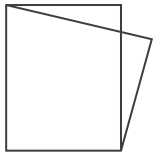


Den helhedsorienterede analyse i beskæftigelsesindsatsen



Anders Bøggild Christensen, lektor, Socialrådgiveruddannelsen i Aarhus, Forskningscenter for social udsathed, VIA University College

Helhedssynet er et grundbegreb i socialrådgiverprofessionen. Det opfattes som en grundlæggende ambition at kunne udfolde en helhedsorienteret analyse og forestå en helhedsorienteret indsats. Det har imidlertid vist sig vanskeligt at præcisere, hvordan dette skulle foregå, og de etablerede modeller er sjældent en praktisk hjælp. Denne artikel undersøger, hvordan der arbejdes med helhedsorienterede analyser med aktivitetsparate kontanthjælps- og uddannelseshjælpsmodtagere med henblik på at udvikle mere praksisnære forståelser af arbejdet med helhedssynet. Artiklen peger på betydningen af at udmønte en professionel dømmekraft i de helhedsorienterede analyser.

Introduktion
I den internationale definition af socialt arbejde fremgår helhedssynet et sted med følgende formulering: "Socialt arbejdes helhedssyn er universelt, men prioriteringerne i socialt arbejdes praksis varierer fra land til land og over tid, afhængigt af historiske, kulturelle, politiske og socioøkonomiske forhold" (IFSW, 2014). I en dansk sammenhæng blev helhedssynet et af socialrådgiverprofessionens centrale begreber, der blev udviklet i forbindelse med formulering og etablering af professionens kendetegn i 1970'erne.

Oprindeligt omhandlede et helhedssyn kompetencen til at forstå og analysere

I en dansk sammenhæng blev helhedssynet et af socialrådgiverprofessionens centrale begreber, der blev udviklet i forbindelse med formulering og etablering af professionens kendetegn i 1970'erne.



en borgers samlede sociale situation (Christensen, 2023). Siden blev kompetencen til at tilrettelægge en helhedsorienteret indsats koblet til analysen. Helhedssyn angår således anno 2024 to helheder: at kunne foretage en helhedsorienteret analyse og at kunne foretage en helhedsorienteret indsats. Selv om de to aspekter er forbundet, fører de i lidt forskellig retning.

I dette projekt sættes spot på den helhedsorienterede analyse. Det er således åbenlyst, at hvis man vil forstå det hele menneske, så skal der indsamles information om en lang række aspekter af et menneskes sociale situation. Dette foregår i praksis ofte ved at benytte for-

skellige udredningsværktøjer og metoder som voksenudredningsmetoden (VUM 2.0), ICS-metoden, rehabiliteringsplanens forberedende del mv. Helhedsorientering anvendes således i forskellige praksiskontekster. Men hvordan man kommer fra at have oplysninger om borgerne til at foretage en helhedsorienteret analyse, giver disse værktøjer meget lidt støtte til (Christensen, 2023).

I den socialfaglige litteratur eksisterer forskellige modeller, der kunne guide og inspirere et helhedssyn. Jens Guldager har udviklet en model med 6 kasser, der kunne danne udgangspunkt for en analyse (Guldager, 2004). Harder og Nissen (2011) har udviklet en såkaldt

stjernemodel, der identificerer en række væsentlige refleksionspunkter i et helhedssyn. Begge tilgange om helhedssyn har præg af at være principielle. Dvs. at der er mange forhold, man skal være opmærksom på, men det forbliver ret abstrakt, hvordan man nærmere skal udfolde en helhedsorienteret analyse, og dermed er de ikke modeller, der kan guide en praktikers faktiske arbejde med at foretage en helhedsorienteret analyse særlig tæt.

Derfor er det interessant at studere, hvordan helhedsanalyser foretages i praksis. Artiklen belyser den helhedsorienterede analyse i en beskæftigelseskontekst, hvor målgruppen er

Professionel dømmekraft angår således, at professionelle socialarbejdere handler konkret sammen med borgere i specifikke situationer. Den professionelle handling er principielt set funderet i en professionel og videnskabeligt baseret viden, men **den konkrete handlings-situation vil også være bestemt af erfaring, fornemmelser og skøn.**



aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere. De er kendetegnet ved at have komplekse sociale problemer ved siden af manglende selvforsørgelse.

I litteraturen om helhedssyn er det en pointe, at konteksten spiller en stor rolle for tilgangen til et helhedssyn (Harder & Nissen, 2011). Hvad der skal til for at kunne danne et helhedssyn, ser derfor forskelligt ud fra område til område. I denne undersøgelse er jobcenteret og beskæftigelsesindsatsen en særlig kontekst for at arbejde med helhedssyn. Den personlige motivation for projektet er den udbredte undervisererfaring, at de studerende kan have vanskeligt ved at

udfolde en helhedsorienteret analyse. Et mål med projektet har derfor også været at udforske den helhedsorienterede analyse i praksis for at opnå øget viden, så der i anden række kunne udvikles tekster, der i større omfang hjælper de studerende med at opbygge kompetencer til at foretage helhedsorienterede analyser. I første række angår denne artikel en undersøgelse af helhedsanalyser i praksis på beskæftigelsesområdet.¹

