



Fokus på socialrådgiverfagligheden

**- en interviewundersøgelse blandt ledere,
klienter og kolleger fra andre faggrupper**

19. marts 2008

Dansk Socialrådgiverforening

Indholdsfortegnelse

1 Indledning.....	3
Resumé.....	3
2 Helhedssynet – forudsætning eller barriere.....	6
Kolliderer paradigmeskiftet på beskæftigelsesområdet med helhedssynet?.....	7
Er helhedssynet mærkbart for klienterne?.....	9
Opsamling.....	10
Spørgsmål til refleksion.....	10
3 Fagligheden – krav og forventninger.....	11
Andres ønske til en stærk socialrådgiverfaglighed.....	11
Anerkendelse - en del af fagligheden?.....	12
Økonomisk indsigt og økonomisk ansvarlighed.....	14
Opsamling.....	15
Spørgsmål til refleksion.....	16
4 Socialrådgivernes kompetencer & behovet for socialrådgivere.....	17
Socialrådgivernes kernekompetencer.....	17
Ønsker til socialrådgiveruddannelsen.....	21
Behovet for socialrådgivere i den nære fremtid.....	23
Opsamling.....	26
Spørgsmål til refleksion.....	27
BILAG.....	28
Bilag 1 - Valg af interviewpersoner og efterfølgende kategorisering af temaer fra interview.....	28
Bilag 1a - Informanterne ift. målgrupperne.....	30
Bilag 1b - Alfabetisk oversigt over informanterne.....	31
Bilag 2a - Interviewguide – som har dannet baggrund for interviews med ansættelserne.....	32
Bilag 2b - Tematisering og transskribering af interviewene.....	33
Bilag 3a - I hvilken grad blev antagelserne bekræftet?.....	34
Bilag 3b - Krav og forventninger til professionen som antaget ved starten af arbejdet med professionsstrategien.....	36

1 Indledning

Denne rapport er blevet til med henblik på at kvalificere arbejdet med at udforme en professionsstrategi (PS) for socialrådgiverne. Undersøgelsen vil løbende kunne inddrages, når de seks strategiske mål skal diskuteres og følges. Se professionsstrategi og de strategiske mål på www.socialrdg.dk/ps

Undersøgelsen er kvalitativ og tilstræber dermed ikke repræsentativitet på samme måde som en kvantitativ undersøgelse. Undersøgelsen kan derfor ikke bruges til at *bevise*, hvordan verden ser ud. Vi har ladet nogle stemmer komme til orde, og på baggrund heraf håber vi, at undersøgelsen kan kvalificere den videre debat og dialog om udvikling af professionen både internt blandt socialrådgivere, på uddannelsessteder og med andre faggrupper og aktører.

I rapportskrivningen har vi haft fokus på at udforske og forholde os til de udsagn, som er kritiske og udfordrer socialrådgiverfagligheden. Det indebærer, at rapporten fremstår mere kritisk, end interviewene samlet set er udtryk for.

Interviewundersøgelsen har tilstræbt at tilvejebringe ny viden om, hvordan interessenter faktisk oplever socialrådgivere. Det vil sige viden om, hvordan ledere, kolleger og klienter oplever socialrådgivere som medarbejdere, som kolleger og som rådgivere i konkrete situationer. Desuden tilstræber rapporten også at give viden om, hvilke krav og forventninger de samme målgrupper har til socialrådgivere i fremtiden.

Gennem 24 kvalitative interview - individuelle og i fokusgrupper (i alt 32 personer) - er forestillinger og erfaringer blevet undersøgt. Vi har valgt især at fokusere på ledere og faglige kolleger (fra andre fag).

I interviewene er vi gået efter at udforske målgruppernes konkrete opfattelse af socialrådgivere og vores udøvelse af faget. Det gælder f.eks. i forhold til forestilling om socialrådgiveres selvopfattelse, prioritering af arbejdsopgaver, tilgang til kolleger og klienter, kompetencer, særlige bidrag osv.

I undersøgelsen fylder især beskæftigelsesområdet meget. Dels fordi det er et stort ansættelsesområde for socialrådgivere, og dels fordi der over de seneste år er sket store ændringer på området. Både organisatorisk og som følge af et paradigmeskifte på beskæftigelsespolitikken.

Der er andre målgrupper, det kunne have været relevant at inddrage, såsom politikere og uddannelsesinstitutioner. Politikerne er fravalgt, da de udgør en stor og forskelligartet gruppe, som det ville kræve mange ressourcer at inddrage i undersøgelsen. I forhold til uddannelsesinstitutionerne har det været vurderingen, at det vil være mere frugtbart at inddrage undersøgelsesresultatet i den efterfølgende løbende dialog med disse.

Resumé

I dette afsnit opsummeres undersøgelsens resultater. Kapitelopdelingen er foretaget på baggrund af interviewundersøgelsens tre overordnede temaer:

Helhedssynet (kapitel 2),

Fagligheden (kapitel 3)

Socialrådgivernes kompetencer og behovet for socialrådgivere (kapitel 4)

De tre temaer er i en vis grad overlappende, men er i rapporten søgt struktureret, så de fremtræder håndterlige og med mulighed for at opstille relevante overvejelser og spørgsmål for den fortsatte dialog og refleksion.

Hvert kapitel afrundes med en opsummering og nogle bud på relevante spørgsmål og overvejelser. Spørgsmålene giver forhåbentlig læseren inspiration til at overveje socialrådgivernes handlemuligheder.

Helhedssynet - forudsætning eller barriere (kap. 2)

Helhedssynet er et centralt begreb for socialrådgivere og tilsyneladende også et begreb, som andre knytter til socialrådgiverne - og både ser fordele og ulemper ved. Særligt udfordret fremstår helhedssynet på beskæftigelsesområdet, hvor det af lederne et langt stykke hen ad vejen ses som en barriere. Der gives udtryk for, at socialrådgiverne må acceptere, at jobfokus er defineret som det vigtigste, og at praktisering af et helhedssyn ikke bør være i modstrid hertil.

I faget er der dog en fornemmelse af, at pendulet er ved at svinge den anden vej, og at de centrale ledelser er ved at få øje på, at der er brug for socialrådgivernes helhedsorienterede tilgang, hvis ikke de ledige som bringes i beskæftigelse, bare skal komme retur igen.

Resultaterne tyder på, at der er brug for en stærkere og vedvarende faglig dialog både internt mellem socialrådgivere, men også med ledere, andre faggrupper og på uddannelserne. Konkret er der grund til at diskutere, om jobfokus og helhedssyn er i modsætning til hinanden eller kan spille sammen. Og hvad der i givet fald skal til, for at det kan lykkes.

Også opsplitningen af arbejdsprocessen, hvor socialrådgiverne nu kun udfører delelementer af indsatsen frem for at følge klienten fra "start til slut" udfordrer helhedssynet og skærper behovet for koordinering.

Endelig viser udsagn fra arbejdsgivere, ledere, og klienter, at helhedssynet opfattes meget forskelligt lige fra en holistisk ideologi eller en systematisk arbejdsmetode til en flerfaglig indsats. Et centralt spørgsmål i den sammenhæng er, om der er behov for at nytænke og kvalificere begrebet helhedssyn, som er opstået i 70'erne, og dermed har rod i historiske og samfundsmæssige forhold, der adskiller sig væsentlig fra i dag.

Fagligheden – krav og forventninger (kap. 3)

Generelt fremgår det, at socialrådgivernes faglighed er nødvendig og ønsket. Der efterspørges en stærk socialrådgiverfaglighed, men det angives også, at det kan være nødvendigt at "regulere" den både i dybden og i bredden.

Nogle af de interviewede, især lederne, efterlyser, at socialrådgiverfagligheden træder mere i karakter, at socialrådgivere i større omfang tager det faglige ansvar på sig og argumenterer socialfagligt. Det kommer også frem, at klienterne ikke altid føler sig mødt anerkendende af socialrådgiverne, og at sags- og tidspres samt regelstyring her ser ud til at spille en væsentlig rolle. Endelig vurderer flere af lederne, at socialrådgivernes faglighed svækkes ved, at mange tilsyneladende har en vis berøringsangst i forhold til økonomi og budgetter. Kapitlet illustrerer, at socialrådgiverfagligheden - og ikke mindst kravene til den - er under stadig udvikling. Det kalder på en diskussion af, hvilke elementer der indgår i - og bør indgå i - socialrådgiverfagligheden, og hvad der karakteriserer en stærk socialrådgiverfaglighed.

Socialrådgivernes kompetencer og behovet for socialrådgivere (kap. 4)

Ledere, kolleger og klienter oplever socialrådgiverne som særligt kompetente på lovgivningsområdet, i systematisk sagsbehandling, kommunikation, kommunal praksis og i de koordinerende funktioner, men der peges også på manglende kompetencer.

Nogle ledere mener, at paradigmeskiftet på beskæftigelsesområdet bør afspejle sig i uddannelsen, hvor der bør være mere arbejdsmarkedsrettet undervisning.

Det ønske taler sig ind i den vedvarende diskussion om, i hvilket omfang og på hvilket niveau specialisering for eksempel på beskæftigelsesområdet er hensigtsmæssig i socialrådgiveruddannelsen. Samtidig repræsenterer forslaget om en beskæftigelsesretning på en ny professionsbacheloruddannelse i offentlig administration et grundlæggende nyt vilkår i en sådan diskussion.

Socialrådgivernes særlige position som tovholder i det tværfaglige samarbejde, nyder klar anerkendelse af ledere og andre faggrupper, men samtidig efterlyses en større indsigt i egne begrænsninger og en højere grad af interesse for og imødekommelse af andres viden og kunnen (grundet det fænomen vi i undersøgelsen betegner som faglig egocentri). Der er grund til at tro, at der ligger et fagligt potentiale i at øge ligeværdigheden i og respekten for andre fagligheder i det tværfaglige samarbejde, og der bør i så fald være fokus på, hvad der skal til for, at dette kan opnås

Når det gælder vurderingen af behovet for socialrådgivere i fremtiden, fremgår det, at socialforvaltningerne foretrækker socialrådgivere frem for andre faggrupper, og der forudses et større behov for socialrådgivere på især myndighedsområdet.

I jobcentrene ønskes et mix af forskellige faggrupper, herunder ikke mindst socialrådgivere, hvis de vel at mærke ønsker at være der, og er villige til at sætte socialfagligheden i spil. Der er tendenser til at udskille de administrative funktioner fra socialrådgiverfunktionerne, hvilket er interessant i forbindelse med forslaget om den nye professionsbacheloruddannelse i offentlig administration. Informanterne har i øvrigt vanskeligt ved at vurdere betydningen af den nye uddannelse.

Endelig tyder undersøgelsen på, at der er et potentielt nyt arbejdsmarked for socialrådgivere i den private sektor, som muligvis vil stille andre krav til socialrådgivernes kompetencer.

2 Helhedssynet – forudsætning eller barriere

Holistisk menneskesyn er både godt og skidt, for der er en fare; at man bliver ved med at afklare. Der er fare for selvsving. Det er derfor både et plus og et minus. (Jobcenterleder 3)

Målgruppeanalysen viser, at både blandt socialrådgiverne selv, blandt chefer og ledere og i andre faggrupper kædes socialrådgivere sammen med begrebet "helhedssyn". Det tyder også på, at helhedssynet på beskæftigelsesområdet - med det aktuelle beskæftigelsesparadigme - er særligt udfordret. Endelig fremgår det, at der er mange opfattelser af, hvordan helhedssynet defineres, og hvordan helhedssynet bør praktiseres.

