

## //Etik- og udviklingsproces for myndighedsmedarbejdere på Beskæftigelsesområdet

### Den gode borgerkontakt i dilemmafyldte beskæftigelsessager

*"At mennesker er skabt lige, er ikke selvindlysende, og det kan heller ikke bevises. Det er et spørgsmål om holdning, ikke sandhed." (Hannah Arendt)*

Kære alle,

Jeg hedder Lene Frølund. I og jeg skal mødes til en etik- og udviklingsproces med opstart i august. Det glæder jeg mig til : o)

Lige helt kort om mig: Jeg arbejder som etikkonsulent Etikos. Etikos er en konsulentvirksomhed, hvor vi arbejder med etik, kultur og kommunikation. Vi anvender etikken som et praksisredskab til at udvikle på organisationskulturer og samarbejdskulturer - og til at sætte værdi- og holdningsmæssig retning i organisationer. Altid med baggrund i en dilemmaorienteret tilgang,

Processen med jer er designet således, at der er lavet to hold à halvanden dag. Vi skal arbejde med den praktiske etik som redskab til at understøtte en god borgerkontakt i et ofte komplekst og dilemmafyldt farvand. I vil få konkrete etikredskaber, og vi vil prøve redskaberne af sammen - mhp at opnå en forhåbentlig meningsfuld vekselvirkning mellem vidensinputs fra min side og praksistræning af redskaberne. Vi skal arbejde med dilemmaer fra jeres egen daglige praksis.

### **//Fokus på de etiske dilemmaer**

#### *Hvordan navigere i de etiske krydspres?*

Som myndighedsmedarbejder står man – uvægerligt - i en række svære etiske dilemmaer og krydspres i mødet med borgeren. Krydspres ift. borgerens forventninger og ønsker, lovgivning, økonomi samt ikke mindst de politiske signaler: Hvilke ønsker og forventninger har borgeren? Hvad siger lovgivning og retningslinjer? Hvad er der ressourcer og økonomi til? Vurderer vi i langsigtede eller kortsigtede effekter? Hvilke – aktuelle - signaler kommer der fra politikerne? Et eks.:

*"En borger overholder ikke sin del af vores aftale og lever ikke op til kravet om at stå til rådighed. Vi ved, han er udfordret psykosocialt. Vi er forpligtet på af sanktionere. OG samtidig vurderer vi, at det vil kunne få store konsekvenser, hvis han 'falder ud af systemet'. Han vil sandsynligvis miste al kontakt til det omgivende samfund og miste muligheden for at være en del af et fællesskab .... og sandsynligvis komme endnu længere væk fra at kunne blive selvforsørgende..."*



Kort sagt: Beskæftigelsesområdet er fyldt med etiske dilemmaer. Mange forskellige interesser og hensyn krydser hinanden. Det kan være rigtig svært at navigere i.

Dilemmaer er karakteriseret ved, at vi aldrig kan finde de endegyldige svar løsninger på dem; der vil altid være noget, der ikke går op. Uanset hvor godt og dygtigt vi gør det, vil der være løse ender. Det at stå i etiske dilemmaer er således ofte forbundet med oplevelser af egen utilstrækkelighed, frustration eller afmagt. Derfor er det helt afgørende at få gode redskaber til skabe en kvalificeret fælles dialog omkring dilemmaerne, så vi sammen kan undersøge og afdække dem. OG ikke mindst er det vigtigt at få redskaber til at kunne håndtere dilemmaerne og navigere i dem.

### //Målsætninger for processen

- Etik- og dialogredskaber til at navigere i de svære etiske krydspres
- Introduktion til Det etiske Landskab som dilemmahåndteringsredskab
- Et rum til fælles kvalificeret kollegial dialog omkring egne etiske dilemmaer fra det daglige arbejde
- Træning af etikredskaberne ift. udvalgte dilemmaer
- Drøftelse af fremadrettet strategi og plan ift. anvendelse af redskaberne i hverdagen

### //Forberedelse

#### *(Formulering af cases med etiske dilemmaer)*

For at processen netop kan blive så praksisnær som muligt, vil jeg vil således gerne bede jer formulere nogle cases med etiske dilemmaer fra jeres egen arbejdshverdag (Gerne 1 eller 2 dilemmaer fra hver afdeling). Således er tanken at sætte refleksionerne og dilemmaovervejelserne godt i gang – som et led i forberedelsen til læringsdagene. På procesdagene anvender vi så redskaberne til at undersøge, drøfte og håndtere en række af de konkrete dilemmaer, som I på forhånd har formuleret.

