



August 2017

Socialfaglighed i beskæftigelsesindsatsens frontlinje

- Refleksioner og vurderinger af jobparathed

Udarbejdet af:
Jeanett Lind
&
Sine H. Bertelsen

Vejleder:
Maja
Lundemark
Andersen

Anslag:
239.517

Socialfaglighed i beskæftigelsesindsatsens frontlinje
- Refleksioner og vurderinger af jobparathed

Udarbejdet af:

Jeanett Lind - 20150859

Sine Hansen Bertelsen - 20110818

Kandidatuddannelse i Socialt Arbejde ved Det Samfundsvidenskabelige Fakultet

Aalborg Universitet

August 2017

Abstract

The purpose of this research is to contribute to the ongoing debate about whether social work exist in the employment effort in the front line of the jobcentres. This research seeks to contribute with an understanding to how social professionalism is to manifest itself in addition to the assessment which the frontline workers conduct regarding the job readiness of the recipients of cash benefits. This research is based upon philosophical hermeneutics which allows us to obtain an understanding about the way in which the frontline workers reflect and make their assessments regarding the recipient of cash benefits. To examine this the vignette method is applied. In accordance to this qualitative method two illustrations of recipients of cash benefits are drawn up. Given these illustrations (vignettes) the frontline workers are to answer the research questions which are carefully prepared. The empirical data is based upon four qualitative interviews with four frontline workers working in the same jobcentre. The frontline within the ambit of unemployment constitute the frame of the empirical focus. Furthermore, the analysis of the findings of this research, draw on inspiration from Erving Goffman and the ideology within the workfare paradigm with an inductive approach.

This research shows that social professionalism is difficult to place which raises a discussion about what determines social professionalism. Instead it shows how the frontline workers use different types of handling strategies and handling tendencies in their work with recipients of cash benefits, which also apply their various assessments.

The workfare paradigm has an eminent influence on the fact that it is these exact handling strategies which are applied. These handling strategies are characterized by being used in a way in which they try to satisfy the demands of the system rather than taking recipients of cash benefits into account. By doing so, the perspective of recipients of cash benefits seem to be absent. The research shows that the frontline workers use these strategies in a way in which they seem to be latent handling strategies. The workfare paradigm is furthermore expressed regarding the way in which the respondents draw on stereotypical and normative expectations towards recipients of cash benefits, which is a decisive factor regarding how they make their assessments. Another decisive factor towards the assessments made by the frontline workers is their need to involve the appearance and behaviour of recipients of cash benefits.

With this research, we try to contribute to the ongoing debate about whether social work have a position within the employment effort and to point out some areas within social work in need of further development.

Indholdsfortegnelse

INDLEDNING	7
PROBLEMFELT	7
SOCIALT ARBEJDE PÅ BESKÆFTIGELSESMRÅDET?.....	7
<i>Arbejdsløshed som et socialt problem</i>	11
<i>Forståelse af socialt arbejde</i>	14
SOCIALT ARBEJDES GENEALOGI	16
KONTANTHJÆLPSMODTAGERE – PERSON ELLER POSITION	18
KATEGORISERING - EN TANKEGANG	20
<i>Jobparat vs. aktivitetsparat</i>	23
KRYDSPRES VS. MULIGHEDSFELT	24
OPSUMMERING AF PROBLEMFELT.....	26
PROBLEMFORMULERING	28
BEGREBSAFKLARING	28
Socialfaglighed.....	28
Jobparathed.....	29
AFGRÆNSNING	29
UNDERSØGELSESDSIGN	30
FORSTÅENDE FORSKNINGSTYPE	30
VIDENSKABSTEORETISK POSITIONERING	31
<i>Vejen til viden går gennem fortolkning</i>	31
<i>Filosofisk hermeneutik – Fordomme som forståelseshorisont</i>	32
<i>Operationalisering af forståelseshorisonten</i>	33
METODISK TILGANG	35
<i>Kvalitative forskningsinterviews</i>	35
<i>Vignetmetoden</i>	35
Konstruktion af vignetter	36
Interviewguide og konstruktion af spørgsmål.....	38
Pilottest af vignetter og spørgsmål	39
PRÆSENTATION AF VIGNETTER	41
<i>John-vignet</i>	41
<i>Marianne-vignet</i>	43
<i>Udvælgelse af respondenter</i>	45

<i>Gennemførelse af interviews</i>	46
BEARBEJDNING AF INTERVIEWS	48
<i>Transskription</i>	48
<i>Kodning</i>	48
<i>Metodekritiske refleksioner</i>	49
<i>Refleksioner over metodens reliabilitet og validitet</i>	50
ANALYSE	51
SOCIALFAGLIGHED – EN OPERATIONEL UDFORDRING	51
ANALYSESTRATEGI	52
<i>Workfare paradigmet som referenceramme</i>	53
<i>Goffman som teoretisk inspiration</i>	55
KATEGORISERING SOM HÅNDBTERINGSSTRATEGI.....	58
HANDLING SOM HÅNDBTERINGSSTRATEGI	64
STANDARDISERING SOM HÅNDBTERINGSSTRATEGI.....	67
HÅNDBTERING Gennem INDIVIDUALISERING OG AKTIVERING	70
KONTANTHJÆLPSMODTAGERES PERFORMANCE SOM AFGØRENDE FOR FRONTLINJEMEDARBEJDERNES VURDERINGER.....	76
FRONTLINJEMEDARBEJDERNES NORMATIVE FORVENTNINGER TIL KONTANTHJÆLPSMODTAGERES PERFORMANCE	80
DISKUSSION	87
KONKLUSION	92
PERSPEKTIVERING	95
LITTERATURLISTE	97

BILAG 1 - INTERVIEWGUIDE

BILAG 2 – TRANSSKRIFTION

BILAG 3 – OVERSIGTSSKEMA

Indledning

Det beskæftigelsesrettede fokus har i de seneste årtier, rent politisk, været højt prioriteret samt profileret. Dette i sådan en grad, at der ofte stilles spørgsmålstejn ved, hvorvidt der fortsat eksisterer socialt arbejde i jobcentrenes frontlinje.

Formålet med denne undersøgelse er at bidrage med et indlæg til den vedvarende diskussion af, hvorvidt der eksisterer socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsens frontlinje. Dette gennem en undersøgelse af, hvorledes socialfaglighed kommer til udtryk i forbindelse med frontlinjemedarbejdernes vurderinger af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Det er således frontlinjemedarbejdernes perspektiv, der bliver omdrejningspunktet for denne undersøgelse. Formålet er at opnå indblik i samt forståelse for hvorledes frontlinjemedarbejderne reflekterer forud for deres vurderinger af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Dette undersøges gennem anvendelse af vignette-metoden, hvor der beskrives to billeder, på to forskellige kontanthjælpsmodtagere, med baggrund i hvilke, frontlinjemedarbejderne besvarer undersøgelsesspørgsmålene.

Med denne undersøgelse bidrager vi med viden, der kan kvalificere debatten om socialt arbejdes eksistens i beskæftigelsesindsatsens frontlinje samt danne grundlag for supplerende forskning på området.

Problemfelt

Problemfeltet skildrer den debat om socialt arbejdes eksistensberettigelse på beskæftigelsesområdet, der bl.a. kommer til udtryk gennem forståelse af arbejdsløshed, herunder hvorledes arbejdsløshedsproblematikken bør løses og dermed hvordan socialt arbejde bør udføres. Herudover inddrages hvorledes udviklingen indenfor feltet har påvirket den måde hvorpå kontanthjælpsmodtagere positioneres samt hvilke muligheder, der vurderes at eksistere for socialt arbejdes udfoldelse i frontlinjen af beskæftigelsesindsatsen.

Socialt arbejde på beskæftigelsesområdet?

Socialt arbejdes eksistens samt eksistensberettigelse på beskæftigelsesområdet er et emne, der blandt aktørerne på området er hyppigt debatteret. I dette afsnit skitseres de overordnede linjer i

aktørernes forskellige syn på socialt arbejde indenfor beskæftigelsesområdet. Her skildres en debat, hvor særligt to centrale positioner indgår og som synes forankret i modsatrettede interesser, som påvirker den måde hvorpå socialt arbejde samt kontanthjælpsmodtagere opfattes.

Den ene side af debatten udspringer af den herskende politiske diskurs, hvor der synes at have været en stigende interesse i at nedtone socialt arbejdes betydning i jobcentrene. Dette med henblik på at retfærdiggøre en hårdere og strammere linje over for mennesker på overførselsindkomster. Det er ikke længere sociale uligheder, der skal håndteres gennem beskæftigelsesindsatsen i jobcentrene men derimod moralske og adfærdsmæssige anormaliteter. Årsagerne til udsathed søges politisk redefineret, hvor bl.a. diskursen om *at det skal kunne betale sig at arbejde*, ikke alene peger i retning af en hedonistisk grundforståelse af det enkelte individ, men ydermere signalerer, at arbejdsløshed er selvforskyldt (Jensen & Prieur 2015:150).

Af ovenstående grundforståelse udspringer et anseeligt politisk fokus på en stram styring af beskæftigelsesområdet, hvilket afspejles i den kontinuerlige forandring, som området løbende har været og fortsat er underlagt. De tidligere styringsidealer, der var forankret i socialt arbejdes traditionelle professionsetik er i højere og højere grad afløst af mere bureaukratiske og økonomiske styringsidealer, som følge af den socialpolitiske udvikling (Jensen & Prieur 2015:150). Dette har betydet en bølge af reformer af både substantiel så vel som operationel karakter. De substantielle reformer har været kendetegnet ved en stram og hård, aktiv samt sanktionerende kurs, målrettet individer udenfor arbejdsmarkedet. De operationelle reformer udgør en standardisering af procedurer og metoder i arbejdet med målgruppen. Dette med henblik på kontrol, mål- og rammestyring (Baadsgaard et al. 2014a:145-153). Der er med denne systematiske introduktion af New Public Management (NPM) inspirerede styringsinstrumenter op gennem 00'erne sket en øget styring samt kontrol af socialt arbejde på beskæftigelsesområdet. Styringsredskaberne er ikke blot rettet mod den enkelte kontanthjælpsmodtager, men også de der arbejder i frontlinjen (Baadsgaard et al. 2012:31).

Politisk samt i den offentlige debat har der været rettet et kritisk blik mod jobcentrenes frontlinje, hvor særligt socialrådgiverne har været skydeskive for fejlslagne indsatser. Tidligere beskæftigelsesminister Claus Hjort Frederiksen er efterhånden hyppigt citeret, når han udtaler: *"Jeg ved ikke, hvor mange dårlige socialrådgivere der findes. Men jeg ved, hvor stort et problem det er,*

hver gang en borger bliver mødt af social omklamring i stedet for professionel rådgivning” (Caswell & Larsen 2015:12).

Et andet eksempel står Venstres tidligere arbejdsmarkedsordfører Jens Vibjerg for i hans udtalelse:

”Når man holder på sine kontanthjælpsmodtagere og ikke får dem ud i arbejde, så giver det jo ekstra arbejde til en selv. Man kunne næsten fristes til at tro, at enkelte er mere interesseret i at holde på dem af hensyn til deres eget arbejde end at hjælpe disse mennesker tilbage på arbejdsmarkedet” (Ritzau 2005).

Ovenstående citater afspejler en overvejende kritisk holdning til socialrådgivere samt en mistillid til socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsen idet der hentydes til, at socialrådgivere ikke yder professionel rådgivning men i stedet fremstilles egennyttige. Citatet afspejler en manglende politisk tiltro til socialt arbejdes effekt ift. at hjælpe borgerne tilbage til arbejdsmarkedet. Dette er i overensstemmelse med en hedonistisk grundforståelse af det enkelte individ, hvor kontanthjælpsmodtagere opfattes som dovne og derfor ikke bør mødes med *social omklamring*, hvorfor socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsen netop bliver nedvurderet. Dette kan være en af forklaringerne på den omfattende standardisering og manualisering, som arbejdet med kontanthjælpsmodtagere løbende er blevet underlagt. I kritikken af socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsen sættes der ikke spørgsmålstegn ved de metoder, der anvendes og de rammer arbejdet er underlagt. Socialrådgivere beskyldes for, at målet med beskæftigelsesindsatsen ikke opnås, mens andre faktorer, såsom strukturelle forhold, herunder forhold på arbejdsmarkedet, forbliver uberørte. Dette forekommer som en forsimplet måde at anskue socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsen på, herunder det element, der omhandler arbejdet med kontanthjælpsmodtageres tilbagevenden til arbejdsmarkedet. Umiddelbart fremstår målet om at få kontanthjælpsmodtagere ud på arbejdsmarkedet som værende forholdsvist uproblematisk, når gøres årsagen til arbejdsløshed individualiseres. Når det ikke lykkedes, må forklaringen findes hos socialrådgiveren eller borgeren, hvorfor sanktion, kontrol og økonomiske stramninger retfærdiggøres som redskab i beskæftigelsesindsatsen frem for socialt arbejdes traditionelle metoder, da disse sættes i sammenhæng med social omklamring.

Den anden side af debatten repræsenteres af praktikere og forskere på området, der forsøger at fremhæve og fastholde socialt arbejdes betydning på beskæftigelsesområdet. Her argumenteres der for at der eksisterer og bør eksistere socialt arbejde på beskæftigelsesområdet. Et af de centrale argumenter for, at netop beskæftigelsesområdet udgør en central arena for socialt arbejde er, at indsatsen, i takt med udviklingen af den aktive arbejdsmarkedspolitik, omfatter stadig flere målgrupper, som har sociale problemer, hvorfor socialt arbejde menes at fylde stadig mere i jobcentrenes arbejde (Caswell 2013:223). På denne side af debatten trækkes der ofte på argumenter, som relaterer sig til målgruppens problemer, der anses at række udover deres ledighed. Formand for Dansk Socialrådgiverforening Majbrit Berlau kritiserer politikkerne for, kun i meget ringe grad, at have øje for årsagerne til, at mennesker ender på kontanthjælp. Berlau problematiserer således det ensidige politiske fokus på motivation og incitaments, der er blevet gjort til grundlag for de sociale indsatser over for mennesker udenfor arbejdsmarkedet. Der henvises til, at mange kontanthjælpsmodtagere har helbredsproblemer, hvilket bevirker at fokus først og fremmest er på at blive raske: ”Den politiske debat, og de værktøjer, socialrådgiverne har til rådighed, tager ikke i tilstrækkelig grad højde for netop dette [sociale problemer]” (Berlau 2016). Berlau argumenterer for, at den nuværende incitamentsbaserede beskæftigelsespolitik kan forværre kontanthjælpsmodtageres problemer:

”Det er helbredsmæssige indsatser, der er brug for i forhold til den her gruppe. Det skulle politikerne til at fokusere på i stedet for at gøre folk fattigere, fordi det vi ved om syge mennesker, der bliver fattigere, er, at deres helbred forværres” (Olsen 2016).

Ovenstående citater trækker altså på en grundforståelse, der i højere grad læner sig op ad en aristotelisk grundforståelse af mennesket. Denne grundforståelse bygger på en tro på, at det enkelte individ kan blive slået ud af kurs af såvel indre som ydre livomstændigheder, som det ikke selv er ansvarlig for (Jensen & Prieur 2015:137). Endvidere beskyldes den politiske kurs, ift. økonomiske stramninger og incitamentstankegang, for at være ødelæggende for socialt arbejde med kontanthjælpsmodtagere. Incitamentstankegangen menes ikke at have nogen effekt på de svageste borgere, hvilket ovenstående citat afspejler. Praktikere peger altså på, at de redskaber beskæftigelsespolitikken har afledt, ikke tager højde for målgruppens problemer og tilskriver dermed den førte politik som medvirkende til fejlslagne indsatser. Dette modsat politikerne som tilskriver socialt arbejde som medvirkende til fejlslagne indsatser.

Der skildres således en tosidet debat, som hviler på to forskellige grundopfattelser af mennesket, hvilket betyder, at der eksisterer to forskellige syn på socialt arbejdes eksistensberettigelse, herunder hvor meget plads det bør levnes på beskæftigelsesområdet.

Debatten om hvorvidt der eksisterer eller bør eksistere socialt arbejde på beskæftigelsesområdet, kan, med baggrund i ovenstående betragtninger, kan anses som en diskursiv magtkamp mellem to diskurser der slås om at blive udfyldt og vinde plads.

Det forekommer problematisk, at der eksisterer diametralt modsatrettede grundopfattelser af den selv samme målgruppe inden for det samme område og arbejdet med denne. Dette giver anledning til en undren og nysgerrighed på, hvorledes disse forskelligheder egentlig udspiller sig samt influerer praksis i beskæftigelsesfrontlinjen.

Arbejdsløshed som et socialt problem

Som en indledning til en diskussion af arbejdsløshed som et socialt problem er det væsentligt at trække hovedlinjerne op om arbejdets betydning for mennesket. Et bud på dette kan findes i Professor Michael Hviid Jacobsens beskrivelse af arbejdets betydning, hvor der henvises til, hvorledes arbejdet altid har interesseret mennesket (Jacobsen 2004:69). Arbejdet udgør i nyere tid selve omdrejningspunktet for menneskets aktive udfoldelser samt økonomiske og fundamentale behovstilfredsstillelse. Hertil udgør arbejdet ligeledes en afgørende faktor for det enkelte individs socialisering, skabelse af identitet samt mulighed for kreativ udfoldelse (Jacobsen 2004:69-70). Arbejde er i denne optik altså ikke længere blot et spørgsmål om at kunne forsørge sig selv, men anses som værende væsentlig for det enkelte menneskes mulighed for selvrealisering. På den anden side fremhæver Jacobsen (2004) et andet syn på arbejdets betydning, hvor arbejdet ikke nødvendigvis bidrager til det enkelte individs socialisering samt skabelse af identitet, da arbejdet fortsat for nogle vedbliver at være et spørgsmål om deres eksistentielle grundlag og altså mere er et spørgsmål om overlevelse end om mulighed for deres aktive udfoldelse (Jacobsen 2004:103).

Uanset hvilken betydning arbejdet tillægges for det enkelte individ, er det svært at komme uden om, at arbejdet i stigende grad tillægges vægt, som værende en kollektiv samfundsmæssig forpligtelse (Caswell & Dall 2015:259), hvilket kan forklare den offentlige såvel som politiske bevågenhed på beskæftigelsesområdet.

Med ovenstående betragtninger om arbejdets betydning in mente kan dét, at være i arbejde, anskues som ensbetydende med ”det gode liv” og ”den gode samfundsborger”. Arbejdsløshed som værende et socialt problem kan forstås med afsæt i Allardts skandinaviske velfærdsteori. Her karakteriseres det gode samfund ved en høj grad af individuel velfærd. Det er individets manglende velfærd og manglende behovstilfredsstillelse ud fra parametrene; *at være, at elske og at have*, der defineres som sociale problemer (Ejrnæs & Monrad 2013:54-56). Ud fra en skandinavisk velfærdsbetragtning kan arbejdsløshed således betragtes, som værende et socialt problem. Dette da arbejdet sidestilles med ”det gode liv” og anses som en kilde til selvrealisering og materielle goder, hvilket vil sige individuel velfærd. Arbejdsløshed medfører derfor en mangeltilstand, hvilken resulterer i individuelle afsavn og manglende behovstilfredsstillelse, der potentielt ikke blot er af materiel og økonomisk karakter (at have), men også af social (at elske) og psykisk (at være) karakter.

Den skandinaviske velfærdsteori bidrager dog ikke med nogen forklaringskraft ift. generative mekanismer og kausalitet (Ejrnæs & Monrad 2013:55), hvilket betyder, at teorien ikke kan forklare, hvorfor arbejdsløshed opstår. Når årsagerne til arbejdsløshed skal forklares, er der derfor behov for inddragelse af andre teorier. Der eksisterer flere forskellige forklaringer på årsagerne til arbejdsløshed, hvilket netop kan være et udtryk for den uenighed, der forekommer ift. socialt arbejdes eksistensberettigelse i beskæftigelsesindsatsen, som skitseret indledningsvist. I den offentlige debat, trækkes der umiddelbart på forskellige forståelser af årsagerne til arbejdsløshed/det sociale problem. I det følgende skitseres to modsatrettede teoretiske bud på forståelser af årsagerne til problemet ”arbejdsløshed”, som synes at kendetegne debatten.

Det aktuelle beskæftigelsespolitiske fokus bærer præg af en incitaments- samt økonomisk funderet forståelse af arbejdsløshedsproblematikken. Denne forståelse kan sættes i relation til den såkaldte *Rational Choice* teori, hvor individet antages altid at handle i sin egen interesse og ud fra, hvorledes vedkommende opnår mest mulig nytte set ift. den indsats der skal lægges i arbejdet (Hagen 2003:220). I denne sammenhæng kan dette forstås således, at kontanthjælpsmodtagere med afsæt i en nyttekalkule vælger at forblive på offentlig forsørgelse, da det ikke kan betale sig for dem at arbejde, hvilket kan ses i sammenhæng med det øgede fokus på sanktionering og kontrol. Denne forståelse bærer således præg af en individualisering af problemet, hvor arbejdsløshed betragtes som selvforskyldt. En kritik af denne tankegang er manglen på nuancering, da den ikke tager forbehold for, at nogle mennesker ikke har de rette omstændigheder eller ressourcer til at kunne

handle rationelt. Denne tankegang synes at negligere den kompleksitet, der kan være i kontanthjælpsmodtageres situation og reducerer arbejdsløshed til et spørgsmål om, hvorvidt det kan betale sig at arbejde. Hermed udelades forhold som kontanthjælpsmodtagere ikke umiddelbart selv har indflydelse på som fx helbredsmæssige, sociale samt strukturelle forhold på arbejdsmarkedet som værende af betydning for arbejdsløshed. Netop en strukturel forklaring er et andet bud på en måde at anskue årsagen til arbejdsløshed.

Ifølge professor Iver Hornemann Møller er der en række strukturelle forhold i den måde, hvorpå arbejdsmarkedet fungerer, hvilke bidrager til arbejdsmarkedsmarginalisering. Der henvises til den udvikling arbejdsmarkedet har gennemgået, fra en overvejende fordristisk produktion, forstået som en hierarkisk masseproduktion af standardiserede varer, til et mere fleksibelt-, vidensintensiveret- og specialiseret arbejdsmarked, hvormed kravene til arbejdskraften ligeledes er ændrede samt skærpede. Møllers pointe er, at en stigende andel af befolkningen marginaliseres fra arbejdsmarkedet, idet deres muligheder for at komme ind på arbejdsmarkedet er begrænsede, netop på grund af arbejdsmarkedets opbygning (Møller 1996:30-31). I sammenhæng hermed har Rockwool Fonden, i en kortlægning af kontanthjælpsmodtagere, belyst hvorledes kontanthjælpsmodtagere generelt er dårligere uddannede end den øvrige befolkning. I 2006 havde hver fjerde kontanthjælpsmodtager en kompetencegivende uddannelse og ca. to tredjedele havde højest afsluttet folkeskolen mod henholdsvis ca. halvdelen og én tredjedel i den øvrige befolkning (Rockwool Fonden 2014:16). Med dette i betragtning er der for en stor andel kontanthjælpsmodtagere begrænsede muligheder for at indgå på arbejdsmarkedet, som overvejende efterspørger kvalificeret og specialiseret arbejdskraft.

I ovenstående er det belyst, hvordan arbejdsløshed kan forstås som et socialt problem, og hvordan dette kan have forskellige årsagsforklaringer. Denne skildring bidrager til en forståelse af, hvor uenigheden om socialt arbejdes eksistens på beskæftigelsesområdet bl.a. udspringer af. Umiddelbart synes der ikke at være uenighed om problematiseringen af arbejdsløshed i samfundsdebatten. Forskellene optræder derimod i forståelsen af problemets fremkomst, hvor årsagerne til arbejdsløshed på den ene side individualiseres og på den anden side betragtes som fx en følge af strukturelle forhold. Spørgsmålet er, hvorvidt arbejdsløshed blandt kontanthjælpsmodtagere reelt set kan simplificeres til sådanne lineære årsagsforklaringer eller om de nærmere bør betragtes som komplementære. Ovenstående skitseringer er blot to måder at forstå

problemets fremkomst på. I praksis kan der være andre mulige årsager til arbejdsløshed. Ikke desto mindre er det ikke utænkeligt, at der med forskellige forståelser af årsagen til problemet kan opstå uenighed, om hvordan problemet bør løses og dermed, hvordan indsatsen i jobcentre tilrettelægges. Når arbejdsløshed individualiseres forekommer det plausibelt, at socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsen søges nedtonet. Dette da der ikke er tale om uforskyldte individer, hvorfor det forventes, at individet i høj grad bør bidrage til løsning af eget problem. Når årsagerne til arbejdsløshed derimod forklares med forhold der ligger uden for individet selv, er det plausibelt at individet betragtes som uforskyldt og dermed berettiget til hjælp til løsningen af problemet. Der eksisterer således forskellige forståelser, som alt andet lige, må medføre forskellige opfattelser af, hvorledes det sociale problem bør håndteres og dermed hvorledes socialt arbejde bør se ud.

Med ovenstående belysning, af arbejdsløshed som værende et socialt problem, antager vi en position, hvor vi læner os op ad en forståelse af, at der eksisterer socialt arbejde på beskæftigelsesområdet, når medarbejderne i beskæftigelsesfrontlinjen netop forsøger at bringe kontanthjælpsmodtagere tilbage på arbejdsmarkedet. Spørgsmålet bliver således ikke hvorvidt der eksisterer socialt arbejde på beskæftigelsesområdet, men derimod hvorledes socialt arbejde på beskæftigelsesområdet kan betragtes, hvilket udgør det fremadrettet fokus i denne undersøgelse.

Forståelse af socialt arbejde

Som skitseret i tidligere i problemfeltet eksisterer der i debatten om socialt arbejdes eksistensberettigelse i beskæftigelsesindsatsen en generel enighed blandt forskellige positioner om, at arbejdsløshed er et problem, hvilket bør løses. Uenighederne synes at opstå i forståelsen af, hvad årsagen til arbejdsløshed skyldes, hvilket forrige afsnit har givet et teoretisk indblik i. De forskellige og ikke mindst divergerende måder at opfatte årsagen til arbejdsløshed på synes at have en naturlig påvirkning af holdningerne til, hvordan arbejdsløshed bør løses. Dette gælder ikke mindst, i hvilken rækkefølge og hvordan sociale problemer bør håndteres, set ift. eventuelle øvrige problematikker hos kontanthjælpsmodtagere. Den skildrede politiske side lægger op til en øgning af kontanthjælpsmodtageres incitament og motivation for tilbagevenden til arbejdsmarkedet, gennem anvendelse af økonomiske sanktioner. Derimod plæderer praktikerne og de opponerende interesseorganisationer for en mere nuanceret forståelse af kontanthjælpsmodtagere, hvor helheden i den enkeltes situation skal tages i betragtning i løsningen af problemet arbejdsløshed.

Trods det at debatten her er skarpt ridset op i, beror dette på en bevidsthed om, at debatten rummer flere nuancer. Der kan dog argumenteres for, at denne skildring i høj grad viser det spændingsfelt, som socialt arbejde befinder sig i. Spørgsmålet er, hvilken betydning dette har for socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsen.

For at komme dette nærmere gives her et indblik i, hvorledes socialt arbejde kan forstås. Der eksisterer adskillige forsøg på at definere, hvad socialt arbejde består af, om end der ikke findes nogen entydig definition trods adskillige bud herpå. Tine Egelund beskriver socialt arbejde som værende mange facetteret, modsætningsfyldt samt foranderlig i tid og rum. Socialt arbejde kan altså siges at være snævert forbundet til omgivelsernes forventninger og samfundsmæssige samt politiske strømninger, hvorfor det ikke giver mening at søge at definere socialt arbejde afkoblet fra den kontekst, det indgår i (Egelund 2011:438). Med baggrund i dette inddrages beskæftigelseskonteksten, indenfor hvilken, socialt arbejde søges belyst i dette afsnit.

Overordnet beskrives socialt arbejde, som karakteriseret ved anvendelse af indsatser, der har til sigte at muliggøre alles deltagelse i samfundet. I en beskæftigelseskontekst betyder dette, at socialt arbejde balancerer mellem, på den ene side, samfundets krav til borgerne om deltagelse på arbejdsmarkedsmarkedet og, på den anden side, borgernes krav om sikkerhed, tryghed og autonomi (Egelund 2011:441). Socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsens frontlinje er altså kendetegnet ved en dobbelthed, da det har til formål at give borgerne noget samtidig med, at der stilles krav til borgerne om aktiv deltagelse (Skytte 2013:11), hvilket beskæftigelseslovgivning i høj grad lægger op til. På denne måde udgør lovgivningen i høj grad en del af den kontekst, som er med til at præge socialt arbejde indenfor beskæftigelsesområdet, da denne netop skal sikre at både rettigheder og pligter tilgodeses. I beskæftigelsesindsatsen kan der spores flere tendenser, der får indvirkning på socialt arbejdes udførelse, og som dermed er relevante for frontlinjemedarbejdernes praksis.

Tendenserne i de nyere beskæftigelsesreformer, såsom *Førtidspension og Fleksjobreformen*, der trådte i kraft i 2013, kan anskues som en øget fokusering på en helhedsorienteret indsats, der har fokus på alle aspekter af kontanthjælpsmodtageres liv (Beskæftigelsesministeriet 2012). Caswell m.fl. peger på, at der med de nye reformer, indikeres en opblødning af aktivlinjen, og at der dermed gives plads til en mere socialt- og helhedsorienteret tilgang, når der er tale om kontanthjælpsmodtagere med problemer, der rækker ud over ledighed (Caswell et al. 2015:6).

Med baggrund i ovenstående er det interessant at se på, hvorledes socialt arbejde kommer til udtryk i frontlinjemedarbejdernes måde at navigere på i ovennævnte kontekst. Hvilke refleksioner gør frontlinjemedarbejderne sig, og hvilke forhold gør sig gældende, når de skal se på kontanthjælpsmodtageres situation? Lægges der vægt på det beskæftigelsesrettede, eller står helhedsbetragtningen frem?

Socialt arbejdes genealogi

Dette afsnit bidrager med et indblik i, hvordan socialt arbejde har udviklet sig over tid. Afsnittet bidrager således til, at danne grundlag for en forståelse af socialt arbejdes vilkår i beskæftigelsesindsatsen som den udføres i dag. For at synliggøre dette drages der undervejs paralleller til, hvordan socialt arbejdes udvikling kommer til syne i den aktive beskæftigelsesindsats, som vi kender den i dag.

Som en platform for dette er det først og fremmest relevant at kortlægge, hvorledes socialt arbejde samt det menneskesyn, der præger praksisfeltets styringslogikker, trækker tråde tilbage i tiden. Dette bidrager til en forståelse af, at det at præge socialt arbejde er noget, der alene lader sig gøre gennem en langvarig proces, der undervejs påvirkes af forskellige diskurser.

