

STANDARD FORSIDE
TIL
EKSAMENSOPGAVER

Fortrolig Ikke fortrolig

Prøvens form (sæt kryds)	Projekt	Synopsis	Portfolio	Speciale x	Artikel	Skriftlig hjemmeopgave/24 timers prøve
--------------------------	---------	----------	-----------	---------------	---------	--

Uddannelsens navn	Kandidatuddannelsen i Læring og Forandringsprocesser	
Semester	10. semester	
Prøvens navn/modul (i studieordningen)	Kandidatspeciale	
Gruppenummer	Studienummer	Underskrift
Navn Helle Deleuran Rasmussen	20053974	
Afleveringsdato	2. januar 2018	
Projekttitel/Synopsistitel/Speciale-titel	<i>Nogle gange er vi også bare mennesker – en kvalitativ undersøgelse af, hvilke faktorer der har indflydelse på sagsbehandlerens tro på den aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres job- og uddannelseschancer</i>	
I henhold til studieordningen må opgaven i alt maks. fylde antal tegn	80 normalsider x 2400 anslag inkl. mellemrum = 192.000 tegn inkl. mellemrum	
Den afleverede opgave fylder (antal tegn med mellemrum i den afleverede opgave) (indholdsfortegnelse,	Artikel og speciale fylder tilsammen 191.951 anslag inkl. mellemrum Artiklen fylder alene 10.270 anslag	

litteraturliste og bilag medregnes ikke)	Specialet fylder 181.681 tegn
Vejleder (projekt/synopsis/speciale)	Anne Mette W. Nielsen
<p>Jeg/vi bekræfter hermed, at dette er mit/vores originale arbejde, og at jeg/vi alene er ansvarlig(e) for indholdet. Alle anvendte referencer er tydeligt anført. Jeg/vi er informeret om, at plagiering ikke er lovligt og medfører sanktioner. Regler om disciplinære foranstaltninger over for studerende ved Aalborg Universitet (plagiatregler): http://www.plagiat.aau.dk/regler/</p>	

Abstract

The purpose of this Master thesis is to examine the following research question *what factors influence the street-level bureaucrat's belief in vulnerable cash benefit receivers job and education opportunities and what consequences the factors may have on the belief.*

In order to answer these questions, I have found the explorative study design most useful. This design helps me to gather knowledge of the field through observations and focus group interviews. My perspective of the world is based on poststructuralism which offers no concrete method. For that reason, I have created my own strategy of how the empirical data has been analyzed.

The uncovering of the research question consists of a threefold analysis, where the first part is a discourse analysis, more concretely an analysis of chains of equivalence, inspired by Laclau and Mouffe. The purpose of this analysis is to unfold the conflicting discourses seen in the empirical data and how meanings are constructed. This first part of the analysis concludes that the way the cash benefit receivers, the work assignments and the results are seen equals factors that influences the street-level bureaucrat's belief in vulnerable cash benefit receivers job and education opportunities.

The second analysis more thoroughly examines in what way the cash benefit receivers are seen by the street-level bureaucrats and what consequences this perspective may have for the individual. The theoretical inspiration for this analysis is Michel Foucault and his understanding of knowledge and power, objectification, subjectivity and dividing practices. This second analysis concludes that the street-level bureaucrats divide the subjects based on their grade of willingness to change and personal resources. This leads to the most cooperative clients receive more attention from the street-level bureaucrats which has the consequence that the weakest cash benefit receivers, who needs the attention more, receives less attention from the street-level bureaucrats.

The third part of the analysis seeks to uncover what consequences the way work assignments and results are seen have. More concretely this is done by analyzing what coping strategies the street-level bureaucrats tend to use and what consequences this use has. The theory for this part is Michael Lipsky's concept about street-level bureaucracy. This third analysis concludes

that the street-level bureaucrats prioritize their work as a consequence of workload and pressure.

Generally, it is seen that the identified factors all negatively affect employee's belief in citizens job and education chances. However, it is extremely relevant to note that parts of the street-level bureaucrats' use of, for example, priorities are positively motivated, where they should be seen as an attempt to optimize work, where the various priorities generally contribute to a more flexible task solution. Conversely, it should also be mentioned that the priorities have the consequence that the cash benefit receivers are not necessarily given the same opportunities.

Indholdsfortegnelse

LÆSEGUIDE	7
DEL 1 - PROJEKTDESIGN	9
INDLEDNING	9
PROBLEMFOMULERING	13
ADGANG TIL EMPIRIEN	13
ET POSTSTRUKTURALISTISK PERSPEKTIV	15
DEL 2 - SOCIALPOLITIK I ET HISTORISK PERSPEKTIV	18
FRA FATTIGHJÆLP TIL BISTAND	18
NOGET FOR NOGET	19
FRA MANGEL PÅ ARBEJDE TIL MANGLENDE VILJE TIL AT ARBEJDE	20
SOCIALT BESKÆFTIGELSESRETTET ARBEJDE GENNEM TIDEN	23
MODSATRETTEDE PROBLEMFORSTÅELSER	23
OPSAMLING	25
DEL 3 - METODE	26
EKSPLORATIVT UNDERSØGELSESDSIGN	26
FORSKERENS ROLLE	26
OBSERVATION	27
OBSERVATIONSFELTET	29
FOKUSGRUPPEINTERVIEW	29
DEL 4 - DET INDLEDENDE ANALYSEARBEJDE	33
DEN ÅBNE, INDUKTIVE KODNING	33
FORHOLDET MELLEM EMPIRI OG TEORI	35
DEN LUKKEDE, DEDUKTIVE KODEPROCES	35
DEL 5 - FREMANALYSERING AF FAKTORER	37
KAPITEL 1: IAGTTAGELSESBÆRENDE BEGREBER	37
KAPITEL 2: ANALYSE	40
KAPITEL 3: OPSAMLING	62