Teoretisk afsæt
Projektet undersøger således, hvordan praktikere foretager den helhedsorienterede analyse. Det sker med afsæt i professionsforskningen, hvor Andrew Abbott identificerer en profession

som "exclusive occopational groups applying somewhat abstract knowledge to particular cases" (Abbott, 1988, s. 8). Abbott er således interesseret i, hvad professioner gør, og en pointe er, at alle professioner forsøger at diagnosticere problemer og løse dem. Marie Østergaard Møller m.fl. peger i forlængelse heraf på dømmekraftbegrebet som centralt for socialarbejderens praksis. Ved brug af dømmekraften foretages analysen og vurderingen, hvor den professionelle socialarbejder anvender sin faglighed og sin erfaring i relation til det konkrete enkelttilfælde (Møller et al., 2021).

Professionel dømmekraft angår således, at professionelle socialarbejdere handler konkret sammen med borgere i specifikke situationer. Den professionelle handling er principielt set funderet i en professionel og videnskabeligt baseret viden, men den konkrete handlings-situation vil også være bestemt af erfaring, fornemmelser og skøn (Pahuus, 2009). Undersøgelsen afdækker ikke, hvordan professionelle opnår og udvikler dømmekraft i løbet af deres karriere, fx om der er forskel på nyuddannede novicer og erfarne eksperter (jf. Dreyfus & Dreyfus, 1986). Hensigten er derimod at afdække, hvilke elementer der skal være til stede i professionel praksis i arbejdet med aktivitetsparate, for at rådgiverne kan vurdere og bedømme borgerne i et helhedsperspektiv. Det er især Pahuus' påpegning af fornemmelse, der bliver relevant i den sammenhæng.

I socialt arbejde knyttes begrebet om helhedssyn ofte til begrebet om systematisk sagsarbejde, der er en model for fremgangsmåden i socialt arbejde. Det systematiske sagsarbejde beskrives som en beslutningsmodel, hvor der først indsamles oplysninger til en beskrivelse af borgeren, herefter går man videre til analyse, vurdering/beslutning og handling (Søjbjerg et al., 2016). Det er analytisk muligt at identificere disse aspekter i arbejdet, men de beskriver sjældent, hvordan arbejdet faktisk foregår i praksis (Andersen et al. 2021). Praksis har en egen logik, hvor der typisk er flere processer samtidig. Det er således ikke forventningen, at praksis følger faserne i det systematiske sagsarbejde, men at arbejdet med helhedssynet derfor følger andre beslutningsgange.

Forskningsspørgsmål
Ovenstående redegørelse leder frem til følgende forskningsspørgsmål: *Hvordan foretages den helhedsorienterede analyse ved udfoldelse af dømmekraft i praksis for aktivitetsparate*

kontanthjælpsmodtagere/uddannelseshjælpsmodtagere?

Undersøgelsen guides af en række underspørgsmål. Indledningsvis afdækkes, hvad socialrådgiverne forstår ved helhedssyn og betydningen heraf. For at komme nærmere dømmekraft spørges der ind til rådgivernes strategier og måder at foretage analyser og vurderinger på jf. teoriafsnit.

- Underspørgsmål**
- *Hvad forstår socialrådgiverne ved et helhedssyn?*
 - *Hvilke strategier anvender medarbejderne for at få et tilstrækkeligt kendskab til borgeren?*
 - *Hvordan foretages analysen, hvor medarbejderen anvender sin dømmekraft til at gå fra oplysninger om borgeren til en vurdering af borgerens situation?*

Vi foretager undersøgelsen ved medarbejdere, der arbejder med aktivitetsparate, da de må formodes at have problemer ud over beskæftigelsesproblemer, der kræver en helhedsorienteret analyse og socialfaglig vurdering.

Metode/design
I samarbejde med et mindre jobcenter er gennemført 6 semistrukturerede interviews med socialrådgivere (Kvale & Brinkmann, 2015). Vores feltarbejdsaftale er indgået med afdelingslederen, hvorefter medarbejderne selv har meldt sig til undersøgelsen.

Vi har opnået interview med fire uddannede socialrådgivere og to socialformidlere. Vi antager, at de har samme professionsidentitet, da de har meget beslægtede uddannelser. Der er tre, som

har lang anciennitet, og tre med kortere anciennitet. Tre arbejder med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, og tre arbejder med uddannelseshjælpsmodtagere, hvor målgruppen både er aktivitetsparate og uddannelsesparate i alderen 18-30 år. I dette jobcenter forventes medarbejderne at kunne påtage sig flere roller. De er alle jf. lovgivningen koordinerende sagsbehandlere for aktivitetsparate borgere. Men især spiller muligheden for at få bevilget et coachforløb som et vejlednings- og opkvalificeringstilbud ind. Det betyder, at myndighedsrådgiveren samtidig kan være coach og have et langt tættere samtaleforløb med borgeren. En rolle, som flere benytter i udpræget grad i samspillet med borgeren.

