



# Jobkonsulenter er glade for digitale muligheder under corona

Telefonsamtaler og videomøder i stedet for fysisk fremmøde på jobcenteret bliver brugt med stor tilfredshed mange steder. Københavns Universitet undersøger nu, hvordan jobkonsulenter har arbejdet under corona, og hvad de digitale løsninger betyder.

---

Af Bettine Romme Andersen  
01/09/2020

---

Normalt er der krav om fysisk tilstedeværelse til møder på jobcenteret, men med corona og suspendering af den aktive beskæftigelsesindsats kom der nye arbejdsgange i spil.

Blandt andet i Hedensted Kommune, hvor beskæftigelsesrådgiver Annette Haar-Jørgensen tog sine sager med hjem og ringede borgerne op fra spisebordet. Og det kom der nogle overraskende oplevelser ud af.

- Nogle borgere, jeg har talt med i flere år ved personlige samtaler, har jeg fået en meget bedre dialog med på telefon, hvor de har fortalt meget personlige ting, og jeg tror, det er fordi, de slapper mere af, siger hun.

## Ny dynamik i samtalerne

Annette Haar-Jørgensen står ikke alene med sin oplevelse af, at samtalerne med borgerne i corona-tid har været anderledes end normalt. Et nyt og igangværende studie på Datalogisk Institut på Københavns Universitet undersøger netop jobkonsulenters brug af digitale løsninger under corona.

Ph.d.-stipendiat Asbjørn Ammitzbøll Flügge har i 10 uger fra april til juni én gang om ugen interviewet seks jobkonsulenter i tre kommuner om deres arbejde og kontakt med borgerne.

De fortæller blandt andet, at telefonsamtalen gav en anden dynamik end det fysiske fremmøde, som for nogle borgere kan føles som en svær udebane.

- Jobkonsulenterne fortalte, at oplevelsen af samtalen over telefon på mange måder var mere ligeværdig, i øjenhøjde og mere komfortabel end det personlige møde, fordi begge parter sad hjemme i trygge omgivelser, siger ph.d.-stipendiat Asbjørn Ammitzbøll Flügge.

Hedensted Kommune er ikke en del af studiet fra Københavns Universitet.

## Ekstra tid til omsorg

I studiet fortæller jobkonsulenterne, at de oplevede, at der var mere tid til omsorg i samtalerne, fordi den aktive beskæftigelsesindsats blev suspenderet, så de ikke skulle bruge tid på at tale om rettigheder og pligter, som er komplekst lovstof.

- Der har været bedre tid til at tale med borgerne og møde dem, hvor de er, og fokusere på eksempelvis de mest udsatte borgere og vurdere om nogle var i risiko for ensomhed, siger Asbjørn Ammitzbøll Flügge.

Annette Haar-Jørgensen oplevede også, at der var god tid til omsorg.

- En af mine borgere åbnede sig og fortalte, at hun var alkoholiker, og det havde jeg ikke spottet. Der var skabt et fortroligt rum, hvor hun kunne fortælle, og det var nok fordi samtalen overhovedet ikke handlede om planer og pligter, siger jobkonsulenten fra Hedensted.

## Telefonen har sine begrænsninger

Selvom telefonsamtalerne har vist sig at have fordele, er der også ulemper. Blandt andet giver jobkonsulenterne udtryk for, at når man ikke sidder ansigt til ansigt, så kan det være sværere at fornemme borgeren, hvilket kan være en udfordring, når man skal tale om meget følsomme emner eller overbringe en afgørelse.

Det er ikke muligt at aflæse kropssprog og mimik over telefonen, og den type samtaler stiller ifølge beskæftigelsesrådgiver Annette Haar-Jørgensen også krav til, at jobcentermedarbejderen skal være god til at styre samtalen, sætte rammen og opsummere til sidst, hvis det skal blive en succes.

