

BIP I BORGERSAMTALEN

3 SAGSBEHANDLERE FORTÆLLER OM DERES ERFARINGER MED BIP SOM SAMTALEVÆRKTØJ

DÅRLIGT DANSK INGEN HINDRING

Nogle sagsbehandlere oplever det problematisk at anvende BIP i samarbejde med borgere, der har begrænsede danskundskaber. Men for Murat Kapic i Jobcenter Horsens er sproglige udfordringer ikke en årsag til at undlade at bruge BIP. Uanset borgerens sproglige niveau strukturerer han hele sin borgersamtale ud fra BIP-spørgsmålene – hver gang.

BIP øger kendskab til borger

I Murats arbejde er BIP ikke kun et registreringsværktøj til at måle progression. BIP er også et samtaleværktøj, der er med til at skabe værdi i hans borgersamtaler. Både for ham selv og for borgerne. Murat er slet ikke i tvivl om fordelene ved at bruge BIP – også til bor-

gere med begrænsede danskundskaber: "Når jeg bruger BIP-spørgsmålene, får jeg

kendskab til borgerne på en anden måde end ellers. Jeg føler, jeg kender dem bedre". Det øgede kendskab til borgerne finder Murat værdifuldt i forhold til målretning af den fremadrettede indsats, der skal hjælpe borgerne til at

opnå tilknytning til det danske arbejdsmarked.

At gøre BIP meningsfuldt for den enkelte

Murat kan dog godt bekræfte, at det kan være svært at introducere BIP til de borgere, der har svært ved at tale dansk, men hvor der ikke er

vurderet behov for tolk. "Ofte står de helt af og har svært ved at svare, når man læser spørgsmå-

lene op. Ord som 'helbred', 'overskud' og 'kompetencer' kan sætte dem helt af", siger han. Men Murat giver ikke op. Han forsøger at forklare spørgsmålene ved at konkretisere og eksemplificere, og herefter er det hans oplevelse, at

OM MURAT

Murat Kapic er beskæftigelsesrådgiver i Jobcenter Horsens i projektet Integrationspålæg, som er et forsøg under STAR.

Murat arbejder med aktivitetsparate, ikke-vestlige indvandrere over 30 år, som har svært ved at opnå tilknytning til det danske arbejdsmarked, herunder pga. manglende danskundskaber.

Integrationspålægget består af 3 elementer: et ordinært job eller et virksomhedsrettet tilbud på en ordinær arbejdsplads; et intensivt samtaleforløb; samt ret til en jobstøttementor.

borgerne godt kan og vil svare.

En anden udfordring med borgere i Murats målgruppe (se boks) kan nogle gange være, at de trods introduktionen til projektet bliver bange for, at de bliver sanktioneret, hvis de ikke vil være med i BIP, eller hvis de ikke fremstår aktivt jobsøgende. De scorer sig selv højt på skalaen på alle spørgsmål for at fremstå så gode som muligt, fortæller Murat. *"Hvis jeg får fornemmelsen af, at sådan noget er på spil, forsøger jeg igen at forklare om forskningsprojektet, og at der ikke er nogen rigtige eller forkerte svar. Så får jeg typisk et mere realistisk billede af borgerens situation ved 2. eller 3. besvarelse og derefter"*.

Når forståelsen for projektet og de enkelte spørgsmål er på plads, er det Murats oplevelse, at borgerne sagtens kan forholde sig til BIP-spørgsmålene og godt kan se meningen med at være med i BIP. Murat fortæller, at han faktisk sjældent oplever, at nogen forholder sig kritisk til at skulle deltage i BIP, og han oplever også sjældent frafald fra BIP blandt hans borgere.

Fortrolighed med BIP kan gøre tolken overflødig

Når der er tolk til stede, glider forståelsen af BIP-spørgsmålene lettere, fortæller Murat – dog under den forudsætning, at man har en tolk til rådighed, som er inde i fagsproget på beskæftigelsesområdet. *"Det er mere tidskrævende, hvis man også først skal uddybe for tolken, hvordan spørgsmålene skal forstås. Jeg bestræber mig derfor altid på at få en god tolk til samtalerne"*. Murat fortæller videre, at i takt med at borgernes danskundskaber udvikler sig, og de bliver fortrolige med BIP-spørgsmålene, sker det nogle gange, at han senere i forløbet kan undvære tolken.