DEL 6 - HVORDAN PÅVIRKER FAKTORERNE TROEN? DEL 1	65
KAPITEL 1: IAGTTAGELSESBÆRENDE BEGREBER	65
KAPITEL 2: ANALYSE	71
KAPITEL 3: OPSAMLING	82
DEL 7 - HVORDAN PÅVIRKER FAKTORERNE TROEN? DEL 2	84
KAPITEL 1: IAGTTAGELSESBÆRENDE BEGREBER	84
KAPITEL 2: ANALYSE	87
KAPITEL 3: OPSAMLING	93
DEL 8 - AFRUNDING	94
SAMLET OPSAMLING	94
PERSPEKTIVERING	98
LITTERATURLISTE	100
BILAG 1: E-MAIL VEDR. FORESPØRGSEL OM SAMARBEJDE	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
BILAG 2: E-MAIL MED INFORMATION OM FORMÅL MED OBSERVATION	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
BILAG 3: INTERVIEWGUIDE, RÅDGIVERE	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
BILAG 4: INTERVIEWGUIDE, VIRKSOMHEDSKONSULENTER	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
BILAG 5: TRANSSKRIBERING, RÅDGIVERE	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
BILAG 6: TRANSSKRIBERING, VIRKSOMHEDSKONSULENTER	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
BILAG 7: ARTIKEL	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

Læseguide

Denne læseguide har til formål at bidrage til et overblik over specialets opbygning, herunder hvilke områder de forskellige dele berører. For at opnå et helhedsbillede af både problemområde og analysen heraf, kan det klart anbefales at læse specialet som et samlet hele. Er tiden eller interessen ikke hertil, er det selvfølgelig muligt blot at læse udvalgte afsnit eller kapitler. Vælges denne tilgang til specialet, er det relevant at minde læseren om ikke at drage forhastede slutninger på baggrund af tekst, som er taget ud af en sammenhæng. Nedenfor gives en ganske kort introduktion til specialets 8 dele.

Del 1 - Projektdesign

Indsnævrer specialets fokus ved at præsentere problemformuleringen samt understrege specialets relevans. Det er også i denne del at det samarbejde mellem forfatteren og Jobcenter Aalborg, som har muliggjort specialets tilblivelse, præsenteres samt at poststrukturalismen som videnskabsteoretisk perspektiv og betydningen af dette perspektiv berøres.

Del 2 - Socialpolitik i et historisk perspektiv

Præsenterer et historisk perspektiv på specialets problemfelt. Dette sker for at skabe en forståelse for, hvilket syn der gennem tiden har været på borgere uden tilknytning til arbejdsmarkedet og derved, hvilke forudsætninger ansatte på jobcentrene har arbejdet og arbejder under.

Del 3 - Metode

Redegør for specialets mest centrale metodiske valg og fravalg, så det bliver transparent, hvorledes specialets empiri, og derved specialets analysegrundlag, er fremkommet.

Del 4 - Det indledende analysearbejde

Beskriver hvordan empirien er blevet behandlet, samt hvornår og hvordan skiftet fra eksplorativt til teoribaseret undersøgelsesdesign sker.

Del 5, 6 og 7 - Analysedele

Disse tre dele udgør til sammen hele det analytiske arbejde, hvor empirien analyseres i forhold til problemformuleringen. Hver af de tre dele er underinddelt i tre kapitler, som indledes med et overblik over, hvilke teoretiske begreber den enkelte analyse tager sit afsæt i. Dette præsenteres som "iagttagelsesbærende begreber". Kapitel 2 udgør i hver af de tre dele en analyse. Hver del afsluttes med et kapitel 3, som er en opsamling på hver enkelt analyse.

Del 8 - Afrunding

Denne afsluttende del samler undersøgelsens fund i en samlet opsamling for efterfølgende, i perspektivering, at henlede opmærksomheden på et handlingsperspektiv, hvor der præsenteres konkrete forslag til, hvordan troen på borgernes job- og uddannelseschancer kan øges.

Del 1 - Projektdesign

Formålet med denne del, er at præsentere, det overordnede skelet for specialet. Herunder at skabe overblik over problemfeltet, som understreger specialets relevans for efterfølgende at præsentere, hvor empirien er indsamlet, samt med hvilket blik, problemfeltet er undersøgt.

Indledning

”Det er afgørende, at det kan betale sig at arbejde, hvis vi skal have flere ind på arbejdsmarkedet, og det har regeringen sikret ved at indføre både integrationsydelse, kontanthjælpsloft og 225-timersregel” (Beskæftigelsesministeriet, 2017)

Sådan lyder det fra beskæftigelsesminister Troels Lund Poulsen i en pressemeddelelse fra oktober 2017 på ministeriets hjemmeside. Udtalelsen afspejler både en diskurs i det politiske landskab, samt den intensive politiske opmærksomhed, som beskæftigelsesområdet er udsat for. Kendetegnet for området er, at mange aktører forventes at spille sammen mod det fælles mål, der hedder beskæftigelse for så stor en del af befolkningen som muligt og præmissen er, at forandring og fornyelse er grundvilkår, herunder løbende reformer af både indsatser og ydelser, hvor de socialpolitiske og beskæftigelsespolitiske områder smelter mere og mere sammen. Uagtet målgruppe har reformerne det fælles formål, at den ledige kommer i job hurtigst muligt.

