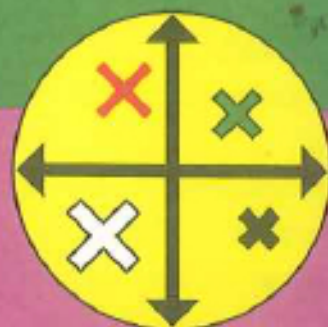


TEORIEN BAG

JOBCENTERKOMPASSET – og dets fire praksislogikker

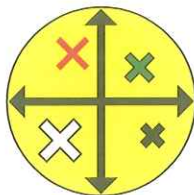


JOBCENTERKOMPASSET – OG DETS FIRE PRAKSISLOGIKKER

Jobcenterkompasset viser, at der er forskellige måder at anskue, udføre og organisere beskæftigelsesindsatsen på.

Kompasset kan anvendes til at få blik for barrierer og mulige alternativer i arbejdet med borgerne. Hermed egner det sig som redskab til at tale om og reflektere over indsatsen i jobcentret.

INDHOLDSOVERSIGT



Indledning

Her bliver man introduceret til hæftet **TEORIEN BAG**.

Jobcenterkompasset – konstruktion og opbygning

Her får man indsigt i jobcenterkompass og praksislogikker. På side 8 er der en oversigt over, hvad de fire praksislogikker handler om.

Et kompas i bevægelse

Her kan man læse om, hvordan handlingskompasset blev til et jobcenterkompass, og der er eksempler på mønstre, som medarbejderne fra Projekt Jobcenterkompass opdagede, da de anvendte kompasset til refleksion over praksis.

Erfaringer fra Projekt Jobcenterkompass

Her kan man læse om Projekt Jobcenterkompass – det forsknings- og udviklingsprojekt, som har skabt rammen for udviklingen af jobcenterkompasset og værktøjet **PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN**.

KOLOFON

TEORIEN BAG er udviklet af konsulent Lotte Grove og seniorforsker Dorte Caswell, AKF i Projekt Jobcenterkompass, 2010. Hæftet er udviklet sammen med et refleksionsværktøj, **PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN**.

Projekt Jobcenterkompass er et toårigt (2008-2010) forskning-praksis-samarbejde mellem Jobcenter Herning, Jobcenter Holstebro, konsulent Lotte Grove og seniorforsker Dorte Caswell, AKF. Projektet var støttet af Arbejdsmarkedsstyrelsen.

ISBN-NR 978-87-7509-943-6

GRAFISK DESIGN: Print Matters! v. Kristina Ask

TRYK: Eks-skolens Trykkeri

OPLAG: 1.000 stk.

Henvendelser om **TEORIEN BAG** og værktøjet

PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN kan rettes til doc@akf.dk eller kontakt@lottegrove.dk

Læs mere om Projekt Jobcenterkompass på: www.akf.dk/jobcenterkompass

Indledning

At være sagsbehandler på beskæftigelsesområdet er et komplekst arbejde. Som regel er der mange forhold på spil i varetagelsen af blot en enkelt borgers sag. Forhold, som sagsbehandleren skal tage stilling til og koordinere. Også selvom disse forhold ikke altid peger i samme retning.

Udover lovgivning kan eksempelvis lokale procedurer, borgerens egne ønsker, ens forståelse af borgeren og tidspres spille ind. En koordineret kontakt med andre professionelle, både kollegaer og fagpersoner uden for huset, kan have afgørende betydning for et vellykket sagsforløb. Tovtrækkerier og forskellig rettede perspektiver i sagen kan gøre det svært at få styr på, hvad der kan og skal gøres i sagen.

I dette hæfte kan du læse om jobcenterkompasset. Kompasset er et redskab, der viser, at der er forskellige måder at se og udføre beskæftigelsesindsatsen på. Frem for at være et stillbillede, så illustrerer kompasset, at indsatsen er præget af dilemmaer, kampe, kompleksitet og udfordringer.

Kompasset kan bruges som redskab til at tale om og reflektere over indsatsen i jobcentret. Det kan være en hjælp til at tale om forskellige perspektiver uden at tale forbi hinanden. Kompasset kan både anvendes af den enkelte medarbejder, i team- og gruppesammenhænge og i ledelsessammenhænge.

Jobcenterkompasset er en videreudvikling af Dorte Caswells teoretiske handlingskompass. Videreudviklingen er sket i Projekt Jobcenterkompass (2008-2010) – et forskning-praksis-samarbejde mellem på den ene side Jobcenter Herning, Jobcenter Holstebro og på den anden side Dorte Caswell fra AKF. Lotte Grove har bistået som konsulent.

