Abstract

In January 2013 the reform of early retirement benefit and flexjob was a reality. The main goal with the reform is to achieve highest amount of citizens to support themselves with an employment.

Directly caused by the new reform it will be decided, that there in all Danish Municipalities will be established rehabilitation teams, those are to ensure that there will be a cross-curricular co-ordination in complex cases. In these meetings the cross-curricular team exclusively can prepare recommendations for resource progress, flexjob or early retirement benefits, hence there are no decision competences. The point of focus at the Rehabilitation team meeting, is education and employment.

My aim with my thesis is to examine from a micro sociological perspective, which potentials and challenges there is for involving the user(client) in the rehabilitation team. Thus the rehabilitation team forms the “Black box”, wherefrom my knowledge of user involvement is produced.

User involvement is a phenomenon that was introduced to the Danish Servicelaw in 1998. Several Danish studies (Uggerhøj:2005, MikMeyer:2005, Caswell et al:2012: Petersen:2013) is pointing towards, that user involvement have difficult conditions in practice. There are several factors affecting this: It takes place within the overall political frame, it is not an early intervention, and it is the professionals that have the power of definition. The foundation of theory of science in my thesis, is social constructivism interactionism, where the reflection of both my theory and empiricism is important. This is why I am working with both inductive and deductive endingforms. My study is taking place in a Danish Jobcentre, where I have completed 8 observations on rehabilitation team meetings, and thereafter 5 interviews with the users which case was presented at the rehabilitation meeting.

My analysis is in 2 parts. In the first part I am analysing the following: During the observations, focus is on the interaction between the professionals and the citizen at the rehabilitation team meeting. In this part I am finding which options of discussions of the users problem understanding and self-image, that is produced at the meeting. Furthermore how the citizen is invited to participate in the interview by the professionals. In my interviews, focus is on the meaning of how the citizen is attributing their own self-presentation at the rehabilitation team meeting, and how they have experienced involvement. The first part of the analyses is supported by relevant Erwing Goffman theoretical concepts. Those overall concepts are used as “can-opener” in order to find which options there is produced for user involvement. In part 2 of the analysis I am using the present research within the area, plus my own experience to discuss and reflect on potentials and challenges for user involvement, when the context is rehabilitation team meeting.

My study concludes on high level that user involvement have difficult conditions. Below summary is a bit simplified, and so I must emphasize that my empiri have many nuances in relation to challenges and potentials. Therefore must below summary be read with the background, that the field is containing tremendous many nuances, why the summary neither shall be understood as deterministic or unambiguous.

My empirical findings shows, that the recommendation, which is the goal with the rehabilitation team meeting, already is decided on the pre meeting. This means the citizen therefore do not have any appreciable possibilities to influence the recommendation. My empirical also finds that it takes good personnel and cognitive conditions, in order to obtain anything from being present at the meeting. The citizens that have cognitive and social challenges see it more as a strain to be present at the meeting. The citizen believes to be conscious about their positions in the social structure and accepts, yet to different extents, that the professionals have the power of definition. My empirical findings is likewise pointing towards, that the citizens, that want to be a part of the operating community and are appearing as motivated, have better terms to be involved in a constructive dialog with the professionals. A remarkable finding is, directly caused by the legislation: Now where the professionals must evaluate the citizen’s development potentials, there is a disagreement cropping up. This is due the citizen experience to be met with a better face than they believe they have. The citizens are trying to explain their challenges, as the citizen knows that the professional, by pointing at their development potentials, can have an impact that the citizen not obtains the recommendation as they were hoping to receive.

In this way my research is pointing towards that user involvement have difficult conditions, and that it is not all citizens that is benefiting by being present at the meeting. But this forum is opening up for the opportunity, for the citizen to be allowed to participate at the meeting. In some cases the citizen is getting influence of the content of a process. The recommendation is on the other hand not to be negotiated; it is the professionals that have the power of definition.

Potentialer og udfordringer for brugerinddragelse på rehabiliteringsteamsmødet

Indhold

[1 Indledning og problemfelt 5](#_Toc389441409)

[1.1 Rehabilitering 8](#_Toc389441410)

[1.2 Brugerinddragelse 9](#_Toc389441411)

[1.3 Problemformulering 10](#_Toc389441412)

[1.4 Analysekonstruktion og operationalisering 11](#_Toc389441413)

[1.5 Forskning om brugerinddragelse 12](#_Toc389441414)

[Borgeren som aktiv medspiller 16](#_Toc389441415)

[2 Design og Metode 17](#_Toc389441416)

[2.1 De videnskabsteoretiske refleksioner 17](#_Toc389441417)

[2.2 Socialkonstruktivistisk interaktionisme 17](#_Toc389441418)

[2.3 Kriterier for analysen 20](#_Toc389441419)

[2.4 Metodetriangulering 22](#_Toc389441420)

[2.5 Observation som metode 22](#_Toc389441421)

[2.6 Interview som metode 24](#_Toc389441422)

[2.7 Transskribering af observation og interview 25](#_Toc389441423)

[2.8 Figur omkring informanter 26](#_Toc389441424)

[2.9 Forskning indenfor eget felt 28](#_Toc389441425)

[2.10 Adgang og selektion af informanter 29](#_Toc389441426)

[3 Specialets teoretiske grundlag samt begrebsafklaring 30](#_Toc389441427)

[3.1 Goffmans metateoretiske positionering 30](#_Toc389441428)

[3.2 Hvordan anvender jeg Goffman 31](#_Toc389441429)

[3.3 Rammen og footing 32](#_Toc389441430)

[Sammenhæng mellem ansigtsarbejde og rammen 34](#_Toc389441431)

[3.4 Samhandlingsorden, ritualer og ansigtsarbejde 35](#_Toc389441432)

[3.5 Identitet og stigma 38](#_Toc389441433)

[4 Analysestrategi 40](#_Toc389441434)

[4.1 Baggrundsafsnit 40](#_Toc389441435)

[4.2 Analysedel 1 – arbejdsspørgsmål 1, 2 og 3 42](#_Toc389441436)

[Arbejdsspørgsmål 1 43](#_Toc389441437)

[Arbejdsspørgsmål 2 44](#_Toc389441438)

[Arbejdsspørgsmål 3 45](#_Toc389441439)

[4.3 Analysedel 2 47](#_Toc389441440)

[Arbejdsspørgsmål 4 47](#_Toc389441441)

[5 Analyse del 1 47](#_Toc389441442)

[5.1 Arbejdsspørgsmål 1 - analyse 47](#_Toc389441443)

[Invitation 48](#_Toc389441444)

[Temaer 52](#_Toc389441445)

[5.2 Delkonklusion 59](#_Toc389441446)

[5.3 Arbejdsspørgsmål 2 – analyse 59](#_Toc389441447)

[Indstillingen 60](#_Toc389441448)

[Forhandling og Problemforståelser 64](#_Toc389441449)

[De professionelles fokusområder 70](#_Toc389441450)

[5.4 Delkonklusion 74](#_Toc389441451)

[5.5 Arbejdsspørgsmål 3 - analyse 75](#_Toc389441452)

[Betydning af selvfremstilling 75](#_Toc389441453)

[Inddragelse 81](#_Toc389441454)

[5.6 Delkonklusion 84](#_Toc389441455)

[6 Analysedel 2 85](#_Toc389441456)

[6.1 Arbejdsspørgsmål 4 – analyse 85](#_Toc389441457)

[Diskussion og refleksion over egen erfaring og forskningen på området 85](#_Toc389441458)

[6.2 Delkonklusion 92](#_Toc389441459)

[7 Konklusion 94](#_Toc389441460)

[8 Perspektivering 97](#_Toc389441461)

[9 Litteraturliste 100](#_Toc389441462)

# 1 Indledning og problemfelt

Det er onsdag d. 3. april 2014. Kl. er 8.45, og jeg er lige mødt på arbejde. Ikke for at ”drifte” på ”mine” sager som ellers sædvanligvis følger med mit job som socialrådgiver. Derimod er jeg mødt op som studerende fra Aalborg Universitet og skal deltage på rehabiliteringsteamsmødet som observatør. Der er 6 sager på rehabiliteringsteamsmødet i dag, og jeg har fået tilsagn om at måtte deltage i 5 ud af 6. Men netop denne ene sag som jeg ikke fik tilsagn til at deltage i, fik betydning for, at dagen skulle starte anderledes end jeg havde forestillet mig.

Da jeg går forbi mødelokale A2, er denne borger netop udvandret fra mødet i dette lokale. Jeg får fornemmelsen af en tung stemning. En stemning som den jeg har mødt før, når en samtale mellem en professionel og en borger ikke er gået som håbet eller forventet. Min kollega kigger på mig og siger *”det var godt nok en hård samtale”.* Jeg kigger på mødelederen, som blot siger *”vi er ikke færdige endnu”.* Jeg kan mærke at jeg skal trække mig, og går derfor tilbage til mit kontor for at vente på det næste møde, hvor jeg har fået tilsagn om at måtte deltage. Da jeg kommer ind i mødelokale A2, er det stadig den forrige samtale der fylder. Mødelederen siger på et tidspunkt *”man må jo også overveje hvad man vil være med til som professionel*” og rejser et spørgsmål omkring hvorvidt borgeren skal deltage i dette møde for enhver pris. Borgeren var en mand med svær PTSD og havde reageret voldsomt på rehabiliteringsteamets indstilling. Førend jeg vender tilbage til dette eksempel vil jeg lige starte et helt andet sted, for hvad er det der bl.a. ligger til grund for de rammer der er på rehabiliteringsteamsmødet?

Tilbage i 2000 aftalte et bredt flertal i folketinget en reform på fleksjob og førtidspensionsområdet. En aftale som sidenhen blev justeret i 2006. Målet med denne reform og efterfølgende justering var at fastholde flest muligt på det ordinære arbejdsmarked. Men det har vist sig ikke at holde (aftale om en førtidspension - og fleksjobreform:2012:1). I dag er der knap 55.000 borgere, der er tilkendt fleksjob eller førtidspension, og i 2010 var der på området et merforbrug på over 9 milliarder kroner end det forventede(Ibid:2). Grunden til at jeg kort nævner denne udvikling er fordi at dette ligger til grund for den nye førtidspension - og fleksjobreform som trådte i kraft d 1. januar 2013. En reform som har bred politisk opbakning(Ibid:1).

Nedenfor vil jeg, med henvisning til *”aftale om en reform af førtidspension og fleksjob af d 30. juni 2012”*, redegøre for de politiske intentioner som ligger til grund for denne reform. Efterfølgende vil jeg specificere hvad det er jeg vil fokusere på i mit speciale. Følgende citat skal være med til at underbygge de intentioner der ligger i den nye reform

*”det er nødvendigt at nytænke førtidspensions- og fleksjobområdet, så flere får mulighed for at realisere deres potentiale i et aktivt arbejdsliv og være en del af fællesskabet”*(ibid.:1).

Aftalepartierne er enige om at reformens helt centrale mål er, at få flest mulige til at forsørge sig selv med et arbejde. Der skal arbejdes mod at færrest mulige borgere ender på varig og passiv forsørgelse. Det er et klart ønske at flest mulige skal ansættes på det ordinære arbejdsmarked uden tilskud fra det offentlige. I denne reform er der lagt op til et større fokus på de enkelte borgeres ressourcer og med mulighed for at udvikle på deres arbejdsevne. Denne reform åbner op for muligheden for, at borgere med en meget lille arbejdsevne kan fastholdes på arbejdsmarkedet, hvilket gøres ved, at målrette fleksjobordningen og omlægge tilskuddet. Adgangen til førtidspension skal begrænses via en tværfaglig og sammenhængende indsats i ressourceforløb som kan bevilliges fra 1 til 5 år. Indholdet og formen i et ressourceforløb skal bevilliges alt efter hvad den enkelte borger har behov for(ibid.:1-2).

Der skal etableres rehabiliteringsteams i alle kommuner. Dette skal sikre, at der sker en tværfaglig koordinering i de komplekse sager. De professionelle i rehabiliteringsteamet skal medvirke til at borgeren kommer i centrum i sin egen sag. Den enkelte borger skal sikres en helhedsorienteret indsats via en parallel afklaring af den enkeltes beskæftigelsesmæssige, sociale og sundhedsmæssige ressourcer og udfordringer. Der skal være fokus på uddannelse, job og selvforsørgelse (Ibid:3). Den tværfaglige koordinering skal sikre at den enkelte borger får en helhedsorienteret indsats, samt relevante tilbud på tværs af de forvaltninger/myndigheder der er præsenteret på rehabiliteringsteamsmødet. Dog er det helt centralt at rehabiliteringsteamets fokus er skærpet omkring en uddannelses- og beskæftigelsesrettet indsats, og at denne indsats er møntet på at den enkelte borger får fodfæste på arbejdsmarkedet (Ibid:3).

Rehabiliteringsteamet er tiltænkt som et dialog- og koordineringsforum, og skal som nævnt ovenover være sammensat fra forskellige kommunale forvaltningsområder som beskæftigelsesområdet, Sundhedsområdet, Socialområdet, Undervisningsområdet (for unge under 30 år, og hvis det skønnes relevant for personer over 30 år). Derudover skal en sundhedskoordinator præsenterer regionen i dette team. Dette rehabiliteringsteam skal behandle alle sager, inden der kan træffes beslutning om ressourceforløb, fleksjob og førtidspension (Ibid:3).

Borgere under 40 år skal som udgangspunkt ikke kunne tilkendes førtidspension. Medmindre at borgeren er alvorligt syg eller har betydelige funktionsnedsættelser, hvor det er åbenlyst formålsløst at udvikle på arbejdsevnen. I stedet skal borgere under 40 år i et individuelt tilrettelagt ressourceforløb. Som en forudsætning for at en borger kan blive tilkendt et ressourceforløb, skal kommunen dokumentere at alle hidtidige tilbud og indsatser via beskæftigelseslovgivningen, hverken har bragt borgeren tættere på uddannelse eller arbejdsmarkedet. Målgruppen for ressourceforløb er kendetegnet ved at have betydelige komplekse problemstillinger, og som uden en særlig indsats, sandsynligvis ville ende på førtidspension (Ibid:3-4). Borgere over 40 år, skal som udgangspunkt, medmindre det er direkte formålsløst, også igennem et ressourceforløb inden der kan træffes beslutning om en førtidspension (Ibid:4).

Med aftale om en reform af førtidspension og fleksjob 2012 er det fremtrædende og helt eksplicitte spor af at der er intentioner om at borgeren ønskes inddraget i egen sag, hvilket dette citat skal tydeliggøre

*”Borgeren skal inddrages og høres ift. Udarbejdelsen af rehabiliteringsplanen og behandling af borgerens sag i teamet. Der skal lægges vægt på, at borgeren har ejerskab til ressourceforløbet”* (Citat fra Pressemeddelelse om fleksjob og førtidspension:2012:15).

Selvom der er gode politiske intentioner forbundet med denne reform, så har det ikke været svært at finde kritiske udtalelser fra borgere omkring deres deltagelse på rehabiliteringsteamsmødet. Her kommer et eksempel fra en kvinde der skriver følgende på Ekstra Bladets Nationen[[1]](#footnote-1)

*”I morgen ligger jeg strippet og nøgen på bordet foran et tribunal, der skal bestemme om jeg skal leve eller dø..rettigheder og pligter råbes der, mens man planlægger et mangeårigt ressourceforløb, der parkerer mig hjemme på sofaen, mens jeg skal tvinges i psykologbehandling”*

De kritiske ord står nærmest i kø i ovenstående udtalelse. Selvom eksemplet synes at have karakter af at være både ensformigt og deterministisk, synes jeg alligevel, at det har sin berettigelse her. Eksemplet tjener det formål, at tydeliggøre(ud fra borgerens perspektiv), hvor svære kår fænomenet brugerinddragelse kan have, når konteksten hedder rehabiliteringsteam.

Det eksempel jeg præsenterede i starten af min indledning, med borgeren der udvandrede fra mødet, skal være med til at illustrere, at der er forskellige udfordringer at tage fat på, når undersøgelsesfeltet hedder brugerinddragelse i rehabiliteringsteamet. Samtidig er det med til at illustrere, at jeg umiddelbart inden min første observation var i gang, fik serveret dilemmaerne på ”et sølvfad”. Det kunne have været interessant at have deltaget i denne observation, for at se hvor i samhandlingen der var spor af brugerinddragelse, samt brud herpå. Dette var dog ikke muligt, men til gengæld har jeg fået rig mulighed for at deltage på mange andre rehabiliteringsteamsmøder, for at søge efter specialets omdrejningspunkt - brugerinddragelse.

## 1.1 Rehabilitering

På trods af at brugerinddragelse er selve omdrejningspunktet i mit speciale, synes jeg det er vigtigt kort at eksplicitere betydningen at begrebet rehabilitering, da det er min betragtning at det kan få betydning for konstruktionen af brugerinddragelse på rehabiliteringsteamsmøderne. Hvidbogens[[2]](#footnote-2) definition af rehabilitering lyder således

*”Rehabilitering er en målrettet og tidsbestemt samarbejdsproces mellem en borger, pårørende og fagfolk. Formålet er, at borgeren, som har eller er i risiko for at få betydelige begrænsninger i sin fysiske, psykiske og /eller sociale funktionsevne, opnår et selvstændigt og meningsfuldt liv. Rehabilitering baseres på borgerens hele livssituation og beslutninger består af en koordineret, sammenhængende og vidensbaseret indsats”*(Citat fra Dall:2013:7)

Dall(2013) skriver i sin artikel, at afsæt i borgernes eget perspektiv, for at opnå ”et meningsfuldt” liv, er centralt for rehabiliteringsdefinitionen. Rehabilitering drejer sig om en helhedsorienteret indsats med klart fokus på borgerstyring. Men når rehabilitering implementeres i beskæftigelsesloven, så sker der et brud på rehabiliteringsperspektivet, i og med at rehabiliteringsteamets overordnede fokus er i forhold til uddannelse og beskæftigelse (ibid.:8). På trods af at reformen trækker på elementer fra rehabiliteringsperspektivet, peger Dall(2013) dog på, at der nok snarere er tale om en særlig beskæftigelsesrettet rehabilitering, hvor fokus er på et udviklingsorienteret og tværprofessionelt syn i forhold til udredning af borgere, der på grund af komplekse problemstillinger, befinder sig på kanten af arbejdsmarkedet.

Godt nok er borgerinddragelse helt centralt i Hvidbogens definition af rehabilitering. Men ved at rehabiliteringsperspektivet, på selve rehabiliteringsteamsmøderne, har fokus på uddannelse - og beskæftigelse, så forestiller jeg mig, at det kan få konsekvenser for hvad borgeren på disse møder reelt får indflydelse på.

## 1.2 Brugerinddragelse

Brugerinddragelse er ikke noget nyt fænomen i Socialt Arbejde. Direkte afstedkommet af en stigende kritik af velfærdsstatens institutioner, kom brugerinddragelsen på den socialpolitiske dagsorden i 1980érne. Kritikken var både rettet mod en ekspansion af de offentlige ydelser men også på grund af en manglende fokus på borgerens egne forventninger. Brugerinddragelse blev en fast del af det sociale arbejde da det i 1998 blev lovfæstet i Serviceloven, at borgeren skal inddrages i eget sagsforløb og have indflydelse på både det individuelle tilbud og på servicetilbuddet generelt set.

Flere internationale studier peger midlertidigt på at brugerinddragelse har forskellige og modsatrettede betydninger, alt efter om det er borgeren der definerer brugerinddragelse, eller de professionelle. Derved opstår der en stor udfordring når brugerinddragelse via lovgivningen ønskes implementeret. For hvilket reelt råderum har borgeren og hvad er der egentlig mulighed for at få indflydelse på(Petersen:2013:16-17).

Med indførelsen af den nye fleksjob- og førtidspensions reform d 1.1.2013 har rehabilitering som fænomen, nu også bredt sig til beskæftigelsesområdet, hvor det defineres som både mål og middel i beskæftigelsesindsatsen(Høybe-Mortsensen et al.:2013:3). Med de nye rehabiliteringsteams fremgår det helt eksplicit via lovgivningen, at borgeren skal inddrages på selve mødet og at borgeren forud for mødet, har været med til at udfylde den forberedende del som beskriver borgerens egen mål, helbredsopfattelse, den beskæftigelsesmæssige samt den sociale historie.

Det er således via lovgivningen givet en overordnet ramme for at borgeren skal inddrages på selve rehabiliteringsteamsmødet. Dette, er ud fra min betragtning, dels skabt med gode intentioner fra regeringens side, for at sikre den enkelte borgers ret til bl.a. at sidde med i selve mødet og få mulighed for at fortælle sin historie og ønsker for (den beskæftigelsesrettede) fremtid. Men også for at begrænse tilgangen til førtidspensioner(Aftale om en reform om førtidspension og fleksjob:2012:1 og 11). Dog eksisterer der begrænset viden ud fra borgerens perspektiv i rehabiliteringsindsatser, ikke blot på beskæftigelsesområdet men helt generelt(Petersen:2013:17). Derfor bliver det påtrængende, at rejse spørgsmålet om hvilke muligheder der er for brugerinddragelse, set ud fra borgerens perspektiv, når konteksten hedder rehabiliteringsteammøde.

Der synes at kunne udledes en diskrepans mellem på den ene side at borgeren skal inddrages i sin egen sag og føle ejerskab herfor, og på den anden side, at omdrejningspunktet er fastlagt på forhånd til at omhandle en beskæftigelses- eller uddannelses rettet indsats. Det synes paradoksalt at et krav i denne reform er, at førend borgeren kan få sin sag på rehabiliteringsteamsmøde, så skal alt andet i beskæftigelseslovgivningen være afprøvet uden held. Samtidig forelægger der undersøgelser (Caswell et al.2012), der bl.a. peger på, at lange sagsforløb i jobcentret, mindsker muligheden for at borgeren kommer tilbage til arbejdsmarkedet.

Brugerinddragelse synes at blive udlagt som en løsningsmodel, for at undgå at borgere ender på passiv forsørgelse, ved at de får indflydelse og ejerskab i egen sag. Derfor har jeg gennemgået de centrale fokusområder i reformen, for på den måde at få mulighed for at undersøge hvordan disse politiske intentioner, med fokus på brugerinddragelse, finder sted i praksis.

I mit speciale vil jeg, ud fra en mikrosociologisk tilgang undersøge, hvilke muligheder for brugerinddragelse der konstrueres når konteksten hedder rehabiliteringsteamsmøde og hvordan borgeren oplever at blive inddraget i egen sag. Rehabiliteringsteamet anses, som en strukturel betingelse, der er fastlagt via lovgivningen, og som danner rammen om den interaktion der produceres i samspil mellem de professionelle og borgeren.

## 1.3 Problemformulering

**Hvilke muligheder og udfordringer for brugerinddragelse produceres der på henholdsvis rehabiliteringsteamsmødet og de efterfølgende interviews?**

For at belyse min problemstilling har jeg valgt at arbejde med 4 arbejdsspørgsmål:

1: Hvad er i fokus når de professionelle inviterer borgeren ind i samtalen på rehabiliteringsteamsmødet?

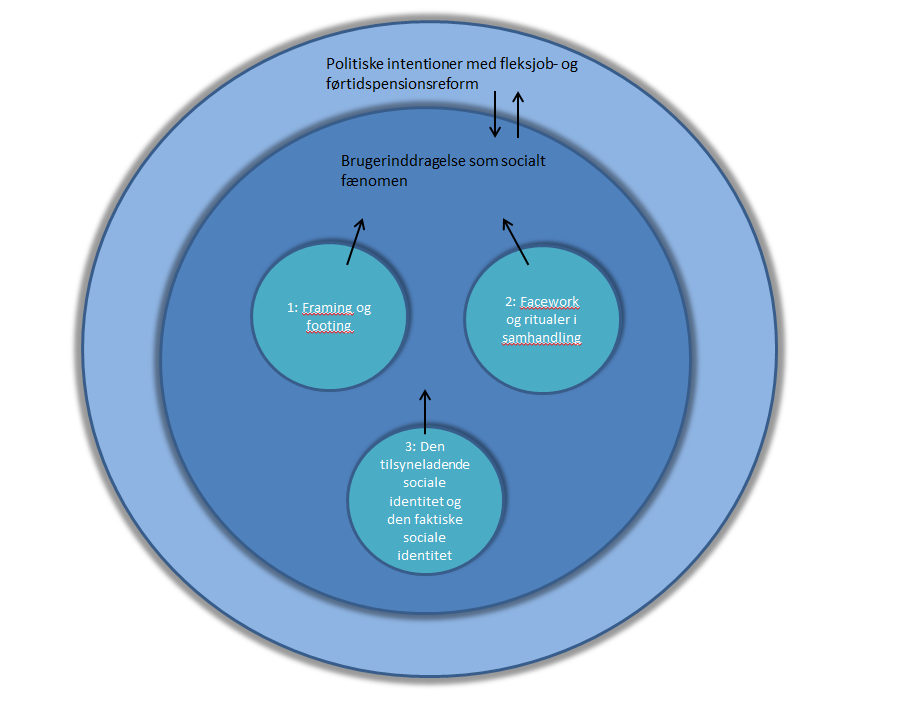
2: Hvordan forhandler borgeren i samspil med de professionelle om forståelsen af deres problemforståelse og selvbillede?

3: Hvilken betydning tillægger borgeren deres egen selvfremstilling på rehabiliteringsteamsmødet, og hvordan oplever de at blive inddraget?

4: Via min egen erfaring, og med afsæt i afsnittet *brugerinddragelse*, diskuteres og reflekteres der over muligheder og udfordringer i forhold til udvikling af fænomenet brugerinddragelse?

## 1.4 Analysekonstruktion og operationalisering

Min problemformulering skriver sig ind i en konstruktivistisk interaktionistisk ramme, hvilket jeg redegør for i mit afsnit ”*design og metode”*. De begreber som jeg har sat i anførselstegn, er hentet fra sociologen, Erving Goffman, og vil blive behandlet i mit afsnit *”specialets teoretiske grundlag samt begrebsafklaring”.* Mit perspektiv er ud fra en Goffmans inspireret analyse, at få øje på hvordan borgeren oplever fænomenet brugerinddragelse og selve genstandsfeltet for analysen vil være de rehabiliteringsteams som er målrettet de arbejdsledige borgere i en Dansk Kommune.



Jeg vil med analysemodellen synliggøre den proces der foregår. Modellen viser, hvordan jeg handler refleksivt i forhold til mit gennemgåede fænomen brugerinddragelse. Helt overordnet og som jeg har gennemgået indledningsvis, så antager jeg at de politiske intentioner er med til at sætte rammen for brugerinddragelse. Herved præciseres i min analysemodel, at brugerinddragelse vil være det overordnede omdrejningspunkt, hvorfra mine arbejdsspørgsmål 1, 2 og 3 udgår fra. Goffmans begreber, som anvendes i arbejdsspørgsmål 1,2 og 3,bliver brugt som ”dåseåbner”, for at få øje på fænomenet brugerinddragelse. I arbejdsspørgmål 4 vil jeg tage udgangspunkt i min egen praksiserfaring, samt forskningen på området. Herfra vil jeg diskuterer og reflekterer over udfordringer og potentialer med fænomenet brugerinddragelse. Pilene i min analysemodel illustrerer, at arbejdsspørgsmål 1, 2 og 3 vil være til inspiration, når jeg i arbejdsspørgmål 4 løsriver mig fra Goffmans begreber.

Ved at de første 3 arbejdsspørgsmål, er inspireret af Goffmans begreber, får den konsekvens, at der mest af alt er tale om en sprognær mikrosociologisk analyse. Fokus er her på, hvordan brugerinddragelse konstrueres igennem sprognære italesættelser. De makrosociologiske strukturelle faktorer vil ikke blive behandlet her. I arbejdsspørgsmål 4, vil mit fokus ikke være så sprognært. Her vil jeg også trække linjer ud til de herskende politiske intentioner som jeg har gennemgået i mit afsnit *indledning og problemfelt*.

## 1.5 Forskning om brugerinddragelse

Siden brugerinddragelse blev lovfæstet i 1998 i Serviceloven, er der skrevet utroligt meget om netop dette fænomen.(Uggerhøj:1995, Mik-Meyer:2001, Petersen et al:2008). Jeg vil hverken redegøre for en historisk gennemgang og ej heller en udtømmende diskussion om hvordan begrebet brugerinddragelse kan forstås.

Derimod vil jeg kort redegøre og diskutere de tilgange jeg har valgt og som jeg mener, har relevans for at kunne besvare min problemformulering. Jeg har valgt at se på fænomenet brugerinddragelse ud fra borgerens perspektiv, hvilket der ifølge Petersen(2009) mangler viden omkring både i forhold til hvordan borgeren oplever at blive inddraget og hvilken betydning borgeren tillægger det.

I forhold til brugerinddragelse, er jeg inspireret at Mik-Meyer og Uggerhøj(2005) fra bogen ”*det magtfulde møde mellem system og klient”*, samt fra Kirsten Petersen(2012) der har skrevet en PHD med titlen *”Brugerinddragelse i rehabilitering. En kvalitativ undersøgelse af borgerens perspektiv”.*

Jeg vil blot nedenfor diskutere deres tilgange i forhold til fænomenet brugerinddragelse og efterfølgende kommenterer på hvordan det har relevans for mit speciale, men samtidig også hvor jeg er uenig.

Som nævnt indledningsvist så stadsfæstes det i serviceloven i 1998 at borgeren skal inddrages og have indflydelse på eget sagsforløb. Med den nye reform er dette formål styret via gældende lovgivning hvor det fremgår helt eksplicit at borgeren skal inddrages i rehabiliteringsplanenes forberedende del og ligeledes, at borgeren skal deltage i rehabiliteringteamsmødet, for at sikre at borgeren føler et ejerskab og engagement til et eventuelt ressourceforløb. Disse rehabiliteringsteam skal til dette møde udarbejde en beskrivelse af borgerens egen mål, helbredsopfattelse samt beskæftigelsesrettede sigte(Petersen:2013:17-18). I denne artikel, rejses spørgsmålet omkring hvordan disse politiske visioner finder sted i praksis (ibid.16-17). Artiklen er afstedkommet af en PHD afhandling fra af Kirsten Petersen (2012) med titlen *”Brugerinddragelse i rehabilitering. En kvalitativ undersøgelse af borgerens perspektiv”.*

I både artiklen(Petersen:2013) og Ph.d.en(Petersen:2012) peges der på at brugerinddragelsen er en stor udfordring i mødet mellem borgeren og de professionelle, og stiller skarpt på hvilket reelt handlerum der er tilbage til at have indflydelse på. I Ph.d.en (Ibid.) er undersøgelsen af brugerinddragelsen foretaget i socialpsykiatrien, men i artiklen breder Petersen brugerinddragelsen ud på beskæftigelsesområdet og problematiserer flere af de samme dilemmaer på beskæftigelsesområdet som i Socialpsykiatrien(ibid.)

At inddragelse er godt er der ingen uenighed om(ibid.), men hvad er det reelle handlerum for brugerinddragelsen når flere undersøgelser peger på, at det er den professionelle der har definitionsmagten i forhold til hvad borgeren skal inddrages i, samt hvornår og hvordan. (Uggerhøj:2005 & Mik-Meyer:2005). Petersen(2009) trækker på en forståelse hentet fra (Bjerge & Selmer:2007), omkring at brugerinddragelse i socialpsykiatrien handler om at personen selv tager ansvar for eget liv, og hvor borgeren oplever det som vanskeligt at komme igennem med deres egen ønsker.