Interviewene er gennemført på jobcenteret og har haft et omfang af ca. en time pr. interview. Interviewet har været guidet af en interviewguide, der er struktureret efter forskningsspørgsmålene. Interviewene er efterfølgende transskriberet. Analysen har først fulgt en lukket kodning, der har fulgt begreber i forskningsspørgsmålene (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 263). Derefter er der foretaget en åben kodning, hvor der induktivt er set på mønstre i materialet. Denne kodning har åbnet for nogle afsluttende teoretiske refleksioner om beslutninger i forbindelse med udøvelse af dømmekraft jf. abduktiv fremgangsmåde (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 259). Som supplement til interviewene er indhentet dokumentmateriale fra jobcenteret, som der refereres til i interviewene, fx samtalskemaer, interne protokoller mv.

ANALYSE 1:
Hvad forstår medarbejderne ved et helhedssyn?

Om praktikernes forståelse af helhedssyn

Det er tydeligt, at helhedssyn er et begreb, der ligger alle praktikerne på sinde. De har en tydelig bevidsthed om helhedssyn, men de har ingen klar teori om et helhedssyn, som guider dem i praksis. På den måde er helhedssynet noget, der ligger i baggrunden, og som der kan refereres til, men det er ikke noget, der præger handlingerne særlig konkret eller direkte i praksis.

De fleste praktikere nævner uopfordret modeller eller teorier om helhedssyn, som de har kendskab til. Men de påpeger selv, at det ikke er noget, de direkte anvender, men at det især har betydning som noget, der er i baghovedet. Med en respondents (R1) ord i materialet:

”... vi lister problemerne op, vi ser på ressourcerne, og hvad er behovet for, at vi skal komme i land med noget her. Det er sådan set det, jeg ser i Guldager ... vi sidder ikke slavisk og tager dem, nu kører vi med det, og nu kører vi med mestringssevne, men altså jeg har tingene med i baghovedet, når jeg sidder og sagsbehandler, og når jeg forbereder mig på en samtale”.

At det netop er noget, der er i baghovedet, og noget, der præger tænkningen, men ikke er noget, man anvender direkte, er der flere formuleringer om. Praksis har en egen logik, hvor der ikke tales så teoretisk og begrebsligt:

”Jamen det tror jeg jo et eller andet sted, at de er i baghovedet, fordi vi sætter jo ikke ord på de teorier, man lærer. Dem sidder du jo ikke og bruger til hverdag. Men man har det jo hele tiden i baghovedet, omkring at man skal afdække ... selvom jeg er jobcenter, så skal jeg jo ikke kun kigge på borgerens beskæftigelsesmuligheder. Jeg kigger også på, hvad der er omkring borgeren. Hvad er det sociale hos borgeren? Hvad er det psykiske hos borgeren? Hvad er det helbredsmæssige hos borgeren? Hvad er det familiære hos borgeren?” (R3).

”... fordi vi taler ikke om teorierne og siger, det er også Guldager. Det er klart. Altså vi er ude i selve praksisdelen, så vi arbejder jo bare” (R2).

Til gengæld er det tydeligt, at socialrådgiverne har en identitet omkring et helhedssyn, selvom de ikke anvender begreber og teorier eksplicit. Det fremgår, når talen falder på samarbejdet med andre professionelle. Her er et eksempel (R2):

”Man kan også *hel*t tydeligt mærke det, når man har kollegaer, som enten ikke har taget en socialrådgiver- eller en socialformidler-uddannelse, så ... er der stor forskel at mærke. Socialrådgiverne er typisk meget mere velfunderet i, hvad det er, vi snakker om ... Vi er nødt til at forstå hele paletten rundt omkring borgeren for også at finde ud af, hvad er der relevant her, og hvad er ikke relevant”.

Så helhedssynet har en funktion som professionsmarkør for socialrådgiverne. Jf. Abbott kan netop et begreb som helhedssyn anvendes til at kræve jurisdiktion, da professionen hævdes at besidde særlig ekspertise på dette. I praktisk

Den helhedsorienterede analyse i beskæftigelsesindsatsen

Det er tydeligt, at **helhedssyn er et begreb, der ligger alle praktikerne på sinde**. De har en tydelig bevidsthed om helhedssyn, men de har ingen klar teori om et helhedssyn, som guider dem i praksis.



arbejde kan helhedssynet anvendes til at begrunde nogle af de aspekter, man kigger efter hos borgeren, men der kan ikke identificeres en klar fælles og teoretisk funderet afklaring af begrebet.

Kontekstens prægning af helhedssyn – resourcefokus
Selvom det oven for blev påpeget, at der ikke kun skal kigges efter beskæftigelsesmuligheder, så sætter jobcenterets logik sit præg i forhold til, hvor fokus lægges i det helhedsorienterede arbejde. Samtlige medarbejdere pointerer, at der først og fremmest lægges vægt på at afdække ressourcer og se muligheder i relation til borgerens ressourcer. Her følger eksempler, der belyser dette.