Jeg vil bede jer - senest den 13/8 – at sende jeres cases til min mailadresse:  
[lene@etikos.dk](mailto:lene@etikos.dk)

Bedste hilsner og på glædeligt genhør : o)  
Lene, Etikos





**DILEMMAPAPER // DEN GODE BORGERKONTAKT***De etiske dilemmaer og krydsfelter i det daglige arbejde***Dilemma 1**

Det at notere et journalnotat på en udtalelse fra arbejdsgiver i forbindelse med en praktik; vi vil ikke hænge en arbejdsgiver ud, og arbejdsgiver ønsker tit, at det ikke føres til protokols, når de udviser tilliden i at fortælle om en borger og deres oplevelse.

**Dilemma 2**

Hvis du rammes af et dilemma, som du ved, får store konsekvenser for en borger, hvor lovgivningen ikke giver andre muligheder, så er det vigtigt, at vi kommunikerer og udtrykker tingene ordentligt over for borgeren. Altså en ordentlighed og en bevidsthed om at gøre det med ordentlighed.

**Dilemma 3**

Ift. arbejdsskadesager. Borgerne skal være meget dårlige for at få deres erstatning, og hos os skal de i gang, men de viser reelt ikke, hvad de kan, fordi de fra andre indflydelser nærmest rådes til at gøre sig enormt dårlige, for at de er sikre på, at de kan få deres erstatning. Det forhæler ofte sagerne og gør det svært at få raskmeldt en borger.

**Dilemma 4**

En borgers hygiejne. Hvordan konfronterer vi dem med det på en anerkendende måde (og skal vi det på en anerkendende måde?) når hygiejnen skaber problemer i forhold til arbejdsmarkedet/praktik/arbejdsgiver – det at kunne være på en arbejdsplads. De har ellers kompetencerne til at passe et arbejde. Arbejdsgiver melder tilbage, at alt "andet spiller" til ug, men praktikken kan "falde" på, at hygiejnen ikke er ok.

**Dilemma 5**

Som vejleder består en stor del af arbejdet i at få opbygget en troværdig relation med fokus på f.eks. udvikling & anerkendelse. Et dilemma kan omhandle den fortrolighed, som kan være resultatet af godt relationsarbejde. Via fortroligheden kan vejlederen få informationer fra den unge, som er direkte i modstrid med lovgivningen (F.eks. salg af narko). Pludselig bliver fortroligheden en balancepind for vejlederen, da man nu tvinges til at vælge mellem lovgivning (Og det samfundsmæssigt rigtige valg), eller den fortrolige relation (Som den unge kan have brug for for at bryde det kriminelle mønster).

**Dilemma 6**

Vi starter trepartssamtaler med at udlevere folderen omkring sanktioner, uden at vi ved, om det nogensinde vil blive et tema. Dilemma: Fremmer dette et godt og tillidsfyldt samarbejde med borgeren fremadrettet?



### Dilemma 7

Borgere er ikke i stand til at erkende, at de skal foretage en aktiv handling for at forbedre deres egne muligheder for at ændre egen situation - ift. motion, hygiejne, fremtræden osv. Dilemma: At træde over grænsen ift. et andet menneskes fremtoning.

### Dilemma 8

Borger overdrages til ny virksomhedskonsulent, fordi rådgiver ønsker nye øjne på sagen.

Dilemma: At kunne overdrage en sag mellem konsulenter, så viden bevares og samarbejdet bevares intakt internt.

### Dilemma 9

Borger er for syg til arbejdsprøvning, inden der tages stilling til deltagelse i rehabiliteringsmøde omkring tildeling af førtidspension. Dilemma: At bevæge sig i feltet mellem værdighed, faglighed og forsvarlighed.