Særligt kontanthjælpsområdet har den seneste tid været genstand for massiv omtale og ledt til heftig diskussion blandt både politikere, arbejdsgivere og kontanthjælpsmodtagernes forskellige talerør. Holdningerne til den seneste tids debat og stramninger på området er tydeligt modsatrettede.

Chefkonsulent i Dansk Arbejdsgiverforening, Maria Bille Høeg, udtaler *”Alt for mange mennesker er parkeret på kontanthjælp, og det er dyrt. Både for virksomhederne, der i stigende grad har udfordringer med at finde nye medarbejdere. For den enkelte, der går glip af den livskvalitet, der er forbundet med at kunne forsørge sig selv og være en del af fællesskabet. Og for samfundet, som bruger på imod 20 mia. kr. om året på at forsørge kontanthjælpsmodtagerne” (Dansk Arbejdsgiverforening, 2017)*

Det store fokus på at få flere i arbejde, har omvendt ledt til kritik fra stemmer på det sociale område, der ofte taler bl.a. kontanthjælpsmodtagernes sag. Formand for Rådet for Socialt Udsatte, Jan Sjørnsen, udtaler i en pressemeddelelse om det stigende antal hjemløse *”Social- og beskæftigelsespolitikken overfor udsatte grupper har i årevis været fejlslagen. Man løser ikke de bagvedliggende psykiske, fysiske og sociale problemer med beskæftigelsespolitiske paroler om at det skal kunne betale sig at arbejde”* (Rådet for Socialt Udsatte, 2017).

På landets jobcentre findes både de mennesker, som skal udføre loven med de mange reformer, samt de borgere det hele vedrører. Disse to grupper synes gennem tiden ikke at fylde meget i debatten, som påvirker bl.a. arbejdsvilkår og eksistensgrundlag. Borgerperspektivet er undersøgt ad flere omgange, hvorfor særligt de ansatte på jobcentrene synes at blive forbigået i debatten. Dette vil specialet her ændre på.

Interessen for specialets problemstilling er opstået på baggrund af resultater fra Beskæftigelses Indikator Projektet (herefter BIP), som introduceres senere i dette afsnit. Først vil jeg dog beskrive lidt baggrundsviden, som understreger relevansen af BIP og nærværende speciale.

I 2012 kostede Danmarks aktive beskæftigelsesindsats 11,7 milliarder kroner i udgifter til indsatser. Udgifter til forsørgelse som fx kontanthjælp skal lægges til dette beløb (Beskæftigelsesministeriet, n.d.a) og placerer derved indsatsen som den dyreste aktive beskæftigelsespolitik blandt OECD-landene (Dansk Arbejdsgiverforening, 2013).

Den dyre indsats kan forklare den politiske bevågenhed, der er på beskæftigelsesområdet, hvor metoderne til at få befolkningen i arbejde er mange og heftigt omdiskuteret, senest med implementeringen af kontanthjælpsreformen d. 1. januar 2014 (Beskæftigelsesministeriet, n.d.b) og vedtagelsen af kontanthjælpsloftet og 225-timersregel i marts 2016 (Folketinget, 2016).

Kontanthjælp er en grundlovssikret offentlig ydelse, som kan tildeles *”Den, der ikke kan ernære sig eller sine, og hvis forsørgelse ikke påhviler nogen anden, er berettiget til hjælp af det offentlige, dog mod at underkaste sig de forpligtelser, som loven herom byder”* (Grundloven, 1953).

Som kontanthjælpsmodtager kan man enten tilhøre gruppen af jobparate eller aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Inddelingen mellem de to grupper sker efter, hvorvidt man, af sin kommune, vurderes at være i stand til at påtage sig et ordinært arbejde, som gør en i stand til at blive selvforsørgende inden for tre måneder (borger.dk, n.d.). Nærværende speciale tager udgangspunkt i gruppen af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, som pr. november 2017 udgjorde 55.716 personer (Jobindsats, 2017). Ifølge lovgivningen, har denne gruppe ret til en helhedsorienteret indsats, der tager udgangspunkt i personens udfordringer og behov, og har til formål at bringe personen tættere på arbejdsmarkedet (Beskæftigelsesministeriet, n.d.c). Jobcentrene er den myndighed, der skal koordinere den helhedsorienterede indsats. Men hvad virker i denne indsats, som har til formål at bringe borgeren tættere på arbejdsmarkedet?

”Det område, hvor det indtil nu har været sværest at dokumentere en effekt af jobcentrenes indsatser, er ift. de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, som ofte har lang vej til arbejdsmarkedet. Manglende viden på området gør, at landets Jobentre ikke ved hvad der er afgørende for at hjælpe disse personer og hvad de skal styre deres indsats efter” (Væksthusets Forskningscenter, 2017).