”Altså jeg synes altid, ressourcer vejer tungt, fordi det er jo det, det handler om. Vi skal finde de ressourcer, der er, og så

skal vi finde ud af, er der noget, vi kan bygge på her, fordi det handler jo om arbejdsmarkedet ... Hvis vi kigger generelt, så ser vi på, hvad er lykkedes, og så er det jo typisk åbningen til en snak med en borger. Du var egentligt der, og det gik egentligt godt, og du var glad for det ... Og prøve at guide dem til at finde ud af, om det er noget, vi skal arbejde videre med” (R1).

”Ressourcer er mange ting. For mig så handler det egentligt om at de ting, du kan derhjemme, det være sige en fritidsaktivitet, noget, du kan lide, en hobby, et eller andet – fortæl mig om det, fordi så kan vi finde ud af, er det noget, vi kan bruge til noget? Er det noget, vi kan udvikle på?” (R3).

Det er således tydeligt, at den beskæftigelsespolitiske rammesætning giver en

retning for, hvordan det helhedsorienterede blik skal indstilles. Konteksten giver retning for arbejdet, og der arbejdes målrettet efter at få øje på borgernes beskæftigelsespotentiale. Andre aspekter af borgerens situation foregår i optikken af, om det åbner for ressourcer, der kan vise sig som potentiale.

På samme måde bliver forhold ved borgerne, der nogle gange kan opleves som betydelige problemer og barrierer, omsat til de muligheder, der også ligger. R3 omtaler en borger, der er diagnosticeret med borderline og OCD, hvor netop disse aspekter bliver anskuet som en ressource:

”... at med hendes OCD er det næsten ligegyldigt, hvad for en opgave de sætter hende til, så skal den nok blive løst” (R3).

R3 formulerer her, at denne borger med diagnosticeret OCD har kompetencer, der kan bruges. Men det er samtidig væsentligt, at der aftales rammer for arbejdet, som tager højde for de barrierer, der også er til stede. Her bliver opgaven at rammesætte borgerens ressourcer, så aspekter af lidelser som autisme, ADHD, OCD mv. kan blive påskønnet, men der skal aftales arbejdsprocedurer, så det sikres, at borgeren kan håndtere arbejdssituationen.

ANALYSE 2:
Hvilke strategier anlægges for at opnå kendskab til borgerne?

Mange kontanthjælpsmodtagere har en lang historik i det offentlige system, så der foreligger allerede en omfattende journal, og i øvrigt foregår der en automatisk indhentning af en række oplysninger i kontakten med jobcenteret. Det er således muligt at danne sig et indtryk af borgeren allerede ved at læse journalen. Socialrådgiverne, der arbejder med de ældre kontanthjælpsmodtagere, ræsonnerer, at det viser en respekt, at man har sat sig ordentligt ind i deres forløb og situation og kan henvise til dette i samtalen. Rådgivere, der arbejder med de unge, lægger mindre vægt på journalen og vil gerne danne sig et eget indtryk uden at have for mange forforståelser. Målgruppen er borgere, der ofte har en kortere historie i kontakten med jobcenteret, så journalen er kortere, og det er en periode i livet, hvor der også sker mange forskellige ting hurtigt. Det ser ud til, at længden af borgerens kontakt med systemet er den bagvedliggende faktor, der giver en forskellig tilgang og strategi angående det betimelige i at sætte sig godt ind i journalen.

Men i øvrigt er det centrale kendetegn for alle rådgivere, at de anvender strategier til at komme nærmere borgeren i samarbejdet. De er simpelthen nødt til at få et personligt indtryk, som ikke blot kan læses ud af den tilgængelige journalinformation. De er nødt til at have en personlig fornemmelse af, hvem det er, de sidder over for, og hvad der er afgørende lige i denne situation.

Derfor udvikler rådgiverne deres egne foretrukne måder til at få en dybere forståelse af borgeren. I materialet kan vi identificere følgende strategier. Nogle strategier går meget på samspillet med borgeren, mens andre strategier går på samspillet med andre professionelle for at kunne tolke borgeren bedre.

Af strategier, der går på et tættere samspil med borgeren, har vi iagttaget følgende typer:

1. *Relations-strategien*: Denne tilgang, som er den mest udbredte, går ud på, at myndighedsrådgiveren også påtager sig en anden rolle som coach eller mentor, hvor frekvensen af samtaler intensiveres betydeligt, og dagsordenen for samtaler er mere åben. Igennem disse samtaler får rådgiveren mulighed for at få et meget dybere og mere nuanceret indtryk af borgeren, som giver den tilstrækkelige forståelse, til at næste handlingsskridt kan tages. Det er knyttet til, at de ordinære samtaler opleves meget pressede og strukturerede. Her åbner coachsamtalerne for et frirum, hvor der kan tales mere om løst og fast. Som (R4) udtrykker det:

”... når vi har en *jobsamtale*, så er det jo ret omfattende ... når det er en *coach-samtale*, så kan det jo også bare være ...

Hvordan er din dag? Hvordan har du det i dag? ... det er sådan mere deres behov og knap så struktureret” (R4).

Relations-strategien benævnes således, da fokus er på den tætte kontakt, og den anvendes til at få det fornødne indtryk af borgeren ved at have bredere samtaler om borgerens situation, hvor rådgiver og borger ses ofte og derfor kender hinanden godt.