Sociologen Kasper Villadsen beskriver socialt arbejdes udvikling i sin genealogiske analyse¹, hvor han definerer, hvad der har muliggjort nutidens styringspraksis samt, hvordan en række specifikke styringsproblemer har krævet transformationer af socialt arbejde og hvorledes disse er forløbet (Villadsen 2004:250). Villadsen peger på flere historiske praksisser, der har været med til at forme socialt arbejde som det er i dag. Praksisser der tæller bl.a. tvangsanvendelse i understøttelsessystemerne tilbage i slutningen af 1700-tallet, diskursen om at fattiglovene skulle afspejle naturens love samt diskursen om arbejdets centrale rolle i fattigadministrationen frem mod den begyndende strategi omhandlende styring gennem ansvarlighed og hjælp til selvhjælp, der fandt sted sidst i 1800-tallet (Villadsen 2004:18). Sidstnævnte kan der i særdeleshed drages paralleller til i

¹ Genealogisk analyse er en analysestrategi, der beskæftiger sig med at undersøge, hvordan mennesker gennem historien er blevet gjort til objekter for bestemte vidensformer og bestemte styringsstrategier. Gennem en genealogisk analyse søger Villadsen at vise, hvordan den aktuelle orden i socialt arbejde på én gang bryder med fortiden og samtidig viderefører eller reaktiverer bestemte historiske elementer.

frontlinjearbejdet på beskæftigelsesområdet, der har været præget af en empowerment tankegang, hvilken netop har haft fokus på det at hjælpe borgeren til at hjælpe sig selv.

Kasper Villadsens genealogiske analyse viser, at socialt arbejdes opgave, siden sidste halvdel af 1800-tallet, har været at integrere mennesket i samfundet som det grundproblem, der skal løses, ligesom det er tilfældet i dag, hvor integration i samfundet sidestilles med deltagelse på arbejdsmarkedet. Denne opfattelse har ikke ændret sig. Det har derimod forestillingen om, hvad mennesket og samfundet er, hvilket ifølge analysen, har varieret betydeligt gennem historien (Villadsen 2004:250-251). Nogle af de træk der fortsat præger socialt arbejde i dag, er borgeren som værende på én gang et rettighedssubjekt og forpligtet levende, arbejdende subjekt. Det er altså disse aspekter socialt arbejde gennem tiden har rettet sig imod, hvilket det til stadighed gør. Lovene tildelte den rettighedsnydende borger en række moralske forpligtelser, hvilket har hængt ved til særligt nutidens beskæftigelsespolitik, hvor disse forpligtelser fremtræder tydeligt gennem de forskellige krav, der stilles til borgerne, som fx at bekræfte aktiv jobsøgning, deltagelse i aktivering mv. Der videreføres altså en række elementer, som fortsat præger dagens sociale arbejde, hvor eksperter i form af politiske aktører tildeles autoriteten til at definere målene for velfærd, og hvor borgerne gøres til genstand for en objektiv problemforståelse (Villadsen 2004:253). I dag kan denne problemforståelse sidesættes med det at indgå på arbejdsmarkedet og såfremt dette ikke er tilfældet, er første prioriteten, at borgerne skal integreres i samfundet gennem deltagelse på arbejdsmarkedet. Dette ideal for mennesket beror på en tankegang om viljen som det centrale styringsobjekt, hvor de fattiges elendighed ikke længere, som det var tilfældet før slutningen af 1800-tallet, betragtes som uovervindelig. Der opstod en tro på, at mennesket rummer en række iboende karaktertræk, som det er muligt at vække, i form af viljestyrke, ansvarlighed og selvstændighedstrang (Villadsen 2004:254). Den nuværende beskæftigelsespolitik bygger netop på dette menneskesyn, hvilket kendetegner workfare paradigmet. Der eksisterer en tro på, at stort set alle mennesker, på et eller andet niveau, kan deltage på arbejdsmarkedet, hvilket særligt Førtdispension- og fleksjobreformen fra 2013 (Beskæftigelsesministeriet 2012) er et eksempel på. Reformen medførte, at det blev langt vanskeligere at få bevilget førtdispension samtidig med, at der indførtes mulighed for fleksjob på helt ned til to timers arbejde om ugen. Hermed sendes et kraftigt signal om troen på, at alle kan deltage på arbejdsmarkedet, om end omfanget er yderst begrænset.

Socialt arbejdes udvikling trækker således tråde helt tilbage til 1800-tallet og beror på det syn, man gennem tiden har haft på de individer, der havde brug for hjælp. Udviklingen betyder, at man ifølge

Villadsen (2004) kan betragte socialt arbejde som en liberal styringspraksis, hvor målet er individets autonomi (Villadsen 2004:19). Individet gøres hermed til genstand for en objektiv problembestemmelse (Villadsen 2004:253). Det er derfor ikke længere individet, der definerer problemet men nærmere samfundet som helhed, der ligeledes har præget de politikker, der indføres og forfølges. Et fællestræk for udviklingen gennem hele den skitserede periode har været målet om at sætte den hjælpesøgende i arbejde. Dog har begrundelserne herfor været varierende. Ikke desto mindre har omdrejningspunktet været arbejde og den gennemgående strategi har været at minimere antallet af mennesker på offentlig forsørgelse (Villadsen 2004:254).

Når menneskets integration i samfundet har været opfattet som grundproblemet siden slutningen af 1800-tallet, forekommer det plausibelt, at det netop er kontanthjælpsmodtageres integration i samfundet, socialt arbejde målrettes mod. Formålet med arbejdsmarkedsintegration synes således ikke at være et nyt fænomen, der er opstået i den politiske debat, men udspringer nærmere af en dybereliggende samfundsforståelse, og som derfor ikke ”blot” er en neoliberalistisk diskurs.

Kontanthjælpsmodtagere – Person eller position

Det herskende menneskesyn der præger beskæftigelsesområdet, og som er forsøgt skitseret i de forudgående afsnit, har ligeledes betydet, at de der ikke finder fodfæste på arbejdsmarkedet, som fx kontanthjælpsmodtagere, bliver betragtet som nogle, der ikke har viljen, og som ikke bidrager til samfundets velstandsskabelse, og hvor mistroen til lediggangen er voksende (Beck 2002:19-20). Denne mistro bidrager medierne til at opretholde, når de portrætterer kontanthjælpsmodtagere, såsom *Dovne Robert* og *Fattig Karina*. Sådanne medieskabte billeder har medvirket til en bestemt forståelse af kontanthjælpsmodtagere, hvor de sættes i sammenhæng med negative egenskaber såsom dovenskab. På denne måde personificeres det at være kontanthjælpsmodtager.

Dette bidrager til den individualiserende tankegang, hvor det er ikke længere er kontanthjælpsmodtageres problemer, men derimod deres vilje til at gøre noget ved problemerne, der er genstand for socialt arbejde. I arbejdet med realiseringen af individets vilje, er det en række aspekter ved individet selv, der bliver objekter for bearbejdning. Sådanne styringsobjekter kan bl.a. være individets indstilling til arbejdsmarkedet, vedkommendes ydre fremtræden eller vedkommendes opfattelse af egne muligheder. Det styringsobjekt der dog har den højeste prioritet af er individets vilje (Villadsen 2004:11).

Kontanthjælpsmodtager kan betragtes som en såkaldt problemidentitet i tråd med fx *langtidsledig* eller *alkoholiker*. Sådanne problemidentiteter er skabt i den oversættelse, der finder sted når menneskelige problemer skal oversættes til såkaldt *systemsprog*, hvor det enkelte individs situation afklares ud fra institutionelt fastlagte forståelsesrammer. Her tilpasses individerne kategorier, der stemmer overens med de handlemuligheder, herunder indsatser som beskæftigelsesområdet råder over (Järvinen & Mik-Meyer 2004:10-11). Kontanthjælpsmodtagere er ingen undtagelse fra dette og med kategorien ”kontanthjælpsmodtager” følger ofte dels en forståelse af, hvilke egenskaber kontanthjælpsmodtagere sættes i forbindelse med og dels en anskuelse af, hvad der tjener kontanthjælpsmodtagere bedst, hvilket er uafhængighed af velfærdssystemet. De egenskaber kontanthjælpsmodtagere ofte associeres med, er lidet flatterende egenskaber såsom dovenskab, manglende motivation og incitament til at indgå i samfundet på lige vilkår med ”alle andre”.

På den anden side kan personer, der modtager kontanthjælp også betragtes som mennesker, der af den ene eller anden årsag i en periode af deres liv har brug for, samt er berettiget til, at modtage kontanthjælp. Med baggrund i denne opfattelse kan personer, der modtager kontanthjælp ansues at befinde sig i en særlig position, hvilken er kendetegnet ved en kortere eller længere afhængighed af det offentliges forsørgelse og de dertilhørende krav. De krav der stilles for at modtage kontanthjælp, har i høj grad indflydelse på disse menneskers liv, da retten til at bestemme over egen tid såvel som fremtid fratages dem.

Der eksisterer altså forskellige måder at forstå kontanthjælpsmodtagere på, hvoraf den ene fremstiller kontanthjælpsmodtagere som havende en identitet som kontanthjælpsmodtager og de deraf medfølgende personlige egenskaber som ”kendetegner” en kontanthjælpsmodtager. Derimod kan kontanthjælpsmodtagere også forstås som mennesker, der befinder sig i en særlig position, som ikke er egenskabsbåret. Et interessant spørgsmål er, hvilken af disse forståelser, der afspejles i frontlinjen i beskæftigelsesindsatsen, samt hvilken betydning dette har, for frontlinjemedarbejdernes arbejde med samt forståelse af kontanthjælpsmodtagere.

I denne undersøgelse læner vi os op ad, at mennesker der modtager kontanthjælp befinder sig i en særlig position, der ikke kan tilskrives deres person. Anvendelsen af begrebet *kontanthjælpsmodtager* definerer, i nærværende, personer, der modtager kontanthjælp og ikke som bærende af identiteten; *kontanthjælpsmodtager*. I et forsøg på at synliggøre dette ståsted anvendes substantiverne *kontanthjælpsmodtager* samt *kontanthjælpsmodtagere* i ubestemt form frem for i

deres bestemte form *kontanthjælpsmodtageren* og *kontanthjælpsmodtagerne*. Selvom vores anskuelse af personer der modtager kontanthjælp ikke påhæfter disse individer særlige egenskaber, betyder det ikke, at vi er uvidende om, at netop det at egenskabsforklare er en almindelig socialpsykologisk mekanisme (Skytte 2014:155). Det at egenskabsforklare kan sættes i sammenhæng med et generelt behov for at kategorisere mennesker, for således at være i stand til at handle. Da kategorisering af kontanthjælpsmodtagere netop er et centralt redskab for frontlinjemedarbejderne i beskæftigelsesindsatsens, søges dette belyst nærmere i følgende afsnit.

Kategorisering - En tankegang

Kategorisering er ifølge Åsa Mäkitalo et helt grundlæggende aspekt i koordineringen af menneskelige aktiviteter. Dette gælder ikke blot indenfor beskæftigelsesområdet men også i samfundet som helhed, hvor individer klassificeres i mødet med institutioner samt organisationer som fx kunder, patienter mv. (Mäkitalo 2006:43). Disse kategoriseringer anses ikke som fulgyldige beskrivelser af individerne, men siger i stedet noget om, hvordan institutioner definerer individer ud fra deres virksomhed. Dette har central betydning for, hvordan mødet mellem beskæftigelsessystemet og kontanthjælpsmodtagere tager sig ud, da kategorisering netop er et centralt omdrejningspunkt i dette møde.

Mäkitalo problematiserer kategorisering, men frembringer ligeledes vigtigheden af, at institutioner samt organisationer konstruerer lokale kategoriseringer, for således at bidrage til synliggørelse af virksomhedens prioriteringer. Kategorisering af kontanthjælpsmodtagere er netop et af de lovfæstede redskaber, der finder anvendelse i socialt arbejde på beskæftigelsesområdet. Kontanthjælpsmodtagere bliver ved første møde med frontlinjemedarbejderne i jobcentrene kategoriseret enten *jobparat* eller *aktivitetsparat*. Problematikken om kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagere er, at kategoriseringen, i sig selv, aldrig kan beskrive noget neutralt (Mäkitalo 2006: 43-44). Kategorier fordrer på den ene side, at kontanthjælpsmodtagere rubriceres, men på den anden side lader dette sig ikke gøre, da kategorierne kan opfattes forskelligt. Hvad vil det sige at være jobparat/aktivitetsparat? Hvornår opfattes kontanthjælpsmodtagere som tilhørende den ene eller anden kategori?

Når kontanthjælpsmodtagere kategoriseres, bidrager dette netop til en transformering af noget så komplekst som et individ til en ”sag” og som tilhørende en bestemt kasse. Dermed bliver der tale om en kategori, som institutionen (jobcentret) kan identificere og dermed målrette arbejdet mod.

Dette er i tråd med NPM, hvor mennesker gøres til målbare enheder, som frontlinjemedarbejdernes præstationer kan måles ud fra. Hertil kommer, at anvendelsen af sådanne kategoriseringer ikke blot følger en rationalitet men også indbefatter en dynamik, der betyder, at man indenfor jobcentrene begynder at betragte mennesker i termer ift. de indsætter, som jobcentrene tilbyder. Her opstår der et kompliceret afhængighedsforhold, hvor institutionen (jobcentrene), i en vis grad, er med til at skabe de problemer, der håndteres (Mäkitalo 2006:51). Problemet med anvendelsen af kategorier som fundament for, hvilke indsætter den enkelte kontanthjælpsmodtager kan omfattes af kan derfor være med til at bibeholde fokus på netop de problemdefinitioner, kategorierne fordrer. Dette må antages at udgøre en risiko for, at frontlinjemedarbejderen bliver blind over for andre mulige egenskabsforklaringer. Dette er problematisk set ud fra et helhedsperspektiv, og kan betyde, at kontanthjælpsmodtagere bliver fastlåst i én kategori.

Kategorisering anvendes også kollektivt for at skabe en forståelse af og definere sociale dilemmaer såsom arbejdsløshed. Kategoriseringerne udgør derfor en sproglig forståelsesramme, der anvendes til at diskutere, forsøge at forklare samt argumentere for, hvorledes de sociale problemer skal forstås, men også hvorledes problemerne skal håndteres (Mäkitalo 2006:44). Dette kan forklare, hvorfor der i lovgivningen er opstillet disse kategoriseringer (jobparat/aktivitetsparat), hvilke bidrager til at gøre det muligt at definere indsatsen og derfor gør arbejdet med kontanthjælpsmodtagere håndterbart. De mulige kategoriseringer der eksisterer er et konkret resultat af et specifikt sæt af argumenter, som over tid er blevet dominerende og hermed institutionaliserede (Mäkitalo 2006:44). Dette er beskæftigelsesindsatsen ingen undtagelse fra, hvilket ses i den løbende udvikling, der er sket af kategoriseringerne. Mathias Herup Nielsen har beskæftiget sig med netop de lovmæssige forandringer, der er sket i kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagere. Udviklingen har betydet en ændring fra fem mulige kategorier i år 2000, centreret om kontanthjælpsmodtageres grad af barrierer ift. tilbagevenden arbejdsmarkedet, til i dag kun at have to mulige kategorier centreret om kontanthjælpsmodtageres parathed ift. arbejdsmarkedet. De fem problemorienterede kategorier blev i 2000 betegnet således: de arbejdsmarkedsparete (med kun ledighed som problem), de uafklarede, de arbejdsmarkedsmarginaliserede, de socialt belastede samt de helbredsmæssigt belastede. I 2004 ændredes betegnelsen for de fem kategorier, hvor man i stedet begyndte at tale om grader af match mellem kontanthjælpsmodtagere og arbejdsmarkedet. Spændet gik fra, at de der blev placeret i kategori ét vurderedes at være et umiddelbart match med arbejdsmarkedet, mens de der blev

placeret i matchgruppe fem vurderedes ikke at kunne matches med arbejdsmarkedet. Tankegangen bag denne ændring af kategorierne fra problemorienterede til såkaldte matchkategorier kan anskues som en ændring i synet på kontanthjælpsmodtagere, der snarere end at være ramt af forskellige typer problemer nu opfattes som ressourcebærende individer (Nielsen 2015:51). Den efterfølgende reformering af kategoriseringssystemet i 2010 betød en forsimpning af matchkategorierne til blot at omfatte tre kategorier: de jobklare, de indsatsklare samt de midlertidige passive. På denne måde kan der tales om, at målgruppen for beskæftigelsesindsatserne blev udvidet til at omfatte grupper, der tidligere opfattedes som ”ikke-kunnende” med anvendelsen af betegnelsen ”midlertidig passiv” (Nielsen 2015:52). Den seneste reformering af kategoriseringerne i 2013 medførte en yderligere reduktion i antallet af kategorier til udelukkende at omfatte to mulige kategoriseringer af kontanthjælpsmodtagere: jobparat og aktivitetsparat (Nielsen 2015:52). Denne udvikling har, som det fremgår, betydet, at alle kontanthjælpsmodtagere kategoriseres som parate. Herup Nielsen beskriver, hvorledes tidens politiske ideal om aktivitet og aktive mennesker fuldkommen har fortrængt muligheden for, at kontanthjælpsmodtagere kan kategoriseres som nogle, der ikke kan deltage (Nielsen 2015:53). Denne ændring af retorikken samt forståelse af kontanthjælpsmodtagere kan ses som en direkte afspejling af den herskende aktive beskæftigelsespolitiske diskurs som skildret tidligere i problemfeltet. Dette er i overensstemmelse med Mäkitalos pointe om, at kategorier netop perspektiverer problemet og forståelsen heraf, som er rådende i samtiden. Ifølge Mäkitalo erstattes kategorierne ikke over tid, men der er i stedet tale om en forskydning i betydningen af kategorierne, hvilket betyder at de underopdeles i relation til det konkrete anvendelsesområde. Resultatet af dette er en øget differentiering (Mäkitalo 2006:46). Kigger man på den af Mathias Herup Nielsen beskrevne udvikling af kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagere, ses der også en forskydning af kategoriseringens betydning, hvor der sker en indskrænkning i synet på kontanthjælpsmodtagere, hvormed de ikke længere kan opfattes som ”ikke kunnende”.

Overordnet kan der argumenteres for, at kategorisering er nødvendigt for at gøre arbejdet med kontanthjælpsmodtagere håndterbart. Kategorisering er en måde, hvorpå et ellers komplekst område eller situation kan søges forenklet. På den ene side er kategoriseringen medvirkende til, at frontlinjearbejdere får lettere ved at håndtere arbejdet med beskæftigelsesindsatsen, da de ”blot” skal vurdere, om der er tale om en jobparat eller en aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager. Omvendt kan der stilles spørgsmål ved, om en sådan forenklet kategorisering kan være

medvirkende til, at frontlinjemedarbejderen overser kompleksiteten i den enkelte kontanthjælpsmodtagers situation, da dette netop er formålet med kategoriseringen. Hvordan kan det være gavnligt for socialt arbejde at forenkle en problemstilling, som måske i virkeligheden er meget kompleks? Endvidere kan kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagere synes at være i problemfyldt, såfremt det sociale arbejde har til hensigt at møde den enkelte kontanthjælpsmodtager som et individ, der har krav på en behandling, som tager udgangspunkt i den enkelte kontanthjælpsmodtagers individuelle behov. Der synes også at være risiko for, at kategoriseringen som værende ”parat til noget”, enten job eller aktivitet, ufrivilligt påtvinger kontanthjælpsmodtagere med egenskaber, de ikke nødvendigvis selv oplever at være i besiddelse af. Dette aspekt kan ifølge Caswell m.fl. føre til modstand og modstrategier fra kontanthjælpsmodtagere som ikke nødvendigvis er fordrende i en samarbejdsrelation (Caswell et. al 2011). Kategorisering af kontanthjælpsmodtagere forekommer således som væsentlig for frontlinjearbejdet og de kontanthjælpsmodtagere der berøres heraf. Spørgsmålet er hvordan denne kategorisering egentligt foretages, og hvad der er afgørende for hvordan kontanthjælpsmodtagere kategoriseres.

Jobparat vs. aktivitetsparat

Kategorisering og herunder vurderingen af jobparathed hos den enkelte kontanthjælpsmodtager er som nævnt et af omdrejningspunkterne for frontlinjemedarbejdernes arbejde med kontanthjælpsmodtagere. Jobparathed afgøres ved en vurdering af, hvorvidt kontanthjælpsmodtagere findes i stand til at varetage et arbejde indenfor tre måneder, hvilket vurderes ved hver opfølgningssamtale (en såkaldt jobsamtale jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats). Modsat kategoriseres kontanthjælpsmodtagere som aktivitetsparate, når de af frontlinjemedarbejderen vurderes ikke at være i stand til at påtage sig et arbejde indenfor tre måneder. Kategorien aktivitetsparat henviser således til kontanthjælpsmodtagere som har problemer, der rækker ud over deres ledighed, som fx sociale og helbredsmæssige problemer. Der kan således være tale om komplekse og sammensatte problematikker. Dette betyder dog ikke, at de jobparate ikke kan have andre problematikker udover deres ledighed, disse vurderes blot ikke at være af en karakter, der udgør en barriere ift. at varetage et arbejde. Det forekommer således plausibelt, at der kan være tilfælde, hvor frontlinjearbejderen skal graduere problemernes omfang ift. arbejdsmarkedet, hvilket efterlader en nysgerrighed på hvordan dette praktiseres.

Kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagere i kategorierne *jobparat* og *aktivitetsparat* er et lovbekendtgjort værktøj, der anvendes af frontlinjemedarbejderne i jobcentrene til at regulere og styre den indsats, som jobcentrene skal give de ledige (Beskæftigelsesministeriet 2016). Kategoriseringen er afgørende for sagsbehandlingen og den indsats, herunder de krav og pligter kontanthjælpsmodtagere stilles overfor og tilbydes. De der vurderes at være aktivitetsparate skal, jf. *Bekendtgørelse af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats*, have en helhedsorienteret og tværfaglig indsats, hvilken skal baseres på en tidlig og grundig afklaring af den enkeltes udfordringer og behov ift. arbejdsmarkedet. Indsatsen fokuseres om det, der bedst hjælper den enkelte til at komme i job. De aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere skal bl.a. have tilbudt en koordinerende sagsbehandler og gives desuden bedre mulighed for mentorstøtte, såfremt de har behov herfor (Retsinformation 2016). Kategorien jobparat betinger en anden type af indsats, der bl.a. tæller såkaldt nytteindsats bestående af samfundsnyttige opgaver, hvor formålet er, at kontanthjælpsmodtagere (jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats §42b) skal arbejde for deres ydelse (Retsinformation 2016). Der er således væsentlig forskel på indsatsen for de jobparate og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Det er dermed af afgørende karakter for den enkelte kontanthjælpsmodtager, hvilken kategori vedkommende placeres i.

Vores opfattelse af de to kategorier jobparat og aktivitetsparat er ikke, at disse er snævre kategoriseringer, men derimod som to brede kategorier der netop grundet deres bredde, levner et rum samt mulighed for, at frontlinjemedarbejderen gennem socialfaglig argumentation kan øve indflydelse på anvendelsen af disse kategorier. Socialfaglighed antages at være med til at sikre, at det fundament, hvorpå vurderingen af jobparathed foretages, baseres på et kvalificeret grundlag. Dette er særligt vigtigt, da der er tale om et område, hvor der ikke eksisterer et facit på, hvilke beslutninger og løsninger der er rigtige og forkerte. Der findes umiddelbart ingen facitliste på, hvad der reelt fungerer for det enkelte menneske.

Krydspres vs. mulighedsfelt

I dette afsnit diskuteres samt udfordres tankegangen om det såkaldte krydspres frontlinjemedarbejderne i beskæftigelsesindsatsen agerer i. Flere forskere, herunder Brodtkin (1997), Baadsgaard et al. (2014b), m.fl., betegner det krydspres frontlinjemedarbejderne befinder sig i, som et spændingsfelt mellem flere og ofte modsatrettede interesser. Et spændingsfelt, der er præget af

samfundsmæssige diskurser, politiske målsætninger, lovgivningsmæssige rammer og organisatoriske samt ledelsesmæssige interesser. Hertil kommer, ikke uvæsentligt, frontlinjemedarbejderens samt kontanthjælpsmodtageres egne interesser. Frontlinjemedarbejderen skal i sit arbejde med kontanthjælpsmodtagere håndtere mangeartede krav og potentielle dilemmaer. Dette benævnes ofte som et krydspres, hvilket kan ses i sammenhæng sammen med feltets kompleksitet, hvor frontlinjemedarbejderens handlinger og beslutninger har direkte indflydelse på et andet menneskes liv.

Det krydspres der skabes med baggrund i de forskelligartede interesser, fremstilles ofte i litteraturen som en indskrænkning af frontlinjemedarbejdernes autonomi, såvel som deres rum for udøvelse af fagligt skøn og vurderinger (Brodkin 1997:4; Hansen 2014:59; Baadsgaard et al. 2014b:191). Med denne fremstilling af krydspreset, agerer frontlinjearbejderen i et rum præget af begrænsninger, hvor frontlinjemedarbejderen må tilpasse sig. Denne forståelse af frontlinjemedarbejderens handlerum, eller mangel på samme, forekommer rigid og som et udtryk for en lineær kausalitet. Der efterlades et indtryk af krydspreset som en given og fast størrelse, hvor frontlinjemedarbejderens handlerum er determineret og begrænset af det ydre pres. Denne lineære kausalitetsforståelse hvor modsatrettede interesser er årsagen til, at handlerummet indskrænkes, er netop det, der udfordres i nærværende.

Det medgives, at handlerummet i beskæftigelsesindsatsens frontlinje er påvirket af forskellige interesser fra forskellige aktører, men der stilles spørgsmålstejn ved, hvorvidt dette entydigt bør sidestilles med en indskrænkning af handlerummet og frontlinjemedarbejderens autonomi. Gennem et nuanceret perspektiv kan spændingsfeltet derimod anskues som et mulighedsrum, der rummer et potentiale for en udvidelse af frontlinjemedarbejdernes handlerum gennem anvendelse af faglig argumentation. Det er fagligheden, der er med til at konstituere praksis (Olesen et al. 2005:22). I denne sammenhæng forstået således, at en stærk faglighed kan øve indflydelse på og påvirke, hvordan rammerne sættes. Dette betyder, at frontlinjemedarbejderen gennem faglighed kan påvirke sit eget handlerum i arbejdet med den enkelte kontanthjælpsmodtager, men herudover også være med til at præge fortolkningen af lovgivningen, interne retningslinjer og procedurer samt de helt overordnede organisatoriske rammer. Dermed flyttes presset og rummet udvides. Med udgangspunkt i faglighed efterlades mulighed for at vælge, hvordan man agerer i samt udfolder handlerummet. Faglighed forudsætter en professionel viden og holdning til, hvad der anses som rimeligt og meningsfuldt (Svensson et al. 2009:18-19).

Rationalet er dermed, at mulighedsrummet folder sig ud i takt med, at frontlinjemedarbejderen bringer sin socialfaglighed i spil. Med faglig argumentation kan rummet for handlemuligheder udvides og krydspresset påvirkes. Jo højere socialfaglighed, des større rum. Med dette menes, at i jo højere grad frontlinjemedarbejderen er i stand til fagligt at argumentere for sine handlinger, jo større er mulighederne i feltet. Ved at anskue feltet som et mulighedsrum kan der således argumenteres for, at der gennem faglighed skabes autonomi for handlen i frontlinjen. Med udgangspunkt i tankegangen om frontlinjemedarbejderens handlerum som værende et mulighedsrum udspringer en interesse for samt nysgerrighed på, hvordan dette mulighedsrum udnyttes i praksis.

Da vores antagelse er, at der eksisterer et mulighedsrum, som frontlinjemedarbejderne har mulighed for at påvirke, hænger dette også sammen med valget om, at benævne de medarbejdere der arbejder indenfor socialt arbejde i beskæftigelsesområdet som *frontlinjemedarbejdere*. Dette da der i betegnelsen frontlinjemedarbejder ligger en bestemt forståelse, som henviser til, at de netop er i en position, hvor de kan tolke og omforme politikken (Lipsky 2010).

Opsummering af problemfelt

Gennem ovenstående problemfelt skildres en vedvarende diskussion af socialt arbejdes eksistens samt berettigelse i jobcentrenes frontlinje, hvilket kan anskues som en diskurssiv magtkamp om definitionen af socialt arbejde. Der skitseres to fremtrædende positioner, hvilke synes forankret i modsatrettede interesser i, synspunkter samt forståelser af det sociale problem; arbejdsløshed. Der synes ligeledes at eksistere to diametralt modsatrettede grundopfattelser af kontanthjælpsmodtagere som målgruppe og herunder hvorledes, der bør arbejdes med denne målgruppe i beskæftigelsesfrontlinjen.

Af problemfeltet fremgår det, at der er et anseeligt politisk fokus rettet mod at begrænse socialt arbejdes udfoldelsesmuligheder i jobcentrene. Dette fokus har medført indføringen af NPM-styringsinstrumenter, herunder standardiserede metoder med det formål at kontrollere både frontlinjemedarbejderen samt kontanthjælpsmodtagere. Denne tendens, med et angiveligt ensporet politisk fokus på incitament og motivation, problematiseres på den anden side ved fremhævelse af målgruppens vidtrækkende og mangeartede problematikker, som ikke menes, i tilstrækkelig grad, at kunne afhjælpes ved brug af de værktøjer, der stilles til rådighed i den nuværende

beskæftigelsesindsats. Denne problemstilling giver anledning til en nysgerrighed på, hvorledes disse forskelligheder og uenigheder udspiller sig samt influerer praksis i frontlinjen.

Gennem Villadsens genalogiske analyse belyses det, hvordan den liberale styringspraksis, der i dag præger socialt arbejde, trækker tråde tilbage til mange af datidens styringslogikker, hvilket også gør sig gældende i beskæftigelsesindsatsen. Der er dog sket en udvikling i den måde hvorpå mennesket og integration i samfundet betragtes, som antages i høj grad at præge socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsens frontlinje. Dette da udviklingen har betydet, at individet gøres til genstand for en objektiv problemforståelse.

Problemfeltet belyser endvidere, hvordan der hersker en mistro til kontanthjælpsmodtagere og hvordan der er sket en personificering af ”det at være kontanthjælpsmodtager”. Gennem medieportrætter som fx *Dovne Robert* og *Fattig Karina* tillægges kontanthjælpsmodtagere negative egenskaber såsom dovenskab og uvilje til at bidrage til samfundets velstandsskabelse.

Der synes at være sket et skift i fokus fra, at personer kan være i en position som kontanthjælpsmodtager til en personificering af det at være kontanthjælpsmodtager, hvormed der tillægges negative personlige egenskaber. Dette bidrager yderligere til en individualiserende tankegang, hvor det bliver individets vilje til at gøre noget ved problemerne, der er genstand for socialt arbejde.

Med inspiration fra Mäkitalo belyses det, hvorledes det at egenskabsforklare er en almindelig socialpsykologisk mekanisme og et helt grundlæggende aspekt i koordineringen af menneskelige aktiviteter. Kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagere i kategorierne jobparat og aktivitetsparat er netop et de lovfæstede redskaber, hvor egenskabsforklaring finder sted, og som anvendes i socialt arbejde på beskæftigelsesområdet. Kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagere er af stor betydning, da denne er med til at bestemme, hvilke indsatser, rettigheder og pligter, den enkelte kontanthjælpsmodtager omfattes af. Det er derfor interessant, hvilke refleksioner frontlinjemedarbejderne gør sig forud for denne vurdering. Hvilke problemforståelser og logikker trækker de på og hvorledes påvirker dette deres vurderinger? Trækker frontlinjemedarbejderne på viden om socialt arbejde eller er det den herskende politiske diskurs, der præger vurderingerne af kontanthjælpsmodtagere?

