AKF RUC

Uddannelse, kvalifikation og kvalitet i socialt arbejde

Uddannelse, kvalifikation og kvalitet i socialt arbejde

AKF Forlaget
Januar 2003

Indhold

Forord 3

Arbejde og læring – er de ansatte i det sociale arbejde rustet til opgaverne? 4

Uddannelse for livet – og arbejdet 8

Enrum, trummerum, læringsrum 16

Lær ude – lær hjemme. Hip til fremtiden 21

Livslang læring og udfordringer 23

En undersøgelse – tre rapporter. Metoder og materiale 26

Forord

AKF, Amternes og Kommunernes Forskningsinstitut og RUC, Roskilde Universitetscenter har for Socialministeriet undersøgt uddannelser og kvalifikationer blandt udvalgte medarbejdere på det sociale område i amter og kommuner. Hvorfor? Fordi medarbejdernes forudsætninger, kompetencer og viden har central betydning for kvaliteten i det sociale arbejde. Ikke mindst i en tid, hvor de sociale problemer og arbejdsopgaverne i den forbindelse ændrer sig og kræver, at medarbejderne omstiller sig og bidrager aktivt til udvikling af det faglige niveau.

Denne pjece formidler i kort form centrale budskaber fra den samlede undersøgelse »Kortlægning af uddannelser og kvalifikationer på det sociale område«, som sætter fokus på frontlinjemedarbejdere på tre arbejdsområder, dvs. på børn og unge-området i kommunerne, på sygedagpengeområdet og i de amtslige døgninstitutioner for børn og unge. Undersøgelsen er offentliggjort i tre rapporter fra AKF, der kan hentes på hjemmesiden www.akf.dk.

Denne pjece er finansieret af Socialministeriet.

Arbejde og læring – er de ansatte i det sociale arbejde rustet til opgaverne?

Mange medarbejdere i den offentlige sociale sektor, som har direkte kontakt med klienterne og de konkrete sociale problemer i Danmark, er usikre på, om den indsats, de og deres kolleger yder i det daglige, er den rigtige hjælp på det rigtige sted. I hvert fald mangler de metoder og kvalifikationer til at måle og vurdere, om deres arbejde batter. Det erkender de selv.

En sådan løbende vurdering er formentlig ellers ret nødvendig for at kunne vide, om der er behov for at justere indsatsen over for klienterne.

Og når man ikke har så god fornemmelse for, om det arbejde man laver, reelt nytter, og hvor det eventuelt fejler, er det også svært at højne kvaliteten af arbejdet. Mange af de såkaldte frontlinjemedarbejdere i den sociale sektor ville meget gerne forbedre kvaliteten af deres arbejde, men de erkender, at de har svært

FAKTABOKS 1:

Grunduddannelse og videreuddannelse defineres her som kompetencegivende uddannelse i den forstand, at de giver mulighed for at læse videre i det formaliserede uddannelsessystem og afsluttes med eksamensbevis. Videreuddannelse er typisk et længerevarende tilbud, som giver nye grundlæggende faglige kvalifikationer – fx forskellige diplomuddannelser eller for ledernes vedkommende kandidat- og masteruddannelser.

Efteruddannelse dækker over et meget varieret spektrum af muligheder for kvalifikationsudvikling overvejende på kortere uddannelser og kursusforløb, der afsluttes uden formelt anerkendt og kompetencegivende eksamen, men ofte med et kursusbevis. Det kan være kurser, temadage, der udbydes og afholdes af arbejdspladsen, af amtet, kommunen, uddannelsesinstitutioner på det sociale område, interesseorganisationer og private udbydere som for eksempel konsulentfirmaer.

Kvalifikationsudvikling i jobbet omhandler de aktiviteter, der foregår i dagligdagen tæt relateret til medarbejdernes arbejdsfunktioner. Der er tale om aktiviteter, som ofte bliver betegnet som »læring på arbejdspladsen« og »uddannelse i jobbet« med det formål at udvikle medarbejdernes faglige og personlige kvalifikationer.

ved at finde ud af hvordan. Og at de mangler støtte hertil fra deres ledelse.

Medarbejderne bruger typisk efteruddannelse til at få mere at vide om det, de i forvejen er ret gode til: Det faglige, deres specialer på jobbet, de konkrete hverdagsproblemer blandt klienterne.

Men skal medarbejderne i den sociale sektor blive bedre kvalificeret til at håndtere arbejdsopgaverne, må de også styrke de kvalifikationer, der lige nu er deres svageste, men væsentlige for deres arbejde.

Når medarbejderne efter endt grunduddannelse kommer ud på arbejdsmarkedet, er indsatserne for at de løbende kan dygtiggøre sig fagligt og opnå bedre personlige kompetencer ikke særlig systematiske og sammenhængende, viser oplysninger fra lederne såvel som medarbejderne i undersøgelsen.

Kun hver tiende medarbejder har en videreuddannelse, såsom en diplomuddannelse, selv om hver anden ønsker sig én. Og selv om langt de fleste skam går på efteruddannelse, nøjes de med kortere kurser for at kunne løse helt konkrete problemer i hverdagen.

Måske bør længerevarende videreuddannelse og systematisk efteruddannelse prioriteres højere. En mere grundig opkvalificering vil give medarbejderne bedre grundlag for at håndtere de mange indviklede og følsomme sociale problemstillinger og samtidig navigere mellem de mange nye regler i lovgivningen på det sociale område.

Der er selvfølgelig også andre veje at gå. Således peger undersøgelsen på, at medarbejderne på de arbejdspladser, hvor man arbejder systematisk med læring som en del af det daglige sociale arbejde bliver i stand til bedre at håndtere sagerne, anskue dem fra nye og konstruktive synsvinkler og udvikle sig.

På mange arbejdspladser har man ikke udviklet en strategisk uddannelsesplanlægning, som kan bidrage til at sikre, at medarbejdernes kvalifikationer løbende udvikles, så de bedre kan matche de nye udfordringer, der konstant skyller ind over det sociale område. Og som kunne gøre dem bedre til at klare hverdagens vanskelige sager.

Det er typisk den enkelte medarbejder, der selv skal tage initiativ til at få bygget kvalifikationer oven på deres grunduddannelse. Her synes der behov for mere aktiv ledelse og dialog mellem ledere og medarbejdere, såvel i forhold til den enkelte medarbejders udvikling af kvalifikationer samt gruppens samlede kvalifikationer.

