

PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN

Et værktøj til refleksion og sparring om sagsarbejdet i jobcentret



PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN

er et værktøj til kringlede og komplicerede sager.
Værktøjets systematik gør det muligt at se en udfordrende sag
på nye måder og få inspiration til at komme videre.

Samtidig kan værktøjet styrke et fælles sprog
i jobcentret.

PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN

Et værktøj til refleksion og sparring om sagsarbejdet i jobcentret

INTRODUKTION

Lanceringen af værktøjet **PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN** markerer samtidig afslutningen på et toårigt 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.

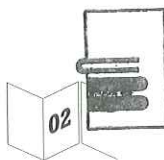
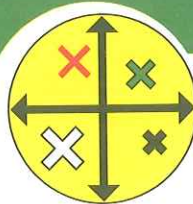
At skabe et ligeværdigt møde mellem forskning og praksis er ikke nogen let sag. Ikke desto mindre er værktøjet **PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN** et eksempel på et sådan. Værktøjet er blevet til i et tæt samarbejde mellem forsker, konsulent og projektmedarbejdere fra de to jobcentre.

Projektets titel er Projekt Jobcenterkompas. Det hedder det, fordi parterne mødtes i en interesse om at bruge Dorte Caswells teoretiske handlingskompas og dets fire praksislogikker til at undersøge og styrke refleksionsrummet i jobcentrene. Gennem projektet udviklede vi det til et jobcenterkompas, der er anvendeligt for jobcentre og deres medarbejdere som redskab til at reflektere over indsatsen i jobcentret.

Jobcenterkompasset og dets praksislogikker har således stået centralt gennem hele projektet. Det gør det også i værktøjet.

En praksislogik er en måde at forstå og udføre beskæftigelsesindsatsen på. Sammen med kompasset tydeliggør praksislogikkerne, at der i beskæftigelsesindsatsen i dag både er forskellige måder at definere et problem på, og der er forskellige bud på, hvad de vigtigste opgaver i indsatsen er.

I dette værktøj er der en kort beskrivelse af kompas og logikker, der sætter jer i stand til at anvende det. For en dybere forståelse af jobcenterkompasset og logikkerne, læs hæftet **TEORIEN BAG**.



STATSBIBLIOTEKET

LIDT OM VÆRKTØJET PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN

De fleste jobcentermedarbejdere har prøvet at køre fast i en sag eller have en sag, der trækker ekstra energi. **PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN** er et dialogværktøj, der kan bruges til at komme i dybden med en udfordrende sag, få overblik og inspiration til det videre forløb.

Værktøjet er bygget op omkring tre dimensioner i sagsarbejdet:

- ✕ Kontakten til og forståelsen af borgeren
- ✕ Samarbejdet med andre interne/eksterne aktører
- ✕ Indsats/ydelse

Projektet viste, at det særligt er her, at medarbejderne efterspørger sparring.

Ved hjælp af jobcenterkompasset og de fire praksislogikker tilbyder værktøjet en dybdegående og systematisk dialog med udgangspunkt i de enkelte dimensioner i sagen. Dialogen giver indblik i barrierer, men også nye muligheder i arbejdet med den konkrete sag.

Vi håber, værktøjet kan give jer inspiration til at komme videre med de kringlede og komplicerede sager.

Tak til medarbejdere og ledere i Jobcenter Herning og Jobcenter Holstebro.

God arbejdslyst,

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

INDHOLDSOVERSIGT

- ✕ Hvordan bruges værktøjet
- ✕ Sagens og dens udfordringer før mødet
- ✕ Kompassets to akser
- ✕ Fire praksislogikker i jobcenterkompasset
- ✕ Tre dimensioner af sagsarbejdet under mødet
- ✕ Sagens udfordringer ved mødets afrunding
- ✕ Sagen sat i kompas ved mødets afrunding



HVORDAN BRUGES VÆRKTØJET?

Værktøjet kan anvendes på team- eller gruppemøder. Det kan være en god idé at udpege en mødeleder til at styre processen og eventuelt en sekretær til at tage noter. I folderen **MØDELEDER** er der inspiration til, hvordan man kan gøre det.