I manglen på viden blev BIP iværksat i 2011 og den sidste data blev indsamlet ultimo 2016. BIP er hidtil, både nationalt og internationalt set, det mest omfattende studie i forhold til at undersøge, hvad der rent faktisk gør, at udsatte kontanthjælpsmodtagere¹ kommer i arbejde (ibid.). Ti jobcentre har deltaget i BIP, hvor sagsbehandlerne² løbende bl.a. er blevet spurgt, hvorvidt de tror borgeren kommer i job eller uddannelse inden for det næste år. Projektet påviste bl.a. en signifikant sammenhæng mellem markarbejderens tro på den udsatte kontanthjælpsmodtagers job- og uddannelseschancer og hvorvidt borgeren rent faktisk kom i job eller uddannelse (ibid.). Kun i 6 % af besvarelserne har markarbejderen

1 BIP anvender betegnelsen udsatte kontanthjælpsmodtagere som synonym for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere

2 BIP anvender betegnelsen sagsbehandler, hvor jeg i stedet anvender markarbejder, som defineres *”De definerede fællestræk ved den del af offentligt ansatte, som vi betegner markarbejdere, er, at de dels interagerer direkte med de berørte brugere/borgere – dvs. målgruppen, dels har et forholdsvist stort skøn i deres daglige beslutninger og i interaktionen med brugerne/borgerne”* (Lipsky citeret i Winter & Nielsen, 2010, s. 103)

svaret ubetinget ”ja” på spørgsmålet (ibid., s. 15). Det er netop dette resultat, som jeg har fundet interessant og som har skabt idéen til dette speciale.

Nedenstående tabel er udarbejdet af Væksthusets Forskningscenter (2017, s. 16) og viser sammenhængen mellem de adspurgte sagsbehandlers vurdering af borgernes jobchancer inden for et år og borgernes faktiske jobsituation et år efter besvarelsen, hvor sammenhængen mellem sagsbehandlers tro på borgerens job- og uddannelseschancer og hvorvidt borgeren rent faktisk kommer i job- eller uddannelse tydeligt ses.

TROR DU PÅ JOB INDEN FOR ET ÅR?	PCT. I BESKÆFTIGELSE ET ÅR SENERE
Nej	1,1%
Tvivler	2,6%
Det svinger	5,1%
Gode chancer	10,4%
Ja	26,8%

BIP har ligeledes målt, hvilken effekt det har på borgerens sandsynlighed for at komme i job eller uddannelse, hvis sagsbehandlers tro herpå øges (Væksthusets Forskningscenter, 2017, s. 20). Hver enhedsstigning (fx fra ”nej” til ”tvivler”) resulterer i, at borgerens sandsynlighed for at komme i job eller uddannelse inden for et år øges med 3,3 procentpoints. Holdes denne øgede sandsynlighed op mod, at ca. 10 % af borgerne kommer i job eller uddannelse inden for et år, giver det en gennemsnitlig stigning i sandsynligheden for at borgeren kommer i job eller uddannelse inden for et år på 33 %. Et spring på to enhedsstigninger (fx fra ”tvivler” til ”gode chancer”) vil fordoble borgerens sandsynlighed (ibid.). Det er derfor ikke kun relevant at sigte mod at få markarbejderens tro helt i top, men mindre stigninger i troen vil ligeledes have en stor betydning for borgerens sandsynlighed for at komme i job eller påbegynde uddannelse.

Resultaterne i BIP er til dels et udtryk for sagsbehandlernes evne til at forudsige, hvordan det vil gå en borger på baggrund af dennes kendskab til borgeren. Statistiske analyser viser dog, at det ikke kun er markarbejderens forudsigelser og forhåndskendskab, der har betydning. Også uobserverbare forhold ved borgeren, samt forhold ved sagsbehandleren selv, kan påvirke vurderingen af borgerens job- og uddannelseschancer (Væksthusets Forskningscenter, 2017).

Det er derfor relevant, at Jobcentrene bliver mere nysgerrige på, hvilke faktorer, der har betydning for markarbejderens tro på borgerens job- og uddannelseschancer. Umiddelbart virker det som en kompleks opgave at identificere disse faktorer, da fx både ressourcer, personlighed og tidligere succesrate ift. at hjælpe borgere i job eller uddannelse umiddelbart kan have betydning. Dertil kan også metodiske tilgange til samarbejdet med borgeren, markarbejderens viden om, hvilke tilbud der er relevante for borgeren, viden om det lokale arbejdsmarked og mange andre faktorer være af afgørende betydning. Denne uvished leder frem til specialets problemformulering, som lyder:

Hvilke faktorer har indflydelse på markarbejdernes tro på aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres job- og uddannelseschancer og hvordan påvirker faktorerne troen?

Adgang til empirien

Inden opstarten af specialeskrivningen havde jeg forestillinger om, at det ville være en stor udfordring at etablere et samarbejde med et Jobcenter, et samarbejde som var nødvendigt for at realisere specialet inden for dette problemfelt. Grunden til at jeg tænkte det ville blive svært, var ikke fordi jeg troede, at Jobcentrene ville finde problemstillingen irrelevant, men fordi jeg havde en formodning om, at der på Jobcentrene opleves et stort arbejdspress og derfor ikke ville være tid til at afsætte ressourcer til en studerende.

I håb om at nogen ville "bide på" mit speciale, overvejede jeg først at kontakte alle Jobcentre i de nordjyske kommuner. Dette med udgangspunkt i, at jeg er bosat i Aalborg og derved havde geografisk mulighed for, at besøge disse jobcentre. Jeg valgte dog i stedet at tage udgangspunkt i den kommune jeg helst ville samarbejde med, og via en personlig kontakt i Aalborg Kommunes Beskæftigelsesudvalg, som jeg sendte en e-mail (denne kan ses i bilag 1), fik jeg kontakt til afdelingschefen for Jobcenter Aalborg, som, på mine vegne, etablerede kontakt til jobcentrelederen af den relevante afdeling. Jobcenterlederen kontaktede mig telefonisk med et par uddybende spørgsmål og viste interesse for mit speciale, samtidig med, at hun gav udtryk for at hun ville drøfte muligheden for et samarbejde ved næstkommende møde for ledere og medarbejdere. Udfaldet af dette møde var til min fordel, og et samarbejde med Job- og Aktivhuset (JA-huset), var indgået. I løbet

af sommeren blev jeg inviteret til et møde med jobcenterlederen, hvor vi drøftede de forskellige interessante vinkler der kunne være på min problemstilling. I efteråret 2017 blev empirien indsamlet.