Uggerhøj(2005), har i kap 4 i *”det magtfulde møde mellem system og klient”,* fokus på hvordan der i institutioner er en forventning om at mødet mellem de professionelle og borgeren bygger på idealet om at fleksibel og menneskelig behandling og på den måde understøtter og fordrer tillid. Samtidig er der tale om en definitionsmagt, hvor det nærmere er klienten der skal bøje sig mod systemet og reglerne og ikke de professionelle, der skal bøje sig mod klienten. (Uggerhøj:83:2005). Der er i denne artikel, som er afstedkommet af to undersøgelser i henholdsvis 1995 og 2000, fokus på mikroprocesserne. Mikroprocesserne bruges her til, at se på den magt, der udspiller sig mellem den professionelle og klienten. Uggerhøj(2005)henviser til, at brugerinddragelse har svære kår i forhold til at det er de professionelle der har definitionsmagten (ibid.:82). Samtidig definere Uggerhøj, at der eksisterer en række modsætninger i de møder og at der er konkrete krav til klienten om tilpasning i mødet med systemet. Han påpeger at der i forhold til borgerinddragelse ikke kun er tale om et traditionelt rettighedsperspektiv i forhold til den juridiske ret, men at der i høj grad også bør bygges på kommunikationen i mødet mellem klienten og socialarbejderen, bl.a. på klientens egen opfattelse af virkeligheden, og at hvis man skal få øje på mikro-magten må det ske i de konkrete samtaler mellem socialarbejde og klient (ibid.:84). Ligeledes peger Uggerhøj(2005) på at klienten ønsker at blive inddraget og hørt, således at deres erfaringer kan blive taget med i forvaltningens vurdering (ibid.:88).

I forhold til mit speciale, relatere forskningen sig til, at se på hvordan brugerinddragelse finder sted på rehabiliteringsteamsmødet. Der kan være en udfordring mellem den juridiske ret, hvor borgeren via lovgivningen, skal inddrages på et sådan møde, og så på hvordan brugerinddragelse udspiller sig i det konkrete møde. Samtidig er det nødvendigt at forholde sig til, at de professionelle har definitionsmagten i forhold til hvordan og hvornår de inviterer borgeren ind i samtalen på rehabiliteringsteamsmødet. Dette kan have en betydning i forhold til hvordan eller i hvilken grad der konstrueres muligheder for brugerinddragelse.

Nanna Mik-Meyer(2005)har i kapitel 5 i *”Det magtfulde møde mellem system og klient”,* også fokus på definitionsmagten og hvordan de forskellige positioner i det sociale rum giver forskellige muligheder for at skabe konsekvenser i det sociale liv (Mik-Meyer: 2005:108). Ud fra en Goffmans inspireret interaktionistisk tilgang mener Mik-Meyer at de professionelle og klienterne får bestemte roller i den kontekst som de befinder sig i. Disse roller vælges ikke bevidst, det er automatisk handling, som skal tolkes i den kultur som interaktionen foregår i. Mik-Meyer peger ligesom Uggerhøj på, at den politisk prioriterende brugerinddragelse i det sociale arbejde har svære vilkår på grund af den struktur, hvor nogle er ansat til at hjælpe andre, både med og mod deres egen vilje. Herved mener Mik-Meyer at dette asymmetriske magtforhold er med til at give brugerinddragelse i socialt arbejde svære vilkår (ibid:109). Hun peger ligeledes på at der mellem klienten og socialarbejderen kan komme en kamp om definitionen af situationen (ibid.:120). Mik-Meyer rejser to centrale spørgsmål i artiklen. Det ene er, at der blandt de professionelle diskuteres hvilken hjælp der vil gavne klienten mest, men ikke om de overhovedet har brug for den hjælp vi tilbyder. Det andet er om man kan forestille sig en hjælp, som mere er defineret af klienten selv, en af selve systemet (ibid:120-121).

Dertil peger Mik-Meyer (2005) på et paradoks i forhold til den politiske prioritering af brugerinddragelse i det sociale arbejde. Socialt arbejde er på den ene side funderet i en ”gammel” behandlertankegang, hvor den professionelle ved bedst, og derved placerer borgeren i en underlegen position. Det sociale arbejde har i dag udviklet sig og ønsker at inddrage klientens egne ønsker og behov. Således er de ansatte positioneret i en uforenelig rolle hvor de på den ene side skal vide bedst og på den anden side skal tage højde for klientens egen definerede ønsker og behov (ibid.:127).

Ved at anvende Mik-Meyers forståelse giver mig en mulighed for at se på hvilke muligheder der er for hvordan brugerinddragelse anvendes på selve rehabiliteringsteamsmødet. Dertil kan den bruges til at se på hvilke muligheder borgeren har for at definere deres egen forståelse af deres udfordringer, og hvad de selv tænker der skal til for at dette kan imødekommes bedst. Hvilken betydning tillægger borgeren det, at have været med i selve mødet. Tænker de, at det har ændret på selve indstillingen?.

Mik-Meyers tilgang synes dog at have en noget ensformig og fastlåst tilgang til de paradokser og dilemmaer hun påpeger. Det er svært som læser at få øje på hvilke muligheder hun efterlader for potentialer i det sociale arbejde på beskæftigelsesområdet. Derfor vil jeg også lade mig inspirere af en tilgang som præsenteres i bogen *”potentialer i socialt arbejde”* (Eskelinen, Olesen, Caswell:2008). Her gøres op med den forskning som Mik-Meyer præsenterer hvor klientkontakter standardiseres med fare for, at dette perspektiv vanskeliggør en udvikling af nye erkendelser. I stedet peger de på (Ibid.), en mere nuanceret forståelse af det sociale arbejde hvor der også peges på muligheder for en handlingsdimension i det sociale arbejde hvor de forskellige rammesætninger ikke skal ses som statiske størrelser. Således gør denne bog op med, at en stor del er givet på forhånd i dette felt. Grundet det er samfundsmæssigt rammesat og institutionelt organiseret (ibid.:19-24). Når jeg i tråd med denne bog antager at rammesætningerne ikke ses som statiske størrelser, åbner det op for muligheden for, at se på hvor der i brugerinddragelsen er potentialer som kan udvikles på ud fra en mere nuanceret forståelse.

Petersen(2013), fremhæver i sin artikel at graden af Brugerinddragelse i høj grad kommer til at afhænge af hvordan den enkelte borger oplever deres egen arbejdsevne og hvilke mål de har for øje når de kommer på rehabiliteringsteamsmødet. Dette skyldes, at på rehabiliteringsteamsmøderne er det de professionelle der sidder med definitionsmagten i forhold til, hvad der kan imødekommes af ønsker fra borgerens side.

I forhold til brugerinddragelse er jeg inspireret af Artiklen(ibid.) som anfører at brugerinddragelse kan spænde fra - *at blive hørt* *– til at være medbestemmende* - og - *til at styre og bestemme selv*.

Disse tre sondringer bliver her en central overvejelse, når jeg vil undersøge muligheden for brugerinddragelse på rehabiliteringsteamsmødet. Jeg vil se på hvilken grad af brugerinddragelse der konstrueres på disse møder. Min inspiration for forskellige grader af brugerinddragelse, skal ses som en dynamisk forståelse hvor der trækkes på en forestilling om at borgeren i samspil med de professionelle er medskaber af de muligheder for brugerinddragelse der produceres. Derved bliver det også muligt at se på potentialer for brugerinddragelse.

Borgeren som aktiv medspiller

I forhold til brugerinddragelse er det vigtigt at få præciseret hvordan jeg tillægger borgerens rolle betydning i mit speciale. Her er jeg inspireret af Eskelinen(2008) Kap 2 i bogen *”potentialer i socialt arbejde”*. Her betragtes borgeren som aktiv medskaber i interaktionen med de professionelle. Brugerinddragelse fordrer en intention om at borgeren og den professionelle har ”et fælles projekt” hvor der opstår en samhandling mellem klienten og den professionelle. Jeg ser i tråd med Eskelinen(2008), borgeren som medkonstruktør i samtalen, og at der i dette klientperspektiv er en forventning om at klienten deltager i forhandlingsprocessen gennem samspil og modspil (ibid.50-51).

Eskelinen(2008) præsenterer en nuanceret forståelse af borgeren, og gør op med den mere generaliserede og noget statiske klientopfattelse. I stedet fokuseres der i højere grad på hvordan borgeren er aktiv medspiller i interaktionen og hvordan de bidrager til konstruktionen af den faglige praksis i socialt arbejde (ibid.:49-50).

Jeg iagttager således ikke brugerinddragelse og borgerens rolle som et fast defineret begreb, men derimod som et mere åbent begreb der bliver til i den sociale samhandling. Brugerinddragelse er det som borgerne i mit speciale forsøger at tillægge mening, og som derfor kun kan ses kontekstuelt i den samhandling hvorpå det foregår.

# 2 Design og Metode

## 2.1 De videnskabsteoretiske refleksioner

Refleksion er helt centralt indenfor den socialkonstruktivistiske analyseproces (Pedersen:2012:221), hvorfor jeg har valgt at anvende videnskabsteorien som refleksion i specialet. Jeg vil derfor gennem hele specialet reflektere over de relevante teorier i forhold til deres epistemologiske og ontologiske grundlag. Inden for den socialkonstruktivistiske forståelse, betragtes teorier som de forforståelser forskeren har med sig(ibid.:221). Derfor vil jeg med inspiration herfra, beskrive de forud indtagelser der ligger til grundlag for analysen, både i forhold til de videnskabsteoretiske antagelser men også i forhold til mine teoretiske antagelser.

## 2.2 Socialkonstruktivistisk interaktionisme

Min problemformulering skriver sig ind i en socialkonstruktivistisk interaktionistisk ramme. Med afsæt i disse videnskabsteoretiske antagelser vil jeg nedenfor diskutere nogle af de centrale udfordringer denne tilgang rummer. Jeg vil bl.a. komme ind på socialkonstruktivisme og interaktion, og en aktør/struktur problematik. Jeg vil i efterfølgende afsnit ”*kriterier for analysen”,* diskutere forholdet mellem realisme/konstruktivisme.

Helt overordnet trækker socialkonstruktivismen på en forståelse, hentet fra Saussure. Han redegør for at forholdet mellem sprog og virkelighed er et vilkårligt forhold, der handler om at verden ikke selv har svaret på hvordan den skal betydes, men at det drejer sig om hvorfra betydningen kommer fra, - at det er sproget der er medskaber af virkeligheden som der er i en kontekst(Pedersen:2012:203).

Den socialkonstruktivistiske videnskabsteoretiske tilgang søger ikke at forklare hvorfor et givent socialt problem opstår, og man søger derfor ikke efter årsag-virknings forhold. Derimod åbner tilgangen op for, hvordan vi kan forstå brugerinddragelse, og på den måde åbner op får muligheden for at se på hvilke forandringsmuligheder der er og hvilke konstruktioner der kan peges på (Juul & Bransholm:2012:422-423).

Ifølge Esmark (2005:13) har socialkonstruktivismen rødder i hermeneutikken og fænomenologien på den ene side og samfundsvidenskaben på den anden side. Dette skal dog ikke forstås som at socialkonstruktivismen kan reduceres til hermeneutikken eller fænomenologien. Der er således en væsentlig forskel at spore i forhold til hvordan disse tilgange knytter sig til hvordan selve analysen objektet skal opfattes. I Den fænomenologiske og hermeneutiske tradition antages analyseobjektet at have en nogenlunde stabil størrelse. Hvorimod socialkonstruktivismen forstår analyseobjektet som en ustabil og flydende størrelse, der formes i interaktion med forskeren(Mik-Meyer & Järvinen:2005:9). Socialkonstruktivismen bygger, ifølge Esmark(2005:14), på et slags opgør med essentialisme og realisme som epistemologiske forudsætninger. Derimod forbliver disse forudsætninger stort set de samme i den hermeneutiske og fænomenologiske tradition, hvor der til stadighed fremhæves, at der er en sand virkelighed derude. Dette sker på trods af, at det ikke er muligt at komme bagom dette (ibid.:12-14). Esmark beskriver ligeledes hvordan at den socialkonstruktivistiske retning ikke har en primær ur kilde, men at der i stedet for er tale om at retningen har et specielt afsæt indenfor sociologien som indeholder bindestregssociologier, såsom hverdagssociologi, videns sociologi og kultursociologi, og herunder en række symbolske interaktionister som Goffman, Blumer og Mead (ibid.:15)

Pedersen(2012:212-21l3) beskriver hvordan der indenfor den socialkonstruktivistiske tradition er forskel på om hvorvidt man har fokus på mikrostrukturerne eller makrostrukturerne. Med mikrostrukturerne er der fokus på konstruktionen af tankerne og handlingerne i den sociale interaktion. Samt hvordan der i dette forum foregår en magtkamp i forhold til hvem der kan definere den socialt accepterede forklaring. Med makrostrukturerne er der fokus på de herskende diskurser og de sproglige italesættelser i samfundet. Teoretikere som Bourdieu og Foucault er repræsentant for dette fokus (ibid.:212). En analyse på mikro – og makroniveau behøver dog ikke at være modsætninger, der er blot tale om hvilken vægtning man vælger at fokuserer på i specialet. Ved at jeg anvender Goffman i mit speciale, kommer der fokus på de mikrostrukturer der er i samspil på rehabiliteringsteamsmødet, hvorfor min vægtning primært vil være på mikroniveau.

En af de forudantagelser jeg har, er at den interaktion der er imellem individerne er med til at konstruere forskellige opfattelser og forståelser af de begreber fra Goffman, som jeg anvender. Dette er medskabende/konstruerende for den måde som borgeren italesætter sin situation på ved rehabiliteringsteamsmødet. Herved trækker specialet på en socialkonstruktivistisk tradition hvor interaktion har stor betydning. Dette er i tråd med Mik-Meyer og Järvinen(2005:9), der anvender konstruktivistisk interaktionisme som et udtryk for at eksplicitere at der her menes at interaktionisme har et poststrukturalistisk islæt. Samtidig beskriver de, at denne måde at se et analyseobjekt på får den betydning at det per definition er ustabilt eller flydende (ibid.:9).

Ved at anvende Goffman i mit speciale, og ved at han af mange opfattes som symbolsk interaktionist, er det vigtigt, at få præciseret hvad jeg mener med interaktionisme. I forhold til interaktionisme trækker jeg på Järvinen og Mik-Meyers(2005) forståelse. De redegør for at interaktionisme trækker på en betydning af, at en handling eller et relationelt fænomen skabes i samspil med hinanden. Derved bliver betydningen heraf noget som skal forstås i den situationelle kontekst(ibid.:10). Esmark(2005) peger på, at det er relationelt i den forstand at den sociale verden skal ses som en mening imellem individer og at de hver for sig ikke giver nogen mening(ibid.:17). Vi producerer således en slags ”sandhed”, som giver os mening i interaktionen. På Mikroniveauet finder denne konstruktionsproces sted, i forhold til den måde vi taler om og forstår et givent fænomen. Samtidig drejer det sig om hvordan det ud fra normer er korrekt at opføre sig omkring de etiske, politiske og sociale forståelser (Pedersen:2012:202).

Særligt sproget har en stor betydning inden for den socialkonstruktivistiske vidensforståelse. Hvilke egenskaber og betydninger der tillægges et særligt tegn er afhængigt af konteksten. Det er derfor vigtigt at se på i hvilken sammenhæng et tegn indgår i førend man kan analysere dets betydning. I forhold til mit speciale så vil rehabiliteringsteamsmødet udgøre den kontekst som interaktionen udspiller sig i, med den antagelse at alt i denne kontekst, kunne være anderledes. Hvilket er et helt centralt tema for socialkonstruktivismen(Mik-Meyer & Järvinen:2005:22).

Udover jeg er inspireret af Järvinen og Mik – Meyer(2005), er jeg også Inspireret af Pedersen (2012:188). Det er min antagelse, at borgeren på rehabiliteringsteamsmødet formes i interaktionen med de professionelle. Det vil sige, at den virkelighedsramme som vi anser for sand, er konstrueret i gennem interaktionen med andre. Her tænker jeg, i relation til mit speciale, at dette kan ses b. la. i forhold til hvad borgeren forventer de professionelle vil høre, men også hvad de professionelle spørger ind til og at dette kan spores i de begreber jeg anvender fra Goffman. Det er således det konstruktivistiske islæt med fokus på interaktionen som der anvendes i mit speciale, og det er med fokus på at borgerens identitet og stigma formes igennem en interaktion. Dette får betydning for hvordan jeg med en tekstnær analyse vil spore, hvordan de opretholder deres ansigtsarbejde og hvilke muligheder for brugerinddragelse der konstrueres (ibid.:188).

Nedenstående gennemgang af henholdsvis den ontologiske og epistemologiske position, skal bruges til efterfølgende at præcisere dette speciales forståelse af, hvad som er konstrueret i indenfor den socialkonstruktivistiske position.

Indenfor socialkonstruktivismen, er der således også flere positioner, som forholder sig forskelligt til hvad som er konstrueret. I følge Bransholm(2012) er der to forståelser indenfor den epistemologiske socialkonstruktivistiske position. Den ene forståelse er, at antagelsen om at den viden der er om de sociale fænomener er socialt konstrueret, og at det ikke er muligt at producere en neutral objektiv viden om de sociale fænomener (Bransholm:2012:205-206). Den anden forståelse af den epistemologiske position er at de fysiske fænomener også er socialkonstruerede (ibid.:206-207).

I den ontologiske position er socialkonstruktivismen mere radikal forstået på den måde at, i denne position er det ikke kun vores erkendelse om virkeligheden der er konstrueret, men at de sociale og fysiske fænomener også antages som socialt konstruerede fænomener. Der skelnes her mellem sociale og fysiske fænomener, hvor de sociale fænomener skabes gennem sociale processer og de fysiske fænomener er noget vi i samspil i den intersubjektive proces har konstrueret sammen og derved kan det begrundes, at der er tale om en ontologisk subjektiv egenskab(ibid.:208-211).

I mit speciale vil jeg trække på forståelsen fra den ontologiske konstruktivistiske position, men med det forbehold at min antagelse rummer erkendelsen af, at der udover de konstruerede sociale strukturer eksisterer en materiel virkelighed som rehabiliteringsteamet udgør, men at jeg i min analyse vil fortolke fænomenerne som socialt konstruerede.

I forhold til mit speciale, kan det bruges til at se på hvordan borgeren oplever brugerinddragelsen på selve rehabiliteringsteamsmødet. Den måde som brugerinddragelse italesættes på, kan samtidig spores tilbage til den gældende lovgivning, der fordrer at borgeren skal medinddrages og føle ejerskab. Selve interaktionen på rehabiliteringsteamsmødet antages at være en social konstruktion, idet der foregår på selve mødet bliver italesat gennem sociale processer(ibid.:208-209). Men selve den måde hvorpå rehabiliteringsteamet er repræsenteret af forskellige professionelle fagpersoner er bestemt via lovgivningen, og derved eksisterer fysisk.

Det er vigtigt i denne sammenhæng, at nævne at det indenfor den socialkonstruktivistiske tilgang, er helt centralt at anvende refleksion i forholdet mellem teori og empiri, hvorfor jeg i mit speciale vil arbejde med både induktive og deduktive slutningsformer. Dette vil jeg behandle mere konkret i mit afsnit om *analysestrategi.*

## 2.3 Kriterier for analysen

En af udfordringerne og heraf et kritik i forhold til at arbejde i en socialkonstruktivistisk ramme er faren for at det fører til relativisme. Socialkonstruktivismen har ikke til formål at fremsætte sandheder, men har mere til formål at belyse hvordan verden kan konstrueres på forskellige måder (Bransholm:2012:224-225). I mit speciale har jeg derfor gjort flere overvejelser for at kvalitetssikre min analyse.

Som jeg har nævnt i mit afsnit *”videnskabsteoretiske refleksioner”,* så befinder mit speciale sig mest ovre i den ontologiske konstruktivisme, men dog med det forbehold, at jeg antager at der også findes en materiel virkelighed samt sociale strukturer, som er udover det som er konstrueret. Det betyder således, at jeg antager at rehabiliteringsteamsmødet er en ramme som er formet af lovgivningen, hvilket jeg vil komme mere ind på i mit afsnit ”*rammen og footing”.* Her redegør jeg for hvordan Goffmans *rammebegreb* anvendes som en strukturel betingelse for at studere fænomenet brugerinddragelse. Selve den interaktion mellem de professionelle og borgeren der foregår på rehabiliteringsteamsmødet, anses for at være en konstruktion af sociale processer.

Spørgsmålet omkring relativisme hænger samtidig også sammen med spørgsmålet omkring validitet. Indenfor socialkonstruktivismen, peges der på at der ikke kun findes én sandhed, og alligevel peger denne position på, at ikke alle konklusioner af en analyse er lige gode(Pedersen:2012:227). Dette behøves ikke kun at betragtes som en udelukkende kritik. Dette kan også ses som en styrke indenfor den socialkonstruktivistiske position, at man ikke søger efter én objektiv sandhed, men instedet kan tilgangen være, at man via en nøje refleksion redegør for hvilke metoder man vælger, og netop dette kan være med til at sikre validiteten inden for denne position. Jeg vil derfor løbende reflektere over hvordan egne forforståelser samt valg af begreber kan få betydning for den vidensproduktion der opstår i mit speciale (ibid.:227-228). Samtidig vil jeg i mit afsnit *”metodetriangulering”,* redegøre for hvordan metodetriangulering er med til at understøtte validiteten i min analyse.

Således vil jeg blot eksplicitere, at mit valg af videnskabsteoretisk position samt valg af metoder har konsekvenser for hvad jeg kan opnå med mit empiriske materiale. Den ene del er, at jeg ikke kan opnå generaliser bar og objektiv viden, idet mit fokus er på blot et rehabiliteringsteam i en Nordsjællands Kommune og at alt i denne kontekst, hvor de sociale processer produceres, kunne være anderledes. Alligevel skal det fremhæves at jeg antager at rehabiliteringsteamet er en strukturel ramme, hvor lovgivningen en med til at sætte rammen for bl.a., hvilke professionelle der skal være repræsenteret til mødet, at der er tale om indstillinger og ikke afgørelser, samt at borgeren skal deltage på dette møde.

## 2.4 Metodetriangulering

Som jeg har præsenteret i forrige afsnit så har valgt at arbejde med metodetriangulering for at understøtte validiteten i min analyse. Metodetriangulering er en kombination af forskellige perspektiver som skal støtte min problemformulering. På den måde er det muligt at udfolde forskellige perspektiver for at styrke kvaliteten. Socialkonstruktivismen som position har, som sagt, ikke et afsæt i faste metoder, men der peges i stedet på at man må kigge på sin problemformulering og vælge ud fra hvilke metoder der kan være med til at belyse problemet. Jeg har derfor valgt at arbejde med Observation på rehabiliteringsteamsmødet og så efterfølgende at få mulighed for at interviewe 5 borgere, som fortæller mig omkring deres oplevelser på rehabiliteringsteamsmødet med fokus på brugerinddragelse. Ved at starte med at observere giver det en mulighed for at opleve mødet i samspil med de professionelle og borgeren, for på den måde at skabe en form for fælles afsæt til de efterfølgende interview. (Pedersen, Klitmøller, Nielsen:2012:17). Da socialkonstruktivismen ikke peger på bestemte metoder, er det vigtigt at der reflekteres over hvilke metoder, der skal anvendes for at belyse min problemformulering. Nedenfor vil jeg derfor henholdsvis redegøre for hvordan jeg bruger observation og interview i mit speciale.

## 2.5 Observation som metode

Når observation anvendes som metode er det centralt at overveje om der er tale om en observation som teknik, eller en observation der anvendes som design. Ved at anvende observation som teknik, åbner det op for muligheden for at lave kontrollerede eksperimenter, hvilket ikke understøtter min problemformulering. Min problemformulering lægger derimod i høj grad op til at jeg anvender observation som design. Hvilket åbner op for muligheden for at observere den forekommende interaktion på rehabiliteringsteams mødet. Ved at anvende observation som design kan der argumenters for at der er tale om deltageobservation, som udspringer fra en videnskabsteoretisk erkendelse af, at hvis man vil opnå en indsigt er det nødvendigt som forsker at deltage. Heri ligger også forståelsen i at mening konstrueres kontekstuelt i den sociale interaktion mellem deltagerne, og for at kunne forstå meningen, er det derfor vigtigt at være med i denne sociale kontekst hvor handlingerne produceres (ibid.:17). At bruge observation som design har specifikke metodemæssige forcer. Den ene er, at man via sin deltagelse får adgang til sociale fænomener som produceres i dette møde, og det andet er, at en sådan observation altid bygger på et særligt perspektiv på en givet problemstilling. I mit tilfælde hvordan konstrueres brugerinddragelse på selve mødet og eksempelvis hvornår inviteres borgeren ind i samtalen(ibid.:17). For det tredje vil sådan en undersøgelse ofte være eksplorativ, således at de fænomener som der optræder i den sociale interaktion fremtræder i sine naturlige omgivelser(ibid.:201:17).

For at specificere min egen grad af deltagelse er det vigtigt, at eksplicitere at graden af deltagelse i en observation spænder fra fuld deltagelse til passiv deltagelse. Jeg har valgt at graden af min deltagelse i observationen er passiv[[3]](#footnote-3), dette giver en mulighed for at observere den sociale interaktion på selve rehabiliteringsteamsmødet. Dette skal ses ud fra en betragtning om at en evt. fuld deltagelse fra min side, ville være umulig, da jeg ikke har nogen indflydelse/kompentece på disse møder. Disse kompetencer ligger hos de professionelle på rehabiliteringsteamsmødet, hvis opgave er at indstille borgeren til enten ressourceforløb, fleksjob eller førtidspension (ibid.:19-20). Jeg er således ikke i stand til at deltage på samme vilkår som de andre professionelle. Selvom jeg har valgt at være passiv deltager på disse observationer, skal det ikke ses som et forsøg på at være objektiv, det er således vigtigt at nævne at blot min tilstedeværelse også kan have indflydelse på den sociale interaktion (ibid:20, og Gubrium & Holstein:1995:141).

Et andet centralt element når man deltager i en observation ud fra en socialkonstruktivistisk interaktionistisk ramme er at det flytter fokus væk fra interessen omkring de specifikke personlige forhold med hensyn til oplevelser, følelser og motiver. Fokus rettes derimod på hvordan man med observationsstudier, får mulighed for at observere den samhandling der finder sted i interaktionens kontekst (Mik-Meyer:2005:98-99).

Min forståelse og tilgang til observation er inspireret af både Goffman og Gubrium og Holstein. Med Gubrium og Holsteins *” talked in to being”* hvor al social interaktion forstås som der hvor ”virkeligheden” bliver konstrueret. Her bliver opgaven således at lytte til hvordan den sociale verden bliver produceret i selve mødet (Gubrium & Holstein:1995:8). Dette er i tråd med Garfinkels forståelse af hvordan man i en samtale konstruerer, opretholder, håndterer og forandrer de sociale strukturer(Mik-Meyer & Järvinen:2005:100). Med Goffmans som inspiration bliver det muligt at se på hvordan de sociale institutioner i observationen, fungerer som rammer der påvirker og skaber den sociale interaktion. Dette åbner op for en mulighed for at se rammerne i observationen som både værende begrænsende men også skabe muligheder. (Mik-Meyer & Järvinen:2005:98-99).

## 2.6 Interview som metode

Som nævnt tidligere, har jeg valgt at arbejde med metodetriangulering, hvilket betyder at jeg i mit speciale, både anvender observation og interview som metode til at indsamle min empiri.

Jeg har valgt at interviewe 5 ud af de 8 borgere, hvis observationer jeg har deltaget i. Dette har jeg gjort for at få mulighed for se på hvordan de har konstrueret deres oplevelser af, at have deres sag på rehabiliteringsteamsmødet. Det åbner op for en mulighed for at borgerne kan konstruere deres oplevelse af hvad der foregik på selve mødet og hvordan de oplevede at blive inddraget i samtalen.

Jeg vil håndtere mine interviews i en konstruktivistisk interaktionistisk ramme, og jeg vil nedenfor kort redegøre for hvordan jeg vil analysere mit empiriske materiale. Jeg har hentet inspiration fra Gubrium og Holstein(1995)”*The Active Interview”*, samt fra Mik-Meyer og Järvinen(2005) ”*Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*.

Jeg er Inspireret af Mik-Meyer og Järvinen (2005:29), der ligesom Goffman(1971:224) betragter selvet som en proces der hele tiden forhandles gennem interaktionen. Denne betragtning gør det muligt at se intervieweren som en medproducent af den viden der opstår i interaktionen. Dette trækker på en forståelse fra Gubrium og Holstein(1995) hvor interviewet betragtes som formet i fællesskabet mellem både intervieweren og interviewpersonen. Interviewet anses således som et møde hvor holdninger, forudsætninger og interesser mødes i et samspil og hvor resultatet af dette møde, skal anses som at der i denne interaktion opstår en forståelse og skabelse af verden. Min tilgang til at analysere mine interviews er ikke at få øje på interviewpersonernes inderste, private og individuelle enheder. Men tværtimod at analysere hvilke erfaringer og fortolkninger der bliver skabt i mødet mellem interviewer og interviewperson(Mik-meyer:2005:29-30).

Jeg har tidligere nævnt, at jeg er inspireret af Goffman(1971), hvilket får betydning for hvordan jeg vil anvende interview som metode. Ligesom Goffman vil mine interview blive analyseret ud fra betragtningen om, at informanternes fortællinger vil ske ud fra en mening omkring at de vil forhandle om både en fornuftig og meningsgivende social identitet som det er muligt i vores møde. Der vil være tale om, at de vil forsøge at konstruere *et foretrukket selv*. Ud fra en Goffman inspireret betragtning, vil det være min rolle som interviewer at sørge for at når der forhandles med *ansigtsarbejde*, at informanten ikke taber *ansigt* under interviewet og at jeg forsøger at undgå at udfordre informanterne alt for hårdt i forhold til deres egen selvfremstilling (Mik-Meyer:2005:30).

Med inspiration fra Gubrium og Holstein (1995) skelner jeg mellem *hvad* og *hvordan.* *Hvad* refererer til hvad informanterne siger, og *hvordan* referer til hvordan de udtaler sig? *Hvad* trækker på selve meningsindholdet i samtalen og giver mulighed for at se på deres erfaringer, holdninger og handlinger? *Hvordan* referer til selve meningsproduktionen i samtalen, og giver mulighed for at se på hvordan de fortæller deres historie i samspil med interviewerens rolle i forhold til hvordan der spørges ind samt fortællerteknikker. Mening skal her ses som det der kan identificeres i og gennem de definitionsprocesser, der opstår i menneskers interaktion med hinanden(Mik-Meyer og Järvinen:2005:39).

Ved at anvende interview ud fra en socialkonstruktivistisk interaktionistisk ramme giver en mulighed for at trække på en Goffman inspireret tilgang, hvor der er fokus på *de sociale identiteter*, *ansigtsarbejde*, *indtryksstyring* som bliver produceret i interaktionen i selve interviewet (Mik-Meyer og Järvinen:2005:46).

I forhold til min egen rolle som interviewer vil jeg, i tråd med ovenstående, anskue mig selv som medproducent i interaktionen hvorfor det er en vigtig pointe, at det både er informanten og mig som interviewer der vælger at præsentere et *”i situationen et foretrukket selv*”. I forhold til min egen rolle har det ført til overvejelser omkring, at jeg gerne vil fremstå som både seriøs og empatisk samtalepartner. Men med nødvendige overvejelser af, hvordan jeg præsenterer det dilemma at jeg både kommer som studerende og samtidig også fungerer som ”myndighedsperson” i samme type sager som de selv lige har været igennem. Dette dilemma vil jeg behandle i mig afsnit om *”forskning indenfor eget felt”.*

## 2.7 Transskribering af observation og interview

Helt overordnet er transskription af datamateriale med til at understøtte og lette analyseprocessen. (Pedersen, Klitmøller, Nielsen:2012:112). Inden for den socialkonstruktivistiske ramme, hvor der er fokus på de sproglige italesættelser, er det vigtigt at overveje, hvilke konsekvenser der kan være når talesproget transformeres om til skrift. Det kan være et problem at man ved at transskribere fastholder en ellers dynamisk sproglig proces. Brinkmann og Tanggaard(2012:43)peger på, at man ikke kan kalde transskription for en oversættelse. I tråd med Bransholm Pedersen(2012:228) antager jeg at jeg som interviewer er medkonstruktør for analysens resultater idet jeg, med min problemdefinition og valg af teori og metoder er med til at selektere i både interviews og observationer.