2. *Afdæknings-strategien*: Denne strategi handler om samtaleteknik, hvor den professionelle udvider de typer af tematikker, som skal udredes i sagsbehandling. De afdækker særlige fokusområder i borgernes liv. De professionelle udvikler sine egne samtaleguider, der udvider de generelle samtaleskemaer fra jobcenteret. Dette kan være knyttet til teoretiske præferencer. Vi ser fx ved socialrådgivere, der arbejder med de unge, at de er meget opmærksomme på den unges placering og funktion i familiesystemet og derfor går ind i spørgsmål om opvækst og forhold til forældre som et meget centralt aspekt af at forstå de unge, og hvad der driver dem. Der følges derfor tæt op på de unges situation og handlinger, som ikke kan sættes på en samtaleformel.

Et eksempel er (R5), der udtaler følgende:

”Hvad er drivkraften i det? ... hvorfor er det egentligt, at du går ind og tager de her valg? ... Og så går jeg lidt dybere ind i det følelsesmæssige i forhold til, hvad det er, der motiverer ... det kræver, at jeg kommer længere og længere ind på de ting, de fortæller” (R5).

Det er således tydeligt, at den beskæftigelsespolitiske rammesætning giver en retning for, hvordan det helhedsorienterede blik skal indstilles. Konteksten giver retning for arbejdet, og **der arbejdes målrettet efter at få øje på borgernes beskæftigelsespotentiale.**



Dette betones mindre i arbejdet med ældre kontanthjælpsmodtagere, hvor der til gengæld kan være en grundigere undersøgelse af hverdagslivet, parforhold og fx netværk og en hyppigere anvendelse af coachsamtaler.

Afdækningsstrategien handler ikke nødvendigvis om at have flere samtaler med borgeren, men handler om på et teoretisk funderet grundlag at få de nødvendige og dyberegående informationer, der gør, at man kan tolke borgerens situation fagligt.

3. *Backstage-strategien*: Med et begreb fra Goffman (Goffman, 1959) går denne strategi ud på at få et indtryk af borgeren, når vedkommende er på hjemmebane og slapper af og har paraderne nede. Til forskel fra frontstage, hvor de

står på scenen og stiller et ansigt op og spiller en udgave af sig selv. Ideen er at komme ind bag ved den offentlige fremtræden for at få et helt billede af mennesket. Dette gøres fx ved at anvende hjemmebesøg. I stedet for at borgeren skal møde op på jobcentret og sidde til samtale i et neutralt offentligt kontor, anvendes borgerens vante hjem som ramme for samtalen. Den professionelle oplevelse er, at borgeren slapper mere af og er mere tryk ved dette, så det påvirker samtalen med borgeren. Men derudover giver strategien den professionelle en række indtryk om dagligdag, ressourcer og livsstil, der kan anvendes i kommunikationen med borgeren. Backstage-strategien giver således adgang til typer af information, der ikke nødvendigvis er til stede ved de to andre strategier. Et eksempel er (R1), der udtaler:

”Jamen det giver meget at se, hvordan folk bor, hvordan deres sociale liv er, deres velfærd og boligindretning osv.” (R1).

Sammenfattende er det nogle strategier, som vælges af den professionelle for at opnå en fornemmelse af borgeren som person, da det handler om at komme tættere på, så man helt kan få en fornemmelse af, hvad det handler om for borgeren.

Men socialrådgiverne anvender også nogle ikke-borgerrettede strategier. Her kan sondres mellem følgende:

1. *Kollegial sparring*. Det kan være på teammøder eller en mere bilateral samtale mellem to rådgivere, at der åbnes for kollegers råd og vurderinger.

2. *Sparring med professionelle.* Det er bl.a. sparring hos specialister som fx psykiater og læge. Da de fleste borgere har helbredsudfordringer/psykiske problemer, anvendes sundhedsprofessionelle til at få tilstrækkelig viden og forståelse af betydningen af borgerens problematikker.
3. *Indhentning af attester/dokumentation.* Der skal indhentes dokumentation i sagerne, som typisk udføres af sundhedsprofessionelle som praktiserende læger, psykiatere, psykologer mv. Der indhentes også dokumentation fra de afprøvede tilbud, fx virksomhedspraktikker.
4. *Tværfprofessionelt samarbejde.* Som koordinerende sagsbehandler foretages samarbejde med andre professionelle, som har opgaver – det kunne fx være i familieafdelingen med udsatte børn eller i socialafdelingen angående en bostøtte. Dette giver også information i sagen.

Samlet set anvender de professionelle altså en del forskellige strategier for at have en tilstrækkelig forståelse og fornemmelse for de borgere, som de træffer afgørelser om.

Analyse 3: Hvordan foretages analysen, hvor medarbejderen anvender sin dømmekraft til at gå fra oplysninger om borgeren til en vurdering af borgerens situation?