JA-huset beskæftiger ca. 80 medarbejdere, som organisatorisk er fordelt på 35 rådgivere og 17 virksomhedskonsulenter, samt mentorer og en psykolog, der deles med andre afdelinger i Aalborg Kommunes Jobcenter. Husets fælles ledelse består af en jobcenterleder, samt to teamledere, hvis ledelsesfelt er hhv.

rådgivere/virksomhedskonsulenter og rådgivere/mentorer. Derudover er der tre faglige koordinatore, som er faglige specialister og har den opgave altid at være opdateret på lovgivning, praksis og den nyeste viden på beskæftigelsesområdet. Med denne viden står de til rådighed for medarbejdernes faglige spørgsmål. Samarbejdet mellem husets forskellige teams vægtes højt og faglige møder og sparring foregår ofte med både en teamleder, faglig koordinator, rådgivere, virksomhedskonsulenter, mentorer og psykologen. Derudover er der fast fremmøde af lægekonsulenter, samt etableret faste møder med regionens sundhedskoordinator.

Fysisk er JA-huset placeret i Aalborg midtby og deler bygning med Ydelses- og Socialcenter. Alle der søger om kontanthjælp skal i Aalborg Kommune henvende sig hos den afdeling, der kaldes "Jobhuset", som er indgangen til Jobcenter Aalborg. Her vurderes borgerens situation og ressourcer og det afgøres, hvorvidt han/hun er job- eller aktivitetsparat.

Borgere, der tilhører kategorien *aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år samt borgere under 30 år med en kompetencegivende uddannelse*, henvises til en rådgiver i JA-huset. Rådgiveren er borgerens første kontakt i JA-huset og sammen skal de afklare borgerens videre forløb, herunder identificere, hvilke tilbud der kan bringe borgeren nærmere arbejdsmarkedet eller afklare, hvorvidt det er revalidering, fleksjob eller førtidspension, der arbejdes hen mod. Rådgiveren har dermed en visiterende funktion, og sørger for at relevante afklarende og udredende foranstaltninger bliver iværksat. Det er også rådgiverens opgave at anvende økonomiske sanktioner mod borgeren i de tilfælde, hvor loven foreskriver dette.

Af tilbud der kan være relevante ift. at bringe borgeren nærmere arbejdsmarkedet, er bl.a. en visitering af borgeren til en virksomhedskonsulent med henblik på, at der etableres en virksomhedspraktik. Virksomhedskonsulenten vil, sammen med borgeren og i et tæt samarbejde med rådgiveren, afklare, hvilke vej den enkelte borger ønsker at gå jobmæssigt, hvorefter en praktik på en relevant virksomhed forsøges etableret. Det er herefter virksomhedskonsulentens opgave, at foretage en hyppig opfølgning med borgeren og endeligt at afprøve, hvor effektivt borgeren kan arbejde.

En virksomhedspraktik kan etableres på både offentlige og private virksomheder, og borgeren modtager fortsat sin kontanthjælp under praktikken. JA-huset har indgået en række formaliserede samarbejder med lokale virksomheder, som har viden og ressourcer til at tilbyde særligt skånsomme praktikker. Som udgangspunkt etableres praktikken for en periode på 13 uger, med et ugentligt timeantal, der er fastsat på baggrund af den enkelte borgers situation. Udover etablering af virksomhedspraktikken har virksomhedskonsulenterne også en mentorlignende rolle over for borgerne. De arbejder her med indsatser, der kan gavne og forkorte borgerens vej til arbejdsmarkedet eller i nogle tilfælde også indsatser, der er nødvendige forud for at en praktik kan blive iværksat. Dette kan fx være indsatser omkring borgerens personlig hygiejne, økonomi eller familieforhold.

Inden jeg præsenterer, hvordan empirien er dannet, vil jeg først beskrive, med hvilket blik jeg har indsamlet denne.

Et poststrukturalistisk perspektiv

Det er ikke muligt at udarbejde en universel beskrivelse af poststrukturalismen, da en definition altid vil være betinget af et perspektiv. I dette afsnit vil mit perspektiv på poststrukturalismen blive beskrevet, hvilket er centralt for at forstå den senere indsamling og behandling af empirien.

Med poststrukturalismen er der tale om et resultat af en anglo-amerikansk reception af to tidligere strømninger, nemlig den strukturelle lingvistik og en filosofisk strømning. Trods ordets egne henvisninger til ”*efter strukturalismen*”, er det vigtigt at understrege, at dette *post* ikke henviser til *efter* strukturalismen, men nærmere til en videreudvikling af

strukturalismen. Med poststrukturalismen understreges det singulære og enestående, som træder tydeligere frem i poststrukturalismen end i strukturalismen, hvilket er knyttet til en interesse for historien og de historiske brud. I poststrukturalismen er det ikke muligt, at stille sig uden for historien, hvilket får den konsekvens, at strukturerne bliver historisk begrænsede og derved foranderlige. Dette syn adskiller sig væsentligt fra strukturalismen, hvor strukturerne netop er lukkede og uforanderlige (Esmark, Laustsen & Andersen, 2005).

