens opfattelse af sine vigtigste funktioner og typiske partnere, dens definitioner af sine klienter, de forståelses- og forklaringsmodeller, det sociale arbejde er baseret på, de problemløsningsmetoder, som tages i anvendelse ved forskellige problemtyper, de prognoser, man opererer med for forskellige klientkategorier etc. Noget helt afgørende er her, at disse opfattelser ofte virker så selvindlysende, at de ikke diskuteres (op.cit.:16).

Denne indstilling til socialt arbejde som overvejende præget af manglende refleksion udgør også omdrejningspunktet i antologien *At skabe en klient* (Järvinen & Mik-Meyer 2003). I antologiens forskellige kapitler afdækkes det omfattende univers af selvfølgeligheder, som socialarbejderen baserer sit sociale arbejde på, og det belyses, hvordan socialarbejderen handler ud fra indforståede og selvbekræftende „sandheder“, der frarøver borgeren sin mulighed for at svare igen og udfordre de etablerede antagelser. Det fremstilles endvidere, at en eventuel uenighed fra borgerens side, i forhold til diagnosen, ikke tages op til refleksion. Tværtimod fastholdes perspektivet på systemets arbejde som værende netop doxisk, dvs. hævet over diskussion, og kritikken af systemet vendes mod borgeren selv, der fremstilles som bæreren af problemet (ibid.).

Spørgsmålet er dog, om socialarbejdernes udgrænsning af det refleksive element er så fuldkomment, som dette forskningsperspektiv antager. I sin afhandling *Handlemuligheder i socialt arbejde* argumenterer sociologen Dorte Caswell for, at den definition af doxa, som Järvinen giver i citatet ovenfor, er så omfattende, at den ikke levner plads til de mange diskussioner og uenigheder, der ifølge Caswell også hersker i feltet. I stedet fremstiller den socialarbejdere som overdrevent tavse og ureflekterede (Caswell 2005:66-71). Med baggrund i mit eget feltarbejde mener jeg ligeledes, at sagsbehandlernes indtager forskellige positioner, som de har en reflekteret holdning til. Men disse refleksioner knytter sig oftest til konkrete aspekter af arbejdet, såsom arbejdsevne-metoden, og kommer sjældnere til udtryk som abstrakte overvejelser.

Det er i mine øjne vigtigt ikke kun at interessere sig for udbredelsesgraden af doxa i socialt arbejde, men også for hvordan og hvorfor det doxiske opstår i den konkrete kontekst. Billedet af socialt arbejde som overvejende doxisk peger i to retninger: På den ene side er forskernes og politikernes opmærksomhed på forbindelsen mellem doxa og socialt arbejde relevant, da doxa kan dominere praksis, såfremt praktikerne ikke fornyer sig (Schön 1995:60-1). Når det gælder socialt arbejde, vil doxa blive et mere udbredt fænomen, så snart praktikernes tidspres hæmmer dem i at reflektere over deres handlinger, i at videreudanne sig etc. På den anden side peger det overvejende doxiske fokus også tilbage mod forskerne og politikerne selv og deres opfattelse af, hvad der er gyldig viden. Manglen på interesse for og viden om alternative fremgangsmåder såsom den synkrone refleksion-i-praksis tyder på, at de selv samme forskere og politikere ligger under for en egen doxa: en manglende refleksion over ens eget udgangspunkt.