Min empiri som er bestående af 5 kvalitative interviews og 8 observationer, er alle blevet optaget, og efterfølgende transskriberet. I processen hvor jeg har transskriberet, har jeg selekteret det fra, som jeg ikke fandt relevant i forhold til besvarelsen af min problemformulering. Dette på trods af, at de sociale interaktioner som jeg fokuserer på skal ses i en kompleks og mangfoldig ramme.

I forhold til mine observationer har jeg haft fokus på hvor i interaktionen der omhandlede brugerinddragelse, og har på den måde selekteret i min transskription. På trods af at min empiri indeholder gode eksempler på den nonverbale kommunikation, så har jeg valgt at selekterer det fra(Pedersen, Klitmøller, Nielsen:2012:113).

I både interview og observation, har jeg valgt ikke at omformulere hverken de professionelles eller borgeren udsagn. Derfor kan der forekomme både forvirrende og usammenhængende udsagn. Dette gør jeg for at være tro mod informanternes udsagn, velvidende at det ikke er grammatisk korrekt, og til tider svært at forstå. Men samtidig også for at være tro mod den konstruktivistiske tilgang, hvor de nøjagtige formuleringer i sproget er helt centrale. (Bransholm Pedersen:2012:203). Ved at bevare de helt nøjagtige formuleringer i sproget, er med til at sikre en validitet i forhold til, at jeg bevæger mig på et sprognært niveau, og jeg vil derfor gerne sikre mig at både borgere og de profesionelle bliver rigtigt citeret. Dog er det vigtigt lige at påpege at min transskription på trods af at den fokusere på en mikrosociologisk tilgang ikke er lavet som en etnometodologisk konversationsanalyse[[4]](#footnote-4). (Järvinen og Mik-meyer:2005:179).

## 2.8 Figur omkring informanter

Min analyse er foretaget på baggrund af 8 observationer og 5 interviews. Nedenfor en figur med relevante fakta om de informanter der har produceret materiale til min analyse.

|  |  |
| --- | --- |
| **Observationer fra d 5.3.2014 og d 2.4.2014** | **Interview:** |
| Informant A. Kvinde i 40,erne, udefineret sklerose.  Forsørgelsesgrundlag: Sygedagpenge  Indstilling: Fleksjob | Interview foretaget med Informant A |
| Informant B: Kvinde i 60,erne, psykiske og fysiske helbredsproblemer.  Forsørgelsesgrundlag: Kontanthjælp  Indstilling: Fleksjob | Der er ikke foretaget interview med informant B |
| Informant C: Ung Kvinde i 20érne, medfødt autisme.  Forsørgelsesgrundlag: Kontanthjælp  Indstilling: Ressourceforløb | Interview foretaget med Informant C |
| Informant D: Mand i 40érne, angst og depression pga. mobning.  Forsørgelsesgrundlag: Sygedagpenge  Indstilling: Ressourceforløb | Interview foretaget med Informant D |
| Informant E: Kvinde i 50érne, stress/depression  Forsørgelsesgrundlag: Sygedagpenge  Indstilling: Fleksjob | Interview foretaget med Informant E |
| Informant F: Kvinde i 40érne. Kognitiv udtrætning efter slagtilfælde  Forsørgelsesgrundlag: Sygedagpenge  Indstilling: Fleksjob | Der er ikke foretaget interview med informant F |
| Informant G: Mand i 50érne. Levertransplanteret, heraf dårligt immunforsvar  Forsørgelsesgrundlag: Førtidspension (kontrol efter 2 år)  Indstilling: Førtidspension eller fleksjob | Der er ikke foretaget interview med informant G |
| Informant H: Mand i 50érne. Blandet sociale og helbredsmæssige udfordringer  Forsørgelsesgrundlag: Supplerende kontanthjælp og 12 timers ugentligt arbejde  Indstilling: hjemvist pga. manglende erhvervsrettet afklaring. Virksomhedspraktik skal afprøves | Interview foretaget med Informant H |
|  |  |

## 2.9 Forskning indenfor eget felt

Jeg har valgt at undersøge en problemstilling som jeg er stødt på inden for mit eget felt. Jeg har siden jeg blev uddannet i 2007, været ansat i et jobcenter hvor jeg har arbejdet med både sygedagpengemodtagere, kontanthjælpsmodtagere og ganske kortvarigt de forsikrede ledige. Jeg har nøje fulgt den nye reform og har selv haft nogle af ”mine” sager på rehabiliteringsteamsmødet. Min praksiserfaring har gjort at jeg er blevet interesseret i at undersøge hvilke muligheder der konstrueres for at borgeren kan inddrages på rehabiliteringsteamsmødet, og efterfølgende at undersøge hvordan de har oplevet dette.

Ved at lave forskning inden for eget felt har både nogle fordele og ulemper som jeg kort vil redegøre for. Det at jeg har kendskab til området i forvejen, giver mig en mulighed i forhold til, at stille forholdsvis præcise spørgsmål til informanterne. Min erfaring fra beskæftigelsesområdet giver mig en forforståelse for, hvilke udfordringer der kan være på dette område. Samtidig kan det også ”farve” de borgere som jeg efterfølgende har interviewet, idet jeg har oplyst dem om, at jeg udover at være studerende fra Aalborg Universitet, også fortsat er ansat som rådgiver i et Jobcenter.

Noget af det jeg oplever meget i mit arbejde på et jobcenter, er at der opstår mange ”selvfølgeligheder” i praksis, som er med til at producere de tilgange der er i forhold til hvordan man kan hjælpe borgeren. Jeg vil med mit speciale gøre op med nogle af de ”selvfølgeligheder” som jeg selv er stødt på i praksis og som jeg selv har været(er) medproducent af. Hertil tænker jeg særligt på samtaler jeg har haft med mine kollegaer, hvor vi diskuterer at borgeren skal inddrages og have ejerskab i eget sagsforløb, eller at vi skal udvikle borgerens potentialer, frem for at se på begrænsninger. Alt sammen er med til at skabe en kontekst hvori arbejdet med borgeren foregår, og som får nogle konsekvenser for både hvad vi som professionelle får øje på, men også hvad vi ikke får øje på. Min oplevelse er, at måden disse forskellige opfattelser af hvordan vi skal arbejde med borgerne i høj grad afhænger af hvad lovgivningen sætter som ramme. Således husker jeg tydeligt, at vi i praksis, før den nye fleksjob- og førtidspension trådte i kraft, brugte mange diskussioner på at tale om afklaring af arbejdsevnen hos den enkelte borger. Dette synes nærmest at være en ”saga blot”, og i dag taler vi i jobcentret mere om udvikling af arbejdsevnen. Hvilket trækker spor helt ind i de intentioner der er med den nye fleksjob- og førtidspensionsreform, hvor der bl.a. skal ses på udvikling, inddragelse og ejerskab*.* Ved at vælge den socialkonstruktivistiske position hjælper mig med at gøre op med nogle af de ”selvfølgeligheder” der opstår i praksis, og giver mig mulighed for at se på hvordan de konstrueres i mødet mellem de professionelle og borgeren.

## 2.10 Adgang og selektion af informanter

For at få adgang til institutioner er det en forudsætning at man har forbindelse til en ”gatekeeper”. En ”gatekeeper” er en person som har de fornødne kontakter der skal til for at sikre adgang til feltet (Pedersen, Klitmøller og Nielsen:2012:65). En forudsætning herfor er at man kan formidle sit projekt og design til de lokale aktører. Dels i forhold til, at specialet fremstår som relevant for ”gatekeeperen” og dels at være klar over hvad det kræver af praktiske ressourcer såsom medarbejder involvering og tidsmæssige bekostninger.(Ibid:2012:65). I forhold til mit speciale, har det været chefen for Center Arbejdsmarked der har fungeret som ”gatekeeper”. Han er som den øverste i ledelses hierarkiet i jobcentret, en mere ”formel gatekeeper”. Måden jeg har fået kontakt til mit feltstudie, er via mit arbejde som socialrådgiver, jeg er nemlig ansat i Center Arbejdsmarked, og har været det de seneste tre år. Dette har givet mig en stor force i forhold til, at skaffe den formelle adgang til feltet. Umiddelbart efter min forespørgsel til ”chefen” om hvorvidt jeg måtte bruge ”min” arbejdsplads som feltstudie, bragte han det op på internt ledermøde i jobcentret. Dette førte til, at jeg tilbage i januar 2014, fik tilsagn om at ”min” arbejdsplads også kunne være ”mit” feltstudie.

I forhold til udvælgelse af informanter til min undersøgelse, har en betingelse været, at disse informanter skulle være med til at bidrage med beskrivelser og oplevelser af de sociale fænomener som har relevans for min undersøgelse. Derfor var kriteriet at deres sag skulle på rehabiliteringsteamsmøde. Således har jeg kigget på en liste over borgere der skulle have deres sag på rehabiliteringsteamsmødet, og herefter kontaktet den rådgiver som var ansvarlig for, at sagen blev lagt op til rehabiliteringsteamet. Disse rådgivere har taget kontakt til borgerne og sørget for at jeg fik accept til at deltage som observatør. Jeg har derfor selv fungeret som en slags ”uformel gatekeeper” i forhold til at få ”mine” kollegaer til at tage kontakt til de borgere, hvis møde jeg gerne ville observere. Dertil har jeg lavet et brev[[5]](#footnote-5) som alle informanter har modtaget inden min observation. Her fremgår oplysninger omkring formål, interesse, anonymisering samt en forespørgsel omkring et efterfølgende interview. Jeg har ved udvælgelsen af informanter i forhold til observationen ikke haft yderligere selektionskriterier udover at de skulle have deres sag på rehabiliteringsteamsmøde. Jeg har derfor deltaget i alle dem der var på mødet henholdsvis d 5.3.2014 og d 2.4.2014. Det blev til 8 observationer ud af 10 mulige. Den ene af observationerne jeg ikke deltog i er den som jeg indledningsvis fortæller om, og den anden var en af ”mine” egne borgere, og hvor jeg skønnede at min tilstedeværelse alene skulle være som rådgiver og ikke også som studerende.

# 3 Specialets teoretiske grundlag samt begrebsafklaring

## 3.1 Goffmans metateoretiske positionering

Goffman var en canadisk-amerikansk sociolog, der fra 1950érne og frem til 80érne har kommet med betydelige bidrag til sociologien. Hans arbejde var udpræget et mikrounivers og hans metaforiske udtryk er et kendemærke for hans arbejde. Hans umiddelbare teoretiske univers kan dog udlægges på mange forskellige måder og der hersker således uenighed om hvordan Goffman skal forstås. Om hvorledes man anser Goffman som strukturalist, funktionalist, fænomenolog kritisk sociolog eller som symbolsk interaktions, afhænger derfor af hvilken forståelse man har af Goffman, samt hvilken periode i hans forfatterskab der henvises til. (Goffman:2004:11). Det er derfor en central pointe at Goffman betragtes som en eklektisk hybrid. Netop denne eklektiske tilgang har på den ene side medført en kritik af, at han mangler en gennemgående organiseret kerne. Men på den anden side så består Goffmans styrke i, at han bruger flere perspektiver på den menneskelige samhandling. Goffman forsvarer hans brug af flere perspektiver med at det skaber en mulighed for at få en nuanceret og dybdegående indblik i personers sociale interaktioner og at dette er en forudsætning for at begribe både mangfoldigheden og det komplekse i den sociale verdens organisering (Hviid Jacobsen & Kristiansen:2002:59-60).

Selvom der hersker uenighed om hvordan Goffman skal forstås, så bliver Goffman af mange opfattet som symbolsk interaktionist. Symbolsk interaktionisme blev første gang præsenteret af Herbert Blumer. Blumer mente at menneskets personlighed og identitet formes af sociale symbolske udvekslinger i samhandling med andre og at de sociale handlinger kan formidles gennem symboler såsom sproget. Goffman trækker derved på en parallel med Blumer, idet han også beskæftiger sig med disse symbolske handlinger i interaktionen mellem andre, hvilket har til formål at opretholde en *”identitet”* eller et *”ansigt”*(ibid.:46-47). George Herbert Meads bør også nævnes i denne sammenhæng idet han med sit bidrag til den symbolske interaktionisme har været en inspirationskilde i forhold til Goffmans forståelse af ”selvet”. Mead´s syn på individerne er at det menneskelige selv, er en foranderlig størrelse som kan formes og omformes, igennem samhandling med omgivelserne. Mead redegør for processen, hvor personer igennem interaktionen, bliver opmærksomme på deres sociale eksistens og normerne i samfundet, til det bruger han begreberne *signifikante andre* og *den generaliserede anden*. For at indlæring af samfundets normer kan finde sted, er det en forudsætning at besidde evnen til at sætte sig ind i en andres situation eller at kunne tage andres perspektiv. Mead´s betragtning af personers evne til at se det ud fra andres perspektiv, minder om Goffman´s begreb indtryksstyring. Med dette begreb menes der at en person har brug for at kunne kontrollere indtrykkene over for andre, hvis de skal kunne sætte sig i en andres sted, for på den måde at få indtryk af, hvilken adfærd som passer ind i den givne samhandling (ibid.:42-43).

Som jeg har nævnt er der mange der opfatter Goffman som symbolsk interaktionist. Dette afhænger også af, hvilken tidsmæssige perioder af Goffman man beskæftiger sig med. Dog er der er nogle helt klare punkter hvor Goffman adskiller sig fra det symbolske interaktionistiske paradigme.

B. la Goffmans rammebegreb, hvor der henvises til personers instinktive indskrivning af sociale situationer i en meningsskabende ramme. Denne meningsskabende ramme, hjælper personer med at begribe og forstå situationen og hinandens identitet. Goffman ser rammer som organiseringsprincipper, der har betydning for hvordan personer i en given social situation forholder sig til hinanden. (Goffman:1974:2-13). Dette står i kontrast med den symbolske interaktion hvor personer selv skaber og konstruerer de sociale situationer og regler (Hviid Jacobsen & Kristiansen:2002:48)

Ovenstående diskussion om Goffman skal være med til at fremhæve at han kan ses som en hybrid mellem den symbolske interaktionisme og en mikrostrukturalisme med inspiration fra Durkheim. Og at han samtidig, hverken er at betragte som metodologisk individualist eller som metodologisk kollektivist, men at han snarere skal forstås som en slags situationist eller metodologisk relationist (Goffman:2004:12). Derfor giver det mening ikke at betragte Goffman inden for et specifikt videnskabsteoretisk paradigme, men blot at betragte ham som eklektiker. Derfor vil jeg inden min gennemgang af teori og begreber kortfattet eksplicitere hvordan jeg anvender ham i mit speciale.

## 3.2 Hvordan anvender jeg Goffman

Min problemformulering skriver sig ind i en konstruktivistisk interaktionistisk ramme, og det er ud fra denne videnskabsteoretiske tilgang at jeg vælger at anvende Goffmans begreber med en symbolsk interaktionistisk tilgang. Samtidig er det vigtigt at pointere at store dele af Goffmans begreber og teorier er blevet udviklet for at analysere samhandling i hverdagssituationer(ibid.:13). Min anvendelse af de begreber som jeg nedenfor vil redegøre for bliver anvendt i en institutionel praksis, hvilket får nogle konsekvenser. Dette skyldes at min analyse tager udgangspunkt i at rehabiliteringsteamsmødet, som er underlagt både institutionelle og juridiske ramme, som kan få betydning for den samhandling der foregår mellem de professionelle og informanterne på selve mødet. Det er således min betragtning at forhandlingen i samhandlingen som foregår i en institutionel og juridisk ramme, er mere tydelig, idet der er mere på spil end blot det at forhandle sig til den bedst mulige selvfremstilling. Dertil tænker jeg at den måde informanten bliver fremstillet på af de professionelle, og den måde som borgeren ønsker at fremstille sig selv på, kan få betydning for den indstilling der bliver truffet på rehabiliteringsteamsmødet.

Derudover er det vigtigt at pointere, at måden jeg anvender Goffmans begreber, er ud fra en betragtning om hvordan de kan hjælpe mig med at belyse min problemformulering. Der er således ikke tale om en udtømmende teoretisk eller stringent gennemgang hvor Goffmans begreber vil styre mine fund. Derimod vil min teori og empiri bruges til at reflektere over mine fund.

## 3.3 Rammen og footing

*Footing*[[6]](#footnote-6) er et begreb som Goffman behandler i sin bog *”forms of talk”* fra 1981. Begrebet har at gøre med den måde vi arrangerer hinanden på. Goffman bruger *rammen[[7]](#footnote-7)*(framing) til at definere begrebet *footing*, hvorfor jeg vil starte med at redegøre for hvordan han anvender *rammen*.

Begrebet *rammen*, behandler Goffman i sin bog *”Frame Analysis”* fra 1974. Her redegør han ved brug af mange termer, for hvordan *rammen* gennem aktørernes kommunikative handlinger indføres, indledes, brydes, overlapper og afsluttes. Det er også i denne bog at Goffman citerer det meget anvendte Thomas teoremet *”hvis en person definerer situationen som virkelig, så er de virkelige i deres konsekvenser”* (Goffman:1974:1).

Det overordnede formål med at se på begrebet *rammen*, er for at se på hvordan det sociale og det politiske problemer indrammes. Ved at anskue brugerinddragelse som et socialt fænomen giver *rammen* mulighed for, at se hvordan/hvilken betydning brugerinddragelse har af betydning på selve rehabiliteringsteamsmødet. (Augiston:2012:80)

Goffman ser *rammen* som de helt grundlæggende forståelsesstrukturer, som et slags mentalt redskab der bruges, for at give mening og betydning til b. la. givne situationer, begivenheder eller politikker, der umiddelbart udspiller sig for os. Goffman ser *rammen* i et socialt aspekt, der hjælper os med at definere en given situation. *Rammen* er intersubjektive meningsstrukturer, hvor der foregår en produktion og reproduktion i den mellemmenneskelige interaktion(ibid.:81). *Rammen* er med til at organisere både oplevelser og erfaringer, og giver både handlinger og begivenheder en betydning, som hjælper til at forstå dem på en måde der giver mening i den sociale kontekst (ibid.:81). Det er via strukturen i en given *ramme*, vi danner vores virkelighedsopfattelse ud fra. Samtidig fungerer *rammen* også på den måde at de selekterer og sætter grænser for det som i rammen betragtes som meningsfuld handling, og via den vej påvirker det vores måde at opføre os på i vores interaktion. Det der falder uden for rammen, må betragtes som noget der ikke har betydning. Goffman beskriver at alle møder altid har et særligt fremtrædende aspekt som er det primære i selve samværet. I dette samvær kan borgerne og de professionelle sammen, identificere det som han kalder det opmærksomhedsmæssige spor. Det som borgeren og de profesionelle i den aktuelle situation definerer som hovedsporet i samtalen. (Goffman:1971:201-202). Goffmans rammebegreb er også en metafor for det som andre sociologer referere til som baggrunden, konteksten eller set-up.

Rammen gør det muligt at forstå begrebet *footing*. De positioner som aktørerne får med fastlæggelsen af en *ramme*, er med til at definere situationen (Scheuer:2005:19). Meget af den rammeanalytiske tænkning fra bogen *”Frame Analysis”* kan spores i Goffmans *”Forms of talk”* fra 1981. Goffman bruger b. la begrebet *fortolkningsskema* (interpretentation schema) hvor der kan drages direkte parallel med hans rammebegreb, fordi det direkte henviser til som sker her og nu i interaktionen mellem deltagerne. (Goffman:1981:71-72). Som nævnt i starten af dette afsnit, så henviser begrebet *footing* til, hvordan vi placerer hinanden i den sociale interaktion. Med følgende citat beskriver Goffman hvordan en forandring i selve *footing* er med til at skabe en forandring i aktørernes placering

*”A change in footing implies a change in the alignment we take up to ourselves and the others present as expressed in way we manage the production or reception of an utterance”* (ibid.:128)

Goffman beskriver at selv den mindste lyd kan skabe en forandring. *Footing* hentyder til den plads aktørerne har i selve samtalen. Her gør Goffman op med den del af sprogfilosofien der skriver sig ind i den binære distinktion mellem *afsender*(speaker) og *modtager*(hearer). Goffman bruger begreberne *Rammen for deltagelse*(participation framework)og *format af produktionen*(production format). Disse begreber refererer til, at en ytring altid er forbeholdt til et bestemt publikum, og at henvendelsen derfor er grundvilkåret for den produktion ytringen fører med(Goffman:1981:144-147). Begreberne *participation framework og production format,* åbner op for et strukturelt grundlag til at analysere ændringer i *footing*, hvilket (Goffman:1981:146) beskriver således

*”The delineation of participation framework og production format provides a structural basis for analyzing changes in footing”*

Dog er det ikke så simpelt som ovenfor beskrevet. Dertil skal tilføjes, at disse ytringer som *afsenderen* kommer med bliver talt ind i et system af modtagere. Disse *modtagere* kan potentielt have helt forskellige egenskaber og rettigheder. Goffman(1981) beskriver hvordan en *afsender* blot ved at sænke eller hæve stemmen kan ændre *rammen for deltagelsen* fuldstændigt, og at det samme gør sig gældende ved at ændre talen til noget som *afsenderen* antager at publikum er interesseret i. *Rammen for deltagelsen,* refererer således til en egenskab i den talte sociale interaktion som har en kraftigt dynamik og fleksibilitet og som kan forandres på sekunder. Begrebet har således at gøre med hvordan ytringer kan konstruerer det rum hvori henvendelsen sker. *Formatet af produktionen* har at gøre med selve konstruktionen af denne ytring.

Ved at anvende begreber som *rammen* og *footing* i min analyse, giver mig en mulighed for at se på hvordan *rammen* på rehabiliteringsteamsmødet bliver skabt og forandret og hvor der er spor af brud i samtalen der kan tyde på uoverensstemmelser. Uoverensstemmelser som kan belyse hvad som er vigtigt og hvad som ikke er vigtigt, at tale om på rehabiliteringsteamsmødet. Ved at spore hvor der er brud i samtalen og hvad der er vigtigt at få belyst og for hvem det er vigtigt kan der spores direkte helt tekstnært hvordan brugerinddragelsen udføres i på selve rehabiliteringsteamsmødet. Samtidig åbner det op for muligheden for at se på hvornår i mødet bliver borgeren inviteret ind i samtalen af de professionelle. Er der særlige sproglige markeringer i forhold til hvad der skal snakkes om på mødet, og, hvem er der bestemmer hvad der er relevant at tale om, samt hvad der ikke er relevant at tale om.

### Sammenhæng mellem ansigtsarbejde og rammen

Goffmans *Frame Analysis* og hans begreber omkring *ansigtsarbejde*(facework) har en markant dobbelthed. Aktøren opfattes på den ene side, som stærkt optaget af sin egen sociale værdi i de andre medaktørers øjne, hvor der bruges meget energi på både at registrere og vedligeholde den. På den anden side bruger aktøren samtalen, som et stærkt middel til at udføre dette arbejde. Samtalen er dog, både upræcist og løst knyttet til den sociale virkelighed. Pointen er her, at aktørernes skæbne er forbundet med at investere mange kræfter i et usikkert anliggende. (Scheuer:2005:18-19)

Ved både at bringe *ansigts-arbejde* og *rammen* ind i min teoretiske ramme bliver det muligt at se på to niveauer inden for mikrosociologien. Disse begreber har en dobbelthed, som på den ene side gør det muligt at se på hvordan borgeren er optaget af den sociale værdi i forhold til de professionelles øjne, og hvor borgeren bruger meget energi på både at registrere den, men også for at opretholde den sociale værdi. På den måde giver *rammen* en mulighed for, at jeg i analysen, kan se på hvordan borgeren kan bruge samtalen som et middel der knyttes til denne sociale virkelighed(ibid.:19).

## 3.4 Samhandlingsorden, ritualer og ansigtsarbejde

Når jeg her redegør for Goffmans begreb *ansigtsarbejde,* er det ud fra den betragtning af identitet og *”ansigtsarbejde”* spiller sammen i interaktionen forstået på den måde *ansigtsarbejde*, har en tæt forbindelse til konstruktionen af identitet. Dette kommer til udtryk igennem sociale strategier for, at opretholde *positive ansigter* og derved sørge for at ingen *taber ansigt* (Goffman:2004:21). Jeg vil i næste afsnit omkring *”identitet og stigma”,* behandle hvordan jeg anvender identitet. Nedenfor vil jeg udover *ansigtsarbejde* bruge begreber fra Goffman som *samhandlingsorden* og *ritualer*. Dette giver en mulighed for at se på, hvordan den dialektiske og komplekse interaktion på en konstruerende og fortolkende måde, kan være med til at belyse min problemformulering. Jeg vil derudover diskutere hvordan disse begreber kan bringes i spil i selve analysen.

Goffman´s metaforer udgør en analytisk hjælp til at begribe den orden som finder sted i *samhandlingen* på rehabiliteringsteamsmødet. Herved bliver det muligt, med hans genbeskrivelser af den sociale interaktion mellem personer, at redegøre at *ansigt* til *ansigt samhandlinger*, sjældent er efterladt til tilfældigheder. I stedet er disse ofte præget af organiserede *samhandlinger* (ibid.: 13-14). Som forudsætning for denne orden er, at en samhandling finder sted. Goffman definerer *samhandling* således

*”Social samhandling kan afgrænses snævert som det der udelukkende kommer til udtryk i sociale situationer, dvs. Miljøer hvor to eller flere individer fysisk befinder sig i hinandens responssive nærvær”* (ibid.:283).

*Samhandlingsorden* kan ud fra en Goffman inspireret tilgang, anskues som en aktivitets orden, organiseret på et grundlag af fælles kognitive forudsætninger og selvopretholdte bindinger. Ud fra Goffmans perspektiv er *samhandlingsorden* forbundet med et system af muliggørende konventioner for den menneskelige adfærd. Dette udløser to former for mekanismer. På den ene side indebærer konventioner om, at deltagerne i *samhandling* må give afkald på noget for at opnå andre fordele. Dette sker ud fra den forestilling om at en konvention ikke har en iboende værdi i sig selv, men at enhver konvention kan gøre koordinationen lettere i sociale interaktioner, så længe man kan motivere personer til at overholde denne givne konvention. På den anden side bygger *samhandlingsordenen* på et produkt der har en normativ konsensus. Dette betyder, at personer ubevidst tilpasser sig reglerne og samtidig har en oplevelse af at de grundlæggende regler er retfærdige (ibid.:290-291). Goffman peger på, at selv de dårligst stillede kategorier fortsætter med at samarbejde, og påpeger at bag denne velvilje til at acceptere tingenes orden, kan ligge nogle hårde kendsgerninger om personens placering i *den givne sociale struktur*, og at der kan forekomme konsekvenser ved at stå frem som en slags oprørsk element(ibid.:292).

I forhold til min undersøgelse, giver det en mulighed for at rette fokus på *samhandlingsordenen* som gør sig gældende på et rehabiliteringsteamsmøde. For at få øje på om borgeren, som har omfattende helbredsmæssige og sociale udfordringer, har de samme sæt af kognitive forudsætninger som de professionelle. Denne forforståelse gør det ikke mindre interessant at se på hvilke konventioner for *samhandling* som borgeren oplever i mødet, og om borgeren ubevidst tilpasser sig reglerne i den sociale struktur på rehabiliteringsteamsmødet.

Ifølge Goffman anvender borgere, ofte forskellige *ritualer* som hjælp til at opretholde situationsdefinitioner i forskellige former for *samhandling*. Goffman betragter *ritualer* på mikroniveau, hvor borgere, gennem kropssprog og verbale udvekslinger, kan vise respekt for samfundets normer og værdier (Hviid Jacobsen & Kristiansen:2002: 75-79).

I forhold til ritualer er der tale om en sondring mellem *præsentationsritualer*(presentational rituals). Dette handler om, hvordan borgere og de profesionelle bør opføre sig i interaktion med hinanden, og indikerer med handlinger overfor hinanden hvordan de forstår hinanden og hvordan de vil behandle hinanden. *Støttende udvekslinger*(supporting interchanges), er handlinger og adfærdsmønstre som skal være med til at forebygge kriser i *samhandlingen* og potentielle krænkelser. Både *præsentationsritualer* og *støttende udvekslinger* er det som Goffman refererer til som *positive ritualer*. På den anden side refererer Goffman til *undgåelsesritualer*(avoiddance rituals). Her er der tale om *negative ritualer*, hvor borgere og de profesionelle holder distance til hinanden for at undgå at krænke hinandens selvbillede. En *samhandling* er ikke kun præget af fred og risikoen for sammenbrud og kriser ligger lige under overfladen og lurer. I nogle situationer kan en sådan krænkelse af borgerens *ansigt* ikke undgås, hvilket kan føre til ubehagelige konfrontationer mellem de tilstedeværende. Goffman peger på, at hvis sådan en situation opstår, anvendes der *reparationsritualer* i form af adfærd der kan være med til at genoprette den situation hvor en person har fået krænket sit *ansigt.* Dette kan ske gennem eksempelvis en tilkendegivelse eller en undskyldning. (Kristiansen:2005:213-214).

Når en borger møder op til et rehabiliteringsteamsmøde, kan der være forskellige forventninger fra borgeren og de professionelle omkring hvad der skal foregå på mødet. Der kan være divergerende opfattelser af, hvad der skal tales om på mødet, hvilke indstilling borgeren håber på, eller om borgerens selvbillede er i overensstemmelse med de professionelles. Hvis der er forskellige forventninger mellem borgerens og de professionelles krav, kan det krænke borgerens selvbillede i mødet. Borgeren kan føle sig misforstået og begrænse mulighederne for brugerinddragelse i praksis når der opstår en disharmoni og forventning ikke stemmer overens mellem borgeren og de professionelle. I min analyse kan det derfor være interessant at belyse de *rituelle* udvekslinger, særligt i form af de sproglige italesættelser.

De *rituelle* udvekslinger i *samhandlingen,* giver her anledning til at uddybe Goffmans begreb *ansigt*. *Ritualer* indikerer at *samhandlingen* sker igennem symbolske handlinger, som skal være med til at bekræfte og opretholde *ansigter. Ansigtsarbejde* er en måde hvorpå borgerne og de profesionelle beskytter sig selv, andre og den sociale orden. Et eksempel kunne være, hvordan borgere eller de profesionelle, med respekt for hinanden, retter opmærksomheden på noget andet, når en borger eller en professionel er lige på kant af at tabe *ansigt* (Goffman:2004)

Som sagt anvender Goffman metaforiske begreber, og når jeg nedenfor, refererer til *ansigtsarbejde*, skal det ikke betragtes helt bogstaveligt. Begrebet *Ansigt*, refererer til et selvbillede. Et selvbillede skal forstås som den positive sociale værdi en person i praksis gør krav på, i forhold til den opfattelse andre har af personen, ud fra den linje personen selv har lagt an til. (Goffman:2004:39)

Ud fra Goffmans betragtning i en hverdagssamhandlings situation, så vil der ske det at hvis de professionelle i mødet med borgeren, opretholder det samme billede som borgeren selv har taget for givet, vil der ikke være behov for at borgeren ofrer mange følelser i dette møde. Men hvis dette møde i stedet forsyner denne, med et *ansigt* der er bedre end personen selv havde forventet, vil det formentlig medføre at borgeren vil føle sig godt tilpas. Derimod hvis dette møde medfører et *ringere ansigt* en forventet kan det medføre at borgeren vil føle sig dårligt tilpas (ibid.:40). Det er således den gruppes regler man indgår i, der definerer situationen og på den måde afgør hvor mange følelser der skal bruges i *ansigtsarbejdet*. Der foregår ligeledes en interaktion i forhold til hvordan disse følelser skal fordeles personerne imellem. Der er således både et fokus på ansigtsarbejdet hos personen, men denne aktivitet må også ses som en aktivitet i forhold til resten af den sociale verden dette møde foregår i. (ibid.:41). Hertil skal nævnes, at ved at trække begreber fra Goffmans hverdagssamhandlinger ind i en institutionel praksis som rehabiliteringsteamsmødet, kan få en konsekvens for brugen af *ansigtsarbejde* imellem de professionelle og borgerne.