- Der er fortsat nogle af vores borgere som profiterer mest af personlige samtaler, så vi er slet ikke ude i bare at droppe det personlige fremmøde, men det ville være fint, hvis vi kunne fortsætte som nu, hvor det både kan være telefoniske eller fysiske møder, siger Annette Haar-Jørgensen.

Indtil videre er det frem til 1. oktober 2020, at de digitale og telefoniske samtaler tæller med som obligatoriske samtaler i kontaktføløbet.

## Videosamtaler er velkomne fremover

I en undersøgelse fra KL's nyhedsbrev Momentum fortæller jobcentercheferne i kommunerne, at de to mest benyttede værktøjer til at holde kontakten med borgerne under corona har været telefon og videosamtaler. Og jobcentercheferne mener, at de digitale muligheder har styrket beskæftigelsesindsatsen og ønsker at fastholde dem.

- De samtaleformer er helt klart noget, vi kan bruge fremover, vi skal bare være meget bevidste om, hvornår det giver mening for os og borgerne at bruge enten video, telefon eller fysisk fremmøde, og det er jeg helt tryk ved, at jobkonsulenterne kan vurdere, siger beskæftigelseschef i Hedensted Hans Christian Knudsen.

## Videomøder kan blive meget privat

Videosamtalerne har lige som telefonen både fordele og ulemper. Jobkonsulenterne i det igangværende studie fra KU fortæller, at en af fordelene er, at man kan se og aflæse hinanden. Samtidig kan det også være en grænseoverskridende oplevelse for jobkonsulent og borger.

- Man har jo ikke nødvendigvis lyst til at dele, hvordan man bor med en jobkonsulent fra kommunen - eller omvendt, siger Asbjørn Ammitzbøll Flügge.

I Hedensted Jobcenter har man også gjort sig erfaringer med videosamtaler med borgere og virksomheder. Og her lyder tilbagemeldingen, at borgerne generelt er glade for det, men at nogle finder det teknisk vanskeligt eller føler deres private grænse overskredet ved at skulle lukke kommunen ind i deres hjem.

- Vi er åbne for de nye muligheder, som de digitale løsninger giver, man skal bare bruge dem, hvor det er hensigtsmæssigt. Borgerne har forskellige behov, og vi skal skabe den gode dialog og tillid, derfor skal vi være kloge i, hvornår vi tilbyder hvad til den enkelte borger, siger Annette Haar-Jørgensen.

## Skype som kollegial livslinje

Jobkonsulenterne i studiet fortæller samstemmende, at de, mens de arbejdede hjemme, opdagede, hvor meget de bruger hinanden til faglig sparring i hverdagen, og at de savnede den daglige kontakt.

- Nogle fortalte, at de begyndte at ringe i stedet for at skrive en mail for også at få det sociale behov opfyldt. De fik hurtigt stablet digitale kaffemøder og digitale frokoster på benene, fortæller Asbjørn Ammitzbøll Flügge.

I Hedensted blev de hjemsendte medarbejdere også hurtigt fortrolige med videoopkald som Skype og Teams, fortæller beskæftigelsesrådgiver Tore Sand.

- De små snakke vi normalt har på gangen, dem havde vi på Skype, og det fungerede fint at have den sociale kontakt krydret med det faglige. Det blev efterhånden en uskreven regel, at vi ringede en gang om dagen til hinanden for at vende løst og fast, siger han.

## Ny accept af hjemmearbejde i Hedensted

Alle medarbejdere i Hedensted Jobcenter er tilbage på Jobcenteret, men har mulighed for at arbejde hjemmefra, hvilket de også havde før corona.

Men hjemsendelsen har alligevel gjort en forskel blandt kollegerne på jobcenteret i forståelsen af hjemmearbejde, fortæller beskæftigelsesrådgiver Tore Sand.