BIP er ikke en tidsrøver

Murat holder så vidt muligt altid personlige samtaler med borgerne, og borgerskemaet bliver udfyldt under samtalen i løbet af den fælles dialog. Det er hans oplevelse, at BIP-spørgsmålene naturligt inviterer til at stille uddybende spørgsmål. *"Afhængig af borgerens svar, kan jeg altid gå mere i dybden med spørgsmålet"*, siger Murat. *"Jeg udforsker så meget, som der er behov for. Hvis borgeren fx scorer sig selv 4 eller 5 på 'Har*

du en ide om, hvilket arbejde du gerne vil have?', så er det naturligt at stille opfølgende spørgsmål som *'hvilken type job kan du forestille dig at have?'*, og *'er du klar til at arbejde?'*. Efter at have gennemført en borgersamtale struktureret omkring BIP-spørgsmålene, har jeg fået alt det materiale, jeg skal bruge til at udfylde de 5 opmærksomhedspunkter, som skal udfyldes i forbindelse med den lovpåkrævede opfølgning".

BIP er altså ikke noget 'ekstra', der skal klares efter den egentlige samtale. Murat pointerer, at hans samtaler med BIP-borgere ikke tager længere tid end hans øvrige borgersamtaler. *"Det er jo de samme temaer, man kommer ind på, som når man tager udgangspunkt i de 5 opmærksomhedspunkter"*. Netop de 5 opmærksomhedspunkter er det værktøj, Murat bruger i sine samtaler med de af hans borgere, der ikke er med i BIP. Ofte bruger han dog formuleringer fra BIP i disse samtaler. *"Jeg er nok meget præget af BIP i den måde, jeg spørger ind på"*, siger Murat og understreger dermed værdien af BIP rent samtaleteknisk.



FRA PASSIV TIL AKTIV I BORGERSAMTALEN

Tina Hvidtfeldt i Jobcenter Vejen vil gerne gøre sine borgere til aktive deltagere i borgersamtalerne. Hun synes, BIP er et redskab, der understøtter denne vision. På Tinas kontor sidder borgerne derfor selv bag computerskærmen og indtaster deres svar på BIP-spørgsmålene. Alt imens Tina tager noter i hånden til den samtale, som undervejs opstår i kølvandet på borgernes besvarelser.

Spiller bolden over til borgeren

For Tina er det vigtigt, at borgerne støttes i selv at tage ansvar. *"Det er mere aktivt end passivt, når de selv indtaster"*, siger Tina og giver et eksempel: *"Jeg havde en samtale med en kvinde, der havde taget sin søn med til mødet. Hun var stolt over at kunne vise sønnen, at nu byttede hun plads med sagsbehandleren og skulle selv til tasterne"*.

Tina fortæller også, at når borgerne bliver bedt om at udfylde BIP-spørgsmålene ved computeren, kan hun observere, hvordan de tager imod en opgave, samt deres evne til at gøre flere ting på en gang – dvs. både besvare

spørgeskema og holde en samtale kørende ved siden af. *"Det giver mig brugbar viden om borgerens instruktionsforståelse og koncentration"*, fortæller Tina

DET ER MERE AKTIVT
END PASSIVT, NÅR DE SELV
INDTASTER. JEG HAVDE EN
SAMTALE MED EN KVINDE,
DER HAVDE TAGET SIN SØN
MED TIL MØDET. HUN VAR
STOLT OVER AT KUNNE VISE
SØNNEN, AT NU BYTTEDE
HUN PLADS MED SAGSBE-
HANDLEREN OG SKULLE
SELV TIL TASTERNE.

og pointerer, at det er specielt godt til de borgere, som ikke er i tilbud.

"Hvis en borger fx siger, at han ikke kan finde ud af at bruge computer, men godt selv kan klare at indtaste BIP-besvarelser, bliver det en anledning til at spørge nærmere ind: Hvis du ikke kan bruge computer, hvordan kan du så gøre det her? Eller: Hvordan bruger du computer ellers? "

En aha-oplevelse, der kom ved et tilfælde

I dag synes Tina i det hele taget, at hun med BIP får en større grundviden om borgerne. *"Jeg får væsentligt mere at vide af borgerne. Vi*

dykker en tand længere ned", siger hun. *"Jeg kommer omkring indholdet af en jobsamtale, og jeg får spurgt om ting, jeg ikke plejede at spørge om"*. Men Tina var ikke

OM TINA

Tina Hvidtfeldt er beskæftigelses-sagsbehandler i Jobcenter Vejen. Hun sidder i kontanthjælpsafdelingen og samarbejder med aktivtetsparate over 30 år.

