

Indholdsfortegnelse

Forord	7
1. Indledning: Tilgangen til analyse af den konkrete faglige praksis.....	11
1.1. Jobcentrenes frontlinjevirkosomhed: 'Hjælpens univers'	11
1.2 Målet med undersøgelsen af den konkrete faglige praksis.....	13
1.3 Observationsundersøgelsen og de andre delundersøgelser.....	14
1.4 Hvad observationsundersøgelsen ikke siger noget om – sammenholdt med de øvrige undersøgelser.....	16
1.5 Observationsundersøgelsens fremgangsmåde	17
1.6. Bogens indhold.....	19
2. Tværgående beskrivelser af den faglige praksis	21
2.1. Interviewundersøgelsens resultater.....	21
2.1.1. Placering i job som strategisk fokus.....	24
2.1.2. Afklaring til job som strategisk fokus	27
2.1.3. Afklaring af borgeren som strategisk fokus	31
2.1.4. Vedvarende aktivering, kontrol og sanktion som strategisk fokus	35
2.1.5. Fællestræk på tværs af jobcentrene	38
2.1.6. Implikationer for observationsundersøgelsen	41
2.2. Survey-undersøgelsens resultater	43
2.2.1. Survey-undersøgelsens generelle resultater	43
2.2.2. Faktoranalyse - Profiler/stile/professionsforståelser	48
2.2.3. Implikationer for observationsundersøgelsen	52

3. Dynamikkerne i sagsbehandlingen – en begrebsramme vedrørende relationen mellem borger og medarbejder	55
3.1. Fokus i observationsundersøgelsen	55
3.2. En typologi af samtaler i frontlinjepraksis	57
3.3. Casene i de tre følgende kapitler	62
4. Case: samtale med kontanthjælpsmodtager med alkoholproblemer.....	65
4.1. Baggrund	65
4.2. Samtaleuddrag	67
4.2.1. Åbning.....	67
4.2.2. Samtalens formål: Visitation til afklarende alkoholbehandling	68
4.2.3. Borgerens version af alkoholbehandling	69
4.2.4. Fastholdelse af nødvendigheden af afklaringen og accept af borgerens version	70
4.2.5. Borgerens forhandling og resignation samt medarbejderens ultimative argument	71
4.2.6. Appellerende insisteren	72
4.2.7. Afkodning af situationen: er borgeren påvirket?.....	73
4.2.8. Henvi sning til den lovgivningsmæssige ramme og den politiske retorik:	74
4.2.9. Oplæg til afslutning på samtalen:.....	75
4.3. Opsummering	76
5. Sygedagpengecases: Samtaler med en tømrer med ødelagt ryg/nakke samt med en ufaglært arbejder med blodpropper	83
5.1. En førstegangs samtale med en 55-årig tømrer med rygproblemer	83
5.1.1. Baggrund	83
5.1.2. Første uddrag – forhandling vedrørende aktivt tilbud.....	86
5.1.3. Andet uddrag – de videre perspektiver	89
5.1.4. Borgerens og sagsbehandlerens efterfølgende refleksioner	92

5.1.5. Den manglende forbindelse mellem borgerens situation og rammerne for virksomheden	93
5.1.6 Opsummering	96
5.2. Faglige momenter i sygedagpengesag 2	97
5.2.1. Baggrund	97
5.2.2. Faglige momenter i sygedagpengesag 2	98
5.2.3. Sagsbehandlerens efterfølgende refleksioner	99
5.2.4. Opsummering	106
6. Case: Person tættere på arbejdsmarkedet.....	109
6.1. Baggrund	109
6.2. Uddrag	112
6.2.1. Uddrag om arbejdsmarkedsparathed og uddannelse	112
6.2.2. Uddrag om fleksibilitet	114
6.2.3. Uddrag om borgerens private personlige forhold	115
6.2.4. Uddrag om borgerens jobsøgning og arbejdsidentitet.....	118
6.3. Opsummering	124
7. Tre diskussioner i fokus	127
7.1. 'Passer' den beskæftigelsesorienterede socialpolitik til de udsatte grupper?.....	131
7.1.1. Forholdet mellem de antagelser, beskæftigelsesindsatsens indhold og styring bygger på, og den foreliggende viden om borgernes behov og indsatsens virkninger	131
7.1.2. Forholdet mellem den faglige viden, der er til stede i jobcentrenes virksomhed og de rammer og den styring, virksomheden er underlagt	135
7.2. Beskæftigelsesfaglighed, en del af socialfagligheden eller et selvstændigt professionelt felt?	137
7.3. Hvad betyder den centrale styring for prioriteringer og praksis?	143

8. Sammenfatninger og perspektiver	151
8.1. Opsamlinger vedrørende de enkelte delanalyser	153
8.1.1. Opsamling af kapitel 4	153
8.1.2. Opsamling af kapitel 5	155
8.1.3. Opsamling af kapitel 6	157
8.2. Samlet vurdering	159
8.3. Perspektiver og begrebsmæssig refleksion.....	161
8.3.1. Begreber tæt på den konkrete praksis	162
8.3.2. Diskussionen om magt og socialt arbejde	166
8.3.3. Mikroprocessernes afgørende betydning	170
9. Praksis, kvalificering og uddannelse	175
9.1. Beskæftigelsespolitik, frontarbejde og behov	180
9.1.1. Behovet for fagligt skøn og empati	181
9.1.2. Fra omsorgsarbejde til kontrolarbejde.....	184
9.1.3. Reformen, styring og (indskrænket) autonomi	187
9.1.4. Etik og virkeproblemer	191
9.1.5. Etikformer og dilemmaer	195
9.2. Beskæftigelsessystem og kvalificering.....	207
9.3. Professionalisme er ikke en metodebog	213
9.4. Undervisning: Arbejdsmarkeds- og socialpolitisk viden et grundvilkår	216
Litteratur	221