Hæftet her skal ses i sammenhæng med værktøjet **PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN**. Dette værktøj har til formål at støtte jobcentermedarbejderne i systematisk refleksion i forhold til sager, som er særligt komplicerede eller komplekse. Værktøjet skal hjælpe til at se sagen på nye måder og få inspiration til at komme videre. Værktøjet er blevet til i et tæt samarbejde mellem forsker, konsulent og projektmedarbejdere fra de to jobcentre. Tak til medarbejdere og ledere i Jobcenter Herning og Jobcenter Holstebro.

God læselyst,

Lotte Grove, konsulent på Projekt Jobcenterkompass
Dorte Caswell, seniorforsker, AKF (projektleder)

JOBCENTERKOMPASSET – Konstruktion og opbygning

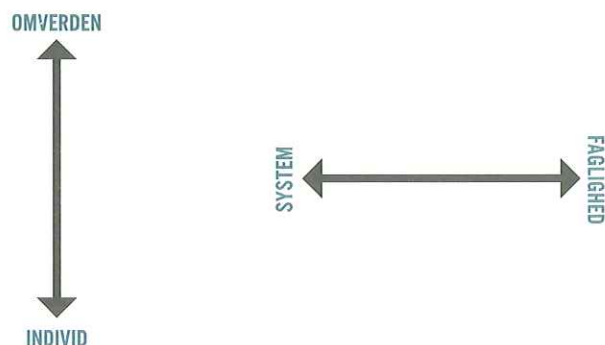
JOBCENTERKOMPASSETs to akser

Som et almindeligt kompas anviser jobcenterkompasset retninger. I jobcenterkompasset er retninger imidlertid ikke Nord-Syd og Øst-Vest, men derimod Omverden-Individ og System-Faglighed.

Den horisontale akse – Omverden-Individ – handler om måder at forstå sociale problemer og beskæftigelsesindsatsen på. Den vertikale akse – System-Faglighed – handler om forskellige måder at forstå de centrale opgaver i arbejdet på. Og den handler om forskellige bud på, hvad der er grundprincipper i opgaveløsningen.

Tilsammen spænder de to akser over forhold, der hver på deres måde har central betydning for den konkrete beskæftigelsesindsats. En indsats, som finder sted i det enkelte jobcenter, i samtalerne mellem medarbejderne og som udføres af den enkelte medarbejder.

Akserne skal ses som poler i et kontinuum, hvor vi i hver ende finder 'ekstremer', og ind imellem gradbøjes forståelserne. Akserne skaber tilsammen et felt. Placeret forskellige steder i feltet finder vi forskellige praksislogikker. Inden vi går nærmere ind i de forskellige praksislogikker, skal vi lige se lidt nærmere på de to akser.



Omverden – Individ

Handler om, hvad et socialt problem er, og hvad beskæftigelsesindsatsen handler om.

System – Faglighed

Handler om, hvilke grundprincipper der står centralt i opgaveløsningen, og hvilke opgaver, der er mest centrale i arbejdet.

PÅ DEN HORIZONTAL AKSE Omverden-Individ finder man forskellige bud på, hvad et socialt problem er, og på, hvad beskæftigelsesindsatsen handler om.

I aksens ene pol finder vi 'omverden'. Her ses borgerens barrierer for en arbejdsmarkedstilknæytning i et komplekst samspil mellem mange forskellige faktorer, hvoraf en del er at finde udenfor borgeren. I det socialfaglige arbejde og dermed i tilrettelæggelsen af beskæftigelsesindsatsen ser man derfor også på arbejdsmarkedsforhold, familieforhold mv.

I aksens anden pol finder vi 'individ'. Her betragtes barrierer for en arbejdsmarkedstilknæytning som individuelle begrænsninger eller svagheder, altså som noget, der ligger ved den enkelte borger. I det socialfaglige arbejde og dermed i tilrettelæggelsen af beskæftigelsesindsatsen tages der derfor afsæt i borgerens udfordringer og begrænsninger.

Frem for at være et stillbillede af den socialfaglige verden, så illustrerer kompasset, at indsatsen på beskæftigelsesområdet er præget af dilemmaer, kampe og udfordringer. Kompasset viser den dynamik, der kan være mellem forskellige betydningsfulde forhold som eksempelvis en omverden, et individ, en faglighed og et system. Forhold, som alle virker ind på den socialfaglige indsats.

DEN VERTIKALE AKSE System-Faglighed sætter spot på, hvilke grundprincipper der står centralt i opgaveløsningen, og på, hvilke opgaver der er mest centrale i arbejdet.