Problemformulering

Problemfeltet har afledt en interesse for hvorledes det mulighedsrum, frontlinjemedarbejderne har til at foretage deres vurderinger, anvendes. Problemfeltet har ligeledes afledt en interesse for, hvorledes og i hvilket omfang den herskende diskurs præger frontlinjemedarbejdernes refleksioner og vurderinger af kontanthjælpsmodtagere, hvilket menes at sige noget om socialfaglighed i beskæftigelsesindsatsen. Med baggrund i problemfeltet findes det yderst interessant samt relevant at bidrage til den vedvarende diskussion af socialt arbejdes eksistensberettigelse på beskæftigelsesområdet med afsæt hvordan socialfaglighed kommer til udtryk i praksis. Dette leder frem til følgende problemstilling:

Hvordan kommer socialfaglighed til udtryk i frontlinjemedarbejdernes vurdering af kontanthjælpsmodtageres jobparathed?

Begrebsafklaring

I dette afsnit afklares begrebet socialfaglighed, da dette er det væsentligste begreb i problemformuleringen, hvilket udgør omdrejningspunktet i nærværende undersøgelse. Herudover afklares begrebet jobparathed, da dette danner rammen for selve de socialfaglige refleksioner forbundet med vurderingen af netop kontanthjælpsmodtageres jobparathed.

Socialfaglighed

Begrebet socialfaglighed anvendes i denne undersøgelse, som en samlet betegnelse for de refleksioner og vurderinger frontlinjemedarbejderne foretager af de faglige problemstillinger samt det arbejde, der skal udføres for at afhjælpe sociale problemerne. Vurderingerne rummer, i varierende grad, elementer af viden (lovkendskab, kendskab til teorier om sociale problemer og socialt arbejde, undersøgelsesresultater, metoder mv.), værdier og følelser (etik og egne normative standpunkter) samt handlingsforskrifter (arbejdsmetoder, manualer, handlemuligheder mv.) (Ejrnæs & Monrad 2012:29). Socialfaglighed defineres gennem, hvorledes ovenstående elementer bringes i spil i frontlinjemedarbejdernes refleksioner hen mod en samlet vurdering af kontanthjælpsmodtageres jobparathed.

Jobparathed

Jobparathed skal forstås som en samlet betegnelse for den vurdering frontlinjemedarbejderne foretager ift. kontanthjælpsmodtagere, der placerer kontanthjælpsmodtagere i enten kategorien jobparat eller aktivitetsparat. Jobparathed er, kort skitseret, den vurdering der foretages af, hvorvidt kontanthjælpsmodtagere er parat til at tage et job. En vurdering der antages at være omgærdet af flere socialfaglige refleksioner, hvor kontanthjælpsmodtageres situation inddrages ift. deres jobparathed.

Afgrænsning

Belysningen af socialfaglighed foretages på baggrund af en undersøgelse af frontlinjemedarbejdernes refleksioner forud for deres vurderinger af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Dette er der to årsager til. For det første er kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagere som jobparat og aktivitetsparat et væsentligt element af frontlinjearbejdernes opgave, da dette er afgørende for deres fortsatte arbejde med kontanthjælpsmodtagere, der herefter præges af de muligheder og begrænsninger kategorien medfører. For det andet er det nærliggende at bruge netop vurderingen af jobparathed, som et pejlemærke for, hvorledes socialfaglighed kommer til udtryk i frontlinjearbejdernes vurderinger, hvorfor vi afgrænser os fra at se på andre områder, hvor der ligeledes foretages socialfaglige vurderinger.

Undersøgelsen af problemstillingen har ikke til formål at evaluere socialt arbejde eller afdække ”best practice”, om frontlinjemedarbejdernes vurdering af kontanthjælpsmodtageres jobparathed, da hovedinteressen er forbundet med at undersøge de refleksioner og argumentationer, frontlinjemedarbejderne lægger til grund for deres vurderinger. Det er derfor i sig selv ikke interessant, hvorvidt de vurderer jobparat eller aktivitetsparat. Ønsket er at opnå en øget forståelse for, hvorledes socialfaglighed kommer til udtryk gennem netop disse refleksioner, der kommer forud for deres vurderinger.

Når undersøgelsen afgrænses fra at se på ”best practice” betyder dette, at der dermed ikke søges opstillet kriterier for, hvordan socialfaglighed bør se ud. Undersøgelsen bygger derimod på en åben nysgerrighed overfor, på hvilken måde socialfaglighed tager sig ud i beskæftigelsesindsatsens frontlinje.

Undersøgellesdesign

Dette afsnit rummer undersøgelsens design samt overvejelser herom. Først og fremmest beskrives hvilken type af forskning undersøgelsen har til hensigt at gennemføre. I anden del af afsnittet redegøres for det videnskabsteoretiske udgangspunkt, undersøgelsen er baseret på. I tredje og sidste del beskrives metoden for indsamling af empiri med inddragelse af undersøgelsens videnskabsteoretiske positionering som et forklarende element for de valg der er truffet.

Forstående forskningstype

Med baggrund i problemformulering er sigtet med denne undersøgelse at opnå viden om og herigennem forståelse for, hvorledes socialfaglighed kommer til udtryk i frontlinjemedarbejdernes vurdering af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Dette undersøges ved at skabe et indblik i samt en forståelse for, hvorledes sociale faktorer betragtes, samt hvilke faktorer der inddrages i frontlinjemedarbejdernes vurderinger af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Undersøgelsen skal bidrage til at opnå en viden baseret på frontlinjemedarbejdernes fortolkninger gennem deres vurderinger, samt deres forståelse af kontanthjælpsmodtagere. Denne viden afsøges med baggrund i frontlinjemedarbejdernes eget perspektiv, hvilket betyder, at frontlinjemedarbejdernes subjektivitet indgår som det væsentligste element i datamaterialet (Launsø & Rieper 2005:22). Ved anvendelse af det forstående forskningsdesign søges frontlinjemedarbejdernes vurderinger afdækket med afsæt i deres konkrete kontekst. Konteksten ansues som en integreret del af forskningsprocessen, da det kræves, at konteksten inddrages i fortolkningen for at opnå en forståelse af forskelle i socialfaglighed i vurderingerne af jobparathed (Launsø & Rieper 2005:22).

En udfordring ved den forstående forskningstype er, at frontlinjemedarbejderne kan have mangelfulde indsigter i de mekanismer samt sammenhænge, der faktisk ligger til grund for deres handlinger/vurderinger. Dette kan give anledning til såkaldte lovmæssigheder, hvilke er styret af anonyme kollektive mekanismer, såsom professionsinteresser samt bureaukratiske regler og interesser. Frontlinjemedarbejderne kan være mere eller mindre bevidste om disse lovmæssigheder (Launsø & Rieper 2005:26). Dette aspekt antages også at gøre sig gældende i de vurderinger af jobparathed, som frontlinjemedarbejderne foretager i deres daglige arbejde og dermed ikke blot er

et særskilt fænomen i besvarelsen af denne undersøgelse. Det er dog væsentlig at have sådanne eventuelle lovmæssigheder med i betragtningen, når resultaterne af undersøgelsen skal fortolkes.

Videnskabsteoretisk positionering

I dette afsnit redegøres for hvilket videnskabsteoretisk afsæt undersøgelsen af problemstillingen udspringer af. Dette skal bidrage til at vise, hvordan feltet anskues, samt hvorledes den viden der søges opnået frembringes. Det er væsentligt at tydeliggøre den videnskabsteoretiske positionering, da dette får konsekvenser for, hvad det er, der kigges efter samt for, hvorledes undersøgelsen bygges op, således den afdækker de elementer, det er intentionen at afdække. Hertil kommer, at den videnskabsteoretiske positionering også får konsekvenser for, hvordan vi som forskere placerer os i det felt, der undersøges.

Vejen til viden går gennem fortolkning

Denne undersøgelse har til formål at søge at forstå, hvorledes socialfaglighed i beskæftigelsesindsatsen kommer til udtryk, hvilket afdækkes med afsæt i frontlinjemedarbejdernes vurdering af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Formålet er at afdække, hvad frontlinjemedarbejderne baserer deres vurderinger på, herunder deres egen forståelse og tanker om feltet. En kortlægning af disse elementer skal bidrage til en fortolkning af begrebet socialfaglighed i beskæftigelsesindsatsen. Med udgangspunkt i dette, antager denne undersøgelse en hermeneutisk epistemologi, da denne giver det bedst mulige afsæt for opnåelse af denne viden.

Hermeneutikken er baseret på en grundlæggende overbevisning om, at der ikke eksisterer objektive, lovmæssige sandheder inden for samfundsvidenskaben. Den menneskelige verden består af individer, der selv agerer samt skaber regler med udgangspunkt i deres erfaringer og refleksioner. Videnskabens opgave bliver således at søge viden gennem fortolkning af individers ytringer samt søge at finde intentionerne bag det enkelte individs udsagn samt handlinger (Juul 2012:109-110). Den hermeneutiske forskningstradition antager altså, at det er de sociale fænomener og aktører (undersøgelsesobjekterne), der er bærere af betydnings- og meningssammenhænge, hvorfor det netop er disse, der skal fortolkes og udlægges i videnskabelig praksis (Højbjerg 2004:309). Hertil kommer, at videnskaben handler om at finde frem til den bedst mulige fortolkning. Dette ved at fremfortolke den mening, der gemmer sig i empirien og dermed overskride det umiddelbart

foreliggende gennem anvendelse af teori. En fortolkning der dog aldrig vil være universel og endegyldig sand, da denne er åben over for modfortolkninger (Juul 2012:109-110).

Ovenstående betyder, at det hermeneutiske udgangspunkt for denne undersøgelse, netop peger os i retning af en blotlægning af frontlinjemedarbejdernes egne forståelser samt meninger, hvilket giver os et fundament til at foretage en fortolkning af socialfaglighed.

Et andet væsentligt element indenfor hermeneutikken er, at menneskers handlen altid skal betragtes i en kontekst, som forandres over tid (Juul 2012:109-110). Dette betyder, at konteksten, indenfor hvilken frontlinjemedarbejderne befinder sig, må ansues som en væsentlig faktor, der har betydning for, hvorledes frontlinjemedarbejderne handler. Sågar de institutionelle rammer er åbne for fortolkning, hvilket bl.a. afspejles i det tidligere beskrevne mulighedsrum, der i denne undersøgelse antages at eksistere, og som rummer fortolknings- og vurderingsmuligheder.

Filosofisk hermeneutik – Fordomme som forståelsehorisont

Undersøgelsen tager afsæt i den tyske filosof Hans-Georg Gadammers filosofiske hermeneutik. Gadammers udgangspunkt er, at forskeren ikke er en neutral observatør, men derimod medbringer sine fordomme i forståelsesprocessen (Juul 2012:122). Subjekter kan altså ikke opnå objektiv viden og forstår derfor gennem deres egen fortolkning af verden, hvilket er den filosofiske hermeneutiks ontologiske udgangspunkt. Der sker altså en forskydning mellem epistemologi og ontologi, da forskeren bliver en del af det genstandsfelt, der skal fortolkes, hvormed der sker en ontologisering af epistemologien (Juul 2012:121).

Den filosofiske hermeneutik er kendetegnet ved den måde, hvorpå forholdet mellem forskeren og forskningsgenstanden opfattes. Her adskiller den filosofiske hermeneutik sig fra de tidligere hermeneutiske tilgange. Forskeren opfattes ikke længere som udenforstående, men i stedet som en del af den verden, der skal fortolkes (Juul 2012:111). Forskeren kan ikke undgå at medbringe sine fordomme i forståelsesprocessen. I den filosofiske hermeneutik anses dette faktum ikke som et problem men derimod som en forudsætning for, at forskeren er i stand til at stille relevante spørgsmål (Juul 2012:122). Det er netop de historiske forudsætninger, forskeren har, der anses som bestemmende for, hvad vedkommende forstår og ikke forstår, samt hvad vedkommende formår at undre sig over samt hæfte sig ved. Forskerens fordomme udgør hermed en forståelsehorisont, der omfatter alt, hvad der er muligt at se fra det konkrete sted (Juul 2012:122). Denne forståelse af at

fordomme indgår som et grundvilkår i fortolkningen samt skabelsen af mening ift. et konkret fænomen, det stiller tilmed krav til forskeren om, at denne søger at gøre sine fordomme eksplicite samt kontinuerligt reflekterer over, hvordan disse fordomme spiller sammen med ny viden. Samspillet mellem forskerens fordomme og de empiriske fund danner således grundlag for, at nye fortolkninger opstår (Juul 2012:129).

Med baggrund i dette er det væsentligt, at vi som forskere gør os bevidste om, hvilke normative anskuelser vi drager med i undersøgelsen samt, at vi med udgangspunkt i vores habitus ikke antager, at vi går forudsætningsløst til feltet. Dette gøres ved aktivt at inddrage vores forforståelse. Frontlinjemedarbejderne betragtes i denne undersøgelse, som kilden til viden og som værende reflektive individer, der har mulighed for selv at ændre og udfylde det mulighedsrum, der danner rammen om deres vurderinger af jobparathed. Dette betyder, at frontlinjemedarbejdernes forståelse og fortolkning er forankret i deres egen historicitet, kontekst samt meninger og opfattelser. Konsekvensen af dette er, at den forståelse og viden vi opnår går gennem en virkelighed, der allerede er fortolket samt tillagt mening af frontlinjearbejderne. Frontlinjemedarbejdernes forståelse og fortolkning af arbejdet med kontanthjælpsmodtagere kan således betragtes som en forudsætning for vores fortolknings- og forståelsesmuligheder af socialfaglighed (Juul 2012:125).

Operationalisering af forståelseshorisonten

I dette afsnit ekspliciteres den forståelseshorisont undersøgelsen bygger på, og som har været med til at skabe interessen for det felt, der undersøges. Vi ønsker at fremhæve de væsentligste elementer, der har bidraget til den forståelse, vi har, af det felt vi undersøger. Dette med en bevidsthed om, at den forståelseshorisont der skabes, ændrer sig hele livet og ligeledes ændrer sig undervejs i undersøgelsesprocessen.

Vores interesse for at undersøge socialfaglighed i beskæftigelsesindsatsen er dels baseret på vores antagelse om, at frontlinjemedarbejderne har et mulighedsrum, hvilket de har mulighed for at påvirke, samt indenfor hvilket de foretager deres vurderinger. Vores forforståelse er bl.a., at nogle frontlinjemedarbejdere har større tendens til at følge retningslinjerne, mens andre udfordrer disse retningslinjer i højere grad gennem faglig argumentation. Vi har desuden en forforståelse af, hvad det vil sige at være jobparat eller aktivitetsparat samt hvilke problemstillinger, der, i vores optik, kan påvirke kategoriseringen.

Endvidere er interessen forankret i vores kendskab til beskæftigelsesområdet, hvor vi begge har arbejdet som socialrådgivere med udsatte målgrupper, såsom kontanthjælpsmodtagere og sygedagpengemodtagere. Vi medbringer derfor en viden om, hvordan arbejdet i frontlinjen kan udføres i praksis i et jobcenter, og med baggrund i dette besidder vi en forforståelse af, hvorledes NPM har sat sit præg på arbejdets udførelse, hvor oplevelsen bl.a. er, at administrative regler og standardiserede procedurer har en central plads i arbejdets udførelse.

Herudover foretages undersøgelsen indenfor en diskurs, som vi besidder en viden om, men som vi også er en del af, hvorfor det kan være en udfordring præcist at eksplicitere vores normativiteter. Der vil altså være områder der, selvom vi bestræber os på at frembringe disse, ligger udenfor vores egen erkendelsesmuligheder, da også vi er diskursivt medierede. Vi er uddannede socialrådgivere og har været ansat i beskæftigelsessystemet i en æra, hvor NPM tankegangen i høj grad flourerer. Vi er derfor socialiseret ind i en kontekst, der fra start har haft blikket rettet mod mål- og resultatstyring, og hvor den administrative del af socialt arbejde, rent omfangsmæssigt, har vejet tungere end selve kontakten til kontanthjælpsmodtagere. Denne måde at styre beskæftigelsesindsatsen på udgør derfor, for os, en normalitet for arbejdets udførelse, da vi ikke har oplevet det på anden måde. Dette betyder dog ikke, at vi læner os op ad denne styringsmekanisme, som værende *best practice*. Vores erfaringer betyder snarere, at vi er i stand til at se, hvilke udfordringer denne måde at styre på medfører, ligesom vi har kendskab til, hvad det vil sige at være ansat i en organisation, der netop er styret på denne måde.

Hertil kommer, at vi kontinuerligt påvirkes af det omgivende samfund og dets logikker. Vores fordomme ændres derfor over tid med afsæt i de påvirkninger livet om os bidrager med. Det samme gør sig gældende i vores undersøgelsesproces. Dette er netop et af den hermeneutiske retnings principper, hvor det handler om at opnå nye erfaringer, der åbner for nye fortolkninger af det, der undersøges. Dette kræver, at vi som fortolkere er åbne overfor det, der viser sig og samtidig er villige til at teste vores fordomme ved at sætte dem i spil mod nye erfaringer (Juul 2012:125).

Metodisk tilgang

Undersøgelsen er baseret på den kvalitative metode i samspil med vignetmetoden. Metoderne samt deres konkrete anvendelse skitseres i de følgende afsnit.

Kvalitative forskningsinterviews

Indenfor den kvalitative metode står forskningsinterviewet centralt. Det kvalitative forskningsinterview bidrager til at forstå verden ud fra respondenternes synspunkt, herunder at udfolde den mening, der knytter sig til respondenternes livsverden forud for den videnskabelige forklaring af det fænomen, der undersøges (Kvale & Brinkmann 2009:17). Dette er netop noget af det, den hermeneutiske forskningstradition lægger op til, hvor respondenterne anses som bærere af betydnings- og meningssammenhænge, hvorfor det er disse, der skal fortolkes og udlægges i videnskabelig praksis (Højbjerg 2004:309). Udgangspunktet for anvendelsen af det kvalitative forskningsinterview i denne undersøgelse er at søge at afdække respondenternes livsverden, for herefter at fortolke hvordan socialfaglighed kommer til udtryk i beskæftigelsesindsatsens frontlinje.

Vignetmetoden

Vignetter er korte beskrivelser af samfundsmæssige fænomener, der konstrueres således, at de passer til forskningsinteressen (Ejrnæs & Monrad 2012:13). Ved brug af vignetmetoden er omdrejningspunktet for undersøgelsen anvendelse af en konkret, præcist konstrueret og detaljeret case-beskrivelse, der har til formål at danne grundlag for en fælles kontekst, således respondenterne tager stilling til det samme. Dette styrker undersøgelsens validitet og giver mulighed for, at respondenternes svar kan sammenlignes (Ejrnæs & Monrad 2012:14). Fordelen ved at anvende vignetter kvalitativt er, at dette giver mulighed for at få indblik i den fortolkningsramme, respondenterne lægger ned over casen, samt hvilke oplysninger respondenterne bruger (og ikke bruger) i deres vurderinger.

Vignetmetoden er særligt velegnet til at afdække respondenternes nuancerede refleksioner, tanker og vurderinger, som danner baggrund for deres handlinger (Ejrnæs & Monrad 2012:40). I dette tilfælde skal selve handlingen forstås, som de vurderinger frontlinjemedarbejderne foretager i arbejdet med kontanthjælpsmodtagere.

Vignetmetoden giver os mulighed for at opnå et indblik i praksisnære refleksioner og dilemmaer forbundet med arbejdet med kontanthjælpsmodtagere, hvilket antages at afspejle socialfaglighed i

frontlinjen. Disse praksisnære refleksioner og dilemmaer kan være vanskelige at afdække med andre undersøgelsesmetoder (Ejrnæs & Monrad 2012:57). Det er netop de praksisnære refleksioner, der har vores interesse i denne undersøgelse, da disse synes at afspejle frontlinjemedarbejdernes konkrete tankeprocesser forud for vurderingen af jobparathed. Ejrnæs og Monrad argumenterer for, at faglighed netop udtrykkes gennem vurderinger og overvejelser, samt at de herudover foretages på baggrund af bl.a. erfaring, teoretisk og metodisk viden og dermed ikke blot afspejler ureflekterede synspunkter, holdninger, egne normer eller værdier (Ejrnæs & Monrad 2012:27). Gennem vignetmetoden er det således formålet at opnå en forståelse for, hvordan socialfaglighed kommer til udtryk gennem respondenternes uddybende og nuancerede refleksioner samt hvilke konkrete forhold, der vægtes i vurderingen af kontanthjælpsmodtageres jobparathed.

Valget af vignetmetoden beror på en forforståelse af, at respondenterne er i stand til at vurdere og reflektere på baggrund af det skrevne, da vores formodning er, at de er vant til at læse sagsakter og administrativt behandle kontanthjælpssager, hvor de antageligt også foretager vurderinger og refleksioner på baggrund af skriftlig materiale.

Konstruktion af vignetter

Konstruktionen af vignetterne til brug for nærværende undersøgelse bygger på den såkaldte vertikale metode, hvilken er baseret på flere spørgsmål til den enkelte vignet. Formålet er at søge at tilnærme sig holdninger til temaer eller fænomener (Ejrnæs & Monrad 2012:30). Valget af den vertikale metode er baseret på, at denne giver mulighed for at undersøge præcist den vurdering, vi er interesserede i at afdække, samt de variationer respondenterne eventuelt har i deres vurderinger og refleksioner om den samme vignet (Ejrnæs & Monrad 2012:107-108). Ved hjælp af den vertikale metode får vi mulighed for at opnå en dybere forståelse for, hvilke refleksioner respondenterne gør sig forud for deres vurdering af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Dette synes væsentligt ift. at opnå en forståelse for, hvordan socialfaglighed kommer til udtryk.

Udgangspunktet for konstruktionen af vignetterne har været vignetmetodens grundlæggende princip om, at vignetterne skal indeholde en beskrivelse af centrale forhold for problemstillingen samt de forhold respondenterne forventes at tillægge betydning i deres vurdering af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Det har derfor været væsentligt, at vignetterne således både indfanger problemstillingen samt herudover fremstår meningsfulde for respondenterne (Ejrnæs &

Monrad 2012:39). Det er endvidere vigtigt, at vignetterne er grundigt og detaljeret beskrevet, hvilket bidrager til at undgå reliabilitets-problemer. Reliabilitet er netop en af vignetmetodens forcer, da tilfældigheder kan minimeres gennem anvendelse af grundige vignetter, således respondenternes stillingtagen ikke fremstår tilfældigt (Ejrnæs & Monrad 2012:40).

Vi har valgt at konstruere samt anvende to vignetter. Dette med henblik på at opnå en større forståelse for samt indsigt i, hvilke forhold og variationer, der forekommer blandt respondenterne. Anvendelsen af to vignetter giver ikke blot mulighed for at afdække forskellene mellem respondenterne, men det giver også mulighed for at afdække hvilke mulige variationer, der kan spores hos den enkelte respondent i vedkommendes refleksioner og vurderinger ud fra to forskellige kontekster. Herunder hvad vedkommende tillægger vægt i vurderingen af jobparathed. Anvendelsen af to vignetter skal således bidrage til en yderligere nuancering af, hvorledes socialfaglighed kommer til udtryk i frontlinjemedarbejdernes vurderinger af jobparathed.

Vignetterne er begge opdelt i tre faser, baseret på to forskellige hændelsesforløb, der udvikler sig over tid. Vignetterne udarbejdes i faser, da dette afspejler et typisk sagsforløb, hvor nye hændelser eller nye oplysninger kan give anledning til nye refleksioner samt vurderinger (Ejrnæs & Monrad 2012:43-44). Fordelen ved at faseopdele vignetterne er, at en fortløbende fortælling bidrager til, at respondenterne engageres (Ejrnæs & Monrad 2012:43). Hertil kommer, at faseopdelingen er særligt relevant ved problemstillinger omhandlende vurderinger, der kan skifte over tid, hvilket formodes at være tilfældet i forbindelse med respondenternes vurderinger af kontanthjælpsmodtageres jobparathed.

Gennem anvendelse af personlige interviews, sikres det, at respondenterne kun læser én fase ad gangen. På denne måde styrkes undersøgelsens validitet, da vi bliver i stand til at styre, at alle respondenter har fået den samme mængde informationer på samme tid i interviewforløbet og derfor baserer deres besvarelser på samme grundlag.

Udfordringen ved anvendelse af vignetmetoden er, at denne kræver et indgående kendskab til frontlinjearbejdet samt til kontanthjælpsmodtagere som målgruppe for netop at muliggøre en detaljeret beskrivelse. Hertil kommer, at også kendskab til den retorik, der anvendes i beskæftigelsesindsatsen må anses som værende nødvendigt. Metoden kræver endvidere en særlig opmærksomhed rettet mod stereotyper og følelser for således at undgå, at sådanne afspejles i vignetten på anstødelig vis. Vi har som anført erfaring fra beskæftigelsesområdet og i nogen grad

kendskab til målgruppen, hvilket har muliggjort en detaljeret og realistisk konstruktion af vignetterne. Samtidig giver dette kendskab til beskæftigelsesområdet dog også en større risiko for ubevidste normative fremstillinger. Dette udgør dog ikke en udfordring ift. undersøgelsens videnskabsteoretiske position, da disse normative fremstillinger netop ekspliciteres i vignetterne. Vignetterne bygger altså på vores mere eller mindre ubevidste forforståelse om målgruppen, kategorisering, omfanget af problemer, frontlinjemedarbejder, hvilke parametre der medtages i sådan en type vurdering mv.

Samlet set giver anvendelsen af det kvalitative forskningsinterview i kombination med vignetmetoden mulighed for, at vi som interviewere netop har mulighed for at afdække respondenternes refleksioner undervejs ved at stille åbne spørgsmål. Den kvalitative undersøgelsesmetode giver endvidere mulighed for at opnå denne viden, da vi ikke blot ønsker at ”måle” vurderingerne og sammenligne dem, men derimod søger at opnå en forståelse og et dybdegående billede, der kan bidrage til fortolkningen af frontlinjemedarbejderens socialfaglighed gennem bl.a. deres vurdering af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Dette er den kvalitative undersøgelsesmetode særligt velegnet til (Ejrnæs & Monrad 2012:40).

Interviewguide og konstruktion af spørgsmål

I dette afsnit beskrives interviewguidens udformning samt hvilke overvejelser, der danner baggrund for konstruktionen af spørgsmålene til respondenterne.

Interviewet tager form af et kvalitativt forskningsinterview med udgangspunkt i to vignetter, der beskriver to kontanthjælpsmodtagere. Interviewet udføres som et semistruktureret interview, hvilket giver mulighed for at stille opfølgende spørgsmål til respondenternes svar, samt at udelade eventuelle spørgsmål som undervejs viser sig overflødige.

Til dette er der udarbejdet en interviewguide (bilag 1) der fungerer som en rettesnor og har til formål at sikre, at alle spørgsmål berøres. En ulempe ved anvendelse af en interviewguide, kan være, at intervieweren ikke er i stand til at være aktivt lyttende, såfremt vedkommende er meget bundet til guiden og dens spørgsmål (Poulsen 2016:82). Dette omgås dog ved, at vi er to interviewere til stede under alle interviews, hvorved der er to, der er ansvarlige for, at spørgsmålene bliver stillet. Dette skaber bedre vilkår for, at samtalen flyder, samt at den kan udvikle sig ved brug af opfølgende spørgsmål. Det semistrukturerede interview findes relevant, da dette er yderst

velegnet til at skabe indsigt i den enkelte respondents livsverden (Poulsen 2016:77), hvilket er i tråd med denne undersøgelses omdrejningspunkt såvel som, den filosofisk hermeneutiske forskningsinteresse.

Spørgsmålene til vignetterne har til formål at søge at afdække respondenternes refleksioner forud for deres vurdering af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Dette gøres med udgangspunkt i en spørgerække, der har til formål at få en indsigt i deres faglighed ved som det første at spørge ind til, hvilke yderligere oplysninger respondenterne ville være interesserede i at få i de to vignetter. Herudover spørges ind til hvilke ressourcer og udfordringer respondenterne ser i de to vignetter, samt hvilke samarbejdspartnere respondenterne ville inddrage, og hvordan de ville handle i sagen, såfremt de arbejdede med de to vignettepersoner. Afslutningsvis spørges ind til hvorledes respondenterne vil kategorisere de to vignettepersoner (jobparat/aktivitetsparat), samt hvilke forhold de lægger til grund for denne vurdering.

Rækkefølgen af spørgsmålene er et bevidst valg, hvor respondenternes refleksioner samt faglige forståelse af de to vignettepersoner søges afdækket forud for deres vurdering af vignettepersonernes jobparathed. Dette for at sikre, at der ikke fremtvinges bestemte svar tilpasset den kategori, de vurderer vignettepersonerne er omfattet af, hvorved vi opnår indsigt i deres umiddelbare refleksioner og forståelse af vignettepersonernes situation.

Spørgsmålene skal gøre det muligt at fortolke, hvorledes socialfaglighed kommer til udtryk gennem respondenternes refleksioner om vignettepersonerne, og hvad der er betydningskabende for respondenternes vurderinger af jobparathed, hvilket netop er en af fordelene ved anvendelse af vignette metoden (Ejrnæs & Monrad 2012:32).

Pilottest af vignetter og spørgsmål

Med henblik på at sikre og optimere undersøgelsens kvalitet er der udført pilottest af vignetterne samt spørgsmålene hertil. Pilottestens formål er at afdække, hvorvidt vignetterne fremstår genkendelige og realistiske, samt hvorvidt der i vignetter og spørgsmål forekommer uklarheder og forvirrende sprogbrug. Herudover om det på baggrund af vignetterne er muligt at besvare de spørgsmål, der stilles, eller om der mangler oplysninger.

Der er gennemført pilottest på tre testpersoner, som alle har socialrådgiverbaggrund, praktisk erfaring fra beskæftigelsesområdet samt kendskab til målgruppen. Testpersonerne fik udleveret

vignetternes tre faser én ad gangen. Efter gennemlæsning af hver enkelt fase blev de stillet spørgsmål fra interviewguiden. Pilottesten er udført som et fokusgrupeinterview med det formål at skabe dialog og åbenhed om vignetterne og spørgsmålene. Herudover var formålet at lægge op til en kritisk debat om, hvad der med fordel kunne tilrettes.

De tre testpersoner tilkendegav alle, at de fandt vignetterne genkendelige og realistiske. Under gennemgangen af John-vignetten gav en af testpersonerne udtryk for, at vignetten indeholdte modstridende oplysninger om Johns jobsøgningsadfærd. Jobsøgningselementet er efterfølgende taget ud af casen, idet det skabte forvirring. Endvidere gav informationen om jobsøgningssituationer til, at John på forhånd er kategoriseret jobparat, hvormed der kunne følge en risiko for at præge respondenternes vurderinger. Testpersonerne gav udtryk for, at beskrivelsen af John, som værende sær gav anledning til for meget fortolkning. Dette er efterfølgende taget ud af casen. Beskrivelsen af John som værende en enspænder mente testpersonerne var relevant samt genkendelig for en del af de kontanthjælpsmodtagere, de har haft kontakt med, hvorfor denne del er bevaret i vignetten.