### Dilemma 10

Når samarbejdspartnere lover borgere mere, end de reelt kan holde (F.eks. at de kan få fleksjob eller førtidspension).

### Dilemma 11

Udfordring ift. sanktionshæfte og fremtidigt samarbejde med borger.

### Dilemma 12

Når man som medarbejder ikke er enig i de afgørelser, der træffes for vores borgere eller i gældende lovgivning.

### Dilemma 13

Når man trues, eller der bliver gjort brug af medier til at borger fremmer egen sag og afgørelser.

### Dilemma 14

Den skjulte eller usagte dagsorden fra borger eller bisidder

### Dilemma 15

Viden omkring familien, hvor barnet er socialt belastet, f.eks. fra en nabo; man er bekendt med, at mor gør det så godt, hun kan, men man er stadig bekymret. Er det så nok, eller skal man så som professionel gøre noget? Det er sin sag at kontakte naboen og fortælle, at man ved, at mor gør det så godt, hun kan, men det er ikke nok.

### Dilemma 16

#### *Konkret casebeskrivelse*

Et integrationsægtepar fra Syrien, som passer en handicappet bror. Manden passer sit fuldtidsarbejde. Konen, 52 år, har fået 300 undervisningstimer på sprogskole, men kan





stadig ikke tale og skrive dansk, derfor vil ægteparret melde hende ud af sprogskolen, da det ikke giver mening. Den handicappede bror har fået tilbudt ophold på Fønix, men ønsker ikke dette, da de i deres kultur selv passer syge og handicappede. Familien ønsker, at konen kan blive ansat til at passe svogeren, som bor hos dem, men lovgivningsmæssigt er dette et problem, da der ikke er noget lovgivning, der understøtter dette. Konen skal i aktivering på Aktivcenteret, men kan ikke kommunikere med dem, da hun ikke kan dansk. Broderen bliver nødt til at komme på Fønix, hvor han ikke vil være, kan ikke være alene hjemme, da han så kan finde på at spise 1 kg salt og komme til skade med f.eks. knive i køkkenet, når han skal have noget at spise.

Det kan være et etisk dilemma, når man som rådgiver kan se, at det kunne være en fin løsning, da hun kan passe svoger; de kan kommunikere. Svoger kan heller ikke dansk, men der er ikke noget lovgivning, der understøtter dette.

### Dilemma 17

#### *Konkret casebeskrivelse*

Borger på kontanthjælp og vurderet til at være aktivitetsparat. Udebliver flere gange fra beskæftigelsesmæssige tilbud og bliver sanktioneret for disse udeblivelser.

Hun har senest været indkaldt til jobsamtale, men mødte ikke op. Jobcenteret har forgæves forsøgt at kontakte hende telefonisk. Jeg har endvidere fået besked fra Borger-service. De oplyser, at hans udlejer har rettet henvendelse, da borgeren ikke har betalt husleje i 2 måneder. Udlejer overvejer nu at ophæve lejekontakten.

Jobcenteret er desuden blevet kontaktet af kommunens familieafdeling. Det oplyses, at de har modtaget en underretning fra borgerens datters børnehave. Borger vil på den baggrund blive indkaldt til samtale.

Borgeren er endvidere tilknyttet socialpsykiatrien, hvor hun har en bostøtte; her overholdes de indgåede aftaler.

I forlængelse af borgerens udeblivelse fra jobsamtale sendes der partshøring og efterfølgende afgørelse. Nedennævnte uddrag af den tilsendte afgørelse.

"Der vurderes ikke at være en rimelig grund for af friholde dig for at stå til rådighed og dermed komme til den indkaldte jobsamtale jf Lov om aktiv socialpolitik § 13, stk. 7.

Efter en konkret individuel vurdering vurderes der ikke at være andre rimelige grunde til din udeblivelse jf. Lov om aktiv social politik § 13, stk. 8.

I afgørelsen skrives det også at fremme din rådighed og at sanktionere dig for ulovlig udeblivelse. Sker det reelt?