I aksens ene pol finder vi 'system'. Her vejer grundprincippet om regelret opgaveløsning højt. Tilsvarende er der stor vægt på hurtig udslusning til arbejdsmarkedet. Det betyder, at output- og præstationsmåling samt resultatkontrol er centrale omdrejningspunkter i tilrettelæggelsen og udførelsen af indsatsen. Således er beskæftigelsesindsatsen at forstå som en administrativ øvelse. Det betyder fx, at skøn tager udgangspunkt i faste og på forhånd definerede regler.

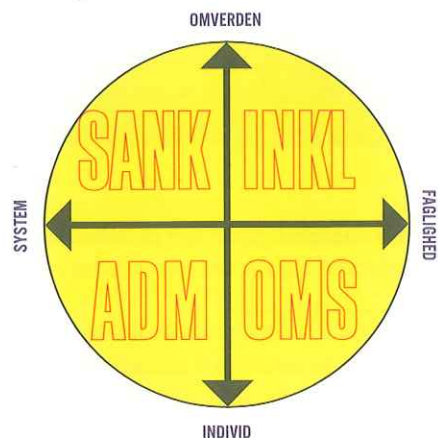
I aksens anden pol er 'faglighed'. Her finder vi nogle grundprincipper for det socialfaglige arbejde som fx, at borgeren tillægges høj moralsk værdi, og at udgangspunktet for mødet er en intention om at skræddersy indsatsen til borgerens specifikke behov og ressourcer. Centralt i arbejdet står således, at beskæftigelsesindsatsen bygger på gensidig tillid mellem medarbejder og borger.

Jobcenterkompassets praksislogikker

Idet den horisontale og den vertikale akse krydser hinanden i kompasset, dannes der fire felter. Her indenfor findes kompassets praksislogikker.

En praksislogik er en måde at anskue, udføre og organisere beskæftigelsesindsatsen på. Det er som en slags horisont med nogle bestemte konturer, som sætter scenen og spiller ind på alt det, vi gør og får øje på. Det skal ikke forstås sådan, at man som medarbejder bare snupper sig den horisont, man bedst kan lide. Tværtimod er det væsentligt at være opmærksom på, at man netop *ikke* 'frit' kan vælge den praksislogik, man synes er bedst. Men man kan sætte sit præg. En praksislogik er nemlig betinget af en række faktorer, der både udspringer af strukturelle faktorer og af faktorer, som har at gøre med den enkelte medarbejder. Det kan eksempelvis være lovgivningen. Det kan være kommunale forhold eller erhvervsmæssige faktorer. Og det kan være ens faglighed og den kollegiale udveksling – blot for at nævne nogle faktorer.

Praksislogikker i jobcenterkompasset



Startende i øverste venstre felt finder vi 'Den sanktionsorienterede praksislogik'. I øverste højre felt, er 'Den inklusionsorienterede praksislogik'. Fortsættes runden rundt, finder vi 'Den omsorgsorienterede praksislogik'. I sidste, nederste venstre felt er 'Den administrative praksislogik'.

Kompassets praksislogikker viser, at der er forskellige måder at forstå sociale problemer på og forskellige måder at forstå, hvad de centrale opgaver er. Derfor indeholder de også noget ret forskelligt.

Den sanktionsorienterede praksislogik er indrammet af på den ene side en omverdensorienteret tilgang til sociale problemer og til, hvad beskæftigelsesindsatsen er, samt på den anden side en systemorienteret tilgang til, hvad de centrale principper og hvad de centrale opgaver er. Det præger indholdet af denne praksislogik.

En sanktionerende praksislogik er grundlæggende disciplinerende. Det primære mål er at få borgeren gjort selvforsørgende så hurtigt som muligt. For at sikre dette anvendes sanktioner, der kan have forskellig karakter: kontrolforanstaltninger, trusler om sanktioner og faktiske sanktioner, hvor ydelsen tilbageholdes eller reduceres. I tilrettelæggelsen af indsatsen efterstræbes en direkte arbejdsmarkedstilknæytning frem for aktivering.

Den inklusionsorienterede praksislogik er placeret mellem 'omverden' og 'faglighed'. Også det er med til at sætte indholdet af praksislogikken.

I denne praksislogik kobles et arbejdsmarkedsperspektiv med et socialt perspektiv, som er lydhør over for den enkelte borgers behov fx for opkvalificering. Fokus er en vedvarende arbejdsmarkedstilknæytning. Derfor kan indsatsen både være aktivering, uddannelse eller arbejdsmarked. Og den kan være langsigtet. Udgangspunktet i kontakten mellem beskæftigelsesmedarbejderen og borgeren er, at borgeren er kompetent, og skal mødes der, hvor vedkommende er. Beskæftigelsesmedarbejderen arbejder for at sikre et godt match mellem borgerens kvalifikationer og ønsker, samt de reelle muligheder på det lokale arbejdsmarked.