Ved pilottest af Marianne-vignetten blev det klart, at der med fordel kunne inddrages et element af støtte fra familieafdelingen i vignetten. Dette giver respondenterne mulighed for at inddrage tværfaglighed og samarbejde i deres refleksioner, hvilket kan bidrage til yderligere belysning af socialfaglighed. Pilottesten af Marianne-vignetten gav anledning til en tydeliggørelse af barsel og arbejdserfaring ift. tidsperspektivet i casen. En generel kommentar til vignetterne var, at indskudte sætninger virkede forstyrrende, hvorfor dette efterfølgende er forsøgt elimineret og sætningerne generelt gjort kortere.

Pilottesten gav anledning til at uddybe og kvalificere interviewguiden. Et spørgsmål målrettet hvilke dilemmaer casen indeholdte blev i stedet delt op i to spørgsmål omhandlende ressourcer og udfordringer. Herudover blev der tilføjet spørgsmål om inddragelse af samarbejdspartnere, samt hvad respondenterne vurderer relevant at få noget mere viden om, hvilket forventes at kunne afdække yderligere refleksioner hos respondenterne samt give et nuanceret billede af flere elementer i respondenternes socialfaglighed.

Præsentation af vignetter

I dette afsnit præsenteres de to vignetter der danner udgangspunkt for interviewet. Begge vignetter, er konstrueret således, at de afspejler formodede gråzone-tilfælde, hvor det ikke nødvendigvis er givet, hvorledes der vurderes, samt hvad der tillægges vægt. Der er i konstruktionen lagt vægt på, at vignetterne kan skabe rum for tvivl og refleksion, hvilket skal bidrage til at give et indblik i frontlinjemedarbejdernes forskellige refleksioner ift. deres vurderinger af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. På denne måde er det muligt at se, hvorvidt variationen i tankerne om samt vægtningen af de forskellige forhold gør en forskel for vurderingerne.

Begge vignetter er endvidere konstrueret således, at de også siger lidt om personernes motivation og ønsker ift. arbejdsmarkedet, hvilket skal bidrage til at belyse, hvorledes dette element tillægges vægt i vurderingerne.

John-vignet

Denne vignet er konstrueret således, at der gradvist gennem faserne introduceres et alkoholforbrug, hvor omfanget i tredje og sidste fase er eskaleret til et dagligt forbrug. Vignetpersonen John, er endvidere gennem alle faser beskrevet med en høj grad af motivation for tilbagevenden til arbejdsmarkedet. Denne fremstilling af vignetpersonen har til formål at skabe en eventuelt ambivalens/gråzone, hvor respondenterne netop har mulighed for at nuancere deres refleksioner om, hvilke forhold der vægtes (eller ikke vægtes) i forbindelse med vurderingen af jobparathed.

Fase 1

John er 51 år. Han har modtaget kontanthjælp, siden han mistede sit arbejde for knapt et år siden, da virksomheden han arbejdede for lukkede. John havde arbejdet i virksomheden som ufaglært lagermedarbejder i 15 år. John var glad for jobbet. John har arbejdet, siden han gik ud af 9. klasse, hvor han startede som arbejdsdreng på et lager og efterfølgende arbejdede som pakkerimedarbejder i mange år. Herudover har John haft arbejde i en produktionsvirksomhed, hvor han var ansat i flere år. John har aldrig tidligere været arbejdsløs og hans arbejdsliv bærer præg af få lange ansættelser. John har afsluttet 9. klasse og har ingen uddannelse udover et truckcertifikat. John har svært ved at søge arbejde, fordi han ikke er god til IT og derfor har svært ved at lave skriftlige ansøgninger og CV. John har ingen bil, hvorfor han foretrækker jobs, der ligger i nærheden af hans bopæl, og som han kan cykle til. John finder det grænseoverskridende at tage kontakt til virksomhederne og siger, at han ikke er så vild med det. John vil meget gerne have et arbejde, men han synes, det er svært.

Dels tror John ikke på, der er nogen, der vil have ham på grund af hans alder, og dels synes han ikke rigtigt, at der er noget arbejde for ham at få.

John beskriver sig selv som en lidt indadvendt person, der ikke er så god til at snakke med nye mennesker. John mener, at mange i hans omgivelser synes han er lidt af en enspænder.

John blev skilt fra sin kone for cirka 7 år siden. De har sammen to voksne børn på 20 og 24 år, som han ikke ser særligt tit. John har primært haft venner gennem hans arbejde, og han har derfor ikke rigtigt noget netværk, efter han er blevet arbejdsløs. John besøger dog sin mor på 74 år en gang om ugen.

Fase 2

John har altid holdt af at få 1-2 fyraftensøl, men det har aldrig betydet, at John ikke kunne komme op på arbejde. Han har stort set ikke haft en sygedag i hele hans arbejdsliv. John mistede sit kørekort for 1,5 år siden i forbindelse med, at han og et par kolleger fik lidt for mange fyraftensøl. John må derfor ikke længere køre truck. John vil meget gerne generhverve sit kørekort, så han igen kan få lov til at køre truck.

John og hans ekskone gik fra hinanden, fordi hun ikke brød sig om, at John drak øl. John mener ikke, at han drikker for meget. Han har altid passet sit arbejde.

John er begyndt at føle sig ensom, og han synes, at dagene er lange, fordi han ikke har noget at stå op til. John har haft et skænderi med sine børn om hans alkoholforbrug, hvilket har resulteret i, at børnene nu helt er holdt med at besøge ham. John mener fortsat ikke, at han har et alkoholproblem.

Fase 3

Johns alkoholforbrug er eskaleret. John er begyndt at søge selskab på den lokale bodega hver dag, hvor han er faldet godt i snak med de lokale. John synes det er hyggeligt, fordi det minder ham om den tid, han havde med sine gamle kolleger. Han har meget tilfælles med dem, og han kan også snakke med dem om sine børn. John ved ikke altid, hvor mange øl det er blevet til, når han går hjem sent ud på aftenen. Nogle dage kommer John også på bodegaen om formiddagen.

John mener, at han sagtens kan stoppe med at drikke, hvis han får et arbejde. John mener ikke han har brug for alkoholbehandling. Han har ingen problemer med at holde sine aftaler med jobcentret og mener, at han selv må bestemme, hvad han bruger sin fritid på. John ønsker at fortsætte sine besøg på bodegaen, da det er det eneste, han har at se frem til, nu hvor han hverken har arbejde eller er i kontakt med sine børn. John fremstår mere usoigneret, og det ses, at han ikke kommer i

bad hver dag. John har tabt sig og fortæller, at det skyldes, at han ikke altid får handlet ind til mad. John er overbevist om, at såfremt han fik sit kørekort og igen kunne køre truck, ville det give ham større muligheder for at få et arbejde.

Marianne-vignet

Denne vignet er konstrueret således, at omdrejningspunktet består af en udvikling i omfanget af en række sociale forhold. I de to første faser introduceres en helbredsproblematik, hvor der forekommer diskrepans mellem den subjektive oplevelse og de objektive lægelige fund. Endvidere introduceres der problemer på hjemmefronten. I sidste fase er der indskrevet en positiv udvikling i form af et bedret helbred samt en grad af motivation for tilbagevenden til arbejdsmarkedet. Denne fremstilling af vignetpersonen Marianne har ligeledes til formål at skabe en eventuelt ambivalens/gråzone, hvor respondenterne netop har mulighed for at nuancere deres refleksioner, samt hvilke forhold der vægtes (eller ikke vægtes) i forbindelse med vurderingen af jobparathed.

Fase 1

Marianne er 38 år. Marianne blev uddannet pædagog, da hun var 23 år. Herefter blev hun ansat i et vikariat i en børnehave. Her var hun i et halvt år, indtil hun gik på barsel med sit første barn. Marianne var ledig i et års tid efter barslen, men fik herefter arbejde i en vuggestue. Hun arbejdede i vuggestuen i 5 år, kun afbrudt af barslen med hendes mellemste barn. Marianne blev sygemeldt med smerter i ryg, skuldre og arme, og er sidenhen blevet opsagt. Marianne har nu været på kontanthjælp de sidste 6 år.

Marianne er enlig mor til tre børn på 14, 11 og 8 år. Marianne og hendes eksmand Morten, som også er far til børnene, har været skilt i et par år. Samarbejdet omkring børnene har fungeret nogenlunde, indtil Morten for 1 år siden fik en ny kæreste, som Marianne synes blander sig i alt for meget. Børnene bor primært ved Marianne, men er hos deres far hver anden weekend og i ferier. Marianne har fortsat mange smerter i ryggen, skuldre og arme. Hun har pga. hendes smerter svært ved at klare praktiske opgaver i hjemmet som rengøring og indkøb. På grund af Mariannes mange smerter, kan hun ikke se, hvor hun kan arbejde og hvilke arbejdsopgaver, hun kan varetage. Hvis det ikke var fordi, at børnene skulle op og i skole, tror hun ikke, hun ville komme op af sengen om morgenen. Marianne har på grund af smerterne også problemer med at sove, hvorfor hun føler sig meget træt hele tiden. Marianne har flere gange været ved egen læge og har tidligere fået taget

både røntgen og fået lavet MR-scanninger. Der er endnu ikke fundet nogen årsag til hendes mange smerter.

Fase 2

Mariannes smerter er tiltaget, og hun har nu også smerter i hendes hænder. På grund af de tiltagene smerter har Marianne været henvist til en reumatolog, som heller ikke kunne finde en årsag til smerterne. Marianne er frustreret over, at der ikke er nogen læger, som kan hjælpe hende. Hun siger, at folk ikke tror på, at hun har ondt. Hun føler sig mistænkeliggjort, både af læger, kommunen og skolen.

Mariannes ældste dreng på 14 år har fået diagnosen ADHD og Marianne har svært ved at få ham op om morgenen. Han har ikke været i skole i 14 dage. Han er netop blevet bevilget en kontaktperson fra Familieafdelingen. Mariannes yngste dreng på 8 år, har svært ved at koncentrere sig i skolen, og der har været enkelte episoder, hvor han har reageret voldsomt og slået ud efter nogle af de andre børn. Marianne frygter, at hendes yngste søn også har ADHD.

Marianne synes, at hun har svært ved at få en hverdag til at fungere og hun kan ikke overskue alle møderne med jobcentret, skolen og Familieafdelingen. Hun synes, hun står alene med det hele. Marianne har helt opgivet tanken om arbejdsmarkedet, idet hun ikke kan holde til det pga. hendes helbred, og hun kan herudover ikke se, hvordan hun kan få det hele til at hænge sammen med et arbejde.

Fase 3

Marianne har fået en ny kæreste. De har været sammen i et par måneder og har netop været på forlænget weekend i Hamborg. Marianne er glad og fortæller, at hun har fået lidt mere overskud i hverdagen. Hendes kæreste er god til at hjælpe hende med det praktiske ift. børn og hjem. Han sørger for at børnene kommer til og fra skole og hjælper ofte til med madlavning.

Marianne har stadig mange smerter, men efter hun er begyndt på nyt smertestillende medicin, er hendes smerter lindret en smule. Dette betyder, at Marianne igen er begyndt at tænke på, at hun måske kan arbejde nogle få timer om ugen på et plejecenter, hvor hun fx kan gå ture med de ældre. Marianne kan godt se sig selv i et arbejde, hvor hun skal drage omsorg for andre og dermed anvende nogle af hendes tidligere pædagogiske kompetencer.

Udvælgelse af respondenter

Undersøgelsen foretages med baggrund i personlige interviews med fire respondenter. Respondenterne er ansat på det samme jobcenter i Midtjylland. Kontakten er taget gennem netværk med tilknytning til netop dette jobcenter. Respondenternes afdelingsleder har givet lov til, at medarbejderne må deltage i de planlagte interviews. Svagheden ved kun at anvende respondenter fra samme jobcenter er, at dette kan være med til at svække resultaternes overførbarehed, da det ikke er muligt at vurdere, om respondenternes svar er påvirket af den konkrete organisationskultur, de er ansat i.

Et kriterie for udvælgelsen af respondenterne har været, at de alle har erfaring med arbejdet med målgruppen, herunder at de har eller har haft til opgave at foretage vurderingen af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Hertil kommer, at vi var interesserede i en fordeling af respondenter, således at nogle arbejder/har arbejdet med henholdsvis de jobparate og aktivitetsparate, da dette afspejler den opdeling og organisering, der ofte er mellem de to målgrupper i jobcentrene. Respondenterne i denne undersøgelse er fordelt således, at to arbejder med jobparate kontanthjælpsmodtagere og to arbejder eller har arbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Forud for gennemførelsen af de fire interviews havde vi en forforståelse af, at der ville være forskel på, hvad frontlinjemedarbejdere der arbejder med henholdsvis jobparate og aktivitetsparate vægter i deres vurderinger. Dette har dog vist sig ikke at være tilfældet.

Herudover har et andet kriterie været, at respondenternes fordeling skulle afspejle den medarbejdersammensætning jobcentrene er kendetegnet ved, hvor undersøgelser peger på, at 40 % af medarbejderne i jobcentrenes frontlinje ikke har en socialfaglig uddannelse (Baadsgaard et al. 2014a:213). Undersøgelser viser, at der er en tendens til, at det er de medarbejdere, der arbejder med jobparate kontanthjælpsmodtagere, der i mindre grad har en socialfaglig baggrund (Baadsgaard et al. 2014a:219). Det er derfor valgt, at en af de to respondenter, der arbejder med de jobparate kontanthjælpsmodtagere, ikke har en socialfaglig uddannelse. De to respondenter, der arbejder med eller har arbejdet med aktivitetsparate, er begge socialfagligt uddannede. Sammensætningen af respondenterne vurderes således i høj grad at afspejle den medarbejdersammensætning, der ofte vil være i jobcentrenes frontlinje, hvilket skal være med til at sikre overførbareheden. Respondenterne benævnes fremadrettet *respondent 1*, *respondent 2*, *respondent 3* og *respondent 4*. I nedenstående figur skitserer respondenterne i et persongalleri.

	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3	Respondent 4
Uddannelsesbaggrund	Socialrådgiver	Socialrådgiver	Bankrådgiver Kommunom	SOSU-hjælper Socialrådgiver
Erfaring fra beskæftigelsesområdet	10 år	10-11 år	19 år	3 år
Målgruppe	Aktivitetsparate	Aktivitetsparate	Jobparate	Jobparate

Figur 1 - Persongalleri

Gennemførelse af interviews

Trods pilottest af vignetterne viste det sig, at gennemførelsen af de fire interviews tog væsentlig længere tid end planlagt. Vi havde estimeret en varighed på cirka en time, men tre af de afholdte interview tog mellem halvanden time og en time og 45 minutter. Dette betød, at det i nogle interviews, var nødvendigt afslutningsvist at sætte tempoet op. Vores interview var planlagt til gennemførelse samme dag, men det blev nødvendigt at udskyde det sidste interview, da tiden løb fra os. Den længere varighed af hvert enkelt interview betød, at disse kom til at ligge tættere end forventet, og vi havde derfor ikke mulighed for at nå at drøfte samt evaluere på metoden undervejs. Tidspresset bevirkede endvidere, at der i nogle tilfælde ikke er spurgt helt så dybdegående ind til respondenternes besvarelser, som vi kunne have ønsket os.

På den anden side viser varigheden af interviewene respondenternes interesse for området, idet de alle virkede yderst engageret og dedikerede til området, hvilket kom til udtryk i lange og uddybende besvarelser. Der var derfor ikke behov for at ”trække” svarene ud af dem. Deltagelsen i interviewene virkede snarere som en kærkommen lejlighed til faglig refleksion.

Vi havde forud for gennemførelsen af vores interviews oplyst respondenterne om, at vi selv besidder erfaring fra beskæftigelsesområdet, hvilket resulterede i, at der fremkom enkelte udsagn, som virkede indforståede. Dette forsøgte vi at omgå ved at spørge dybere ind. Der er dog risiko for, at vi ikke har været i stand til at opfatte alle episoder, hvor dette er sket.

Anvendelsen af vignetterne med de tilhørende spørgsmål fungerede godt i praksis og dialogen om dem flød glidende med kun enkelte forståelsesmæssige afbrydelser, hvor det var nødvendigt at eksplicitere eller omformulere spørgsmålene. Tilbagemeldingen fra deltagerne vedrørende

vignetterne var positiv, og respondenterne gav udtryk for, at vignetterne var genkendelige gennem citater som: ”Ah, men det er jo en klassiker.” (Respondent 1 i forbindelse med gennemlæsning af John-vignetten) og ”Jeg sidder og tænker på, at her på den allerførste side jeg har fået udleveret [af vignetten]. Det kunne faktisk sagtens være én vi får ind i visitationen. Altså, sagtens.” (Respondent 4 i forbindelse af gennemlæsning af Marianne-vignetten). Endvidere gav respondenterne udtryk for, at det var interessant at deltage i interviewene, samt at tiden gik hurtigt, hvilket blev afspejlet i deres interesse for at komme med uddybende besvarelser.

Vi oplevede at særligt én af respondenter var sværere at ”styre” end de andre, hvorfor vi var mere tilbøjelige til at ryge af sporet. Her anvendte vi i høj grad interviewguiden som værktøj til, at komme tilbage på sporet, hvilket også lykkedes.

Rækkefølgen af vores interviews har vi ikke haft indflydelse på, da respondenterne selv planlagde hvornår de ønskede at deltage, således dette kunne foregå i overensstemmelse med deres kalender. Det vurderes, at rækkefølgen ikke har haft nævneværdig betydning, da vi henholdte os til interviewguiden, hvorfor de samme overordnede spørgsmål blev stillet til alle. Herudover var supplerende spørgsmål afhængige af den enkelte respondents besvarelser.

Gennemførelsen af vores interview bærer i høj grad præg af en anerkendende tilgang samt aktiv lytning, hvilket særligt blev tydeligt gennem vores transskribering af empirien. Dette kom til udtryk ved en hyppig anvendelse af ord som ”ja”, ”mmm” og ”interessant”. Herudover understreger vi i løbet af vores interviews flere gange, at det ikke er ét bestemt svar, vi søger.

Som interviewere har vi forsøgt at undgå normativiteter. Vi er dog blevet opmærksomme på, at der er områder, hvor vi ikke har søgt svarende uddybet, idet vi har haft kendskab til området. Et eksempel herpå, er når respondenterne har svaret med henvisning til lovgivningen. Her har vi i interviewene ikke søgt at uddybe dette, da dette har ligget implicit i vores forståelse af området, hvorfor det ikke på noget tidspunkt er faldet os ind at spørge. Herudover har vi fx heller ikke bedt respondenterne uddybe, hvad en betegnelse såsom virksomhedskonsulent dækker over.

Bearbejdning af interviews

I dette afsnit belyses, hvorledes den konkrete bearbejdning af det frembragte empiriske materiale er foretaget efter gennemførelsen af interviews.

Transskription

Efter gennemførelse af de fire interviews er der foretaget transskription af det empiriske materiale (bilag 2). Formålet hermed er at strukturere empirien forud for den analytiske proces (Kvale & Brinkmann 2009:202). Med baggrund i undersøgelsens formål samt det hermeneutiske ståsted, hvor der søges at opnå forståelse gennem fortolkning af respondenternes udsagn, er der ved transskription af empirien undladt fyldord som æh, øh og åh samt hyppige gentagelser, da dette kan virke forstyrrende for meningssammenhængen.

Vi har transskriberet to interviews hver, hvilket påvirker undersøgelsens reliabilitet på den måde, at der kan forekomme variationer ift. transskriptionens fortolkningskarakter (Kvale & Brinkmann 2009: 206).

Som et led i bearbejdningen og systematisering af det empiriske datamateriale der er genereret gennem udførelsen af vores interviews samt efterfølgende transskription, har vi valgt at foretage kodning af det samlede materiale. Transskriberingen foretages endvidere for at sikre en kildemæssig transparens (Poulsen 2016:88).

Kodning

Med en induktive tilgang til indsamlingen af empirien har kodning været nødvendigt for at afdække mønstre og strukturer af relevans for den videre analyse.

Vi er gået pragmatisk til værks, hvor de transskriberede interviews i første omgang er gennemgået og tematiseret i 15 emner, hvilket fremgår af nedenstående figur. Vi har herefter gennemgået de 15 emner med henblik på at vurdere tyngden samt relevansen af hvert enkelt emne. Endvidere har vi udarbejdet et overbliksskema (bilag 3), for således at kunne sammenligne respondenternes svar, hvilket har været med til at afdække øjenfaldende handlemønstre hos respondenterne, og på denne måde tydeliggjort særlige fund og observationer. Det er fx blevet tydeligt, at alle respondenterne kategoriserer vignetpersonerne som noget af det første uden at være blevet spurgt ind til dette. Med baggrund i dette er der seks emner, der fremstår med mest tyngde.



Figur 2 - Udvælgelsesproces

På baggrund af de seks udvalgte emner udledes to overordnede temaer, til brug for analysen. Kodningen og tematiseringen af det empiriske materiale har således bidraget til en eksplicitering af, at der særligt spores to gennemgribende temaer som findes relevante at behandle analytisk. Disse temaer er *socialfaglighed i et workfare paradigme* samt et tema omhandlende *socialfaglighed med udgangspunkt i kontanthjælpsmodtageres performance*.

Metodekritiske refleksioner

Der er flere problemstillinger forbundet med anvendelse af det kvalitative forskningsinterview. En af disse er, at den viden vi har mulighed for at opnå i høj grad afhænger af den sociale relation, vi formår at skabe til respondenterne. Relationen er afhængig af, at vi som interviewere formår at sætte en ramme, indenfor hvilken respondenterne kan svare frit og trygt (Kvale & Brinkmann 2009:32). For at imødekomme dette, har vi udarbejdet en indledende tekst, som vi anvender i starten af interviewet. Teksten definerer rammen for, hvad det er interviewet skal omhandle, samt hvad formålet med interviewet er. Dette skal sikre, at respondenterne ikke er i tvivl om, hvad det er denne bidrager til og derfor i mindst muligt omfang holder tilbage med at tilkendegive meninger og synspunkter. Undervejs i interviewet søger vi at være bevidste om at anvende en anerkendende tilgang, hvor nysgerrighed vægter højere end kritiske spørgsmål.

Det er væsentligt at bemærke, at forskningsinterviews ikke kan betragtes som en fuldstændig åben og fri dialog mellem os som interviewere og vores respondenter. Der eksisterer et asymmetrisk magtforhold mellem interviewer og respondenter, da det er os, der præsenterer emnet samt har besluttet, hvad der spørges til (Kvale & Brinkmann 2009:19;51). En af konsekvenserne ved dette kan være, at respondenterne tilbageholder informationer eller søger at tale uden om emnet. Der er

også en risiko for, at respondenterne svarer det, vedkommende tror, interviewerens gerne vil høre (Kvale & Brinkmann 2009:51-52).

En af udfordringerne ved at anvende det kvalitative forskningsinterview gennem en hermeneutisk filosofisk forståelsesramme er desuden, at viden altid betragtes som værende kontekstuel. Dette får den konsekvens, at den viden der er opnået i en enkelt situation, i dette tilfælde i det enkelte interview, ikke automatisk kan overføres til eller sammenholdes med viden i andre situationer. Dette betyder, at interviews er følsomme ift. de forskelle og nuancer af betydning, der ikke lader sig kvantificere og sammenligne på tværs af kontekster (Kvale & Brinkmann 2009:73).

Refleksioner over metodens reliabilitet og validitet

En af vignette-metodens forcer er at sikre reliabiliteten af undersøgelsen. Dette da vignetterne er med til at skabe en ensartet kontekst, således respondenternes svar beror på et så enslydende grundlag som muligt. Såfremt vi skulle foretage selv samme undersøgelse på et andet tidspunkt, vurderes det, at respondenternes svar kan reproducere (Kvale & Brinkmann 2009:271) med udgangspunkt i de konstruerede vignetter samt med anvendelse af interviewguiden.

Gennem anvendelse af det kvalitative forskningsinterview og med baggrund i den kontekst vignetterne har skabt, har det været muligt at afdække de faglige refleksioner samt opnå kendskab til hvilke faktorer som har været udslagsgivende for respondenternes vurderinger. Dette ville ikke på samme måde have været muligt ved fx anvendelse af et observationsstudie, hvor formålet er at få indblik i praksis, samt hvordan der handles i en given situation, men ikke hvorfor der handles, som der gør, samt hvilke refleksioner der ligger bag handlingerne. Det afgørende element til sikring af validiteten i undersøgelsen er, at den kontekst der er skabt i vignetterne har skabt mulighed for sammenligning. Validiteten styrkes yderligere gennem pilottesten af vignetterne, hvor igennem konteksten er vurderet at være realistisk, hvilket giver mulighed for, at disse kan overføres til praksis. Vignette-metodens svaghed er, at den ikke giver mulighed for at undersøge selve praksis, og den dermed ikke giver indblik i, hvorledes frontlinjemedarbejderne rent faktisk handler og vurderer i praksis. Dette skyldes, at der dels er tale om en vurdering i en fiktiv case, og dels at der er tale om, hvordan respondenterne tror/fortæller de vil handle og ikke, hvordan de rent faktisk handler.

Analyse

Undersøgelsens analyseafsnit indledes med en metaanalyse hvor operationaliseringen af socialfaglighed problematiseres, da det netop har vist sig udfordrende at operationalisere socialfaglighed på baggrund af det empiriske materiale. Dette fund er essentielt for den videre analyse og den analysestrategi, der anvendes. I metaanalysen bringes de refleksioner i spil, der omhandler de centrale erkendelser, vi har gjort undervejs i analyseprocessen, og som er af afgørende karakter for undersøgelsens resultater.

Undersøgelsens analysestrategi udfoldes ligeledes i dette afsnit hvorefter den teoretiske inspiration fra Erving Goffman samt workfare paradigmet som analytisk referenceramme præsenteres forud for analysen.

Socialfaglighed – En operationel udfordring

Formålet med denne undersøgelse har været at søge at forstå, på hvilken måde socialfaglighed kommer til udtryk i beskæftigelsesindsatsens frontlinje. Dette gennem frontlinjemedarbejdernes refleksioner forud for deres vurdering af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Det har vist sig problematisk at indfange socialfaglighed gennem det empiriske materiale, da det er blevet synligt, at socialfaglighed ikke eksisterer i en fast form, hvilket gør det svært at operationalisere. Denne erkendelse udspringer af, at respondenternes besvarelser kommer til udtryk som handlinger og håndteringsstrategier og dermed ikke udtrykker den viden de trækker på, hvorfor koblingen mellem refleksioner, vurderinger og socialfaglighed ikke lader sig gøre. Dette antages at bero på, at socialfaglighed er mere end blot viden og metoder, men i høj grad også er en implicit del af den måde at tænke og agere på, hvilken for frontlinjemedarbejderne ikke er dem selv bevidst, hvorfor dette ikke i detaljen lader sig beskrive. Det har derimod været muligt at tematisere forskellige håndteringsstrategier og (handle)tendenser, hvilke kommer til syne i frontlinjemedarbejdernes måde at vurdere og håndtere vignetterne, fx i hvilken rækkefølge de griber tingene an, hvad de lægger mest vægt på i deres vurderinger mv. Disse håndteringsstrategier og (handle)tendenser præsenteres i analysestrategien og udgør desuden omdrejningspunktet for den videre analyse.

Vi havde inden undersøgelsen en forventning om, at respondenternes vurderinger ville afspejle en mere traditionel socialfaglighed, som i vores optik var snævert forbundet med helhedssyn, etik, systematik, socialfagligt skøn samt fokus på og forståelse af sociale problemer ud over ledighed. Dette har vist sig ikke at være det centrale omdrejningspunkt i respondenternes besvarelser.

Kodningen af empirien har derimod vist, at frontlinjemedarbejderne gør brug af forskellige typer af håndteringsstrategier og ved hjælp heraf navigerer i frontlinjens spændingsfelt.

Med baggrund i ovenstående kan det diskuteres, hvorvidt der forekommer en idealisering af traditionelt socialt arbejde som værende dét frontlinjemedarbejderne gennem socialfaglighed med stolthed efterstræber og efterlever, og derfor til fulde er bevidste om og formår at eksplicitere eller om det blot er en historisk fakticitet? Og det derfor ikke er muligt at undersøge.

Med afsæt i vores videnskabsteoretiske positionering inddrages erkendelsen af at socialfaglighed har vist sig vanskeligt at operationalisere, hvorfor den videre analyse i stedet centrerer om de håndteringsstrategier, der har vist sig at være fremtrædende i frontlinjemedarbejdernes vurderinger af kontanthjælpsmodtageres jobparathed, og som bidrager til at belyse på hvilken måde socialt arbejde praktiseres (eller ikke praktiseres) i beskæftigelsesfrontlinjen. Ovenstående erkendelse berøres yderligere i undersøgelsens afsluttende diskussion.

Analysestrategi

I dette afsnit beskrives den analysestrategi, der anvendes i den empiriskforankrede analyse, herunder hvorledes analysen opbygges, samt hvilken teori der inddrages til fortolkning med henblik på at søge at forstå de fænomener, der fremkommer.

Med udgangspunkt i den filosofiske hermeneutik har ønsket været at undersøge samt opnå en forståelse af socialfaglighed gennem frontlinjemedarbejdernes refleksioner i forbindelse med deres vurderinger af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Da socialfaglighed har vist sig at være vanskeligt at operationalisere, foretages analysen med det formål at søge at forstå hvad de håndteringsstrategier, det har vist sig, at frontlinjemedarbejderne anvender, tager afsæt i. Dette gennem de refleksioner respondenterne foretager i forbindelse med deres vurderinger, hvorfor formålet derfor ikke er at teste teori, men derimod at drage induktive slutninger baseret på undersøgelsens fund.

Særligt to overordnede temaer har vist sig fremtrædende, hvilke er den måde, hvorpå frontlinjemedarbejderne i deres håndtering af vignetterne er styrede af workfare paradigmets logikker, samt hvordan respondenterne i deres refleksioner forud for vurderingerne har tendens til at vægte vignetpersonernes måde at agere og fremstå på.

Det er fundet, at særligt fire typer af håndteringsstrategier anvendes blandt frontlinjemedarbejderne:

- Kategorisering som håndteringsstrategi
- Handling som håndteringsstrategi
- Standardisering som håndteringsstrategi
- Håndtering gennem individualisering og aktivering

Derudover er der fundet to særligt i øjenfaldende tendenser, som er afgørende for respondenternes for, hvorledes der vurderes og dermed, hvordan vignetterne håndteres:

- Kontanthjælpsmodtageres performance som afgørende for frontlinjemedarbejdernes vurdering
- Frontlinjemedarbejdernes normative forventninger til kontanthjælpsmodtageres performance

Ovenstående fund analyseres i seks særskilte afsnit med reference til workfare paradigmet styringsmekanismer og logikker samt med teoretisk inspiration fra Erving Goffmans teori om rollespil i hverdagslivets interaktioner som referenceramme. Analysen tager form af en ad hoc inddragelse af de to referencerammer til at skabe forståelse, hvormed der er tale om et frit sammenspil mellem fortolkning af empiri og anvendelse af teori. Dette med inddragelse af passager fra det empiriske materiale, hvor fundene er særligt fremtrædende (Kvale & Brinkman 1997:201).