Sproget er i poststrukturalismen både meningskabende og betydningsproducerende, hvorfor det tildeles en aktiv konstituerende rolle i erkendelsesprocessen. Dette betyder også, at virkelighed og erkendelse ikke kan adskilles, da det ikke er muligt at erkende virkeligheden forud for den menneskelige begrebsverden (Stormhøj, 2006). Grundet sprogets betydning ses subjektet ikke som et ”*sproguafhængigt centrum for erkendelse, men snarere decentreret i et netværk af diskurser og perspektiver*” (ibid., s. 16), hvorfor det for poststrukturalismen kan siges ”*det man siger om den anden er man selv*” (Esmark, Laustsen & Andersen, 2005).

Diskurser er et bredt og efterhånden udbredt abstrakt begreb, hvorfor jeg finder det nødvendigt at definere dette. Jeg vil i nærværende speciale tage udgangspunkt i definitionen fra den franske idéhistoriker, Michel Foucault (1926-1984). Jeg har, for klarhedens skyld, valgt at fokusere på udvalgte dele af Foucaults noget lange og komplekse definition:

“We shall call discourse a group of statements in so far as they belong to the same discursive formation [...] it is made up of a limited number of statements for which a group of conditions of existence can be defined. Discourse in this sense is not an ideal, timeless form that also possesses a history [...] it is, from beginning to end, historical - a fragment of history, a unity and discontinuity in history itself [...]” (Foucault, 1972, s. 117)

Diskurs er altså begreber og udtryksformer, der definerer en måde at tale om verden på, som er bestemt af historien. Diskurser kan derved ikke forstås uafhængigt af, hvad der er sagt og sket tidligere. Netop derfor må en poststrukturalistisk forsker tilslutte sig, at verden altid erkendes gennem et perspektiv. Dette har den konsekvens, at viden altid er et øjebliksbillede forankret i en bestemt tid og et bestemt sted, som for evigt vil være begrænset af det perspektiv, der erkendes ud fra. Det er derfor ikke muligt for en

poststrukturalistisk forsker at producere viden, der kan betegnes som en universel og endegyldig sandhed. Hvad der regnes for sand viden afgøres i samspil af et historisk perspektiv, diskurser og det perspektiv som viden fortolkes ud fra (Stormhøj, 2006). Nærværende speciales fund skal derfor anskues som et øjebliksbillede af det undersøgte fænomen, og kan ikke ophøjes til en absolut konstant og forevig viden.

Poststrukturalismen tilbyder ikke en metode til empirisk analysearbejde ”*Der er ingen bageopskrift på kreative analyser indenfor denne genre*” (Søndergaard, 2000, s. 61).

Modsat den klassiske metodeforståelses sondring mellem teori, metodologi og metode, smelter disse afsnit sammen i poststrukturalismen og danner *analysestrategien*, som beskriver, fikserer og vurderer det sted, der betragtes fra (Esmark, Laustsen & Andersen, 2005).

Den opmærksomme læser vil bemærke, at dette speciale ikke indeholder en analysestrategi. Årsagen til dette skal findes i det eksplorative undersøgelsesdesign. Mit analysearbejde er foretaget ad flere gange, hvor jeg ved hver analysedel har afventet, hvad netop denne del har bidraget med for derefter at vurdere, hvad der efterfølgende ville være relevant at fokusere på. Det har derfor ikke været muligt at udarbejde en samlet analysestrategi, da jeg ikke på forhånd har vidst, hvad næste skridt i analyseprocessen ville være.

Del 2 - Socialpolitik i et historisk perspektiv

For at være tro mod det poststrukturalistiske perspektiv, vil jeg i denne del præsentere et historisk perspektiv på specialets problemfelt. Først med et hurtigt tilbageblik på årene omkring 1849, hvor fattighjælp bliver en grundlovssikret ret, for derefter at kaste et blik på årene fra 1980 og frem til i dag. Dette for at skabe en forståelse for, hvilket syn der gennem tiden har været på borgere uden tilknytning til arbejdsmarkedet. For overblikkets skyld har jeg i tabel 1 (side 18) opridset tidens skiftende menneskesyn.

Fra fattighjælp til bistand

Allerede før indførelsen af Grundloven i 1849, hvor fattighjælp blev en grundlovssikret ret, havde man i Danmark tilbudt værdigt trængende hjælp fra staten (Petersen, n.d.).

Indførelsen af Grundloven betød for de borgere, som modtog fattighjælp, tab af en række rettigheder, bl.a. stemmeretten og retten til at indgå ægteskab (ibid.). Derudover mistede man ligeledes forældremyndigheden over egne børn og retten til at bestemme, hvor man ville bo (Koefoed, 2016). Tabet af rettigheder vakte sympati blandt befolkningen og ledte til en diskussion af, hvorvidt fattigdom altid var selvforskyldt. Diskussionen åbnede op for en voksende erkendelse af, at alle kunne blive ramt af et uforskyldt og midlertidigt behov for fattighjælp. Særligt fik befolkningen blik for arbejderklassens sårbarhed i forhold til hårde vintre, midlertidig arbejdsløshed, efterladte soldaterenker, uarbejdsdygtige ældre og sygdom, som uventet kunne ramme alle (ibid.).