Den omsorgsorienterede praksislogik kommer til syne mellem på den ene side en individorienteret tilgang til sociale problemer og til beskæftigelsesindsatsen, og på den anden side en faglighedsorienteret tilgang til, hvad de centrale principper er, og hvad de centrale opgaver er. Det præger indholdet af denne logik.

Denne logik er problemfokuseret frem for ressourcefokuseret. Barrierer forstås som noget, der udspringer af borgerens individuelle svagheder og sygdomme, og fokus i indsatsen vil typisk være på borgerens vilje eller motivation. Social diagnose og afklaring af borgerens problemkompleks er i fokus. Rådgiveren er omsorgsorienteret i sin kontakt. Udgangspunktet er lave forventninger til borgeren.

Den administrative praksislogik er indrammet af akseenderne 'individ' og 'system'. Det vil sige, at logikken er præget af en individorienteret tilgang til sociale problemer og til beskæftigelsesindsatsen samt af den systemorienterede tilgang til hvad de centrale principper og hvad de centrale opgaver er. Særligt systemretningen er med til at præge denne praksislogik. En administrativ praksislogik er regelorienteret. Fokus er her på regler og administration og dokumentation. Det handler om at leve op til lovgivningen, og det handler om at få sagerne igennem systemet med færrest mulige fejl, så kravene til sagsadministrationen er opfyldt.

Hurtigt om praksislogikkerne

En **praksislogik** er... en måde at *anskue*, *udføre* og *organisere* beskæftigelsesindsatsen på. Det er en slags horisont med nogle bestemte konturer, som sætter scenen og spiller ind på alt det, vi gør og får øje på.

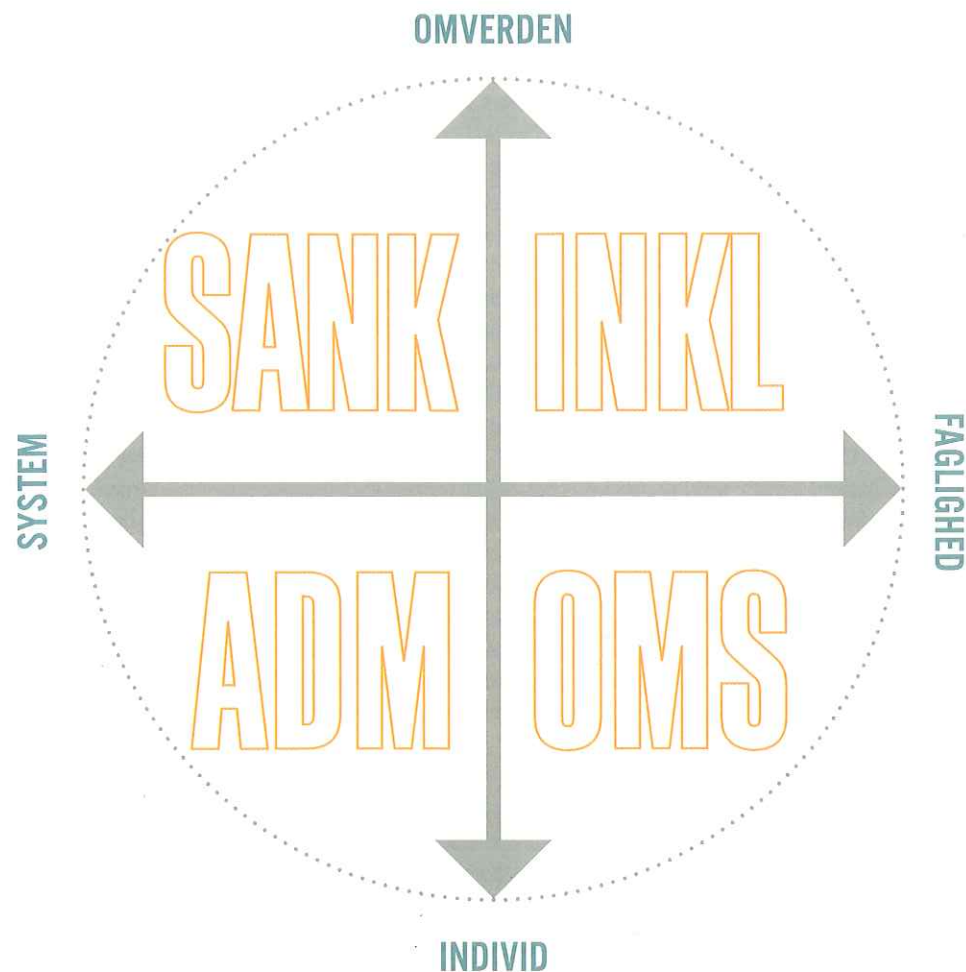
Hvad for en praksislogik vil du have? – er et spørgsmål, der *ikke* giver mening. Som medarbejder snupper man ikke bare den horisont, man bedst kan lide. Tværtimod er det væsentligt at holde sig for øje, at man netop *ikke* 'frit' kan vælge den praksislogik, man synes er bedst. Men man kan sætte sit præg. En praksislogik er betinget af en række faktorer, der både udspringer af strukturelle faktorer og af faktorer, som har at gøre med den enkelte medarbejder.