Hvert analyseafsnit afsluttes med en opsamling på analysens fund, således de centrale punkter står klart frem. Efter endt analyse diskuteres fundene med inddragelse af eksisterende undersøgelser af feltet samt metodekritiske overvejelser, som herefter vil indgå i undersøgelsens afsluttende konklusion.

Workfare paradigmet som referenceramme

Respondenternes besvarelser samt kodning heraf afspejler, at der trækkes på workfare paradigmet rationaler i den måde, hvorpå de reflekterer, argumenterer samt hvorledes de giver udtryk for, at de vil handle i vignetterne. Respondenternes vurderinger og observerede handlinger har vist sig, i mere eller mindre bevidst grad, at være præget af NPM styringsredskaber, i det de er stærkt orienterede mod de rammer som workfare paradigmet har afstedkommet. Med baggrund i disse fund, skitseres

hovedtrækkene i workfare paradigmet kort nedenfor, da dette vil udgøre en referenceramme for den videre analyse.

Udviklingen i den danske velfærdsstat siden 1990'erne betegnes ofte som et skifte fra welfare til workfare, hvor den rettighedsbaserede velfærd gradvist er sat tilbage til fordel en aktiveringstankegang, hvor rettigheder og pligter går hånd i hånd. Workfare kan ses som et spørgsmål om at træne, uddanne samt styrke de arbejdsløse, således de kan vende tilbage til arbejdsmarkedet (Torfing 2004:9). Beskæftigelsesindsatsens hovedformål er som et resultat af dette skifte blevet at sikre arbejdsmarkedsintegration og dermed bidrage til lavere offentlige socialudgifter, hvor der stilles krav om deltagelse i ordninger, der har til sigte at øge de arbejdsløses muligheder for at få et ordinært job (Torfing 2004:25). Hermed skifter fokus fra, hvordan man sikrer, at kontanthjælpsmodtagere kan gå ind og ud af arbejdsmarkedet uden økonomisk afsavn (*welfare*), til et fokus på, hvordan de arbejdsløse hurtigst muligt bliver i stand til at vende tilbage til arbejdsmarkedet og bliver der (*workfare*). Endvidere har den såkaldte *work first* tilgang vundet indpas med workfare paradigmet, hvor lavere offentlige ydelser og en strammere kontrol er det afgørende middel til at få kontanthjælpsmodtagere hurtigt ud af offentlig forsørgelse (Torfing 2004:9-10).

Udviklingen fra welfare til workfare kan betragtes som et skifte i den grundlæggende ideologi (Torfing 2004:29). NPM er en integreret del af workfare paradigmet og finder anvendelse for at beskrive og vurdere de arbejdsløse, ligesom redskaberne også anvendes til at få skik på jobcentermedarbejdernes gøren og laden (Baadsgaard et al 2012:31). Disse redskaber omfatter visitationsværktøjet i form af kategorisering af kontanthjælpsmodtagere i jobparat/aktivitetsparat, indsatsplaner, procedurer og regler for iværksættelse af indsatser mv. Der er tale om en standardisering af metoder samt en manualisering af arbejdet. Hertil kommer fastlagte tidsgrænser for arbejdets udførelse (Baadsgaard et al 2012:31), på forhånd definerede mål og resultater samt styring mod disse ved hjælp af belønning, indenfor beskæftigelsessystemet også kaldet refusion (Hood 1991:4-5). Med baggrund i workfare paradigmets centrale fremtræden i respondenternes udsagn, vurderinger og refleksioner samt tyngden heraf, vil analysen trække på workfare paradigmets grundelementer i forståelsen af respondenternes håndtering af socialt arbejde i beskæftigelsesområdetets frontlinje.

Goffman som teoretisk inspiration

I begge vignetter spores der gennem kodningen af empirien en tendens til, at respondenterne tillægger vignetpersonernes fremtræden og ageren en afgørende rolle for de vurderinger og refleksioner, respondenterne har og gør sig ift. jobparatheden. Det har været påfaldende, at vignetpersonernes ageren og fremtræden har en så central betydning for respondenterne, idet vores forforståelse forud for undersøgelsen var, at respondenterne ville være i stand til at reflektere og vurdere situationen alene på baggrund af det skriftlige materiale. Dette med tanke på, at respondenterne er vant til at læse sagsakter og foretage vurderinger på baggrund heraf. Anvendelsen af vignetterne har netop betydet, at respondenterne har haft til opgave at vurdere fiktive personer, som de ikke har haft mulighed for at interagere med, hvilket har vist sig at have en betydning for netop deres vurderinger. Dette aspekt søges belyst og forstået ved hjælp af de begreber, Erving Goffman beskriver i relation til individets performance i interaktion med andre.

Erving Goffman (1922-1982) er en canadisk-amerikansk sociolog, for hvem studieobjektet var individers myriader af interaktioner i hverdagslivet. Goffman var optaget af de handlinger, individer foretager for at undgå at tabe ansigt og måden, hvorpå mennesker definerer virkeligheden og navigerer i sociale situationer.

I det følgende redegøres kort for de centrale begreber, som finder anvendelse i analysen. Begreberne er udvalgt, da disse vurderes at kunne bidrage til en forståelse af respondenternes udtalelser.

Samhandlingsorden: Goffmans primære interesse var at studere, hvad han kaldte *samhandlingsorden*, som består af selve de mikrosociale måder, hvorpå mennesker konkret mødes, deltager i og skaber samfundet (Jacobsen & Kristiansen 2014:11-13). Samhandlingsorden henviser til, at der eksisterer en reguleret orden og en struktur, som individer træder ind i og forsøger at opretholde, hvilket med andre ord også kan benævnes social orden. Den sociale orden opretholdes gennem ligestillede handlinger, der reproduceres. Ligestillede handlinger er handlinger, der er i tråd med, hvordan andre individer handler, hvorigennem ordenen for hvilke handlinger der er passende i konkrete situationer reproduceres. Her slår det ”anderledes” igennem, såfremt den sociale orden ”krænkes”, hvilket således fortæller noget om, hvordan det sociale liv er indrettet og organiseret. Samhandlingsorden indeholder talrige ubenævnte koder, som løbende internaliseres gennem individets socialisering (Andersen 2013:139-140).

Goffman opererede med en række af forskellige metaforer i sit forsøg på at indfange sit genstandsfelt, samhandlingsorden (Jacobsen & Kristiansen 2014:11-13). Teatermetaforer anvendes af Goffman til at forstå hverdagslivets dramaturgiske teaterforestilling, hvor individer udfører rollespil og derfor associeres med henholdsvis performer og publikum (Jacobsen & Kristiansen 2014:17). Det er netop Goffmans teatermetafor og de begreber, der optræder i forbindelse hermed, der i analysen er inspiration til forståelsen af respondenternes fokus på vignetpersonernes ageren og fremtræden, i deres vurderinger.

Performance: Goffman anvender begrebet *performance* i forbindelse med al den aktivitet, et individ udøver i interaktion med andre (publikum, iagttagere eller meddeltagere), i en given kontekst, og som har til formål at påvirke de øvrige deltagere. Det handlingsmønster der udfolder sig under individets performance, kalder Goffman en ”rolle” eller ”rutine” og henviser til, at et individ kan have flere roller og rutiner, og at disse kan fremføres/performes ved flere forskellige lejligheder (Goffman 2014:65-66). Performance-begrebet er i forskellige udgivelser søgt oversat til dansk, som ”optræden”. I analysen anvendes dog den engelske term performance, forstået som en samlet betegnelse for hele den måde, hvorpå individet agerer og fremtræder.

Frontstage og backstage: Goffman sonderer ift. performancebegrebet mellem to metaforer *frontstage* og *backstage*. Frontstage er det område, hvor individets konkrete performance finder sted i mødet med andre (publikum), hvilket fx kan være mødet mellem frontlinjemedarbejder og kontanthjælpsmodtager. Backstage er der, hvor individet trækker sig tilbage til, slapper af, evaluerer og forbereder sin performance, hvilket kan betragtes som området bag facaden, som udspiller sig frontstage (Jacobsen & Kristiansen 2014:22). Når individer befinder sig frontstage, altså i interaktion med andre, fremstår de med en personlig facade. Denne forbindes med de udtryk, som publikum identificerer med performeren, og som forventes at være mere eller mindre stabile, hvor end der performs. Der er fx tale om påklædning, køn, racemæssige kendetegn, udseende, holdning, ansigtsudtryk, gestik mv.. Der kan skelnes mellem ”ydre” og ”manerer”, hvilke begge udgør den personlige facade. Goffman beskriver, hvordan der, af publikum, forventes en bekræftende overensstemmelse mellem ydre og manerer (Goffman 2014:72-73). Dette vil sige, at der er en forventning til, at der er overensstemmelse mellem, hvordan et individ fremtræder samt agerer i en given kontekst.

Facaden vil, uanset rollen eller rutinen der performs, fremkalde bestemte kendetegn og abstrakte ligheder hos publikum. Publikum benytter sig af disse kendetegn til at placere situationen i en bredere kategori, hvormed der lettere kan mobiliseres tidligere erfaringer samt stereotypisk tænkning. Dette frem for at have forskellige forventnings- og reaktionsmønstre til alle forskellige roller, men at publikum derimod nemt kan orientere sig i en række af forskellige situationer (Goffman 2014:74-75). Et eksempel på dette kan være, at en kvinde eller mand i deres performance forventes at have en bestemt fremtræden i overensstemmelse med det at være mand eller kvinde, altså at fremstå og opføre sig på en bestemt måde, hvormed publikum kan identificere kendetegn, som er i overensstemmelse med tidligere erfaringer. Goffman skildrer i den forbindelse, hvorledes individer kan benytte den samme facade i forskellige sociale situationer. En given social rolle kan dog institutionaliseres med baggrund i de abstrakte stereotypiske forventninger, den vækker og dermed blive en kollektiv repræsentation. Når et individ træder ind i en etableret social rolle, konstateres det typisk, at der medfølger en bestemt facade (Goffman 2014:76). Det vil sige, at publikum allerede trækker på bestemte abstrakte og stereotypiske kendetegn, som de identificerer individet med uagtet, hvilken facade denne måtte have.

Social identitet (social rolle): Ifølge Goffman opstiller ethvert samfund midler til at inddеле individer i kategorier, herunder hvilke egenskaber der bør opfattes som sædvanlige og naturlige for medlemmerne af enhver af disse kategorier. De sociale spilleregler der medfølger hver kategori, gør det muligt for os at forholde os til de individer, vi kan forvente at møde i en given situation, hvilket betyder, at man sandsynligvis vil være i stand til at forudsige, hvilken kategori det individ man står overfor, tilhører, herunder hvilke egenskaber det besidder, også kaldet *social identitet*. Disse første indtryk omformes til normative forventninger, som vi læner os op ad, hvilket betyder, at man gør sig visse forhåndsforestillinger om, hvordan det pågældende individ bør være. De krav og normative forventninger der stilles til individet, mener Goffman snarere bør betegnes som et krav om en faktisk bekræftelse af vores forventninger. Herunder bør de karakteregenskaber, det enkelte individ tillægges, betragtes som en bedømmelse, hvilken forventes at blive bekræftet ved senere iagttagelse. De normative forventninger man har til, hvordan individet er, samt de karakteregenskaber man tillægger individet, udgør en *tilsyneladende social identitet* (Goffman 1975:13-14).

Indtryksstyring: Ifølge Goffman er individer vedvarende optaget af at styre og kontrollere de indtryk, de efterlader hos andre gennem deres performance. Goffman sonderer mellem at *give indtryk* (bevidste og oftest verbale signaler) og *afgive indtryk* (ubevidst og ufrivillige signaler). De bevidste indtryk og signaler som gives, henviser til hvorledes individet er eller ønsker at blive opfattet, eller hvordan en given situation opfattes af publikum. De indtryk der afgives henviser til det, individet uforvarende kommer til at afsløre og det, som ønskes skjult for andre/publikum. *Indtryksstyring* er ifølge Goffman en vedvarende del af al menneskelig interaktion, hvor det handler om at have evnen til at fremføre en *normal appearance* over for andre. Med normal henvises der til, hvad der i en given situation opfattes som den gældende norm og normative forventninger. *Indtryksstyring* medfører dermed en forventning eller et krav (fra publikum) om, at denne udføres overbevisende og troværdigt (Jacobsen & Kristiansen 2014:24-25). I interaktion med andre individer handler det således om, at *performe* på en måde, som falder i tråd med de normative forventninger i den konkrete sociale sammenhæng og denne *performance* skal være overbevisende og troværdig.

Goffmans begreber anvendes normalvis i studier af interaktioner, da det netop er disse Goffman var optaget af. I denne analyse anvendes Goffmans begreber ikke på den direkte interaktion, da denne ikke er observeret. Begreberne anvendes derimod som en overordnet referenceramme til at forstå respondenternes fokus på vignettepersonernes ageren og fremtræden, og hvorfor denne synes vigtig ift. deres vurderinger og refleksioner.

Kategorisering som håndteringsstrategi

Analysen viser, at respondenterne har et udpræget fokus på kategoriseringen af vignettepersonerne, hvor der er en tendens til, at respondenterne per automatik foretager en hurtig kategorisering som det første, da dette er styrende for deres handlingsforslag. Dette kan sættes i sammenhæng med governmentality, hvormed kategoriseringstankegangen er blevet en selvfølgelighed blandt frontlinjemedarbejderne og dermed inkorporeret i deres adfærd (Dean 1999:16-18).

Alle respondenter giver, i de fleste af faserne i vignetterne udtryk for deres vurdering af John og Mariannes kategorisering, inden de spørges direkte ind til denne. Dette kommer bl.a. til udtryk, da respondent 1 i det første spørgsmål bliver spurgt til, hvilke yderligere oplysninger der kunne være

relevante at få viden om i John-vignettens fase 1. Til dette svarer respondent 1: *"Jeg ville ikke sidde med ham. Han er jobparat"*. Det samme gør sig gældende for respondent 4, der efter udlevering af Marianne-vignettens første del, til samme spørgsmål som ovenfor, udtaler: *"(...) Nu kan man sige, at hun har været på kontanthjælp de sidste seks år, men der tænker jeg, at hun var nok en aktivitetsparat"*. Respondenterne forholder sig således ikke nysgerrige overfor yderligere uddybning af vignetpersonernes situation, men bliver hurtigt fokuserede på at putte dem i "den rigtige kasse". Det forekommer som værende naturligt for respondenterne at springe til kategoriseringen som det første, hvilket kan betragtes som et gennemslag af NPM-styringsredskaber. Dette da kategoriseringen kan betragtes som et styringsredskab, som har til formål netop at styre kontanthjælpsmodtageres adfærd såvel som frontlinjemedarbejdernes arbejde med kontanthjælpsmodtagere. Kategoriseringen viser sig i undersøgelsen som en indgroet del af respondenternes refleksioner og vurderinger, som netop kommer til syne som et mere eller mindre ubevidst handlemønster. Dette betyder også, at formålet med det, respondenterne ønsker at afdække hos vignetpersonerne, ofte er forbundet med at kortlægge, hvilken kategori de tilhører. Dette afspejles i følgende citat, hvor respondent 2 spørges til, hvorvidt vedkommende ville spørge ind til Johns helbred:

"Jamen det ville jeg altid gøre, fordi det jo altid er det [helbred], der ligger til grund for, er du det ene eller det andet [jobparat eller aktivitetsparat]. Altså ikke kun alene. Altså, det betyder jo noget når du skal ud at finde et job. Du kan jo godt være jobparat selvom du har ondt i venstre skulder, men så skal du jo ikke... Så er der jo nogle arbejdsopgaver du ikke skal have." (Respondent 2).

Citatet afspejler, at kategoriseringen i sig selv kan betragtes som værende målet, da formålet med at spørge ind til Johns helbred er at afdække, hvilken kategori han tilhører. Respondenten har ikke fokus på, hvordan viden om helbred eventuelt kan være relevant ift. at hjælpe kontanthjælpsmodtagere i deres konkrete situation. Interessen for afdækning af Johns helbred skal derimod udelukkende bidrage til at afklare hvilken kategori John tilhører. Dette kan i høj grad forstås som en konsekvens af NPM, hvor kategorisering er indført som et styringsredskab, hvormed respondenterne i håndteringen heraf får et udpræget fokus på kategorisering. Koblingen mellem nødvendigheden af at opnå viden om helbred for at kunne kategorisere, afspejler en resultatorienteret tankegang, hvor målet bliver at tilfredsstille systemet, ved opfyldelse af processuelle krav. Dette da respondentens fokus netop er stift rettet mod kategoriseringen, hvilken

derfor kommer til at fremstå som værende formålet og indlejret i respondentens refleksioner og handlemønstre.

Endvidere afspejler citatet, at respondenterne har helt bestemte forestillinger om, hvornår kontanthjælpsmodtagere tilhører den ene eller anden kategori. Respondenterne henviser til, at helbredet er det, der altid lægges til grund for, hvorvidt en kontanthjælpsmodtager er jobparat eller aktivitetsparat, og henviser til at man godt kan være ”jobparat selvom man har ondt i venstre skulder”. Af dette kan udledes, at helbredsmæssige problematikker ligeledes kan kategoriseres, men det fremgår ikke klart på hvilken vis samt hvilke helbredsmæssige problematikker der afgør hvilken kategori kontanthjælpsmodtagere vurderes at være omfattet af. Spørgsmålet er, hvorvidt disse kategorier opfattes forskelligt alt afhængig af den enkelte frontlinjemedarbejder. Ifølge Åsa Mäkitalos er problemet, at kategorierne netop opfattes forskelligt, hvorfor kategorierne aldrig kan beskrive noget neutralt (Mäkitalo 2006:43-44). At kategorierne kan opfattes forskelligt afspejles særligt i Marianne-vignetten, hvor tre af respondenterne opfatter Mariannes subjektive oplevelse af hendes smerter, som afgørende for, at Marianne vurderes aktivitetsparat, hvorimod den sidste respondent ikke tillægger helbredet betydning for vurderingen, da helbredet ikke er lægeligt dokumenteret. Der er altså blandt respondenterne en uoverensstemmelse ift. hvordan helbredsmæssige problematikker opfattes ift. kategoriseringen af henholdsvis jobparat og aktivitetsparat. Dette forekommer problematisk ift. lighedsprincippet, hvor kontanthjælpsmodtagere i samme situation bør få samme behandling, hvilket ikke er tilfældet i Marianne-vignetten, da hun af respondenterne kategoriseres forskelligt og dermed omfattes af forskellige rettigheder og pligter. Resultatet af en sådan underopdeling af kategorierne i relation til helbred bliver altså en øget differentiering (Mäkitalo 2006:46). Paradoksalt er et af formålene med kategoriseringen netop at sikre, at kontanthjælpsmodtagere i samme situation (kategori) får den samme indsats. Inddragelsen af helbredet som faktor for vurderingen af, hvilken kategori vignetpersonerne tilhører, kan på den anden side betragtes som en måde, hvorpå respondenterne søger at forenkle det at kategorisere, og dermed gøre det operationelt. Det samme gør sig gældende i John-vignetten, hvor tre af respondenterne i sidste fase vurderer, at John er jobparat, og den sidste respondent vurderer ham aktivitetsparat.

Analysen viser, at respondenterne har svært ved at kategorisere i de tilfælde, hvor det ikke fremstår åbenlyst, for dem hvilken kategori vignetpersonerne tilhører. Det forekommer dermed logisk, at

frontlinjemedarbejderne søger at reducere kompleksiteten i kategoriseringen. Dette kommer bl.a. til udtryk i sidste fase af John-vignetten, hvoraf det fremgår, at respondent 1 vurderer, at John skal omkategoriseres fra jobparat til aktivitetsparat, mens de tre øvrige respondenter har svært ved at foretage om-kategorisering. Sidstnævnte vurderer i den forbindelse, at der er behov for forskellige afklarende indsatser, såsom virksomhedspraktik og coachingforløb med det formål at afdække, hvorvidt John er jobparat eller aktivitetsparat.

Ovenstående viser således, at respondenterne på den ene side har behov for at afdække kontanthjælpsmodtageres jobparathed ved hjælp af indsatser for således at kunne kategorisere dem. På den anden side, har respondenterne ligeledes brug for at kategorisere dem for at blive i stand til at afgøre, hvilke indsatser de skal have. Dette da der, med udgangspunkt i lovgivningen på området, følger forskellige vilkår og indsatser med de to forskellige kategorier. Denne håndtering af kategorierne medfører en dobbelthed, hvilken forekommer kontraintuitivt. Nedenstående citat er et eksempel på denne dobbelthed:

”Ja, men det [kategoriseringen] kommer jo an på hvad den praktik, jeg vil have ham ud i viste. Hvis han var meget ustabil og ikke kom, men omvendt, så kan man... Ja, men han har jo umiddelbart... Nej, det ville han være... Altså lige tre måneder til at se ham an... Jeg ville ikke lave ham åbenlyst aktivitetsparat, men selvfølgelig hælder jeg mere... Altså i starten, hvor jeg synes han var snorelige, nu er han jo overhovedet ikke snorelige. Men jeg tænker stadigvæk, han er en mand der har haft et langt arbejdsliv, hvor han har fungeret rigtig fint. Nu har han mødt noget modstand og det har været rigtig hårdt og bum, så har han ramt en mur. Man kan jo ikke opgive ham [vurderer ham aktivitetsparat] indenfor tre måneder (...)” (Respondent 2).

Citatet synliggør, hvorledes respondent 2 i begyndelsen vurderer, at kategoriseringen af John, afhænger af effekten af en forudgående praktik, hvilket netop udtrykker behovet for at iværksætte en indsats med det formål at muliggøre en kategorisering. På den anden side åbner respondenterne op for refleksioner bag denne vurdering, hvor det bliver tydeligt, at respondenterne befinder sig i et kategoriseringsdilemma. Dette kommer til udtryk ved, at respondenterne foretager en forhandling med sig selv, hvor tvivlen om kategoriseringen tydeliggøres, da respondenterne i sine refleksioner foretager en vægtning af for og imod.

Respondentens anvendelse af udtrykket ”snorelige/ikke snorelige” henviser til, at vurderingen af Johns jobparathed har udviklet sig fra at være simpel til kompleks. Johns situation frembringer tvivl ift. respondentens vurdering af kategoriseringen. Spørgsmålet er, hvad det er, der ikke længere betragtes som værende snorelige. På den ene side, kan udtrykket dække over en tvivl om omfanget af Johns problemstillinger, og på den anden side kan dække over kompleksiteten i selve dét at foretage kategoriseringen. Altså er spørgsmålet hvorvidt, det er Johns situation, der ikke er ”snorelige”, eller det er selve kategoriseringen, der ikke er ”snorelige” at foretage.

Respondentens forhandling og anvendelsen af betegnelsen ”ikke snorelige” indikerer en større kompleksitet end hidtil. Samtidig er det afsluttende og afgørende argument i respondentens vurdering af kategoriseringen, at ”man jo ikke kan opgive” John indenfor tre måneder, hvilket henviser til, at respondenten vurderer John jobparat. Med baggrund i dette kan der være tale om et socialiseringsdilemma, da respondenten på den ene side har blik for nogle komplekse problematikker, men på den anden side ender med at vægte et lovbestemt kriterie (inden for tre måneder) som udslagsgivende for sin vurdering. Dette vil sige, at der opstår et dilemma mellem respondentens socialisering ind i at tænke i helheder og brede forståelser (qua hendes socialfaglige uddannelse) og det faktum, at vedkommende tvinges til at tænke i kategorisering, hvilket bygger på en forenklet forståelse. Kategoriseringstankegangens gennemslag kommer yderligere til udtryk ved, at respondentens refleksioner over og forhandling af vurderingen af Johns jobparathed i høj grad er præget af, hvilken indsats der kan hjælpe respondenten til at vurdere, hvordan John skal kategoriseres, fremfor at drøfte dette med John selv. Borgerperspektivet fremstår på denne måde fraværende i kategoriseringens tjeneste, hvorfor respondentens socialisering ind i beskæftigelsesindsatsen tydeliggøres, og dermed bringer respondenten i et kategoriseringsdilemma. Dette, da kategoriseringen er karakteriseret ved, at frontlinjemedarbejderen skal foretage en vurdering, der skal forholde sig eksplicit til en given standard (jobparat/aktivitetsparat). Med baggrund i socialt arbejdes kompleksitet, kan det være svært om ikke umuligt at standardisere vurderinger og kategoriseringer i praksis.

Respondenten sidestiller kategorien aktivitetsparat med at blive opgivet. Spørgsmålet er dog, hvem respondenten henviser til, når det udtrykkes, at John opgives. Er det frontlinjemedarbejderen, jobcentret eller samfundet? Udtalelsen forekommer påfaldende, hvorfor det havde været nærliggende, at denne var blevet uddybet gennem interviewet. Respondentens udtalelse om, at John opgives, såfremt han vurderes aktivitetsparat, kan forstås i lyset af Goffmans begreber om social identitet. Det kan i denne forbindelse tolkes, at respondenten i sin forståelse af aktivitetsparate

kontanthjælpsmodtagere, trækker på en række normative og stereotype forestillinger om, hvilke karakteregenskaber aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere besidder og dermed kan sætte dem i forbindelse med en bestemt social identitet. Det synes plausibelt at antage, at det at ”opgive” trækker på nogle negative forestillinger om og forventninger til de aktivitetsparates karakteregenskaber eller arbejdsmarkedets rummelighed og systemets mulighed for, at håndtere denne målgruppes problemer, hvormed tankerne henledes til social marginalisering. Spørgsmålet er, hvorvidt de opgives fordi det ud fra en rational choice tankegang ikke kan betale sig at arbejde med dem, eller fordi respondentens forventninger til de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres performance er ringeagtet. Denne udtalelse kan ligeledes foranledige en tolkning af, at individer kun er noget værd (at investere tid og arbejde i), såfremt de kan arbejde eller erparate til at tage et job. Et åbenlyst problem med denne stereotype forståelse af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere er, at publikum (frontlinjemedarbejderne), ifølge Goffman, forventer at få deres forhåndsforestillinger bekræftet. Således bliver der tale om en ond spiral, hvormed disse normative forestillinger reproducerer den sociale identitet.

Det faktum at tre ud af fire respondenter svarer, at de har brug for en indsats for at kunne vurdere, hvilken kategori vignettepersonerne skal tilhøre, kan netop være et udtryk for frontlinjemedarbejdernes måde at håndtere kategoriseringsredskabet på. Denne håndteringsstrategi anvendes i høj grad, når frontlinjemedarbejderne er i tvivl om, hvordan de skal vurdere kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Disse tilfælde henviser respondenterne til som værende gråzone-sager. Anvendelsen af betegnelsen gråzone-sager kan sættes i sammenhæng med de tilfælde, hvor der kan være modstridende forhold (alkoholforbrug vs. lang arbejdsmarkedstilknytning, diskrepans mellem helbred og objektive fund), der vejer for og imod de forskellige kategorier, og hvor kategoriseringen dermed fremstår kompleks.

I et forsøg på at kategorisere disse såkaldte gråzone-sager, tager respondenterne i høj grad de indsætter (fx virksomhedspraktik) i brug, der oprindeligt har til hensigt at hjælpe kontanthjælpsmodtagere tilbage på arbejdsmarkedet (Torfing 2004:9) og ikke har til sigte at blive anvendt som et værktøj til kategorisering. Det at iværksætte en indsats med henblik på at opfylde et systemkrav, forekommer paradoksalt, da dette betyder, at frontlinjemedarbejderne fokuserer på at håndtere selve kategoriseringen fremfor at centrere deres arbejde om selve arbejdet med den enkelte kontanthjælpsmodtager. Når frontlinjemedarbejderne anvender denne håndteringsstrategi, kan det anskues som et forsøg på at navigere mellem den komplicerede og standardiserede praksis, hvor det

ikke altid forekommer simpelt at vurdere, hvorvidt en kontanthjælpsmodtager er jobparat eller aktivitetsparat.

Opsummerende kan det af ovenstående analyse udledes, at frontlinjemedarbejdernes refleksioner er centreret om kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagere som en latent håndteringsstrategi, hvor frontlinjemedarbejderne kategoriserer forud for noget andet, da denne er styrende for den videre handling og yderligere vurderinger. Frontlinjemedarbejdernes undersøgelse af og nysgerrighed på kontanthjælpsmodtagere er ligeledes forankret i en efterstræbelse på at kunne foretage kategoriseringen, hvormed kategorisering forekommer som værende et mål i sig selv og ikke blot et redskab. Analysen viser endvidere, hvorledes det forekommer paradoksalt og kontraintuitivt, når komplekse problemstillinger søges forenklet gennem kategorisering. Her fremgår det klart, at frontlinjemedarbejderne befinder sig i et kategoriserings- og socialiseringsdilemma, hvor frontlinjemedarbejderne i et forsøg på at håndtere samt navigere mellem de komplekse problemstillinger og den standardiserede praksis gør brug af en kategoriseringsstrategi for således at kunne håndtere et systemkrav om kategorisering af kontanthjælpsmodtagere.

Handling som håndteringsstrategi

Analysen viser, at ovenstående kategoriseringsstrategi har medført, at respondenterne fremstår handlingsorienterede. Dette afspejles ved en tendens til, at respondenterne i deres besvarelser af spørgsmålene relateret til vignetterne netop er stærkt handlingsorienterede. Når respondenterne bl.a. spørges ind til, hvilke oplysninger de ønsker mere viden om hos vignettepersonerne, svarer de ikke på det konkrete spørgsmål, men svarer i stedet med handlingsforslag i form af indsatser, og hvad næste skridt i sagen kan være. Et eksempel på dette er, da respondent 1 efter udlevering af Marianne-vignettens anden del bliver adspurgt, hvad der vil være relevant at få mere viden om hos Marianne:

”(...) Det er egentlig ikke fordi jeg sådan ønsker yderligere oplysninger om noget, men jeg ønsker at sende hende til nogen, hvor hun kan få noget hjælp til de to [børn]. Og hvis hun havde lyst og hun kunne se en fordel i det... Så hvis hun gerne ville have sin sagsbehandler med til en af de her Børn og Unge møder, så kunne vi meget meget hurtigt gøre det. (...)” (Respondent 1).

Citatet er et eksempel på, at respondent 1 i sine refleksioner springer til handling som det første, selvom det ikke er det, der spørges til. Respondenten nævner helt konkret, at der ikke ønskes yderligere oplysninger om Marianne, men henviser i stedet til handling i form af, at Marianne skal ”sendes til nogen”, hvor hun kan få hjælp til de to børn. Denne handlingsorientering hos respondenterne giver anledning til forundring ift. flere aspekter. Først og fremmest kan det give anledning til undren, at respondenterne ikke ønsker yderligere oplysninger fra Marianne, hvormed det undersøgende element er fraværende i respondenternes refleksioner. Respondentens borgerinddragelse centrerer udelukkende om, hvorvidt Marianne ønsker respondenterne deltage i et møde med Børn og Unge og ikke ift., hvad Marianne egentlig selv tænker om denne forslåede indsats samt behovet herfor. Respondenten har på forhånd vurderet og besluttet, hvilken indsats der er relevant. Derudover vækker det undring, at respondenterne ikke overvejer at involvere sig selv i løsningen eller belysningen af problemerne, men derimod uddelegerer indsatsen til Børn og Unge forvaltningen. Denne strategi med at uddelegere indsatsen viser sig som et generelt mønster for alle respondenterne, idet der gentagende henvises til indsatser, som ikke involverer respondenterne selv men derimod andre aktører. Som ét eksempel herpå vurderer respondent 3, at både John og Marianne bør have fokussamtaler med en coach med henblik på at lære henholdsvis IT og struktur i hverdagen. Hermed melder spørgsmålet sig: Hvor er frontlinjen, og hvem er den egentlige frontlinjemedarbejder? Respondent 2 nævner som den eneste en indsats, hvormed vedkommende selv inddrages i løsningen, idet respondenterne fremhæver motivationsarbejde udført af respondenterne selv i forbindelse med eventuel misbrugsbehandling.