Fra 1860'erne sås en øget filantropi, hvor private gav almisser til værdigt trængende og samtidig opdrog modtagerne til at blive gode borgere (ibid.). Opdragelsen bestod primært i at få modtageren til at leve op til samfundets normer, hvor et moralsk korrekt liv, med målet om det borgerlige hjem og familielivet var idealet. De modtagere som ikke kunne opdrages, levede ikke op til samfundets normer, hvorfor de blev overladt til den offentlige fattighjælp og derved det nedværdigende tab af rettigheder. Ligeledes blev disse borgere indlogeret på fattiggårde under så afskrækkende vilkår som muligt (ibid.). Politisk var der i denne periode ikke fokus på at forebygge fattigdom eller sociale problemer, men i stedet var prioriteten, at ordensmagten sørgede for ro og orden, særligt i forhold til at de fattige ikke begyndte at stjæle eller lave oprør (Alminde, et al., 2008). I 1890'erne blev fattigloven flere gange revurderet og de største ændringer vedrørte tabet af rettigheder, som løbende

blev færre og færre. Denne udvikling fortsatte ind i 1900-tallet og kulminerede med omfattende reformer af sociallovgivningen i 1930'erne, hvor der blev sat fokus på borgernes rettigheder, og alle fik lige rettigheder i forhold til at modtage bestemte ydelser og rettighedstabet forsvandt for størstedelen af befolkningen (ibid.). Folkeforsikring, arbejdsløshedsunderstøttelse, ulykkesforsikring og en offentlig forsorg, blev nu også en del af datidens Danmark (Koefoed, 2016). De såkaldte *håbløse tilfælde*, som dengang blev benævnt "åndssvage", led dog stadig under rettighedstab og anbringelse på offentlige institutioner (ibid.).

Idéen om at forbygge sociale problemer og fattigdom var nu skabt og udbygningen af velfærdsstaten tog for alvor fart i 1960'erne, hvor der opstod en interesse for at forstå, hvad der kunne forårsage sociale problemer for det enkelte individ. Dette med en ændret opfattelse, der betød en anerkendelse af, at problemer og fattigdom ikke kun var relateret til evnen til at forsørge sig selv og sine, men at personlige problemer ligeledes kunne spille ind. Der taltes nu i stedet om sociale problemer og ikke længere om decideret fattigdom. Sociale problemer blev forsøgt forebygget via revalidering og omsorg (Alminde, et al., 2008).

I 1976 blev Bistandsloven indført. Den sikrede, at en social begivenhed ikke skulle resultere i væsentlig forringet levestandard og derved øge risikoen for sociale problemer for den enkelte. Ansvar for borgernes velbefindende var nu i højere grad placeret hos staten (Bejder & Kristensen, 2016). Bistandsloven blev dog til under helt andre konjunkturer end dem, den kom til at gælde for og resulterede derfor i enorme udgifter til bistandshjælp, hvilket ledte til store politiske diskussioner, som betød et ændret syn på sociale problemer og graden af personligt ansvar (Fink, n.d.).

Noget for noget

Den kraftigt stigende arbejdsløshed i 1980'erne skabte en politisk kurs med øgede forventninger og krav til alle borgere om at tage ansvar for eget liv, samtidig med, at det offentliges forpligtelser over for individet blev nedtonet (Hoff, 2009). En ændret situation, der udløste et ideologisk paradigmeskift, hvor Danmark nu indførte en aktiv socialpolitik og arbejde ansås som løsning på næsten alle problemer. Alle skulle i job, om ikke i ordinær beskæftigelse, så i skåne- eller fleksjob (ibid.). Det var også i denne forbindelse, at

kravet om aktivering blev indført ved en reform af social- og arbejdsmarkedspolitikken (Alminde, et al., 2008). Socialpolitikken havde nu ikke længere kun det formål at hjælpe og beskytte udsatte borgere, men blev ligeledes et middel til at nedbringe arbejdsløsheden, som i denne periode blev betegnet som et strukturelt problem (ibid.).

Fra mangel på arbejde til manglende vilje til at arbejde

Med 1980'ernes høje arbejdsløshed voksede udgifterne til bistandshjælp, som udgjorde eksistensgrundlaget for stadig flere og flere personer og familier (Hollander, 2007). Fra at alle ansøgere tidligere havde modtaget samme ydelse, blev principperne for tildeling og udbetaling nu mere individuelle og der blev stillet større krav til de enkelte ansøgere for at støtte og hjælp kunne bevilges (ibid.).

I 1998 blev Lov om social bistand/Bistandsloven erstattet af tre andre love, herunder Lov om aktiv socialpolitik/Aktivloven, som betød at bistandshjælp blev erstattet af kontanthjælp. Med den nye lov, blev det understreget, at det er den enkelte, der har ansvaret for egen situation. Hvor Bistandsloven blev indledt af kapitlet "Det offentlige forpligtelser over for den enkelte" (retsinformation, n.d.a) blev den nye Aktivlov indledt med kapitlet "Formål og den enkeltes ansvar" (retsinformation, n.d.b). I kølvandet på dette skifte, oprettede den daværende tiltrådte borgerlige regering i 2010 Beskæftigelsesministeriet og flyttede derved hele arbejdsmarkedsområdet fra den sociale lovgivning under Socialministeriet til Beskæftigelsesministeriet (Hoff, 2009.).

I en redegørelse i Folketinget, beskrev daværende statsminister Anders Fogh Rasmussen, at der nu var *"[...] skabt et meget slagkraftigt beskæftigelsesministerium (hvor) sigtet er, at mennesker skal i arbejde i stedet for at være henvist til passiv overførsel"* (Statsministeriet, 2001).

Fra at staten havde fyldt meget og taget stort ansvar for situationer som fx arbejdsløshed, var "statens tilbagetrækning" nu blevet iværksat og ansvaret for egen situation blev placeret hos individet.