Det kan være, at man ser vejen til en vellykket indsats på én måde, men at man fx pga. lovgivningen eller kommunens organisering er nødt til at handle på en anden måde. Det kan også være, at man henover en længere periode med den samme borger skifter syn på, hvad der skal til. Eller det kan være, at der i et samarbejde med både interne kollegaer og eksterne parter er forskellige opfattelser af, hvad en forsvarlig faglig indsats er.

Det kan derfor nogle gange være noget af en udfordring at få overblik over – og forene – de mange forskellige forståelser og tilgange. Både for den enkelte medarbejder, men også for jobcentret. Sagt med andre ord: Der kan være mange praksislogikker i spil i hverdagen – på kryds og på tværs.

De fire praksislogikker i stikord

- *Den inklusionsorienterede praksislogik*
 - Fokus på gensidig tillid og samarbejde med borgeren
 - Løsninger er skræddersyede til den enkelte borger og forudsætter blik for arbejdsmarkedsmuligheder og for borgerens situation bredere set
 - Målet er varig beskæftigelse, så indsatsen kan godt være langvarig
- *Den administrative praksislogik*
 - Fokus på regler og administration
 - Sagerne skal igennem systemet med færrest mulige fejl
- *Den sanktionsorienterede praksislogik*
 - Fokus på, at borgeren skal gøres selvforsørgende så hurtigt som muligt
 - Midlerne er kontrolforanstaltninger, trusler om sanktioner og faktiske sanktioner, hvor der fx trækkes i kontanthjælpen
- *Den omsorgsorienterede praksislogik*
 - Fokus på social diagnose og afklaring af borgerens problemkompleks
 - Indsatsen vil typisk fokusere på borgerens vilje eller motivation
 - 'Omsorg', ofte i forståelsen 'synd for', er udgangspunktet i kontakten mellem borgeren og medarbejderen



Et kompas i bevægelse

Jobcenterkompasset er en videreudvikling af et handlingskompas over beskæftigelsesindsatsen, som Dorte Caswell udviklede i sin ph.d. 'Handlemuligheder i socialt arbejde' (2005). I dette afsnit kan du læse om kompassets udvikling frem til nu. Og du kan se eksempler på mønstre, som medarbejderne fra Projekt Jobcenterkompas opdagede, da de anvendte kompasset til refleksion over praksis.

Hen imod et jobcenterkompas – fra 2005 til 2010

Handlingskompasset udgør konklusionen på det teoretiske og empiriske arbejde i ph.d.'en 'Handlemuligheder i socialt arbejde' (Caswell 2005). Da vi tog fat i arbejdet med at gøre handlingskompasset anvendeligt for jobcentermedarbejderne tog vi samtidig fat på en proces, hvor kompasset og de fire praksislogikker måtte tages op til kritisk granskning. En af de ting, der hurtigt stod klart, var, at der er sket et og andet på det beskæftigelsespolitiske felt i den mellemliggende periode.

Handlingskompasset fra 2005 markerer, at feltet for socialt arbejde på beskæftigelsesområdet er en kampzone. Det gælder i lige så høj grad i 2010, som det gjorde i 2005. Kampene bølger med uformindsket styrke. Forandringer er der dog masser af. Budene på, hvad man forstår ved et socialt problem, hvad indsatsen skal handle om, og hvad man ser som de centrale opgaver, har forandret sig. Og det har budene på, hvad der er grundprincipper i opgaveløsningen også.

Som eksempel på et ændret bud på et socialt problem hævder nogle, at der i perioden fra 2005 og frem til 2010 er sket en forskydning i lovgivningen hen imod at problemet defineres tæt på borgeren og ikke i omverdenen eller i borgerens relation med omverdenen. Andre vil mene noget helt andet, eller der vil være lokale forhold og tilgange, som vil placere sig andre steder i kompasset – og dermed pege i andre retninger.

I Projekt Jobcenterkompas har vi igennem det meste af 2008-2009 lavet kvalitative feltstudier i de to jyske jobcentre. Koblet med en mere generel indsigt i, hvad der er sket på det beskæftigelsespolitiske felt, argumenteres på de næste sider for, hvordan de fire praksislogikker har udviklet sig undervejs.