Hvis der under et møde fremkommer oplysninger om dennes sociale værd som ikke kan opretholdes, taler Goffman om at en borger *bærer det forkerte ansigt,* eller borgeren kan siges at være *helt uden ansigt.* Dette kan opstå hvis en borger i et møde ikke lever op til de forventninger der er omkring dennes sociale værd. Hvis en borger fornemmer at han *bærer det forkerte ansigt* eller *er uden ansigt* vil det formentlig kunne spores, at borgeren føler sig underlegen. Dertil kan det betyde, at hvis en borger som kommer til møde med et selvbillede, som ikke bliver støttet og anerkendt af de profesionelle, kan afstedkomme en reaktion af overraskelse eller forvirring. Dette kan gøre borgeren ude af stand til at deltage i *samhandlingen*. Goffman beskriver ligeledes hvordan en borger som besidder et *ansigt* typisk med selvtillid, kan betyde, at borgeren kan holde hovedet højt i situationen. *Ansigtsarbejde* sammenfatter således forskellig adfærd, hvorigennem borgerne og de profesionelle prøver at undgå konflikter, pinlige situationer eller at *tabe ansigt* i en *samhandling* (ibid.:45-46).

I forhold til min analyse kan det være interessant, at se på *ansigtsarbejde* i forhold til hvilke linjer borgeren og de professionelle anlægger i deres interaktion med hinanden, samt hvilken forståelse borgeren bliver mødt med i selve samtalen. Det er spændende at se på hvordan borgeren fremstiller sig selv på, når de bliver inviteret ind i samtalen.

## 3.5 Identitet og stigma

Min forståelse af begrebet (arbejds)identitet, ligger i tråd med den socialkonstruktivistiske interaktionistiske ramme, hvor det antages at identitet konstrueres i forskellige kontekster, og at det således ikke kan antages at der er en indre kerne af sandhed. Mit identitetsbegreb er inspireret af Goffman. Jeg vil derfor kort nævne begrebet *stigma*, idet Goffman betragter *stigma* som en diskrepans imellem det han kalder for *den tilsyneladende sociale identitet* og *den faktiske sociale identitet*. Goffman trækker her på en socialkonstruktivistiske interaktionistiske ramme, idet han opfatter personers identitet som foranderlige og hvor de i konteksten skabes, opretholdes, nedbrydes, krænkes, ødelægges og genopbygge (Goffman:2009:10-13).

I forhold til Goffmans forskning omkring stigmatisering, kan der drages paralleller til hans dramaturgiske begrebsverden. Hans forståelse af begrebet informationskontrol minder i høj grad om hans begreb indtryksstyring, men det omhandler helt specifik kontrol af informationer som potentielt kan bringe borgerne i miskredit. Goffman mener at vi generelt er i stand til at dele hinanden ind i kategorier indenfor de sociale miljøer, og at denne kategorisering bygger på en sondring mellem det som vi betragter som enten det normale eller det anormale for medlemmer af en forventet kategori. Goffman mener ikke at denne sondring sker bevidst, men at vi ubevidst knytter forventninger til at personer har de egenskaber der er forbundet med det medlemskab som de har på grund af en given kategori. På den måde sammenfatter Goffman det til den sociale identitet, som eksisterer i både en umiddelbar og en faktisk form(Ibid.:10-13)

Ud fra Goffmans betragtning gør vi os nogle forestillinger om hinandens karakteregenskaber forud for det umiddelbare møde, som henviser til *den tilsyneladende sociale identitet*. Modsat *den faktiske sociale identitet* som henviser til de egenskaber som en person rent faktisk besidder. Hvis en person, i dette møde hvor den sociale interaktion opstår, ikke besidder de forventede egenskaber, der ikke er forventeligt med den givne kategori, kan dette få den konsekvens at personens egenskaber reduceres til en mindreværdig person.

Sammenfattende kan stigma betegnes som en diskrepans mellem *den tilsyneladende sociale identitet* og *den faktiske sociale identitet*. En pointe er her at Goffman ser begrebet normativt, således at selvom begrebet *stigma* ofte anvendes som en miskrediterende egenskab, skal man være opmærksom på at egenskaber som stigmatiserer i nogle sociale sammenhænge kan bekræfte normalitet i andre sammenhænge (ibid.:42-44).

Goffman peger således på, at der er en særlig uoverensstemmelse mellem *den tilsyneladende sociale identitet* og *den faktiske sociale identitet*. Disse begreber minder om Jenkins *nominelle* og *faktiske identitet*, hvor *den nominelle identitet* er det stempel som eksempelvis en arbejdsløs får. Mens *den faktiske identitet* er den måde som stemplet opleves på. (Jenkins:2006:102). Goffman trækker således ligesom Jenkins på en dialektik mellem ens eget selvbillede og det billede man får af andre, denne dialektik ses også i Beckers stemplingsteori hvor der er fokus på den indre og den ydre selvdefinition i en internaliseringsproces. Der kommer således også et fokus på magt, idet det i disse stemplingsteorier handler om hvem der har held med at definerer et stigma(Becker:2005:25-26).

I relation til min analyse, kan der være forventninger imellem borgeren og de professionelle, i forhold til hinandens egenskaber, Hvis disse forventninger ikke stemmer overens med de faktiske forhold, kan dette medføre en kategorisering fra begge parter, som kan have betydning for hvordan brugerinddragelsen konstrueres på rehabiliteringsteamsmødet. Borgeren kan have et ønske om hvordan han eller hun ønsker at fremstille sig selv på i relation til de professionelle på rehabiliteringsteamsmødet. Hvis borgeren oplever ikke at blive mødt med de egenskaber borgeren selv forventer, kan der foreligge miskrediterende oplysninger. Disse miskrediterende oplysninger kan lure under overfladen og udgøre en potentiel risiko for at de kommer frem via interaktionen. Dette kan afstedkomme konsekvenser i form af at borgeren oplever afvisning og manglende anerkendelse af de gode egenskaber som borgeren besidder udover de uønskede egenskaber. I relation til min undersøgelse kan dette fører til udfordringer i forhold til hvordan borgerne oplever at blive inddraget på rehabiliteringsteamsmødet.

# 4 Analysestrategi

## 4.1 Baggrundsafsnit

At arbejde med analysestrategi ud fra en socialkonstruktivistisk position har både nogle metodologiske og nogle metodiske konsekvenser, hvorfor jeg nedenfor vil redegøre for de mest væsentlige i forhold til mit speciale.

En analysestrategi vil ud fra en socialkonstruktivistisk forståelse handle om at forstå hvordan vi producerer eller konstruerer vores forståelse af de sociale fænomener, og hvordan de bliver italesat. Således er der fokus på hvilke stemmer det er, der bliver inkluderet og hvilke der bliver ekskluderet i forhold til hvem der har definitionsmagten, samt hvilken betydning for de konsekvenser det kan have (Bransholm & Juul: 2012:220).

I forhold til min analyse vil der være fokus på en mikrosociologisk proces, når jeg med en Goffman inspireret analyse, bruger et udvalg af hans begreber, til at se på hvordan viden produceres og hvordan borgeren oplever brugerinddragelsen. Den overordnede produktion i samfundet, som gennemgået i min indledning og problemfelt er med til at skabe den kontekst/ramme der er på selve rehabiliteringsteamsmødet, som først vil blive behandlet i mit arbejdsspørgsmål 4. De anvendte begreber fra Goffman i arbejdsspørgsmål 1,2 og 3, er med til at få en forståelse ud fra et bestemt perspektiv i forhold til et udsnit af den sociale virkelighed, som derved leder til en bestemt konstruktion af disse (Esmark:2005:11-12).

Det er dog vigtigt at pointere, at når jeg hovedsageligt arbejder indenfor en socialkonstruktivistisk ramme i min analyse, så vil jeg lige præcisere mit budskab. Jeg antager ikke, at alt er en social konstruktion. Jeg antager at der i den sociale interaktion mellem de professionelle og borgeren sker en konstruktion der formes i samspillet. Men jeg er samtidig også inspireret af Goffman(Goffman:1974:2-13), i forhold til at se på rehabiliteringsteamet som en meningsskabende ramme, som hjælper borgerne til at forstå konteksten som det foregår. Ved at jeg er inspireret af Goffmans rammebegreb anser jeg det tillige som et organiseringsprincip, og netop det gør at det adskiller sig radikalt fra en socialkonstruktivistisk interaktionistisk ramme, hvor personer selv skaber og konstruerer både de sociale situationer og regler(Hviid Jacobsen & Kristansen:2002:48).

Samtidig er det vigtigt at få præciseret, hvordan jeg vil bruge Goffmans begreber helt overordnet i min analyse. Som jeg har nævnt tidligere så var Goffman betaget af hverdagens samhandlinger og herigennem at betragte det tilsyneladende trivielle og ligegyldige (Goffman:2004:15). I min analyse, vil jeg ikke anvende de udvalgte begreber ud fra en hverdagssammenhæng. Jeg vil derimod føre dem over i en institutionel kontekst, i og med at rehabiliteringsteamet, hvis ramme er lovgivningsmæssigt bestemt, får en betydning når de anvendes i denne institutionelle kontekst, idet der er mere på spil end samhandling i hverdagssammenhæng. Der er i den institutionelle orden tale om en interaktion hvor den professionelle har definitionsmagten, og hvor det må forventes at der foregår mere end blot *ansigtsarbejde* og *reparationer*. Det forventes at der må forekomme tydelige forhandlinger, i og med der skal træffes beslutning om en indstilling der kan få store konsekvenser for borgeren. Det er min forforståelse at denne form for interaktion i den institutionelle orden, får en anden betydning en det der foregår i en hverdagssammenhæng. Alligevel finder jeg Goffmans begreber vældigt relevante at anvende i min analyse, idet han giver mig muligheden for at analysere det der foregår i det som kan betegnes som ”black box”[[8]](#footnote-8). Det er blot vigtigt, at fremhæve at der en distinktion mellem den måde som han i sin tid anvendte begreberne på og så på den måde som jeg vælger at overføre dem til den institutionelle kontekst som et jobcenter udgør. Der er således ikke tale om at jeg vil begrebsudvikle men blot konstatere at min sondring og brug af begreberne er ud fra et fokus på institutionel interaktion.

Refleksion i forholdet mellem teori og empiri er helt centralt med denne tilgang, dette skyldes, at indenfor den socialkonstruktivistiske tilgang ses teorier som et analysebærende begreb, og ikke som teorier i en logisk-empirisk forstand, båret af en tese eller hypotese. Derfor får det en konsekvens i forhold til, at der ikke er en klar grænse mellem teorien og empirien. Det skal derfor ikke forstås som et begreb der testes i virkeligheden, men som i stedet er med til at forme virkeligheden. (Bransholm & Juul:2012:221-222). Konsekvensen heraf er, at den måde at forstå teori og empiri på, gør at virkeligheden konstrueres gennem anvendelsen af de betydningsbærende begreber og skal således ikke iagttages på en bestemt måde. Jeg vil derfor i mit speciale arbejde med både induktive og deduktive slutningsformer, i et forsøg på hverken at give teorien eller empirien forrang.

Inden for det socialkonstruktivistiske perspektiv som Bransholm og Juul(2012), præsenterer, menes det ikke at være muligt hverken af forstå eller beskrive den virkelige verden, og rejser herved en kritik i forhold til at antage at sociale fænomener rummer en iboende sandhed. I stedet peges der på, at det som forskningen bør søge mod er, at omdefinere gamle og føje nye perspektiver til, i forhold til den måde vi ser verden på (ibid.:222).

I og med min analyse er inspireret af Goffman, som i tråd med andre symbolske interaktionister som Mead og Blumer, vil jeg i min analyse være inspireret af disse Chicago- sociologers tilgang. Jeg vil derfor ikke anvende den symbolske interaktionisme som en filosofisk doktrin, men i stedet vil det anvendes som et perspektiv i forhold til min konkrete empiriske forskning. Dette får betydning i forhold til den måde, hvorpå jeg ser hvordan informanternes sociale identiteter skabes gennem den sociale interaktion. (Mik-Meyer:2005:11). Samtidig tydeliggør Esmark (2005:12) at det sociale er med til at konstruere sig selv, men at denne konstruktion foregår på begge sider af iagttageren og genstanden. Det er med til at skabe rammerne for min analysestrategi, idet at hvis jeg skal få øje på borgerens oplevelser af brugerinddragelse ud fra en Goffman inspireret analyse, så er der behov for at skabe et videnskabeligt blik på processerne hvori det foregår (Esmark:2005:12).

## 4.2 Analysedel 1 – arbejdsspørgsmål 1, 2 og 3

I denne del af analysen hvor arbejdsspørgsmål 1,2 og 3 behandles, vil jeg ud fra en mere analytisk tilgang bruge Goffmans begreber som ”dåseåbner” for, hvor jeg i observationerne og de efterfølgende interviews, kan få øje på brugerinddragelse. Således vil jeg blot gentage for læseren, at brugerinddragelsen er det centrale fænomen i mit speciale, og rehabiliteringsteamet er den ramme, hvori jeg undersøger mit centrale fænomen.

Nedenfor kommer der en gennemgang af arbejdsspørgmål 1, 2 og 3 i forhold til hvordan de anvendes i selve analysen. Når jeg her anvender begreber fra Goffman, som jeg har gennemgået i mit afsnit ”*specialets teoretiske grundlag og begrebsafklaring”*, vil de være anført i *kursiv.*

### Arbejdsspørgsmål 1

**Hvad er i fokus når de professionelle inviterer borgeren ind i samtalen på rehabiliteringsteamsmødet?**

Denne del af analysen vil overordnet have fokus på hvordan de professionelle inddrager borgeren i selve samtalen og i hvilke situationer. Dette giver mig en mulighed for at spore hvad de professionelle mener, er relevant at drøfte på dette møde. For at få øje på dette, har jeg valgt at anvende Goffmans begreber, *rammen* og *footing*. Jeg finder disse to begreber fra Goffman særligt anvendelige, idet de kan hjælpe mig med at få øje på invitationer fra de professionelle, samt hvad de professionelle anser for relevant at drøfte på mødet.

Som jeg har nævnt tidligere så antager jeg, at *rammen* udgør en række strukturelle betingelser, som hjælper mig med, at få øje på hvordan disse intentioner med lovgivningen finder sted i praksis. *Rammen* kan således bruges til at åbne op for at se på, både hvad der bliver inkluderet på dette møde, men samtidigt også på hvad der bliver ekskluderet. Goffmans rammebegreb hjælper mig med at kaste lys over hvilke potentialer og udfordringer der er til stede når konteksten er rehabiliteringsteamsmødet. Med det mener jeg at rehabiliteringsteamsmødet udgør en *ramme* som har konsekvenser for hvad der her skal tales om. Godt nok er der med den nye reform gjort plads til en tværfaglig dialog og mulighed for at borgeren skal inddrages, men dette skal efter min mening, ses i lyset af at det centrale omdrejningspunkt fortsat er omkring den beskæftigelsesrettede indsats.

Ved at anvende *rammen,* til at se på hvordan borgeren inviteres ind i samtalen åbner det op for muligheden for at se på spor efter hvad som er *det primære aspekt* i interaktionen. Således vil jeg søge efter invitationer fra de professionelle, både i forhold til hvordan de helt overordnet bliver inviteret ind i samtalen, men også mere konkret i forhold til hvad de professionelle gerne vil snakke om, og om der er noget de ikke mener der ikke er relevant i denne ramme.

I forhold til gældende lovgivning, så er det helt centralt at dette møde skal ende ud med at de professionelle kommer med en indstilling i forhold til borgerens sag. Derfor vil jeg også vil vende mit blik mod disse indstillinger, idet jeg forventer at rammen for hvad de professionelle anser for relevant at drøfte blive tydelig i deres redegørelse for selve indstillingen.

*Footing* gør sig anvendeligt her, idet det er med til at åbne op for, hvordan disse sproglige italesættelser specifikt anvendes i *rammen* for hvad der er det *det retningsgivende spor* i samtalen. Samtidig kan der være spor af hvor de professionelle i invitationen, ved hjælp af tegn og signaler ”instruerer” borgeren omkring hvad det er der lægges vægt på i disse invitationer. Således giver *footing* mig en mulighed for mere sprognært at kode særlige ord eller sætninger som er *det retningsgivende spor* i samtalen. Her vil jeg konkret og systematisk kode efter ord eller sætninger i forhold til hvordan, og under hvilke forudsætninger, de profesionelle inviterer borgeren ind i samtalen, og om der forventeligt er spor af både det beskæftigelsesrettede sigte, det tværfaglige samarbejde samt hvordan borgeren tilbydes at blive inddraget.

Helt konkret vil jeg fokusere på hvordan og af hvem borgeren på rehabiliteringsteamsmødet bliver inviteret ind i selve samtalen, og hvordan det kan spores i selve observationen på rehabiliteringsteamsmødet, samtidigt vil der fra min side være et fokus på hvad det er som de profesionelle anser for relevant at drøfte på disse rehabiliteringsteamsmøder. Efterfølgende vil jeg komme med uddrag fra de efterfølgende interviews omkring borgerens oplevelser og forståelser af at blive inviteret ind i samtalen.

### Arbejdsspørgsmål 2

**Hvordan forhandler borgeren i samspil med de professionelle om forståelsen af deres problemforståelse og selvbillede?**

I denne del af analysen vil jeg fokusere på hvordan der på selve rehabiliteringsteamsmødet opstår brud i interaktionen mellem den profesionelle og borgeren, og hvordan der efterfølgende foregår en reparation.

For at undersøge dette spørgsmål vil jeg gå ned i sprognær analyse og tage afsæt i Goffmans begreber som *samhandlingsorden*, *ritualer* og *ansigtsarbejde*. Ved at anvende en sprognær analyse, giver mig en mulighed for, på en mere empirisk tilgang, at spore hvor der direkte i sproget kan spores brud og reparation. Ved at bruge *samhandlingsorden*, som har en normativ konsensus[[9]](#footnote-9), vil jeg spore om der opretholdes en orden i *samhandlingen,* og om der er et grundlag for fælles kognitive forudsætninger. Hertil vil jeg rette mit fokus på om borgeren tilpasser sig ubevidst reglerne til mødet, i forhold til, at acceptere tingenes orden pga. personens placering i *den sociale struktur*, hvor det er de profesionelle der har definitionsmagten.

Måden jeg vil søge efter kodning i selve analysen vil b. la være der hvor indstillingen bliver tilkendegivet over for borgeren, for at se på om de bliver mødt med et bedre, dårligere eller forkert *ansigt.* På den måde vil jeg forsøge at kode deres reaktioner på de *ansigter* de får tildelt, i forhold til de ord som der bliver anvendt af både de profesionelle og borgeren.

I forhold til begrebet *ritualer*. Særligt *Præsentationsritualer* bliver interessant i min analyse for at få øje på hvordan de profesionelle og borgeren overfor hinanden indikerer sprogligt hvordan de forstår hinanden og hvordan de vil behandle hinanden når *rammen* hedder rehabiliteringsteamsmøde. Dette vil jeg gøre ved at søge efter sproglige indikationer i forhold til hvordan de professionelle forstår borgerens problemer, og samtidig søge efter om der opstår krænkelser i forhold til hvis borgeren oplever enten en ikke forventet, eller en negligerende forståelse fra de profesionelle side. *Støttende udvekslinger* vil i min analyse blive anvendt til at kode om der er steder hvor der kunne opstå en krise i samhandlingen eller der opstår en potentiel krænkelse, og se på hvordan de profesionelle forsøger enten af undgå at dette sker, og hvis det sker, så kigge på hvordan de profesionelle forsøger at rette op på en krænkelse. Der vil tillige blive søgt efter spor på selve rehabiliteringsteamsmødet, der indikerer om de profesionelle og borgeren forsøger at holde en distance for helt at undgå at der opstår krænkelser.

Samtidig vil det også blive brugt til at kode om der er fokusområder som de profesionelle støtter særligt op om, f. eks udvikling af borgerens personlige ressourcer eller tilknytning til arbejdsmarkedet.

Jeg vil med arbejdsspørgmål 2, primært fokusere på empiri fra mine observationer, hvilket skyldes at jeg mener at *samhandlingsordenen*, hvorfra jeg studerer *facework* og *ritualer* fra, mest naturligt lader sig anvende på selve rehabiliteringsteamsmødet. Der vil dog i min analysespørgsmål 2, forekomme enkelte uddrag fra mine interviews, hvilket tjener det formål at validere mine empiriske fund i observationerne.

### Arbejdsspørgsmål 3

**Hvilken betydning tillægger borgeren deres egen selvfremstilling på rehabiliteringsteamsmødet, og hvordan oplever[[10]](#footnote-10) de at blive inddraget?**

I denne del af analysen fokuseres der på, hvordan borgeren ønsker at fremstille sig selv på over for de profesionelle og om borgeren har oplevet en diskrepans i forhold til hvordan de profesionelle italesætter borgeren og hvordan borgeren fremstiller sig selv på. Jeg vil her primært tage udgangspunkt i de interview jeg har foretaget.

For at belyse dette i min analyse vil jeg anvende Goffman´s begreber *” den tilsyneladende sociale identitet”* og ”*den faktiske sociale identitet.”*. Ved at bringe disse begreber i spil i denne del af analysen giver mig en mulighed for at spore, om der er nogen særlige uoverensstemmelser i forholdet mellem hvordan de profesionelle ser borgeren, og hvordan borgeren ser sig selv. Der vil blive søgt efter udtalelser fra borgeren i forhold til om de har oplevet at blive tillagt særlige karakteregenskaber forud for dette møde, og om disse karakteregenskaber er i overensstemmelser med borgerens egne eller bliver borgeren af de profesionelle oplevet som værende bedre eller dårligere end forventet. Et eksempel kan være i forhold til fokus omkring udviklingspotentialer og problemforståelser i forhold til de udfordringer som henholdsvis de profesionelle og borgeren italesættelser. Hvis en sådan uoverensstemmelse bliver tydeligt på mødet, kan det så kodes i de sproglige italesættelser som borgeren har oplevet som en afvisning eller blot manglende anerkendelse til de gode egenskaber som borgeren ønsker at fremstille under rehabiliteringsteamsmødet.

Goffman har i forbindelse med hele sin *”facework”* begrebsafklaring, beskrevet omkring borgerens eget sociale værd som sammen med hans begreber som ”*den faktiske sociale identitet”* og ”*den tilsyneladende sociale identitet”*, kan være med til at belyse hvordan borgeren ønsker at fremstille sig selv på. Ved også at bringe dette begreb ind i denne del af analysen giver en mulighed for, at se på hvilke reaktioner, som eksempelvis (overraskelse, forvirring eller helt opgive at være en del af samhandlingen), der kan opstå i interaktionen hvis en borger bliver mødt med et selvbillede som ikke er foreneligt med det de selv forstiller sig.

Jeg vil med arbejdsspørgsmål 3, primært fokusere på empiri fra mine interviews. Dette skyldes at jeg ønsker at lægge vægt på hvilke oplevelser borgeren har i forhold til den måde som de oplever at blive præsenteret af de profesionelle på. På trods af at mit primære fokus her er på interviews, så vil der alligevel blive inddraget enkelte eksempler fra mine observationer, i et forsøg på at validere borgerens udsagn.

## 4.3 Analysedel 2

I denne del af analysen vil jeg behandle fænomenet brugerinddragelse, ved at bringe min egen praksis erfaring, samt forskningen på området i spil. Det vil jeg gøre for at kunne diskutere og reflektere over muligheder og udfordringer med brugerinddragelse på rehabiliteringsteamsmødet.

### Arbejdsspørgsmål 4

**Via min egen erfaring, og med afsæt i afsnittet *brugerinddragelse*, diskuteres og reflekteres der over muligheder og udfordringer i forhold til udvikling af fænomenet brugerinddragelse?**

Med mere end 7 års erfaring fra praksis på beskæftigelsesområdet, vil jeg med arbejdsspørgmål 4 forsøge at diskutere, dels hvor der synes at være mulighed for udvikling af det sociale arbejde når konteksten hedder et rehabiliteringsteam, men også hvor jeg mener der kan være udfordringer. Mit blik vil fortsat være fokuseret på brugerinddragelse, og jeg vil her trække på de forståelser for brugerinddragelse som jeg har gennemgået i mit afsnit *brugerinddragelse.* Nedenfor vil jeg redegøre for hvordan disse tilgange bringes i spil i denne del af analysen.

Mit fokus vil være mere overordnet, i forhold til fænomenet brugerinddragelse. Jeg vil her være inspireret af den forskning som jeg har gennemgået i mit afsnit *”forskning af brugerinddragelse”.* Men jeg vil også inddrage andre relevante artikler. Jeg vil Løfte ”blikket” lidt op, og diskuterer nogle af de udfordringer som jeg selv har fået øje på i praksis. Dertil vil jeg også ud fra Petersens(2013) sondring mellem forskellige niveauer for brugerinddragelse der spænder fra – *at blive hørt* – *til at være medbestemmende* – og *til at styre og bestemme alt*, forsøge at kode hvilke former for brugerinddragelse der er på spil på rehabiliteringsteamsmødet. Samtidig vil jeg forsøge at inddrage borgernes oplevelser omkring hvordan de føler sig inddraget på selve mødet. Arbejdsspørgsmål 4, adskiller sig derved fra de tre forrige arbejdsspørgsmål, og er således med til at validere min analyse ved at anvende forskellige perspektiver/metoder på samme problem.

Jeg vil i denne del af analysen, bringe både forskning og min egen erfaring i spil, og anvende empiri fra både observationer og interview, i et forsøg på at validere mine egen forståelser.

# 5 Analyse del 1

## 5.1 Arbejdsspørgsmål 1 - analyse

**Hvad er i fokus når de professionelle inviterer borgeren ind i samtalen på rehabiliteringsteamsmødet**

Jeg har inddelt arbejdsspørgsmål 1, i tre underpunkter. Det første punkt *invitation*, vil jeg se på hvornår og hvordan de profesionelle inddrager borgeren i samtalen. Det andet punkt *præsentation af indstilling*, vil jeg se på, hvor i empirien indstillingen bliver truffet og om det kan sige noget om rammen for hvad der er relevant at drøfte på rehabiliteringsteamsmødet. Det tredje punkt *temaer,* her vil jeg bruge empirien sprognært til, at spore under hvilke forudsætninger borgeren bliver inviteret ind i samtalen og hvad det er de profesionelle synes for relevant at drøfte på mødet. Overordnet kan disse tre underpunkter være med til at belyse hvilke muligheder der konstrueres for inddragelse når jeg antager at rammen er strukturelt betinget.

### Invitation

Ved samtlige observationer starter mødelederen ud med, at fortælle hvilke om rammen på rehabiliteringsteamsmødet, og hvilke type indstillinger de kan lave. Derudover sikrer hun fra starten af, at borgeren har fået de nødvendige informationer fra egen sagsbehandler, omkring rammen for mødet. Nedenstående er eksempler fra Informant H, D og C, i forhold til hvordan de politiske intentioner med reformen indrammes og præsenteres i interaktionen på mødet.

ML[[11]](#footnote-11) til H:”*velkommen til jer, vi er rehabiliteringsteamet sådan som det ser ud i dag, øh og det vi skal her, du har sikkert talt med SB[[12]](#footnote-12) om hvad vores opgave er*”

D, svarer *mm,* til spørgsmålet og Mødelederen fortsætter derfor

ML til D: ”*vi skal sammen med jer kigge på hvad ligger der i dit sagsforløb, hvad er der sket og så skal vi se på om vi kan finde ud af er der nogen ting vi kan sætte i værk… og det vi har muligheder for her hos os, det er vi kan lave indstillinger, indstillinger til øh indsatser som der måske ku hjælpe dig øh og vi kan ikke træffe nogen beslutninger, vi kan godt indstille til fleksjob og førtidspension, eller ressourceforløb”*

ML til H: *”Vores opgave er, sammen med dig og SB at se på om er der nogen initiativer der kan sættes i værk, for at forbedre arbejdsevnen for eksempel..”*

ML til C:”..*øh og vi plejer at gøre det sådan at vi lige starter med at spørge jer hvad tænker i selv eller hvad har i selv af forventninger til fremtiden, og så kan vi tage en runde alt efter hvad vi har at byde ind med, så skal vi ha lagt en plan, hvad tænker vi kunne se rimeligt ud i fremtiden..”*

Mødelederen bruger ord som *”ting vi kan sætte i værk”,* *”indstillinger til øh indsatser”* ”*måske ku hjælpe dig” ”vi skal ha lagt en plan”*, som samlet og overordnet siger noget om hvad det er de profesionelle mener giver mening at tale om på rehabiliteringsteamsmødet. Der er ligeledes vægt på, hvordan der kan iværksættes foranstaltninger for at udvikle på borgerens arbejdsevne, samt fokus på selve indstillingen som det helt overordnede mål med mødet. Dertil præsenteres et fokus på at hjælpe borgeren,” *som der måske ku hjælpe dig”*. Dog indgår ordet *”måske”,* i samme sætning som *hjælpe.* Dette kan indikere, at *hjælpe* borgeren, ikke er det primære fokus. Samtidig bruger mødelederen ord som ”*vi skal sammen med jer”* og ”*vores opgave er, sammen med dig”, ”hvad har i selv af forventninger til fremtiden”*, som tydeliggør at der her er tale om et møde hvor det er vigtigt at borgeren fra starten af, er inddraget på selve mødet.

Da Mødelederen har præciseret hvad formålet er med dette møde, samt hun har ekspliciteret at der her er tale om en indstilling, går hun videre med at invitere informant D og H ind i samtalen med følgende spørgsmål

ML til D*:” jeg tænker sådan lidt æh hvordan vi skal starte, om i har lyst til at fortælle noget om hvordan i tænker fremtiden sku byde på for dig, D hvad tænker du..har du nogen ønsker”*

ML til F: *”hvad tænker du om fremtiden, og hvad du ku ha af ønsker?*

Det er interessant med den måde som D og F bliver inviteret ind i samtalen på, sker ved at mødelederen beder dem redegøre for hvad de selv ønsker eller tænker om fremtiden. Spørgsmålet er lagt op som et helt åbent spørgsmål, hvilket er interessant når rehabiliteringsteamets opgave primært har et beskæftigelsesrettet sigte.

Både D og F er dog klar over, at det drejer sig om hvad de tænker i forhold til fremtiden på arbejdsmarkedet og F svarer således

F: ”*mit største ønske var hvis jeg bare kunne arbejde som jeg plejede”*

Og D svarer noget anderledes

D: ”*ja at få fred”*

Ovenstående uddrag illustrerer at der er fokus på, at borgeren skal inddrages på selve mødet og have mulighed for selv at komme med ideer og ønsker, og at borgerne er klar over at formålet med mødet har et beskæftigelsesrettet sigte, hvor D bruger sætningen *”ja, at få fred”,* for at gøre det klart overfor de profesionelle at han ikke har nogen intentioner om at genindtræde på arbejdsmarkedet*.* Derimod har F en ønske om at bevare tilknytningen til arbejdet, hvilket hun illustrerer ved at sige *mit største ønske var hvis jeg bare kunne arbejde.*

Min empiri viser samtidig, at ikke alle borgere har de kognitive forudsætninger det kræver for at blive inviteret og inddraget i samtalen.