## Praktikerens viden

Redaktørerne Järvinen og Mik-Meyer har valgt at tage udgangspunkt i ét aspekt af den sociale virkelighed (kategoriseringsprocesser) og lader dette aspekt blive målestok for flere forskellige danske velfærdsinstitutioners praksis. I forordet nævner redaktørerne, at antologien er resultatet af en invitation til de forskellige bidragydere om at afprøve en bestemt teoretisk retning – institutionsteori og symbolsk interaktionisme – på deres forskellige empiriske materialer (Järvinen & Mik-Meyer 2003:7). Antologien er resultatet af denne strategi. Det er med denne fremgangsmåde ikke det empiriske materiale, der inspirerer til en given teoretisk form, men den teoretiske form, der er udgangspunktet, og som det empiriske materiale bliver sorteret efter. Fremgangsmåden minder i sig selv om en kategoriseringsproces, hvor empiriske elementer bliver genkendt og navngivet i henhold til en bestemt systematik. Järvinen og Mik-Meyer skriver ganske vist i indledningen, at det ikke er målet for antologien at give et „helhedsbillede af mødet mellem klienter og institutioner“ (op.cit.:10). Andre aspekter af mødet mellem klient og system, fx „variationer i socialarbejderpraksis“, er ikke i fokus (op.cit.:11). Antologien er dog baseret i et så radikalt konstruktivistisk perspektiv, at eventuelle variationer i socialarbejderpraksis i realiteten ikke er mulige. Socialarbejderen kan, i sine tilsyneladende institutionaliserede praksisformer og problemforestillinger, ikke komme uden om klientskabelsen (op.cit.:20). Ulempen ved et så rigoristisk teoretisk perspektiv er, at antologien ikke siger så meget om den konkrete praksis, der studeres. I stedet bruges empirien som en bekræftelse af teorien. Fremgangsmåden kan isoleret set være interessant og tankevækkende. Ses bogen i sammenhæng med andre bevægelser på den sociale arena, får dens

perspektiv på socialt arbejde dog politiske undertoner, som er med til at give et unuanceret billede af problemer og løsninger i socialt arbejde.

Forskellen mellem forskerens analytiske og praktikerens kontekstbundne perspektiv kan bedst forklares ved at inddrage Bourdieus pointe fra *The Logic of Practice* (2005). Her forholder han sig blandt andet til relationen mellem praksis og videnskab og pointerer i den sammenhæng, at der er en væsentlig forskel i måden, praksis og forskning forholder sig til verden på. Forskellen handler om graden af afstand til og overblik over det, man gør. Hans pointe er, at forskningens forståelse af verden nødvendigvis befinder sig på afstand af det levede liv (Bourdieu 2005:17ff.). Dette skyldes, at forskeren i kontakten med felten aldrig deltager i praksis på lige fod med andre praktikere, fordi forskeren samtidig genererer viden om det, han eller hun laver. Det er en viden *om* felten, som forskeren hele tiden forsøger at systematisere, både under og efter feltarbejdet. En eventuel deltagelse i en konkret, praktisk opgave i løbet af feltarbejdet er for forskeren ikke rettet mod praktiske mål, men mod en efterfølgende formidling, der udmærker sig ved at skabe overblik over grundlæggende og mere generelle sammenhænge. Hvor det praktiske liv opererer synkront og i en samtidighed af niveauer – i helheder, arbejder forskeren ud fra en opsplnitning af helheder, reduktion og systematik.

En konsekvens heraf er, ifølge Bourdieu, at forskellen mellem den forskningsmæssige og den praktiske tilgang ofte overses af forskeren. Den forskel, som forskeren sanser imellem sig selv og „den indfødte“ praktiker, forstås alt for ofte som egenskaber ved „den indfødte“ selv. Forskeren overser, at det er forskerens og praktikerens forskellige positioner i forhold til praksis, der bevirker „anderledesheden“. I stedet ses den afstand til praksis, der muliggør et forskningsmæssigt overblik, som noget, der tilsyneladende mangler hos „de indfødte“ aktører (ibid.). Udeblivelsen af en rationel forklaringsevne bliver ifølge Bourdieu alt for ofte set som en egenskab ved „de indfødte“, der opfattes som enten „vilde“, „eksotiske“, „ædle“ eller „tilbagestående“ i deres tilsyneladende mere umiddelbare tilknytning til det levede liv. Bourdieu peger hermed på vigtigheden af at forstå praksis som en måde at være i verden på, der ikke kan sammenlignes med et reflekterende, videnskabeligt perspektiv.

Pointen er vigtig i denne sammenhæng, fordi der både i arbejdsevne-metoden og i den nævnte forskning anlægges et snævert og rationelt perspektiv, der udskiller de praksisser, der måtte befinde sig uden for det logiske og analyserende. Samtidig bliver socialarbejderens manglende villighed til at formidle „på afstand“ og ud fra et overblik set som et tegn på manglende refleksion og viden hos denne.