At der er problemer med medarbejdernes efteruddannelse fremgår bl.a. af, at medarbejderne ikke synes, at deres udbytte af efteruddannelsen er i top. Faktisk svarer de fleste ret lunkent, når de bliver spurgt, om efteruddannelsen har givet dem bedre forudsætninger for at klare arbejdet.

Medarbejderne stiller store krav til sig selv – højere end de oplever, at deres ledere stiller til dem. Men på en række punkter synes de ikke, at de lever op til dem. Samtidig mener halvdelen af medarbejderne, at de kunne udnytte deres kvalifikationer bedre, end de gør lige nu, hvilket peger på, at medarbejderne har nogle uudnyttede ressourcer, som det kunne være værd at få frem. Lederne deler medarbejdernes vurdering på dette punkt. Kun omkring 40% af lederne mener, at hovedparten af deres medarbejdere har GODE forudsætninger for at klare de daglige arbejdsopgaver. Det vil omvendt sige, at over halvdelen af lederne er af den opfattelse, at der i deres medarbejderskare er mange, der har brug for forbedring af deres faglige forudsætninger.

Alt i alt er der altså en række indikatorer, der tyder på et efterslæb med hensyn til medarbejdernes uddannelse og kvalifikationer set i forhold til de krav, arbejdet stiller.

Undersøgelsen peger desuden på, at det er vigtigt at have øje for medarbejdernes udvikling af kvalifikationer gennem den læring, der finder sted i det daglige arbejde bl.a. gennem de møder, der holdes om sager, klienter, brugere eller beboere. Møderne er som regel helt almindelige arbejdsmøder med eller uden en formel dagsorden, men udbyttet af disse møder kan variere meget. Nogle steder er møderne mere eller mindre rituelle og med til at fastholde en uhensigtsmæssig praksis – men andre steder sker der en mere dynamisk uformel læring, hvor medarbejderne ikke bare diskuterer den enkelte sag, og hvordan de skal optræde i konkrete sammenhænge. De træner reelt også hinanden i, hvordan de generelt kan ruste sig til at møde problemer og håndtere dem på en hensigtsmæssig måde.

Man kan spørge, om en mere samlet planlægning for medarbejdernes uddannelse og løbende kvalificering også burde omfatte disse »uformelle læringsrum«, så de i højere grad bliver udviklet som fora, hvor medarbejderne udbygger deres generelle viden og kunnen og udvikler sig personligt.

FAKTABOKS 2:

Socialrådgiverne/socialformidlerne og uddannelsesbehovet – iflg. fokusgruppeinterview i rapporten »Uddannelse på det sociale område«:

Kravene til socialrådgiverne og socialformidlerne bliver stadig mere differentierede. »Der er brug for strategisk sans, helhedsforståelse, bredde og dybde i deres viden samt analytiske, metodiske, holdnings- og værdimæssige samt personlige kvalifikationer. Socialrådgiverne er nogle af dem, der sidder mest i saksen mht. at lægge hele mennesket ind i jobbet«, siger en lederrepræsentant fra en social højskole. Socialrådgiverforeningen fastslår, at »virkeligheden presser på for specialisering – allerede under selve uddannelsen. Det ville være godt at klarlægge, hvilke kompetencer der er brug for i dag. Her indgår både organisatoriske, sociale og personlige kompetencer.« MEN: Problemet er, at grunduddannelsen skal være langtidsholdbar. Det nytter ikke at bruge den til alt for meget specialisering, bl.a. fordi den konstant accelererende faglige udvikling på området betyder, at en sådan uddannelse hurtigt ville blive forældet. Videreuddannelse, efteruddannelse og en løbende kompetenceudvikling sikrer bedre, at viden hele tiden opdateres og kvalifikationer holdes ved lige og udbygges. Grunduddannelsen skal til gengæld være grundlaget for al senere læring.

FAKTABOKS 3:

Pædagogerne og uddannelsesbehovet – iflg. fokusgruppeinterview i rapporten »Uddannelse på det sociale område«:

Der er enighed om, at grunduddannelsen fortsat skal være ret generel, fordi kravene til pædagogerne hele tiden udvikler sig, og de derfor løbende skal udvikle deres kompetencer. Der er blandt andet behov for at udvikle pædagogernes kompetence til kommunikation med brugere og forældre. Tidligere undersøgelser viser, at 80% af pædagogerne gerne vil uddanne sig mere – og at de efterspørger fagspecifikke kurser, men også diplomuddannelser. Økonomi og travlhed forhindrer mange af dem. Der synes at være høj grad af enighed blandt parterne på området, fx BUPL, KL, amterne m.fl. om problemer og mulige løsninger på området. Udfordringerne til den fremtidige udvikling er dog stadig stor. Mange institutioner bruger en stor del af deres kursusmidler til interne kurser, fordi de vurderer, at de får størst udbytte på denne måde. De interne kursusaktiviteter anerkendes, men institutionerne skal passe på ikke at blive »sig selv nok«, så de ikke får inspiration udefra og kører i de samme omdrejninger, påpeger bl.a. repræsentanter fra amterne.

Uddannelse for livet – og arbejdet

Umættet behov for videreuddannelse

De sociale grunduddannelser er alle generalistuddannelser, der lægger op til, at der senere i arbejdslivet sker en yderligere kvalificering – både i form af faglig specialisering og i form af generel videreudvikling af forskellige kompetencer. Det gælder såvel socialrådgivere som pædagoger.

Meget tyder på, at der er et uudfyldt behov for blandt andet videreuddannelse blandt frontlinjemedarbejdere. Hver tiende medarbejder på det sociale arbejdsfelt havde i 2001 en eller anden form for formaliseret videreuddannelse for eksempel en diplomuddannelse, men i gennemsnit ønsker hver anden at tage én. Således håber 60% inden for børn og unge-området på at kunne videreuddanne sig mere formelt, det samme gælder 50% i døgninstitutionerne. Andelen er lavest på sygedagpengeområdet, hvor det gælder hver tredje.

Det typiske er et ønske om specialisering på det nuværende arbejdsområde. Og at især de yngre generationer af socialarbejdere og pædagoger er indstillet på at få en længerevarende formaliseret videreuddannelse.

Deltagelse i videreuddannelse er i højere grad motiveret af medarbejdernes eget ønske end af ledelsens og kollegernes opbakning. Der synes at mangle støtte til, at kvalificering gennem videreuddannelse er vigtig for de menige medarbejdere. Derudover afhænger brugen af videreuddannelse af, om den pågældende kan undværes, og om der er råd til deltagergebyr og eventuelt vikardækning.