Dette afholder dog ikke mødelederen i at forsøge på en, for mig, meget fin måde i forhold til informant C, hvor hun udtrykker det således:

ML til C*: ”..hvad tænker du C, jeg kan jo godt se C at du er ikke så vild med at snakke lige nu, men det kan være dine forældre har lyst til at fortælle om hvordan fremtiden kunne se ud”*

C er meget svær at inddrage gennem hele samtalen, og ovenstående eksempel er blot et af flere hvor der alligevel forsøges at få C i tale. Da det ikke lykkedes at få C i tale henvender mødelederen sig i stedet til C´s forældre. At C forsøges at inddrages gennem hele samtalen viser at intentionerne om brugerinddragelse som skal finde sted i alle sager, forsøges implementeret i praksis. Dette skal dog samtidig ses i en kontekst at brugerinddragelse som fænomen har eksisteret i mange år, og der på den konto må forventes at der ligger en forforståelse hos de profesionelle omkring at brugerinddragelse er godt og sikrer god sagsbehandling.

Følgende uddrag vil illustrerer hvordan mødet med informant H bliver indledt

ML:.” *og vi er rehabiliteringsteamet*”

Hvortil H svarer

H*:” jamen jeg er så patienten”*

ML: *”(griner), ja og du har formentlig fået af vide af SB hvordan det foregår i dag”*

H:” *ja”*

Set i den kontekst at rehabilitering har eksisteret i sundhedsvæsenet i mange år, er det interessant at han referere til sig selv som *patienten*, idet rehabilitering får et noget andet sigte på rehabiliteringsteamsmødet, hvor indsatsen er i forhold til et udannelses- og beskæftigelsesrettet sigte*.* Da mødelederen, på trods af H´s anderledes forståelse af rehabiliteringsperspektivet, har sikret sig at H ved hvad der skal foregå i dag, går hun videre til at tydeliggøre hvad der skal ske på mødet

ML: *”Vores opgave er, sammen med dig og SB at se på om er der nogen initiativer der kan sættes i værk, for at forbedre arbejdsevnen for eksempel, og så har vi muligheder for også at lave indstillinger, til fleksjob ressourceforløb eller førtidspension eller ingenting...”*

Mødelederen tydeliggør over for H hvordan rehabiliteringsperspektivet har et beskæftigelsesrettet sigte på dette møde, hvilket hun bruger ord som *forbedre arbejdsevne* og *lave indstillinger*, til at forklare det med . samtidig er det interessant, at mødelederen bruger ordet *ingenting* i forhold til at hun er i gang med indledningsvis at informerer om hvilke indstillinger der er mulighed for. *Ingenting* er et kraftigt ord at anvende i starten af et møde, men som formentlig henviser til det som jeg også vil behandle nedenfor, nemlig at den indstilling som de profesionelle har drøftet på formødet, allerede bliver oplyst i selve invitationen og indledningen på selve mødet. Dog oplyser mødelederen ikke H om hvilken indstilling de vil pege på men, at de bruger ordet *ingenting* er ret sigende i forhold til at lige netop H sag bliver tilbagevist til sagsbehandleren, på grund af manglende dokumentation for afprøvning af arbejdsevnen og at han ikke får en indstilling – i stedet får han - *Ingenting*.

Som jeg kort har berørt ovenfor med informant H, er det en interessant, at min empiri i flere af møderne viser at, de profesionelle kommer med antydninger om hvilke indstilling de har overvejet, inden at informanterne er inviteret ind i samtalen, hvilket nedenstående vil illustrerer

ML til B*:”velkommen og vi er rehabiliteringsteamet..og vores opgaver er at snakke med dig og for at finde ud af kan vi komme med input til et ellers andet, og så har vi en opgave der hedder at indstille til, altså jeg tænker du tænker fleksjob ikk, altså vi har mulighed for at indstille til et fleksjob eller en førtidspension eller mm, det er det jeg tænker vi skulle gøre”*

Det er interessant at Mødelederen i samme moment som hun orienterer, om rammer og formål for mødet, bruger ord som *snakke med dig, komme med input* og *indstille*, som viser tegn på, at informant B ønskes inddraget. Samtidig slutter mødelederen af med at sige *det er det jeg tænker vi sku gøre..altså jeg tænker, du tænker fleksjob ikk,* som knytter sig til den endelige indstilling. En indstilling der præsenteres inden at informant B er inviteret ind i samtalen.

Ovenstående eksempler tjener det formål, at tydeliggøre at indstillingerne præsenteres førend borgeren får mulighed for at blive inviteret ind i samtalen og få indflydelse på selve formålet med disse rehabiliteringsteamsmøder – indstillingen.

### Temaer

I de eksempler som jeg har udvalgt i forhold til hvordan mødelederen starter indledningsvis er eksempler som tydeliggør at selve indstillingen (målet med mødet) er det som Goffman betegner som *det primære aspekt* i interaktionen. Samtidigt synes jeg at kunne illustrere med mine eksempler at det er vigtigt at informere/ eller sikre sig at borgeren ved hvad formålet er med dette møde. Samtidig har jeg fremhævet eksempler på at de profesionelle er meget opmærksomme på at få inddraget borgeren tidligt i samtalen og at dette gøres med en meget åben invitation, på trods af at *det primære aspekt* må være et beskæftigelsesrettet fokus.

Men det er ikke kun indledningsvis at Goffmans begreb *det primære aspekt* træder frem. En anden interessant observation er vigtigheden af at de profesionelle tydeliggør i deres invitationer til borgerne, at tilknytningen til arbejdsmarkedet samt udvikling af arbejdsevnen er helt centralt når der skal laves en indstilling, hvilket følgende citater vil illustrere

BOV[[13]](#footnote-13) til H: ”*hvis du nu havde noget hvor det var meget mere varieret arbejdsstillinger både gående, stående og siddende, at så ku du måske lave noget mere”*

LK[[14]](#footnote-14) til H*:” Mirakler sker der jo nok ikke, men der er jo nogle tiltag som ikke er mirakler men som måske godt ku forbedre din situation hvis du vil medvirke til det”*

BOV til H: ”*så at sige at din arbejdsevne den kun er ti timer om ugen det har jeg vanskeligt ved at se ud fra de ting her fordi der er flere ting der ikke er prøvet af og øh og bare at sige at det gider du ikke at prøve for det bestemmer du selv...”*

Ovenstående er eksempler fra de profesionelle hvor de i forhold til informant H forsøger at invitere ham ind i samtalen og i sammen moment forsøge at overtale ham til at deltage i de tilbud som de profesionelle mener, kan forbedre og udvikle hans arbejdsevne. Dette er H dog ikke interesseret i og han svarer med følgende afvisning af de professionelles invitationer

H: ”*..hvis jeg fik sådan et tilbud så vil jeg sige nej tak* ”

Da Mødelederen igen forsøger at inviterer ham til at fortælle om, hvad der er sket under forløbet i jobcenterregi, afviser H igen som følgende

ML: ”*siden 2010 i det her system hvad er der egentlig sket hos os, har du været ude i nogle praktikker eller*?”

H: ”*nej det har jeg sku sagt nej til”*

Informant H fortsætter

H: ”*jeg er principielt modstander af at man skal arbejde gratis”*

Hans egen sagsbehandler forsætter

SB: ”*du har været tilmeldt Integro[[15]](#footnote-15) her for nylig”*

H:” *ja der har jeg været.. det var godt nok spild af tid (han griner)”*

Det er tydeligt i følgende uddrag som, *så ku du måske lave noget mere*, *tiltag.. som måske godt ku forbedre din situation*, *der er flere ting der ikke er prøvet af,* viser at de profesionelle vægter tilknytningen til arbejdsmarkedet højt. Dog går der lang tid før informant H fanger, hvad de profesionelle har forsøgt at tydeliggøre, og det som Goffman betegner som *”det retningsgivende spor”* i samtalen. Ovenstående uddrag illustrerer, at ”*det retningsgivende spor”* er med vægt på tilknytning til arbejdsmarkedet. H synes til sidst i samtalen at forstå, at hovedvægten er på tilknytning til arbejdsmarkedet. Dette bruger H som en anledning til at sætte spørgsmålstegn omkring, hvad jeg vil betegne som en vigtig pointe i hans sagsforløb således

H*:” noget der undrer mig, jeg har jo en arbejdsgiver, og det har aldrig nogen sinde været på tale at høre hende, er det ikke lidt mærkeligt”*

Mødelederen er helt enig i hans undren og svarer således

ML:” *jo lige præcis jeg vil da foreslå at det er der man starter”*

Samtidig med at H påpeger en mangel i hans sagsbehandling, kan dette også tolkes som om han er klar over hvad ”*det retningsgivende spor”* i samtalen drejer sig om, og han derved er med til at producere hvad rammen for rehabiliteringsteamsmødet drejer sig om. Flere af ovenstående uddrag som, *nej det har jeg sku sagt nej til, jeg er principielt modstander af at man skal arbejde gratis, det var godt nok spild af tid*. Disse udtalelser fra H illustrerer samtidig at han afviser alle invitationerne i forhold til både tilbud og træning de profesionelle foreslår, og der opstår således et paradoks i at han er i stand til at stille spørgsmålstegn til manglende sagsbehandling, som på den ene side tydeliggør at han forstår hvad der er vigtigt i forhold til dokumentationen til rehabiliteringsteamsmødet, og således er klar over ”*det retningsgivende spor*”. Alligevel viser alle hans afvisninger til afprøvning af arbejdsevnen at han måske alligevel ikke er klar over hvilke konsekvenser det kan have for udfaldet af hans sag.

Følgende kommentarer skal illustrere, at andre informanter hurtigt fanger, hvad Goffman betegner som ”*det retningsgivende spor”* i samtalen. Her mener jeg særligt i forhold til udviklingspotentialer og arbejdstilknytning. Her kommer et eksempel fra informant A

A*:” øh ja nu er det jo sådan at øh at jeg meget gerne vil arbejde, men at jeg er kommet i den uheldige situation at jeg desværre ikke kan”*

Kommentaren kommer umiddelbart efter, at mødelederen indledningsvis har orienteret hende om rammerne. Mødelederen spørger derefter ind i forhold til udvikling af arbejdsevnen og arbejdsopgaverne på nuværende arbejdsplads således

ML: ”*Nå okay, har du så fået prøvet nogle andre jobfunktioner af eller er du i dit tidligere job”*

A opfanger hurtigt hvordan Mødelederen inviterer hende ind i samtalen og hvad det som Goffman betegner som det ”*primære aspekt”* og forklarer sig således

A: ”..*jeg kan jo slet ikk lave en fjerdedel af det jeg kunne før..jeg har fået skåret mine arbejdsopgaver ned til et minimum, jeg har mulighed for at holde en masse pauser..jeg bruger en del tid på at lave kaffe...* ”

A forklarer hvorledes der er blevet lavet mange tiltag på arbejdspladsen for at hun kan fortsætte, og demonstrerer helt eksplicit at hendes arbejdsevne er forringet og at hun nu kun præsterer *en fjerdedel* i forhold til tidligere*.* A fortsætter med at forklare om hendes gode vilkår i hendes nuværende job, og forsøger at åbne op for at invitere de profesionelle ind, med ideer til, andre forslag på arbejdspladsen som kan imødekomme hende begrænsninger. Dette gør hun på følgende måde

A: *”ja det der med at min arbejdsgiver er så fleksibel som han er, altså jeg synes jo selv at det er en god løsning, jeg ved ikke om i kan byde ind med noget andet”*

Sundhedskoordinatoren er enig med A og kan godt se fordelen ved at hun bliver i nuværende job, hvilket hun formulere sådan her:

SK*:” det har også være nogle jobfunktioner som du har haft kendskab til i flere år og det tænker jeg også er en fordel, at det er nogle jobfunktioner at du har kendskab til inden din sygdomsperiode”*

Ovenstående dialog illustrerer at informant A også er medproducent i forhold til at sætte rammen om hvad der er meningsfuldt at drøfte på rehabiliteringsteamsmødet. Det interessante i denne sammenhæng er, at jeg har forsøgt at lede efter spor på hvad som de profesionelle ikke finder meningsfuldt at drøfte på rehabiliteringsteamsmødet. Dertil har jeg kun fundet et enkelt eksempel. Hvilket følgende uddrag med informant E vil illustrere

ML:*” ja synes, jeg tænker det må vi taaaaa, det hører ikke så meget til på rehabiliteringsmødet..men det hører sådan set mere til i den almindelige sagsbehandling”*

Det som E ønskede at drøfte, var om hvorvidt hun kunne beholde nuværende psykolog hvis hun fik sit fleksjob. Mødelederen siger *det hører ikke så meget til på rehabiliteringsmødet,* og udtrykker klart, at det vil hun ikke vil forholde sig til på rehabiliteringsteamsmødet.

Selvom mange af de ovennævnte eksempler illustrerer at rammen på rehabiliteringsteamsmødet har et beskæftigelsesrettet sigte, så er det væsentligt i denne sammenhæng også at vise, hvor det tværfaglige fokus kommer i spil på selve rehabiliteringsteamsmødet.

Nedenfor vil jeg komme med eksempler på hvad der udover det beskæftigelsesrettede sigte, anses som relevant at drøfte, når nu der er lagt op til en tværprofessionel dialog, hvor flere områder skal i spil. Følgende eksempler skal være med til at illustrere dette

LK: *”jeg tænker måske bare at der står et sted hvor du gerne vil i gang med noget fysisk træning”*

E*:” desværre”*

LK: *”nej*”

E*:” altså æhmm mit held er jo at jeg har min hund så jeg får min daglige motion, og jeg tør slet ikke tænke på hvordan mit liv havde set ud uden hunden, fordi det altså fordi det har bare aldrig fyldt særlig meget og det er jo ret vigtigt fordi jeg kan jo mærke når jeg så bare kommer en lille smule i gang så ved jeg jo os hvor godt det gør mig”*

Sundhedskoordinatoren bringer her motion ind som et relevant emne at diskutere. E er dog ikke kommet i gang med træning, udover sine gåture med hunden. Sundhedskoordinatoren holder fast i fokus på motion, og hun mener det er vigtigt for E at træne. Sundhedskoordinatoren vender dog også tilbage til spørgsmålet omkring motion senere på mødet

LK: *”men jeg tænkte lidt på for lige at vende tilbage til det her med motion og træning, som jo er min kæphest, jeg tænker at når vi nu er landet”*

E: ”*ja*

LK: ”*så kan man faktisk gå til sin egen læge og få den der motion på recept, hvor du kan komme op i træningscenteret, altså fysioterapien som også har træningsfaciliteterne”*

Når lægekonsulenten siger, *når vi er landet,* hentyder hun til den indstilling der endnu ikke er truffet, og ser lidt længere ud i fremtiden. Da E med et *ja,* accepterer hendes invitation til at skulle overveje motion fortsætter lægekonsulenten med at forklare hvordan hun kan komme i gang og at hun kan få motion på *”recept”.*

Udover motion er der også fokus på informant E´s økonomi. E har i den forberedende plan, oplyst at hun har en stram økonomi, hvilket giver anledning til, at repræsentant fra socialcentret, inviterer E til en snak omkring økonomi

BOV til E: *”jeg tænkte på om du havde fået hjælp til at løbe din økonomi igennem her eller i banken, da du skriver lidt eller der står at der er så lidt og økonomien er stram og sådan”*... *”det er ikke sikkert der er noget at gøre ved det..”*

E*: ”næh det har jeg egentlig ikke fået gjort”*

BOV til E: *”nej, fordi nogen gange kan man jo flytte lidt rundt på det”.. ”nogen ting som gør at det ku gi dig lidt luft”*

E: *ja*

BOV: ”*måske os til nogen af de ting som gør dig godt”*

Således illustrerer følgende dialog, at der også er et fokus på det økonomiske aspekt i mødet, og ikke bare i forhold til økonomi men at fokus er på om det kan være med til at udvikle E og herved et større overskud i dagligdagen, dette gør BOV ved at bruger ord som ”*flytte lidt rundt på det”,* her henviser ordet ”*det”,* til penge og hun forsætter med ”*til nogen af de ting som gør dig godt”.* E accepterer invitationen på følgende måde

E:*” jamen det er rigtigt”.*

Der er flere eksempler i min empiri der peger på, at der er plads til en tværprofessionel dialog på rehabiliteringsteamsmøderne. Dette vil jeg illustrerer med følgende eksempler fra informant C, H og A

ML til C:*”En anden ting vil talte om som C gør det er, at hun går til karate”*

BOV til H: *den der lejlighed du har d gør selv rent og køber ind og vasker tøj*

LK til H: *”jeg ku se at der er en læge der anbefaler det der med at du træner”*

LK til A: *”dyrker du stadig noget motion”*

SOM til A: *”Hvordan med det huslige”*

Således skal følgende uddrag illustrere at der er på disse møder bliver produceret muligheder for en tværprofessionel dialog og hvor flere emner bringes i spil. Dette skal dog ikke ses som mulighed tværfaglighed som en isoleret mulighed. Dertil peger min empiri på, at de tværfaglige tiltag altid ses i sammenhæng med et beskæftigelsesrettet fokus. Hvor det tværprofessionelle fokus kan være med til at tydeliggøre at eksempelvis træning eller hjælp til det huslige kan være med til at øge præstationsniveauet på arbejdsmarkedet. Min empiri viser dog, at det ikke kun er de profesionelle der sætter rammen for *”det retningsgivende spor ”* i samtalen. Ved rehabiliteringsteamsmødet med C tales der b. la om rengøringshjælp til C. På et tidspunkt synes C’s mor at det må være nok og afbryder således

CM:[[16]](#footnote-16) *”skal vi ikke prøve at vende tilbage til det der ressourceforløb”*

CM synes med ovenstående eksempel at illustrere at der på selve mødet konstrueres et samspil mellem de profesionelle og borgeren, og at det ikke kun er de profesionelle der er med til at sætte rammen omkring rehabiliteringsteamsmødet. Mødelederen tilkendegiver CM i, at vende tilbage til det som Goffman betegner som ”*det primære aspekt”*, hvilket i min empiri er det beskæftigelsesrettede sigte. Mødelederen svarer hertil *jo jo*. Efter mødelederens tilkendegivelse om at vende tilbage til ”*det primære aspekt”,* følger en lang drøftelse om hvad et ressourceforløb praktisk kan indeholde.

Som jeg tidligere har påpeget, så viser min empiri tegn på, at indstillingen i nogle tilfælde kom frem ved selve indledningen, hvor informanten endnu ikke var inviteret ind samtalen. Flere af informanterne bemærker at det er som om de profesionelle havde ”klappet” indstillingen af med hinanden inden mødet. Hvilket følgende uddrag fra interviewene skal illustrere

E: ”..*jeg havde jo sådan en fornemmelse af, altså specielt da ML siger det, at de egentlig havde altså besluttet sig inden”*

D: *” jeg tror afgørelsen var truffet på forhånd”*

H: ”*alt det der gøgl, det var jo gøgl, altså der skete jo ikke noget, altså der var jo ikke noget at snakke, om fordi det var jo afgjort..jeg føler at det var spild af tid”*

A: ”*Jeg havde lidt en fornemmelse af at de havde vurderet mig på forhånd..så et eller andet sted så ved jeg ikke om det bare var sådan et tjek”*

CM: ”*altså hvordan kan man egentlig forberede os på et møde...altså det er jo ikke os der bestemmer”*

På hver deres måde italesætter alle 5 informanter i interviewet, at deres oplevelse på selve rehabiliteringsteamsmødet var, at indstillingen blev truffet forud for mødet. Hertil er det så interessant at bemærke, at ved kun 2 ud af de 8 rehabiliteringsteamsmøder, var behov for at de profesionelle gik ud og drøftede indstillingen, inden de kom ind for at fortælle hvilken indstilling de havde besluttet sig for. Det vil sige der var 6 borgere der fik indstillingen uden en drøftelse under selve mødet. Dette kan dels være med til at støtte op om informanternes oplevelse af at indstillingen var truffet forud for mødet. Samtidig kan det også dreje sig om, at de profesionelle er grundige til at sætte sig ind i informanternes situation inden selve mødet. Hvilket er blevet oplevet som positivt af informanterne, at de at de profesionelle havde sat sig ind i deres situation. Informant E fortæller om det således

E: ”*det virkede som om de alle sammen havde læst..de virkede meget forberedte, det gjorde de altså”*

E nævner ovenfor *at* hun kunne mærke at de var godt forberedt, dette havde en særlig positivt indvirkning på hende, hvilket illustreres her

E: ”*altså det betyder meget for mig at de var forberedte, det betyder også at jeg ikke bare var en sag”*

Således synes der at være en hårfin balance mellem at nogle informanter oplever at indstillingen bliver truffet forud for mødet, og at særligt informant D og H, tager imod det med en vis form for skepsis. På den anden side er det samtidigt også vigtigt at informanterne føler at de profesionelle har sat sig ind i deres situation forud for mødet.

## 5.2 Delkonklusion

Mit fund i denne del af analysen peger på, at det som Goffman betegner som *de primære aspekter* på rehabiliteringsteamsmødet er, at der skal træffes beslutning om en indstilling. Mødelederen sikrer sig ved hver samtale at informanten er bekendt med dette. Samtidig er der andre *primære aspekter,* såsom fokus på udvikling af arbejdsevnen. Både i forhold til hvad der har været afprøvet, men også hvad der kan afprøves. Samtidig inddrages informanterne tidligt i alle samtaler for at få mulighed for at fortælle om deres ønsker for fremtiden, og selvom at mødelederen lægger dette spørgsmål meget åbent op, så er de godt klar over at det er ønsker der knytter sig til det beskæftigelsesrettede fokus. Derudover er det en interessant, at der flere steder i empirien gør sig gældende, at mødelederen i samme moment som hun orienterer om rammerne for mødet og inden hun har hørt informantens tilkendegivelser, giver tydelige tegn på, hvilken indstilling de profesionelle forestiller sig. På trods af at det er de profesionelle der har definitionsmagten på selve mødet og at der er fokus på institutionelle opgaver, så er det interessant at informanterne i samspil med de profesionelle alligevel er med til at producere selve rammen på mødet. Derudover viser min empiri, som eksempelvis med C der har kognitive og sociale udfordringer, at mødelederen flere gange forsøger at invitere hende ind i samtalen. Dette viser hvor stor betydning de profesionelle tillægger inddragelse af informanterne på selve mødet, og at dette formentlig har at gøre med at det er en institutionel opgave der er formuleret i lovgivningen.

## 5.3 Arbejdsspørgsmål 2 – analyse

**Hvordan forhandler borgeren i samspil med de professionelle om forståelsen af deres problemforståelse og selvbillede**

I denne del af analysen vil jeg primært anvende empiri fra observationerne, men de forekommer også enkelte eksempler fra interviews. Arbejdsspørgsmål 2 er inddelt i tre underpunkter. Det første er *indstillingen*, hvor jeg vil tydeliggøre hvordan borgerne bliver mødt af de profesionelle, samt deres reaktioner på hvordan de bliver mødt. Det andet er *Forhandling og problemforståelser*, her vil jeg fokusere på hvor i interaktionen jeg kan få øje på *ritualer*, for at søge efter hvordan de profesionelle forstår borgerens problemer. Det tredje er *De professionelles fokusområder,* hvor jeg vil forsøge at kode sproglige italesættelser der indikerer hvad som er interessant for de profesionelle at tale om på disse rehabiliteringsteamsmøder. I forhold til brugerinddragelse skal disse punkter være med til at tydeliggøre hvad der er muligt for borgeren at få indflydelse på, for på den måde at få øje på udfordringer og muligheder for brugerinddragelse i denne kontekst.

### Indstillingen

En interessant observation hvor der kan spores *brud* og *reparation* i mødet er der hvor de profesionelle kommer med en indstilling som informanten ikke er enig i. Først kommer eksempler fra D fra observationen og derefter uddrag fra interviewet i forhold til hvordan han oplevende selve indstillingen. Derefter kommer der et eksempel fra observationen med H, samt ligeledes uddrag fra interviewet i forhold til hvordan han oplevede selve indstillingen

ML:*” jeg tænker sådan at altså på en måde det er ret ungt at sku på førtidspension”*

D: *”det er så der jeg skal sige jeg er så ikke enig med dig der”*

ML: ”*hvis vi tænker førtidspension og du er så heldig at komme dertil så er det fint nok så får du selvfølgelig fred for os, men omvendt så får du måske heller ikke de tilbud som fører med, til at hjælpe dig, i hvert fald så er der en risiko for at du ikke får”*

D:” *men den risiko er jeg villig til at ta”*

Ovenstående uddrag er inden de professionelle går ud og drøfter hvilken indstilling de vil beslutte. Allerede her er der tydelige brud mellem mødelederen og D. Mødelederen henviser til D´s alder i forhold til at hun ikke synes at han skal have en førtidspension. Hun bruger ordet *heldig,*  i forhold til, at få sig sag på førtidspensionsnævnsmøde, derefter italesætter hun en ”*risiko”* for at han går glip af andre ”*tilbud”.* D er tydeligt uenig i at han er for ung til at få førtidspension og siger ”*jeg er så ikke enig med dig der”* og til spørgsmålet omkring at han risikere at gå glip af tilbud svare han *den risiko er jeg villig til at tage.* Dette brud hvor der opstår tydelige forskelle mellem de profesionelle problemforståelse og søgen efter udviklingspotentialer og D egen problemforståelse af hvad der ville være det bedste for ham. Jeg har tidligere brugt eksemplet hvor D til spørgsmålet omkring hans egen ønsker for fremtiden svarede *at få fred*, et ønske som først nu bliver tydeligt for D at han ikke får opfyldt. Dette brud i interaktionen forsøges at løse med humor og han siger ”*Den risiko er jeg villig til at tage”,* hvorefter alle griner med på mødet.

Herefter går de profesionelle ud og drøfter indstillingen og kommer tilbage efter ca. 12 minutter, med følgende svar

ML: ”*vi tror simpelthen ikke på at pensionsnævnet vil gå ind og gi en pension det tror vi ikke pga. din alder og det tror vi ikk på fordi der er den der med den kognitive terapi som ikke er afprøvet, så det vi egentlig tænker vi skal indstille til, jeg kan godt se på dig at det synes du er irriterende D, men det vi tænker det er et ressourceforløb et æh og det er noget der kommer til at tage tid det er ikk noget med at vi tænker at du skal ud i arbejdsprøvning og alt det der med det samme, det er noget der først og fremmest skulle sigte på kognitiv terapi for at se om det ku hjælpe dig, for vi kan se at du har faktisk styr på urolig mange ting i din hverdag”*

D er tydeligvis ikke enig med de professionelles vurdering af hans udviklingspotentialer, og siger følgende

D: *”jamen der har fobiskolen også skrevet at man skal passe meget på med at tro at jeg har styr på det fordi, altså jeg er nød til at lægge det i nogen kasser så jeg ved hvornår jeg kan hente det op når jeg jeg skal bruge det, men det er jo ikke fordi at jeg altså jeg har jo ikke styr på hele mit lev vel*

ML: ”*nej, nej”*

Repræsentanten fra BOV kommer til mødelederen til undsætning i forhold til uenigheden omkring den divergerende problemforståelse, og siger følgende

BOV: *men du har også en række ressourcer og hartmans[[17]](#footnote-17) beskriver jo også at arbejdsgiver at de, når du har været i gang har du været rigtig god til at løse de arbejdsopgaver du er blevet bedt om*

BOV*: ”så du har faktisk en række ressourcer tænker vi og en ung alder og et æh et liv foran dig øh hvor vi mener du kan få det bedre og bidrage”*

Repræsentanten fra BOV støtter op om mødelederens problemforståelse af D, hvilket med tydelighed forstærker D´s frustration og han siger følgende

D: ”*men nu starter det så lige med at mit liv det vælter i grus ikke fordi nu skal jeg tænke finansielt nu er jeg nød til at flytte fordi nu har jeg ikke råd til at bo der mere fordi og så ryger det hele”*

Ovenstående uddrag tydeliggør det som allerede var i spil umiddelbart inden de profesionelle gik ud og drøftede indstillingen. En divergerende problemopfattelse mellem de profesionelle og D. D oplever at blive fremstillet med det som Goffman betegner som et bedre *ansigt*. Han forsøger med

følgende italesættelse, *man skal passe meget på med at tro at jeg har styr på det,* at forhandle sig til et *ansigt* han bedre kan forholde sig til, hvilket han ikke har held med. Det bliver samtidig tydeligt, at de profesionelle har definitionsmagten, og de bruger samtidig lejligheden til at præsentere de udviklingsmuligheder de ser med kognitiv terapi, som ikke har været forsøgt gennem længere tid.

D er chokeret over at blive mødt med et bedre *ansigt* end det som han har forsøgt at forhandle sig frem til.

For at validere ovenstående uddrag fra observationen, vil jeg inddrage et andet perspektiv fra det efterfølgende interview med D hvor han siger følgende

D: *”de troede at jeg havde alt for meget styr på mit liv, selvom der stod i konklusionen fra fobiskolen at man skal faktisk passe på ikke at man tror på at jeg har meget styr på mit liv fordi det på overfladen kan virke som om jeg har mere styr på mit liv end jeg egentlig har”*

Ovenstående eksempel viser med tydelighed at D oplever at han bliver mødt med et *ansigt,* der er bedre end det han ser sig selv med. D føler sig tydeligt *miskrediteret*, hvilket gør ham tavs og han udtaler

D: ”*jeg ku ikke sige noget, jeg var væk..meget af det fløj bare hen over hovedet på mig*

Det at han oplever at bliver mødt anderledes en forventet og han ikke har held med at forhandle om sin egen selvfremstilling, gør at han reagerer ved at trække sig ud af interaktionen men de professionelle. Selvom der er en tydelig uenighed mellem de profesionelle og D, så viser følgende uddrag, at han accepterer, det som Goffman betegner som hans *placering i den sociale struktur*, hvor det er de profesionelle der har definitionsmagten

D:*” jeg tror afgørelsen var truffet på forhånd altså æh det er lidt svært at sige noget positivt ikk, fordi det var et rent helvede for mig det der og det er så også en af grundene til at vi ikke klager over afgørelsen for så skal vi igennem det her igen”*

D har en oplevelse af at afgørelsen ar truffet på forhånd, han er samtidig klar over muligheden for at klage men synes at accepterer sin *placering i den sociale struktur* for som han selv siger ”*så skal vi igennem det her igen”,* hvilket han ikke ønsker*.* Når han i denne forbindelse bruger *vi* skyldes det at han havde bisidder med til selve mødet.

Her følger et eksempel hvor mødelederen informerer informant H om hvad de profesionelle har besluttet sig for. Meget hurtigt efter at de profesionelle er kommet ind i mødelokalet siger hun således

Ml: *det vi vil indstille, det er at vi tænker at at vi mener simpelthen ikke at vi kan indstille til fleksjob sådan som det ser ud nu, før vi kan det, bliver der nød til at være nogle mere systematiske beskrivelser af hvad kan du under forskellige omstændigheder, fuld ære og respekt omkring den der måde du håndtere dig selv på, den måde du siger til og fra på , men men i den her sammenhæng så gør det dig ikke fleksjobberettiget, det er jeg bare nød til at skal sige*

Mødelederen italesætter hans manglende beskrivelser med ” *der bliver nød til at være nogle mere systematiske beskrivelser”* og manglende medvirken med *”den måde du siger fra på”,* som faktorer der kan være medvirkende for de professionelles beslutning, som ikke bliver som H havde håbet på.