Tina har samlet set "BIP'et" over 300 borgerbesvarelser og over 300 sagsbehandlerbesvarelser.

helt fra starten overbevist om gevinsten ved at bruge BIP.

"I begyndelsen var det hammer-irriterende at skulle bruge BIP. Det forstyrrede min måde at tænke på. Nogle af borgerne blev også irriterede i starten pga. den nye struktur i samtalen. Men jeg havde truffet en beslutning om, at jeg ville bruge det og holdt derfor ved".

Tina fortæller videre, at hun eksperimenterede med

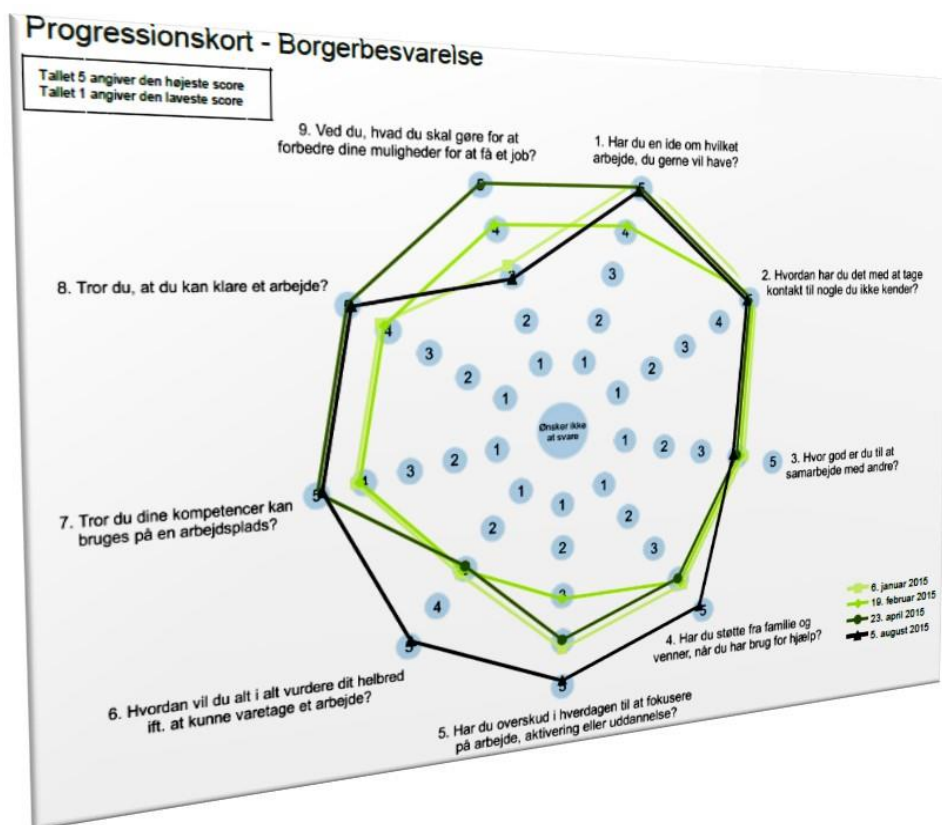
forskellige måder at bruge BIP på i samtalen. Til sidst prøvede hun at bruge det helt fra starten af samtalen og fandt så ud af, at det var nemmere. "Det var faktisk lidt en aha-oplevelse, der kom ved et tilfælde", siger hun. Ifølge Tina er en af fordelene ved at tage udgangspunkt i BIP, at det giver en god struktur på samtalen. Derfor anbefaler hun også BIP-spørgsmålene til nye kolleger, der har brug for et styringsredskab.

Spindelvævet som refleksionsredskab

Ved hver borgersamtale gør Tina også brug af "spindelvævet" (progressionskortet), der giver en visuel historik over borgerens BIP-besvarelser de sidste 4 gange. Sammen med borgeren sammenligner hun situationen her og nu med tidligere svar. Tina fortæller, at hun oplever, at det er her borgerne virkelig får noget med sig, fordi det bliver mere interessant, når ændringerne over tid bliver visuelle.