Bourdies pointe er interessant i forhold til det forskningsperspektiv, som blandt andet præsenteres af Järvinen og Mik-Meyer, og den gør det muligt at



diskutere, hvorvidt forskere i socialt arbejde, politikere og planlæggere overser, at den praktiske viden er en anden end videnskabens rationelle produktion af viden om praksis. Spørgsmålet er, hvorvidt det forskningsperspektiv, der fremstiller socialt arbejde som vanepæret og ureflekteret, netop baserer sin antagelse på en forventning om, at praktikerne burde kunne formidle deres viden om det sociale område på linje med forskeren, og at en eventuel mangelfuld formidlingsevne ses som faglig utilstrækkelighed hos sagsbehandlerne.

Pointen kommer blandt andet til udtryk i sociolog Katrine Vitus Andersens bidrag til antologien *At skabe en klient* (2003). I kapitlet „Indvandrerbørn leger dårligt: institutionel konstruktion af farlig fritid“ beskriver Vitus Andersen, hvordan medarbejderne i et fritidshjem for indvandrere tilbyder de unge besøgende problemititeter, der er meget generelle og uflexible. Blandt andet beder Vitus Andersen medarbejderne om at definere „dårlig leg“ og „dårlige legere“. Medarbejdernes svar citeres i kapitlet, og de giver et par tøvende og afsøgende bud på, hvordan en „dårlig leger“ kan se ud. I den forbindelse etablerer de en sammenhæng mellem dårlig leg og „indvandrerkultur“, og herefter konkluderer Vitus Andersen følgende:

Det er tydeligvis svært [for behandlerne] at forklare denne mangel på evne til at lege hos Fritidsinstitutionens børn, hvis man skal forholde sig konkret til enkelte børn. Derfor kan kulturforklaringen – at indvandrere generelt ikke anerkender leg – fungere som en orden, man skaber ud af børnenes individuelle og varierende livssituationer; som en ‘oversættelse af de lokale og partikulære aktualiteter ved [børnenes] liv til abstrakte og generaliserede former’ (op.cit.:156).

Vitus Andersens ønske om, at medarbejderne deltager i en indkredsning af, hvad dårlig leg og dårlige legere vil sige, bliver mest vanskeligt at opfylde, når talen falder på konkrete børn. Det forstår Vitus Andersen som et tegn på, at medarbejderne behandler børnene ud fra abstrakte og generelle kategorier og overser deres personlige træk. At medarbejderne ser børnene som „kultur“ og ikke som enkelte individer, fordi de i deres position som ansatte er en del af en institutionel kontekst, der ikke har plads til større nuancering.

Det ville dog være relevant at sætte spørgsmålstegn ved, om inddragelsen af det kulturelle aspekt ikke snarere dukker op som et svar på Vitus Andersens forskningsperspektiv og ikke siger så meget om medarbejdernes konkrete omgang med de unge. Selve den tøven, medarbejderen udviser i sit forsøg på at besvare Vitus Andersens spørgsmål, kan lige så vel være en indikation af, at medarbejderen, i konkrete sammenhænge med børnene, netop trækker på en anden form for viden end den begrebsliggjorte, der efterspørges af Vitus Andersen. Det vævende sprog kan være et tegn på, at den store praktiske viden, som mennesker gør brug af i deres daglige arbejde, er svært at sætte på ord, i det mindste for praktikerne selv.

Vitus Andersens bidrag er en af antologiens mest tydelige eksempler på, hvordan forskerens perspektiv overføres som en direkte målestok på praktikerens. Det er dog symptomatisk for flere af antologiens forfattere, at de drager nogle omfattende konklusioner om socialarbejderen og velfærdsinstitutionerne på baggrund af snævre kriterier, der synes at udspringe fra deres egne idealer og ikke fra en interesse for praktikerens perspektiv.

## En eller flere veje

Rationalitetens indtog i socialt arbejde kommer til udtryk, ved at der fra forskningsmæssig og politisk side bliver kæmpet for den selvstændige og rationelle aktørs ret til at deltage aktivt i sin egen proces og til at blive serviceret ud fra en standardiseret og gennemsigtig fremgangsmåde. Det lovfæstede grundlag for arbejdsevne metoden er særdeles detaljeret og griber direkte ind i mødet mellem sagsbehandler og borger. Perspektivet fører til, at der anlægges praksisser med udgangspunkt i det diakrone og rationelle. Med arbejdsevne metoden deles socialarbejderens praksis op i faser med forskellige formål: beskrivelse, vurdering og handleplan. For nogle borgere kan tilgangen være konstruktiv og produktiv, mens andre borgere først skal „opdrages“ som selvstændige aktører inden for arbejdsevne metodens standardiserede form.