Medarbejderne har få muligheder for at udvikle deres karriere inden for deres eget arbejdsfelt gennem videreuddannelse. Videreuddannelse giver i højere grad grundlag for at skifte job og stillingskategori bl.a. til en lederstilling. Så der er en risiko for, at medarbejderne forlader arbejdspladsen efter gennemførelse af videreuddannelse. Måske er det en af årsagerne til, at der på arbejdspladserne er en tøven over for de formelle muligheder for videreuddannelse i form af fx diplomuddannelser.

På en døgninstitution beklagede ledelsen sig således over, at dem der tager længerevarende videreuddannelser bruger det til egen karriere og rejser videre – det får institutionen ikke så meget ud af.

På den anden side erkender man, at videreuddannelse også KAN give bonus.

»Der var to, der kom hjem med en faglighed, vi virkelig kunne bruge til noget. Det vil jeg sige, det var det hele værd, fordi det er den faglige fornyelse, som i det store bølgeslag er sket her. Det er det input, der begynder at ændre tingene.« (Leder, døgninstitution)

FAKTABOKS 4:

Hvordan vurderer du dine egne forudsætninger i forhold til følgende aspekter (procent af medarbejderne)[1]

	Sygedagpenge				Børn og unge				Døgn-institutioner			
	Gode	Nogenlunde	Ikke gode	Alle	Gode	Nogenlunde	Ikke gode	Alle	Gode	Nogenlunde	Ikke gode	Alle
Kendskab til faglig viden og udvikling inden for dit arbejdsområde	64	34	3	100	58	41	1	100	52	45	3	100
Kendskab til metoder inden for dit arbejdsområde	59	39	2	100	46	51	3	100	46	48	6	100
Redskaber/ metoder til at vurdere resultatet af arbejdet	29	53	18	100	24	56	21	100	26	56	17	100
Internt samarbejde	62	38	1	100	60	39	1	100	60	36	4	100
Eksternt samarbejde	46	46	8	100	46	51	3	100	34	50	15	100
Administrative opgaver	53	42	5	100	38	55	7	100	21	53	27	100

[1] Sammenlignes medarbejdernes vurderinger med, hvordan lederne vurderer medarbejdernes forudsætninger, er der forskel i tre aspekter. I forhold til kendskab til faglig viden og udvikling inden for arbejdsområdet giver lederne en mere positiv vurdering end medarbejderne. I forhold til kendskab til metoder inden for arbejdsområdet giver lederne en mindre positiv vurdering end medarbejderne på sygedagpengeområdet og på døgninstitutionsområdet, og i forhold til administrative opgaver en mindre positiv vurdering end medarbejderne på alle tre arbejdsområder.

Det korte kursus er det mest brugte

De fleste medarbejdere på det sociale område har været på efteruddannelse inden for det seneste år. Det gælder tre ud af fire på sygedagpengeområdet, to ud af tre på børn og unge-området i kommunerne og godt hver anden på amternes døgninstitutioner. Men efteruddannelse består typisk af korte kurser, som varierer meget både i indhold og form.

Oftest benyttet er interne, kortere kurser, enten for

den pågældende medarbejdergruppe lokalt eller i samarbejde med andre i kommunen eller amtet. I anden række kommer efteruddannelseskurser på uddannelsesinstitutioner som de sociale højskoler og pædagogseminarier.

De korte efteruddannelsekurser foretrækkes, fordi de retter sig mod her og nu-problemstillinger, og fordi de er billige. De kan omfatte et helt team af medarbejdere på én gang, som dermed lærer det samme og forhåbentlig bagefter sammen kan omsætte det til praksis. Nogle fremhæver, at udbyttet i forhold til daglig brugbarhed er større, når man deltager gruppevis, i stedet for at en enkelt kursist skal videregive sin gejst til de andre.

Men nogle medarbejdere og ledere mener også, at man mister noget ved at satse så meget på interne kurser. Hvad med inspirationen ved at høre, hvad der foregår andre steder?

Der kan desuden opstå en uheldig mester-lærlinge-relation, når efteruddannelse skal foregå i hverdagens arbejdsomgivelser. Lærlingen kan måske ikke få plads til at påpege problemer, fordi det skal ske over for personer, vedkommende til hverdag har en ulige magtrelation til. Og så er der ikke lagt op til større forandringer.

Økonomisering slår i denne sammenhæng igennem i systemet. Administrationen af kursusbudgetterne er ofte sådan, at de korte kurser sluger pengene. Nogle søger slet ikke længerevarende uddannelsesforløb, fordi de regner med at få nej.En forstander på en børne- og familiebehandlingsinstitution siger også, at de dyre, længere kurser og videreuddannelse måske nok kan være til gavn for den enkelte, men at det hører til sjældenhederne, at resten af arbejdspladsen beriges. Men nogle ledere er kritiske over for udbyttet af de korterevarende kurser i forhold til de lange kursus- og uddannelsesforløb, idet korte kurser ikke formår at give samme inspiration og nytænkning.

»Alle småkurser, som folk har været på… det har ikke tilført os noget som helst. Af samme grund har jeg også sparet på det. Vi får ikke tilnærmelsesvis noget ud af det i forhold til de langvarige efteruddannelsesforløb«. (Leder, døgninstitution).

Bl.a. vil mange sagsbehandlere gerne uddannes i emnet »den svære samtale«. Men på et kort kursus kan der højst være tale om nogle samtaleteknikker, mens der i et længere uddannelsesforløb kan arbejdes i dybden med forståelsen for de sammenhænge, som »den svære samtale« indgår i.

Personlige kvalifikationer

Længerevarende kurser og uddannelse har den styrke, at de i højere grad kan udvikle medarbejdernes personlige kvalifikationer, de »bløde« evner, som er en vigtig del af de kapaciteter, medarbejderne skal anvende for at håndtere deres daglige arbejde på det sociale område.