Begrebet "helhedssyn" har i mange år været tæt knyttet til socialrådgiverfaget. For mange udtrykker det en særlig opmærksomhed på det hele menneske, det holistiske. De konkrete vilkår i livssituationen samt de mere generelle samfundsvilkår for den enkelte opfattes formentlig af de fleste socialrådgivere også som en del af helhedssynet. For nogle er helhedssynet en slags ideologi og tænkning, mens det for andre primært er en arbejdsmetode, der går ud på at skaffe sig et overblik over klientens problemer og ressourcer og herefter sammen med klienten at vælge den rigtige løsning inden for de muligheder, der samlet set er til rådighed. Helhedssynet kan have karakter af at fremstå som et mantra for faget og blandt andet har interviewene bag denne undersøgelse vist, at også andre, især kolleger og ledere, forbinder helhedssynet med socialrådgivere – på godt og ondt.

Som citatet ovenfor viser, forbinder lederen helhedssynet med holistisk menneskesyn og ser både plusser og minusser ved det. Denne leder giver i interviewet endvidere udtryk for, at helhedssynet for nogle socialrådgivere, tilsyneladende er nært forbundet med en bestemt arbejdsmetode, og at de føler sig hindret eller begrænset i at praktisere dette helhedssyn, når deres arbejdsfunktion bliver omlagt, som det har været tilfældet på beskæftigelsesområdet. Omlægningen betyder blandt andet, at socialrådgiverne i stedet for selv at skulle varetage den samlede indsats omkring klienten, nu kun udfører delelementer af indsatsen.

Ovenstående kan tolkes i retning af, at socialrådgiveres praktisering af helhedssynet også skal ses i sammenhæng med de konkrete arbejdsfunktioner som koordinator eller tovholder.

I interviewene bliver der fremført alternative bud på en praktisering af helhedssynet i forhold til, hvad interviewpersonerne sædvanligvis forbinder med socialrådgiverne. F.eks. ønsker en leder på et jobcenter sig, at helhedssynet kommer i spil på en ny måde:

Helhedssynet skal anvendes til at identificere barrierer for deltagelse i arbejdsmarkedet. Helhedssyn er stadig vigtigt, men nuancering er nødvendigt. (Jobcenterleder 1)

At helhedssynet også kan opfattes som noget, forskellige faggrupper kan udøve og besidde *tilsammen* og i *fællesskab* - og ikke som noget en bestemt faggruppe har patent på - fremgår af følgende citat:

Hvis tværfaglighed udnyttes, så bliver løsningerne helhedsorienteret. Blot ikke lavet af den enkelte, men via inddragelse af øvrige partnere. [..]

*Hvis alle parter [hver for sig] tænker i helhed, sker der ikke noget.
(Beskæftigelses- og borgerservicechefen)*

Her tænkes helhedssynet som et perspektiv, som den kommunale organisation varetager, og ikke som et perspektiv eller en faglighed forankret i enkelte medarbejdere. Tværtimod må udsagnet forstås således, at der ikke kommer noget godt ud af, at hver enkelt medarbejder/faggruppe ukoordineret tænker i helheder..

Kolliderer paradigmeskiftet på beskæftigelsesområdet med helhedssynet?

Paradigmeskiftet, hvor socialpolitikken i vid udstrækning er blevet underlagt beskæftigelsespolitikken, indebærer, at mennesker med sociale problemer i dag først og fremmest bliver "behandlet" for problemet ledighed. Filosofien er, at det i sig selv vil løse eller gøre det lettere at løse eventuelle andre samtidige sociale problemer. Dette paradigmeskifte har medført et bredere felt af aktører i indsatsen og en øget grad af specialisering. Når socialrådgivere ikke varetager helheden, opfatter man så, at man giver køb på sin faglighed? Bliver man frustreret? Og giver det anledning til en vis modstand mod ledelsesbeslutninger og /eller tværfagligt samarbejde? Denne opfattelse antydes hos en del ledere og chefer i undersøgelsen.

En mulig tolkning af en sådan modstand kunne være, at socialrådgiverne oplever specialiseringen på beskæftigelsesområdet som en opsplittning af eget arbejde, hvor tilfredsheden ved at følge en klient fra start til slut går tabt. Det spiller formentlig også ind, at socialrådgiverne arbejdsmæssigt har et indgående kendskab til ledige med problemer udover ledighed (matchgrupperne (3), 4 og 5 og mener at have viden og belæg for, at en varig tilbagevenden til arbejdsmarkedet for personer i disse grupper kan være vanskelig og kalder på en særlig indsats. En antagelse kunne være, at socialrådgivernes faglige viden og vurdering dels forveksles med generel modstand mod jobfokus, og dels at socialrådgivernes faglige indsigt og holdninger i forhold til de ledige med problemer af andre også opleves som socialrådgivernes generelle holdning og dermed også til de ledige som vurderes at stå fuldt til rådighed (matchgruppe 1 og 2).

Socialrådgivernes socialfaglighed betones af især jobcenterledere som manglende en positiv tilgang til beskæftigelse. Ved et hurtigt øjekast på udkastet til professionsstrategien noterede kontorchefen i Arbejdsmarkedsstyrelsen, at der manglede eksplicit betoning af beskæftigelse som et af de strategiske mål:

Socialrådgivere har måske mere fokus på forebyggelsesområdet og på sociale problemer, og mindre fokus på jobbet som en del af løsningen. (Leder i arbejdsmarkedsstyrelsen)

En jobcenterleder uddyber også, hvordan helhedssynet konkret kan blive en barriere i forhold til den aktuelle opgave, hvor socialrådgiveren har svært ved at begrænse sig:

Holistisk menneskesyn kommer til udtryk ved, at anslået 15-20 % af socialrådgivernes ressourcer stadig bruges på socialfagligt arbejde. For eksempel ved at man agerer som støttekontaktpersoner – og ikke som understøttende funktion i en jobplan, men som socialfaglig indsats. [...] Målet [på jobcenteret] er dog kun afklaring af borgeren; matchning og tilbud, som kan understøtte job. (Jobcenterleder 3)

Beskæftigelses- og borgerservicechefen beskriver ligeledes socialrådgivernes dilemma mellem helhedssyn og jobfokus og det aktuelle beskæftigelsesparadigme, og fremhæver ligeledes barriererne ved et helhedssyn:

Det er et krav, at man værdi- og holdningsmæssigt skal afkodes mht. helhedsorienteret arbejde [...] Der fokuseres [blandt socialrådgivere] på, at en lang række sociale problemer skal være løst, inden vi kan fokusere på arbejde. Der kræves et andet syn – det skal vendes om: første fokus efter sygdommelding, efter langvarig kontanthjælp er beskæftigelse. Eventuelle sociale problemer skal løses supplerende – og af andre socialrådgivere end de beskæftigelsesfokuserede, fx af dem på et socialcenter....eller man kan købe sig til ydelser, såsom psykologisk, psykiatrisk, medicinsk mm, for at nå målet: beskæftigelsesplanen [...] Det nytter ikke noget at løse folks alkoholproblemer inden beskæftigelse, hvis vi har en holdning om, at beskæftigelse giver identitet og liv. (Beskæftigelses- og borgerservicechefen)

Citatet kan tolkes sådan, at lederen oplever den måde, socialrådgivere helst praktiserer helhedssynet på, som en problem-orienteret tilgang. De sociale problemer skal være løst, før klienten er klar til arbejde. Dette står i modsætning til det aktuelle beskæftigelsesparadigme, som er en målorienteret tilgang (eksternt fastsatte mål), og som handler om gennem job og aktivering at tage ansvar for eget liv, og at skaffe arbejdskraft til et betrængt arbejdsmarked.

At socialpolitikken og den socialpolitiske indsats i stor udstrækning anses for underordnet beskæftigelsespolitikken fremgår også af nedenstående citat, hvor det fremhæves, at det ikke kun er på jobcentrene, at der skal fokuseres mere på arbejde:

Der er nogle andre typer opgaver her [på socialcenteret], men stadig med det fokus, at der arbejdes med målet om, at folk skal gøres selvforsørgende. Vores misbrugsfolk kan også bygge på dette. Disse tiltag skal også hjælpe beskæftigelsesindsatsen på jobcentrene. (Beskæftigelses- og borgerservicechefen)

Selv om flere af de interviewede ledere umiddelbart fremhæver barriererne ved socialrådgivernes helhedssyn, så fremhæves helhedssynet af blandt andre de to informanter med socialfaglig baggrund som nødvendigt i forhold til især ledige med tungere problemer:

Jeg fornemmer, at den nuværende indifferens mht. faglig baggrund er på retræte i centrale ledelser, at man går over til, at det er nødvendigt med socialrådgivere og socialformidlere, da de har den sociale, helhedsorienterede tilgang. For resultatet er i dag, at mange kommer retur igen – da man ikke laver nok socialt arbejde. (Socialrådgiver og jobkonsulent på jobcenter)

Jeg er enig. Selvom man overordnet har mekaniseret processen via arbejdsmarkedsportalen. Der skal være hjerte bag arbejdet. Mere fagligt indhold bør komme. (Socialformidler og jobkonsulent på jobcenter)

De to jobkonsulent-kolleger fornemmer altså, at pendulet er ved at svinge den anden vej, og at de centrale ledelser er ved at få øje på, at der er brug for socialrådgivernes helhedsorienterede tilgang.

Er helhedssynet mærkbart for klienterne?

Det er det, det hele handler om for dem [sagsbehandlerne] - at guide os videre, så vi kan komme tilbage på arbejdsmarkedet. De kan sgu ikke se, om jeg er blevet opereret. Det står i mappen. Men den har de jo ikke læst. "Hvad fejler du?". Jamen, prøv at kigge for faen. Der ligger en stabel der - fra den tid jeg var knægt. (Klient 2)

På trods af, at flere lederudsagn peger på "for meget helhedssyn" og for lidt jobfokus, så er det ikke nødvendigvis den oplevelse, klienterne sidder tilbage med. Ovenfor citerede klient giver klart udtryk for, at det er jobfokus, der er omdrejningspunktet for "systemet" og socialrådgiveren. Klienten uddyber i interviewet, hvordan det er at blive mødt med det arbejdsorienterede perspektiv, som kendetegner socialrådgiveres arbejde i en specialiseret funktion. Klienten oplever, at socialrådgiveren ikke reelt interesserer sig for, hvad han fejler, og hvad han bøvler med, men udelukkende vil have ham ud at arbejde. Klientens opfattelse forstærkes af en oplevelse af, at socialrådgiveren ikke har sat sig ind i sagen på forhånd. Om årsagen til manglende forberedelse skyldes manglende tid eller andre forhold, ændrer ikke ved klientens oplevelse.

De relativt få interviews med klienter giver dog ikke belæg for håndfaste konklusioner i forhold til, hvad klienterne forbinder med *helhedssyn*, og det er også usikkert, i hvilken grad begrebet er dækkende for, hvad klienten efterspørger i en konkret situation.

At der er forskellige opfattelser af de forskellige institutioner (af jobcenter og revalideringscenter) både hos klienterne, men også institutionerne imellem, fremgår af nedenstående citater.

En klient, som tilfældigvis selv har en baggrund som socialrådgiver, siger:

Det, der er svært ved systemet, er, at alt er i små kasser, at man har én socialrådgiver til dit og en anden til dat. Det vi lærte omkring helhedssyn mangler mange gange, synes jeg. Her [i revalideringsinstitutionen] kigger man hele vejen rundt. (Klient 7, med socialrådgiverbaggrund)

Derudover efterspørger klienterne kontinuitet i sagsbehandlingen og udtrykker utilfredshed med skiftende sagsbehandlere pga. udvikling i sagen eller pga. sygdom/udskiftning blandt sagsbehandlere. Nogle af klienterne mener, at socialrådgivernes afgørelser er baseret på skøn præget af manglende indsigt og uden et korrekt og helt billede af klienten.

Lederen på revalideringscenter 1 ser en modsætning mellem det øgede beskæftigelsesfokus i de kommunale forvaltninger og helhedssynet, og at det ikke er til borgernes fordel udelukkende at have fokus på arbejdsmarkedet.