Anvendelsen – skridt for skridt

- **Før mødet: FORBEREDELSE** Medarbejderen, der har sagen, overvejer, hvorfor sagen er udfordrende, og udfylder udfordringscirkel A.
- **5 min: INTRO** Medarbejderen præsenterer sagen og den udfyldte udfordringscirkel.
- **25 min: DIALOG OM EN DIMENSION AF SAGEN** Gruppen drøfter sagen ud fra den dimension, der er mest udfordrende, dvs. den dimension, der har det inderste kryds i udfordringscirklen.
- **5 min: AFRUNDING** Gruppen foretager en fremadrettet afrunding. Der rundes af på en måde, der sikrer, at medarbejderen, der skal arbejde videre med sagen, har noget at gå videre med.

Gruppen udfylder udfordringscirkel B, sætter ring om den dimension, der er blevet drøftet, og noterer, hvad der i dialogen viste sig særligt interessant eller overraskende i forhold til udfordringerne.

De praksislogikker, der er mest centrale for medarbejderen(s næste skridt) markeres i jobcenterkompasset. Der kan skrives uddybende noter.

TIDSFORBRUG FOR EN SAGSGENNEMGANG MED FOKUS PÅ ÉN DIMENSION ER CA. 30-40 MIN.

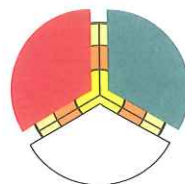
Til hver dimension er der en række hjælpespørgsmål. Gruppen bruger hjælpespørgsmålene og jobcenterkompasset til at komme godt rundt om udfordringen.

Hjælpespørgsmålene er delt op i kategorierne 'Frem til nu', 'Hvad nu hvis' og 'Fremover'. Under hver kategori spørges der til, hvilke praksislogikker der er eller har været i spil.

- Under 'Frem til nu' spørges til, hvilke praksislogikker der *har været* på spil.
- Under 'Hvad nu hvis' spørges til, om andre praksislogikker *kunne have været* på spil.
- Under 'Fremover' spørges til, om andre praksislogikker *kan sættes* i spil.

Svarene kan illustreres i jobcenterkompasset. Det hjælper med at få overblik over sagen.

SAGEN OG DENS UDFORDRINGER FØR MØDET

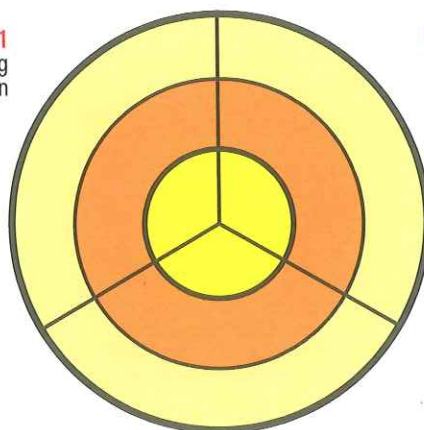


Udfordringscirkel A

Udfordringscirklen giver overblik over, hvilken dimension af sagen, der rummer den største udfordring. Den inderste krans indikerer størst udfordring, den yderste krans mindst. Der kan sagtens være udfordringer i alle tre dimensioner, men det er vigtigt at vælge, hvor de største udfordringer ligger.

Udfordringscirkel A – Udfyldes med kryds før mødet af medarbejderen. Skriv eventuelt stikord til hvert kryds.

Dimension 1
Forståelse af og
kontakt til borgeren



Dimension 2
Samarbejde med
andre interne/eksterne
aktører

Dimension 3 Indsats/ydelse

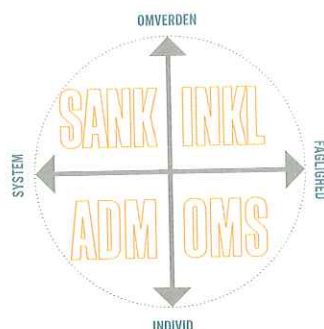
Præsentation af sagen

Medarbejderen, der har taget en sag med, har ca. fem minutter til at fortælle om sagen. Fokus er sagens udfordringer, dvs. grunden til at man ønsker sparring. Fremlæg Udfordringscirkel A, og fortæl om krydsenes placering.