»Jeg synes, at på de faglige kvalifikationer er folk egentlig velkvalificerede. Det er mere den personlige del, der er skrøbelig, utrolig skrøbelig. Man kan lave knaldgodt sagsarbejde og gør det også mange gange… Men den personlige kommer igen og igen til kort. Det kræver, du er i stand til at omstille dig, og det oplever vi kan være svært. Det er selvfølgelig overdrevet, men bare det, at der kommer en ny medarbejder ind, så er det lige før verden bryder sammen, fordi der kommer et skrivebord mere ind.« (Leder, sygedagpengeområdet)

Noget tyder dog på, at man på nogle arbejdspladser ikke er så tilbøjelige til at prioritere forbedring af de personlige kvalifikationer særlig højt i uddannelsessammenhæng. Måske fordi man reducerer dem til »evner«, som et individ enten har eller ikke har – frem for at betragte dem som kompetencer, man kan arbejde med uddannelsesmæssigt, og som kan udvikles i den konkrete arbejdspraksis.

Uudnyttede ressourcer

Når man skal vurdere, om medarbejderne i den sociale sektor er »klædt på« til deres opgaver, kan man bl.a. spørge dem selv – eller deres ledere.

Gør man sidstnævnte er resultatet, at under halvdelen af lederne mener, at deres medarbejdere generelt har GODE forudsætninger.

88% af lederne mener dog, at deres medarbejdere har GODE eller RIMELIGT GODE forudsætninger for at

FAKTABOKS 5:

Videreuddannelse, efteruddannelse og kvalifik

	Beskrivelse
Videre-uddannelse	Kompetencegivende i det formaliserede uddannelsessystem. Typisk et længerevarende tilbud, som giver nye grundlæggende faglige kvalifikationer – fx diplomuddannelser eller kandidat- og masteruddannelser.
Efter-uddannelse	Kortere uddannelser og kursusforløb uden formel kompetencegivende eksamen. Det kan være kurser, temadage o.l., der primært sigter på, at medarbejderne tilegner sig eller vedligeholder erhvervsrettede kvalifikationer.
Kvalifikations-udvikling i jobbet	Aktiviteter i dagligdagen, der er relateret til medarbejdernes arbejdsfunktioner og skal medvirke til at udvikle faglige og/eller personlige kvalifikationer. De handler bl.a. om møder om faglige emner, klientrelaterede møder, supervision og gennemførelse af et internt projekt.

ationsudvikling i jobbet

Brug	Vurderinger	
	Medarbejdere	Ledere
Ca. hver tiende medarbejder havde en formaliseret videreuddannelse, såsom en diplomuddannelse i 2001. De yngre generationer er mere »uddannelses-aktive« end de ældre, hvad angår videreuddannelse.	Betydeligt flere ønsker sig en videreuddannelse, idet 60% af medarbejderne inden for børn og unge-området, 50% i døgninstitutionerne og 34% på sygedagpengeområdet udtrykker ønske om at gennemføre en videreuddannelse.	Medarbejderne synes ikke at få støtte til videreuddannelse fra deres ledere. Baggrunden herfor er dels stramme budgetter, dels at medarbejdere eventuelt bruger længerevarende videreuddannelser til egen karriere og rejser videre, hvilket arbejdspladsen ikke får meget ud af.
Over halvdelen af medarbejderne på det sociale område var i 2001 på efteruddannelse: 72% på sygedagpengeområdet, 64% på børn og unge-området og 54% i døgninstitutionerne i 2001. Efteruddannelse varierer meget i forhold til indhold, form, omfang og udbydere, men består primært af kortere kurser internt på arbejdspladsen. Efteruddannelse bruges typisk til at håndtere aktuelle problemstillinger i arbejdet.	Medarbejderne synes ikke, at udbyttet af efteruddannelse er særlig højt. De fleste synes, at efteruddannelse kun i nogen grad har givet dem bedre forudsætninger for deres arbejde. Efteruddannelse synes ikke at give samme distance til arbejdet og dermed ikke samme muligheder for nytænkning som længerevarende videreuddannelser.	Lederne prioriterer efteruddannelseskurser frem for videreuddannelser, fordi de ofte retter sig mod her og nu-problemstillinger, og fordi de er billige. De kan omfatte et helt team af medarbejdere på én gang, som dermed lærer det samme og forhåbentlig bagefter sammen kan omsætte det til praksis.
Ni ud af ti medarbejdere på børn og unge-området, tre ud af fire i døgninstitutionerne og to ud af tre på sygedagpengeområdet deltog i 2001 i denne type faglige aktiviteter, som ofte betegnes som »læring på arbejdspladsen« og »uddannelse i jobbet«.	Medarbejderne tillægger erfaring gennem det daglige arbejde stor betydning. Direkte kontakter med klienterne og arbejdet med egne konkrete sager har ifølge medarbejderne størst betydning for kvalifikationerne. Samarbejde med kolleger i særlige sager og generelt vurderes også i høj grad til at forbedre medarbejdernes kvalifikationer.	Mange ledere vurderer, at det er vigtigt at udvikle medarbejdernes kvalifikationer gennem de aktiviteter, der finder sted i det daglige arbejde fx diverse former for møder, supervision og temadage i nær sammenhæng med arbejdet omkring klienter, brugere eller beboere.

matche udfordringerne. Halvdelen af medarbejderne mener tilsvarende, at de kunne udnytte deres kvalifikationer bedre, end de gør lige nu.

Det kunne alt sammen tyde på, at der kunne frigøres mange flere ressourcer i medarbejderskaren.

Medarbejderne synes selv, at de er kommet langt i samarbejdet med brugerne – det er et af de områder, hvor de ofte føler en styrke.

Men medarbejderne på det sociale område er også til en vis grad selv klar over, hvor i dagligdagen deres kvalifikationer ikke slår til. De siger blandt andet selv, at de mangler forudsætninger for at vurdere resultatet af deres eget arbejde og for at udvikle kvaliteten i eget arbejde. Det samme siger deres ledere i øvrigt om medarbejderne.

Netop evnen til at vurdere og måle effekten af sin egen indsats er ellers afgørende for at kunne udvikle eget arbejde på en systematisk og reflekterende måde. Uden redskaber til at vurdere egne resultater er det svært at sætte egne kvalifikationer i perspektiv og analysere de forhold, der eventuelt står i vejen for en bedre løsning af opgaverne. I praksis får medarbejderne i et vist omfang tilbagemeldinger fra klienterne og fra kolleger og ledere, men der savnes metoder til at dokumentere og analysere resultater af arbejdet. Når medarbejderen ikke kan vurdere opnåede resultater, kan de ikke skabe sig et samlet overblik over udviklingen i egne sager og det samlede klientel. Det er en væsentlig forudsætning for at udvikle indsatsen over for klienterne.