Forskere anlægger perspektiver på socialt arbejde, der også kun beskæftiger sig med stærkt afgrænsede dele af den samlede praksis, og kommer til konklusioner, der bekræfter det inkompetente eller skadelige ved praksisser, der netop ikke er funderet i gennemsigtighed og eksplicit refleksion. Forskerne bruger sproglige kategoriseringer som grundlag for en vurdering af socialarbejdernes kompetencer. Herved skævvrides billedet af socialarbejdernes formåen, og klientskabelsen kan defineres som det problem, som serviceidealet er en løsning på.

Visionen om borgeren som selvstændig aktør kan være produktiv, men den kan også både spænde ben for borgerens konkrete indflydelse på sin proces og skævvride det forskningsmæssige perspektiv på det arbejde, der udføres på de offentlige forvaltninger. Det betyder ikke, at der er noget galt med visionen. Problemet er snarere, at den lægges fast som den eneste gyldige løsning.

## Noter

1. De fleste informanter var uddannet socialrådgivere, men der var også en mindre del, som var uddannet socionomer. Der var ingen med en anden uddannelse. Jeg har valgt at bruge betegnelsen „sagsbehandlere“ om begge grupper.

2. Mange professioner har været involveret i udviklingen af arbejdsevnetoden: kommunale ledere, jurister, socialrådgivere og konsulenter fra det private erhvervsliv. De eksperter, som jeg interviewede til denne undersøgelse, arbejdede, da arbejdsevnetoden blev udviklet, dels i ledende kommunale stillinger, dels som konsulenter i det private erhvervsliv.
3. Se Hammen (2006) for en beskrivelse af sagsbehandlerens socialfaglige kompetencer.
4. De følgende fire punkter lyder som følger: „3) At sikre dokumentationsgrundlaget for den socialfaglige vurdering og afgørelse. 4) At sikre ensartethed og gennemskelighed i sagsbehandling. 5) At bidrage til at skabe en fælles faglig forståelse af de begreber og præmisser, der anvendes i vurderingen af en borgers arbejdsevne. 6) At forbedre grundlaget for valg af aktiviteter, som målrettet kan belyse eller udvikle borgerens arbejdsevne“ (Arbejdsmarkedsstyrelsen 2003).
5. De fem hovedområder med deres elementer lyder som følger: Hovedområde 1: „Faglige og praktiske kompetencer i relation til arbejdsmarkedet“, de tilknyttede elementer hedder: uddannelse, arbejdsmarkedserfaring, interesser. Hovedområde 2: „Personlige kompetencer til at kunne indgå i sociale og jobmæssige relationer“, de tilknyttede elementer hedder: sociale kompetencer, omstillingsevne, indlæringssevne. Hovedområde 3: „Borgerens eget arbejdsmarkedsperspektiv“, de tilknyttede elementer hedder: arbejdsrelevante ønsker, præstationsforventninger, arbejdsidentitet. Hovedområde 4: „Materielle forhold og netværk med relevans for arbejdsmarkedet“, de tilknyttede elementer hedder: bolig og økonomi, sociale netværk. Hovedområde 5: „Helbredsmæssige forhold i relation til arbejdsmarkedet“, det tilknyttede element hedder: helbred (Arbejdsmarkedsstyrelsen 2001).
6. Navne på kommuner og informanter er opfundet af forfatteren.
7. Dette er i overensstemmelse med Arbejdsmarkedsstyrelsens henvisninger: „Ressourceprofilen skal således anvendes med omtanke. Den må ikke anvendes mekanisk i den forstand, at der spørges slavisk og lige meget til alle elementerne. Bruges ressourceprofilen mekanisk, er der risiko for, at sagsbehandleren ikke ser og møder den enkelte borger“ (Arbejdsmarkedsstyrelsen 2001:56).
8. Den amerikanske professor i humanvidenskab og psykiatri Walter Ong giver i sin bog *Orality and Literacy* fra 1982 en detaljeret beskrivelse af forskellen imellem skriftsprog og talesprog.
9. Jeg har interviewet i alt 11 borgere med tilkendt førtidspension om deres oplevelse af ressourceprofilen. Det kendetegnende ved borgerens udsagn er, at de i begyndelsen havde svært ved overhovedet at huske profilen. Når de så kom i tanke om dokumentet, udtalte de fleste, at de anså profilen for at være endnu et dokument, der skulle udfyldes for kommunens skyld. Hos de tre borgere, hvor profilen har gjort indtryk, var det enten fordi borgeren følte sig misforstået eller set. Det centrale for alle borgere i deres kontakt med forvaltningen var, at de efterspurgte en sagsbehandler, der kunne tage deres ærinde alvorligt og yde støtte, men uden at dominere.
10. Arbejdsevnetoden blev lanceret i 2003 og er resultatet af en længerevarende udviklingsproces med rødder tilbage til den såkaldte *Metode til god sagsbehandling på førtidspensionsområdet* fra 2000 (Socialministeriet 2000). Interessen for at udvikle arbejdsevnetoden bundede i behovet for at erstatte de noget uigennemskelige retningslinjer for uddeling af førtidspension med nogle mere enkle og anvendelige. Efter en afgørende dom fra den sociale ankestyrelse i 1999, der gik imod den gældende praksis på forvaltningerne, mente flere politikere, at det var nødvendigt at skabe en ny og entydig basis for de socialfaglige afgørelser. Nye og klarere regler skulle funderes lovmæssigt med henblik på at skabe en større retssikkerhed for borgeren.