De kommunale socialrådgivere har nogle særlige udfordringer. Der er krav om dokumentation; der er fokus på særlige ting, og de kommer til at tilsidesætte det socialfaglige helhedssyn. Er det bedst for vores borgere, at vi kun har fokus på arbejdsmarkedet? Man skal have fokus på arbejdsmarkedet – men ikke udelukkende. Der er nogle dilemmaer overordnet politisk set. (Revalideringscenterleder)

Her rejses igen temaet om, hvorvidt det er muligt for socialrådgiverne at arbejde helhedsorienteret, når der fra politisk side er et stærkt fokus på at få arbejdsløse i arbejde.

Flere af de ansatte på samme revalideringscenter giver ligeledes udtryk for, at socialrådgiverne i nogle kommuner presses til at presse borgerne for hårdt og dermed til tider tilsidesætte deres faglighed: at arbejde anerkendende.

Opsamling

Der er udsagn fra ansatte på jobcenterområdet som afslører en fornemmelse af, at socialrådgivernes helhedsorienterede tilgang, efter i en periode at være noget uglest, nu i højere grad bliver efterspurgt. Generelt peger udtalelserne fra arbejdsgivere, ledere, og klienter i retning af, at helhedssynet langt fra er en entydig størrelse. Det er dog tydeligt, at det er et begreb, som navnlig forbindes med socialrådgivere.

Helhedssynet set i sammenhæng med de lovkomplekser socialrådgiverne administrerer (her især foldet ud i forhold til beskæftigelsesområdet), vurderes af flere af interviewpersonerne at sætte socialrådgiverne i en række dilemmaer. Det er i sig selv tankevækkende og paradoksalt, at helhedssynet hos en faggruppe, af andre kan ses som nærmest begrænsende og ekskluderende, hvor selve ordet og begrebet i socialrådgivernes *selvforståelse indebærer det modsatte*. Det kunne ses som et tegn på, at der er brug for en stærkere og mere vedvarende faglig dialog både internt mellem socialrådgivere, men også med ledere, andre faggrupper, på uddannelserne mv. Både generelt, men også relateret til den helt konkrete jobfunktion, og måske især på beskæftigelsesområdet.

Spørgsmål til refleksion

- *Hvad forstår vi helt konkret ved helhedssyn? Er der behov for at forny og præcisere begrebet?*
- *Hvordan sikrer vi, at begrebet bliver brugt til at kvalificere fagligheden og ikke som en floskel eller et skældsord?*
- *Står helhedssynet og trenden med jobfokus i modsætning til hinanden?, er det optimale et samspil?, og hvad skal der i givet fald til, for at det kan lykkes?*
- *Hvis helhedssynet fortsat er centralt for socialrådgiverfagligheden, hvordan sikres det så, at det opleves som en styrke og ikke som en begrænsning af ansættelse og ledere?*

3 Fagligheden – krav og forventninger

I dette kapitel beskrives tre andre temaer, som har udkrystalliseret sig via interviewene. Det drejer sig om lederes og kollegers ønske til fagligheden, temaet om at arbejde anerkendende og om socialrådgivernes eventuelle modstand mod at se og bruge økonomisk indsigt og (budget)ansvarlighed som en del af fagligheden.

Andres ønske til en stærk socialrådgiverfaglighed

Socialrådgiverfagligheden er ekstremt svag. Og når den er det, og man ikke ved, hvor man står henne, har man en tendens til at overtage institutionelle tankemåder. (Jobcenterleder 1 med socialrådgiverbaggrund)

De informanter, som er interviewet om erfaringer med socialrådgiveres faglighed, siger alle på forskellig vis, at socialrådgivernes faglighed er nødvendig og ønsket. Det gælder også på jobcentrene, selv om der er nye uddannelser på vej på dette område. Men som citatet ovenfor illustrerer, siges det også, at socialrådgiverfagligheden kan opleves som svag. I citatet ovenfor endda formuleret som værende ekstremt svag og derfor også i fare for helt at forsvinde. Det antydes også i interviewene, at en af forklaringerne kan være, at der er rum/områder, som socialrådgiverne vælger fra (fx økonomi jf. ovenfor) i kraft af egne forestillinger om, hvad der er "best practise" for socialrådgivere.

Flere af udsagnene i interviewene berører socialrådgiverfaglighedens styrker og svagheder, og hvad der kunne ønskes mere af. Udsagnene beskriver den knivsæg socialrådgiverne skal balancere på, nemlig at de skal markere sig, stå ved og gøre sig gældende via en stærk faglighed, men omvendt ikke puste sig op, da de derved mister respekt. Det er nærliggende at gå tættere på, hvordan de interviewede kan se socialrådgiveres faglighed foldet mere positivt ud. Lederen af et reva-center siger for eksempel:

Den gode socialrådgiver vil sige: Ja, vi har nogle krav, men vi skal også vælge metoder, der flytter folk – ellers er vi lige vidt. Man har den dobbelthed. (Revalideringscenterlederen).

En psykologkollega siger:

Min oplevelse er, at det meget tit handler om at kunne argumentere for det, man søger; tage det på sig og argumentere. Man bør være bedre til at argumentere i sine respektive organisationer for at køre sagerne ud. Det er nødvendigt med indblik i lovgivningen, anvende og have tillid til indstillinger, kunne argumentere og turde sige sin mening. (Arbejdspsykolog på revalideringscenteret)

Ovenstående citater fra en leder og en psykolog fra et revalideringscenter viser, at de forventer, at socialrådgivere sætter deres faglighed i spil på en indflydelsesrig måde. Selv om der i ovennævnte citat peges på behovet for indblik i lovgivningen, så er det generelle billede fra alle interviewene, at netop lovkendskab fremhæves som en af socialrådgivernes styrker.

En chef i arbejdsmarkedsstyrelsen efterlyser stærkere metodebevidsthed blandt socialrådgivere, så de i højere grad bliver i stand til at rådgive deres ledere:

Det er mere konstruktivt at bidrage med metode, når politikerne beslutter noget upopulært. Hvad er den gode metode til at få folk i arbejde? Det opfatter jeg som meget meget fagligt [...] Der er mange projekter omkring "best practise" på jobcentrene, hvor socialrådgivere også kan spille ind. (Kontorchef i arbejdsmarkedsstyrelsen)

Citatet viser et ønske og en forventning om, at socialrådgivere som første prioritet fokuserer på faglighed med borgere i centrum, og ikke på rammerne for deres eget arbejde. Det er interessant, at det formuleres som en hjælp til lederne, altså at socialrådgiverne med deres faglighed og metodekendskab kan rådgive lederne og dermed opnå indflydelse. Det kunne være en tanke værd, om der er tendens til at overse denne alliancemulighed og dermed mulighed for indflydelse. Ledere og chefer er både med- og modspillere, og i forhold til faglig argumentation og metodevalg, vil lederne ofte have brug for kvalificeret input med henblik på argumentation opad i systemet og overfor de politiske beslutningstagere.

En enkelt jobcenterleder (med socialrådgiverbaggrund) peger på et manglende fælles etisk grundlag i forhold til, hvad der er godt socialt arbejde - uanset de politisk fastsatte rammer. Dette manglende grundlag, mener lederen, er årsag til, at mange socialrådgivere ikke står godt nok rustet til arbejdet. Og lederen peger desuden på, at de socialrådgivere, som er (blevet) på jobcentrene, ikke er fagligt stærke nok til at kunne stå ved deres faglighed. Det siges videre:

I det råderum, der rent faktisk er, er der behov for dygtige socialrådgivere, som ved, hvor de står henne, og som ved, hvilken indflydelse forskellige ting har på beslutningsprocesser. (Jobcenterchef 1)

Også andre kommenterer, at socialrådgiverne ikke altid ved, hvor de har mulighed for faglig indflydelse. En leder fra et Børne- og familieteam fortæller, hvordan man har fundet en metode til at regulere råderummet for fagligheden. Det har ifølge lederen været særdeles nyttigt at indføre en såkaldt "lyssignalmodel" i forhold til diskussioner om sagerne. På møder markeres sagerne/diskussionsemner med forskellige farver alt efter, hvilken indflydelse man tror, man kan have på dem. I sidste ende bestemmer lederen farven, hvilket er med til at afgrænse diskussionerne. Metoden har været givende, oplever både lederen og socialpædagogkollegaen, da ikke mindst socialrådgiverne ellers let har tendens til at bruge krudt og energi på at diskutere sagsaspekter, som hverken de – og ofte heller ikke ledelsen – har indflydelse på. Modellen har været med til at tydeliggøre, hvor det kan betale sig at bruge kræfter på at søge indflydelse.

Interviewene viser således, at der både er ønsker til en stærk faglighed, men også at der i praksis kan opleves behov for at regulere eller målrette den - ligefrem via en lyssignalmodel.

Anerkendelse - en del af fagligheden?

Som fremhævet i afsnittet "Er helhedssynet mærkbart for klienterne?" gav nogle af de interviewede klienter udtryk for, at et overdrevent beskæftigelsesfokus umuliggjorde, at de blev mødt af helhedssynet. En række informanter efterlyser også et *anerkendende* fokus overfor klienterne. Hvad der mere præcist menes med anerkendende fokus fremgår ikke altid, men beskrives oftest som behovet for at blive set, hørt og forstået.

Nogle efterlyser det anerkendende fokus ved at understrege, at sags- og tidspresset umuliggør *tillid og empati fra socialrådgiveren*. Således udtaler de for eksempel at

socialrådgivere pga. tidspres kun ser "sagen", og som det største ønske efterlyser mange klienter derfor mere tid til møderne. Direkte adspurgt mener klienterne ved et af fokusgruppeinterviewene ikke, at der er større individuel forskel på sagsbehandlerne. Til gengæld er de enige om, at de alle er for pressede (sags- og tidsmæssigt) til at skønne hensigtsmæssigt.

At det er anerkendelse som en professionel relation, og ikke personlige sympatier/antipatier, der efterspørges, understeges af denne klient:

Jeg tror, der er mange ting, som er tilfældige mht. pension, flexjob og sygdom. Der er ikke klare regler med hensyn til, hvor syg man skal være for at få det ene eller det andet. Det er meget mere: kan man [socialrådgiveren] lide personer? Snakker man godt sammen? Tror man på, hvad der bliver fortalt? Som klient er man helt magtesløs. Jeg er meget bange for, at det, at socialrådgiveren synes om en person, er afgørende – og sådan set ikke resten. (Klient 5)

Ledere og ansatte på et revalideringscenter beskriver, hvordan de oplever, at mange socialrådgivere på grund af bl.a. sags- og tidspres møder klienterne med mistro, og de efterlyser derfor mere åbenhed:

Der er forskel på kommuner; og i nogle kommuner er socialrådgiverne altid mistroiske overfor borgerne. Det er en kultur, der breder sig. (Revalideringscenterlederen)

De ansatte på revalideringscentret beskriver, at socialrådgivere på deres egen arbejdsplads arbejder anerkendende, mens socialrådgivere i nogle kommunale forvaltninger tilsidesætter det anerkendende menneskesyn. De forklarer det med *arbejdspress* og *mere regelstyring* – og efterlyser en stærkere faglighed og viljestyrke. Erhvervsrådgiveren med socialrådgiverbaggrund udtrykker bekymring for, at nogle socialrådgivere er så udbrændte, at de ikke møder borgeren imødekomende, men med mistillid. Arbejdspsykologen, såvel som fysioterapeuten udtrykker også deres bekymringer omkring socialrådgiverne ansat i kommunerne:

Jeg efterlyser mere nysgerrighed omkring borgerens ageren – ikke at mistænkeliggøre folk, men at være nysgerrig: "Hvorfor ser det sådan ud for dig?" Man bør prøve at forstå borgerne. At have en mere anerkendende indstilling omkring klienterne, som er for svage til at argumentere. Det er vigtigt med en nysgerrig samtale, og ikke en bedømmende samtale. Det handler om grundlæggende menneskeholdning og –syn, om etikken. Kulturen er anderledes i kommunerne – og kommunerne imellem. Dette er igen afhængigt af sags- og tidspresset. (Arbejdspsykolog på revalideringscenteret)

Der er vigtigt, at de holder etikken for øje. Specielt når de er pressede, så er det svært at holde etikken i højsædet. Der er mange, der er hårdt pressede, og så er det endnu vigtigere at holde fagligheden ved lige. Man skal møde borgeren åbent [...] Det er svært at generalisere, men især flygtninge og indvandrere med posttraumatisk stresssyndrom er man mere mistroisk overfor. Vi har ikke viden om dem, og derfor tror jeg, at det er svært at forstå dem. Derudover er der sproglige og kulturelle barrierer, der står i vejen. (Fysioterapeut 3 på revalideringscenteret).