Frontlinjemedarbejderens handlingsorienteringen kan betragtes som værende forankret i socialt arbejdes traditioner, hvor strategien har været styring af individer gennem hjælp til selvhjælp, som tidligere skitseret gennem Villadsen genealogiske analyse. Socialt arbejde har således altid været optaget af at løse problemer, hvorfor respondenternes anseelige fokus på handling forekommer plausibelt. Det, der kendetegner respondenternes handlingsforslag, er dog, hvilket førnævnte citat også viser, at der gives udtryk for handlingsforslag som noget af det første. Herudover synes der ikke forud for handlingsforslagene at være forankring i den traditionelle socialfaglige metode; systematisk sagsbehandling, hvilken fordrer at undersøgelse og problemformulering kommer forud vurdering og planlægning, der endvidere kommer forud for handling samt ”behandling” (Posborg 2009:112). Når respondenterne springer til handling som det første, er der altså tale om en

forskydning i den rækkefølge, som kendetegner det systematiske sagsarbejde og betragtes som fremgangsmåden i alt socialt arbejde og ikke kun i selve sagsbehandlingen (Posborg 2009:112).

Denne tendens til at respondenterne springer til handling som det første, kan forstås ud fra et workfare perspektiv, hvor der gennem NPM er søgt at effektivisere velfærdsarbejdet ved hjælp af specialisering og standardisering. En standardisering der bl.a. indebærer, at der i lovgivningen er indskrevet forskrifter for hvornår samt hvilke indsatser, der skal iværksættes. Det forekommer plausibelt, at respondenternes refleksioner er centreret om hurtig handling som en strategi til håndtering af workfare paradigmet rammesætning. Endvidere synes work first tankegangen ligeledes at afstedkomme det øgede fokus på hurtigt at handle og iværksætte indsatser, der netop har en hurtig tilbagevenden til arbejdsmarkedet for øje.

Det forekommer endvidere plausibelt, at respondenternes tendens til at have en snæver forståelse af egen rolle i løsningen af problematikker, samt hvilke ”problemer” der kan/skal håndteres i beskæftigelsesindsatsen, ligeledes bærer præg af workfare paradigmet gennemslagskraft. Dette da standardiseringen har medført en specialisering af opgaverne, hvorfor opgaverne er blevet stadig mere fragmenterede, således frontlinjemedarbejderne kun varetager en helt konkret specialiseret opgave om kontanthjælpsmodtageres tilbagevenden til arbejdsmarkedet. Frontlinjemedarbejderne befinder sig således i en mere koordinerende rolle. Workfare paradigmet udprægede standardisering af tilgange og metoder kan derfor bidrage til en forståelse af, hvorfor de handlingsforslag respondenterne peger på ift. at afhjælpe problemerne, forekommer løsrevne fra respondenterne (og jobcentret). Spørgsmålet er hvorvidt der som en konsekvens heraf, bliver tale om et specialiseret og/eller standardiseret skøn, hvor muligheden for individuelle løsninger og vurderinger ligeledes er begrænsede af workfare paradigmet gennemslag.

Opsummerende kan det af ovenstående analyse udledes, at frontlinjemedarbejdernes umiddelbare fokus på kategorisering afstedkommer et anseeligt fokus på hurtige handlinger samt løsninger. I flere tilfælde er frontlinjemedarbejdernes refleksioner centreret om hvilke handlinger, der kan iværksættes, selvom de fx er blevet spurgt til deres refleksioner om, hvilke udfordringer de vurderer, der er i vignetterne. Denne adfærd hos frontlinjemedarbejder fremstår derfor som et påfaldende fund ift. deres mindset og understreger netop at handling er en håndteringsstrategi. Det forekommer plausibelt, at frontlinjemedarbejderne er stærkt handlingsorienteret, idet socialt arbejde netop handler om at løse sociale problemer. Analysen viser dog en forskydning ift. processen forud for handlingsforslagene, således handling kommer forud for undersøgelse og den problemforståelse

denne medfører. Det har endvidere vist sig, at frontlinjemedarbejdernes interesse for undersøgelse af situationen og inddragelse af kontanthjælpsmodtagere forud for handlingerne forekommer fraværende. Frontlinjemedarbejdernes handlingsorientering fremstår dermed som en håndteringsstrategi, ift. workfare paradigmet rammesætning for socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsens frontlinje.

Standardisering som håndteringsstrategi

Forud for undersøgelsen var vores forforståelse, at frontlinjemedarbejderen gennem socialfaglig argumentation ville være i stand til at udvide det muligheds- og handlerum, der eksisterer i beskæftigelsesindsatsen. Forestillingen var, at dette kunne afspejles gennem frontlinjemedarbejdernes refleksioner og vurderinger af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Undersøgelsen har dog vist, at respondenterne i deres refleksioner og vurderinger er præget af de rammer som NPM har fordret. Det har været et centralt fund, at frontlinjemedarbejderne i høj grad er begrænsede af de rammer, de varetager socialt arbejde under. Det må anses som værende naturligt, at frontlinjemedarbejderne følger lovgivningen på området, men det er i øjenfaldende, at de ikke søger at påvirke rammerne gennem udfoldelsen af det rum af muligheder, der eksisterer. Dette kommer til udtryk ved, at respondenterne i deres refleksioner og vurderinger til stadighed henholder sig til de rammer, de har, herunder organisatoriske og lovgivningsmæssige rammer, eksisterende tilbud mv. Det er påfaldende, i hvor høj grad frontlinjemedarbejderne i deres vurderinger af vignetpersonerne forekommer at være styret af NPM. Dette kommer endvidere til udtryk ved, at respondenterne har en tendens til at argumentere baglæns. Med dette menes, at respondenterne i flere tilfælde henholder sig til, hvad der kan lade sig gøre og ikke kan lade sig gøre. Et eksempel på dette er, at respondenterne i deres argumentation ift. om-match fra jobparat til aktivitetsparat af vignetpersonerne henholder sig til, hvorvidt den afdeling der arbejder med de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere vil tage sagen: *”Vi har jo også et system der gør, at vi ikke bare kan sige: Nå, så er der kommet lidt flere udfordringer til, så æder de den i gruppen med aktivitetsparate borgere, for det gør de ikke.”* (Respondent 4). Et andet eksempel herpå skal findes i respondent 3’s udtalelse: *”Fordi den ligger så gråzonen, så synes jeg ikke jeg ville være bekendt at sende den til aktivitetsparat.”* (Respondent 3). Respondenterne lader herefter dette blive det styrende for hvorledes de efterfølgende håndterer sagen.

Analysen viser endvidere, at respondenternes vurderinger er stærkt styrede og påvirkede af de rammer samt standardiserede metoder, som workfare paradigmet har medført. Dette kommer bl.a. andet til udtryk ved, at respondenterne i John-vignetten på den ene side nævner Johns langvarige arbejdsmarkedstilknytning samt arbejdsidentitet som værende en ressource og på den anden side foreslår, at John skal i praktik for at opfylde et krav om aktivering. Det forekommer paradoksalt, at respondenterne på denne måde ikke forholder sig til, at John skal direkte ud på arbejdsmarkedet, idet deres vurdering af John netop er, at han er jobparat med baggrund i hans mangeårige arbejdsmarkedstilknytning. På denne måde synes hensynet til lovgivningens krav om aktivering at veje tungere end det forhold, at Johns indløb til arbejdsmarkedet kan blive forlænget. Dette særligt, da flere respondenter peger på, at John skal have et arbejde hurtigst muligt: *"Jeg tænker han skal sørme da hurtigst muligt ud i arbejde igen."* (Respondent 1).

Blandt respondenternes svar findes der herudover adskillige eksempler på, at de i høj grad i deres refleksioner vægter lovfæstede tidsbegrænsninger som udslagsgivende for deres vurderinger, og som ikke umiddelbart synes relateret hertil. Fx i spørgsmålet om hvilke oplysninger der kunne være interessant at få viden om i John-vignettens tredje fase, svarer respondent 2 som det første: *"(...) Nu begynder jeg at tænke, okay, dybest set, så vurderer man jo hele tiden: kan jeg få ham her i arbejde indenfor tre måneder."* (Respondent 2). Først og fremmest viser respondentens hurtige fokusering på tidsperspektivet, at den faglige vurdering i første omgang associeres med en standardiseret ramme i loven som værende det overordnede formål. Denne kobling forekommer logisk for respondenterne, hvilket er en indikator på at workfare paradigmet har rodfæstet sig i respondentens tankemønster. Dette med baggrund i, at respondenterne ikke som det første reflekterer over, hvorledes vedkommende kan bidrage til at løse Johns problemer, og dermed ikke lader sin vurdering udspringe af et borgerperspektiv. Dette betyder ikke, at respondenterne ikke besidder dette perspektiv, men tyder på, at NPM netop styrer frontlinjemedarbejdernes refleksioner og vurderinger.

I nedenstående citat finder en lignende argumentation anvendelse:

"Ja altså ift. virksomhedskonsulent. Der er der jo stadigvæk fokus på, at de [kontanthjælpsmodtagere] skal jo hurtigst muligt ud igen. Og der er jo også lovmæssige krav om, at de skal være ude [i aktivering] indenfor fire uger, så derfor giver det rigtigt god mening, at det er det første, man gør. Jeg tror heller ikke, jeg ville starte med at tage den dybe samtale (...)" (Respondent 2).

I citatet fremstår det som værende den naturlige vurdering, at indsatsen (virksomhedskonsulent) ”*giver rigtig god mening*”, da denne er i overensstemmelse med de lovmæssige krav om hurtig indsats: ”*inden for fire uger*”. Argumentationen rummer altså ikke elementer af, hvorledes indsatsen kan bidrage til at afhjælpe problemet. Hensynet til loven fremstår dermed som det styrende for vurderingen af, hvad der giver mening, hvilket netop er et af formålene med NPM, hvorigennem processen søges reguleret (Johansen 2009:30). Den måde hvorpå NPMs procesregulering og standardiserede metoder påvirker respondenternes refleksioner og vurderinger, betyder at den enkelte kontanthjælpsmodtagers situation ikke adskilles fra de rammer, lovgivningen sætter. Det er nærmere lovgivningen, der definerer den enkelte kontanthjælpsmodtager ud fra rammerne i loven. Denne målorientering kommer yderligere til udtryk ved, at respondenten fremhæver, at John skal ”*hurtigst muligt ud igen*” samtidig med, at hun ikke vil ”*starte med at tage den dybe samtale*”. Den dybe samtale kan forstås som det, at frontlinjemedarbejderen gennem en undersøgende tilgang dykker ned under den enkelte kontanthjælpsmodtagers overflade og ikke kun bevæger sig på overfladen af, hvad situationen eller personen rummer. Den dybe samtale kan sættes i relation til det at afdække eventuelt underliggende eller andre problemstillinger hos kontanthjælpsmodtagere, hvilket normalvis forudsætter en fortrolighed mellem frontlinjemedarbejder og kontanthjælpsmodtager. Når respondenten aktivt fravælger at starte med den dybe samtale, kan årsagen til dette være, at der er risiko for, at situationens kompleksitet øges og målet om hurtig tilbagevenden til arbejdsmarkedet dermed undermineres. Dette kan i høj grad forstås i sammenhæng med workfare paradigmet indflydelse på frontlinjemedarbejderens arbejde med kontanthjælpsmodtagere. Det er bemærkelsesværdigt, at ønsket om ”ikke at indgå i den dybe samtale” ikke beror på et hensyn til Johns retssikkerhed, herunder proportionalprincippet der fordrer at en sag ikke må overbelyses. Dette da respondentens vurdering ikke beror på, at den dybe samtale er unødvendig, men derimod henviser til, at John skal hurtigt ud, hvilket fremstår som årsagen til, at den dybe samtale fravælges. Det fremgår således, at respondentens hensyn og orientering er rettet mod systemet frem for den enkelte kontanthjælpsmodtager. Endvidere forekommer undersøgelsesperspektivet fraværende. Det forekommer påfaldende, at respondenten ikke netop ved den første samtale vurderer, at det er relevant at danne en fortrolig relation som udgangspunkt for samarbejdet. Respondenten vægter i sin vurdering det lovmæssige krav om, at kontanthjælpsmodtagere skal være i aktivering indenfor fire uger højere end hensynet til vignetpersonen, hvilket bliver afgørende for respondentens vurdering af, hvilken indsats der skal sættes i værk.

Opsummerende kan det af ovenstående analyse udledes, at frontlinjemedarbejderne i deres refleksioner og vurderinger af kontanthjælpsmodtagere i høj grad trækker på standardiserede forskrifter som argumentation for, hvordan de vil håndtere arbejdet med kontanthjælpsmodtageres tilbagevenden til arbejdet. Dette i sådan en grad, at standardiserede procedurer forekommer, som værende implicit i frontlinjemedarbejderenes handle- og tankemønstre. Frontlinjemedarbejderne forsøger således at håndtere de standarder beskæftigelsesområdet er underlagt, frem for at håndtere den enkelte kontanthjælpsmodtagers situation inden for de standardiserede rammer.

Håndtering gennem individualisering og aktivering

Det fremgår af analysen, at respondenternes refleksioner og vurderinger ift. de to vignettepersoner er præget af en forestilling om, at menneskelig produktivitet og aktivitet er efterstræbelsesværdigt. Dette fremstår tydeligt, idet flere af respondenterne fx sidestiller det at være i gang (aktivering, virksomhedspraktik, i arbejde) med flere positive elementer, såsom at være et forbillede for sine børn (respondent 3), at være i stand til at holde sig væk fra bodegaen (respondenterne 1, 2 & 3) for at afværge et alkoholmisbrug. Endvidere henvises der fx til, at aktivering kan bidrage til at give vignettepersonen Marianne mere energi samt overskud i hverdagen (respondent 3) mv. Når respondenterne henviser til aktivitet samt det at være i gang, er der tale om jobcentrets aktiveringstiltag i form af jobsøgningsforløb, coachingsamtaler og virksomhedspraktik eller det at være i arbejde. Denne positive forståelse af aktiveringseffekter kommer bl.a. til udtryk i nedenstående citat i forbindelse med første fase i Marianne-vignetten:

”(...) Jeg tror i bund og grund, så har hun lullet sig meget ind i det der derhjemme, og så får du smerter, fordi... Hvis vi nu har ondt i hovedet og er blevet hjemme, så kan vi også mærke, hvor meget ondt i hovedet vi har. Kommer vi så lige pludselig ud og handler, så kan vi godt komme fra det, selvom vi har hovedpinen. Det er også derfor, de siger i dag, at folk de skal af sted på arbejdsmarkedet. Hurtigst muligt, ikke. Fordi man kan jo godt få mere medlidenhed [med sig selv] (...)” (Respondent 3).

Ovenstående citat afspejler, at respondenterne vurderer passivitet som værende et onde, der bidrager til at forværre Mariannes smerter. Endvidere henviser respondenterne til, at Marianne har ”lullet sig

meget ind i det der derhjemme” og sætter dette i sammenhæng med at få medlidenhed med sig selv, hvilket endvidere sættes i sammenhæng med et øget fokus på smerterne. Dette tilskyndes det faktum, at Marianne ikke har noget andet at give sig til, som kan aflede hendes opmærksomhed fra smerterne. Respondentens anvendelse af betegnelsen ”lullet sig ind i det der derhjemme” henleder til en forståelse af Mariannes situation, hvor smerterne negligeres til en individuel og subjektiv oplevelse. Endvidere defineres Mariannes smerter, som noget Marianne selv har mulighed for at bedre ved at være aktiv, idet respondentens udtalelse afspejler en holdning til, at en tilbagevenden til arbejdsmarkedet, hurtigst muligt, er løsningen på denne problematik. Dette kan ses som et udtryk for en individualiserende problemorientering, hvor problemerne tilskrives Mariannes karakter, hvilket netop er i tråd med den overvejende individualiserende tankegang i workfare paradigmet. Denne tankegang afspejles yderligere i nedenstående citat udtalt i forbindelse Marianne-vignettens første fase:

”Hun kigger jo kun på begrænsningerne. Hun har jo ikke rigtigt noget fokus på, hvordan det er at komme ud... Også for hvor godt det kan være socialt at komme ud og lave noget andet. Og give noget hjem til børnene. Fordi de har en alder nu, at det er godt at se mor komme afsted. Fordi hvad gør du når de kommer hjem? For det er jo også rart, at de ser, du er aktiv ik? Jeg vil bruge meget den der, er det det forbillede du tænker er realistisk? Det er okay, hvis du er syg, men de smerter, er det fordi du ikke har været ude at bevæge dig i lang tid? Og sidde derhjemme ikke, fordi så kan man jo få det”. (Respondent 3).

Citatet viser, hvorledes respondent 3 i høj grad er præget af workfare paradigmets individualiserende tankegang, da respondenten lægger vægt på, at Marianne kun kigger på begrænsningerne og ikke har fokus på, hvor godt det er at komme ud, hvorfor der peges på Mariannes eget fokus og gives et indtryk af, at dette er forkert. Respondenten fokuserer på, at det vil være godt for Marianne at komme ud, hvor godt sættes i relation til at komme ud og være social. Her er fokus altså på at forbedre Mariannes sociale situation. Da det i Marianne-vignettens første fase er beskrevet, hvorledes Marianne har svært ved at se sig selv arbejde, kan det af citatet udledes, at respondentens henvisning til det faktum at komme ud hviler på en aktiveringstankegang. Omdrejningspunktet i denne tankegang er, at menneskets realisering af dets aktive udfoldelse bidrager til behovstilfredsstillelse, her i form af tilfredsstillelse af det sociale behov, hvorfor aktivitet netop må betragtes som et gode. Tankegangen om det aktive menneske, kommer yderligere

til udtryk ved, at Marianne påpeger, at børnene har godt af at se, at deres mor kommer afsted, hvor respondenter yderligere henviser til, at det er det efterstræbelsesværdige forbillede, Marianne bør ønske at være for hendes børn. Dette viser, at respondenter har normative forventninger til, at det er godt at være aktiv, hvis man skal være et forbillede. Dette kan ses som en effekt af den samfundsmæssige konsensus, der har vundet indpas med workfare paradigmet, hvor der er en normativ forventning til, at alle skal være aktive, hvilket alle (Mariannes børn) ligeledes skal opdrages til.

I citatet negligeres Mariannes smerter og sættes i modsætning til det at være syg. Dette vidner altså om, at respondenter skelner mellem, hvornår man kan betragtes som syg. Opdelingen af hvad der kan betragtes som værende sygdom, kan også forstås som en måde, hvorpå Marianne sættes i forbindelse med en bestemt stereotyp forestilling for således at gøre situationen håndterbar. Respondenter synes at være i besiddelse af to forskellige stereotyper (fysisk syge og psykisk syge), hun trækker på, hvilke hver især medfører forskellige normative forventninger til, hvordan Marianne bør agere og måder, respondenter vil handle på.

Respondentens syn på hvad der kan betragtes som sygdom, der godtgør en fritagelse fra at skulle være aktiv kommer endvidere til udtryk i nedenstående citat:

"(...) Men kan hun så bare skubbes lidt i gang, så er det jo også okay. Men jeg vil da tro, at når lægen skriver sådan [ingen objektive fund ift. smerterne], så tror jeg bare, det er noget andet der skal bygges op." (Respondent 3)

Af dette citatudtræk fremgår det, at respondent 3 tydeligvis sidestiller aktivitet/produktivitet med noget positivt, idet der henvises til, at såfremt Marianne bare kan "skubbes lidt i gang", er det godt. Dette kan herudover forstås i sammenhæng med Kaspar Villadsens beskrivelse af den grundlæggende opfattelse af individets forpligtelse til at deltage aktivt i samfundets velstandsskabelse, hvormed det kan udledes, at såfremt Marianne yder en smule, er dette bedre end ingenting. Endvidere fremgår det, at respondenter i sin problemforståelse trækker på de lægefaglige oplysninger, hvor det fremgår, at der ikke er objektive fund for Mariannes helbredsmæssige tilstand. Respondenter argumenterer således for, at Marianne ikke fejler noget helbredsmæssigt, hvorfor det er "noget andet der skal bygges op", hvilket indikerer, at det er personlige faktorer hos Marianne der skal arbejdes med, fx vilje og motivation.

Endvidere peger dette på, at respondentens problemforståelse er styrende for den måde, hvorpå hun reflekterer over, hvordan Mariannes situation kan søges løst. I citatet er det tydeligt, at respondenteren er præget af en workfare tankegang, da løsningen på Mariannes problemer netop skal findes gennem aktivitet.

At aktiveringstiltag vurderes at kunne løse og forebygge øvrige problemstillinger, giver respondent 3 ligeledes udtryk for i John-vignettens fase tre, hvor følgende udtalelse fremgår:

"(...) Han skulle jo have været ude [arbejde/aktivering] meget tidligere, for så tror jeg ikke, at han var kommet hertil. Så var han ikke nået at besøge bodegaen. Det er jo der, ideen er i det faktisk. (...) Laver man den der tidlige indsats, så tror jeg bare ikke det kommer hertil." (Respondent 3).

Først og fremmest afspejler citatet i høj grad workfare paradigmet logik ift. arbejde som værende løsningen på andre problemstillinger, da respondenteren henviser til at *"han skulle jo have været ude meget tidligere"*. Med det "at være ude" henvises der til deltagelse i enten aktivering eller på arbejdsmarkedet. Hertil kommer, at citatet også afspejler respondentens problemforståelse. Denne fremstår som en integreret del af vedkommendes mindset, da refleksionerne ikke omhandler, hvilke andre faktorer der kan spille ind på, at John kommer på bodegaen. Derimod udtrykkes, at det at være aktiv (i aktivering/arbejde) er ensbetydende med, at problemerne kan forebygges. Det element, at respondentens første og eneste kobling der foretages er mellem alkoholforbruget og arbejdsløshed, er således et udtryk for en tænkning, der er stærkt inspireret af workfare paradigmet, og hvor aktiveringstankegangen hermed står centralt. Dette underbygges yderligere i respondenternes problemforståelser, da kun en enkelt af respondenterne (respondent 1) anser selve alkoholforbruget som værende et socialt problem, der tillægges betydning for den endelige kategorisering, hvorimod de tre andre respondenter har en problemforståelse, der beror på, at det formodentlig er den manglende arbejdsmarkedstilknytning, der er årsag til alkoholforbruget, hvorfor løsningen herpå er at komme i arbejde. På trods af, at respondent 1 anser alkoholforbruget som værende et socialt problem, spores der dog alligevel tydelige elementer af arbejdetikken, hvor arbejdet tillægges en stor betydning for individet og for løsningen af de sociale problemer. Dette kommer til udtryk i nedenstående citat:

”Ja nu begynder jeg nok at synes lidt mere omkring, hvorfor er det han drikker? Øh, og hvorfor er det, at han vælger den vej og ikke arbejdsvejen. Altså når han jo egentlig så godt vil [arbejde]. Hvad er det så, der gør, at han ikke formår at blive i jobbet? Så der er måske også noget psykologisk i det. Det ville jeg i hvert fald begynde at tænke på det her tidspunkt (...)” (Respondent 1).

I citatet reflekterer respondenterne over mulige årsager til alkoholforbruget. Det udtrykkes, at det måske kan være noget ”psykologisk” som er årsag til alkoholforbruget. Respondenten giver udtryk for, at Johns alkoholvaner beror på et valg, han har truffet, hvilket viser at respondenterens forståelse for det at drikke, er noget der kan vælges til og fra. Der er med andre ord tale om noget selvforskyldt, da det er John selv, der vælger at drikke i stedet for at arbejde. Dette afspejler i høj grad den individualiserende tilgang, som workfare paradigmet har medført, hvor fokus rettes mod individet selv, som årsag til egne problemer.

Citatet afspejler, at respondenterne ikke finder overensstemmelse mellem det, John siger og den måde, hvorpå han handler. Respondenten har svært ved at forstå, at John drikker, når han gerne vil arbejde, hvorfor vedkommende henviser til, at der må være noget psykologisk som årsag til dette. Spørgsmålet er, hvad ”noget psykologisk” henviser til. Gennem respondenterens kobling mellem det at vælge arbejdsvejen fra og hendes refleksioner om, at dette kan skyldes noget psykologisk, kan det udledes, at såfremt man ikke vælger arbejdsvejen, sættes dette i relation til, at man må fejle noget. Når der specifikt henvises til noget psykologisk, er det nærliggende at tro, at dette kan sættes i sammenhæng med, at have den ”forkerte” indstilling eller vilje. Dette da respondenterne netop henviser til, at det at drikke som værende et valg. Herudover udtrykker respondenterne, at det er John selv der ikke formår at blive i jobbet, hvormed dette er noget John selv kan styre. Respondenten overser, at det i John-vignetten er beskrevet, at John har mistet sit arbejde på grund af, at arbejdspladsen er lukket, hvorfor arbejdsløshed ikke nødvendigvis er at betragte som et fravalg af arbejdsvejen. Respondenten fokuserer hermed ikke på, hvorvidt der kan være ydre faktorer såsom samfundsmæssige strukturer, der kan have indflydelse på, at John ikke er i arbejde, hvorfor den individualiserende tankegang sætter igennem i respondenterens vurdering og forståelse af problemet.

I respondenterens søgen efter, hvorfor John vælger at drikke frem for arbejdsvejen og den diskrepans, der ifølge respondenterne er ift. at drikke når han gerne vil arbejde, forsøger respondenterne at danne

sig et billede af John. Dette ved at trække på nogle stereotype forestillinger, hvilket kommer til udtryk, når respondenter fortsætter hendes udtalelse i nedenstående citat:

”Det er ikke fordi, han er så usædvanlig. Der er sgu da masser af mænd efter en skilsmisse, så ryger de bare lige direkte ned i et hul og så skal hive sig op. Men den her type mænd, de skal jo op til et arbejde. Det er jo helst det de skal op til, ellers kommer de ikke op.” (Respondent 1)

Først og fremmest afspejler citatet tydeligt respondentens forestilling om arbejdets værdi i livet, da hun henviser til, at såfremt John ikke har et arbejde, ville han ikke komme op. Dette kan forstås som en holdning til, at arbejdet er det indholdsgivende i livet. Endvidere afspejler citatet et stereotyp billede af ”den her type mænd”, hvor der udtrykkes en forventning til, at de skal arbejde. Der sker altså en kategorisk sammenkobling mellem denne type af mænd, omfattende en stor gruppe (en masse) mænd, hvem John sidestilles med. ”Denne type mænd” er forbundet med en række normative forventninger og egenskaber, herunder netop en forventning til, at de skal arbejde. Der kan således være tale om, at John tilskrives det, Goffman betegner som en tilsyneladende social identitet, hvilken gør det muligt for respondenter at forholde sig til John samt vurdere situationen. Respondenter har på baggrund af Johns udsagn i vignetten altså stereotypiseret John ift. en bestemt kategori af mænd med en forhåndsforestilling om, hvordan denne type mænd bør være, hvilket skal bidrage til at udfylde de huller, der gør, at respondenter kan forstå John.

Hermed fremstår arbejdets betydning for mennesket centralt i citatet, hvilket kan forstås i relation til workfare paradigmet, hvor arbejdsmarkedsintegration ansues som det centrale omdrejningspunkt i menneskers liv, da arbejdet er afgørende for menneskets identitetsskabelse.

Ovenstående analyse viser, hvorledes frontlinjemedarbejderne i deres refleksioner og vurderinger af kontanthjælpsmodtagere i høj grad trækker på forståelser, hvor arbejde eller aktivitet i alle henseender står centralt. Frontlinjemedarbejderne problemforståelse fremstår forankret i en forståelse af, at arbejde kan løse samt forebygge andre problematikker såsom fx et alkoholoverforbrug. Det fremgår, at frontlinjemedarbejderne individualiserer kontanthjælpsmodtageres problematikker til henholdsvis et valg/fravalg af arbejde og en forkert indstilling. Det fremgår ligeledes, at frontlinjemedarbejderne i deres forståelser af kontanthjælpsmodtagere trækker på normativiteter ift. arbejdets betydning for et indholdsrigt liv, og hvor arbejdsmarkedsintegration sættes i sammenhæng med at være et forbillede. Analysen viser

således hvordan frontlinjemedarbejdernes refleksioner og vurderinger trækker på en forståelse om arbejde som værende en samfundsforpligtigelse og værdiskabende, hvilket får indflydelse på hvordan frontlinjemedarbejderne håndtere arbejdet med kontanthjælpsmodtagere.

Kontanthjælpsmodtageres performance som afgørende for frontlinjemedarbejdernes vurderinger

Analysen viser, at respondenterne i flere tilfælde i deres refleksioner udtrykker en usikkerhed om deres forståelse af vignetpersonenerne, hvilket kommer til udtryk ved, at de stiller spørgsmålstejn ved vignetpersonernes udsagn og fremtræden (som de fremstår på papiret). Dette fremgår bl.a. af nedenstående citat, hvor respondent 2 er usikker på, hvorvidt den forbedring der er sket i Marianne-vignetten er oprigtig:

”Ja man skulle jo selvfølgelig synes, det er dejligt, at det går bedre. Jeg vil også blive en lille bitte smule bekymret ift., at en kæreste, wupti wupti, kan vende en situation så hurtigt. Det ville jeg faktisk. (...) Ja, men jeg synes jo, det er godt, hun får mere overskud, men jeg tænker også lige heromme, og der er jo ikke noget tidsperspektiv i det, så hvis jeg nu har snakket med hende ved en jobsamtale, hvor hun bare ser, at hun kan absolut ingenting, så kan hun jo godt komme og sige, jeg har det lidt bedre... Men jeg bliver mistroisk, hvis du tror, at hele din samlede situation... Hvis du kan bygge den op omkring en kæreste eller en person, som kan risikere ikke at være der om 14 dage, så er resultatet ikke særligt... nødvendigvis holdbart. (...) Det kan jo godt ske, hun bare har fået det bedre, men nu kender jeg hende jo ikke. Det kunne være, at hvis jeg sad overfor hende, så vil jeg tænke, at det er faktisk reelt, men når jeg bare læser det på papir, og så tænker jeg...”
(Respondent 2).

Ovenstående viser, at respondenterne udtrykker en bekymring og en mistro overfor Mariannes ændrede adfærd som følge af den forbedring, der er udtrykt i Marianne-vignetten, hvilket kan være et udtryk for, at respondenterne er usikker på, hvorvidt Mariannes *performance* er oprigtig og troværdig. Med Goffmans begreb *performance* forstås hele den måde hvorpå individet agerer og fremtræder. Respondenterne henholder sig til, hvorledes Marianne agerer (hun siger hun har fået det bedre), men respondenterne bliver mistroisk overfor, hvorvidt den positive udvikling er oprigtig.