Skal hullerne i medarbejdernes kompetencer udfyldes, er efteruddannelse en mulighed. Men kun et mindretal af medarbejderne synes, at efteruddannelse »i høj grad« har haft betydning for deres faglige videreudvikling! Det typiske svar er, at efteruddannelse kun »i nogen grad« har givet dem bedre forudsætninger for at klare arbejdet.

Måske skyldes dette netop, at den hyppigt benyttede form for kortvarig efteruddannelse trods alt ikke kommer dybt nok ned i de problemer, de skal løse i det sociale arbejde. Personlig, dybtgående kompetenceudvikling opnås bedst gennem længere efteruddannelsesforløb og egentlig videreuddannelse. Medarbejderne vil gerne, men som vi har set ovenfor er det ikke den slags uddannelse, der prioriteres højt på arbejdspladserne.

Lederne kan blive bedre – som ledere

Når kvalifikationsudviklingen bremses, sker det mest af mangel på tid, mangel på økonomisk støtte og begrænset udbud af relevante uddannelser, siger medarbejderne. Knap hver fjerde medarbejder angiver mangel på opbakning fra ledelsen som en faktor, der i høj grad er en barriere i forhold til at uddanne sig.

Generelt ser det ud til, at lederne prioriterer de uddannelsesemner højt, som i forvejen er medarbejdernes

stærke sider – og blandt andet IKKE prioriterer medarbejdernes evne til at vurdere eget arbejdes kvalitet, som medarbejderne ellers nævner som en udbredt svaghed.

Disse ledere, der altså i nogen grad kan virke bremsende på en dynamisk kompetenceudvikling blandt medarbejderne, har som regel selv den samme grunduddannelse som deres medarbejdere. Men de har to-fire gange oftere end medarbejderne en videreuddannelse i form af fx en diplom- eller masteruddannelse.

Lederne er typisk lidt ældre i gårde; kun 10% er under 40 år, mens det for medarbejdernes vedkommende er 40-50% – og så er lederne mest mænd.

Lederne synes generelt selv, at deres egne faglige kvalifikationer på det sociale område er gode. Men der er tilsyneladende brug for at udvikle sider af deres kvalifikationer som ledere inden for områder som personaleledelse og administration samt økonomi og ressourcestyring. Lederne erkender også, at de ligesom deres medarbejdere ikke altid er gode nok til at vurdere kvaliteten af deres eget arbejde – og at de mangler redskaber til at gøre netop dette.

Enrum, trummerum, læringsrum

Den enkelte medarbejder er helt central i håndteringen af de sociale sager – og dermed for klienternes liv og problemløsninger på godt og ondt. Ofte sker det, at medarbejderen skal finde løsninger i dialog med ingen andre end sig selv og brugeren – eller måske også den nærmeste kollega, der lige kan afse fem minutter i den daglige hektiske trummerum. Men der er muligheder for at skabe et kritisk og konstruktivt samspil mellem kolleger i fælles mødefora i det sociale arbejde. Her kan man diskutere og lære, og det kan vise sig at vende op og ned på mange elementer i den daglige handlepraksis. Spørgsmålet er bare, hvor godt denne læring bliver struktureret og udnyttet på den enkelte arbejdsplads.

»Livslang læring« er samtidig blevet et centralt begreb, fordi opgaverne ændrer sig, så medarbejderne livet igennem stilles over for krav om at opdatere deres kvalifikationer og erhverve sig nye – både almene, faglige og personlige. Den læring behøver ikke bare at finde sted gennem undervisning, men også ved forskellige former for læring i jobbet.

Undersøgelsen viser, at ni ud af ti medarbejdere på kommunernes børn og unge-område, tre ud af fire i døgninstitutionerne og to ud af tre på sygedagpengeområdet har deltaget i den slags faglige aktiviteter i praksis.

Kvalifikationsudviklingsaktiviteter i jobbet

Læring i jobbet kan foregå på mange måder, fx gennem:

- temamøder, hvor overordnede emner tages op for eksempel gennem diskussion.
- planmæssige case- eller behandlermøder, hvor man mødes for sammen mere dybtgående at diskutere klientsager, som frembyder vanskeligheder eller nye problemstillinger. Kollektiv behandling af sager giver medarbejderne sikkerhed og tryghed i arbejdet. Da de adspurgte arbejder direkte med klienter, er det overraskende, at der ikke holdes flere planmæssige casemøder. Denne form for læringsrum nævnes kun af godt en fjerdedel af medarbejderne på de tre arbejdsområder.
- projekter med henblik på at sætte fokus på en bestemt problemstilling eller få tacklet et eller andet større problem i hverdagen.
- fælles undervisning i et relevant emne – fx om ny lovgivning.
- supervision, hvor én eller flere medarbejdere har mulighed for at reflektere sit arbejde. Her kan der udpeges nye indfaldsvinkler til sagerne og blinde pletter hos medarbejderne kan afsløres.
- kollegial sparring, hvor man på arbejdspladsen mødes for sammen at håndtere en stribe sager og give hinanden input, før den enkelte sagsbehandler selv træffer afgørelse.

Disse former for aktiviteter kan give bedre internt samarbejde, tværfaglighed, bedre kontakt med brugerne, udvikling af metoder og redskaber og trivsel på arbejdspladsen, fremgår det af undersøgelsen.

Men ikke alle steder er samarbejdet så udviklet:

»Mig bekendt har vi ikke noget forum, hvor vi evaluerer vores arbejde. Det, har jeg indtryk af, er noget mere privat. Når så man ligger derhjemme og ikke kan sove, så tænker man: nå det der kunne du så heller ikke finde ud af.« (Medarbejder, sygedagpengeområdet)

Fællesmøder kan desuden være med til at sikre klienternes retsmæssige stilling, fordi nye aspekter i en sag kan komme frem, når flere er med i vurderingerne. De kan også føre til socialpolitiske diskussioner.

Men sådanne fælles fora, hvor holdningerne til en sag så at sige afstemmes, kan også bidrage til at fastholde en kommunal praksis, fordi man bevidst eller ubevidst og på godt og ondt indpasser sine holdninger efter hinanden.

Eksempel I
Fra det virkelige liv: Spar ikke på sparringen

På en kommunal sygedagpengeafdeling var man som noget splinternyt begyndt at benytte sig af faglig sparring, hvor man med udgangspunkt i konkrete sager drøfter større temaer i sagsbehandlingen.

Sparringen organiseres af de ansatte selv. Faktisk var det en vikar, der fik sparringen indført – vedkommende undrede sig over, at man ikke havde den slags kollektive fora. Før var det overladt til den enkelte medarbejder at træffe afgørelser i sagerne.