Materialet viser, at der indhentes oplysninger, indtil der dannes et nogenlunde billede af, hvilke indsats der skal arbejdes hen imod. Dvs. helhedssynet er knyttet sammen med mulighederne i den helhedsorienterede indsats, og der søges oplysninger, der er tilstrækkelige til at gå videre i sagen. Der skal altså ikke

foretages en fuldstændig afdækning. Ligeledes tilsiger proportionalitetsprincippet, at sager ikke overbelyses uden faglig grund. Der foretages den tilstrækkelige afdækning, indtil det står rådgiveren klart, hvad der skal gøres. Analysen er foreløbig afsluttet, når det kan vurderes, hvad der skal være næste skridt i indsatsen.

Herbert Simon (1956) peger på ’satisfiering’ som et kendetegnende træk ved bureaukraters rationelle beslutninger. De søger sjældent efter den optimale løsning, men efter den tilstrækkelige løsning på et problem. En effektiv adfærd søger efter en hurtig og tilfredsstillende løsning frem for den optimale, der vil være for dyr og omfattende at initiere.

Denne undersøgelse synes at genkende dette træk for socialarbejdere i frontlinjen, når de anvender en dømmekraft i praksis – at de er tilfredse, når de har en mulig indsats i sigte. Det er ikke nødvendigvis den optimale løsning udpeget blandt alle opstillede alternative muligheder. Det bliver den første løsning, der er tilstrækkelig til, at der kan handles i sagen. Dvs. helhedssyn er ikke en absolut model med en bestemt mængde af oplysninger, men den tilstrækkelige tilgang, der muliggør en forståelse af borgerens situation, som der kan baseres en indsats på.

Det betyder, at der ikke gives bestemte guides til den helhedsorienterede analyse af borgerens problemsituation. Analysen udvikles løbende i samspil med borgeren og samarbejdspartnere. Den kondenseres af den professionelle og tager afsæt i borgerens forståelser og ønsker. Men det er den professionelles blik på borgerens muligheder og situa-

tion, der definerer den helhedsorienterede analyse. Selve analysen og vurderingen er konkret og er ikke inspireret af bestemte typer af helhedsorienteret teori og modeller.

Analyserne er i højere grad baseret på en praksisudviklet dømmekraft til vurdering af borgere i de mest udsatte positioner, hvor der typisk er en meget sammensat social situation. I interviewmaterialet viser analysen, at rådgiverne ved, hvordan de skal handle, når nedenstående fire elementer er til stede og kan mødes. Dømmekraften og vurderingen er sammenvævet med analysen, hvor der skabes en sammenhæng mellem:

- de oplysninger, der foreligger i sagen,
- borgerens ønsker,
- vurdering af de mulige handlinger, der kan sættes i værk konkret i den nuværende situation,
- den professionelles forestilling om borgerens situation.

Oplysningerne i sagen handler om det faktuelle grundlag, som afgørelser også skal basere sig på. Rådgiverne er bevidste om betydningen af dokumentation i sagen og anvender den etablerede viden om borgeren i deres argumentation. Det er samtidigt vigtigt at inddrage borgeregens egne ønsker og motivation som en rettesnor hen imod noget relevant. Det er fastlagt lovgivningsmæssigt, men er også en professionsværdi, som rådgiverne italesætter som central. Lovgrundlaget og de mulige løsninger og tilbud i kommunen udgør, hvad der er på hylderne, og som konstruktionen af borgeren er nødt til at tage bestik af, når der skal handles (jf. Lipsky, 2010). Det foregår ofte meget implicit for rådgiverne, som benævner en ’realisme’

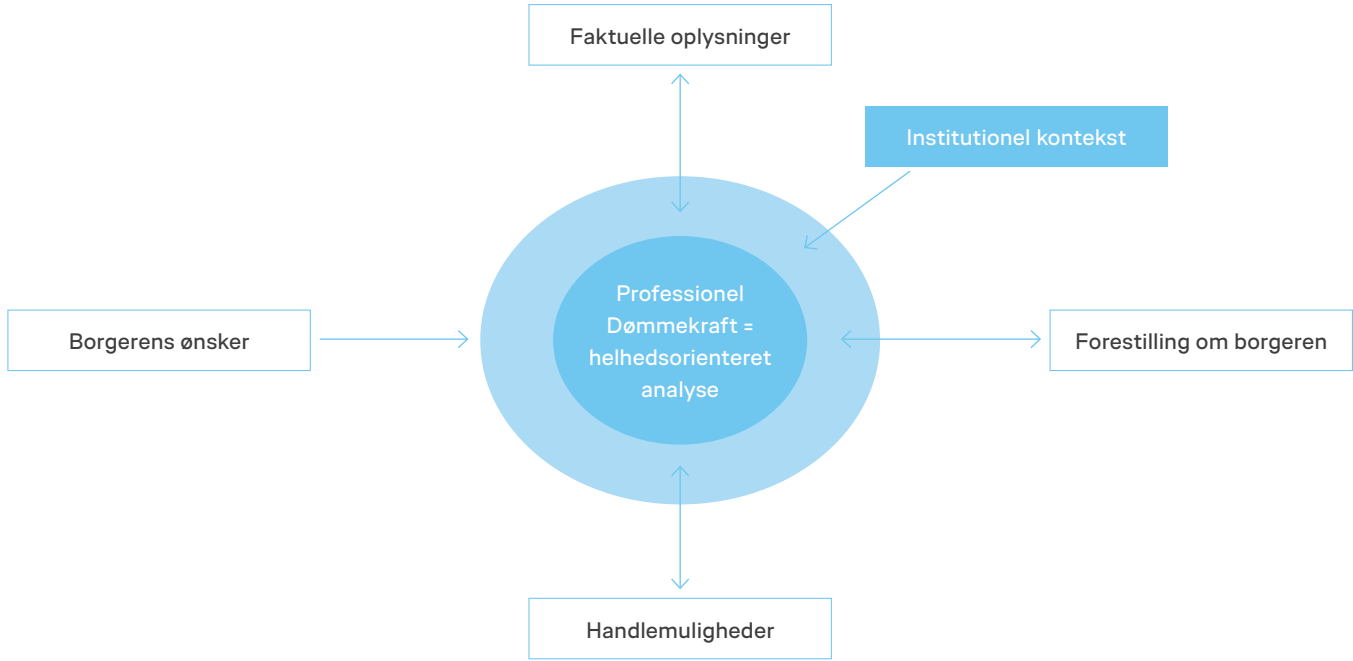
angående, hvad der kan lade sig gøre. Disse tre pejlemærker kobles med indsigterne fra rådgivernes strategier til at forstå borgeren jf. ovenstående analyse af strategier. Det er, når rådgiverens forestilling om borgeren kobles med de tre andre aspekter, at det bliver klart, hvad der skal gøres.