Dette kan tilskrives det faktum, at respondenterne ikke har mulighed for fysisk at se Marianne, hvilket respondenterne giver udtryk for i slutningen af citatet. Ved inddragelse af Goffmans begreber om *indtryksstyring* kan denne usikkerhed skyldes, at respondenterne ikke er i stand til at vurdere, hvorvidt de indtryk, Marianne *giver* og *afgiver*, stemmer overens. Det vil sige, hvorvidt Mariannes udsagn om egen bedring stemmer overens med de signaler, som respondenterne opfatter, fx om hun virker følelsesmæssig ustabil, selvom hun udtrykker, hun er glad. Dette betyder, at respondent 2 heller ikke har mulighed for at vurdere den konkrete situation og dermed afveje, hvorvidt Marianne udviser en *normal appearance*, hvorfor respondenterne får svært ved at finde ud af, hvilke normative forventninger hun skal have til Marianne. Resultatet heraf kommer til udtryk ved, at respondenterne begynder at skabe egne forestillinger med baggrund i stereotype billeder, hvilket kommer til udtryk i fortsættelsen af citatet:

”(...) Nu har jeg lige sagt, at måske skulle man undersøge det psykiske. Hvad billede har jeg fået af det. Det vil jo også sige en masse, hvis det har beskrevet én, der bare har været nede i en downperiode i seks år, kan man så sige, men anyway... Og der egentlig ikke ellers var noget, så ville jeg jo tænke én ting. Men det ville undre mig, at man kunne have det så skidt i seks år og så få det hele til at... Det oplever vi jo nogen der kan, de føler det selv sådan, men det er bare sjældent ret holdbart. Det er nok derfor mit forbehold kommer ind.” (Respondent 2).

Citatet viser, at respondenterne trækker på en stereotyp forestilling, idet hun placerer Marianne i en kategori med ”nogen der selv føler de kan” og endvidere trækker på egne erfaringer, når hun udtaler ”det er bare sjældent ret holdbart”. Selvom respondenterne ikke har mulighed for at se Marianne, så fremkalder den forestilling respondenterne har om Mariannes performance nogle kendetegn, som kan sammenkobles med de stereotypier, respondenterne besidder. Dette fremstår som en håndteringsstrategi, der kan sættes i tråd med Goffmans forklaring om at iagttagere (respondenterne), der ikke er bekendte med individet (Marianne), kan aflæse tegn i individets opførsel (facade, herunder både ydre og manerer). På dette grundlag kan respondenterne bringe tidligere erfaringer i spil med kontanthjælpsmodtagere, der minder mere eller mindre om Marianne og dermed holde Marianne op imod stereotyper, for således at placere situationen i en bredere kategori og på denne måde trække på sine erfaringer.

Når respondenterne netop trækker på en stereotyp forestilling, kan dette forstås som afledt af, at respondenterne, ikke ved hvilke forventninger samt reaktioner respondenterne bør have til den

performance, der ikke kan observeres. Det fremkommer dermed tydeligt, at respondenterne har svært ved at forholde sig til situationen, når respondenterne ikke har et konkret billede af Mariannes samlede performance. Respondenten fortsætter og uddyber sine refleksioner og tvivl herom i det følgende:

”(...) Alt afhængig af situationen, så kan det også godt være, at jeg ville sige, fint hvis du gerne vil på et plejecenter, så er det jo rigtig godt, men jeg skal jo have en eller anden fornemmelse af, hvem hun er. Det her, det er meget blandet det her... Den gode side af historien vil være, at hun reelt set har fået det bedre. (...) Og der kunne altså også være den anden side, hvor jeg ville tænke, at jeg skulle være endnu mere opmærksom på det psykiske, og hvad er det for nogle ressourcer, vi snakker. Hvor er det, du får dem fra? For de kan jo være gode nok, men de skal jo også komme fra en realistisk platform. Hvad er det for en kæreste, hvad snakker vi om, er det en eller anden enlig forbryder med otte børn eller er det... Ja det vil betyde noget, alt andet lige.” (Respondent 2).

Citatet viser, at respondenterne prøver at skabe en overensstemmelse mellem signalerne ved at komme med to bud på *performance*, som vil være troværdige og overbevisende ud fra respondenterne normative forventninger i den givne kontekst. Respondenten henviser på den ene side til, at det ”reelt set” kan være, at Marianne har fået det bedre. På den anden side er respondenterne skeptiske, da der forekommer at være en uoverensstemmelse mellem det indtryk, hun har fået af Marianne gennem vignetten og den positive udvikling, Marianne udtrykker i sidste fase af vignetten. Mariannes performance er i respondenterne øjne, altså ikke troværdig, da respondenterne netop ikke kan definere situationen. Citatet viser i høj grad, det behov respondenterne har for at indgå i en interaktion med Marianne og iagttage hendes *performance* for at kunne få ”en eller anden fornemmelse af, hvem hun er”. Dette er afgørende for, om den positive udvikling vurderes reel. Af dette kan udledes, at respondenterne forud for sin vurdering af vignetpersonen i høj grad vægter vignetpersonens *performance*. Vignetpersonens *performance* inddrages således i refleksionerne og vurderingerne som værende betydningsfulde for respondenterne forståelse af konteksten. Herunder fremgår det, at respondenterne trækker på nogle stereotype forestillinger i sit forsøg på at forstå situationen, herunder Mariannes adfærd og ageren. Respondenterne observerer en diskrepans mellem de indtryk Marianne (på papiret) giver og afgiver, hvilket kan forklare respondenterne udtalelse om behovet for at møde Marianne. Den konkrete interaktion mellem frontlinjemedarbejder og

kontanthjælpsmodtager fremstår derfor som værende et afgørende element i frontlinjemedarbejdernes vurderinger.

Citatet afspejler endvidere den udvikling Kaspar Villadsen i sin genealogiske analyse af socialt arbejde beskriver, hvor individet gøres til genstand for en objektiv problemforståelse, og det således ikke længere er individet, der definerer problemet. Respondenten søger at definere, hvad Mariannes problemer består i. Dette til trods for, at det i vignetten helt konkret er beskrevet, hvorledes Marianne oplever at have fået det bedre. Respondenten lægger altså mere vægt på egen problemforståelse end på Mariannes. Dette afspejles yderligere i nedenstående citat, hvor også respondent 4 lægger vægt på omgivelsernes og eget syn på Johns problem fremfor Johns egen opfattelse af hans problemer:

”Ja, men man kan sige, han har mistet kørekortet, fordi han har fået for mange fyraftensøl, og det tyder jo også på, at det er det der er årsagen til, at han... Eller ekskone gik fra ham. Og han har også skændtes med sine børn om det. Altså jeg tænker, at han måske ikke helt ser, at det er et problem, men at omgivelserne egentlig er begyndt at synes, at det [alkoholforbrug] er et problem for ham. Så det kan være noget ift. at prøve at få ham til at se... Også om han... Altså, ja få en snak om, er der måske et misbrug og hvad kan der eventuelt gøres ved det.” (Respondent 4).

Af citatet kan det udledes, at respondenterne ikke opfatter Johns *performance* som troværdig. Dette da respondenterne opfatter en uoverensstemmelse mellem de indtryk John giver. John giver udtryk for, at han ikke drikker for meget alkohol, og samtidig giver han indtryk af, at hans familie mener, at hans alkoholforbrug er et problem. Respondenten konkluderer på baggrund heraf, at John har et alkoholproblem, da hun reflekterer over, hvordan hun vil håndtere dette problem, hvorfor det er respondenterens problemforståelse, der lægges til grund for, hvorledes der handles. Respondenterens problemforståelse er præget af en stereotyp tækning, hvilken omfatter opfattelsen af, hvornår alkohol er et problem men også en opfattelse af, at et alkoholproblem er noget, der bør løses (med misbrugsbehandling). Herudover kan det af citatet udledes, at respondenterens problemforståelse søges lagt ned over John, da respondenterne vil prøve at få John til at se, at hans alkoholforbrug er et problem og derfor påtænker at tale med ham om muligheden for misbrugsbehandling. Dette viser, at når den *performance* vignettepersonen udviser ikke vurderes at være troværdig, er der en tendens til, at respondenterne vurderer med baggrund i sin egen problemforståelse, hvilket understreges

yderligere ved, at respondenterne også påtænker at forsøge at påvirke John til at opnå samme erkendelse af problemet.

Opsummerende viser analysen, at frontlinjemedarbejderne har et behov for at kunne afgøre, hvorvidt kontanthjælpsmodtageres performance er overbevisende og troværdig for at kunne foretage vurderingen af jobparathed. Såfremt dette ikke er tilfældet, er der en tendens til, at frontlinjemedarbejderne håndterer dette ved i høj grad at udtrykke egen problemforståelse og herudover danne forestillinger med baggrund i stereotyper. Frontlinjemedarbejderne har altså svært ved at forholde sig til vurderingen af jobparathed, når de er i tvivl om troværdigheden af kontanthjælpsmodtageres performance. Kontanthjælpsmodtageres performance har således vist sig at være betydningsfuld for frontlinjemedarbejdernes vurderinger.

Frontlinjemedarbejdernes normative forventninger til kontanthjælpsmodtageres performance

Et andet centralt element der viser sig gennem analysen er, hvorledes respondenterne i flere af deres udtalelser udtrykker, hvilke normative forventninger de har til, hvordan vignetpersonerne bør fremtræde og agere. Der tegner sig et billede af, at der med positionen ”kontanthjælpsmodtager” medfølger en bestemt social rolle, hvormed respondenterne har klare forventninger til vignetpersonernes facade, altså deres ydre fremtræden og manerer. Et eksempel på dette kommer til udtryk i nedenstående citat, hvor respondent 1 ønsker at afdække Johns oplevelse af eget ansvar:

”(...) Jeg ville spørge lidt mere ind til hans privatliv og hans tanker, og hvad han selv synes, han var god til, og hvor han skal hen, og hvad han selv synes, at hans ansvar er i det her for at komme videre” (Respondent 1).

Af citatet kan det udledes, at respondenterne vurderer, at Johns tanker om hans eget ansvar er centrale for ”at komme videre”. Det er altså væsentligt, at Johns facade udtrykker, at han tager ansvar for sin egen situation for at komme ud af denne. Dette betyder, at John med sin ydre fremtræden og sine manerer bør fremstå som én, der tager ansvar. At det fremgår som et centralt element, kan udledes af det faktum, at respondenterne som det første i forbindelse med første fase i John-vignetten vurderer, at Johns eget ansvar bør afdækkes og ikke fx, hvordan John tænker, at han kan hjælpes

videre. På denne måde sker der en individualisering af ansvaret. Det at tage ansvar sættes af respondenten yderligere i relation til, at John skal agere aktivt for at komme ud af kontanthjælpssystemet, hvilket fremgår af nedenstående citat i forlængelse:

”(...) Man ville kunne hjælpe ham med virksomhedskonsulenter, med at få kontakten til den type relevante virksomheder, så han kan komme ind og bevise sit værd. Så han kan komme ud af kontanthjælpssystemet.” (Respondent 1).

Ovenstående citat viser, at frontlinjemedarbejderen individualiserer ansvaret. Jobcentret kan bidrage med at formidle en kontakt til en relevant virksomhed, men det er John, der selv skal tage ansvar for at ”bevise sit værd” på en arbejdsplads. Det bliver her tydeligt, at ”hjælp til selvhjælp” står centralt i respondentens vurdering af situationen. John skal performe på en måde, hvor han tager ansvar og bevise sit værd, således han kan komme ud af kontanthjælpssystemet og arbejdsløshed. Med anvendelsen af frasen ”bevise sit værd” kan det ligeledes forstås, at respondenten har en bestemt forventning til, hvilken performance der er ønskværdig, hvilket relaterer sig til den performance, John udøver i forbindelse med et arbejde. Med andre ord, kan der stilles spørgsmål til, hvorvidt et individ ikke er noget værd, såfremt det ikke arbejder – eller i det mindste med sin performance udviser vilje og motivation herfor.

Undersøgelsen har vist, at respondenterne ofte italesætter vignetpersonernes motivation og indstilling, og hermed hvordan denne bør være. Dette afspejles bl.a. når respondent 1 om John udtaler: *”Men der er jo noget at arbejde med, fordi han vil jo faktisk gerne have noget at stå op til.”* (Respondent 1). Det fremgår her, hvordan Johns facade, herunder hans indstilling og motivation for at vende tilbage til arbejdsmarkedet, tillægges en positiv værdi, idet respondenten vurderer, at der pga. Johns facade er noget at arbejde med, hvormed dette kan forstås således, at der er et potentiale for, at det lykkedes John at komme ud af kontanthjælpssystemet. Dette kan også afspejle en holdning til, at såfremt kontanthjælpsmodtagere ikke fremtræder motiverede for at komme i arbejde, er der ikke noget at arbejde med for frontlinjemedarbejderen. Dette understreger, at kontanthjælpsmodtageres facade i deres performance vægtes af respondenterne, ligesom der er forventninger til, hvordan denne bør være. Respondent 2 understøtter dette, idet det udtrykkes, at Johns ydre fremtræden har en betydning for vurderingen af jobparathed. Til spørgsmålet om hvad respondent 2 vægter i sin vurdering af Johns jobparathed udtrykkes følgende:

”For det første hans arbejdserfaring, hans arbejdsidentitet... Hans egen motivation betyder faktisk også rigtig meget. Ikke at jeg kan matche nogen som aktivitetsparate bare fordi de ikke er motiverede, det er jo ikke det, men det er en del af den samlede [vurdering]...” (Respondent 2)

I ovenstående citat afspejles det, at netop den personlige facade har en betydning for den samlede vurdering af, hvorvidt kontanthjælpsmodtagere vurderes at være jobparate eller aktivitetsparate. Til spørgsmålet om hvorfor netop motivation er vigtig for vurderingen af jobparathed, fortsætter respondent 2:

”Ja, men det er jo fordi, at jeg tror på, at vi skal have borgerne med, hvis det er, at vi skal lykkes med de planer vi nu laver. Så kan vi ikke lave dem alene. Det kan da godt ske, du kan finde en dør til en virksomhed, men det er jo stadigvæk borgeren, der skal ud og præstere og gøre det hårde arbejde. Og det kan vi ikke gøre for dem. Det synes jeg heller ikke vi skal, men vi kan heller ikke. Det kan ikke lade sig gøre. (...) Og det er ikke fordi, at jeg ikke tror, at vi kan vende dem. Vi kan sagtens motivere dem, men vi... Hvis de ikke er det, så er det dér, vi skal sætte ind (...)” (Respondent 2).

Citatet viser, at respondenterne tillægger motivation en stor betydning i arbejdet med kontanthjælpsmodtagere, da det vurderes, at det er ”borgeren der skal ud og præstere og gøre det hårde arbejde”. Respondenterne argumenterer for, at motivationen er vigtig, såfremt indsatsen skal lykkes, idet frontlinjemedarbejdere hverken kan eller skal gøre arbejdet for dem. Dette afspejler endnu engang en individualiserende tilgang i arbejdet med kontanthjælpsmodtagere, hvor det ligeledes forventes, at kontanthjælpsmodtagere skal præstere og være motiverede i deres performance. Betydningen heraf fremgår yderligere, idet respondenterne udtrykker, at såfremt en kontanthjælpsmodtager ikke er motiveret skal denne ”vendes” og ”så er det dér, der skal sættes ind”. I sådanne tilfælde er det ikke kontanthjælpsmodtagernes problemer, der håndteres, men derimod deres vilje til at gøre noget ved problemerne, hvilket bliver genstand for socialt arbejde i frontlinjen. Det bliver hermed tydeligt, at der er forventninger til, hvorledes kontanthjælpsmodtagere, gennem deres facade, bør performe. At respondenterne trækker på nogle normative forventninger om, at kontanthjælpsmodtagere skal performe på en bestemt måde, kan tilskrives det, at ”kontanthjælpsmodtager” er en etableret social rolle, hvilken medfører nogle helt bestemte forventninger til deres facade, altså deres fremtoning. Med udgangspunkt i Goffmans

begrebsapparat kan dette ligeledes forstås således, at kontanthjælpsmodtagere der med deres performance opleves umotiverede og/eller uvillige ift. at komme i arbejde krænker den sociale orden (samhandlingsordenen), hvor alle forventes at bidrage til samfundets velstandsskabelse.

Foruden respondenternes normative forventninger til hvorledes kontanthjælpsmodtagere med deres facade bør fremstå ansvarlige og motiverede i overensstemmelse med samhandlingsordenen, viser undersøgelsen ligeledes, at respondenterne har nogle stereotype forestillinger om, hvornår et alkoholforbrug er henholdsvis normal appearance, og hvornår det falder uden for samhandlingsordenen. I tredje fase af John-vignetten er tre ud af fire respondenter i tvivl om, hvorvidt Johns performance er overbevisende og troværdig, idet de er i tvivl om, hvorvidt der er tale om et alkoholoverforbrug på trods af, at John selv siger, at der ikke er. Dette kommer til udtryk ved, at respondenterne ønsker at afdække, hvordan og hvornår John drikker med henblik på at vurdere, hvorvidt de egentlig finder det som værende et problem, der står i vejen for Johns arbejdsmarkedstilknytning og dermed bryder med samhandlingsordenen. Et eksempel herpå ses i nedenstående citat:

”Altså jeg tror, at jeg vil snakke med ham om, hvornår er det han drikker, og hvordan er det han... Altså hvordan drikker han? (...) Men der er altså stadigvæk også håndværkere, som passer deres arbejde, så når de kommer hjem, så drikker de øl, ikke. Og der er nogen, de vil altid drikke 10 eller 15 øl efter arbejde, og så står de op dagen efter og passer deres arbejde. (...) Det skal jeg jo ikke blande mig i, vel. (...) Det er jo rigtig meget indgriben i hans privatliv, når vi begynder at røre ved sådan nogle ting her. Men jeg vil helt klart have en snak med ham om, hvordan han drikker. Drikker han også midt på dagen? (...) Bliver det mere eller mindre? Men i hvert fald, vil han kunne varetage det her arbejde her? (...).” (Respondent 4).

Citatet viser, at respondenterne reflekterer over Johns alkoholforbrug, og hvorvidt dette er et problem ift. hans jobparathed. Det fremgår, at respondenterne finder det vigtigt at afdække emnet, selvom det menes at være et ømtåligt emne og meget indgribende i Johns privatliv. Citatet viser, at respondenterne finder at et stort alkoholforbrug i nogle sociale sammenhænge er accepteret og dermed normal appearance og i andre tilfælde ikke. Det fremgår, at så længe John kan passe sit arbejde, så vil respondenterne ikke blande sig i, hvor meget John drikker. Dette tydeliggøres ved, at alkoholforbruget vurderes at være acceptabelt, så længe det foregår i fritiden og ikke påvirker Johns

mulighed for at varetage et arbejde. Derimod bryder det med de normative forventninger, såfremt John drikker ”midt på dagen”. Dette da arbejde repræsenterer en central normativ forventning til alle samfundsmedlemmer om at bidrage til velstandsskabelse (gennem arbejde). Ovenstående betragtning ift. alkohols ”rolle” i samfundet og hvornår dette er i overensstemmelse med samhandlingsordenen, kan sættes i sammenhæng med den liberalistiske ideologi, hvor individer tildeles frihed under ansvar, hvorfor frontlinjemedarbejderen kun vil ”blande” sig i Johns alkoholforbrug, såfremt dette forhindre ham i at være en ansvarlig samfundsborger. Denne betragtning underbygger respondent 3 i følgende udtalelse:

”(...) Altså jeg vil sige, hvis han [John] er oppe og så sidder på den her bodega og føler det er vejen frem, så er det jo et problem... Og han kan jo også sådan ligesom sige; nå men jeg vil godt fortælle hvordan jeg vil have mit liv nu. Jeg synes det er fint sådan som jeg har det. Jeg kommer når i [jobcentret] kalder mig. Og det kan man sige... Ja, men så må du også få selvforsørgelse. Altså er det et liv, du vil leve sådan, så kan man jo ikke få en forsørgelse. (...)” (Respondent 3).

Respondenten udtrykker i ovenstående citat en holdning og forventning til, hvordan en kontanthjælpsmodtager bør performe for at være værdig til at modtage kontanthjælp. Af citatet kan det udledes, at respondenterne ikke finder, at John lever op til sine forpligtigelser, såfremt han ønsker at sidde på bodegaen og ”føler at det er vejen frem”. Respondenten giver udtryk for, at det ikke er nok, at John opfylder sine forpligtigelser med fremmøde ved jobcentret, idet det kan tolkes, at John forventes at performe således, at han opfylder sin samfundsmæssige forpligtigelse til at bidrage til velstandsskabelse, hvilket han ikke gør, hvis han sidder på en bodega hele dagen uden at tage ansvar for at opnå selvforsørgelse gennem et arbejde. På denne måde bliver Johns alkoholforbrug ligeledes sidestillet med et valg, John har taget om at leve på en bestemt måde og dermed en performance han aktivt kan ændre, såfremt han ønskede det. Dette afspejler igen en stærk individualisering af problemerne samt ansvaret for at løse dem.

Det fremgår i flere tilfælde, at respondenterne ikke betragter vignetspersonernes performance som værende overbevisende og troværdig, idet de oplever, at der er uoverensstemmelse (på papiret) mellem de indtryk vignetspersonerne giver, og de indtryk respondenterne modtager. I tilfælde hvor respondenterne oplever denne uoverensstemmelse, giver respondenterne udtryk for, at de vil inddrage vignetspersonerne, ikke med det formål at spørge vignetspersonerne til deres oplevelse af

situationen, men for at teste om deres performance er troværdig. Et eksempel herpå fremgår i følgende citat:

” (...) Så ville jeg sige, nå men jeg vil gerne have, at du [John] skal i praktik nu. Og det kan da være at det er 2-3 gange om ugen, men vi skal lige have dig prøvet om det [alkoholforbrug] egentlig er et problem for dig. (...) Så vi får en vurdering af, hvordan du møder og kommer. For jeg vil sige, at jeg er i tvivl om det, og det bliver jeg nødt til at have en vurdering af. Og så ville jeg så sige, og så vil jeg have tæt... At du skal fortælle mig det en gang om ugen og melde tilbage, hvordan det er gået, og så vil vi selvfølgelig have en tæt opfølgning til virksomheden. (...) Og så tænker jeg, så kommer afklaringen af sig selv, hvor man kan følge, når man møder han, hvordan møder han på arbejdet, har han været i bad, kommer han?(...)” (Respondent 3).

Af ovenstående citat bliver det tydeligt, hvordan respondenterne i forbindelse med John-vignettens tredje fase ønsker at afdække, hvorvidt Johns udsagn om, at han ikke har behov for alkoholbehandling (indtryk han giver/performance) er troværdig, hvilket skal afprøves gennem en virksomhedspraktik. Respondenten giver udtryk for, at vedkommende er i tvivl om, hvorvidt John har et problem, hvorfor respondenterne har behov for, at se hvordan John konkret performer i en virksomhedspraktik, ”Gør han de ting han skal?”. Det afspejles, hvorledes respondenterne har nogle klare forventninger til, hvordan John skal performe, såfremt respondenterne skal finde denne overbevisende og troværdig. John skal ugentligt give tilbagemeldinger på, hvordan praktikken forløber, ligesom virksomheden skal vurdere Johns performance gennem en tæt opfølgning. Respondenten fortæller, at troværdigheden af Johns performance afhænger af, hvorvidt John med sin konkrete frontstage performance fremstår og agerer i overensstemmelse med de normative forventninger i denne konkrete sociale sammenhæng. Fx om han møder ind til tiden og har været i bad. Således fremgår det, at den måde hvorpå John fremstår foran respondenterne samt den adfærd han udviser, er afgørende for respondenternes vurdering af John.

Opsummerende viser ovenstående analyse viser, hvorledes frontlinjemedarbejderne har helt klare normative forventninger til, hvordan kontanthjælpsmodtagere bør performe, herunder hvorledes deres motivation, vilje og eget ansvar bør være ift. tilbagevenden til arbejdsmarkedet. Endvidere viser analysen, at kontanthjælpsmodtageres personlige facade (hvordan de fremstår) har en betydning for den samlede vurdering af, hvorvidt kontanthjælpsmodtagere vurderes at være

jobparate eller aktivitetsparate. Analysen viser desuden, at frontlinjemedarbejderne, i deres vurdering af jobparathed ikke alene vægter hvorvidt performance findes troværdig, overbevisende og i overensstemmelse med den sociale orden samt de normative forventninger, der medfølger den sociale rolle ”kontanthjælpsmodtager”. Respondenterne udtrykker herudover et behov for at teste og vurdere kontanthjælpsmodtageres performance ift., om de performer, som de bør.

Diskussion

I dette afsnit diskuteres nogle af de spørgsmål, der løbende har rejst sig gennem undersøgelsen. Dette med baggrund i de analytiske fund og med inddragelse af andre undersøgelser såvel som de metodekritiske overvejelser, der har meldt sig efter undersøgelsen er foretaget. Analysen har givet anledning til nogle interessante diskussionsoplæg.

Et altoverskyggende analytisk fund er, at det har vist sig problematisk at indfange socialfaglighed på baggrund af frontlinjemedarbejdernes besvarelser. Det er derimod blevet synligt, at socialfaglighed ikke eksisterer i en entydig form, hvilket gør det svært at operationalisere. I forsøget på at indfange hvorledes socialfaglighed kommer til udtryk, har det vist sig, at frontlinjemedarbejdernes refleksioner kommer til udtryk som tankehandlinger, idet frontlinjemedarbejderne fortæller, hvordan de vil handle fremfor at nuancere hvilken viden de baserer deres refleksioner på, hvilket gør det svært at operationalisere socialfaglighed. De afslører tilmed nogle håndteringsstrategier gennem de refleksioner, de udtrykker. Udgangspunktet for undersøgelsen var at afdække, hvorledes socialfaglighed kommer til udtryk med baggrund i den vedvarende debat omhandlende socialt arbejdes eksistensberettigelse på beskæftigelsesområdet. Debatten skaber netop tvivl om, hvorvidt arbejdet i beskæftigelsesfrontlinjen er funderet på socialfaglighed, hvorfor vi ønskede at opnå et nærmere indblik heri. Da det, som anført, har vist sig vanskeligt at indfange socialfaglighed, bliver spørgsmålet, hvilken faglighed det er, der driver feltet. Er der tale om, at det ikke er socialfaglighed eller antager denne blot en anden form end ventet? Et svar på dette kan være, at socialfaglighed netop er kendetegnet ved anvendelse af håndteringsstrategier og handletendenser, hvormed sociale problemer søges løst og, som gør det muligt at navigere i et spændingsfyldt felt. Vores antagelse er, som tidligere belyst, at arbejdsløshed er et socialt problem, hvilket frontlinjemedarbejderne har til opgave at løse. Det kan derfor ligeledes tænkes at socialfaglighed netop er at være i stand til, at håndtere arbejdsløshed.

Dorte Caswell peger i undersøgelsen *Handlemuligheder i socialt arbejde* på, at der langt fra er tale om entydighed indenfor socialt arbejdes praksis. Caswell finder derimod forskellige måder at forstå og handle på i socialt arbejde, hvor der spores en tæt sammenhæng mellem den konkrete praksis i frontlinjen og de organisatoriske og kontekstuelle betingelser, indenfor hvilke arbejdet foregår (Caswell 2005:284). Med baggrund i Caswells pointe om at socialt arbejde i praksis netop ikke udføres entydigt, forekommer det nærliggende at socialfaglighed ligeledes ikke at komme entydigt til udtryk.

Frontlinjemedarbejderne har et stærkt fokus på systemets krav, som afgørende for deres vurderinger, hvilket trækker i retningen af, at socialfaglighed netop nedprioriteres, idet argumentationerne ikke umiddelbart bygger på viden om teorier om socialt arbejde og sociale problemer. Dette kommer til syne, når respondenterne argumenterer for deres valg samt handler ud fra de krav systemet stiller, når de fx argumenterer for, at en indsats giver god mening, fordi det står i loven. Det kan derfor diskuteres, hvorvidt den socialfaglige vurdering (hvilket kan sidestilles med det socialfaglige skøn) er erstattet med et standardiseret skøn, hvor det er de standardiserede rammer og redskaber, der bestemmer, hvad der er muligt at vurdere/skønne. Baadsgaard m.fl. beskriver i deres undersøgelse af frontlinjen i beskæftigelsesindsatsen fra 2014, at medarbejderne i frontlinjen typisk arbejder inden for den rammesætning som beskæftigelsesindsatsens intentioner og organisering repræsenterer. Endvidere udviser frontlinjemedarbejderne loyalitet overfor disse rammer (Baadsgaard et al. 2014b:160). Undersøgelsen er således i overensstemmelse med de fund, der er gjort gennem nærværende empiriskforankrede analyse. Da skønnet synes at være blevet indskrænket, og det hermed i flere undersøgelser viser sig, at standardiseringen i høj grad er styrende for, hvorledes frontlinjemedarbejderne argumenterer og handler, rejser dette en diskussion af, hvorvidt det mulighedsrum, vi indledningsvist har antaget eksisterer, er en realitet eller, om det nærmere er et spørgsmål om, at frontlinjemedarbejderne ikke udnytter mulighedsrummet. Evelyn Brodtkin er en af de forskere indenfor Street Level Bureaucracy forskningen, der argumenterer for, at alt velfærdsarbejde indeholder et uomgængeligt skøn. Alt efter hvilken kontekst frontlinjemedarbejderne er indlejret i, udvikler de nogle strategier, der sætter dem i stand til at håndtere de problematiske vilkår, de arbejder under (Brodtkin 1997:24). Med udgangspunkt i Brodtkins perspektiv bliver vurderingen (skønnet) afhængig af den kontekst, den indgår i, i form af organisatoriske rammer mv. De organisatoriske rammer er ikke søgt belyst i nærværende undersøgelse, hvorfor det ikke er muligt at blotlægge, hvilke kontekstuelle betingelser frontlinjemedarbejdernes vurderinger konkret er underlagt. Undersøgelsen er baseret på, hvorledes frontlinjemedarbejderne udtrykker egen handling, hvilket ikke nødvendigvis stemmer overens med, hvordan de rent faktisk handler i praksis, hvilket anses som værende en udfordring ved anvendelse af vignet-metoden. En nærmere belysning af dette kunne imødegås ved hjælp af et observationsstudie, hvilket ville give mulighed for at se, hvorvidt frontlinjemedarbejderne rent faktisk handler på den måde, de siger og tror, de gør. Dog ville dette sandsynligvis ikke gøre os bedre i stand til, at afdække socialfaglighed gennem frontlinjemedarbejdernes refleksioner.

Socialfaglighed har fra start vist sig svært at indfange, også gennem litteraturen, hvorfor vi har stillet os nysgerrige overfor, hvordan dette kommer til udtryk i frontlinjen i beskæftigelsesindsatsen. Der kan rejses en kritik af netop dette fokus for undersøgelsen, da det må antages at være vanskeligt at undersøge noget, der ikke forekommer umiddelbart genkendeligt. Vi vil derfor have svært ved at identificere socialfaglighed, idet vi netop ikke ved, hvordan det ser ud. Endvidere er spørgsmålet, hvorvidt den anvendte metode netop lægger op til, at frontlinjemedarbejdernes vurderinger forekommer standardiserede, idet vi decideret inddrager et standardiseret redskab i form af vurderingen af jobparathed, herunder kategoriseringen i jobparat og aktivitetsparat som ramme for undersøgelsen. Rammen blev tydeliggjort som indledning på hvert af de fire interviews. Den metodiske tilgang kan således have influeret, i hvilken retning respondenterne retter deres fokus, og som derfor i særpræget grad rettes mod kategoriseringen. Det kan derfor ikke udelukkes, at metoden har influeret analysens resultater. Noget der taler for, at det ikke kan tilskrives metoden, er dog, at Baadsgaard m.fl. ligeledes har fundet, at de standardiserede metoder spiller en stor rolle ift. hvordan frontlinjemedarbejderne vurderer og handler (Baadsgaard et al. 2014b:160).