Hvad er din udfordring – hvad ønsker du at opnå ved at bruge dette værktøj?

FIRE PRAKSISLOGIKKER I JOBCENTERKOMPASSET

Beskrivelsen af logikkerne er retningsanvisende, idet eksempelvis den lokale omverden også præger indholdet. Beskrivelsen kan anvendes som inspiration i gruppens dialog.



Den inklusionsorienterede praksislogik (INKL)

- 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 (ADM)

- Fokus på regler og administration.
- Sagerne skal igennem systemet med færrest mulige fejl.

Den sanktionsorienterede praksislogik (SANK)

- 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 (OMS)

- 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.

KOMPASSETS TO AKSER

Kompassets to akser spænder over forhold, der hver på deres måde har central betydning for den konkrete beskæftigelsesindsats i det enkelte jobcenter. Beskrivelsen kan anvendes som inspiration i gruppens dialog.



Omverden-Individ-aksen illustrerer, hvordan *barriererne for arbejdsmarkedstilknætning og beskæftigelsesindsatsen* kommer til udtryk. I hvilken udstrækning handler disse barrierer om individuelle karakteristika, og i hvilken udstrækning handler de om faktorer, der ligger uden for individet?

Polen 'Omverden' henviser til familieforhold, sociale forhold, mulighedsstrukturer på arbejdsmarkedet og andre eksterne forhold. Det betyder, at: *Barriererne* ses i et komplekst samspil mellem mange faktorer, hvoraf en del er at finde uden for borgeren (arbejdsmarked, familie, netværk). *Indsatsen* tilrettelægges med fokus på og/eller i sammenhæng med øvrige faktorer (arbejdsmarked, familie, netværk).

Polen 'Individ' henviser til udfordringer, styrker og karakteristika ved individet. Det betyder, at: *Barriererne* ses som forhold ved den enkelte borger (individuelle begrænsninger og svagheder, fysisk, psykisk og socialt). *Indsatsen* tilrettelægges med afsæt i borgerens udfordringer og begrænsninger.

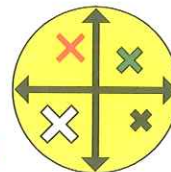


System-Faglighed-aksen illustrerer, hvilke *grundprincipper* der står centralt, og hvilke *opgaver* der ses som mest centrale.

Polen 'System' henviser til den politiske dagsorden, til lovgivningen på området og til formulerede krav om sagsbehandling. Det betyder, at: *Grundprincipperne* om regelret opgaveløsning vejer tungt, at output- og præstationsmåling samt resultatkontrol er centrale omdrejningspunkter, og at skøn tager udgangspunkt i faste og på forhånd definerede regler. Der er stor vægt på hurtig udslusning til arbejdsmarkedet i *opgaveløsningen*.

Polen 'Faglighed' henviser til nogle grundlæggende værdier for socialt arbejde og tilgange til borgere med problemer ud over ledighed. Det betyder at: *Grundprincippet* er, at borgeren tillægges høj moralsk værdi, og at indsatsen bygger på gensidig tillid mellem medarbejder og borger. *Hovedopgaven* er at skræddersy indsatsen til borgerens specifikke behov og ressourcer.





PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN

- Er et dialogværktøj for frontlinjemedarbejdere i den kommunale beskæftigelsesindsats. Værktøjet kan også anvendes af andre med interesse for området.
- Egner sig til sager, der er kringledede eller komplicerede.
- Kan bruges til at komme i dybden med en udfordrende sag, få overblik og inspiration til det videre forløb.

VÆRKTØJET kan bruges i grupper på 3-6 medarbejdere.

TIDSFORBRUGET for en sagsgennemgang i en gruppe er 30-40 min.

FØRSTE GANG, værktøjet bruges er det en god idé at læse 'Værktøjet' og **MØDELEDER** før selve mødet.