På baggrund af ovenstående fire elementer er det muligt at anlægge en dømmekraft, hvor der er tilstrækkelig information til stede, så de fire elementer kan kobles til en egentlig samlet vurdering. Flere af rådgiverne taler om det som et detektivarbejde, der finder sin løsning. I det øjeblik, at de fire punkter kan kobles, så der fremstår en fortælling, der både tager bestik af borgerens ønsker,

oplysningerne i sagen, de faktiske handlemuligheder og den forståelse af borgeren, som den professionelle får opbygget, så kan vurderingen foretages og en plan lægges. Analysen minder derfor om at få lagt den afgørende brik i et puslespil, hvor brikken passer på alle fire sider. På den baggrund er det muligt at udvikle følgende model (figur 1) over helhedssynet: Den institutionelle kontekst (den røde ring) omkredser hele analysen og har en stor betydning, som jeg i anden sammenhæng har udforsket i et street-level-bureaucracy-perspektiv (Christensen, 2021). Om dette har Berkel (2019) spidsformuleret kontekstens betydning for frontmedarbejdernes orienteringer:

“The mechanism through which these contexts structure street-level practice is by providing street-level workers with meanings. Interpretive frameworks, norms, and incentives in doing their work and in working with their clients. Context characteristics contain information, signals, and clues regarding how street-level workers are expected to look at their clients and their work roles, how to perceive clients’ situations and the problems they are confronted with, how to change their behaviours, and so on” (s. 194).

Den beskæftigelsespolitiske og organisatoriske kontekst præger derfor meget afgørende, hvad der tæller som faktuelle oplysninger i sagen, hvilke



Figur 1: Model over dømmekraftens indhold – den helhedsorienterede analyse

handlemuligheder der er til stede, samt hvordan socialrådgiveren formodes at danne forestillinger om borgeren. Men socialrådgiveren er samtidig en fag-professionel, der skal få de fire elementer til at spille sammen.

Karakteristisk i arbejdet med aktivitets-parate kontanthjælpsmodtagere er, at de ikke blot hurtigt er ude af systemet igen efter en kort intervention (Danneriis, 2016). Den helhedsorienterede vurdering ændres derfor løbende med udvikling og forandring i borgerens forløb. Og på den måde bliver det vanskeligt helt at stadfæste, hvor og hvornår denne analyse egentlig foretages, da den foretages løbende og er i proces i takt med borgerens forløb. Den må forstås som en løbende proces, hvor der justeres i takt med indhøstede erfaringer.

Dømmekraften forekommer ikke at være domineret af bestemte teoretiske tilgange til forståelser af sociale problemer. Dog forekommer aktørorienterede forståelser vægtigere end strukturelle forståelser – dvs. individets indlejring i en samfundsmæssig sammenhæng gives ikke mange overvejelser, da det sjældent kan kobles med konkrete handlinger i en given sag. Der ofres mere energi på at forstå borgerens ressourcer og motivation samt i den forbindelse overveje mulige handlingsveje ud fra det repertoire, der er til rådighed i jobcenteret, end i at forstå årsager til borgerens problemer. Der ses derfor ikke

nogen klar kobling mellem forståelse af årsager til borgerens problemer og de mulige handlinger til forandring af situationen.