H svarer følgende efter mødelederen har informeret ham om beslutningen

H: ”*nej, det vil så sige at jeg skal sige det op jeg har”*

H henviser til at han har et arbejde 10 timer om ugen på en bodega som tjener. Han er uforstående over mødelederens begrundelse for beslutningen og stiller spørgsmålstegn om han skal sige det arbejde p som han har, for at deltage i de beskrivelser som de profesionelle påpeger at der mangler. Mødelederen forsøger at rette op på dette brud ved at sige:

ML*: ”nej nej det tænker jeg ikke, men du skal indgå sammen med SB, så skal i få lagt en plan, hvad kan blive afprøvet med du er i det her job og kan vi få nogen ud og tale med dig og arbejdsgiver”*

Herefter kommer der en lang dialog mellem de profesionelle og H i forhold til træning og kost og andre mulige udviklingsområder, førend at H bliver stillet et spørgsmål omkring selve det at han ikke bliver indstillet til et fleksjob, hvilket repræsentant fra Socialcentret formulerer således

BOV: ”*hvad tænker du om det”*

Til det svarer H

H: ”*tja jeg tænker at det var sådan set det jeg havde forventet”*

Følgende kommentar fra H peger på at han, ligesom informant D, accepterer sin placering i *den sociale struktur*, og at han accepterer at de ser gode udviklingspotentialer i ham fortsat hvilket følgende uddrag viser

ML: *dit hoved fejler i hvert fald ikke noget*

H: *Tak*

BOV: *vi synes du har ressourcer og potentialer*

H tager imod komplimentet med et *tak*, han synes at have accepteret at han bliver mødt med et bedre *ansigt*. Samtidig er kommentaren vi synes du har *ressourcer og potentialer*, et forsøg på at reparerer på de uoverensstemmelser, der er opstået i samhandlingen pga. divergerende opfattelser mellem de profesionelle og H. H er med *tak*, således også med til at reparere. H er dog ikke enig med dem, og forklarer det efterfølgende interview

H: *”jeg havde forventet at man at man skulle snakke om tingene at vi ikke”.. ”det hele var jo afgjort på forhånd”..” jeg vidste det var afgjort på forhånd, i min verden var det spild af”.. ”ja det var afgjort”.. ”jeg kunne faktisk kun gå derned og så blive overrasket, glædeligt overrasket, men altså det der skete det var det jeg havde forventet ”jeg ku mærke at der var for stor modstand”..og de holder jo sammen*”

H forklarer her med egne ord at hans oplevelse var at *”det var afgjort på forhånd”,* men at han samtidig havde et håb om at blive ”*glædeligt overrasket”*. H beskriver at der ”*var for stor modstand”* i forhold til, at de profesionelle fortsat så ham ud fra en anden problemforståelse end hans egen. Hans oplevelse var ”*at de holder jo sammen”*, så der ikke var noget at forhandle om. Eksemplet fra interviewet med H bekræfter, det som jeg allerede har gjort opmærksom på i eksemplet fra interviewet. H accepterer strukturen i den sociale orden, hvor de profesionelle der har definitionsmagten og at de orienterer sig frem mod et udviklingsperspektiv som er i uoverensstemmelse med H´s. Et perspektiv som H ikke kunne forene sig med og han oplevede derfor at han ikke fik støtte i hans egen problemforståelse.

I denne anledning er det vigtigt at præcisere, at når Goffman taler om ansigts-arbejde i en hverdagssammenhæng, er det for at producere det bedste sociale indtryk i samhandlingen. Ved at mine observationer finder sted på et rehabiliteringsteamsmøde finder disse forhandlinger om ansigts-arbejde sted i en institutionel interaktion. Her kan et bedre face, betyde at informanten ikke får den indstilling de håber på. Derfor kan der spores en anden form for selvfremstilling på disse møder, end der kan forventes i almindelige hverdagssamhandlings-situationer.

### Forhandling og Problemforståelser

Den følgende interaktion mellem de profesionelle og C, skal illustrerer hvordan der opstår et brud, idet Mødelederen forsøger at give C et bedre *ansigt* end sådan som hendes forældre og støtten ser hende

ML: ”*vi sad inden i kom og snakkede lige kort om hvad det var vi havde læst og og så siger SB suppleant, meget fornuftigt nok, hvad er det vi kan se at C gør og rent faktisk så er der rent faktisk styr på noget med PC og noget med spil”*

CM: *”Hmm”*

ML: ”*på et måske i virkeligheden et ret højt niveau”*

CM *”Ja! eller altså er der ikke”*

CM vælger at kommenterer mødelederens opfattelse af C med et *hmm,* der kan tyde på at der mellem mødelederen og CM er en forskellig problemforståelse. Dette bliver så tydeligt med næste sætning, hvor CM kraftigt taler imod med udtalelsen *”Ja! eller altså er der ikke”,* og det sker efter at Mødelederen kommer med udtalelsen på ”*et ret højt niveau”.* Der synes således at kunne spores et brud i interaktionen, idet der er forskellige problemforståelser af C. Mødelederen søger mod områder, hvor der kan spores et udviklingspotentiale, og trækker C’s interesse for computere ind i samtalen. CM synes at have en anden opfattelse af C’s problemer, og taler hen mod at oplyse om C’s udfordringer. Således synes der at være spor af, at mødelederens søgen efter udviklingspotentialer er i kontrast med CM´s interesse i at oplyse om C’s udfordringer.

Mødelederen synes at acceptere at CM har en anden vurdering af C’s udviklingspotentiale og svarer blot tilbage med et *ja*. CF[[18]](#footnote-18) støtter op om CM´s udtalelse

CF: *”ja det er det C gør, hun sidder bare og iagttager”*

Efter dette brud bliver der drøftet mere konkret hvad det er C spiller på computeren, og Mødelederen vender så tilbage til dette brud i interaktionen hvor C’s udviklingspotentiale blev overvurderet med følgende kommentar

ML:”*må jeg spørge om hvad er det for et* *niveau at hun spiller på, der er forskellige levels ikk også?”*

CM svarer at det ved hun ikke, og det interessante er at vi er næsten 10 minutter inde i mødet, og C siger noget for første gang

C: ”*man har en tiger og en ulv og man leger med”*

C er således selv inde og reparere på det brud der har fundet sted i interaktionen mellem mødelederen og CM, pga. de divergerende opfattelser af C’s udviklingspotentiale. Senere i mødet sker der er et nyt brud i samtalen hvor sundhedskoordinatoren har følgende kommentar

SK*: ”det tænker jeg også at det er klart med de diagnoser sådan som hun har det i dag jamen der tænker jeg egentlig også at hun er velfungerende, at hun har kunnet gå i en folkeskole, det er meget velfungerende at hun har kunnet finde ud af at gå i gymnasiet og komme af sted hver dag...”*

CM: *”jaaa men det er bare ikke det helt rigtige billede ”*

CF: (afbryder) ”*C har jo ikke kunnet finde ud af at komme af sted selv hver dag”*

CM: *”jeg ved ikke hvis du, jeg ved ikke om der ligger det notat som hende gymnasielærer faktisk har skrevet og det øh om at hun faktisk fungerende ad helvede til”*

Lægen: *”Ja okay”*

Ligesom første eksempel med C, så er der her igen tydeligt at C af de profesionelle får tildelt et ansigt som er bedre end det som forældrene oplever. Dette eksempel tydeliggør sammen med det forrige eksempel, at de profesionelle har en anden opfattelse og problemforståelse af C. CM advarer kraftigt imod sundhedskoordinatorens problemforståelse og inddrager en tidligere gymnasielærers udtalelse om at *hun faktisk fungerende ad helvede til,* til at styrke at også andre end CM oplever at C har store udfordringer. Sundhedskoordinatoren synes at acceptere dette med et ”*okay”.* Det interessante her er at forældrene synes at gå imod den normative profesionelle konsensus omkring at der skal snakkes om udvikling af potentialer, og selvom at forældrene ikke får støtte i deres problemforståelse af deres egen datter, så fastholder forældrene alligevel at C har det dårligere end de profesionelle antager. På trods af at C ikke var så meget aktivt med i samtalen på rehabiliteringsteamsmødet, så var det ved det efterfølgende interview tydeligt at C selv var af den holdning at de profesionelle gav hende et bedre *ansigt*, hvilket dette uddrag vil illustrere

C: ”*de vil godt gøre mere for at jeg kommer i form og så jeg skal spise anderledes og sådan fordi de tror det kan løse det her..det gør vi, men det tror jeg ikke de skal regne med”*

Ovenstående eksempel illustrerer med C’s egne ord at hun synes de profesionelle har urealistiske forventninger til hende, og hun forklarer her at de profesionelle tror at hun vil få det bedre med hendes diagnose (autisme), hvis hun træner og spiser sundt! C taler derfor imod det *ansigt* som de profesionelle taler for, men på samme tid synes hun at acceptere *”tingenes orden i den sociale struktur”,* hvor det er de profesionelle der har definitionsmagten. Med bemærkningen *det gør vi,* fortæller C, at hun vil træne fordi de profesionelle siger det vil være godt for hende.

Et andet tegn på et brud i interaktionen er hvor repræsentanten for Socialcentret(BOV) forsøger at komme med gode råd til H i forhold til hans livsstil. Dette eksempel skal være med til at nuancere at, på trods af min empiri viser en overvægt af eksempler hvor forhandlingen om et *ansigt* ofte drejer sig om at informanterne får tildelt et bedre *ansigt* i den institutionelle interaktion. Så er der også spor i min empiri der viser hvordan en informant kan få tildelt et *ansigt* der er dårligere end forventet. Først kommer et eksempel med H, derefter et eksempel med A

BOV: ”*men hvor man tog hensyn til den åreforkalkning kombineret med træning og sund kost og ned på tobakken, men det er klart det er dig der bestemmer”*

H: ”*hvem har sagt at jeg lever usundt”*

BOV: ”*det er der ikk nogen der har sagt”*

H: ”*nåh”*

Det der er interessant i ovenstående uddrag mellem BOV og H viser en form for det som Goffman betegner som *rituel uligevægt* i forhold til at BOV synes at have undervurderet H´s sociale værd. H reagerer med at stille spørgsmålstegn da han modtager et ringere socialt værd med at sige *hvem har sagt at jeg lever usundt.* På den måde, og som Goffman betegner som at *vinde point med aggressiv brug af ansigts-arbejde*, har H pareret slaget og givet et vigtigt modstød i forhold til at han ikke selv mener at han lever usundt med at sige *hvem har sagt at jeg lever usundt*.

SOM[[19]](#footnote-19) kommer sin kollega til undsætning med følgende forsøg på en reparation

SOM: *”tobakken den er jo ikke så sund”*

Dette acceptere H fortsat ikke og siger følgende

H: ”*nej, men den har jo ikke så meget med kosten at gøre”*

Hertil svarer BOV, tilbage med en undskyldning både for at reparere men også får at tilkendegive at BOV er klar over at H har vundet udvekslingen

BOV: ”*nej nej det er os rigtigt, det var os forkert bare at sige det”*

Ovenstående interaktion mellem de profesionelle og H viser hvordan han ikke vil anerkende at blive mødt med et dårligere *ansigt* end han selv mener at han har. Han vil ikke anerkende den sociale struktur som de profesionelle forsøger at placere ham i og efter en forhandling må BOV komme med en undskyldning for at komme videre i mødet. Det interessante her er, at H på ingen måde vil acceptere at få tildelt et ringere social værd og reagerer med at forsvare sig selv og stille spørgsmålstegn frem for at vise tegn på underlegenhed eller accept af at de profesionelle har en definitionsmagt.

Her kommer eksemplet med informant A som viser hvordan SOM forsøger sig med humor i interaktionen, samtidig med at han præsenterer et udviklingspotentiale hvilket ikke synes at virke efter hensigten

SOM: ”*Hvordan med det huslige, er det din mand der gør det”*

A: ”*ja det er min mand der gør det”*

SOM: ”*ja undskyld det er ikke sådan at du også træner derhjemme med din støvsuger”*

A: ”*nej ærligt talt det er der ikke sådan*..*lige overskud til”*

A synes ligesom H ikke at acceptere at få tildelt en ringere *ansigt* end forventet. A synes at blive stødt over kommentaren med at træne med støvsugeren. Der er her tydeligt brud og reparationen kommer efterfølgende via en dialog mellem SK og SOM, hvilket A selv bemærkede og sagde følgende under interviewet hvilket følgende vil illustrerer:

Jeg spurgte A i interviewet om hun kunne genkende sig selv i den måde som de profesionelle beskrev hende på og om hun oplevede at blive gjort dårligere eller bedre end forventet.

Til det svarede A, og refererende direkte til det brud jeg har illustreret ovenfor

A: *”Der var en ting som jeg tænkte over det var lidt..ja..det der med at han sagde med at svinge støvsugeren.. ”der tænkte jeg lidt, du skulle vide hvor gerne jeg ville*..” *overkomme mere derhjemme”*

I: *”ja”*

A*:”Så jeg fik sådan lidt en.. ja jeg ved det ikke..jeg tænkte lidt over den, jeg ved ikke om jeg blev irriteret, eller jeg blev sådan lidt, jeg ved ikke om jeg fik sådan lidt skyldfølelse over den eller, jeg tænkte bare, den ramte mig i hvert fald.. han ved ikke hvordan mit liv det er..han har ikke forstået hvad det er, fordi jeg kan gå, fordi jeg kan bevæge mig, nogle gange så ville det være nemmere hvis jeg ikke kunne gå”*

A taler om hvordan hun føler sig misforstået, i og med at hendes sygdom (speciel form for sclerose) ikke er synlig for omverdenen og at det ville være nemmere hvis de profesionelle kunne se at hun var syg og bruger ordene ”*det ville være nemmere hvis jeg ikke kunne gå”.* A opfatter at den kommentaren fra SOM som krænkende, hvilket illustreres med ord som ”*han ved ikke hvordan mit liv er”* og ”*han har ikke forstået hvad det er”*

Eksemplet fra interviewet med A styrker med et andet perspektiv at der er tale om forskellige former for problemforståelser, hvor SOM ser et udviklingspotentiale i at ”*svinge”* og ”*træne”* med støvsugeren, og som A opfatter som en miskreditering af hendes eget sociale værd, og en manglende forståelse for at hendes udfordring netop er at hun bliver voldsom udtrættet og at hun ikke har mulighed for at træne sig ud af det.

Et andet interessant fund i min empiri er følgende eksempel med informant E, hvor hun i samhandlingsordenen synes at acceptere tingenes orden pga. placeringen i den sociale struktur vil følgende eksempel vise

ML: ”*og vi to har også set i hinanden før”*

E:” *har vi det?”*

ML:” *men det kan du måske ikke huske, det var mig der var så dum at give dig afslag sidste gang da du søgte om fleksjob*.. *så jeg har faktisk også fulgt med i din sag løbende og drøftet den med SB og sådan noget ikk, ja”*

E: ”*ja”*

At E accepterer de overordnede regler kommer til udtryk i følgende sætning

E:” *for det første så er jeg rigtig glad for at jeg fik afslag på fleksjob sidste gang...”*

ML:” *ja”*

E: ”*Jeg havde jo forsvoret at jeg nogensinde skulle tilbage på kontor*..*at jeg virkelig oplever at jeg kan noget og det betyder noget”*

ML: ”*ja, det er altså en kæmpe udvikling siger du”*

E: *.”..det, er et kæmpekæmpe kvantespring”*

Efter at E ligesom har tilkendegivet at hun har accepteret det seneste afslag og derved accepterer hendes placering i den sociale struktur, begynder ML at reparere på det seneste afslag på følgende måde:

ML:” *Du ser altså os helt anderledes ud end da jeg så dig sidst* ”(de griner alle sammen)

ML*: ”Du ser skide godt ud* ”

E: ”*tak for det”*

E synes at sige ”*tak for det”,* for på den måde at acceptere sin placering i den sociale struktur, hvor det er de profesionelle der har definitionsmagten. Men samtidig også for at tage imod et *ansigt* fra de profesionelle, som hun kan forene sig med. Hele stemningen og den sproglige kommunikation mellem de profesionelle og E meget let og ligetil efter at de havde ”klappet” af i forhold til at der var enighed om hvordan E´s udfordringer skulle betragtes.

E forklarer det således i det efterfølgende interview, da jeg spørger hende om hun kunne genkende sig selv i den måde som de profesionelle talte om din problemstilling. E svarede:

E: *”Ja, det var også helt tydeligt”...”ja altså for de var jo enige”.. ”det var en meget god oplevelse det må jeg sige”*

Ovenstående uddrag fra E illustrerer at hun oplevede der var en enighed mellem de profesionelle og det at hun kunne genkende sig selv i deres fremstilling gjorde det til en positiv oplevelse.

### De professionelles fokusområder

Her vil jeg komme med eksempler fra observationerne i forhold til hvad de profesionelle synes er relevant at tale om på disse møder, for at få fokus på de professionelles problemforståelser kontra borgerens egne italesættelser. Først vil mit fokus være på det beskæftigelsesrettede sigte, som er tydeligt i alle 8 observationer. Jeg kommer nedenfor med eksempler som skal illustrerer de professionelles holdning til at det beskæftigelsesrettede sigte er væsentligt. Efterfølgende vil jeg komme med to eksempler fra informant A og E i forhold til at de godt er klar over at de profesionelle vægter tilknytningen til arbejdsmarkedet højt. Her er hvad de profesionelle b. la sagde

*”hvor mange timer arbejder du nu”*

*”hvordan går det med at passe arbejdet”*

*”nu hvor du skal ud og have et nyt job”*

*”så du kommer på arbejdspladsen”*

Ovenstående eksempler er uddrag hvor de profesionelle forholder sig til borgernes forhold til arbejdsmarkedet, der skal være med til at tydeliggøre at der er et stort fokus på selve mødet i forhold til arbejdspladsen mere generelt, men også i forhold til deres funktionsniveau på arbejdspladsen. Informanterne er godt klar over at der er fokus på det beskæftigelsesrettede sigte hvilket følgende uddrag vil illustrerer

A:”*ja nu er det jo sådan at jeg meget gerne vil arbejde, men at jeg er kommet i den uheldige situation at jeg desværre ikke kan..mere fuldtid”*

Hertil spørger mødelederen ind til hvor mange timer hun arbejder og dertil svarer A således

A:*”det varierer lidt..på en rigtig god uge kan jeg måske svinge mig op på 10-12 timer..det er også maks..og så gir jeg alt hvad jeg har i mig”*

A bruger meget tydelige og beskrivende ord som *svinge* og *maks.*, for at indikerer at hun er klar over hvad der forventes af hende på selve mødet, men også for at vise at hun har gjort alt for at bevare en tilknytning til arbejdspladsen, hvilket jeg tidligere har illustreret at de profesionelle vægter højt.

Også E er klar over hvor vigtigt det er at hun har gjort alt for at forsøge at komme i gang med at arbejde igen hvilket følgende uddrag skal illustrerer. Der snakkes om den gode udvikling E har været igennem i forhold til hun har gået til psykologsamtaler hvilket hun beskriver således

E:”*altså det har været fantastisk, det har været frygteligt hårdt og pinefuldt..altså da jeg startede hos hende og til nu..jeg har fået virkelig meget indsigt..jeg er blevet stabil..nu kan jeg pludselig mærke mig selv”*

E bruger ligesom A, tydelige og beskrivende ord som *fantastisk,* *frygteligt* og *pinefuldt* for at fortælle hvordan forløbet hos psykologen har været. Mødelederen bruger anledningen til at koble udviklingen hos psykologen sammen med et beskæftigelsesrettet sigte og spørger om følgende

ML *”nu kan du bedre holde ud at være der”*

Med denne sætning refererer mødelederen til at hun bedre kan holde ud at være i virksomhedspraktikken, hvortil E svarer

E *” ja det kan jeg”*

Mødelederen kvitterer på følgende måde

ML: *”Super godt”*

Sætningen er en anerkendelse af at E har gjort et godt stykke arbejde, at hun er kommet langt og ikke mindst tættere på arbejdsmarkedet. Ovenstående to eksempler er ikke de eneste jeg er stødt på i min observation, men tjener det formål at komme med eksempler på at det beskæftigelsesrettede sigte er et væsentligt omdrejningspunkt, og at der imellem de profesionelle og informanterne bliver produceret holdninger der peger på hvor vigtigt det er at have tilknytning til arbejdsmarkedet. Informanterne synes at have behov for selv at lægge vægt på at de har gjort alt hvad de kan for at komme udvikle sig frem mod arbejdsmarkedet, og synes derved at være medproducerende i forhold til at det beskæftigelsesrettede sigte er vigtigt. Samtidig synes der at kunne kodes at de profesionelle anerkender når informanterne har gjort alt hvad de kunne, hvilket bedst illustreres med mødelederens kommentar til E *”super godt”.*

Et andet væsentligt omdrejningspunkt der er trådt særligt frem i mine observationer har været fokus på en mere tværfaglig indsats, ved samtlige møder er det blevet drøftet om træning kunne være en mulighed, men også tilbud omkring hjemmehjælp og støtte-kontaktperson, psykologsamtaler, kostomlægning, socialt netværk, hjælp til økonomisk gennemgang har været på tale på disse møder. Nedenstående eksempler skal illustrerer vægtningen af træningen idet det har været et gennemgående fokus på disse møder:

*”Der står et sted du gerne vil i gang med fysisk træning”*

*”Jeg kan se der er en læge der anbefaler det der med at du træner”*

*”Hvad med en motionscykel”*

*”Rigtig rigtig gerne hvor du indgår i et træningsforløb”*

*”Det handler om karate”*

*”Dyrker du stadig noget motion”*

Ovenstående eksempler er uddrag af sproglige italesættelser fra de professionelle der omhandler et fokus på træning. I dette ligger der en normativ forståelse omkring at træning har et udviklende sigte og her tænker de profesionelle særligt på om det er udviklende i forhold til at bringe dem tættere på arbejdsmarkedet. hvilket jeg vil illustrerer med et eksempel i forhold til at C går til karate til det svarer sundhedskoordinatoren

SK: ”*Det er rigtig rigtig godt”*

Og mødelederen svarer

ML: ”*det er sådan nogle positive elementer”*

Ovenstående tilkendegivelser fra Sundhedskoordinatoren og mødelederen viser hvor væsentligt et *element* at træning udgør, i forhold til at komme tættere på arbejdsmarkedet. Med informant H bliver det tydeligt at en af grundende til at han ikke får en indstilling på mødet også drejer sig om at han ikke ar trænet hvilket BOV forklarer således

BOV: *så at sige din arbejdsevne kun er ti timer om ugen, det har jeg vanskeligt at se ud fra..der er flere ting som ikke er prøvet af”*

Med *flere ting*, henvises der til træning og aktive tilbud som ikke er forsøgt. Der er her en sammenhæng mellem at, H b. la ikke har forsøgt sig med træning og at han ikke får en indstilling. Med ovenstående uddrag har jeg forsøgt at fremhæve at træning udgør et væsentligt fokusområde. Helt overordnet vil jeg dog fremhæve at der er mange sproglige italesættelser der peger på at der på disse møder er plads til en tværfaglighed og som jeg har nævnt tidligere, rummer mange forskelligartede elementer.

Et andet væsentligt fokusområde er at de profesionelle vægter udvikling af potentialer hos borgerne vældigt højt

De professionelle til H:*”kan du have en bedre arbejdsevne i en anden type job..for at se om det giver en bedre effekt..vi synes du har ressourcer og potentialer”*

De profesionelle til E:”*For jeg kan godt se hvor meget gavn du faktisk har haft af en noget massiv indsats”*

De professionelle til D:*”Det vi kan se som ikke har været forsøgt...i forhold til at hjælpe dig med at håndtere de symptomer som du har”*

Således illustrerer udvalgte eksempler hvorledes at udvikling har stor betydning. Informanterne inviteres gerne ind i disse fokusområder. De fleste informanter, synes også at være klar over at dette kan have en stor betydning at de også fremstiller sig selv som nogle der gerne vil udvikles. Min empiri viser dog også at det modsat gør sig gældende. Næste eksempel med informant H, viser at han afviser at udvikle sig på den måde som de professionelle foreslår det. H vil ikke arbejde gratis og han gider ikke og træne, hvis der er nogen der skal bestemme over ham, hvilket han udtrykker således

H:*”Jeg er ikke go til at der er nogen overhovedet der bestemmer over mig..så stejler jeg.”.*

Sundhedskoordinator prøver at motivere ham til en udvikling og siger

*”Der er jo nogle tiltag..som måske godt ku forbedre din situation hvis du vil medvirke til det”*

Dette afviser H med følgende sætning

H:*”Jamen..det bliver ikke til noget”*

H er på ingen måde villig til at udvikle sig i den retning de profesionelle ønsker det. Ovenstående eksempel viser hvordan han ved at fremstille sig som en der ikke vil, er med til at skabe *brud* i interaktionen, idet han ikke vil tilkendegive ligesom de profesionelle at udvikling af potentialer er en høj prioriteret.

## 5.4 Delkonklusion

Mine fund i denne del af analysen peger på at informant H og D oplever en uoverensstemmelse mellem det ansigt som de profesionelle møder dem med, og det ansigt som de forsøger at præsentere på mødet De forsøger at forhandle sig til en forståelse af deres udfordringer, som de bedre kan forene sig med, men der er ikke noget der tyder på at forhandlingen ender til borgerens fordel. Derimod synes flere af informanterne at acceptere deres placering i den sociale struktur. Samtidig er flere af informanterne klar over hvad det er de profesionelle forventer og både informant A og E bruger ”store” ord til at beskrive hvor meget de har prøvet. I og med at jeg trækker Goffmans begreber fra en hverdagssamhandling ind i en institutionel praksis, synes jeg at kunne udlede her, at der er en anden form for *ansigtsarbejde* der gør sig gældende her, jeg vil kalde det for et særligt *”arbejds-ansigt”.* Borgerne er klar over at der bliver truffet en indstilling på mødet, som både har betydning for deres tilknytning til arbejdsmarkedet, men også i forhold til deres ydelse. Således viser min empiri, forhandlinger mellem de profesionelle og informanterne i forhold til hvor mange ressourcer og udviklingsmuligheder informanterne har. Såfremt de profesionelle har held med at definere informanterne med udviklingsmuligheder, så kan det få den konsekvens, at informanterne ikke får den indstilling de ønsker. Derved er forskellen når man tager Goffmans begreber som *samhandlingsorden, ritualer* og *ansigtsarbejde* ind i en institutionel kontekst, at informanterne på disse møder forsøger at fremstille sig som samarbejdsvillig og ihærdige, men at der alligevel ønskes en selvfremstilling der (modsat en hverdagssamhandling) ikke er så god som mulig men mere en som passer til den ønskede indstilling. Et bedre *ansigt* kan stille borgeren i en ugunstig position i og med at de ikke får den indstilling de ønsker.

Der hvor informanterne har en mulighed for at forhandle med de profesionelle, er der hvor borgerne vil tale udviklingspotentialer, og der hvor borgerne gør rede for at de har gjort alt hvad de kunne og der således ikke hersker tvivl om at det er fordi de ikke kan og bestemt ikke fordi de ikke vil. Derudover synes jeg det er interessant at min empiri peger på at der i høj grad er plads til det tværfaglige samarbejde, hvor borgeren ligeledes i høj grad bliver inddraget, men at det tværfaglige arbejde altid er med et beskæftigelsesrettet sigte.

## 5.5 Arbejdsspørgsmål 3 - analyse

**Hvilken betydning tillægger borgeren deres egen selvfremstilling på rehabiliteringsteamsmødet, og hvordan oplever de at blive inddraget?**

I denne del af analysen vil jeg primært anvende empiri fra mine interviews, men der vil forekomme enkelte eksempler fra observationerne, for at styrke mine fund i empirien. Jeg vil inddele det i to underpunkter. Underpunkt 1 *Betydning af selvfremstillingen,* vil omhandle hvordan informanterne fremstiller sig på selve mødet og hvilken betydning det har, samt om informanterne oplevede uoverensstemmelser på mødet. Underpunkt 2 *inddragelse,* vil omhandle hvordan borgeren italesætter deres mulighed for at blive inddraget og få indflydelse på selve mødet. I forhold til brugerinddragelse vil dette være med til at se på om den måde de føler de er blevet mødt på er i overensstemmelse, med den måde de ønsker at fremstille sig selv på og om det hænger sammen med den måde de har oplevet at blive inddraget på selve mødet. Jeg vil her bringe Goffmans begreber, *den tilsyneladende sociale identitet* og *den faktiske social identitet* i spil.

### Betydning af selvfremstilling

I de 5 interviews jeg har foretaget, synes der at være spor efter måden informanterne ser på rehabiliteringsteamets opgave og tilgang på, har noget at gøre med den måde de føler de er blevet mødt på og om de fik den indstilling de selv havde håbet på.

Eksempelvis har informant D og H, som ikke fik den ønskede indstilling, negative kommentarer omkring rehabiliteringsteamsmødet. Begge oplever det som spild af tid, at være med til mødet og italesætter det således

I: ”*hvad tænker du at formålet med et ressourceforløb kan være for dig”*

D: *”det ved jeg faktisk ikke fordi at øh, nogen mennesker får tildelt, sådan et halvvejs job i sådan en pedelfunktion og det er bare for at parkere dem et år eller 3, det er den opfattelse jeg har.. det er fordi de kan køre den ud på den der 3-5 år ikk men det er jo en parkeringsplads hvis du spørger mig, ikk”*

D taler herom hans forventninger til sit kommende ressourceforløb. Han bruger ord som *parkere*,og *”fordi de kan køre dem ud på den der i 3-5 år”*, og hentyder til, at han blot skal opbevares indtil han igen kan få sin sag på rehabiliteringsteamsmøde. D synes ikke at være af den holdning, at et ressourceforløb har et udviklende progressivt sigte, og taler mere ud fra en overordnet økonomisk betragtning, hvor tilgangen af førtidspension skal begrænses.

H fortæller nedenfor om sine oplevelser med rehabiliteringsteamet

H: ”*jeg havde ikke lyst til at sige noget, fordi at jeg var så, man bliver så presset..fordi man er omringet af mennesker, ikk, og de holder jo sammen, det ved man, de holder sammen, det er i hvert fald min oplevelse, de står sammen.. fordi jeg vidste med det samme at det var bare afgjort det kunne jeg bare mærke”*

H: ”*jamen det har intet med mig at gøre den eneste grund til de er der det er for at varetage kommunens kasse ikk de afviser alt i kommunen ikk”*

H taler sig med *”de er der for at varetage kommunes kasse” ligesom* D ind på, at de indstillinger der bliver truffet har en overordnet økonomisk betragtning, hvor tilgangen til permanente ydelser skal begrænses. Han bruger ord som *presset* og *de holder jo sammen,* til at beskrive hvorfor han ikke fik den indstilling han havde håbet på og siger at han kunne mærke at det var afgjort med det samme. Således mener hverken H eller D at det har gjort nogen forskel at de var med til mødet, og tillægger derfor ikke deres egen selvfremstilling særlig meget betydning.

Det der så er interessant, det er, at de informanter som fik den indstilling de gerne ville have, har en anden fremstilling af deres oplevelser med rehabiliteringsteamet; her følger eksempler med informant A og E

A: ”*Så jeg synes egentligt at at at den måde jeg blev mødt på de var jo rigtig imødekommende og jeg ligesom godt kunne mærke at de forstod godt min situation og jeg følte ikke nogen mistro”*

E: *”jeg oplevede at blive mødt med sådan meget positivitet”*

Selvom at både A og E har gode oplevelser med at være på rehabiliteringsteamsmødet, hvilket de italesætter tydeligt med bemærkningerne *De forstod min situation*, *at blive mødt med så megen positivitet.* Begge eksempler er med til at illustrerer at de overordnet har kunnet genkende sig selv i de *ansigter* som de profesionelle har tillagt dem på selve mødet. Alligevel er de begge positivt overraskede over, at blive mødt sådan. Hvilket jeg vil illustrerer med eksempel, hvor jeg spørger ind til deres forventninger omkring, at få sin sag på rehabiliteringsteamsmødet, A svarer således

A: ”*Hvordan så havde jeg nok en fornemmelse af at være sådan et nummer der skal behandles..og det var jo før jeg havde mødt de der mennesker som så viste sig at være super søde..men det er jo igen mine fordomme om hvordan sådan nogle ting fungere ikk..så tænkte jeg bare jeg er bare sådan en de lige skal have parkeret i en eller anden paragraf..og at mig som menneske egentlig er lidt ligegyldig”*

E fortæller om sit møde med de profesionelle således

E: ”*jeg havde ikke turdet tro på at det ku få et godt udfald.. jeg har været sådan lidt ængstelig..det er jo lidt ligesom mit liv lå i deres hænder..jeg var også lidt bange for om de stillede for mange spørgsmål”*

Både A og E havde gjort sig overvejelser i forhold til hvad de forventede der skulle ske på mødet. Begge blev positivt overrasket over den måde som de profesionelle så på dem som personer og på den måde som de beskrev deres udfordringer på. Begge informanter synes, langt hen af vejen at den *tilsyneladende sociale identitet* som blev præsenteret på mødet, var meget i overensstemmelse, med deres *faktiske sociale identitet.*

Følgende eksempler skal illustrere hvordan A og E så oplevede at deres egen selvfremstilling betød noget til mødet. Hertil svarer E således

E: *”Men det er rart at vide at det altså at det kommer til at gøre en forskel at jeg var der ikk”*

I[[20]](#footnote-20): *”så du tænker det gjorde en forskel at du var der?”*

E: *”jamen helt sikkert, men også for mig selv, jeg har set dem i øjnene..de har taget stilling til mig..og det synes jeg har været rigtig godt”*

E konstruerer i italesættelsen, at hendes oplevelser omkring hendes egen selvfremstilling havde en betydning på selve mødet, hvilket følgende kommentar vil støtte yderligere op om

E: *”jeg havde frygtet at jeg skulle blive stillet en masse spørgsmål som jeg ikke kunne svare på..fordi jeg bliver sådan helt, svarer jeg nu rigtigt”*

E beskriver således med sætningen *svarer jeg nu rigtigt*, hvordan hun havde gjort sig overvejelser omkring hendes egen selvfremstilling til mødet, og at hun var bange for at hvis hun sagde noget forkert at det kunne få en betydning for selve indstillingen.