Sparringsmøderne er kun indirekte reguleret af ledelsen. Det levner plads til, at medarbejderne bl.a. kan indtage flere forskellige positioner i mødets forløb. Så kan de prøve flere muligheder af, og det åbner for nye handlemuligheder, så medarbejderne f.eks. kan gå fra en ren juridisk-økonomisk problemstilling til en mere superviserende debat om forholdet mellem sagsbehandler-klient eller sagsbehandlerens forståelse af problemet.

Beslutninger træffes efterfølgende af den enkelte – det giver mødet en åben form, at der ikke skal træffes afgørelse her og nu, alt er i spil så at sige.

Ulempen ved den slags møder kan være, at uhensigtsmæssige forståelsesmønstre af klient-behandler-relationer eller en restriktiv socialfaglig praksis fastholdes og cementeres. Omvendt kan de også bruges til at fastholde politiske og ledelsesmæssige mål.

Medarbejderne opfatter udbyttet af sparringsmøderne som stort og har på kort tid fornemmet, at mere kompetence kunne uddelegeres, hvis de i højere grad

FAKTABOKS 6:

Eksempler på møder som læringsrum i det sociale arbejde

Møderum	Indhold og organisering	Hvilke kompetencer og kvalifikationer styrkes?	Hvad fremmer læring?	Hvad hæmmer læring?
Faglig sparring	Sager diskuteres kollektivt for at finde generelle problemfelter i arbejdet. Forskellige indgangsvinkler prøves af, hvorefter medarbejderen selv afgør sagen.	Overblik og indblik i sager. Nye samarbejdsformer og handleperspektiver. Kendskab til kommunalpraksis og kritisk konstruktiv forståelse af arbejdet.	Fokus på vanskeligheder i sager. Mulighed for at prøve forskellige positioner i sagerne. Effektiv sagsbehandling efterfølgende.	Fastlåste klientopfattelser, fordi man som kolleger enes om at gøre, som man plejer. Der er ingen udefra til at se på sagen. Frygt for irettesættelse på grung af sagsfejl.
Supervision	Med en supervisor som leder diskuteres ganske få sager systematisk. Hensigten er at bidrage til bedre forståelse af arbejdet og videre arbejde med sagerne. Aktiv inddragelse af kolleger i sagsforståelsen.	Overblik over komplicerede sager. Reformulering af problemer. Nye handleperspektiver og større metodisk viden.	Tid til udforskning af en sags mange aspekter. Klienters og samarbejdspartneres perspektiver inddrages. Beslutnings- og ledelsesfrit rum. Et godt samarbejdsklima.	En individorienteret tilgang kan hæmme en samfundsorienteret forståelse af det sociale arbejde. Handling forudsætter støttende beslutninger i andre mødefora.
Behandlermødet	Med konsulent som mødeleder gennemgås mange sager effektivt med henblik på beslutninger og handlinger.	Indblik i mange sager. Kendskab til kommunal praksis. Korrekt sagsbehandling.	Sagskendskab og godt samarbejde. Kontinuerligt sagsforløb og klientforståelse. Efterfølgende professionel sikkerhed.	Konsulentstyring. Manglende tid til at tale om sociale problemers karakter og forståelse af klienters livsforløb. Hvem og hvordan vælges sager til fremlæggelse.

Note: I undersøgelsens 3. delrapport indgår personalemødet også som læringsrum.

kunne bruge mødeforummet som afsæt for individuelle beslutninger. Sparringen giver gennemsigtighed og større indsigt i kollegers praksis og vurderinger i forhold til kommunernes praksis og socialpolitik. Faglig sparring tillader også, at medarbejderne formulerer deres usikkerhed.

De ansatte vurderer, at møderne kan skabe mere ensartet sagsbehandling.

»Jeg oplevede, at den her sag havde jeg tænkt længe over. Min oplevelse var efterfølgende, at jeg gik herfra op til mit skrivebord og dingeling, fik jeg hurtigt lige skrevet en vurdering og et brev og ud til hende, og så var der ro. Så blev jeg tilført noget ekstra energi og noget overskud, sagen rykkede sig fra at være lettere tung til at den blev let.«
(Medarbejder i sygedagpengeafdeling).

Eksempel II
Fra det virkelige liv: En supervision

En børn og unge-afdeling i en kommune gør i udstrakt grad brug af supervision ved en ekstern supervisor. Her behandles kun en eller to sager ad gangen.

Ved supervisionen fremhæves forskellige perspektiver i sagerne ved bl.a. at tildele mødedeltagerne forskellige positioner i reflekterende team og rollespil.

Supervisor sørger for at se en sag fra forskellige sider og indkredser, hvor vanskelighederne ligger. Medarbejderne fremhæver de nye læringsmuligheder i supervisionen, som ser ud til at trække lange spor i det konkrete behandlingsarbejde. Den mangefacetterede gennemgang af de konkrete sager tjener som eksempler og inspiration i andre sager. Det er de generelle vanskeligheder, der kommer i fokus.

Med en ekstern supervisor fastholdes en åben tilgang til sagerne og dermed en omformulering af problemerne og igen dermed nye handlemuligheder.

Supervisionen sætter fokus på både personlige og faglige kompetencer og åbner for sårbare områder. Det kræver et godt arbejdsklima.

Der tages ingen beslutninger ved disse møder.

»Man kan også være gået meget træt i en kontakt, hvor man synes, at det er helt håbløst at komme videre. Men så går man tilbage med mod på det, fordi man har fået et andet billede af klienten, der gør, at man har mere forståelse og indføling med klientens situation. Hvor man kan føle sig rustet og sige nej, det var spændende – sådan kunne man måske gøre og nu forstår jeg bedre klientens reaktioner.« (Medarbejder, døgninstitution)

Hvordan kommer vi videre?

Fælles casemøder har forskellige styrker og svagheder, som det fremgår af ovenstående. Supervisionen

nævnes af medarbejderne som det sted, hvor en mere grundlæggende læring finder sted. Her er der et rum for bearbejdning af vanskelige og fastlåste sager, så de kan forstås på nye måder.

Den faglige sparring, hvor sagsbehandlerne fremlægger sager på skift kan virke afklarende og overblikksskabende. Det er bl.a. fordi medarbejderen mundtligt skal fremstille, hvad sagen grundlæggende handler om, og hvorfor hun har valgt at få den drøftet. Det har en problemafklarende og oplysende virkning, når kolleger spørger ind til problemet.