VÆRKTØJET TRÆKKER PÅ seniorforsker Dorte Caswells udviklede jobcenterkompasset og dets fire praksislogikker. Værktøjet skaber fortrolighed med kompasset – det kan herefter anvendes når som helst som redskab til at reflektere over indsatsen. Læs mere om jobcenterkompasset i **TEORIEN BAG**.

KOLOFON

PRAKSISLOGIKKER I HVERDAGEN er udviklet af konsulent Lotte Grove og seniorforsker Dorte Caswell, AKF i Projekt Jobcenterkompasset, 2010. Projekt Jobcenterkompasset var et toårigt (2008-2010) forskning-praksis-samarbejde mellem Jobcenter Herning, Jobcenter Holstebro, konsulent Lotte Grove og AKF v. seniorforsker Dorte Caswell, støttet af Arbejdsmarkedsstyrelsen.

ISBN-NR 978-87-7509-939-9

GRAFISK DESIGN: Print Matters! v. Kristina Ask

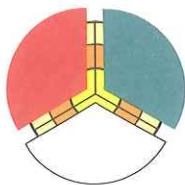
TRYK: Eks-skolens Trykkeri

OPLAG: 4.000 stk.

Henvendelser om værktøjet kan rettes til doc@akf.dk eller kontakt@lottegrove.dk

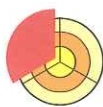
Læs mere om Projekt Jobcenterkompasset på: www.akf.dk/jobcenterkompasset

AKF



TRE DIMENSIONER AF SAGSARBEJDET UNDER MØDET

Brug hjælpespørgsmålene og praksislogikkerne i jeres dialog. Det kan være en god idé løbende at markere de praksislogikker, der dukker op, i kompasset. Brug eventuelt blokken.



Dimension 1: Forståelse af og kontakt til borgeren

Her er der fokus på medarbejderens forståelse af borgeren og kontakt med borgeren. Dimensionen kan bl.a. medvirke til, at man bliver skarpere på, hvilken rolle medarbejderens forståelse af borgeren spiller for sagens forløb.

FREM TIL NU

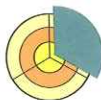
- Se på medarbejderens forståelse af borgeren over tid – Er det den samme, eller har forståelsen ændret sig?
- Se på kontakten – er det den samme, eller har den ændret sig?
- Hvilke praksislogikker aktiveres gennem medarbejderens forståelse af borgeren? Hvilke handlemuligheder giver det?
- Hvilke praksislogikker aktiveres gennem medarbejderens kontakt med borgeren? Hvilke handlemuligheder giver det?
- Hvad er medvirkende til netop denne forståelse/kontakt (forståelse af borgeren, kontakt med borgeren, lovgivning, kultur, tidspres, tidligere erfaring, værdimæssige tilgang, konkrete muligheder ift. indsats og mål, andet)?

HVAD NU HVIS

- Kunne andre praksislogikker have været i spil – hvorfor/hvorfor ikke?
- Hvilke handlemuligheder havde det givet?

FREMOVER

- Kan og skal der ændres noget i forståelsen og kontakten til borgeren – hvorfor/hvorfor ikke?
- Brug praksislogikkerne til at diskutere det.
- Hvilke handlemuligheder giver det?



Dimension 2: Samarbejde med andre interne/eksterne aktører

Her er der fokus på samarbejdet med de aktører, der er centrale i sagen. De kan både være interne og eksterne. Dimensionen kan bl.a. medvirke til at få overblik over, om der trækkes på samme hammel.

FREM TIL NU

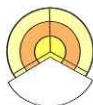
- Hvilke øvrige interne/eksterne aktører er involveret i sagsforløbet?
- Hvilken rolle spiller de for medarbejderen?
- Hvilken tilgang til borgeren/sagen har de? Hvilke praksislogikker aktiverer de?
- Er der fælles/modstridende tilgange mellem medarbejderen og de øvrige – og hvad betyder det for beslutningen om indsats og mål?

HVAD NU HVIS

- Kunne andre praksislogikker have været i spil?
- Hvad havde det betydet for handlemulighederne i sagen?

FREMOVER

- Er der behov for afklaring af tilgange/praksislogikker på tværs af aktører?
- Vil det åbne for nye handlemuligheder?