Kompassets dynamiske karakter, hvor der er plads til flere forskellige bud på, hvad indsatsen er og bør være, kan give pejlinger på hvor konflikterne, dilemmaerne og udfordringerne er. Og med sine praksislogikker kan kompasset være en hjælp til at tale om disse forskelle uden at tale forbi hinanden. Kompasset kan således anvendes til at analysere eksisterende dilemmaer og udfordringer i en konkret sag eller på tværs af afdelingers forskellige tilgange og kulturer.

Praksislogikkernes udvikling

Den inklusionsorienterede praksislogik har fået mere plads. Det skyldes flere faktorer, men centralt står det, at manglen på arbejdskraft mange steder har gjort arbejdsmarkedet mere rummeligt. Samtidig er gruppen af arbejdsløse blevet mindre i denne periode. Da det primært er borgere uden eller med få problemer udover ledighed, der er kommet i arbejde, har andelen af borgere, der måtte kategoriseres som havende problemer udover ledighed været stor. Set mere specifikt i forhold til Herning og Holstebro jobcentre har der fra øverste ledelse været klare toner om, at netop den inklusionsorienterede praksislogik var uomgængelig i arbejdet med en stor gruppe af de borgere, som jobcentrene håndterer.

Den sanktionsorienterede praksislogik har ændret sig noget. Kravene til borgeren er øget i perioden: kontaktforløbet rummer – afhængig af matchgruppe – både krav om jobsamtaler hver tredje måned, elektroniske CV'er, aktiv jobsøgning mv. Det betyder, at kravene til borgerens ydelse, som skal leveres for at modtage kontanthjælp, er skærpet. Dermed er der også større mulighed for sanktioner. Lovgivningsstramninger har medvirket til at understrege den sanktionsorienterede logik, med 300-timersreglen (der siden blevet strammet til 450 timer), starthjælpen mv., der fokuserer på hurtigst muligt at få borgeren ud af offentlig forsørgelse.

Oprindeligt gik den omsorgsorienterede praksislogik under betegnelsen den patologiserende praksislogik. Navneforandringen har flere årsager. Dels havde vi brug for en mere mundret betegnelse, der kunne forstås umiddelbart af de praktikere, der skulle arbejde med logikkerne. Når vi anvender begrebet omsorg, er det fordi, det er mere rummeligt og bedre kan fange både de negative og de positive aspekter ved denne logik. Omsorg kan være omklamrende og klientgørende, men kan også være en helt uundværlig del af samarbejdet med en gruppe borgere, som godt nok befinder sig i jobcentret og hører ind under en beskæftigelsespolitik, men som befinder sig i så komplekse situationer og med så tunge problemstillinger, at de nødvendigvis må mødes med omsorg af den ene eller anden form for overhovedet at kunne mødes.

Også den bureaukratiske praksislogik har fået sig en navneændring. Her bruger vi i stedet betegnelsen den administrative praksislogik. Også denne navneforandring har flere årsager. Den helt primære årsag er, at indholdet i logikken simpelthen har ændret sig i perioden. Vi har siden starten af 2000'erne set en markant ændring i retning af mere central styring på området. Vel at mærke en styring, der ikke går på mål og rammer, men på processer og indhold. I starten af årtiet fyldte kendskabet til lovgivningen og kendskabet til de enkelte paragraffer meget. Med et argument om ensartethed er der ved årtiets afslutning meget fokus på at regulere udførelsen af arbejdet. Det er i dag derfor mere præcist at tale om en administrativ praksislogik, fordi det i høj grad er procesregulering, der præger denne logik. For jobcentermedarbejderne betyder det, at denne logik fylder (for) meget. De oplever, at den administrative arbejde fylder for meget og, at det ofte er systemet frem for borgeren der kommer til at stå i centrum.

Øjnene op for uheldige mønstre

I Projekt Jobcenterkompas har vi udviklet refleksionsværktøjet **PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN**. Med værktøjet kan jobcentermedarbejdere anvende kompasset og dets fire praksislogikker til at få ny inspiration til en kringlet sag. Da medarbejderne i jobcentrene afprøvede værktøjet, viste det sig, at hver deres refleksioner rakte til erkendelser, der gik ud over den konkrete sag.