Det er vigtigt at understrege at ovenstående eksempler hvor jeg først bruger H og D og efterfølgende E og A, skal ikke ses som deterministiske forklaringer der kan forenkles til at sige at hvis borgeren får den indstilling de håber på, så føler de også at de profesionelle har set dem på samme måde som de ser sig selv. De skal derimod ses i en større og mere nuanceret tilgang, hvor der via fortolkninger dels kan peges på, at der kan være en sammenhæng. Nedenfor vil jeg derfor illustrere, at det også forholder sig anderledes. D beskriver det således

D: *”Altså jeg blev behandlet pænt..ordføreren var da flink nok”*

D føler trods alt at han er blevet mødt på en ordentlig måde af de profesionelle. Han er også i stand til at sætte sig selv udenfor og forklarer de professionelles rolle således

*”Nu er jeg jo også selv vandt til at arbejde med politiske bestemte opgaver ikk, de har ligesom bestemt at de der mennesker de skal ligesom sidde der, sådan er det bare, om der så er nogen fidus i det eller ej, det er lige meget når det er politiske bestemt, indtil de finder på noget nyt”*

Ovenstående kan selvfølgelig også ses som en afmagt overfor de *rammer* som politikerne har vedtaget. Men det kan også forstås som, at han lægger afstand til at indstillingen, ikke har noget med hans egen selvfremstilling at gøre. Samtidig så formår han alligevel at fremhæve og konstruerer at hans egen kommune er bedre end andre kommuner, hvilket han gør således

*”Man kan jo ikke sige jeg er blevet dårligt behandlet, det gik som jeg havde forventet, jeg er glad for at der ikke skete nogen af de ting som mine bekendte har været udsat for i København..det var nærmest en svinestreg”*

Således peger D på at han på trods af uoverensstemmelser, alligevel føler sig set. Samtidig oplever han også at få indflydelse, ikke på selve indstillingen men på indholdet i det ressourceforløb har indstilles til, hvilket følgende uddrag illustrerer

D: ”*Kun indflydelse på hvor det skulle være”*

D italesætter således at hans oplevelse på selve mødet var, at han på trods af at der var uoverensstemmelser mellem hans *faktiske sociale identitet* og den *tilsyneladende sociale identitet*, så fik han alligevel indflydelse i forhold til hvor henne han ville i kognitiv behandlingsforløb som en del af indholdet i ressourceforløbet. Dog fremhæver D at tilbuddet om kognitiv behandlingsforløb kommer for sent

D:*”Det sjove er, at for 2½ år siden, der ville man ikke betale..nu sætter de mig i ressourceforløb..altså er det ikke lidt sent de gør det..nu vil de godt betale det”*

Samtidig med at han synes at tilbuddet kommer for sent, så synes han alligevel det er relevant, idet han selv tidligere har bedt om det. Hertil må jeg lige indskyde at dette er en vigtig pointe D kommer frem med her. På den ene side kan det ses som en kritik at tilbuddet om kognitiv behandling kommer for sent. Men på den anden side så viser det samtidig, at intentionerne om den tværprofessionelle indsats hvor man ser mere helhedsorienteret på borgeren, bliver brugt i praksis. Således synes informanten, omend at tilbuddet om kognitiv behandling kommer for sent, at det i hvert fald er relevant.

På trods af at der i interview med D er flere måder at se på hvordan han bliver inddraget, så er det væsentligt at nævne at han alligevel oplever at han ikke er blevet set på med *hans faktiske sociale identitet,* men at de profesionelle i stedet har tillagt hans ”*tilsyneladende sociale identitet”*, for mange udviklingspotentialer, hvilket han forklarer således

D: *”de troede jeg havde alt for meget styr på mit liv”*

Herefter refererer D til en særlig hændelse på rehabiliteringsteamsmødet, hvor de drøfter hans ressourcer og forklarer det således

D: ”*så lige der, da den kommentar kom over fra højresiden.. der sad jeg bare og tænkte WHAT, har de ikke læst hvad det er de har fået, på det tidspunkt jeg kunne ikke sige noget, jeg var væk fordi at æh jeg var væk fordi æh at de giver mig et ressourceforløb”*

D oplever således, at der er en uoverensstemmelse mellem hans *tilsyneladende sociale identitet* og hans *faktisk sociale identitet*, og han bruger ordet *WHAT*, til at beskriver, at han slet ikke kunne se sig selv i den måde som de professionelle fremstillede hans ressourcer. Dette bevirker, at han bare er *væk*, og refererer til at han ikke længere deltager i interaktionen. Dette får mig til at trække en parallel med *ansigtsarbejdet*, hvor han her bliver mødt med et *ansigt* som han ikke kan forene sig med og derved reagere med at trække sig fra interaktionen.

Også C’s mor oplever en uoverensstemmelse mellem C’s *tilsyneladende social identitet* og *faktiske sociale identitet.* Det gør hun ved at beskrive,at de profesionelle møder C med for mange ressourcer end hun selv mener hun har, hvilket følgende uddrag vil redegøre for

*”Når man sidder og tænker computerspil og god til engelsk så må man kunne lave noget der med korrespondance og det er jo slet ikke sådan det er, og det har vi oplevet flere gange at fordi hun har gået på gymnasiet så er det fordi hun må være rigtig klog, så må hun virkelig kunne bygge på noget der..men det er jo slet ikke sådan som det er.”*

CM konstruerer her en forståelse af, at de profesionelle har mødt hendes datter med for mange ressourcer at udvikle videre på. Dette taler CM kraftigt i mod, ved at bruge ordene men *det er jo slet ikk sådan som det er.* CM mener ikke, at hverken den måde som hun som mor, eller den måde som C selv fremstillede sig på havde en betydning for selve mødet. CM mener at disse forhåndsantagelser omkring C har gået i gymnasiet er med til at fremstille C med en bedre *tilsyneladende social identitet* end C’s *faktiske sociale identitet*.

Ved de efterfølgende interview har jeg spurgt alle informanterne om der var noget som var særligt vigtigt for dem at få fortalt til de profesionelle på rehabiliteringsteamsmødet. Her kommer der uddrag i forhold til hvad E og A svarede

*A:” mm ja jeg ville gerne have, at de gerne ved at jeg har meget vilje til at gøre ting, det er vigtigt for mig hele vejen igennem for jeg tænker lidt på min situation nu altså sådan som jeg har det nu, så skulle jeg måske i virkeligheden have været mere svag og i virkeligheden have gået efter en førtidspension fordi jeg tror i virkeligheden, det ville tjene mig bedre, det ville tjene mit helbred bedst, men at jeg har en vilje som gør at det vil jeg ikke jeg vil gerne arbejde og jeg vil gerne være rask..og det vil jeg gerne have at de ved for på en eller anden måde så håber jeg at det stiller mig i et godt lys, så det er vigtigt for mig at de godt ved det”*

Førend jeg vil redegøre for ovenstående uddrag fra A, vil jeg komme med et eksempel fra E på hendes selvfremstilling

E: ”*altså det der har været rigtigt vigtigt ah, og som også var vigtigt at uddybe at jeg for første gang, i sådan en lang periode, at jeg oplever at jeg går glad på arbejde, det har jeg aldrig nogensinde prøvet før, jo så har der været dage hvor det har, men det har ikke været sjovt at gå på arbejde fordi jeg har haft det svært men her har jeg for første gang oplevet at blive set og hørt, stille og roligt at blive bygget op.. så det var rigtig vigtigt”*

I: ”*at få det med på mødet?”*

E*: ”ja, men jeg ved ikke hvor tydeligt det kom frem til selve mødet.. det var også vigtig at få sagt at terapien har gjort meget for mig at jeg var et helt andet sted for 1½ år siden”*

Både A og E fortæller at det er vigtigt at få fortalt at de har en god tilknytning til arbejdet. Særligt E bruger lang til på at forklarer at *viljen* er det som gør forskellen for hende, athun i forhold til en ren helbredsbetragtning harbedst af at få pension, men at det er *viljen* der gør at hun fortsat er tilknyttet arbejdsmarkedet. E taler sig således ind i en *vil godt – kan ikke* problematik, en holdning som jeg i arbejdsspørgsmål 2 har vist at de profesionelle hilser særdeles velkommen. A vægter at fortælle at hun for første gang har fået mulighed for at blive *bygget op* på en arbejdsplads, hun taler sig ind i en selvfremstilling som støtter op om at det seje træk hvor hun tidligere har fået afslag på fleksjob, har været godt for hende. A henviser til det som jeg har fremhævet tidligere – at hun accepterer den sociale struktur, hvor det er de profesionelle der har definitionsmagten. A taler sig ind i en selvfremstilling som den ”villige” borger der gerne vil være med til at udvikle sig progressivt.

### Inddragelse

Der er stor forskel på hvordan informanterne italesætter deres mulighed for at blive inddraget på selve mødet. Dette hænger i nogen grad sammen med om *den tilsyneladende sociale identitet* og *den faktiske sociale identitet* er nogenlunde ens konstrueret. Hvis den måde som de profesionelle ser på borgeren er nogenlunde ens med den måde som borgeren oplever sig på, får en betydning for måden de føler sig inddraget. Følgende eksempler skal tydeliggøre forskellen i forhold til hvilken grad de føler sig inddraget

D: *”så ku jeg så prøve at forsvare mig selv”” til sidst der sad jeg bare og kiggede ud i luften og det fløj bare hen over hovedet på mig” ”for mig var det svært”*

Så spøger jeg D om han mener han havde nogen indflydelse for selve indstillingen hvortil han svarer

D: *”nej nej, jeg havde en fornemmelse af at det var planlagt” ”så kan det jo være lige meget hvad det er jeg selv sidder og siger”*

Til detspørger jeg D om han synes de profesionelle gjorde en indsats for atfå ham i tale, hvortil han svarer

”der var et *par gange hvor de prøvede at spørge mig, hvor jeg ikke rigtigt kunne svare noget..altså jeg var nok også for nervøs til at ku få for meget ud”*

Jeg har tidligere vist hvordan D, følte at der var en uoverensstemmelse mellem den måde han ønskede at fremstå på og den måde som de profesionelle konstruerede hans *tilsyneladende sociale identitet*. Dertil må siges at han ligesom Informant H, heller ikke oplever at blive inddraget i samtalen i samme omfang som A og E. Alligevel har D konstrueret en forståelse, der drejer sig om at de profesionelle forsøgte at få ham i tale, men at han ikke var i stand til det.

Det interessante her er Informant E taler om netop betydningen af at blive mødt med en forståelse fra de profesionelle som hun kan forene sig med har en betydning for hvordan hun oplevede at blive inddraget, hvilket følgende vil illustrer

E: ”*jamen jeg blev mødt med så meget positivitet..det var bedre end jeg havde frygtet..jeg havde sådan en fornemmelse.. jeg er jo meget sensitiv..altså havde de nu bare siddet, da jeg kom ind, og kigget ned i bordet og forsøgt at smile og det ikke var helhjertet, så var jeg ikke sikker på at jeg havde kunnet sige noget”*

Til det spørger jeg om hun oplevede sig selv som værende aktiv i samtalen, hvortil hun svarer

E: *”ja det kom bag på mig”*

Hertil spøger jeg E om det har noget at gøre med den måde hun føler sig mødt på af de profesionelle hvortil hun svarer

E: ”*Jamen det har det..altså det har fyldt så meget, det har det virkelig, det fyldte godt* nok meget, ej det *har jeg sagt meget hvad (vi griner)”*

E drager parallel mellem den måde hun bliver mødt med *så meget positivitet,* og at hun er meget mere aktiv i samtalen end hun havde forventet og italesætter med *”det den kom bag på mig”,* at hun selv er overrasket over hvor meget hun deltog i samtalen.

I Interviewet med C og CM spørger jeg ind til hvordan hun oplevede at blive mødt på selve mødet hvortil hun svarer

C: *”jeg synes lidt at der er nogen der forventer at der skal ske et eller andet mirakel, så at jeg bedre kan og det synes jeg er svært at der er nogen der forventer”*

CM fortæller om hvordan hun oplever at hende datter er blevet set på

CM: ”*når man får et ressourceforløb så er det jo også med hensigt på at man skal kunne komme i arbejde på et tidspunkt..og det er lidt mærkeligt, fordi det er der jo ikke rigtig nogen der ser komme til C..jeg synes at C er blevet set i forhold til den nye reform..det er jo ikke realistisk at tro på at hun kan få et arbejde”*

Hertil spørger jeg indtil om hun synes der har været urealistiske forventninger til C, hvortil hun svarer

CM: ”*Det er helt ulogisk, det kan ikke lade sig gøre”*

Cm havde håbet på at hendes datter fik en indstilling til førtidspension, i stedet fik hun en indstilling til ressourceforløb. CM bruger ord som *urealistisk,* *mærkeligt* og *ulogisk* til at sætte ord på at hun mener at de professionelles syn på C *tilsyneladende sociale identitet* ligger langt fra C’s *faktiske sociale identitet*. CM mener samtidig, at de ikke har haft den store mulighed for inddragelse hvilket hun fortæller om således

CM: *”altså hvordan kan man egentlig forberede sig på sådan et møde..altså det er jo ikke os der bestemmer, hvad C skal, det er det jo ikke, vi kan jo bare fortælle hvordan hun har det med de forskellige ting, og det er jo blevet tydeliggjort for os at det ikke er os der bestemmer..vi har jo haft langt større viden om C, det har bare ikke været os som har bestemt hvad der skulle ske”*

Det er tydeligt at C og C’s mor ikke selv mener at de har haft den store indflydelse og ej heller er blevet inddraget på selve mødet, i forhold til at det er de profesionelle der bestemmer hvad der skulle ske. Selv bruger C ordet *mirakel,* til at tydeliggøre, at hun oplever at de profesionelle har urealistiske forventninger til hendes udviklingspotentiale. CM gør det eksplicit at de ikke har haft den store indflydelse og siger *det er jo blevet tydeliggjort at det ikke er os der bestemmer.*

Det interessante ved dette interview er, at der er mange eksempler, hvor hverken C eller CM mener at hun er blevet set med hendes *faktiske sociale identitet,* og at de profesionelle på en måde forherliger hendes helbredstilstand som noget der kan blive bedre og derved tillægger hende en *tilsyneladende sociale identitet*, som hverken C eller CM kan forene sig med. På selve observationen var der spor fra C og C’s mor og far af at hun blev tildelt et bedre *ansigt* end som de oplever hende med. Disse uoverensstemmelser bliver meget tydeligt konstrueret i selve interviewet. Hvilket må støtte op om, at også C og C’s familie accepterer den *sociale struktur* hvor de profesionelle har definitionsmagten og ”opskriften” på C’s udviklingspotentiale.

Således er der også i forhold til C en sammenhæng mellem den måde de opfatter deres inddragelse på selve mødet også hænger sammen med uoverensstemmelser mellem *den faktiske og tilsyneladende sociale identitet.*

## 5.6 Delkonklusion

Mine fund i denne del af analysen peger på, at der er forskel på den måde som informanterne efterfølgende, i interviewet, har oplevet betydningen af selvfremstilling på selve mødet. Informant D og H oplevede således at der var en uoverensstemmelse mellem deres *faktiske sociale identitet* og deres *tilsyneladende sociale identitet*. Både D og H tydeliggjorde, at de oplevede at blive mødt med flere ressourcer end de selv mente de havde. Både informant D, H og C italesætter at de ikke mente at deres tilstedeværelse havde nogen betydning for selve indstillingen på mødet, og at det var afgjort på forhånd. Informant A og E viser, at de generelt ikke oplevede uoverensstemmelser mellem deres *tilsyneladende sociale identitet* og deres *faktiske sociale identitet*, og at de begge mener at deres selvfremstilling har en betydning for selve mødet. Derfor bruger jeg også eksempler på at vise at selvom D og H oplevede uoverensstemmelser på mødet, følte de sig begge alligevel godt behandlet på mødet, og selvom A og E ikke oplevede de store uoverensstemmelser så er der alligevel tegn på at de godt ved det er de profesionelle der har magten til at definere deres problemer. Så selvom min empiri viser, en vis sammenhæng mellem at desto færre uoverensstemmelser informanten oplever der er imellem *den faktiske sociale identitet* og *den tilsyneladende sociale identitet*. Desto mere positiv er den måde hvorpå de i interviewet konstruerer at deres egen selvfremstilling har en betydning på selve mødet, og den oplevelse de har af at blive inddraget. Det er dog vigtigt at tydeliggøre at dette ikke må forstås deterministisk og ensformigt, hvorfor jeg b. la har brugt eksempler på at fremhæve at selvom der er uoverensstemmelser mellem informanterne og de profesionelle så er der også tegn på at de føler sig set og godt behandlet.

Jeg har brugt eksempler fra A og E til at vise hvilken betydning deres selvfremstilling havde på mødet. Både A og E italesætter vigtigheden af at de profesionelle er klar over at de gerne vil være på arbejdsmarkedet og at de oplever en progression som følge af de tiltag der har været afprøvet fra jobcenterregi. Det har været vigtigt at fremstille sig selv som villige borgere, der gerne vil udvikle sig og have en tilknytning til arbejdsmarkedet, men som desværre ikke har helbredsmæssige ressourcer til at være på arbejde fuld tid. A og E synes således at tale sig ind i en forståelse jeg vil kalde for *vil godt – kan ikke* problematikken og som jeg, via min egen erfaring ved, er noget som vægtes højt i et jobcenter- regi.

# 6 Analysedel 2

## 6.1 Arbejdsspørgsmål 4 – analyse

**Via min egen erfaring, og med afsæt i afsnittet *brugerinddragelse*, diskuteres og reflekteres der over muligheder og udfordringer i forhold til udvikling af fænomenet brugerinddragelse**

Ud fra min betragtning synes jeg at der med den nye fleksjob- og førtidspensionsreform, ligger nogle fornuftige politiske intentioner omkring at styrke borgerens inddragelse og ejerskab på selve rehabiliteringsteamsmødet. Samtidig er det også tydeligt at disse lovgivningsmæssige standardiseringer for rammen omkring mødet også afstedkommer nogle væsentlige udfordringer.

### Diskussion og refleksion over egen erfaring og forskningen på området

Da jeg deltog som observatør på selve mødet, var jeg også med til formøderne inden borgeren mødte. Der var sat et kvarter af til hvert formøde, men flere gange var der mere tid til rådighed. Ved mødet gennemgik de profesionelle sammen, hvilke udfordringer borgeren havde i tilknytning til et beskæftigelsesrettet sigte, samt hvilke tiltag der var blevet afprøvet. Dertil blev der drøftet om der var behov for yderligere beskrivelser eller aktive tilbud. Det interessante ved disse formøder var, at de profesionelle, også drøftede hvilken indstilling de mente den kommende borger skulle have. Således finder jeg det bemærkelsesværdigt, at de profesionelle ”klapper” indstillingen af inden borgeren har fået mulighed for at blive inddraget på dette møde. I 6 ud af 8 rehabiliteringsteamsmøder, gik de profesionelle heller ikke ud for at drøfte om den indstilling de havde ”klappet” af ved selve mødet, fortsat var gældende. Dog vil jeg lige nævne, at det blev tydeliggjort ved flere af formøderne at hvis nogle af de profesionelle havde behov for at drøfte sagen inden indstilling skulle de sige det på mødet. Ved de to møder hvor informant D og H havde deres sag på, gik de profesionelle ud og drøftede de oplysninger der var kommet frem under selve mødet. Dette gav dog ikke anledning til at ændre på den indstilling som allerede var blevet ”klappet” af på formødet.

Som jeg indledningsvis har nævnt i mit afsnit *indledning og problemfelt* så er inddragelse og ejerskab helt centralt i denne reform. Samtidig ligger der er forventning fra politikerne om, at denne gruppe borgere gerne vil være en del af fællesskabet og arbejde i det omfang de magter. Til det er der lovgivningsmæssige procedurer for, hvad der skal undersøges forud for dette rehabiliteringsteamsmøde i forhold til tilknytning til arbejdsmarkedet. Udfordringen ligger heri at - fra centralt hold-, mangler overvejelser omkring, hvis nu borgeren ikke ønsker at være en del af det arbejdende fællesskab. Denne udfordring synes at være overladt til praktikerne i jobcentrene. Det er her en af de mest markante udfordringer i jobcenterregi helt generelt ligger. Hvordan motiverer man borgeren til at vende tilbage til arbejdsmarkedet i det omfang som de profesionelle vurderer rimeligt, ud fra deres skøn og betragtninger indenfor de lovgivningsmæssige rammer.

Det kan undre mig som praktiker, at forskningsprojektet – veje til en førtidspension (Caswell et al:2012), ikke har ført til ændringer i forhold til hvornår i forløbet en tværfaglig indsats skal påbegyndes. Dette forskningsprojekt peger b. la på, at de lange sagsforløb er med til at besværliggøre motivationen hos borgeren, hvilket helt åbenlyst ikke er taget til efterretning med den nye reform. Førend en borger kan få sig sag på rehabiliteringsteamsmøde, skal alle andre beskæftigelsesrettede tilbud været afprøvet. Hvilket efter min mening, ikke sikrer ikke en tidlig tværfaglig indsats, tværtimod. Dette kan være medvirkende til at brugerinddragelse har svære kår, i forhold til at mange har mistet motivationen for at vende tilbage til arbejdsmarkedet.

Samtidig er et af de fund jeg har opdaget i min empiri, at det bliver svært at inddrage borgeren i eget sagsforløb hvis ikke de oplever at bliver mødt med de forudsætninger de selv mener de har. Hvordan implementerer man lovgivningen succesfuldt med en borger i praksis, eksempelvis informant H, der ikke vil udvikle på arbejdsevnen.

På den anden side så åbner reformen op for en tværfaglig indsats på selve mødet. I forhold til min erfaring, så er der blevet arbejdet tværfagligt i flere år i jobcentrene, nu er det så også implementeret via lovgivningen som centralt tema i den nye reform, at det skal være en del af rammen på rehabiliteringsteamsmødet. Fordelen er, at der ikke længere er diskussioner om hvilken afdeling der skal betale regningen hvis en borger har brug for en indsats hvor LAB lovens kap 10-12[[21]](#footnote-21) har været utilstrækkelige i forhold til en behandlingsrettet indsats.

Der er nu åbnet op for at borgere via rehabiliteringsteamet, kan indstilles til et behandlingsrettet tilbud som det har gjort sig gældende med eksempelvis informant D. Informant D henvises til et kognitivt behandlingsforløb, som det bærende element for udvikling af hans potentialer frem mod en tilknytning til arbejdsmarkedet. Denne tværfaglige indsats får en betydning for de tilbud som borgeren tilbydes (pålægges).

Dertil skal nævnes, at den tværfaglige indsats også er en udfordring i forhold til at lovgivningen har standardiseret hvilke afdelinger der skal være repræsenteret på rehabiliteringsteamsmødet. Det kan virke voldsomt på borgerne at møde så mange profesionelle på mødet. Hvilket flere af informanterne italesætter. Her kommer et eksempel af A hvor hun siger det således

A: *”jeg tror nu nok hvis jeg var ansat sådan et sted, så tror jeg nu nok at jeg ville prøve at holde møderne på en anden måde..jeg ville sige den borger vi sidder med her, har de og de udfordringer, hvem skal inddrages til mødet..i stedet for at lave et fast team, da den ene nævnte hjælpemiddelcentral..det har jo ikke noget med mig at gøre..hvorfor skal de bruge ressourcer på at sidde med”*

Informant A rejser et helt centralt spørgsmål i forhold til om det altid er de samme profesionelle der skal deltage i mødet. Min egen erfaring fra disse møder, samt min empiri, viser da også at det ikke er alle profesionelle der har noget at byde ind med til borgeren. Det er således forskelligt hvilke profesionelle der kommer på banen, i forhold til hvilken type udfordringer borgeren har. Det er også tydeligt at de profesionelle fortsat prøver sig frem i praksis i forhold til hvad der har relevans på rehabiliteringsteamsmøderne. Min empiri viser, at der er tilbud fra de profesionelle der har så tvivlsom relevans på disse møder, at borgerne bemærker det i forhold til, at de tilbud de får, ikke opleves som relevante for borgerne. Informant D italesætter de professionelles tilbud således

D: ”*da vi snakkede mentorordning..hva sku han hjælpe mig med..det er jo spild af penge det der sker”*

Informant D er tydeligvis ikke imponeret over de tilbud han får på mødet, og mener det er spild af penge, og malplaceret i hans tilfælde. Men nu er dette desværre ikke op til de profesionelle at skønne hvilke professionelle der er behov for i de enkelte sager. Ved at politikerne har vedtaget en fast ramme for hvilke profesionelle der er repræsenteret på dette møde, fjerne muligheden fra de praktikere der sidder med kendskab til borgeren og som ved hvilke indsatser der kunne være relevante at inddrage. Således synes denne standardisering at udgøre en udfordring i forhold til at skulle imødekomme store forskelle med de borgere der har deres sag på rehabiliteringsteamsmødet.

Som nævnt, er et af de helt centrale temaer i reformen, at borgeren skal inddrages på selve mødet og have ejerskab i eget forløb. Informant E rejser et centralt problem omkring hvilke personlige ressourcer der kan være behov for når man skal inddrages på selve rehabiliteringsteamsmødet. E har været glad for at hun fik muligheden for at deltage på mødet, men reflekterer også over hvad det kræver

E: *”jeg synes det er rigtig godt, men det stiller også krav til at man både er i stand til at formulere sig i den forberedende del og at man er i stand til at udtrykke sig i den mundtlige..man kan sige det kan også være en ulempe at hvis ikke man har de kompetencer ikk”*

E stiller skarpt på at det kræver personlige *kompetencer*, både i forhold til at udfylde den forberedende del, men også at man kan udtrykke sig mundtligt til mødet, og selvom E var glad for at være med på mødet, så vakte det en del usikkerhed som hun beskriver således

E: *”fordi det er jo sådan en svær, ej ikke svær, men så skælsættende..at man møder op på den måde..fordi det er jo utrygt at komme ind til andre mennesker der ligesom har mit liv i deres hænder ikk”*

E mener at hendes personlige kompetencer har hjulpet hende igennem dette *skelsættende* møde, som for hende var en god oplevelse, men som hun samtidig mener, kan være svær for andre. Som jeg indledningsvis nævner i mit afsnit *indledning og problemfelt, så* er det netop det spørgsmål som mødelederen rejser ved at sige følgende *man må jo også overveje hvad man vil være med til som professionel,* og rejser samme spørgsmål som Informant E, om hvorvidt borgeren skal deltage på disse møder for enhver pris. Denne udtalelse kommer mødelederen med efter en borger, var udvandret fra mødet, i en meget sindsoprevet tilstand. Dette er også noget som informanterne oplever der kan være svært. Eksempelvis informant C, en autistisk ung kvinde, som pga. lydfølsomhed og store sociale udfordringer har meget svært ved at deltage i mødet. Flere gange under mødet må mødelederen ud på gangen og bede alle i nærheden om at være stille, idet larm generer C i sådan en grad, at hun ikke kan holde ud at være til stede. C fortæller om sine oplevelser med at blive inddraget på mødet således

C: ”*nej, ikke sige så meget..mange mennesker og ikke meget ro..jeg synes meget svært, meget svært at være med..jeg tror det er meget godt at man kommer hele vejen rundt..men jeg tror bare ikke jeg er ikke den rigtige person til at der kan få noget ud af det”*

C fortæller, at hun havde det meget svært ved at være på selve rehabiliteringsteamsmødet, og hun bruger samtidig sætningen, *jeg tror det er godt man kommer hele vejen rundt*, til at beskrive, ligesom E og mødelederen, at brugerinddragelse på selve mødet kræver sine personlige og sociale forudsætninger for at det kan være produktivt. C mener ikke, at hun fik noget produktivt ud af at være med til mødet, det kostede hende simpelthen for mange kræfter.

Det er ikke kun C, der har oplevet store konsekvenser og meget lidt fordel. Informant H oplevede en anden udfordring i forhold til hans deltagelse på mødet. Som jeg har nævnt tidligere så ligger der en forståelse fra politikerne om at disse borgere der får deres sag på rehabiliteringsteamsmødet, gerne vil være en del af det arbejdende fællesskab. Umiddelbart er H et eksempel på hvor svært det kan være at få borgeren inddraget på selve rehabiliteringsteamsmødet, når det umiddelbart synes som om at han ikke vil tage imod de udviklingspotentialer de profesionelle producerer. Her vil jeg illustrerer hvad H svarede, da mødelederen spørger ind til hvilke aktive tilbud han har deltaget i

H: *”nej, det har jeg sku sagt nej til..jeg er principielt modstander af at man skal arbejde gratis*

Ovenstående er et eksempel ud af mange, i forhold til hvordan H afviser invitationer fra de profesionelle. Informant H, kommer til at fremstå som en borger der ikke vil deltage i hverken aktive tilbud eller træning. De profesionelle prøver flere gange at fortælle H hvorfor det er vigtigt at han prøver disse tiltag. Det er min opfattelse at H virker kontrær og vil ikke tage imod invitationerne fra de profesionelle. Ved det efterfølgende interview, bliver det dog tydeligt for mig, hvad grunden er til at han nægter diverse tiltag. Han forstår simpelthen ikke hvad konsekvensen er herfor, og han er slet ikke i stand til at reflektere over dette. Da jeg spørger H om hvad han mener hans egen selvfremstilling havde af betydning på mødet svarer han således

H: ”*nej, nej overhovedet ikke, det var ligegyldigt”*

H mener således ikke at hans egen holdning var et problem, til trods for, at de profesionelle på et tidspunkt siger det meget direkte til ham på mødet

ML: *”fuld ære og respekt omkring den måde du håndterer dig selv på..den måde du siger fra på..men i den sammenhæng så gør det dig ikke fleksjob berettiget, det er jeg bare nød til at sige*

H’s manglende refleksion over hvorfor han skal deltage i disse tilbud, får ham til at fremstå modvillig og påvirker hele interaktionen mellem H og de profesionelle. Der er mange forhandlinger på spil i dette møde, som primært bliver vundet af de profesionelle. Mødelederen er meget direkte i hendes ordvalg, og tillægger b. la hans manglende motivation som baggrund for at han ikke er fleksjobberettiget.

Således synes min empiri at vise at udover at man skal have gode sociale kompetencer i kommunikationen med de profesionelle, så skal man som borger også have evnen til at skelne mellem hvad som er de lovgivningsmæssige krav for at kunne opnå en permanent ydelse på grund af helbredsmæssige udfordringer og hvad som er muligt at afslå uden at det får konsekvenser. Dette er udfordringer som jeg via min erfaring ofte oplever i praksis, og som bliver endnu mere tydeligt når lovgivningen ikke åbner op for muligheden for at de praktikere som kender borgerens bedst også får mulighed for i samarbejde med borgeren og vurdere om hvorvidt deltagelse på rehabiliteringsteamsmødet skal ske for enhver pris. Både C og H fortalte dog også i det efterfølgende interview, at de havde foretrukket muligheden for ikke at deltage på dette møde.