Interviewpersonen angiver en mulig modgift mod at miste det anerkendende fokus under et stort arbejdspress:

Jeg mener, at det er en kombination af faglig styrke og så den stærke vilje til at hjælpe. (Fysioterapeut 3 på reva-centeret)

Udsagnene om anerkendelse understreger, at selve mødet med klienten og det at bruge sig selv og sin faglighed som socialrådgiver er helt afgørende for klientens oplevelse og vurdering. Her sætter lovgivningen, den konkrete organisering af arbejdet og ikke mindst systemkrav i form af procedurer, manualer, dokumentation, kontrol osv. i høj grad rammer og betingelser for kontakten. Der er en tendens til, at klienter, men også kolleger fra andre faggrupper, i nogen grad nærmest undskylder socialrådgiverne med tids- og arbejdspress og med de regler, de skal administrere. En anden slags anerkendelse, som også kommer til udtryk fra en række af de interviewede, er ønsket om, at socialrådgiverne i højere grad udviser tillid og uddelegerer ansvar. Det gælder både i forhold til klienten, men også i forhold til faglige kolleger.

Økonomisk indsigt og økonomisk ansvarlighed

Det er svært for socialrådgivere at se sig som økonomisk ansvarlige, foruden som fagligt ansvarlige: Det er tankevækkende, det burde være deres force. Men man tager det ikke rigtigt på sig. Det er en stor udfordring. De har svært ved at sammenkæde faglighed og økonomisk effekt og pris – og lave prioritering derefter. Der er et ønske om at holde det adskilt, og det kan man ikke. (Socialforvaltningschefen)

Flere af interviewpersonerne blandt lederne kommer ind på socialrådgivernes forhold til økonomi og ressourcer. Flere påpeger en slags faglig berøringsangst hos socialrådgiverne i forhold til at forholde sig til budgetter og begrænsede økonomiske ressourcer. Det kan tolkes derhen, at det opleves som om, at socialrådgiverne ser en modsætning mellem økonomisk ansvarlighed/bevidsthed og faglighed. Nogle ledere påpeger, at socialrådgiverne vil stå stærkere, også i en faglig diskussion om en f.eks. konkret dyr indsats til en klient, hvis de havde større økonomisk indsigt og kunne indgå i en økonomisk argumentation og kombinere det faglige med det økonomiske. Det indledende citat kan tolkes i retning af, at socialrådgivere med modstand mod at integrere økonomisk argumentation i deres overvejelser, opretholder en position, hvor de får mindre indflydelse på de endelige beslutninger.

Det fremgår af interviewene blandt lederne, at den stigende "markedsgørelse" (at institutioner skal sælge ydelser til kommuner), og ansættelser på det private område, stiller nye krav. Forventningen til og ønsket om, at socialrådgivere kan integrere et økonomisk perspektiv i deres arbejde, er ikke kun en forventning på det private område. Tværtimod fremgår det, at forventningen også gør sig gældende i det offentlige, som er socialrådgivernes største ansættelsesområde.

Nedenstående citater omhandler bl.a. ønsket om, at socialrådgivere, ud over at være gode socialrådgivere, også skal være forhandlere, sælgere, konfliktlødere, repræsentanter osv. for institutionen/virksomheden. Det at inddrage den økonomiske "bundlinje" i overvejelserne om, hvordan man når den rigtige løsning, kan jf. nedenstående citat for eksempel betyde, at socialrådgivere skal være bevidst om kultur, beklædning osv., når de skal forhandle med en kunde. Det kommer frem i interviewet med en leder fra det private

ansættelsesområde for socialrådgivere:

De socialrådgivere, jeg har ansat, skal have kompetenceløft i forhold til at være i det private, hvor bundlinjen tæller mest. Det handler mest om kulturtilpasning og performance [...] Når man tager ud til en virksomhed i salgsøjemed, skal man have sit bedste hverdagslook på i forhold til tøj med mere. Man er ude og sælge en vare, ude at præsentere firmaet, og ikke sig selv. Performance handler også om stemmeleje, attitude [...] Der er barrierer i forhold til at snakke med virksomheder. Det er et ukendt land for mange socialrådgivere. (Pensionsselskabslederen)

Selvom forventningen til, at socialrådgivere tager den personlige attitude med i deres arbejde, måske er stærkest i det private, kommer den også til syne i det offentlige:

Socialrådgiverne, som er ansat her, skal have en vis flair for at kunne kommunikere og sælge. Og skal vide, hvordan de skal servicere, foruden at levere et godt fagligt arbejde. De skal gøre kunderne, det vil sige kommunerne, interesserede i, at de skal vælge os frem for andre som samarbejdspartnere – de skal sælge produktet. [...] Vi lever af, at vi kan samarbejde med kommuner og virksomheder; af at kunne forhandle; af at løse konflikter og være understøttende. (Revalideringscenterlederen)

En socialforvaltningschef er inde på at socialrådgivere mangler nogle praktiske værktøjer, og at der også kan være kulturelle barrierer for at integrere et økonomisk perspektiv i det, han kalder "den gamle professionskultur". Både han og en pensionsselskabsleder udtrykker, at der måske også er et generationsaspekt knyttet til socialrådgivernes åbenhed overfor at forholde sig til økonomiske/ressourcemæssige aspekter.

De mangler nogle praktiske værktøjer, men der er også kultur- og værdi-barrierer. Jeg tror, at det viser sig mest i den ældre del af professionen: Blandt dem, der har været i systemet længe under den gamle kultur, som stod stærkt og er under ændring. Jeg tror, de unge er mere åbne for andre tilgange end dem, der ligger i den gamle professionskultur. (Socialforvaltningschefen)

Ældre socialrådgivere hænger måske meget mere fast i deres faglighed i forhold til folk med anden faglighed og kompetence. Yngre er bedre til at sætte sig i spil og er mere åbne. Jeg tror sgu ikke engang, at det er noget særligt for socialrådgivere, det er måske bare aldersbetinget; ungdom og nysgerrighed på at prøve sig selv af på en ny måde. Ældre læner sig nok lidt tilbage og henviser til faglighed og erfaring. (Pensionsselskabslederen)

Opsamling

Generelt fremgår det, at socialrådgivernes faglighed er nødvendig og ønsket. Der efterspørges en stærk socialrådgiverfaglighed, men det angives også, at det kan være nødvendigt at "regulere" den. Nogle af de interviewede, især lederne, efterlyser, at socialrådgiverne benytter fagligheden til at træde mere i karakter, at socialrådgivere i større omfang står ved deres faglige synspunkter og vurderinger og argumenterer for dem. Det kommer også frem, at klienterne ikke altid føler sig mødt anerkendende af socialrådgiverne, og at sags- og tidspres samt regelstyring her ser ud til at spille en væsentlig rolle. Endelig ser flere af lederne, at socialrådgivernes faglighed svækkes ved, at mange har en vis berøringsangst i forhold til økonomi og budgetter. Kapitlet illustrerer,

at socialrådgiverfagligheden - og ikke mindst kravene til den - er under stadig udvikling. Det kalder på en diskussion af hvilke elementer, der indgår i - og bør indgå i - socialrådgiverfagligheden, og hvad der karakteriserer en stærk socialrådgiverfaglighed.

Spørgsmålet om, hvorvidt der er forskel i de yngres og de lidt ældres tilgang og faglighed, berøres også i flere udsagn. Det kunne lægge op til refleksioner om, hvorvidt der er generationsrelaterede karakteristika ved fagligheden, og om der ligefrem er risiko for en polarisering.

Det bliver efterspurgt, at socialrådgiverne har forskellige "værktøjer", og her vil det være værd at diskutere, hvilke værktøjer, der er tale om. Skal de tilvejebringes via grunduddannelse, efter-/videreuddannelse, uddannelse på arbejdspladserne? (jf. kapitel 4)

Selv om det private område er meget sparsomt repræsenteret i undersøgelsen og også kun fylder relativt lidt i socialrådgivernes nuværende ansættelsesområder, så er det ikke uinteressant i et fremtidsperspektiv, hvor privatisering og bestiller-udfører-modeller (BUM) og HR-funktioner kan få et større omfang.

Udsagnene tyder på, at den traditionelle socialrådgiverfaglighed - den man kommer ud fra uddannelsen med - grundlæggende er værdsat, men at den ikke kan stå alene. Således siger lederen fra pensionselskabet, når hun spørges om socialrådgivernes kendetegn:

*Socialrådgivere er kritiske og forbeholdne. Det er ikke negativt ment, men det er min oplevelse. Man køber ikke hvad som helst. Det gør man ikke. Og det synes jeg sgu - det er okay. Succeskriteriet er, når man har stået fast de rigtige gange, og giver sig på de rette tidspunkter. Det er en proces.
(Pensionselskabslederen)*

Spørgsmål til refleksion

- Kan der være noget om, at socialrådgivere ikke bruger fagligheden optimalt til at argumentere overfor beslutningstagerne (ledere og politikere) om de bedste løsninger for borgerne?
- Vil indsigt i omkostningerne ved forskellige tiltag kunne bruges til at dæmme op for krav om billige og ukvalificerede løsninger, der er dyre på lang sigt eller giver økonomisk indsigt fagligt selvcensur?
- Hvis socialrådgivere har fagligt "ret", hvordan kan det så bringes i dialog med beslutningstagerne?
- Hvordan holdes det anerkendende fokus bedst ved lige, og hvordan sikres det, at det til stadighed er koblet op på socialrådgiverens professionelle ageren, viden og overblik?
- Er der generationsrelaterede karakteristika ved fagligheden? Hvilken betydning har det i givet fald?

4 Socialrådgivernes kompetencer & behovet for socialrådgivere

Informanterne fremhæver en række kernekompetencer hos socialrådgiverne, de forholder sig til mangler i og ønsker til socialrådgivernes uddannelse, og de forudser udviklingen i behovet for socialrådgivere på forskellige områder i den nære fremtid. I dette afsluttende kapitel vil vi gøre rede for hvorledes kompetencer og behov er blevet præsenteret.

Indledningsvist skal der mindes om, at beskæftigelsesområdet, som tidligere nævnt, er overrepræsenteret blandt informanterne, og at undersøgelsens resultater derfor skal ses i dette lys.

Socialrådgivernes kernekompetencer

Informanterne fremhæver primært nedenstående fem områder som stærke/relativt stærke kompetenceområder hos socialrådgiverne:

- Lovgivning
- Kommunikative kompetencer
- Erfaring med kommunale systemer
- Systematisk sagsbehandling
- Koordinatorrollen og tværfaglighed

I det følgende vil vi kort gennemgå disse områder.

Lovgivning

De fleste ledere og kolleger anfører, at lovkendskabet og evnen til at bruge loven er en af de stærkeste egenskaber hos socialrådgivere. Nedenfor er anført nogle citater omkring dette.

De [socialrådgiverne] evner et hurtig lovindblik på beskæftigelsesområdet på grund af den faglige baggrund. (Revalideringscenterlederen)

Socialrådgiverne har indblik i sociallovgivningen og kan se mulighederne i lovgivningen. (Arbejdspsykolog på reva-center)

Juridiske aspekter – såsom retssikkerhedsloven og sociallovgivningen – har de godt styr på. (Jobcenterteamchef)

Udover at fremhæve socialrådgivernes kompetencer på området er informanterne enige om, at lovkendskab er et helt afgørende vidensfelt i det sociale arbejde.