Konklusion
Projektets forskningsspørgsmål lyder: *Hvordan foretages den helhedsori-enterede analyse ved udfoldelse af dømmekraft i praksis for aktivitets-parate kontanthjælpsmodtagere/uddannelseshjælpsmodtagere?* Ud fra analyserne kan der drages følgende konklusioner:

For det første er helhedsanalyser konkrete og situationelle. Der er tale om unikke borgere, og hver social situation er specifik. Helhedsanalyser er samtidig kontekstuelle og vil være præget af den opgave og de muligheder, der ligger for arbejdet. Der er derfor også en række generelle træk ved de specifikke vurderinger og arbejde med borgeren. Der er fx i beskæftigelsesindsatsen et ressourcefokus, som også afspejles i socialrådgivernes arbejde med borgeren.

For det andet er helhedsanalyser typisk dynamiske. Det vil sige, at det er vanskeligt præcist at stadfæste, hvornår den helhedsorienterede analyse er foretaget. Det foregår mere som løbende processer, hvor der tages stilling til næste skridt i sagen, som derefter følges op af nye indhøstede erfaringer. På den måde arbejdes der løbende inkrementelt med borgeren.

For det tredje viser analyserne, at modeller og teori om helhedssyn ikke betyder meget og guider meget lidt i den konkrete praksis. Det er ikke helt fraværende, og det er muligt at anvende modeller og teori som refleksion over praksis (jf. Schön, 1983), men det er ikke noget, der er manifest til stede i det konkrete arbejde med borgeren.

For det fjerde minder helhedsanalyser om tilfredsede beslutningsprocesser – der søges i arbejdet hen imod en acceptabel mulighed frem for en optimal. Når der opstår den tilstrækkelige forståelse af en borger, som gør det muligt at koble med en handling, så opstår den tilstrækkelige analyse, der netop kan fortælle, hvad næste skridt skal være. Dvs. helhedssynet er knyttet sammen med mulighederne i den helhedsorienterede indsats, og der søges mod en ’satisfiering’ af forståelsen, der er tilstrækkelig til at gå videre i sagen.

For det femte må helhedsanalyser forstås som udmøntning af en professionel dømmekraft. Dømmekraften og vurderingen hænger tæt sammen med analysen, hvor der skabes en sammenhæng mellem de oplysninger, der foreligger i sagen, den professionelles bedømmelse af borgerens situation, inddragelse af borgerens ønsker og motivation samt vurdering af de mulige handlinger, der kan sættes i værk konkret i den nuværende situation. Denne kobling rummer en betydelig uforudsigelighed, mens de elementer, der indgår i vurderinger, er lettere at udvikle en model for.

Den helhedsorienterede analyse i beskæftigelsesindsatsen

REFERENCER

Abbott, A. (1988). *The System of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago: University of Chicago Press.

Andersen, L., Schnohr, K.L. & Mathiessen, A. (2021). Trænger vi til at forstå den sociale analyse på en anden måde? I: *Uden for nummer, 43*.

Berkel, R. v. (2019). Making welfare conditional: A street-level perspective. *Social Policy and Administration, 54*(2), 191-204.

Boll, B. & Nielsen, L. (2017). *Introduktion til begrebet dømmekraft*. UCN.

Christensen, A.B. (2021). *Socialrådgiveren i frontlinjen: en introduktion til street-level bureaucracy i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Christensen, A.B. (2023). Helhedssyn og helhedsanalyse. København: Hans Reitzels Forlag.

Danneriis, S. (2016). *Er du klar til arbejde? Et kvalitativt forløbsstudie af forandringer i arbejdsmarkedsparatheden blandt kontanthjælpsmodtagere på kanten af arbejdsmarkedet*. Aalborg: Aalborg Universitet.

Dreyfus, H.L. & Dreyfus, S.E. (1986). Why skills cannot be represented by rules. I: Sharkey, N.E. (red.), *Advances in cognitive science J* (s. 315-335). Chichester, England: Ellis Horwood.

Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Doubleday: Garden City, New York.

NOTER

¹ Projektet og feltarbejdet er gennemført i samarbejde med adjunkt Rolf Eg Klint Sørensen.

Guldager, J. (2004). Helhedssyn i socialt arbejde. I: C. Jørgensen et al. (red.), *Sociologi og socialt arbejde*. København: Danmarks Forvaltningshøjskoles Forlag.

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

IFSW (2014). *Global definition af socialt arbejde*.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Interview*. København: Hans Reitzels Forlag.

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

Møller, M.Ø., Hermansen, A. & Møller, S.Ø. (2021). *Faglighed og styring. Fagprofessionel dømmekraft på socialområdet*. København: Djøf Forlag.

Pahuus, A.M. (2009). Professionel dømmekraft. I: *Gjallerhorn, 9*.

Schön, D. (1983/2001). *Den reflekterende praktiker. Hvordan professionelle tænker, når de arbejder*. Aarhus: Klim.

Simon, H.A. (1956). Rational Choice and the Structure of the Environment. *Psychological Review, 63* (2), 129-138.

Søbjerg, L.M.; Rosendal, A., Vinggaard, M.C., Clausen, T.Ø., Bjerregaard, K., Jakobsen, H.L., Jæger, S.J. (2016). *Systematik i socialt arbejde. Håndbog med undervisningsmateriale og opgaver udarbejdet til socialrådgiveruddannelsen*. Danske professionshøjskoler.