Både i forhold til mine fund i empirien og min erfaring fra praksis, synes jeg i tråd med Uggerhøj(2005)og Mik Meyer(2005) at brugerinddragelse har svære kår i forhold til, at der er tale om en definitionsmagt hvor det er borgerens der skal bøje sig mod systemet og ikke omvendt. Jeg har med inspiration fra bogen Potentialer i Socialt arbejde(2008) af Eskelinen; Olesen og Caswell samt Uggerhøj(2005) kigget på den mikromagt der produceres i ”maskinrummet” for at få øje på potentialer for brugerinddragelse der hvor de profesionelle møder borgeren. Til trods for, at jeg er enig i, at brugerinddragelsen har svære vilkår, så peger min empiri alligevel på sprækker for potentialer og muligheder for fænomenet brugerinddragelse. Der er steder på rehabiliteringsteamsmødet hvor de profesionelle konstruerer muligheder for at borgeren kan inddrages, dette drejer sig dog primært om at være medbestemmende overfor hvor eksempelvis hvor en behandling skal foregår, og ikke et spørgsmål om behandlingen skal foregå.

Pedersen (2012) beskriver i sin artikel at hun konstaterer, at der er en sondring mellem fænomenet brugerinddragelse. Hun sondrer imellem det hun kalder - *at blive hørt* - *til at være medbestemmende* - og *til at styre det hele selv*. Ud fra hendes sondringer, så viser min empiri med tydelighed at borgeren har rig mulighed for at blive hørt, idet det er lovgivningsmæssigt bestemt at borgeren skal inddrages, og derved altid bliver hørt og de profesionelle synes at være meget grundige med, at alle borgere fra starten af mødet får mulighed for at deltage aktivt i samtalen – altså det som Pedersen(2012) betegner som – *at blive hørt*. I forhold til hendes to andre sondringer er der også i min empiri tegn på, at borgeren kan være medbestemmende i forhold til eksempelvis hvilken type virksomhed at et aktivt tilbud skal finde sted henne, eller hvor en borger vil modtage behandling, det som Pedersen(2012) betegner som – *at være medbestemmende*. Dette kræver dog at borgeren er i stand til imødekomme systemets krav. Men - *til at styre det hele selv* – har jeg ikke fundet spor af i min empiri, hvilket jeg heller ikke havde forventet. Ved at min empiri viser at indstillingerne er ”klappet af” på forhånd styrker betragtningen om, at det er de profesionelle der har definitionsmagten. Dog er de fleste af mine informanter afklaret med at det er de profesionelle der har definitionsmagten. Informant E siger det således

E:*”og så den med at man sidder for bordenden, det er sådan lidt, men altså jeg er jo til eksamen..sådan skal det jo være”*

E fortæller om hvordan hun oplevede mødet som om hun skulle til eksamen, og da jeg spurgte hende om hun mener det var negativt eller positivt svarede hun at *sådan skal det jo være*, og accepterer herved at de profesionelle har definitionsmagten. Min erfaring er i tråd med Eskelinen (2008) forståelse, at borgeren har muligheder for at deltage i forhandlingsprocessen, bare ikke i forhold til indstillingen. Alligevel har jeg eksempler fra min empiri, hvor borgeren med modspil har vundet terræn på selve mødet.

Inden jeg gik i gang med at skrive mit speciale læste jeg en artikel i uden for nummer skrevet af Dall og Caswell(2013) Peger på udfordringer i forhold til det tværprofessionelle samarbejde. Jeg er meget enig i denne artikel i forhold til at når rehabiliteringsteamets omdrejningspunkt er forhåndsbestemte mål for den beskæftigelsesrettede indsats, kan give at det tværfaglige arbejde en ugunstig position. På trods af at målet på forhånd er defineret, viser min empiri viser at der kan være potentialer for udviklingsmuligheder for det tværfaglige samarbejde på rehabiliteringsteamsmøderne.

Ved alle 8 observationer, blev der drøftet mange muligheder for informanterne, udover de beskæftigelsesrettede tilbud. Herunder rengøring, træning, karate, indkøb, sund livsstil. I min empiri har jeg kun et enkelt eksempel på at mødelederen gør opmærksom på at det ikke er i dette forum det skal tages op. På trods af at det tværfaglige samarbejde har svære kår, så er det i mange tilfælde her at borgeren bliver inviteret ind i samtalen. Det tværfaglige samarbejde åbner op for muligheden for at informanternes egne ønsker kommer på tale, men det er også her at det bliver tydeligt at ikke alle profesionelle på mødet har noget relevant at byde ind med, hvilket jeg tidligere har illustreret at informanterne bemærker. På et tidspunkt siger informant C’s mor

CM: *”skal vi ikke lige vende tilbage til at snakke om hvad indholdet af ressourceforløbet skal være”*

CM er med til at producerer rammen for hvad som er relevant at snakke om på mødet, og synes med ovenstående sætning at eksplicitere at de profesionelle bedes vende tilbage til målet for mødet – det beskæftigelsesrettede sigte.

Således synes den tværfaglige indsats at øge muligheden for at blive inddraget, det som Petersen beskriver som *- at være medbestemmende* - på selve rehabiliteringsteamsmødet. Dog er der også grænser for hvad det tværfaglige samarbejde, egentligt kan byde ind med. Her mener jeg i tråd med Dall og Caswell (2013) at *timingen,* får en afgørende betydning for om den tværfaglige indsats bringer borgerne tættere på arbejdsmarkedet.

## 6.2 Delkonklusion

Mine fund i denne del af analysen er baseret på en sondring mellem mine fund i empirien og min egen erfaring fra praksis, sammenholdt med de undersøgelser jeg har redegjort for i mit afsnit *brugerinddragelse.*

Det er min overordnede betragtning at der ligger nogle gode politiske intentioner bag denne fleksjob og førtidspensionsreform, dog peger min empiri og min egen erfaring på at der er udfordringer forbundet herved. Dels fremhæver jeg, at der i de politiske intentioner ligger en forventning om at alle borgere har lyst til at være en del af det arbejdende fællesskab. Dette gør sig dog ikke altid gældende i praksis. Og min empiri tyder på at manglende motivation hos informanterne giver svære kår for muligheden for at inddraget på selve mødet, også selvom min empiri viser at der gøres mange forsøg herpå fra de profesionelle side.

Samtidig er der udfordringer i forhold til at de politiske intentioner er lovgivningsmæssigt bestemt og derfor øger standardisering på området, overfor borgeren med vidt forskellige udfordringer. Dels er der en udfordring forbundet med at det er vedtaget ved lov hvilke profesionelle som skal deltage på selve mødet, og at det ikke er op til den rådgiver eller rehabiliteringsteamet, hvilket fagpersoner som kunne være relevant at deltage på dette møde, resultatet heraf bliver at der kan være møder hvor flere af de profesionelle ikke har noget at byde ind med til borgeren.

Dertil synes der at være et dilemma til stede, loven foreskriver at borgeren skal deltage på rehabiliteringsteamsmødet, men der er ikke taget højde for, at når borgere med så vidt forskellige problemstillinger skal deltage på nøjagtig samme præmisser. Dette har en konsekvens i forhold til at nogle borgere har stor gavn af at blive inddraget, mens andre, som enten har sociale udfordringer eller som mangler refleksion over egen selvfremstilling kan have en betydning for hvilke præmisser brugerinddragelse får på selve mødet, og at det ikke altid er til borgerens fordel at deltage på mødet.

Et andet interessant fund i min empiri er at den indstilling som borgeren får i alle 8 observationer er ”klappet” af mellem de profesionelle inden selve mødet med borgeren. Dette siger noget om at det godt kan være at borgeren har mulighed for at deltage på mødet og blive hørt, og også i forhold til evt. behandling eller aktive tilbud har mulighed for at være medbestemmende – men min empiri viser at selve indstillingen der er det de profesionelle der har definitionsmagten, og at beslutningen om indstillingen i disse 8 tilfælde er truffet forud for mødet.

Min empiri viser at selvom tværfagligheden på møderne, øger informanternes muligheder for at blive inddraget, så er der tale om et noget snæver definition af tværfaglighed i og med at det beskæftigelsesrettede sigte på forhånd er sat som mål. Dertil viser min empiri at ikke alle professionelle har noget relevant at byde ind med, hvilket kommer til udslag i ”uheldige” bemærkninger, som informanterne med tydelighed bemærker.

Således er det min betragtning at der i forhold til muligheder og udfordringer i forhold til brugerinddragelse er tale om en nuanceret forståelse hvor mange aspekter indgår, og at der kan peges på både fordele og ulemper med fænomenet brugerinddragelse når rammen hedder rehabiliteringsteamet.

# 7 Konklusion

Min problemformulering har fungeret som kompas for mit speciale, og jeg vil her redegøre for de væsentligste fund.

Det centrale mål med den nye reform af førtidspension og fleksjob, er at flest mulige skal forsørge sig selv med et arbejde. De politiske intentioner er, at alle skal have mulighed for at være en del af det arbejdende fællesskab, og der skal være et stort fokus på de enkelte borgeres ressourcer og mulighed for at udvikle på deres arbejdsevne. Der er i forbindelse med reformen indført rehabiliteringsteams i alle kommuner, som skal være med til at begrænse antallet af borgere til førtidspension. Rehabiliteringsteamet er tænkt som et dialog- og koordineringsforum, hvor den tværfaglige indsats skal sikre at de borgere der har komplekse problemstillinger bliver tilbudt en helhedsorienteret indsats med fokus på uddannelses- og beskæftigelsesrettede indsatser. Borgerens rolle skal være helt central på mødet, idet det er vedtaget ved lov, at borgeren via deltagelse på mødet, skal sikres inddragelse og ejerskab i eget sagsforløb.

Jeg har fået adgang til feltet via min arbejdsplads i et Jobcenter i en Nordsjællands kommune. På trods af, at min empiri tæller et forholdsvist snævert antal informanter (8 observationer og 5 interviews), så er det min overbevisning at de fund jeg har gjort mig her også vil kunne genfindes i andre jobcentre. Dette skyldes at en del af intentionerne med denne reform er vedtaget ved Lov og derfor er rammen den samme landet over. Dog fordrer min videnskabsteoretiske tilgang ikke at jeg kan drage generelle konklusioner, men mere rette fokus på hvilke muligheder for brugerinddragelse der produceres på disse 8 observationer, og hvordan borgeren efterfølgende har oplevet det ud fra de 5 gennemførte interviews.

Helt overordnet så er et af mine centrale fund, at brugerinddragelse kræver særlige personlige forudsætninger hos de borgere der skal have deres sag på rehabiliteringsteamsmødet. Det er i sig selv et paradoks at disse rehabiliteringssteams skal være til hjælp for de borgere med de mest komplekse problemstillinger, og at man på den anden side har standardiseret via lovgivning, at alle borgere skal deltage på disse møder. Mine empiriske fund peger på at inddragelse kan have personlige konsekvenser. Størst er det for de borgere som har svære sociale udfordringer. Dertil kommer de borgere som mangler evnen til at reflektere over de krav der er forbundet med at deltage på disse møder. Konsekvensen heraf kan være at de fremstå som en modvillig borger. Således peger min empiri på, at det at få lov til at få fremmøde på disse møder, opleves som gennemgående positive for de informanter som har gode kognitive forudsætninger til at redegøre og forhandle omkring den måde de oplever deres udfordringer på. Modsat ser det ud hos de informanter som har dårlige sociale kompetence af forskellige årsager. Flere af informanterne kunne ikke se meningen med at de skulle inddrages på mødet. Dertil skal siges at 2 informanter, oplevede store personlige konsekvenser i forhold til at skulle inddrages og deltage på selve mødet. Begge beskriver en forværring af deres helbredstilstand efter mødet, og at de godt var klar over at de ikke evnede at forhandle med de profesionelle til mødet. Således synes, de lovgivningsmæssige standardiseringer at udgøre politiske velmenende intentioner om, at alle skal have mulighed for at inddrages på rehabiliteringsteamsmødet. Derved synes der med denne reform, at være et paradoks tilstede, der handler at de lovgivningsmæssige standardiseringer, omkring brugerinddragelse, skal være med til at løse borgernes meget forskelligartede udfordringer, i og med, at det kun er de komplekse sager der skal på rehabiliteringsteamsmøde. Men at disse standardiseringer omkring rammerne for deltagelse på disse møder, har konsekvenser for nogle af nogle informanter ikke oplevede det som positivt at blive inddraget.

Derudover synes der at være et paradoks i forhold til politikernes forestilling om, at alle borgere ønsker at være en del af det arbejdende fællesskab, og et af de centrale arbejdsredskaber på rehabiliteringsteamsmøderne er at de profesionelle skal kigge på borgerens muligheder for at udvikle deres potentialer. Politikerne synes at have glemt at tage højde for, den gruppe af borgere som, af forskellige årsager, ikke ønsker at være en del af det arbejdende fællesskab. I forlængelse heraf vil jeg, med mine empiriske fund, gøre opmærksom på, at det virker som en særdeles stor udfordring at inddrage de informanter som ikke ønsker at udvikle de potentialer som de profesionelle vurderer at de har. Min empiri viser med tydelighed at det er nemmere at inddrage de ”villige” og motiverede informanter, og at det på disse møder er meget tydeligt at det er de profesionelle der har definitionsmagten. Der er således ikke spor i min empiri der peger på at informanterne kan bestemme alt, dog er de via det ”tvungne” fremmøde sikret mulighed for at være med til mødet – *at blive hørt*. Dertil skal der dog siges at der også er tegn på muligheder for at borgeren kan få indflydelse på selve indholdet i en plan – *at være medbestemmende*.

Selvom ovenstående fund peger på at der er flere udfordringer og paradokser til stede på disse møder, så viser min empiri også at der er potentialer for udvikling på området. Et af mine empiriske fund, viser at de profesionelle udviser en rummelighed i forhold til det tværfaglige samarbejde. Kun en enkelt gang i de 8 observationer oplevede jeg, at mødelederen satte en ramme for, hvad der ikke skulle tales om på rehabiliteringsteamsmødet. Min empiri understøtter dog også, en artikel fra Dall & Caswell(2013), hvor de nævner, at der er flere udfordringer forbundet med det tværfaglige samarbejde. I overensstemmelse med denne artikel (ibid.), viser min empiri følgende

* det tværfaglige samarbejde er begrænset fra starten af, da målet – det beskæftigelsesrettede sigte – er givet på forhånd.
* Informanterne oplever at nogle af de tværfaglige tilbud de får, slet ikke har relevans i forhold til deres udfordringer.
* Tidsfaktoren er vigtig. Bl.a. gør en af informanterne opmærksom på, at det tværfaglige tilbud – et kognitiv behandlingsforløb – kommer 2½ år for sent.

Selvom det tværfaglige samarbejde er begrænset fra start af, og at flere informanter oplever at tidsfaktoren, samt relevansen af de foreslående tilbud er en udfordring. Så rummer det tværprofessionelle samarbejde også potentialer. Særligt viser min empiri, at de ”villige” informanter har gode muligheder for - *at være medbestemmende* – i forhold til hvad en plan kan indeholde af tilbud. Således er det tværfaglige samarbejde en mulighed for, at informanterne får mulighed for at blive inddraget.

Før reformen blev vedtaget var af ”selvfølgelighederne” i jobcenterregi, at borgerens arbejdsevne skulle afklares. I denne reform synes det at være en ”saga blot”, og fokus er i stedet på udvikling af borgerens arbejdsevne. Min empiri peger på, at det store fokus på udviklingspotentialer, har en konsekvens for informanterne. Flere af informanterne oplever at de professionelles forventninger til deres udviklingspotentiale er urealistisk, og min empiri viser at dette fører til store uoverensstemmelser mellem det, som Goffman betegner som *den tilsyneladende sociale identitet* og *den faktiske sociale identitet*. Disse uoverensstemmelser er en medvirkende faktor til at flere af informanterne har svært ved at pege på hvor de oplevede at blive inddraget. Informanterne kæder den manglende mulighed for inddragelse sammen med de uoverensstemmelser fra de profesionelle, hvor de blev mødt med for høje forventninger til deres udviklingspotentiale.

En sidste central pointe i mit speciale er, at jeg har trukket Goffmans begreber *Samhandling*, *ansigtsarbejde* og *ritualer* fra en hverdagssammenhæng over i en institutionel praksis. Dette gør en forskel, idet min empiri viser noget andet en det som Goffman beskriver. Goffman mener at borgere, i en interaktion, altid vil forhandle om det, han kalder for det *bedste ansigt* i *samhandlingen*. Dette er ikke tilfældet i min empiri, her viser det sig at informanterne forsøger at forhandle om et *ansigt* der er til fordel for den indstilling de ønsker at få. Derved tillader jeg mig at kalde mit fund for et særligt *arbejds- ansigt*. Med det mener jeg at de profesionelle, forhandler om hvor mange udviklingspotentialer informanterne har, mens informanterne trækker i den anden retning og forsøger at forhandle et *ringere ansigt* til fordel for håbet om en særlig indstilling. Der er intet i min empiri der viser at informanterne har held med at få indflydelse på at forhandle om et *ringere ansigt* til fordel for en ønsket indstilling – den er allerede ”*klappet af* ” på formødet. Længe inden at informanterne får mulighed for at blive inddraget på rehabiliteringsteamsmødet.

# 8 Perspektivering

Jeg anvender Goffmans begreber som ”dåseåbner” for mine empiriske fund. Dette giver mig en mulighed for, at gøre opmærksom på hvilke potentialer og udfordringer det giver når der via lovgivning standardiseres et krav om at borgeren skal inddrages og have ejerskab i egen sag. Min egen tanke herom er, at der fortsat ligger en stor opgave i jobcentrene, idet der med denne lovgivning ikke er taget højde for hvad der kan stilles op i praksis (lige bortset fra sanktionsmuligheder), når en borger enten ikke evner eller gider deltage i de aktiviteter som de profesionelle peger på der skal til for at udvikle på arbejdsevnen.

Som jeg tidligere har nævnt foreligger der et omfattende forskningsprojekt ”veje til førtidspension”(Caswell et al:2012) der bl.a. peger på, at de lange sagsforløb, hvor borgerens arbejdsevne skal afklares (udvikles), besværliggør muligheden for at motivere borgeren. Denne reform har ikke taget højde for de lange sagsforløb, hvilket konkret betyder, at en borger først kan blive inddraget på rehabiliteringsteamsmødet, når alle de almindelige beskæftigelsesrettede tiltag er afprøvet uden held. Hvilket ofte er en langvarig proces. Jeg synes at dette forskningsprojekt har overordentlig relevans for at se på hvilke muligheder der konstrueres for brugerinddragelse på disse møder. Forskningsprojektet viser at de lange sagsforløb kan have en sammenhæng med borgerens manglende motivation. Min empiri viser at den manglende motivation, besværliggør inddragelsesmulighederne da det er de profesionelle der har definitionsmagten.

Jeg kan blot gøre opmærksom på at disse lovgivningsmæssige standardiseringer kan få en betydning for borgerens muligheder for at blive inddraget, og den måde som borgeren oplever at blive inddraget. Derimod kan min empiri bruges til, at sættes refleksioner i gang hos de mange dygtige kollegaer i jobcentrene, i forhold til hvornår, vi skønner, at alle almindelige beskæftigelsesrettede tiltag er afprøvet. Dette skyldes at reformen fortsat imødekommer et vist fortolkingsrum, i forhold til vurdering af hvornår alle de almindelige beskæftigelsesrettede tiltag er afprøvet uden held, og sagen kan komme på rehabiliteringsteamsmødet. Desværre kan høje sagstal for socialrådgiverne i Jobcentrene, få en konsekvens i forhold til de lange sagsbehandlingstider. Jeg har selv kendskab til sager, hvor der forelå dokumenterede oplysninger, som var så tydelige at, såfremt der havde været ressourcer til det, kunne de være blevet indstillet langt hurtigere. En mulighed kunne være en overvejelse om, at nedsætte en særlig task-force enhed. Hvor udvalgte rådgivere udelukkende arbejder på at få sager på rehabiliteringsteamsmøderne så hurtigt som det skønnes muligt. Dette for at undgå at disse rehabiliteringsteams bliver en stopklods, som ikke bringer borgerne tættere på arbejdsmarkedet. Lovgivningen kan jeg ikke ændre på – bolden ligger igen hos praktikerne ude i jobcentrene.

Til trods for, at min empiri primært er blevet brugt til, at kigge ind i ”black box” (Eskelinen et al:2008) ud fra en mikrosociologisk tilgang. Vil jeg til sidst rette fokus på et af mine andre interesseområder. De overordnede samfundsmæssige diskursers betydning for, at være borger i et jobcenter. Som jeg har redegjort for i min tidligere modul 3 opgave[[22]](#footnote-22), så har de samfundsmæssige diskurser, dels pga. politiske udtalelser til pressen, fået stor betydning for ”synet” på den arbejdsløse med problemer ud over ledighed(Jørgensen:2008:9). Jeg vil her inddrage work-first diskursen, som bygger på en solidaritetsfølelse, men med en klar work-first strategi, hvor borgerens udfordringer først og fremmest søges løst med en arbejdsmarkedsrettet indsats (Dahl-Nielsen & Jensen:Modul 3 opgave:2013). Udfordringen heri er, at selvom kravet til borgerne gradvist er blevet skærpet de seneste 20 år, så er det jo fortsat de samme udfordringer borgerne har. Dette kommer også til udtryk på rehabiliteringsteamsmødet, hvor der er stor fokus på udvikling af potentialer, direkte af stedkommet af lovgivningen, hvis overordnede hensigt er en økonomisk besparelse. Det er borgeren der betaler prisen, og dette fokus på udvikling af borgerens potentialer frem mod arbejdsmarkedet, vanskeliggør samtidig også arbejdet omkring at få borgeren inddraget og føle ejerskab i eget forløb, når målet er givet på forhånd, du skal tilbage til arbejdsmarkedet.

Denne Work-first diskurs har også klare fordele. Men alligevel mener jeg at der er behov for at skærpe den generelle befolkning og politikernes kendskab, i forhold til hvilke omfattende og forskellige problemstillinger denne type borgere har, inden vi antager at arbejde er løsningen på alle problemer. Vi kan sammen gøre opmærksom på at sager som *”dovne Robert”* og *”Carina”*[[23]](#footnote-23), ikke er prototypen på alle borgere med problemer udover ledighed. Denne fremstilling i pressen synes at have fået stor betydning for en del af den danske befolknings holdning om – at de må tage sig sammen og få et arbejde. Det er min holdning at de allersvageste borgere i jobcentret, betaler prisen for denne work-first strategi og regeringen mål om store besparelser – og så længe pressen har held med at italesætte denne målgruppe som dovne, der ikke gider arbejde(Ibid.), så er der givet ”grønt lys” for, at politikerne fortsat kan skærpe den beskæftigelsesrettede indsats. Selvfølgelig ud fra politiske intentioner om at - alle har ret til et arbejde i det omfang de magter.

Hermed afslutter jeg mit speciale fra Aalborg Universitet. Jeg vil nu fortsætte mit arbejde i jobcentret som jeg vil betegne som ”et paradis fyldt af paradokser”. Uddannelsen har beriget mig med ny viden og indsigt, der b. la har skærpet min bevidsthed omkring de ”selvfølgeligheder” der produceres i praksis. Jeg føler mig klar til at gå på opdagelse i det spændingsfelt som jobcentret er omgivet af, med min nye ”bagage” fyldt med herlige perspektiver. Dog vil jeg altid huske på, - at det du får øje på i praksis altid kommer an på, hvilke ”briller” du vælger at tage på.

# 9 Litteraturliste

* Agustín, L, R,.(2012)Kap 3 - Kvalitativ diskurs- og rammeanalyse. I Jacobsen, M, H,. Et al. Kvalitative udfordringer. Side 79-100. Hans Reitzels Forlag.
* Becker, S, H,.(2005). Outsidere, studier i afvigelsessociologi. Hans Reitzels Forlag
* Beskæftigelsesministeriet (2013a) Rehabiliteringsteams <https://bm.dk/da/Beskaeftigelsesomraadet/Flere%20i%20arbejde/Ressourceforloeb/Rehabiliteringsteam.aspx>
* Beskæftigelsesministeriet(2012a) <https://bm.dk/da/Aktuelt/Pressemeddelelser/Arkiv/2012/06/Bredt%20forlig%20om%20foertidspension%20og%20fleksjob.aspx>
* Caswell et al. (2012). Forskningsprojekt. Veje til førtidspension. En undersøgelse af fire kommuner i region midt. AKF.
* Caswell. D,. & Dall, T,.(2013). Team, tværfaglighed og timing – kan rehabiliteringsteamene leve op til forventingerne?. Socialpolitik. Nr. 1/2013
* Dall, T,. (2013). Uden for nummer. Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde26/2013. På vej mod en rehabiliterende indsats? – om rehabilitering og tvær professionelt arbejde i de nye reformer på beskæftigesesområdet Side 4-12
* Eskelinen, L. Olesen, S.P. Caswell, D.(2008). Potentialer i socialt arbejde. Hans Reitzels Forlag
* Esmark, A,. Et al.(2005). Socialkonstruktivistiske analysestrategier – en introduktion. Roskilde Universitetsforlag
* Goffman,E,.Forms of talk.( 1981). University of Pennsylvania Press.
* Goffman, E,.(2009).Stigma, Om afvigerens sociale identitet: Samfundslitteratur
* Goffman, E,.(1974).Frame Analysis:Northeastern University Press
* Hviid,M,J,.Kristiansen,S,.(2004).Erving Goffman, Social Samhandling & Mikrosociologi. Hans Reitzels Forlag
* Holstein, J. & Gubrium, J.F.(1995). The active interview. Sage Publications
* Høybye-Mortensen, M,. Et al (2013). Rehabilitering: Fortid og fremtid. Socialpolitik nr 1/2013. Tema rehabilitering. Side
* Jenskins, R.(2006). Social identitet. Academica
* Järvinen, M., Larsen, J,. E, Mortensen,N.(2005).Det magtfulde møde mellem system og klient: Aarhus Universitetsforlag.
* Järvinen, M,. & Mik-Meyer, N,.”(2005).Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv, interview, observationer og dokumenter: Hens Reitzels Forlag
* Juul, S,. & Bransholm,K,P,.(2012).Samfundsvidenskabernes Videnskabsteori, En indføring: Hans Reitzels Forlag.
* Jørgensen, H.(2008). Fra arbejdsmarkedspolitik til beskæftigelsespolitik – kosmetiske eller indholdsmæssige forskelle, i Tidsskrift for arbejdsliv, 10 årgang. Nr. 3 s.8-23
* Jørgensen,P,S,. Reinecker,L,.Skov,S,.(2011). Specielt om specialer:Samfundsliteratur
* Meeuwisse,A,. & Swärd,H,.(2004)Perspektiver på sociale problemer. Hans Reitzels Forlag
* Pedersen,M,.Klitmøller,J,.Nielsen,K,.(2012). Deltagerobservation, En metode til undersøgelse af psykologiske fænomener. Hans Reitzels Forlag
* Petersen, K,.(2012). Brugerinddragelse i rehabilitering*.* En kvalitativ undersøgelse af borgerens perspektiv*.* Ph.d.-afhandling. Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet.
* Petersen, K,. (2013). Uden for nummer. Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde26/2013. Brugerinddragelse i rehabilitering – i krydsfeltet mellem ideal og virkelighed. Side 13-19
* Scheuer, J,.(2005). Indgange til samtaler. Danmarks Pædagogiske Universitets Forlag

1. Ekstra bladets Nationen, er et forum hvor borgere kan skrive og kommentere læserblade om aktuelle emner i samfundet. Det anvendte Citat kan findes på http://ekstrabladet.dk/nationen/article2219671.ece. [↑](#footnote-ref-1)
2. Der er forskellige internationale og nationale definitioner af rehabilitering. Jeg tager afsæt i hvidbogens definition, som rehabiliteringsforum Danmark har udviklet i samarbejde med Marselisborgcentret(2004). [↑](#footnote-ref-2)
3. Selvom min rolle som observatør er passiv, er det min antagelse at blot min tilstedeværelse kan have en betydning for det som produceres mellem aktørerne. [↑](#footnote-ref-3)
4. Etnometodologisk konversationssamtale er en sociologisk meget sprognær tilgang. Garfinkel var den første som præsenterede etnometodologi. [↑](#footnote-ref-4)
5. Brevet er vedlagt som bilag til specialet. [↑](#footnote-ref-5)
6. Begrebet footing, vil modsat de andre begreber fra Goffman, ikke blive oversat til dansk. Dette skyldes at jeg ikke har fundet et ord på Dansk som dækker over betydningen for Footing. [↑](#footnote-ref-6)
7. Alle Goffmans begreber sættes i *kursiv* [↑](#footnote-ref-7)
8. Begreb hentet fra bogen; potentialer i socialt arbejde.(2008).Eskelinen, Olesen og Caswell. [↑](#footnote-ref-8)
9. Goffmans begreb samhandlingsorden kan forstås som en afgrænsning i situationelle kontekster, som f.eks. rehabiliteringsteamsmødet, dette bliver normativt, fordi deltagerne – de profesionelle – på rehabiliteringsteamsmødet har deres egne/profesionelle normative forestillinger om hvordan man får borgeren tætteres på arbejdsmarkedet, og at denne normative forståelsesramme har betydning for borgeren på selve mødet. [↑](#footnote-ref-9)
10. Med borgernes oplevelser, ligger vægtningen på hvordan de konstruerer en forståelse eller en mening i interaktionen mellem borgeren/profesionelle, eller informant/interviewer, og ikke på deres indre oplevelser og følelser. [↑](#footnote-ref-10)
11. ML er min forkortelse for mødelederen. [↑](#footnote-ref-11)
12. SB er min forkortelse for borgerens sagsbehandler. [↑](#footnote-ref-12)
13. BOV er en forkortelse af repræsentanten fra socialcentret. [↑](#footnote-ref-13)
14. LK er en forkortelse af sundhedskoordinatoren som repræsenterer regionen. [↑](#footnote-ref-14)
15. Jobcentret bruger Integro som anden aktør i forhold til aktive tilbud for alle målgrupper i jobcenterregi. [↑](#footnote-ref-15)
16. CM er min forkortelse for informant C´s mor. [↑](#footnote-ref-16)
17. Hartmanns er en anden aktør, som jobcentret kan benytte sig af hvis en borger skal i en form for aktivt tilbud. [↑](#footnote-ref-17)
18. CF er en forkortelse af informant C´s far [↑](#footnote-ref-18)
19. SOM er en forkortelse af repræsentant fra Sundhedsafdelingen. [↑](#footnote-ref-19)
20. I er en forkortelse for interviewer. [↑](#footnote-ref-20)
21. Kapitel 10-12 i Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, drejer sig bla om hvilke forskellige aktive tilbud der kan tilbydes de forskellige målgrupper i jobcentret. [↑](#footnote-ref-21)
22. Modul 3 opgave, AAU - Fortællinger om identitet og mestring, et blik på kontanthjælpsmodtagernes meningstilskrivelse og konstruktion af arbejdsidentitet i relation til en aktiv arbejdsmarkedsdiskurs(2013). [↑](#footnote-ref-22)
23. *Dovne Robert* blev kendt, da han stod frem i Dr1 programmet ”på den anden side” i 2012. Han udtaler i programmet at han foretrækker at leve på kontanthjælp, frem for at have et lavtlønnet arbejde. *Carina* blev kendt da hun medvirkede i et tv - indslag i 2011, hvor det kom frem at hun havde nogenlunde det samme rådighedsbeløb på kontanthjælp end hvis hun fik et lavtlønnet arbejde. [↑](#footnote-ref-23)