Kommunikative kompetencer

Af flere informanter, og især af lederen fra det private pensionselskab, roses socialrådgiverne for deres *kommunikative kompetencer*.

Jobcenterleder 1 fremhæver, at socialrådgiverne evner at kunne *tale direkte* til folk (den svære samtale) i forbindelse med, at hun mener, at der også er behov for socialrådgivere i forhold til matchgrupperne 1 og 2:

De [socialrådgiverne] er for eksempel gode til at kunne påpege små personlige skavanker – for eksempel i forhold til hygiejne, adfærd og lignende – og forbedrer dermed deres [klienternes] jobmuligheder. (Jobcenterleder 1)

Vores informant fra det private uddyber socialrådgivernes kommunikative kompetencer, som hun mener, adskiller denne faggruppe markant fra andre faggrupper:

Socialrådgivere er stærke i dialogen; det er kendetegnende, at de er åbne, at de spørger nysgerrigt ind. At de mestrer at tale og kommunikere med én, som måske ikke er utilfreds, men som spørger kritisk. Det kan en socialrådgiver rumme, det er de uddannede til at kunne håndtere - at mestre den konstruktive samtale. (Pensionsselskabslederen)

Erfaring med kommunale systemer

På revalideringscenteret betoner lederen og kollegerne betydningen af kommunal erfaring:

De har kommunal erfaring, god viden om kommunen og om kommunal praksis. Derved er de med til at sikre kvaliteten. [...] De er bedre til at vide, hvad kommunernes behov er – de er opmærksomme på at få afklaret hvad der skal til. Det kommer med deres kendskab fra kommunerne. (Revalideringscenterlederen)

Der er behov for kommunal erfaring. De øvrige erhvervskonsulenter med for eksempel akademisk baggrund mangler kendskab til det sociale område, lovgivningen, kommunen. (Erhvervskonsulent med socialrådgiverbaggrund på reva-center)

Det kommunale kendskab var ikke nødvendigvis garanteret i den "gamle" uddannelse (før 2002):

Dem, der havde været i praktik andre steder end i det kommunale, var på bar bund, når de senere blev ansat i kommunerne. Som nyuddannet [i 2001] havde jeg lært lov, etik, og socialfaglighed - men man lærte intet om praksis i kommunen, om hvordan man håndterer problemer, der opstår. Simple ting som systemer i kommunen. [...] Man blev uddannet til en idealistisk verden; man skulle redde verden. Sådan er virkeligheden bare ikke. Der manglede realistisk sans. Man skulle nok have flere folk ind fra kommunerne til at fortælle, hvordan det var; om systemerne og om sagsforløb. Og måske mere være obs på, at det måske mere drejer sig om penge for borgeren og dig, når du skal bevilge – end at det handler om, at du skal redde liv. (Erhvervskonsulent med socialrådgiverbaggrund på reva-center)

Citaterne tyder på, at socialrådgivere har fået god indsigt i den kommunale forvaltning og den kommunale praksis. De anses for i højere grad end akademikerne at have forståelse for det kommunale system.

Systematisk sagsbehandling

Konklusionen er ikke helt så entydig, når det gælder systematisk sagsbehandling. Her er der delte meninger. Informanterne på socialområdet, revalideringscentrene og to af de tre jobcenterledere fremhæver, at dette område ligesom de lovmæssige færdigheder er en af socialrådgivernes stærkeste sider:

*De har forudsætninger og kompetencer indenfor systematik i sagsarbejdet og i at skrive ressourceprofiler. De oplærer kolleger i det.
(Revalideringscenterlederen)*

Jobcenterleder 1 (med socialrådgiverbaggrund) er dog af modsatte holdning. Dette begrundes hun med, at så længe socialrådgiverne ikke har en stærk faglighed, er akademikerne lige så gode, og endda bedre, til sagsbehandling:

Jeg vil egentlig også lige så gerne have nogle akademikere. De er dygtige, og hyler ikke så meget som nogle socialrådgivere gør. Det skyldes især den akademiske systematiske tilgang: at evne overblik og detaljer samtidigt. De kommer hurtigere igennem sagerne, mens nogle socialrådgivere føler det er uoverskueligt. (Jobcenterleder 1)

Den systematiske sagsbehandling er traditionelt en af socialrådgivernes kernefunktioner, men citatet tyder på, at nogle ledere - uafhængigt af manglen på socialrådgivere - foretrækker akademikere til at varetage denne funktion.

Koordinatorrollen og tværfaglighed

*I det tværsektorielle samarbejde er de [socialrådgiverne] forbindelsesofficerer og ressourcepersoner i samarbejde med institutionerne; skolerne, døgninstitutionerne med mere. De hjælper til inklusion; understøtter skolevæsenet og døgninstitutioner med hensyn til rummelighed.
(Socialforvaltningschefen)*

Som kort berørt tidligere binder helhedsbegrebet an til funktionen som tovholder og koordinator eller, som lederen her kalder det, forbindelsesofficer. *Beskæftigelses- og borgerservicechefen* fremhæver i forlængelse heraf (se citatet foroven), at socialrådgivere har øje for andre faggrupper og for socialrådgivere i andre forvaltninger og på skoler m.m. Dette begrundes han med især socialrådgivernes vante *helhedsorienterede* tilgang og arbejde i de tidligere strukturer før strukturreformen. Adspurgt om hvorvidt øget specialisering stiller anderledes krav til socialrådgiverne, udtaler han:

*Det handler ufatteligt meget om tværfaglighed og om at bruge de kompetencer der ligger for at lave den helt rigtige løsning [...]
Socialrådgiverne er generelt set gode til at udnytte det tværfaglige rum. Mange af socialrådgiverne fra de små kommuner har arbejdet bredt og ved, hvad der skal til for at lave den hele løsning. De har øje for de andre, hvilket er den første forudsætning for at kunne arbejde tværfagligt; at man ved, at der er andre, der kan bidrage. Og det synes jeg faktisk, de er rigtigt gode til.
(Beskæftigelses- og borgerservicechefen)*

Tovholder egenskaben fremhæves, når revalideringscenterlederen spørges til egenskaber ved socialrådgivere:

De fleste har altid arbejdet med helhedsorienterede perspektiver - med borgerne – og de er rigtig gode til at være systematiske. De er gode tovholdere. (Revalideringscenterlederen)

Stort set alle de interviewede oplever socialrådgivere som koordinerende, tværfaglige og projektorienterede. Det er til gengæld forskelligt, hvad de oplever som baggrund for, at socialrådgivere generelt forvalter disse roller godt. Nogle ser det som udtryk for sociale og

personlige kompetencer, mens andre kobler deres oplevelse til den særlige del af socialrådgiveres faglighed, der går på helhedsorientering. Der ser dog ud til at være en "bagside", som måske udspringer af eller hænger sammen med socialrådgivernes varetagelse af koordinatorrollen og myndighedsrollen. For eksempel viser interviewet med socialpædagog-kollegaen i børne- og familieteamet på socialcenteret, at hun af og til finder, at socialrådgiver-kollegerne er selvtillidstrækkelige og selvovervurderende – overfor både borgerne og kollegerne.

Jeg synes, at der er en tendens til selvovervurdering – det synes jeg er kendetegnende. Socialrådgivere og pædagoger har en hjælper i sig, men har også en, der vil dominere. Det er en speciel kombination og nogle gange et problem. Dominans kommer også til udtryk blandt medarbejdere til møder, hvor man ikke vil høre. De unge falder hurtigere i det – fx holder de stærkere fast i deres planer overfor borgeren [...] Den faglige stolthed og følelsen af ens eget bidrags vigtighed sammen med magt- og dominans-ønsker gør, at socialrådgiverne føler sig som den vigtigste gruppe. (Socialpædagogen på socialcenteret)

Den faglighed, som nogle kolleger oplever som baggrund for en åben tilgang til tværfaglighed, giver tilsyneladende andre kolleger og ledere en erfaring med socialrådgivere som nogle, der ikke i tilstrækkelig grad giver plads til andres faglighed.

De er den centrale, føler de altid. I en række situationer skal de give plads til andre, organisere et samarbejde, hvor de selv har en tynd rolle. Et bredere perspektiv end ens eget fag, det kan være en problemstilling. (Socialforvaltningschefen)

Såvel socialpædagogkollegaen og lederen på børne- og familieteamet fremhæver dels risikoen for klientgørelse og dels på det kollegiale plan det, der kan betegnes som "faglig egocentri". Faglig egocentri henviser til, at socialrådgivere kan opleves som bedrevidende og uden tilstrækkelig respekt over for andre fag og deres bidrag i f. eks en konkret sag. Socialforvaltningschefen, som citeres ovenfor, uddyber sin pointe således:

Der er [blandt socialrådgivere] behov for mere kendskab til og respekt for andre faggrupper – såsom skolelærere, pædagoger, socialpædagoger, sygeplejersker, sosu-assistenten - samt for at [socialrådgivere bør] arbejde mere inkluderende og kunne trække mere på ressourcer i det private arbejdsmarked og på frivillige, på lokalsamfundet og på foreninger. (Socialforvaltningschefen)

Citatet fortæller også, at lederen faktisk oplever socialrådgivere som havende begrænsninger i forhold til at give borgerne mest muligt udbytte af kommunens tilbud. Blandt informanterne fra de kommunale forvaltninger er denne kritiske holdning til socialrådgiverne rolle i det tværfaglige samarbejde især udpræget i socialforvaltningerne, hvor socialrådgiverne har en myndigheds- og koordinerende rolle.

I det private opleves socialrådgivere nogle gange som for firkantede og uden fornemmelse for, at man repræsenterer organisationen. Nedenfor gengives et citat fra lederen i pensionselskabet:

De bør være mere bevidste om, at man har blinde vinkler og afsøge det rum, man er i. Frem for at tænke: jeg er socialrådgiver, jeg har så meget at byde på [...] Men der er det måske lettere på individniveau, frem for i en virksomhed på

økonomisk, organisatorisk og ledelsesniveau. Man skal vide at man ikke sidder overfor en person, og at man ikke er i en mand-til-mand situation. (Pensionsselskabslederen)

Undersøgelsens resultater kan fortolkes på den måde, at socialrådgiveres stærke faglighed og særlige position som tovholder i det tværfaglige samarbejde, nyder klar anerkendelse af ledere og andre faggrupper, men samtidig efterlyses en større ydmyghed og indsigt i egne begrænsninger og en højere grad af interesse for og imødekomme af andres viden og kunnen. Hermed peges også på et potentiale for at opnå bedre resultater i det tværfaglige samarbejde.

Ønsker til socialrådgiveruddannelsen

Det er indtrykket, at de færreste informanter har haft grundlæggende viden om socialrådgiveruddannelsen, og dermed mangler præcist kendskab til, i hvilket omfang et emne allerede indgår i uddannelsen, ligesom de mangler præcise ønsker i forhold til, om et emne bør indgå på grund-, efter- eller videreuddannelsen. I undersøgelsen er det især lederne, som har udtalt sig om kompetencer, der er ønskværdige hos socialrådgiverne. Gerne på det konkrete område, som lederens daglige arbejde omhandler.

Sammenlignet med professionsstrategiens analyse af fremtidige kompetencebehov er det umiddelbart påfaldende, at der ikke er bedre overensstemmelse mellem de udledte kompetencebehov på både socialforvaltningerne og på beskæftigelsesområdet. Professionsstrategien påpeger nye kompetencebehov som iværksætterkompetencer, policy etc. En væsentlig del af forskellen kan begrundes i, at undersøgelsens informanter forholder sig til de eksisterende, traditionelle socialrådgiverjobområder og den nære fremtid, mens professionsstrategien (også) sigter mod nye beskæftigelsesområder og jobfunktioner for socialrådgivere.