- Det kom bag på mange, at man faktisk arbejder meget effektivt derhjemme. Og jeg tror, at respekten blandt kollegerne for, at det kan være en god idé at tage en arbejdsdag hjemme, er blevet større, siger han.

Hans kollega Annette Haar-Jørgensen oplevede også, at hun kunne arbejde effektivt hjemmefra.

- Der er ingen tvivl om, at man er mindst lige så produktiv, når man arbejder hjemme, fordi der er ikke de samme pauser og forstyrrelser, siger hun.

## Er du interesseret i flere artikler som denne?

---

Viden På Tværs samler de gode erfaringer fra kommunerne.

Tilmeld dig det nyhedsbrev, som passer til dit arbejdsområde (<http://vpt.peytmal.com/profile/profile>), og få viden om nye indsatser, erfaringer fra den virkelige verden og gratis værktøjer.

## Billedtekst

---

Fra venstre ses beskæftigelsesrådgiverne Tore Sand og Annette Haar-Jørgensen og beskæftigelseschef Hans Christian Knudsen.

## Flere artikler om digitalisering og borgerdialog

Robotten Asta hjælper jobkonsulenten med at forberede borgersamtalen (<https://vpt.dk/jobcenter/robotten-asta-hjaelper-jobkonsulenten-med-forberede-borgersamtalen>)

Kunstig intelligens og machine learning finder vej ind på beskæftigelsesområdet (<https://vpt.dk/jobcenter/kunstig-intelligens-og-machine-learning-finder-vej-ind-pa-beskaeftigelsesområdet>)

Socialrådgivere oplever færre konfliktfyldte samtaler efter kursus i bedre borgerdialog (<https://vpt.dk/socialområdet/socialradgivere-oplever-faerre-konfliktfyldte-samtaler-efter-kursus-i-bedre>)

Folkemødedebat om teknologiens dilemmaer: Overvågning eller tillid? (<https://vpt.dk/innovation-afbureaukratisering/folkemodedebat-om-teknologiens-dilemmaer-overvagning-eller-tillid>)

## Jobcentre vil fastholde digitale corona-løsninger i beskæftigelsesindsats

Et stort flertal af jobcentercheferne mener, at det vil styrke beskæftigelsesindsatsen i fremtiden, hvis man får lov til at fortsætte med at bruge telefon og video-opkald til at holde kontakten med ledige.

Læs artiklen i Momentum (<https://www.kl.dk/nyheder/momentum/2020/nr-10/jobcentre-vil-fastholde-digitale-corona-loesninger-i-fremtidens-beskaeftigelsesindsats/>)

## Indsatsen suspenderet under corona

Den aktive beskæftigelsesindsats blev suspenderet i forbindelse med nedlukningen af Danmark, og alle offentligt ansatte, som ikke varetog en kritisk funktion, skulle så vidt muligt arbejde hjemmefra.

Siden er beskæftigelsesindsatsen i etaper blevet genåbnet, og suspenderingen slutter helt den 1. oktober.

## Det digitale jobcenter

---







Ph.d.-stipendiat Asbjørn Ammitzbøll Flügge på Datalogisk Institut på Københavns Universitet undersøger i et igangværende studie sammen med adjunkt Naja Holten Møller, hvordan jobkonsulenters arbejde i tre kommuner har forandret sig under Covid-19.

Han interviewer jobkonsulenter i kommunerne om deres arbejde, herunder kontakt med borgerne i perioden, hvor den aktive beskæftigelsesindsats blev suspenderet, brug af digitale løsninger, relationer med kolleger mv.

Den første række interview blev afholdt fra april til juni, hvor han hver uge interviewede seks jobkonsulenter i tre kommuner.

En ny række interview bliver gennemført i sensommer og efteråret 2020.

Læs mere om Asbjørn Ammitzbøll Flügges og Naja Holten Møllers forskning her: <https://www.confrontingdata.dk>

[\[https://www.confrontingdata.dk\]](https://www.confrontingdata.dk)