Lær ude – lær hjemme. Hip til fremtiden

Værd at notere for ledere

- Medarbejderne siger, at de har gode muligheder for at lære af deres daglige arbejde. Men undersøgelsen sætter spørgsmålstegn ved, om det sker på en konstruktiv måde, fordi medarbejderne mangler forudsætninger for at evaluere deres eget arbejde. Uden føling med, om det nytter at knokle med opgaverne, kan der opstå frustrationer. Og medarbejderne får problemer med at melde tilbage til ledelsen og det politiske niveau i lokalsamfundet om virkningerne af den førte socialpolitik.
- Korte kurser er den hyppigst anvendte form for efteruddannelse. Spørgsmålet er, om disse kurser opfylder de behov, der reelt findes, og om de kan føre til andet end småjusteringer af praksis. Skal kompetenceudviklingen have en mere langsigtet strategi, og skal man satse på andre virkemidler som for eksempel formaliseret videreuddannelse?
- Hvor mange flere end de nuværende 10% af medarbejderne bør have en videreuddannelse – dette spørgsmål kunne overvejes. Og bør videreuddannelse medtænkes som element i arbejdspladsens løbende overvejelser over kompetenceudvikling? Det må forventes, at en mere solid uddannelsesbaggrund vil være til gavn for kvaliteten i det sociale arbejde.
- Mange medarbejdere savner både hos ledere og kolleger støtte til videreuddannelse, og det kunne tyde på behov for mere dialog om relevante former for kompetenceudvikling i løbet af jobkarrieren. Medarbejderne udtrykker frustration og skuffelse over de manglende muligheder, som de finder for stramt forvaltet – ledelsen peger på de økonomiske ressourcer.
- Længerevarende kurser og videreuddannelse kan bl.a. udvikle medarbejdernes personlige kvalifikationer. Men nogle ledere ser den slags kompetencer som knyttet til den enkeltes personlighed. Noget som der ikke kan ændres meget ved gennem uddannelse og i konkret arbejdspraksis. Men måske var det værd at overveje, om det virkelig er sådan, det forholder sig?
- De erfaringer, som de ansatte får på efteruddannelseskurser eller gennem videreuddannelse, nyttiggøres ofte ikke nok på arbejdspladsen, når de kommer tilbage. Medarbejderne oplever, at de har uudnyttede ressourcer.
- Det er værd at huske, at formel uddannelse ikke er det eneste svar på manglende kvalitet i arbejdet. Det handler også om arbejdets tilrettelæggelse, arbejdsformer, mål og prioriteringer samt ikke mindst om læring i det daglige arbejde.
- Og et sidste spørgsmål: Bør lederne overveje i højere grad at efterspørge uddannelse i selve lederrollen frem for yderligere uddannelse inden for det socialfaglige?

Værd at notere for medarbejdere:

- Uanset, hvor fagligt velfunderet, man føler sig, er det ikke sikkert, at man som medarbejder er den gevinst for arbejdspladsen og klienterne, man gerne vil være. Ekstra uddannelse i bred forstand kan åbne perspektiver, man overhovedet ikke kan få øje på i hverdagen. Og måske både bringe løsninger i egen arbejdssituation og en lettelse i stressniveauet.
- Javist er det nemmest at tage et kort kursus i noget meget specifikt, man kan bruge i næste uges opgaveløsning. Men mere uddannelsesfordybelse kan også skabe mere grundlæggende forandringer i det fremtidige arbejde – og dermed styrke egen kompetence på længere sigt.
- Når medarbejdere i større udstrækning ikke selv tager uddannelsesinitiativer, skyldes det som regel, at de ikke synes, de har tid. Men måske kunne man overveje at sige til sig selv, at der ganske vist altid vil være en sag mere at behandle – men at det alligevel er vigtigt at blive mere kompetent. Eller som de siger i Dansk Socialrådgiverforening: »Alle bør bruge 10% af deres faglige liv til at blive klogere. Ellers bliver de farlige for deres omgivelser«.
- Arbejdspladserne har forskellige møder, hvor man diskuterer klienter, sager, arbejdets strukturering. Men opfatter I møderne som andet end steder, hvor I skal have tingene fra hånden? Hvad med at se arbejdspladsen også som et uddannelsessted? Bruger I disse fora til at udvikle jeres kvalifikationer gennem fx problematisering af jeres rutiner og kvaliteten i jeres arbejde?
- Medarbejdernes engagement i arbejdet er afgørende. Men hvordan gør man det større? Mere end halvdelen af medarbejderne mener, det kunne styrke kvaliteten af arbejdet, hvis deres engagement blev styrket.

Livslang læring og udfordringer

Formålet med grunduddannelser på det sociale område er at give de studerende generelle forudsætninger og færdigheder til arbejdsfeltet, og dermed sikre, at deres faglige basis er god og brugbar på mange områder.

Men den store udfordring ved at uddanne generalister er, at der er behov for yderligere uddannelse i forhold til de konkrete job, som generalisterne får efterfølgende. Kravet til grunduddannelserne er stort, fordi opgaverne på det sociale område tit er svære og problemstillingerne komplicerede, og de kan have store konsekvenser for borgerne. Hertil kommer nye regler, nye værdisæt og nye problemstillinger, ikke mindst fordi borgerne stiller krav, som medarbejderne skal forholde sig til.

Medarbejderne i den sociale sektor har behov for både faglig specialisering og udvikling af deres generelle kvalifikationer og kompetencer i løbet af deres arbejdsliv. De har også behov for at udvikle deres personlige kvalifikationer, sociale færdigheder og deres kompetence til at udvikle sig selv i jobbet – dvs. at formå at lære nyt hele tiden og til selvstændigt at reflektere over arbejdet og resultaterne herfra. Kort kan det siges, at medarbejderne på det sociale område skal udvikle deres kvalifikationer i hele deres arbejdsliv – det som ofte omtales som behovet for »livslang læring«.

Hvis visionen om »livslang læring« skal føres ud i livet, er det afgørende, at der både er relevante tilbud om videreuddannelse og efteruddannelse, og at disse bliver brugt. Og at der er aktiviteter på jobbet, som kan understøtte læring for medarbejdere på alle niveauer.

Al videreuddannelse og efteruddannelse samt kompetenceudvikling er lagt ud decentralt til amtslige og kommunale forvaltninger og institutioner, der dermed reelt har ansvaret for, at medarbejderne har forudsætninger for at varetage deres opgaver på en kompetent måde.