Efterlyste kompetencer i socialforvaltningen

Der er behov for metodikker til familieorienteret indsats med fokus på effekt og brugertilfredshed; meget behov for dette. Og indenfor udsatte grupper er der meget behov for fremskudt myndighedsudøvelse ude i felten, at engagere borgere, at få åbnet døre i systemet på rette tider. (Socialforvaltningschefen)

Informanterne på det sociale område er ikke fremkommet med så mange uddannelsesønsker, men citatet udtrykker nogle centrale behov, som er skabt af den aktuelle udvikling på området. Der efterlyses metodeudvikling til indsatser med fokus på brugertilfredshed og effekt, motivering og engagering af borgere og fremskudt myndighedsudøvelse i felten på udsatteområdet.

Efterlyste kompetencer på beskæftigelsesområdet

Både på jobcentre og på revalideringscentre efterlyses der et generelt større arbejdsmarkedskendskab. Jobcenterlederne efterlyser i særlig høj grad kompetencer og fokus på beskæftigelse og arbejdsmarkedet på uddannelserne. Blandt andet fordi der blandt interviewpersonerne er en overvægt der er tilknyttet beskæftigelsesområdet er det lykkedes at få fyldige beskrivelser af, hvilke uddannelsesmæssige ønsker der er indenfor området.

De felter der fremhæves er:

- Paradigmeskiftet og etiske dilemmaer
- Arbejdsmarkedskendskab og -værktøjer

Paradigmeskiftet og etiske dilemmaer

På socialcenteret havde man borgeren som målet, og lovgivning som middel. På jobcenteret nu er virksomhederne målet, og borgerne midlet. Paradigmeskift betyder, at uddannelserne skal vinkle tingene anderledes; etisk, eller på andre måder. (Jobcenterleder 3)

Det anføres, at paradigmeskiftet på beskæftigelsesområdet bør afspejle sig i uddannelsen. Ønskerne i forhold til viden om arbejdsmarkedet og virksomhederne er mange. Det er også i høj grad ændrede holdninger, der efterspørges. Holdninger om at kunne se en person som borger, ja "arbejdskraft" og ikke som klient eller patient, men se et job som "løsning" på sociale problemer:

Jeg ved ikke, om man på uddannelsen kalder borgeren for klient – burde mere kaldes for borger eller kunde. Vores borgere her er kunder i butikken [...] Det er ikke altid, at man [socialrådgivere] måler andre, som man måler sig selv. Et job er et gode, som for eksempel giver position i livet. Det er ikke altid man er lige så fokuseret på vigtigheden af, at borgeren er i job.[...] Jeg tror, at det stammer fra tidligere klientgørelse af borgere – og syn på borgeren som klient. Man taler ned til dem - til "klienten" eller til "patienten". (Jobcenterleder 3)

I tilknytning til paradigmeskiftet rejses fra erhvervskonsulenten med socialrådgiverbaggrund behovet for at kunne tackle etiske dilemmaer:

Jeg kunne godt have brugt mere om etiske dilemmaer ved at få folk ud i arbejde – dengang handlede det mere om welfaredelen. I dag skal den gå på både welfaredelen og på etiske dilemmaer om at skulle tvinge folk i arbejde - så socialrådgiverne er forberedt på virkeligheden. Det vigtigste er ikke, at skolen skal komme med løsninger, men at give værktøjer. (Erhvervskonsulent med socialrådgiverbaggrund)

Arbejdsmarkedskendskab og -værktøjer

Vi hører fra nogle jobcentre, at socialrådgiverne godt kunne vide mere om beskæftigelse, og om arbejdsmarkedet som et selvstændigt opgave- og fagområde. Jeg synes, at jeg hører mange jobcenterchefer sige: jobomsætning, kunne finde jobåbningerne, aktuel viden om brancher i forhold til at få ledige ud. (Chef i arbejdsmarkedsstyrelsen)

Der efterlyses blandt jobcentercheferne klart mere viden på arbejdsmarkeds- og beskæftigelsesområdet, hvilket det indledende citat beskriver. Enkelte informanter efterlyser en beskæftigelsespecialisering på grunduddannelsen. Og som det ses af nedenstående citat, bringes helhedssynet igen frem som noget, der på den ene side er godt, men som også bør omdefineres:

Jeg synes på mange måder, at det er fint nok med holistisk menneskesyn i indledningen af studiet. Men jeg tror også, at man i specialiseringen skal gøre op med det; bred tilgang vigtig at have rundt om borgeren som

*baggrundsviden, men vi specialiserer os ved at plukke noget ud.
(Jobcenterleder 3)*

Samme jobcenterleder beskriver hvorledes at socialrådgiverne mangler nogle analyseværktøjer i forhold til at kunne analysere arbejdsmarkedet:

*Der er manglende kompetencer ift analyser af virksomheder og arbejdsmarked. De [jobkonsulenter], der har det, har det qua de gamle arbejdsformidlinger. Vi skal på jobcenteret anskue arbejdskraften og ikke borgeren som borgeren. Arbejdskraft er et delelement af borgeren i forhold til det virksomheder efterspørger, nemlig arbejdskraft. [..]
Viden om arbejdsmarked, arbejdsmarked og arbejdsmarked! Virksomheder; tankegang, samarbejde, omgangsform, hvad efterspørger de? Man skal kunne afklare virksomheder – ligesom man kan afklare borgeren.
(Jobcenterleder 3)*

Men det er ikke kun ledere og chefer, som har ønsker til socialrådgiveruddannelsen. Også medarbejdere, som selv er uddannede socialrådgivere og arbejder inden for beskæftigelsesområdet, kan få øje på uddannelsesbehov:

Det er vigtigere, at man får værktøjerne; hvor kan jeg gå hen, hvordan man læser og fortolker tal. Så man får baggrunden og kan selv efterfølgende være opsøgende. (Erhvervskonsulent med socialrådgiverbaggrund)

Behovet for socialrådgivere i den nære fremtid

I dette kapitel præsenteres informanternes tilkendegivelser af behovet for socialrådgivere på forskellige ansættelsesområder – set i forhold til andre faggrupper.

Det skal bemærkes, at informanterne generelt ikke har haft større kendskab til indholdet i nye faggrupper og uddannelser og derfor måske har haft tendens til at nedtone, at disse vil få en betydning for efterspørgslen efter socialrådgivere. Her tænkes fx forslaget om en ny professionsbacheloruddannelse i offentlig administration med toninger mod beskæftigelsesområdet og velfærdsområdet.

En samlet vurdering af socialrådgivernes position på arbejdsmarkedet på baggrund af informanternes tilkendegivelser tyder på, at socialrådgiverne står stærkt på de traditionelle områder i socialforvaltningerne, myndighedsudøvelse og forebyggende familiearbejde, og udførerfunktionerne på familieområdet. I andre dele af forvaltningen, fx ungerådgivningen kan andre faggruppe, være på tale.

Socialrådgivernes står fortsat stærkt på beskæftigelsesområdet, men substitutionsrisikoen her er større, og valget af socialrådgivere som primær faggruppe ser på sigt ud til at afhænge af, om socialrådgivere selv ønsker at bestride dette ansættelsesområde.

Endelig spores tendenser til at udskille dele af det administrative arbejde fra socialrådgiverfunktionerne.

Behovet på beskæftigelsesområdet

På jobcentrene ønskes et mix af forskellige faggrupper, men dog primært socialrådgivere, hvis de vel og mærke ønsker at være der og at anvende og udvikle deres socialrådgiverfaglighed:

DS bør overveje, om socialrådgivere skal være på en arbejdsplads for enhver pris. Om det er en attraktiv arbejdsplads. Socialt arbejde er politisk betonet – især for de "gamle" socialrådgivere, som er meget røde [...] Jeg kunne ikke selv drømme om at være sagsbehandler på et jobcenter. Det gad jeg sgu ikke. (Jobcenterleder 1)

Jobcenterlederen giver udtryk for, at socialrådgivere ikke er en selvfølge på jobcentrene. Hun oplever, at de fagligt og viljemæssigt stærke socialrådgivere har søgt væk, og at de tilbageblevne har opgivet socialfagligheden. Hun efterlyser stærkere socialfaglighed blandt socialrådgiverne, og hvis dette ikke lykkes, så foretrækker hun akademikere og andre faggrupper som jobkonsulenter.

Lederen og erhvervskonsulenten vurderer derimod socialrådgiverne til at være de bedst egnede, men ligeledes at der er plads til andre faggrupper og, at der er mulighed for ændringer fremover:

Man kunne godt forestille sig, at alle erhvervskonsulenter er socialrådgivere – men ikke at alle erhvervskonsulenterne har en anden baggrund – der ville der mangle noget. (Revalideringscenterlederen)

Lige nu er der [blandt erhvervskonsulenter] mere behov for socialfagligt og kommunalt kendskab. Det ser måske anderledes ud om 5 år – det skifter jo hele tiden. (Erhvervskonsulent med socialrådgiverbaggrund på reva-center)

Der tegner sig et billede af, at anvendelsen af faggrupper på beskæftigelsesområdet er i bevægelse med risiko for en vis grad af substitution af socialrådgivere med akademikere, og andre faggrupper med en mellemlang videregående uddannelse. Socialrådgiverne er indtil videre efterspurgt som en faggruppe med særlige og nødvendige kompetencer. På sigt tyder undersøgelsens resultater dog på, at socialrådgivernes position på beskæftigelsesområdet især afhænger af i hvilken grad de vil beskæftigelsesområdet. Eller med andre ord; er socialrådgivere villige til at sætte socialfagligheden i spil og udvikle den på dette område, som er præget af paradigmeskifte og måske en anden form for helhedssyn og syn på borgeren?

Når der i undersøgelsen bliver spurgt til det lidt længere perspektiv og betydningen af den ny professionsbacheloruddannelse i offentlig administration, er svaret typisk, at det må komme an på en prøve, i hvilken udstrækning disse vil vinde indpas eller blive foretrukket på beskæftigelsesområdet.

Behovet i socialforvaltningerne

I socialforvaltningerne foretrækkes socialrådgivere frem for andre faggrupper, især på de to kerneområder: Myndighedsudøvelse og forebyggende familiearbejde. Der er endda muligvis et voksende behov for socialrådgivere på myndighedsområdet, herunder også voksenområdet.

Indenfor traditionelle områder er der forsat et behov [for socialrådgivere] – måske også i skærpet omfang. I forhold til myndighedsudøvelse indenfor

*voksenområdet vil der også være et behov – også i øget omfang tror jeg.
(Socialforvaltningschefen)*

I forhold til udførerfunktionerne fremhæves socialrådgivernes stærke position på familieområdet. Hvis ikke socialrådgiverne opnår specialistkompetencer på voksenområdet, må det ifølge nedenstående citat til gengæld forudses, at socialrådgiverne vil forsvinde ud af dette område.

For udførerfunktionerne er specialistkompetence nødvendigt – og det har man indenfor familiebehandling. Jeg tror, at dér vil man forsat stå meget stærkt. Socialrådgiverne har typisk meget lidt specialistkompetence indenfor voksenområdet – og hvis det ikke udvikler sig, har man ikke noget at gøre der. For eksempel indenfor psykisk syge i eget hjem. (Socialforvaltningschefen)

Også i dele af socialforvaltningen er der risiko for at socialrådgiverne erstattes med andre faggrupper.

Med hensyn til ungerådgivere kan man godt ansætte medarbejdere med en anden baggrund – for eksempel en psykolog eller gademedarbejder - og så uddanne dem mht. lovgivning, da ungerådgivere laver mange forskellige ting. (Familierådgivningslederen)

Som det fremgår, kan familierådgivningslederen godt se andre end socialrådgivere i hans team, om end han fortsat ønsker overvejende socialrådgivere.