"Nogle borgere får et print af spindelvævet med hjem og bruger det faktisk aktivt mellem møderne. Hvis nogle tænder melder sig derhjemme, kan de tage spindelvævet frem og bruge det i deres refleksion".

Tina mener også, at spindelvævet er et godt redskab til efterrationalisering sammen



med borgerne ift. de indsatser, der følges op på. "Hvis en indsats ikke har haft den ønskede effekt på et bestemt område, snakker vi om, hvad vi så kan gøre i stedet", siger hun.

Telefon-opfølgning hindrer ikke brug af BIP

For nogle sagsbehandlere kan det være svært at levere "rettidige" BIP-besvarelser, når borgerne er ude i tilbud, fordi de i en periode ikke har borgerne inde til samtale lige så ofte. Tina fortæller, at når hendes borgere er ude i tilbud, beder hun borgerne indsende deres BIP-besvarelse på papir, eller de tager BIP-samtalen telefonisk.

"Jeg har besluttet, at telefon-opfølgning ikke skal være

en hindring for at bruge BIP", siger Tina. "Hvis en borger har sendt et papirkema ind, kan jeg godt finde på i en telefonen at spørge ind til noget af det, de har svaret i BIP-skemaet".

BIP-spørgsmålene ligger i baghovedet

Tina er af den holdning, at når et redskab fungerer godt, hvorfor så ikke bruge det konsekvent? Når hun bruger BIP, får hun dybdegående viden, der har direkte relevans for borgerens muligheder for at træde ind på arbejdsmarkedet. Derfor er hun også inspireret af BIP-spørgsmålene i samtalerne med de af hendes borgere, der ikke er omfattet af BIP.

BIP OG EMPOWERMENT GÅR HÅND I HÅND

Ifølge Nevenka Tomovic i Jobcenter Vordingborg spiller BIP godt sammen med den metode, hun har benyttet sig af i næsten alle de år, hun har været socialrådgiver – nemlig *empowerment*-tilgangen. Hun mener, BIP er med til at styrke borgernes evne til at tage ejerskab i deres egen udviklingsproces.

Trods travlhed positivt indstillet

Som de fleste andre sagsbehandlere følte Nevenka også i starten, at BIP var en ekstra belastning i en alt for travl hverdag. Hun havde allerede indarbejdet nogle rutiner for at

kunne nå alle de påkrævede registreringer i forbindelse med en samtale. Mentalt var det krævende at indstille sig på, at samtalen nu

TRODS TRAVLHED VAR
JEG POSITIVT INDSTILLET
OVER FOR BIP. ENDELIG
KOM DER NOGET, MAN
KUNNE BRUGE TIL AT RETTE
INDSATSEN FOR DE SVAGE
BORGERE I DEN RIGTIGE
RETNING.

skulle håndteres på en anden måde, fortæller hun.

"Men trods travlhed var jeg positivt indstillet over for BIP," siger Nevenka. "Endelig kom der noget, man kunne bruge til at rette indsatsen for de svage borgere i den rigtige retning". Den retning, Nevenka gerne ville i, var en retning mod højere grad af borgerinddragelse i mål og proces samt et stærkere fokus på ressourcer.

Bruger BIP til at motivere til beslutninger

Med udgangspunkt i empowerment-tilgangen, er det Nevenkas filosofi, at borgerne

selv skal bestemme, hvad de skal, og hvornår de skal det. Denne filosofi er dog ikke altid så ligetil at praktisere. Ifølge Nevenka er det for de borgere, der har været længe i systemet, ofte svært at be-

slutte noget. De er vant til, at kommunen træffer beslutninger i deres sag og ikke dem selv.

Det kan være en længere

proces at få borgerne til 'at lade sig empower', fortæller Nevenka, men når de selv er med til at bestemme, tager de i langt højere grad de ting til sig, der er besluttet. Deres målrettedhed og ejerskabsfølelse forstærkes. I denne proces er BIP en stor hjælp, mener Nevenka, og giver et eksempel:

"Jeg samarbejdede med en kvinde, der havde været i systemet længe, bl.a. pga. alkoholproblemer. Hun havde gennemført en kontoruddannelse, men mødte til samtale hos mig og fortalte, at hun var faldet tilbage i alkoholmisbrug. Hun ville gerne have 'et kærligt spark bagi', sagde

OM NEVENKA

Nevenka Tomovic er socialrådgiver og jobvejleder i Jobcenter Vordingborg. Her samarbejder hun med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år.