Blandt andet viste det sig, at rådgiveren i jobcentret ofte havde en helt anden tilgang til sagen end borgeren selv og borgerens læge. Eksempelvis viste det sig, at et meget omsorgsorienteret udgangspunkt fra lægens eller borgerens egen side, ofte blev modsvaret fra rådgivernes side med en administrativ eller en sanktionsorienteret tilgang. Det kunne gøre det svært at komme videre med sagen. Gennem afprøvningen blev det til gengæld tydeligt, at i sager, hvor både borger og rådgiver holdt sig inden for den samme praksislogik – og hvis det enten var den inklusionsorienterede eller den administrative praksislogik – blev der oftere fundet en løsning, alle var tilfredse med.

Arbejdet med redskabet viste også uheldige mønstre. I samarbejdet med visse grupper af borgere, fx misbrugere, borgere med diffuse lidelser som piskesmæld og fibromyalgi, eller borgere med anden etnisk baggrund, kommer to praksislogikker ofte i kollision. Hvis lægen eksempelvis aktiverer en omsorgsorienteret tilgang, resulterer det ofte i, at rådgiveren forholder sig mest til administration og sanktion. Der bliver fx sendt et 'sanktionsorienteret' brev til misbrugere, allerede når de melder sig syge. I brevet står der, at udbetalingen af sygedagpenge ophører, hvis de ikke følger behandlingen. Rådgiverne fandt ud af, at denne praksis virkede uhensigtsmæssigt for sagens videre forløb.

Andre gennemgående træk

Når beskæftigelsesmedarbejderne trak på en sanktionsorienteret praksislogik i arbejdet med en borger, oplevede de ofte, at det var som 'sidste udvej' efter, at andre tilgange var forsøgt. Den administrative praksislogik fylder meget i beskæftigelsesmedarbejdernes dagligdag. Ikke mindst det evige fokus på rettidighed fylder meget. Hvor den inklusionsorienterede praksislogik ofte ses som et pejlemærke blandt beskæftigelsesmedarbejderne, fremtræder den omsorgsorienterede praksislogik ofte som en negativ selvkritik i form af en afstandstagen fra en 'omklamrende synd for'-tilgang til borgeren.

Erfaringer fra Projekt Jobcenterkompas

I dette afsnit kan man læse om Projekt Jobcenterkompas – det forsknings- og udviklingsprojekt, som har skabt rammen for udviklingen af jobcenterkompasset og værktøjet **PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN**.

Projektets titel var Projekt Jobcenterkompas. Det hed det, fordi i alt fire parter mødtes i en interesse om at bruge Dorte Caswell's teoretiske handlingskompas og dets fire praksislogikker til at undersøge og styrke refleksionsrummet i jobcentrene. De fire parter var Jobcenter Herning, Jobcenter Holstebro, konsulent Lotte Grove og seniorforsker Dorte Caswell (projektleder) fra forskningsinstituttet AKF, Anvendt KommunalForskning.

Gennem projektet udviklede vi handlingskompasset til et jobcenterkompas, der er anvendeligt for jobcentre og deres medarbejdere som redskab til at reflektere over indsatsen i jobcentret. Projektets udgangspunkt har været, at hvis praksis i det sociale arbejde skal udvikles, er kritisk refleksion afgørende.

Projekt Jobcenterkompas – og dets formål

Projekt Jobcenterkompas er et forsknings- og udviklingsprojekt, der handler om at udforske, udvikle og støtte den praksis i jobcentrene, der vedrører indsatsen rettet mod borgeren. Det er lige fra den direkte borgerkontakt henover den fælles forståelse blandt kollegaer og til de organisatoriske snitflader, der kan medvirke til en sammenhængende indsats.

Projektet havde tre formål:

- at styrke jobcentermedarbejderne i deres indsats rettet mod ledige i matchgruppe 2 og 3, personer på ledighedsydelse og sygedagpengemodtagere,
- at styrke det organisatoriske niveau i jobcentrene på en sådan måde, at jobcentret organisatorisk imødekommer en helhedsorienteret indsats,
- at styrke det refleksive handlingsrum i jobcentret. Med det menes, at medarbejderne styrkes i at have blik for udfordringer og barrierer i deres egen praksis, og i at have blik for handlemuligheder i forhold til disse.

PROJEKTETS FORLØB

PROJEKT JOBCENTERKOMPAS BESTOD AF I ALT FIRE FASER:

- **FASE 1 JANUAR 2008 – SEPTEMBER 2008** Forskningsbaseret afdækning af jobcentrenes indsats over for arbejdsløse i matchgruppe 2 og 3, sygedagpengemodtagere samt personer på ledighedsydelse. Denne fase er i praksis ikke ophørt, da analysearbejdet har strakt sig over hele projektperioden og vil fortsætte frem til projektets afslutning i august 2010.
- **FASE 2 AUGUST 2008 – MARTS 2009** Operationalisering af Caswells handlingskompass og udvikling af værktøjer til brug i den beskæftigelsespolitiske frontlinje.
- **FASE 3 FEBRUAR 2009 – DECEMBER 2009** Afprøvning og implementering af konkrete værktøjer i de to jobcentre.
- **FASE 4 JANUAR 2010 – AUGUST 2010** Forankring af projektet i de to jobcentre samt erfaringsspredning.