Behovet i den finansielle sektor

De få informanter vi har interviewet fra det private, har en række klare bud på hvordan socialrådgivere kan bidrage fagligt i den private sektor:

Jeg så meget gerne flere socialrådgivere i den private sektor; socialrådgivere har meget at byde på. Den medmenneskelighed, som de kan byde på er meget vigtig – i den finansielle sektor fx, banker, kreditinstitutioner - og i forsikringselskaber kunne man også sagtens bruge flere. Enormt vigtigt indadtil også; vigtigt at medarbejderne har det godt - især i tider som i dag med personalemangel. Og der kan socialrådgivere sagtens blive mentale wellness medarbejdere. (Pensionsselskabslederen)

Foruden at vi har beskrevet tidligere hvorledes denne leder fremhæver socialrådgivernes kompetencer indenfor dialog og kommunikation, fokuserer hun altså her på "medmenneskelighed" som en kompetence, der giver potentiale for nye jobområder. Derudover påpeger hun områder indenfor sin organisation, hvor hun mener, at socialrådgiverne i kraft af deres kommunikative egenskaber og medmenneskelighed har den perfekte profil:

*Rådgivning og vejledning af folk m sygdom/lidelse [..]
Undervisning på stressområdet på individniveau og firmaniveau [..]
Salg af healthcare-forsikringer [..]
Disse opgaver er der ikke andre end socialrådgivere, som har den faglige baggrund til at kunne håndtere. (Pensionsselskabslederen)*

Administrative opgaver

Børne- og familieteamlederen beskriver, hvordan de har oprettet et udvidet administrativt sekretariat for især at bistå socialrådgivere:

Kopiering klares af et udvidet sekretariat på fem personer – før var der kun én person. Især Børn og unge-gruppen, og undersøgelsesgruppen serviceres. Det er med hensyn til for eksempel brevskrivning, kopiering, besvarelse af klagesager og dataregistrering. (Børne- og familie-teamlederen)

Undersøgelsen peger på forskellige måder at udskille de administrative funktioner, fx beregning af ydelser fra socialrådgivernes arbejde, enten ved at oprette administrative sekretariater eller overlade opgaverne til andre faggrupper, således at socialrådgiverne kan koncentrere sig om det socialfaglige arbejde. Og det forudses, at den afbureaukratiseringsproces som er påbegyndt i 2007, og som er en del af den netop vedtagne kvalitetsreform for den offentlige sektor, vil få en virkning både på omfang og art af administration:

- Traditionelle administrative opgaver bør hellere overlades til hk'ere. Måske især indenfor beskæftigelsesområdet [...] Afbureaukratiseringsprocessen vil medføre en række ændringer indenfor socialforvaltningen med hensyn til beregning af ydelser. For eksempel ved beregninger af tabt arbejdsfortjeneste; Enten bliver der mere administrativt personale i fremtiden, som tager sig af det, eller også ryger det over i anden type lovgivning end sociallovgivning. (Socialforvaltningschefen)

Opsamling

Undersøgelsen viser, at informanterne oplever socialrådgiverne som særligt kompetente på lovgivningsområdet, i systematisk sagsbehandling, kommunikation, kommunal praksis og i de koordinerende funktioner. Det fremgår, at der inden for de forskellige ansættelsesområder kan være forskel på, hvilke kompetencer der er mest efterspurgt og, hvor socialrådgivernes styrker og svagheder ift andre faggrupper slår igennem. Erfaringen med akademikere i sagsbehandlerfunktioner er nogle steder faldet ud i akademikernes favør. Fx fremhæves akademikernes (mere) systematiske tilgang i forhold til at evne overblik og detaljer samtidig. Omvendt fremhæves socialrådgivernes indsigt i kommunal praksis overfor akademikernes manglende kendskab til dette område. I forhold til grunduddannelsen indikerer undersøgelsen, at obligatorisk kommunal praktik er vigtig at fastholde.

Det anføres, at paradigmeskiftet på beskæftigelsesområdet bør afspejle sig i uddannelsen, og der bør være mere arbejdsmarkedsrettet undervisning. Fx med henblik på at tilføre færdigheder i at kunne analysere virksomheder og arbejdsmarked. Dette giver anledning til at diskutere, i hvilket omfang og på hvilket niveau specialisering fx på beskæftigelsesområdet er ønskeligt i socialrådgiverfaget. Forslaget om en beskæftigelsesretning på en ny professionsbacheloruddannelse i offentlig administration repræsenterer et grundlæggende nyt vilkår i en sådan diskussion.

Socialrådgivernes særlige position som tovholder i det tværfaglige samarbejde, nyder klar anerkendelse af ledere og andre faggrupper, men samtidig efterlyses der, især på socialområdet, en større indsigt i socialrådgivernes egne faglige begrænsninger og en højere grad af interesse for og imødekommelse af andres viden og kunnen (det vi i undersøgelsen betegner som "faglig egocentri"). Især rollen som myndighedsudøver og koordinator på socialområdet kan muligvis befordre et uligeværdigt forhold til andre

faggrupper. Denne faglige egocentri kan ses som en negativ følgevirkning af en stærk faglighed og faglig selvbevidsthed. Omvendt er der grund til at tro, at der ligger et fagligt potentiale i at øge ligestillingen i det tværfaglige samarbejde, og der bør i så fald være fokus på, hvad der skal til for, at dette kan opnås.

Når det gælder vurderingen af behovet for socialrådgivere i fremtiden, fremgår det, at socialforvaltningerne foretrækker socialrådgivere frem for andre faggrupper, især på de to kerneområder; myndighedsudøvelse og forebyggende familiearbejde. Der forudses et større behov for socialrådgivere på især myndighedsområdet.

I jobcentrene ønskes et mix af forskellige faggrupperne, herunder ikke mindst socialrådgivere, hvis de vel og mærke ønsker at være der og er villige til at sætte socialfagligheden i spil. Der er tendenser til at udskille de administrative funktioner, herunder beregninger, besvarelse af klagesager mv. fra socialrådgiverfunktionerne, hvilket er interessant i forbindelse med forslaget om den nye professionsbachelor i offentlig administration. Informanterne har i øvrigt vanskeligt ved at vurdere betydningen af den nye uddannelse.

Endelig tyder undersøgelsen på, at der er et potentielt nyt arbejdsmarked for socialrådgivere i den private sektor. Det gælder fx i HR-funktioner, som mentale wellness medarbejdere.

Spørgsmål til refleksion

- Hvordan skal de efterlyste kompetencer dækkes ind af hhv. grund-, efter-, videreuddannelse - eller andet?
- I hvilket omfang og på hvilket niveau er specialisering fx på beskæftigelsesområdet ønskelig i socialrådgiveruddannelsen?
- Hvilken betydning vil en beskæftigelsesretning på den nye professionsbachelor i offentlig administration kunne få for socialrådgivere på beskæftigelsesområdet?
- Hvis der er noget om, at socialrådgivere er mere fagligt egocentriske end andre professioner/grupper, er der så et fagligt potentiale i at øge ligestillingen og respekten i relationen til andre professioner og faggrupper? Hvad skal der i givet fald til?

BILAG

Bilag 1 - Valg af interviewpersoner og efterfølgende kategorisering af temaer fra interview

Forretningsudvalget og ansatte i DS' sekretariat udpegede forud for denne undersøgelse en række relevante målgrupper og temaer til fokus for interview. I det omfang det har været muligt, er disse anvisninger fulgt, jf. tidligere omtale af fravalg af politikere og uddannelsesinstitutioner.

Nedenfor gennemgås i korte træk motivationen bag de udpegede grupper, som indgår i undersøgelsen:

Ledere blev nævnt som interessant målgruppe for socialrådgiveres faglighed, særligt inden for beskæftigelses- og socialområdet, pga. paradigmeskift på dette område og heraf formodning om ændrede forventninger til, hvad socialrådgivere skal bidrage med.

Ledere i de nye sundhedscentre og i den private sektor blev også fremhævet, da FU og ansatte i DS ser dem som repræsentanter for nye ansættelsesområder for socialrådgivere.

FU og sekretariatet i DS har udpeget ledere og kolleger til undersøgelsen ud fra deres kendskab til dem som mennesker, der engagerer sig i debatter om sammenhænge mellem faglighed, imødekomme af borgeres behov, konsekvenser af omstruktureringer på socialrådgiveres arbejdsområde og udvikling af nye arbejdsområder for socialrådgivere.

Den konkrete udvælgelse af klienter skete ved tilfældig udvælgelse via undervisere på henholdsvis et jobhus i København og en Reva-institution på Fyn. Klienterne tilhørte alle gruppen med flere problemer end ledighed (matchgruppe 4 eller 5).

Indenfor børne-/familie-/kultur-området ønskedes fokus på fremtidige konsekvenser af det rummelige normalsystem og det forebyggende arbejde.

Inden for beskæftigelsesområdet ønskedes fokus på fremtidige konsekvenser af sporskiftet fra helhedsfokus til jobfokus, samt fremtidige konsekvenser af nyere rettidigheds- og dokumentationskrav og af de forskellige indikatorer.

Vi har valgt at interviewe ledere, kolleger og klienter om deres erfaringer med socialrådgivere. I alt er der gennemført interview med:

- Ledere og kolleger indenfor det kommunale beskæftigelses-, børn/familie/kultur- og sundhedsområde (21).
- Ledere indenfor det private (2).
- Klienter i matchgruppe 4 og 5 (7).
- Embedsfolk (2).

De interviewede fordeler sig på følgende forskellige arbejdspladser: To forskellige revalideringscentre, et sundhedscenter, fire jobcentre, to private organisationer, fire socialforvaltninger, to overordnede forvaltninger og fra arbejdsmarkedsstyrelsen.

19 af interviewene var enkeltpersons-interview, hvoraf 11 blev foretaget ude hos informanterne og 7 blev interviewet via telefon.

Tre interviews blev gennemført med to informanter ad gangen, og klienterne blev interviewet via to fokusgruppeinterviews med tre og fire deltagere.

Af bilag 1 a fremgår hvilke målgrupper, der er blevet interviewet. Alle interviews er anonymiseret.

Af bilag 1 a fremgår også, at undersøgelsen især er koncentreret om beskæftigelsesområdet (herunder job- og revalideringscentrene) og socialområdet: På socialområdet er der interviewet kolleger og ledere, og på beskæftigelsesområdet er der interviewet ledere, kolleger, klienter – og undtagelsesvis også to socialrådgivere.

Analyse af interviewene

Ud fra interviewgennemgangene inddeltes ledere, kolleger og klienter i fem forskellige grupper relateret til deres konkrete ansættelse og jobfunktion:

- 1) De direkte beskæftigelsesrelaterede informanter (jobcenterinformanterne, samt embedsfolkene)
- 2) De indirekte beskæftigelsesrelaterede informanter (klienterne, sundhedscenterinformanterne, revalideringscenterinformanterne)
- 3) De socialområde-relaterede informanter (socialforvaltningsinformanter, herunder børn- unge -kulturforvaltningsinformanter og socialcenterinformanter)
- 4) De både socialområde- og beskæftigelsesrelaterede informanter (to kommunale chefer)
- 5) De private informanter (fagforenings og forsikrings/pensionsinformanten)

I rapporten angives efter hvert citat, hvor den citerede er ansat, således at det er muligt at sætte udsagn i relation til arbejdsammenhæng.

Interviewene gav overraskende hurtigt et billede af, at erfaringer med socialrådgivere rummer nogle dilemmaer, såsom dilemmaet mellem det fagligt motiverede helhedssyn og de arbejdsfunktioner, som kun tilgodeser en del af socialrådgiveres faglighed. Derfor er det efterfølgende analysearbejde og nærværende rapport struktureret efter dilemmaer.