## Litteratur

- Andersen, Katrine Vitus  
2003 Indvandrerbørn leger dårligt. Institutionel konstruktion af farlig fritid. I: M. Järvinen & N. Mik-Meyer (red.): At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde. København: Hans Reitzels Forlag.
- Arbejdsmarkedsstyrelsen  
2001 Arbejdsevne metode: Metode til beskrivelse, udvikling og vurdering af arbejdsevne. København: Beskæftigelsesministeriet.  
2003 Bekendtgørelse om beskrivelse, udvikling og vurdering af arbejdsevne. København: Beskæftigelsesministeriet.
- Bourdieu, Pierre  
2005 The Logic of Practice. Cambridge: Polity Press.
- Caswell, Dorthe  
2005 Handlemuligheder i socialt arbejde. Et casestudie om kommunal frontliniepraksis på beskæftigelsesområdet. København: AKF Forlaget.
- Frederiksen, Claus Hjort  
2003 Beskæftigelsesminister Claus Hjort Frederiksens tale til Socialrådgiverdage 29. september. [www.bm.dk/ministeren/taler](http://www.bm.dk/ministeren/taler).
- Hammen, Ida  
2006 Sagsbehandlerens kompetencer og arbejdsevne metoden. Uden for Nummer 13: 16-37.
- Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen & Nils Mortensen (red.)  
2002 Det magtfulde møde mellem system og klient. Århus: Århus Universitetsforlag.
- Järvinen, Margaretha & Nils Mortensen  
2002 Det magtfulde møde mellem system og klient: teoretiske perspektiver. I: M. Järvinen, E.J. Larsen & N. Mortensen (red.): Det magtfulde møde mellem system og klient. Århus: Århus Universitetsforlag.
- Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (red.)  
2003 At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde. København: Hans Reitzels Forlag.
- Mik-Meyer, Nanna  
2004 Dømt til personlig udvikling: identitetsarbejde i revalidering. København: Hans Reitzels Forlag.
- Ong, Walter J.  
1982 Orality and Literacy. The Technologizing of the World. London: Methuen & Co, Ltd.
- Schön, Donald A.  
1995 The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action. Hants: Arena.
- Socialministeriet  
2000 Metode til god sagsbehandling på førtidspensionsområdet. København: Socialministeriet.
- Villadsen, Kaspar  
2004 Det sociale arbejdes genealogi: om kampen for at gøre fattige og udstødte til frie mennesker. København: Hans Reitzels Forlag.