Hvordan har vi samarbejdet?

Sammen med forsker og konsulent har 28 medarbejdere fra jobcentrene i Herning og Holstebro været centrale aktører i projektet. Vi har gennem forskellige greb i samarbejdet mellem forskning og praksis på beskæftigelsesområdet igangsat systematiske refleksioner og diskussioner om socialt arbejdes forskelligartede orienteringer.

I projektets første fase brugte vi tiden på at lære hinanden at kende og på at blive fortrolige med kompasset og dets praksislogikker. I projektets anden fase har vi i fællesskab kortlagt centrale styrker og udfordringer i de to jobcentre.

I projektets tredje fase har vi brugt tiden på at udvikle nye to værktøjer til brug i den daglige praksis. De hedder **PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN** og **PRAKSISLOGIKKER I SPIL**. Begge værktøjer har til formål at styrke det fælles sprog omkring den socialfaglige indsats, og begge værktøjer tager afsæt i kompas og praksislogikker.

Medarbejderne i de fire afdelinger (sygedagpenge Holstebro, kontanthjælp Holstebro, sygedagpenge Herning og kontanthjælp Herning) har desuden udvalgt en af de kortlagte udfordringer i fase 1, som de ville arbejde videre med i et pilotprojekt.

- Projektmedarbejderne fra kontanthjælp i Herning har udviklet og igangsat netværk til erfaringsudveksling på tværs af snitflader.
- Projektmedarbejderne fra sygedagpenge i Herning har udviklet en model for, hvordan værktøjskassen kan anvendes til at styrke den fælles viden i afdelingen.
- Projektmedarbejderne fra kontanthjælp i Holstebro har foreslået en model for en tidlig indsats, hvor rådgiver og projektleder arbejder tæt sammen.
- Projektmedarbejderne fra sygedagpenge i Holstebro har udviklet konkrete ideer til, hvordan indsatsen omkring fleksjob kan forbedres.

I projektets sidste fase forankres projektet i jobcentrene. Det sker i praksis ved, at værktøjet **PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN** introduceres til en bredere gruppe medarbejdere.

Erfaringerne fra projektets forsknings-praksis-samarbejde er blevet formidlet gennem en række oplæg (bl.a. Socialrådgiverdage 2009) og artikler (bl.a. Danske Kommuner nr. 26 2009, Socialrådgiveren nr. 5 2010).

Til egne noter

Jobcenterkompasset er *ikke* en gengivelse af, hvordan verden ser ud på det beskæftigelsespolitiske område. Derimod markerer kompasset, at der er forskellige – og ofte modstridende – måder at anskue, udføre og organisere beskæftigelsesindsatsen på.

Derfor kan kompasset være en hjælp til i jobcentret, at tale om og reflektere over forskellige perspektiver uden at tale forbi hinanden. Det kan både anvendes af den enkelte medarbejder, i team- og gruppesammenhænge og i ledelsessammenhænge.

I Projekt Jobcenterkompas har vi brugt kompasset i følgende sammenhænge:

- ✕ som afsæt for reflekterende workshops,
- ✕ som central del af værktøjerne **PRAKSISLOGIKKER I SPIL** og **PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN**,
- ✕ som redskab til sparring og supervision.

Flere af medarbejderne, der deltog i projektet, har siden fundet deres måde at benytte kompasset på, så det styrker dem i deres praksis.

“Jobcenterkompasset er blevet en integreret metode, jeg anvender dagligt i mit arbejde som arbejdsmarkedskonsulent – både som refleksion og i mødet med kandidaterne.”

– Monika Andersen, Arbejdsmarkedskonsulent, Job & Kompetencecenter Vest, Holstebro

Uanset hvilken form anvendelsen af jobcenterkompasset foregår i, så forudsætter anvendelsen jobcentermedarbejdere, der er villige til at kaste et kritisk blik på egen og kollegernes sagsbehandling og er indstillede på systematisk refleksion. Hvad kompasset derimod ikke tilbyder, er færdige og på forhånd definerede løsninger – det er jobcentermedarbejdernes opgave i samarbejde med borgerne.

Kontakt projektleder og seniorforsker Dorte Caswell, AKF, doc@akf.dk, eller tilknyttet konsulent Lotte Grove, kontakt@lottegrove.dk, for at høre mere om, hvordan jobcenterkompasset og praksislogikker kan anvendes til kritisk refleksion.