Nevenka er den næstmest "BIP'ende" sagsbehandler i de medvirkende jobcentre. Siden projektets start har hun leveret 425 borgerbesvarelser og tilsvarende antal sagsbehandlerbesvarelser.

hun, så hun kunne komme tilbage på rette kurs. Men hun frygtede at få en mentor, fordi hun ikke ville have nogen ind i sit hjem. I BIP-skemaet scorede hun sig selv meget lavt på spørgsmål 4 og 5: Hun havde ikke nogen støtte fra familie og venner, og hun havde ikke

overskud i hverdagen til at fokusere på arbejde. Med BIP-skemaet i hånden kunne hun selv se, at mentorstøtte ville være et relevant tilbud for hende”.

Nevenka fortæller, at hun på denne måde bruger BIP-spørgeskemaet til at motivere borgeren til at træffe et valg mellem forskellige relevante tilbud. Borgerens svar på BIP-spørgsmålene danner grundlag for at udvælge hvilke områder, der skal arbejdes med. Herefter drøfter hun og borgeren, hvilke tiltag, der kan føre til en progression på området. Formålet med de aktiviteter, der igangsættes, bliver på den måde mere synligt for borgerne, siger Nevenka.

Væner sig til fokus på arbejdsmarkedet

For Nevenka krævede det tålmodighed at implementere en ny samtaleteknik i sine borgersamtaler. Men gevinsten ved at have gjort det er hun ikke i tvivl om. *”BIP gør, at borgerne væner sig til fokus på arbejdsmarkedet. I starten kan de godt berette om alt muligt andet, men langsomt vender kurven, og de begynder selv at komme med forslag, som er mere arbejdsmarkeds- eller*

uddannelsesrettede”, fortæller hun.

BIP giver ifølge Nevenka mulighed for sammen med borgerne at flytte fokus fra det sygdomsbillede, de ofte tegner af sig selv, til et ressource-

**BIP GØR, AT BORGERNE
VÆNNER SIG TIL FOKUS PÅ
ARBEJDSMARKEDET. I STAR-
TEN KAN DE GODT BERETTE
OM ALT MULIGT ANDET,
MEN LANGSOMT VENDER
KURVEN, OG DE BEGYNDER
SELV AT KOMME MED FOR-
SLAG, SOM ER MERE AR-
BEJDSMARKEDS- ELLER UD-
DANNELSESRETTEDE.**

billede. I stedet for at fokusere på, hvad borgerne ikke kan pga. helbredet, taler Nevenka med dem om, hvad kan de kan gøre med sådan et helbred.

Spindelvævet skaber åbenbaring for borgerne

Ofte starter Nevenka samtalen med at tage ”spindelvævet” frem fra sidst for sammen med borgeren at se, hvordan udviklingen har været. Nevenka for-

tæller, at det for nogle borgere er en ren åbenbaring, når de kan genkende sig selv og udviklingen i spindelvævet. Hun fremhæver, at spindelvævet netop er godt til at synliggøre progression eller regression over for borgerne.

Når borgerne er ude i tilbud, bruger Nevenka også spindelvævet aktivt i sit samarbejde med tilbudsstedet. Borgeren får et print af spindelvævet med, og arbejdet med de udvalgte delmål intensiveres ude i tilbuddet. Nevenka betoner den treenighed, der på denne måde opstår mellem borger, sagsbehandler og tilbudssted.

En indgroet del af min metode

Nevenka fortæller, at hun ikke længere skelner mellem BIP og den øvrige del af hendes samtale. *”Det er smeltet sammen for mig”,* siger hun. *”I starten brugte jeg kun BIP besvarelserne aktivt i samtalen med de borgere, som jeg vurderede ville kunne overskue det, men nu gør jeg det med næsten alle mine borgere”.* Sammen med empowerment er progressionsmålingerne blevet en indgroet del af Nevenkas metode.