Et andet diskussionsoplæg som vurderes interessant med afsæt i undersøgelsen, er hvor frontlinjen reelt set placeres. Undersøgelsen viser, at frontlinjemedarbejderne har en tendens til at inddrage andre aktører (coach, familieafdelingen, virksomhedskonsulenter mv.) til problematikker frontlinjemedarbejderne vurderer relevante at arbejde med. Dette rejser netop en diskussion af, hvor frontlinjen placerer sig? Er frontlinjen i beskæftigelsesindsatsen i virkeligheden fremskudt til andre aktører indenfor området, hvormed der kan stilles spørgsmålstejn ved, hvorvidt sagsbehandlere i jobcentrene er de reelle frontlinjemedarbejdere. På den ene side forekommer det plausibelt, at fraværet af borgerperspektivet kan antages at bero på, at frontlinjen og det nære arbejde med kontanthjælpsmodtagere, ikke længere befinder sig hos den enkelte sagsbehandler. På denne måde bliver frontlinjemedarbejderen den, der skal definere problemet, for at kunne koordinere den ”rigtige” indsats, hvilket kommer til syne gennem frontlinjemedarbejdernes udprægede fokus på handling sammenholdt med den manglende inddragelse af borgerperspektivet i deres problemforståelse.

I modsætning til ovenstående viser analysen, at frontlinjemedarbejdere til gengæld i høj grad lægger vægt på kontanthjælpsmodtageres performance, når de vurderer deres jobparathed samt hvilke indsats der findes relevante. Dette har dog ikke karakter af medinddragelse, men har vist sig at

være et spørgsmål om at se og vurdere kontanthjælpsmodtageres fremtræden samt hvorvidt denne er i overensstemmelse med deres forventninger.

Det kan betragtes som et positivt element, at frontlinjemedarbejderne udtrykker et behov for at møde den enkelte kontanthjælpsmodtager i forbindelse med deres vurderinger af dem. Dette set ud fra et retssikkerheds- og et borgerperspektiv. Omvendt kan dette betragtes som værende problematisk for kontanthjælpsmodtageres retssikkerhed, da der i så fald er en potentiel risiko for, at frontlinjemedarbejderens vurdering påvirkes af, hvor godt eller skidt den enkelte kontanthjælpsmodtager performer samt frontlinjemedarbejderens subjektive vurdering af, hvorvidt denne bryder sig om personen.

Det forekommer bemærkelsesværdigt, at frontlinjemedarbejdernes behov for at indgå i en interaktion med kontanthjælpsmodtagere ikke umiddelbart er afledt af et ønske om at indgå i et samarbejde, skabe en relation og inddrage den enkelte kontanthjælpsmodtagers eget perspektiv i sin vurdering.

Undersøgelsens fund i forbindelse med frontlinjemedarbejdernes inddragelse af performance i deres vurderinger giver anledning til nogle metodekritiske refleksioner. Dette da behovet for at kunne afkode og vurdere kontanthjælpsmodtageres performance kan ses som afledt af fiktive scenarier (vignetterne). Frontlinjemedarbejderne mangler en væsentlig del af interaktionen med vignetpersonerne, hvorfor fokus på det at møde og teste den enkelte kontanthjælpsmodtager potentielt bliver større, og derfor kommer til at fremstå mere centralt, end det reelt ville være i praksis. Der kan på den anden side dog være tale om, at dette er et element af den socialfaglige vurdering og praksis, der netop står tydeligere frem, som følge af den metodiske tilgang.

Kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagere står centralt i undersøgelsen, hvor det er fundet, at frontlinjemedarbejderne kategoriserer som noget af det første. Forud for undersøgelsen havde vi en forestilling om, at vurderingen af jobparathed ville finde sted som det sidste og dermed efter frontlinjemedarbejdernes refleksioner om ressourcer, barrierer mv. Selve det at kategorisere har vist sig som en latent håndteringsstrategi der finder anvendelse forud for de øvrige vurderinger. Spørgsmålet er, om denne håndteringsstrategi kan sættes i sammenhæng med Brodkins opfattelse af, hvorledes frontlinjemedarbejderne (Street level bureaucrats) muliggør at navigere og håndtere arbejdet i frontlinjens spændingsfelt.

Kategorisering har vist sig at have en fremtrædende plads i undersøgelsen, hvilket ikke har været fokus fra begyndelsen. Interessen var netop ikke på selve kategoriseringen/vurderingen af jobparathed, men derimod på de refleksioner der kom forud for vurderingerne af jobparathed. At kategorisering, dette til trods, har vist sig fremtrædende kan skyldes, at denne, upåagtet, er indbygget i metoden. Dette kan være yderligere forstærket af konstruktionen af vignetterne, da disse er bundet op på en faseintroduceret graduering af vignetpersonernes problemstillinger (til hhv. det bedre og værre), således vurderingerne af jobparathed kan vippe til den ene eller anden side. På denne måde tvinges respondenterne hele tiden til at forholde sig til den forrige vurdering af jobparathed, hvorfor metoden implicit påvirker at fokus på kategoriseringen netop bliver fremtrædende og således potentielt kan have influeret resultatet af undersøgelsen. På den anden side, vurderes vignetterne at afspejle virkeligheden, idet kontanthjælpsmodtageres livsbane, alt andet lige, må antages at være foranderlig.

Det er efter endt analyse blevet os bevidst, at der er forskel på, i hvor høj grad frontlinjemedarbejderne lægger vægt på arbejdsmarkedsperspektivet i deres vurdering af vignetterne. I vurderingerne af John har det vist sig, at der typisk lægges vægt på arbejdsidentitet og tilbagevenden til arbejdsmarkedet, hvor der ved Marianne er en større tendens til, at respondenterne ikke tillægger arbejde samme betydning. På den ene side kan dette hænge sammen med, hvorledes vignetterne er konstrueret, hvor Marianne præsenteres uden et ret stort arbejdsmarkedsperspektiv og med helbredsmæssige problemer, hvorimod John fremtræder med et stort arbejdsmarkedsperspektiv og en tidligere stabil tilknytning til arbejdsmarkedet. Det havde været interessant at se nærmere på, hvorvidt det samme havde gjort sig gældende, såfremt kønnene var byttet om i de to vignetterne, for herigennem at afklare hvorvidt der er tale om en kønsrelateret tendens. Endvidere rejser dette et spørgsmål om, hvorvidt førstehåndindtrykket af kontanthjælpsmodtagere er svært at slippe på trods af, at situationen ændres.

Konklusion

I dette afsnit fremhæves undersøgelsens resultater, ligesom der gives et indblik i den akademiske vandring, gennemførelsen af undersøgelsen har afledt.

Ønsket forud for undersøgelsen var at bidrage med et indlæg til den vedvarende debat om, hvorvidt der eksisterer socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsens frontlinje. Dette ved at undersøge hvorledes socialfaglighed kommer til udtryk i forbindelse med frontlinjemedarbejdernes vurderinger af kontanthjælpsmodtageres jobparathed. Gennem den empiriske undersøgelse blev det dog klart, at socialfaglighed er vanskeligt at operationalisere. Det har således ikke været muligt at indfange elementer, der kan bidrage til en konkret belysning af socialfaglighed. Undersøgelsen har derimod vist, at frontlinjemedarbejderne anvender forskellige håndteringsstrategier, som belyser hvordan socialt arbejde i frontlinjen kommer til udtryk. Flere skismaer er trådt frem gennem undersøgelsen, hvor kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagere i høj grad har vist sig at være omdrejningspunktet for frontlinjemedarbejdernes øvrige vurderinger og handleforslag, hvormed det fremstår som en latent håndteringsstrategi. Kategoriseringen afstedkommer, at frontlinjemedarbejderne ligeledes fokuserer på hurtig handling gennem indsatser. Frontlinjemedarbejdernes fokus på handling fremstår som en håndteringsstrategi, idet frontlinjemedarbejdernes refleksioner i høj grad centrerer om de indsatser, der iværksættes, og som i flere tilfælde bliver afgørende for, hvorledes der vurderes jobparat eller aktivitetsparat.

Frontlinjemedarbejderne fremstår som stærkt styrede af workfare paradigets logikker samt styringsmekanismer, hvormed netop kategorisering og handlingsorienteringen får en fremtrædende plads. Undersøgelsen har vist, at der endvidere forekommer en forskydning mellem kategorisering og intervention, hvor frontlinjemedarbejderne vurderer jobparatheden på baggrund af indsatsen hvilket dermed forekommer kontraintuitivt. Workfare paradigets gennemslag kommer endvidere til syne i frontlinjemedarbejdernes problemforståelse, hvilken afspejler en tro på, at arbejde og aktivering kan løse samt forebygge sociale problemer. Hertil kommer, at frontlinjemedarbejderne har tendens til at individualisere problemstillingerne og reducere disse til at være et spørgsmål om valg. Derudover viser undersøgelsen, at borgerperspektivet tilsidesættes, idet frontlinjemedarbejderne foretager deres vurderinger for herigennem at leve op til systemets krav og i mindre grad af hensyn til, på hvilken måde deres vurderinger og handleforslag kan tilgodese kontanthjælpsmodtageres situation.

Undersøgelsen viser endvidere, at frontlinjemedarbejderne har tendens til at tillægge kontanthjælpsmodtageres performance en afgørende betydning for, hvorledes de vurderer og håndterer arbejdet i frontlinjen. Frontlinjemedarbejderne har i høj grad brug for at kunne se og møde de kontanthjælpsmodtagere, de arbejder med for at være i stand til at foretage vurderingen af jobparathed. Frontlinjemedarbejderne har herudover en tendens til at basere deres vurderinger på normative forventninger til, hvordan kontanthjælpsmodtagere bør være, hvor særligt motivation, vilje samt eget ansvar er af afgørende betydning. Med dette opstår der et behov for at teste og vurdere kontanthjælpsmodtageres performance, hvilket slutteligt har betydning for frontlinjemedarbejdernes vurdering af kontanthjælpsmodtageres jobparathed.

Frontlinjemedarbejderne er i høj grad i deres refleksioner og vurderinger styret af workfare paradigmet og dette i en sådan grad, at de netop instinktivt anvender forskellige strategier til håndtering af arbejdet i frontlinjen. Workfare paradigmet skinner således særligt igennem i frontlinjemedarbejdernes tendens til at individualisere kontanthjælpsmodtageres problemstillinger samt i deres normative forventninger og udprægede anvendelse af stereotype forestillinger om kontanthjælpsmodtagere, hvilke i høj grad kan sættes i sammenhæng med workfare paradigmets ideologier.

Med baggrund i ovenstående har undersøgelsen således identificeret fire håndteringsstrategier og to handletendenser, som frontlinjemedarbejderne anvender i deres håndtering af socialt arbejdet med kontanthjælpsmodtagere i beskæftigelsesfrontlinjen. Vi finder det ikke muligt på baggrund af undersøgelsen at belyse, hvorledes socialfaglighed konkret kommer til udtryk i frontlinjemedarbejdernes vurderinger af jobparathed, men har derimod opnået en erkendelse af, at socialfaglighed ikke eksisterer i en fast form, som lader sig observere gennem vignetmetoden. Vignetmetoden var forud for undersøgelsen vurderet relevant, idet denne formodedes at kunne give indsigt i frontlinjemedarbejdernes refleksioner og tanker bag vurderingerne, hvilke menes at kunne udtrykke den socialfaglighed frontlinjemedarbejderne trækker på i deres vurdering af kontanthjælpsmodtagere. Da det ikke har vist sig muligt kan man foranlediges til at konkludere, at det er den metodiske tilgang der er forfejlet. Dog forekommer det sandsynligt, at socialfaglighed ikke alene beror på frontlinjemedarbejdernes refleksioner og vurderinger, men netop også indeholder evnen til at kunne navigere mellem og tilpasse vurderingerne til de samfundsmæssige-, organisatoriske- og borgerrettede krav og forventninger, hvorfor socialfaglighed ikke blot lader sig indfange gennem frontlinjemedarbejderens refleksioner og vurderinger men skal ses og forstås i sin

fulde og komplekse kontekst. De håndteringsstrategier samt handletendenser frontlinjemedarbejderen anvender i arbejdet med kontanthjælpsmodtagere, og som er belyst i denne undersøgelse, afspejler således en fragmenteret del af, hvorledes socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsens frontlinje kommer til udtryk.

Den viden undersøgelsen har tilvejebragt giver anledning til en yderligere drøftelse af hvorledes socialfaglighed kan operationaliseres samt en drøftelse af, hvilken faglighed der driver feltet. Undersøgelsen kan ligeledes bidrage til den pågående debat om, hvorvidt der eksisterer socialt arbejde på beskæftigelsesområdet ved netop at fokus på hvorledes socialfaglighed kommer til udtryk i beskæftigelsesindsatsen og herudover åbne op for, at dette er et felt der kræver yderligere belysning. Tendensen til anvendelse af de belyste håndteringsstrategier og handletendenser kan bidrage til at sætte fokus på, hvorledes det konkrete frontlinjearbejde i beskæftigelsesindsatsen udføres.

Vi har gennemgået en akademisk vandringsproces, hvor vi har gjort os afgørende erkendelser undervejs, der har vist, at problemformuleringen ikke lader sig besvare, som vi havde forestillet det. Her har den akademiske vandring vist os, at undersøgelser netop ikke kan formes efter eller spores mod et bestemt resultat, men at man netop er nødt til at forholde sig til samt inddrage de erkendelser, man gør sig undervejs. Denne erkendelse er i høj grad afledt af vores videnskabsteoretiske ståsted, den filosofiske hermeneutik, hvormed samspillet mellem forforståelse og empiriske fund danner grundlag for nye fortolkninger og erkendelser, som inddrages i den videre undersøgelse.

Vandringen har lært os, at de metodiske samt teoretiske valg der træffes undervejs, er af afgørende betydning for undersøgelsens resultater, hvilket søges imødegået ved at sikre undersøgelsens transparens gennem dokumentation og begrundelse, men også gennem nuancering og problematisering af de valg vi har truffet. Det har alt i alt været en lærerig proces med spændende teoretiske, fagspecifikke samt metodiske diskussioner og overvejelser.

Perspektivering

Frontlinjemedarbejdernes måde at håndtere indsatsen, reflektere samt vurdere på, har givet grobund for en lyst til samt nysgerrighed på, at få italesat nogle af de dilemmaer, fundene belyser. Undersøgelser viser et tydeligt islæt af standardisering af vurderingerne, som bevirker at frontlinjemedarbejderne i flere henseender søger at tilfredsstille systemkrav fremfor at tilgodese kontanthjælpsmodtageres situation. Standardiseringen kan på den ene side være et fornuftigt redskab til at sikre en ensartethed og dermed kontanthjælpsmodtageres retssikkerhed. På den anden side viser undersøgelsen, at standardiseringen langt hen ad vejen fjerner frontlinjemedarbejderens fokus fra borgerperspektivet. Vi finder det afgørende for socialt arbejde i frontlinjen, at denne tendens italesættes, således frontlinjemedarbejderne opnår en bevidsthed om, hvorledes denne standardisering præger deres arbejde og ikke mindst deres tankegang og handlinger. Dette da et større fokus på fortolkning af lovgivningen og rammerne formentlig kan udfolde mulighedsrummet for socialfagligt skøn fremfor at lade det begrænse.

Kategorisering af kontanthjælpsmodtagere har vist sig at være et altoverskyggende omdrejningspunkt i undersøgelsen, om end dette ikke har været hensigten. Kategorisering af individer er, som tidligere beskrevet, en central del af det at være i stand til at håndtere kompleksitet, hvorfor kategorisering finder sted hvor end blikket rettes hen. Her er velfærdsstaten ingen undtagelse, da indsatserne, tilbuddene samt ydelser følger det faktum, at borgerne tilhører en bestemt kategori (målgruppe). Det er derfor relevant, at emnet sikres og prioriteres på socialrådgiveruddannelserne. En prioritering af dette kan medvirke til at skabe en bevidst om, at systemet netop fungerer gennem kategorisering samt at dette gennemsyrrer den måde hvorpå arbejdet i frontlinjen fungerer. Herunder både hvordan man opfatter kontanthjælpsmodtagere samt hvordan arbejdet med kontanthjælpsmodtagere prioriteres, hvor kategorisering som vist i undersøgelsen er det der paradoksalt forfølges. Ved at skabe en bevidsthed om, at kategoriseringen er et redskab og ikke et mål, åbnes der op for muligheden for at styrke den faglige forståelse, således frontlinjemedarbejderne i jobcentre er bevidste om at skelne mellem en bestemt forståelse af en borger, indsats og systemkrav.

Undersøgelsen har vist, at der kan være uenighed om kategoriseringen jobparat/aktivitetsparat. Bevidsthed om kategoriseringer kan bidrage til en debat blandt frontlinjemedarbejderne om hvordan disse anskuer de forskellige målgrupper/kategorier og på denne måde bidrage til kontanthjælpsmodtageres retssikkerhed og ensartethed. Dette da de forskellige syn på kategorierne,

kan have betydning for, dels hvilke indsatser den enkelte tilbydes og dels hvilke ydelser, der gives adgang til. På denne måde fremstår kategoriseringen således som årsag til manglende ensartethed, om end formålet med kategoriseringen i virkeligheden er, at sikre at kontanthjælpsmodtagere gives lige adgang til de indsatser og ydelser.

Det findes endvidere relevant at oplyse kontanthjælpsmodtagere om kategoriseringstankegangen og denne måde at tænke om dem og indsatserne på, således de er bedst muligt klædt på til, til at navigere i et komplekst og svært tilgængeligt velfærdssystem. Beskæftigelsesindsatsen kalder i dag på kontanthjælpsmodtagere, der formår at tage ansvar og være motiverede, hvilket fordrer en bestemt og ofte usagt måde de skal agere og fremstå på. Det kunne være meningsfyldt, at søge at sætte kontanthjælpsmodtagere i stand til at opnå en forståelse for systemets sammenhæng, herunder kategoriseringstankegangen. Dette for at gøre dem i stand til, at yde modmagt, i og med det bliver mere gennemsigtigt for dem, hvilke forventninger og muligheder der påhviler dem. Således kan et oplagt mål for socialt arbejde i beskæftigelsesindsatsen være, at øge bevidstheden omkring kategoriseringstankegangen hos både frontlinjemedarbejder og borger.

Undersøgelsesresultaterne afspejler endvidere, at frontlinjemedarbejderne i høj grad er styret af deres normative forventninger samt af deres stereotype forestillinger om kontanthjælpsmodtagere. For at kunne fastholde et professionelt samt helhedsorienteret blik på kontanthjælpsmodtagere er det nødvendigt, at frontlinjemedarbejdernes viden løbende opdateres samt holdes ved lige med fokus på sociale problemer og socialt arbejde, herunder også de etiske aspekter. Det er endvidere vigtigt, at frontlinjemedarbejderne er bevidste om de samfundsmæssige dynamikker, der er med til at præge socialt arbejde i frontlinjen. Dette så frontlinjemedarbejderne de ikke uden overvejelse anvender styringsredskaberne som værende det mål der sigtes forfølges, men i højere grad bliver bevidste, om hvorledes redskaberne netop blot er et redskab til at hjælpe kontanthjælpsmodtagere med at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet. Som undersøgelsen har belyst, bliver der i stedet tale om en logik med omvendt fortegn.

Litteraturliste

Andersen, Maja Lundemark (2013): *Goffman i socialt arbejde*, i Steen Juul Hansen (red.) Sociologi i socialrådgivning og socialt arbejde, Kbh: Hans Reitzels Forlag

Baadsgaard, Kelvin; Jørgensen, Henning; Nørup, Iben & Olesen, Søren Peter (2014a): *Jobcentrene og klemte kvalifikationer*. 1. udgave, 1. oplag, Aalborg Ø: Aalborg Universitetsforlag.

Baadsgaard, Kelvin; Jørgensen, Henning; Nørup, Iben & Olesen, Søren Peter (2014b): *Beskæftigelsesfaglighed – Mikroprocesser i jobcentrenes frontlinje og kvalificeringsbehov*. 1. udgave, 1. oplag, Aalborg Ø: Aalborg Universitetsforlag.

Baadsgaard, Kelvin; Jørgensen, Henning; Nørup, Iben & Olesen, Søren Peter (2012): *Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde – ændringer i den faglige praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område*. Tidsskrift for arbejdsliv, 14 årgang, nr. 4

Beck, Ulrich (2002): *Fagre nye arbejdsverden*. 1. udgave, 1. oplag. Kbh: Hans Reitzels Forlag.

Berlau, Majbrit (2016a): *Mange på kontanthjælp er for syge til at arbejde*, Blog af Majbrit Berlau på arbejderen.dk, den 11. Februar 2016. <http://arbejderen.dk/blog-indlæg/majbrit-berlau/mange-på-kontanthjælp-er-syge-til-arbejde>
Set den 21.06.17

Beskæftigelsesministeriet (2012): *Aftale om en reform af førtidspension og fleksjob*
Set 18.02.17
<http://bm.dk/da/Aktuelt/Politiske%20aftaler/Reform%20af%20foertidspension%20og%20fleksjob.aspx>

Beskæftigelsesministeriet (2016): *Lovgivning om beskæftigelsesindsatsen*.
Set 18.02.17
<http://bm.dk/da/Love%20og%20Regler/Gældende%20love%20og%20regler/Beskæftigelsesindsatsen.aspx>

Beskæftigelsesministeriet (2012): *Aftale om en reform af førtidspension og fleksjob*.
Set 15.02.17
<http://bm.dk/da/Aktuelt/Politiske%20aftaler/Reform%20af%20foertidspension%20og%20fleksjob.aspx>

Brodin, Evelyn Z. (1997): *Inside the Welfare Contract: Discretion and Accountability in State Welfare Administration*. Social Service Review, Vol. 71, No. 1., The University of Chicago Press

Caswell, Dorte (2005): *Handlemuligheder i socialt arbejde – et casestudie om kommunalfrontlinjepsiksis på beskæftigelsesområdet*, Institut for Samfundsvidenskab & Erhvervsøkonomi, Roskilde universitetscenter, AKF forlaget

Caswell, Dorte (2013): Socialt arbejde på beskæftigelsesområdet – arbejdsløse, aktive tilbud og sanktioner i Jens Guldager & Marianne Skytte (red.), *Socialt arbejde – teorier og perspektiver*, København: Akademisk Forlag

Caswell, Dorte & Dall, Tanja (2015): "*Forståelser af arbejdsløshed og arbejdsløse*" i Margit Haarder & Maria Appel Nielsen (Red.): *Socialt arbejde i en foranderlig verden* Akademisk Forlag

Caswell, Dorte, Dall, Tanja & Madsen, Mikkel Bo (2015): *Social- og beskæftigelsespolitikken på vej ud af jernburet?* Uden for nummer, nr. 30.

Caswell, Dorte, Eskelinen, Leena & Olesen, Søren Peter (2011): *Identity work and client resistance underneath the canopy og active employment policy*, *Qualitative Social Work*, 12(1), SAGE.

Caswell, Dorte & Larsen, Flemming (2015): *Frontlinjearbejdet i leveringen af aktiv beskæftigelsespolitik – hvordan faglige, organisatoriske og styringsmæssige kontekster påvirker dette*, *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 17 årg. nr. 1

Dean, Mitchell (1999): *Governmentality – Power and Rule in Modern Society*. London: SAGE Publications Ltd.

Egelund, Tine (2011): *Socialt arbejde* i Iver Horneman Møller & Jørgen Elm Larsen (red.): *Socialpolitik*, 3. udgave, 3. oplag, Kbh: Hans Reitzels forlag.

Ejrnæs, Morten & Monrad, Merete (2013): *Teorier om sociale problemer* i Jens Guldager og Marianne Skytte (red.): *Socialt arbejde – teorier og perspektiver*, 1. Udgave, 1. Oplag, Kbh, Akademisk Forlag.

Ejrnæs, Morten & Monrad, Merete (2012): *Vignetmetoden – Sociologisk metode og redskab til faglig udvikling*. 1. Udgave, 1. Oplag, Kbh: Akademisk Forlag.

Goffman, Erving (1975): *Stigma*, 1. udgave, København: Gyldendalske Boghandel, Nordisk Forlag A.S.

Goffman, Erving (2014): *Hverdagslivets rollespil*, 1. Udgave, Frederiksberg C: Samfundslitteratur.

Hagen, Roar (2003): *Rational Choice* i Heine Andersen Lars Bo og Kaspersens (red.): *Klassisk og moderne samfundsteori*, Kbh: Hans Reitzels Forlag.

Hansen, Steen Juul (2014): *Professionelle i velfærdsstaten*. 2. Udgave, 1. Oplag, Kbh. K: Hans Reitzels Forlag.

Hood, Christopher (1991): *A Public Management for All Seasons?*, Public Administration, Vol. 69

Højbjerg, Henriette (2004): *Hermeneutik – Forståelse og fortolkning i samfundsvidenskaberne* i Lars Fuglsang og Poul Bitsch Olsen (red.), Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne – På tværs af fagkulturer og paradigmer. 2. oplag. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Jacobsen, Michael Hviid (2004): *Fra modern arbejdsetik til senmoderne selvvalgt slaveri? En kritisk analyse af arbejdets betydning hos Bauman, Beck og Sennett.* I Michael Hviid Jacobsen & Jens Tonboe (red.), Arbejdssamfundet – den beslaglagte tid og den splittede identitet. Kbh: Hans Reitzels Forlag

Jacobsen, Hviid Michael & Kristiansen, Søren (2014): *Dramaturigisk sociologi – om Erving Goffmans metafor om vores rollespil i hverdagen* i Erving Goffman, Hverdagslivets rollespil, 1. Udgave, Frederiksberg C: Samfundslitteratur.

Jensen, Per H. & Prieur, Annick (2015): *Menneskesyn i social- og kriminalpolitik i USA og i Danmark* i M. Harder & M. A. Nissen (red), Socialt arbejde i en foranderlig verden. 1. udgave, 1. oplag. Kbh: Akademisk Forlag. S. 145-162.

Johansen, Helle (2009): *En profession i dialog med sit samfund*, i Rikke Posborg, Helle Nørlykke og Helle Antczak (red.), Socialrådgivning og socialt arbejde – En grundborg. 1. Udgave, 1. Oplag, Kbh. K: Hans Reitzels Forlag

Juul, Søren (2012): *Videnskabsteoretiske retninger og projektarbejdet* i Søren Juul & Kirsten Bransholm Pedersen (red.), Samfundsvidenskabernes videnskabsteori – En indføring. 1. Udgave, 2. Oplag. Kbh: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna (2004): *At skabe en klient – Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. 1. udgave, 3. oplag. Kbh: Hans Reitzels Forlag. S. 9-27.

Kvale, Steinar (1997): *Interview – En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. 1. udgave, Kbh: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2009): *Interview – Introduktion til et håndværk*. 2. udgave, 4. oplag, Kbh: Hans Reitzels Forlag.

Launsø, Laila & Rieper, Olaf (2005): *Forskning om og med mennesker*. 5. udgave, 2. oplag, Nyt Nordisk Forlag.

Lipsky, Michael (2010): *Street-Level Bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Service*. 30. udgave, Russel Sage Foundation.

Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2007): *Hvad er socialt arbejde?* I Anna Meeuwisse, Hans Swärd & Sune Sunesson (red.), *Socialt arbejde – en grundbog*, 2. Udgave. 1. Oplag, Kbh. K: Hans Reitzels Forlag.

Mäkitalo, Åsa (2006): *arbetslöshet och institutionell kategorisering* i Åsa Mäkitalo (red.), *Att hantera arbetslöshet – om social kategorisering och identitetsformering i det senmoderna*, Stockholm, Arbetslivsinstitutet.

Møller, Iver Hornemann (1996): *Marginalisering på arbejdsmarkedet*, Socialvetenskapelig tidskrift, nr. 1-2

Nielsen, Mathias Herup (2015): *Det aktive menneskes triumf? – en analyse af de omfattende forandringer af kategoriseringen af kontanthjælpsmodtageren*, Tidsskrift for Arbejdsliv 17 (1), side 44-60.

Olesen, Søren Peter; Eskelinen, Leena & Caswell, Dorte (2005): *Faglighed i socialt arbejde som forskningsgenstand – Et kritisk-konstruktivt perspektiv*. Kbh. V: AKF.

Olsen, Theis Lange (2016): *Tre ud af fire på kontanthjælp kan ikke tage et arbejde*, Dr.dk/politik: <http://www.dr.dk/nyheder/politik/tre-ud-af-fire-paa-kontanthjaelp-kan-ikke-tage-et-arbejde>
Set den 21.06.17

Posborg, Rikke (2009): *Socialrådgivning og socialt sagsarbejde* i Rikke Posborg, Helle Nørlykke og Helle Antczak (red.), *Socialrådgivning og socialt arbejde – En grundbog*. 1. Udgave, 1. Oplag, Kbh. K: Hans Reitzels Forlag

Poulsen, Birgitte (2016): *Semistrukturerede interviews*, i Catharina Juul Kristensen & M. Azhar Hussain (red.), *Metoder i samfundsvidenskaberne*, Frederiksberg: Samfundslitteratur

Retsinformation (2016): *Bekendtgørelse af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats* – LBK nr. 1342 af 21/11/2016.

Set 18.02.17
<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=184891#idff21bd6b-da13-40aa-a153-16e21e311160>

Ritzau (2005): *V: Sagsbehandlerne svigter deres opgave*
Set 21.03.17
<https://www.b.dk/danmark/v-sagsbehandlerne-svigter-deres-opgave>

Rockwool Fondens Forskningsenhed (2014): *Hvad ved vi om modtagerne af kontanthjælp?* 1. Udgave, 1. Oplag, Syddansk Universitetsforlag

Skytte, Marianne (2013): *Socialt arbejde* i Jens Guldager & Marianne Skytte (red.), *Socialt arbejde – teorier og perspektiver*, Kbh: Akademisk Forlag

Skytte, Marianne (2014): *Kategorisering og kulturopfattelse* i Carsten Schou & Carsten Pedersen (red.), *Samfundet i pædagogisk arbejde – Et sociologisk perspektiv*. 3. udgave, 1. oplag. Kbh: Akademisk Forlag.

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2009): *Handlingsmæssigt råderum i socialt arbejde*, 1. Udgave, 1. Oplag, Kbh: Akademisk Forlag

Torring, Jacob (2004): *Det stille sporskifte i velfærdsstaten. En diskursteoretisk beslutningsprocesanalyse*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.

Villadsen, Kaspar (2004): *Socialt arbejdes genealogi – om kampen for at gøre fattige og udstødte til frie mennesker*. Kbh: Hans Reitzels Forlag. 1. udgave, 1. oplag. S. 9-19.