Bilag 1a - Informanterne ift. målgrupperne

Målgruppe	Informant
Kommunale ledere og/eller ansættede i primært beskæftigelsesgrupper. - 7 informanter.	- Familie og beskæftigelseschef - Beskæftigelses- og borgerservicechef - Jobcenterleder 1 (med socialrådgiverbaggrund) - Jobcenterleder 2 - Jobcenterleder 3. - Revalideringscenterleder (af Reva-center 1) - Jobcenterteamchef
Kommunale ledere og/eller ansættede i primært børne-./kultur-/familieafd. grp. - 4 informanter.	- Socialforvaltningschef - Børne- og ungdomsdirektør - Børne- og familieteamleder på et socialcenter - Familierådgivningsleder
Kommunal ansætter i sundhedsgruppe. - 1 informant.	- Sundhedscenterleder
Statslige aktører på beskæftigelsesområdet. - 2 informanter.	- Kontorchef i arbejdsmarkedsstyrelsen. - Chefkonsulent i arbejdsmarkedsstyrelsen.
Private ansættede: - 2 informanter.	- Leder i et forsikrings- og pensionselskab. - Fagforeningsformand
Kolleger: - 8 informanter.	- Socialpædagog på et socialcenter - Socialformidler og jobkonsulent på et jobcenter. - Fysioterapeut 1 - på sundhedscenteret. - Fysioterapeut 2 - på sundhedscenteret. - Arbejdspsykolog på Reva-center 1 - Værkstedsleder på Reva-center 1 - Erhvervskonsulent med socialrådgiverbaggrund på Reva-center 1 - Fysioterapeut 3 - på Reva-center 1
Klienter: - 7 informanter.	- Klient 1-3 i Jobhus - Klient 4-7 på Revalideringsinstitution på Fyn. Klient 7 havende socialrådgiverbaggrund.
Andet: 1 informant.	- Socialrådgiver og jobkonsulent på et jobcenter

Bilag 1b - Alfabetisk oversigt over informanterne

- Arbejdspsykolog på Reva-center 1
- Beskæftigelses og borgerservicechef
- Børne- og ungdomsdirektør
- Børne- og familie teamleder
- Chefkonsulent i arbejdsmarkedsstyrelsen
- Erhvervskonsulent med socialrådgiverbaggrund på Reva-center 1
- Fagforeningsformand
- Familie og beskæftigelseschef
- Familierådgivningsleder
- Leder i pensionskasse
- Fysioterapeut 1 - på sundhedscenteret
- Fysioterapeut 2 - på sundhedscenteret
- Fysioterapeut 3 - på Reva-center 1
- Jobcenterleder 1
- Jobcenterleder 2
- Jobcenterleder 3
- Jobcenterteamchef
- Klient 1-3 i Jobhus
- Klient 4-7 på Revainstitution
- Kontorchef i arbejdsmarkedsstyrelsen
- Revalideringscenterleder (på Reva-center 1)
- Socialformidler og jobkonsulent på et jobcenter
- Socialforvaltningschef
- Socialpædagog på et socialcenter
- Socialrådgiver og jobkonsulent
- Sundhedscenterleder
- Værkstedsleder på Reva-center 1

Bilag 2a - Interviewguide – som har dannet baggrund for interviews med ansættterne

Generelle kvalifikationer, kendetegn og krav

I det daglige, som du kender socialrådgivere, hvor er det så især de gør en forskel?
Hvad mener du, at socialrådgiverne særligt bidrager med?
Hvordan ville du beskrive det, de gør?
Hvad er udkommet?

Nævn 5 egenskaber/tillægsord/begreber som du mener, er kendetegnende for socialrådgivere;
(*tværfaglighed, social indlevelse, økonomisk effektivitetshensyn*)

Hvad har socialrådgivere let ved, set fra dit sted? Hvad har de svært ved?

Særskilt for områderne

Beskæftigelsesområdet:

Hvad er socialrådgivernes roller ift de forskellige matchgrupper?

- nogle de er bedre rustede til end andre?

De nylige skift:

Konsekvenser af paradigmeskift med øget jobfokus?

Konsekvenser af rettidighedskrav (samtale mm) og dokumentation og indikatorer?

Konsekvenser af strengere sanktioner overfor borgerne?

Børn-kultur-familieområdet:

Det rummelige normalsystems betydning for det forebyggende arbejde og for krav og forventninger til socialrådgiverne?

Relationer:

Hvordan er samarbejdet imellem socialrådgiverne og klienterne/kollegerne/cheferne?

Kan du komme i tanke om en situation, hvor andre har følt det vanskeligt at samarbejde med socialrådgivere? Uddyb?

Fremtiden:

Hvordan tror du, at det ser ud i fremtiden mht. opgaver, krav og forventninger?

Har socialrådgiverne de rette kompetencer til at klare de krav?

Hvordan kunne du se socialrådgiverfaget udvikle sig? [mht. uddannelsesmæssige og arbejdsmæssige udfordringer]

Hvis du nu var den, der havde al magt i dine hænder, og kunne opfinde en ny jobfunktion til socialrådgivere, som stemte overens med det, du synes, de er bedst til – hvad skulle de så lave?

Bilag 2b - Tematisering og transskribering af interviewene

Interviewene var åbne og semi-strukturerede, da det handler om at afdække holdninger DS ikke forventer at kende på forhånd. Indtil det sidste spørgsmål om fremtidsperspektiver tog interviewene afsæt i faktiske situationer og erfaringer frem for "rene" holdninger. Fokus på konkrete situationer og erfaringer gør det muligt at undersøge forholdet mellem holdninger "lånt" fra mediernes fremstilling af socialrådgivere og faktiske erfaringer med socialrådgivere.

Til kollegerne stilledes lignende spørgsmål, imens spørgsmålene til klienterne blandt andet søgte at afklare, i hvor høj grad disses vurdering er adskilt fra beslutninger/afgørelser i deres sager.

Fokus på fremtidsperspektivet har til formål at gå på tværs af tid og rum. Det vil for eksempel sige at få fokus på værdier og på hvordan de kan omsættes i praksis – uden at være begrænset af konkrete arbejdsforhold, fagkultur m.m. At kunne tage udgangspunkt i der, hvor man gerne vil hen, i stedet for at tale om de forhold, man gerne vil væk fra.

- Interviewene tog typisk imellem 45-60 minutter.
- Anonymitet blev lovet til alle
- Der blev lavet lydoptagelser af alle interviews
- Dernæst blev de fleste interviews transskriberet. Enkelte havde forringet lyd og her støttedes transskriberingerne af noter.

Bilag 3a - I hvilken grad blev antagelserne bekræftet?

Som nævnt i indledningen er undersøgelsen blevet til i relation til arbejdet med at udforme en professionsstrategi for socialrådgiverne. Udgangspunktet var bl.a. at få mere fast "grund under fødderne" i forhold til de antagelser, vi på forhånd havde gjort os om interessenternes forventninger til socialrådgiverne, jf. sidste i dette afsnit. De forventninger, vi i forbindelse med udarbejdelse af professionsstrategien antog, at klienter, arbejdsgivere og kolleger har til socialrådgivere (se bilag 3b), er blevet nuanceret og i vid udstrækning også bekræftet.

Antagelser om klienterne

Mange klienter i denne undersøgelse ønsker - som antaget i Professionsstrategi-udkastet - "at blive mødt og forstået som et helt menneske", og i forlængelse af dette ønskes "valgmuligheder og individuelt tilpassede løsninger".

For eksempel udtaler en klient frustration over, at sagsbehandlere ikke har overblik over klientens sagsforløb og siger:

Jeg synes også, at når man går op og siger: "Jeg fejler det og det, så er reaktionen: "Nå, men vi skal bare have dig tilbage på arbejdsmarkedet". Det er det, det hele handler om for dem – at guide os videre, så vi kan komme tilbage på arbejdsmarkedet. (Klient 2)

Ligeledes giver klienterne også udtryk for, at de ønsker "stabilitet, kontinuitet og sammenhæng i indsatsen". Således kan udsagn fra flere klienter tolkes, at manglende overblik over eller indblik i en sag er resultatet, hvis det ikke er samme sagsbehandler, man har igennem hele ens sag.

Antagelser om arbejdsgiverne

Antagelser om, at arbejdsgiverne forventer "både generalist- og specialistkompetencer" synes ligeledes bekræftet af undersøgelsen. For eksempel giver ledere indenfor beskæftigelsesområdet udtryk for, at de påskønner den brede socialrådgiver-baggrund samtidig med, at de efterlyser større kompetencer indenfor arbejdsmarkedsanalyser. Arbejdsgiverne i undersøgelsen har som antaget betonet betydningen af opfyldelsen af kvantitative og "målbare resultater", mens de i mindre grad har været optagede af "kvalitative" og "langtidsholdbare løsninger", som også er angivet som arbejdsgivernes forventninger i antagelses-udkastet (bilag 3). Enkelte ledere beskriver, hvorfor og hvordan socialrådgiverne i højere grad bør være "omkostningsbevidste". Sidst men ikke mindst beskriver mange ledere, hvordan socialrådgivere i forhold til især paradigmeskiftet på beskæftigelsesområdet og ift. den øgede specialisering bør være "omstillingsparate". Forventningerne til, at socialrådgiverne skal arbejde "tværfagligt", er ligeledes beskrevet i rapporten, både i afsnittet omkring omtolkning af helhedssynet, og i særdeleshed i afsnittet om "Koordinatorrollen og tværfaglighed".

Antagelser om kollegers forventninger

Rapporten beskriver i en række afsnit, hvordan kolleger til socialrådgiverne påskønner og i nogle tilfælde efterlyser "høj faglighed", især når socialrådgiverne er under pres. "Specialistviden" på især lovområdet og ift. kommunale kendskab er påskønnet og socialrådgiverne vurderes at besidde disse kompetencer. I rapporten beskrives hvordan "Koordination i det tværfaglige samarbejde" og "Respekt for andre faggruppers kompetencer og arbejdsformer" er efterspurgte egenskaber hos socialrådgiverne. Det fremgår desuden, hvordan koordinator og dermed ofte myndighedsrollen på fx socialområdet kan være årsag til, at socialrådgiverne opfattes som den centrale og selvovervurderende, og at de kan blive bedre til at give plads til andres faglighed.

Det kan også konstateres at forventningen om, at socialrådgiverne spiller en rolle i forskning, udviklingsarbejde og det forebyggende arbejde, ikke er det, der på ledersiden betones. Om sådanne forventninger er til stede hos politikere og uddannelsesinstitutioner (som antaget i bilag 3), siger undersøgelsen ikke noget om. Men lederne – i hvert fald inden for de undersøgte områder – synes først og fremmest optaget af driftsopgaverne. Dette er måske ikke overraskende, men indikerer, at det i høj grad vil være socialrådgiverne og faget selv, som skal være lokomotiv, når professionsstrategiens strategiske mål i forhold til forskning og forebyggelse skal forfølges.

Bilag 3b - Krav og forventninger til professionen som antaget ved starten af arbejdet med professionsstrategien

<p>Klienternes forventninger i 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> • At blive mødt og forstået som et helt menneske • Valgmuligheder og individuelt tilpassede løsninger • Professionel specialistbaseret rådgivning • Stabilitet, kontinuitet og sammenhæng i indsatsen 	<p>Arbejdsgivernes forventninger i 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> • At vi har både generalist- og specialistkompetencer • At vi leverer målbare resultater og langtidsholdbare løsninger • At vi arbejder kvalitets- og omkostningsbevidst • At vi er omstillingsparate og kan arbejde tværfagligt
<p>Andre professioners forventninger</p> <ul style="list-style-type: none"> • Høj faglighed og specialistviden • Koordination i det tværfaglige samarbejde • Respekt for andre faggruppers kompetencer og arbejdsformer 	<p>Politikernes forventninger i 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> • At vi bidrager til politiske succeshistorier om gode, synlige og langtidsholdbare resultater • At vi får folk i arbejde • At vi forhindrer sociale problemer i at udvikle sig gennem forebyggelse
<p>Uddannelsesinstitutionernes forventninger i 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> • Et bredere jobmarked, som uddannelsesinstitutionerne skal uddanne de kommende nye socialrådgivere til • Større samspil mellem praksis, uddannelsesinstitution og forskning • Udbredt brug af diplom- og masteruddannelse 	