Dimension 3: Indsats/ydelse

Her er der fokus på, hvilke indsatser der har været iværksat, samt hvilke ydelser borgeren har modtaget over tid. Denne dimension kan medvirke til at synliggøre både barrierer, men også alternative muligheder for indsatser/ydelser til borgeren.

FREM TIL NU

- Hvilke indsatser har været iværksat, og hvilke ydelser har borgeren modtaget?
- Har indsatsen/ydelserne ændret sig over tid?
- Hvilken praksislogik aktiverer de forskellige indsatser/ydelser?
- Hvilke handlemuligheder giver det?
- Hvorfor har det netop været disse indsatser/ydelser?

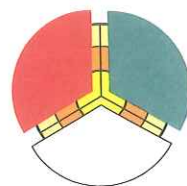
HVAD NU HVIS

- Kunne andre indsatser/ydelser have været givet?
- Kunne andre praksislogikker have været i spil – hvorfor/hvorfor ikke?
- Hvilke handlemuligheder havde det givet?

FREMOVER

- Kan og skal der iværksættes andre indsatser/ydelser – hvorfor/hvorfor ikke?
- Brug praksislogikkerne til at diskutere det.
- Hvilke handlemuligheder giver det?
- Hvad skal der til nu?

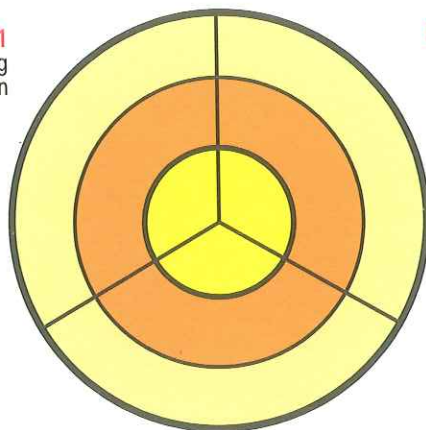
SAGEN OG DENS UDFORDRINGER VED MØDETS AFRUNDING



Udfordringscirkel B – Udfyldes af gruppen

Hvilken udfordring tog I udgangspunkt i? Skiftede I fokus undervejs?

Dimension 1
Forståelse af og
kontakt til borgeren



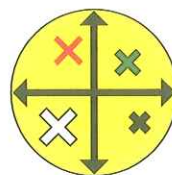
Dimension 2
Samarbejde med
andre interne/eksterne
aktører

Dimension 3 Indsats/ydelse

NOTER

Hvad er særligt interessant/overraskende i forhold til udfordringerne?

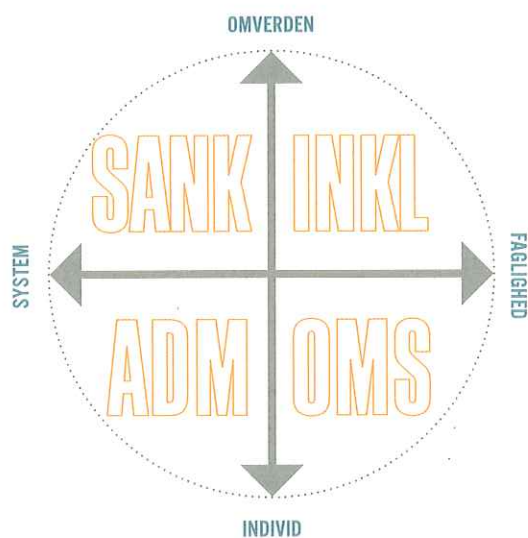
SAGEN SAT I KOMPAS VED MØDETS AFRUNDING



Illustrer hvordan forskellige praksislogikker har været i spil i sagen på nedenstående kompas.

DER KAN EKSEMPELVIS MARKERES:

- ✗ 'Frem til nu' – praksislogikker, der *har været* i spil
- ✗ 'Hvad nu hvis' – Praksislogikker, der *kunne have været* på spil
- ✗ 'Fremover' – Praksislogikker, der *kan sættes* i spil nu



Hvad er særligt væsentligt at være opmærksom på nu?