Udfordringer

På mindst fire områder kunne det overvejes at iværksætte såvel overordnede som lokale initiativer på baggrund af den samlede undersøgelse:

1) Efteruddannelseskurser og anden formel læring anvendes i stort omfang, fremgår det – men det er svært at få overblik over dette »marked«. Nok kan det være, at de mange tilbud og de mange udbydere reflekterer en række konkrete behov, men det ser ud til, at der ikke er tilstrækkelig sammenhæng og kontinuitet i efteruddannelsestilbuddene set fra den enkelte medarbejders eller arbejdspladsens synsvinkel. Mange steder foregår der ikke en systematisk planlægning i amter og kommuner af personaleressourcerne i forbindelse med uddannelse og kompetenceudvikling.

Det er være værd at overveje at koordinere efteruddannelserne og etablere systematisk planlægning af kvalifikationsudvikling og efteruddannelsesaktiviteter i amter og kommuner.

2) Medarbejdere og ledere mener, at de primære barrierer for en bedre kvalitet i det sociale arbejde er arbejdspres og sagernes kompleksitet. Årsager de kun til dels selv kan håndtere. Men spørgsmålet er, om ikke ubalancer mellem medarbejdernes kvalifikationer, opgaver og tilrettelæggelsen af arbejdet er en anden væsentlig barriere for den bedst mulige kvalitet i det

sociale arbejde. Det er derfor relevant at gøre noget ved disse ubalancer, hvilket kræver dialog med bidrag fra begge parter i fællesskab.

3) Hvis arbejdsmetoderne på det sociale område skal udvikles mere grundlæggende, så kræver det bl.a., at medarbejderne i højere grad deltager i længerevarende og sammenhængende uddannelsesforløb. Det er derfor blandt andet værd at se videreuddannelse og efteruddannelse i sammenhæng med de uformelle læringsfora på arbejdspladsen. Målet må være, at de forskellige uddannelser og former for læring kan indgå i et produktivt samspil.

Nogle kommuner og amtsinstitutioner arbejder systematisk med efteruddannelse – både internt og tværkommunalt og med egne uddannelses- og udviklingsenheder, hvor viden formidles fra kollega til kollega via netværksgrupper, supervision, sidemandsoplæring eller jobrokering. Disse veje til læring kunne tildeles mere opmærksomhed og ressourcer, fordi de tilvejebringer mere kvalitet i arbejdet.

4) Medarbejderne opfatter klientkontakten i hverdagen som den vigtigste kilde til læring. Men det stiller store krav til de personlige kompetencer at lære gennem praksis. Så man kan spørge, om medarbejdernes forudsætninger på det sociale område reelt ER så baseret på erfaring fra hverdagen, som de selv oplever? Eller om ikke mere videreuddannelse og mere systematisk efteruddannelse i højere grad er vejen frem til mere kvalitet i det sociale arbejde?

En undersøgelse – tre rapporter. Metoder og materiale

Undersøgelsens tre rapporter giver overblik over medarbejdernes uddannelse og kvalifikationer i den offentlige sociale sektor, der har klientkontakt i det daglige. Rapporterne beskriver desuden, hvordan medarbejderne selv vurderer de barrierer, der er for en mere tilfredsstillende varetagelse af opgaverne. De eksisterende udbud og brugen af videreuddannelse, efteruddannelse og andre former for kompetenceudvikling på arbejdspladsen belyses. Endelig peger medarbejdere og ledere på en række problemer med at imødekomme krav i det sociale arbejde.

Delrapport 1: »*Uddannelse på det sociale område*«, Leena Eskelinen, Berit Bergman Hansen og Leif Olsen (2002) – AKF Forlaget
Her er der udvalgt fire relevante uddannelser på det sociale område: Socialrådgiver/socialformidler, pædagog, social- og sundhedshjælper/social- og sundhedsassistent, kontorassistent/kommunom.

I rapporten kortlægges det eksisterende uddannelsessystem; såvel grunduddannelse og videreuddannelse, efteruddannelse på de traditionelle uddannelsesinstitutioner samt andre aktiviteter og tilbud med det formål at styrke medarbejdernes kvalifikationer og kompetence. Hvad er sammenhængen mellem de forskellige former for uddannelser, og hvordan har de sociale uddannelser udviklet sig i de senere år?

Undersøgelsen rummer blandt andet fokusgruppeinterview med nøglepersoner på uddannelsesinstitutioner, ministerier, i amter/kommuner og i organisationer – samt interview med enkelte amter og kommuner for at belyse deres indsats og brug af eksterne udbydere af uddannelser.

Delrapport 2: »*Videreuddannelse og efteruddannelse på det sociale område – en analyse af frontlinjemedarbejdere på tre arbejdsområder*«, Leena Eskelinen, Berit Bergman Hansen og Leif Olsen (2002) – AKF Forlaget
Undersøgelsen bygger på spørgeskemaundersøgelser gennemført blandt frontlinjemedarbejdere med klientkontakt og deres ledere i 60 kommunale forvaltninger og 40 døgninstitutioner i fire amter i efteråret 2001. Og den berører tre områder i den sociale sektor: Sygedagpengeområdet, børn og unge-området i kommunerne samt døgninstitutioner for børn og unge i amterne.

Der skabes overblik over medarbejdernes uddannelsesbaggrund og deltagelse i videreuddannelse og efteruddannelse og anden kompetenceudvikling, medarbejderes og lederes vurdering af kvalifikationerne beskri-

ves, og barrierer for en mere tilfredsstillende opgavevaretagelse identificeres. Rapporten bidrager til et forbedret grundlag for en mere systematisk og målrettet uddannelsesindsats for medarbejderne.

Delrapport 3: »*Læringsrum i det sociale arbejde*«, Linda Andersen og Annegrethe Ahrenkiel (2003) – AKF Forlaget
Denne rapport sætter fokus på læring på arbejdspladsen. Rapporten belyser, hvordan læring skal forstås i den sammenhæng, som viden skal anvendes i og i forhold til medarbejdernes tidligere erfaringer. Undersøgelsen består af observation ved sagsbehandlende møder på tre udvalgte arbejdspladser i foråret 2002 samt interview. De udvalgte arbejdspladser er en kommunal sygedagpengeafdeling, en børn og ungeafdeling i en kommunal forvaltning samt en amtslig døgninstitution.