Ideologien om "at yde for at nyde" kendetegner også nutiden, hvor der fra politisk hold bliver tegnet et billede af kontanthjælpsmodtagere som mennesker, der ikke er interesserede i at yde og bidrage, men i stedet ønsker at nyde livet på offentlig, passiv

forsørgelse. Gruppen bliver derfor mødt med løbende stramninger på området, hvor der bliver skåret i ydelserne og indført reformer som incitament til at få folk i arbejde. Alle har de som formål, at borgerne kommer i job hurtigst muligt – uanset graden af problemer. Tidligere blev modtagere af kontanthjælp kategoriseret efter tre kategorier; jobklar, indsatsklar eller midlertidig passiv (Arbejdsmarkedsstyrelsen, 2009). Med kontanthjælpsreformen skete et skifte i kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagerne, som for alvor understregede det ressourceorienterede syn på borgerne i og med at kategorien *midlertidig passiv* blev afskaffet og borgerne nu blot kategoriseres som jobparat eller aktivitetsparat (arbejdsmarkedsstyrelsen, 2013). Der er stadig tale om den samme målgruppe, blot kategorierne har ændret sig, hvorved det nu ikke længere er en mulighed ikke at være parat til hverken en aktivitet eller et arbejde.

Et skifte i denne opfattelse anes dog perifert i og med, at der i kontanthjælpsreformen samtidig er afsat en pulje på 25,4 millioner kroner til et empowermentprojekt, som skal sikre kontanthjælpsmodtageres medindflydelse og ejerskab over egen indsats (Beskæftigelsesministeriet, 2014).

Beskæftigelsesindsatsen har gennem tiden ændret både retning og fokus, og menneskesynet har været og er stadig præget af at være foranderligt. Inden for de seneste år har synet taget retning mod en ressourceorienteret tilgang til alle borgere uden tilknytning til arbejdsmarkedet.

Nedenfor præsenteres et samlet overblik over tidens skiftende menneskesyn i tabel 1.

ÅRSTAL	HVAD SKETE?	MENNESKESYNET
1849	Grundloven indføres og fattighjælp bliver en sikret ret. Fattigdom er selvforskyldt og modtagere af fattighjælp "straffes" med rettighedstab	Enhver er sin egen lykkes smed
Mellem 1849 og 1860'erne	Befolkningen udviser sympati for arbejderklassen og modtagere af fattighjælp. Fællesskabet blomstrer	Alle er sårbare, fattigdom er ikke altid selvforskyldt
1860'erne	Filantropi Mennesket er selv skyld i fattigdom og kan, for flertallets vedkommende, undslippe fattigdommen via opdragelse. Dvs. filantroperne (opdragerne) har magten til at definere det rigtige liv	Enhver er igen sin egen lykkes smed og lykken er betinget af borgerens egen vilje til at opnå denne
1890'erne	Ændringer af fattigloven Omsorg for modtagerne af fattighjælp, rettighedstabet blev mindre	Der skal drages omsorg for de fattige. Fattigdom er ikke altid kun selvforskyldt
1930'erne	Reformer af socialpolitikken Stærkere fællesskabsfølelse. Lige rettigheder for alle, dog undtaget de <i>håbløse tilfælde</i> , som er ekskluderet fra samfundet.	Der løftes i flok, fattigdom er ikke en ekskluderende faktor fra fællesskabet
1960'erne	Velfærdsstatens opståen Fokus på forebyggelse og sammenhold	Sociale problem forebygges via omsorg og revalidering for at undgå fattigdom
1976	Bistandsloven indføres	Fællesskabets klimaks. Staten tager hele ansvaret for individets velbefindende
1980'erne frem til nu	Løbende reformer	Borgerne skal igen tage ansvar for egen situation, alle har ressourcer og skal bidrage med det de kan

Table 1: Oversigt over tidens menneskesyn

Socialt beskæftigelsesrettet arbejde gennem tiden

I ovenstående gennemgang af den socialpolitiske udvikling er det blevet tydeligt, at de arbejdsræmmerne for markarbejdere i dag er underlagt, er et resultat af tidens skiftende menneskesyn og derved opfattelserne af, hvad det offentlige skal tage sig af og ikke mindst hvordan.

For at snævre det historiske perspektiv ind, vil jeg nedenfor give en ganske kort præsentation af, hvordan politiske beslutninger og prioriteringer gennem de seneste år har haft indvirkning på de rammer markarbejderne i jobcentrene bliver stillet for deres arbejde.

Modsatrettede problemforståelser

Fra Bistandsloven blev indført i 1976 og frem til krisen i midt firserne bestod markarbejdet primært af omsorgsarbejde, der havde til formål at forbedre udsatte borgers livskvalitet, samt administrative opgaver i forbindelse med vurdering af berettigelse til og udbetaling af offentlige ydelser (Caswell & Larsen, 2015). Generelt var arbejdet kendetegnet af en høj grad af skønsomt råderum (ibid.). Tiden efter har været præget af modernisering af den offentlige sektor, som konstant har været en politisk prioritet blandt skiftende regeringer siden 1983 (Ejersbo & Greve, 2014). Moderniseringen har betydet øget resultatorientering og standardisering i arbejdet, bl.a. som resultat af strukturændringer inspireret af New Public Management (herefter NPM)³. Med disse ændringer blev markarbejderen en "case-manager", hvor opgaverne ikke længere primært bestod af omsorgsarbejde, men i større grad bærer præg af være koordinationsarbejde, hvor indsatser og indhentning af diverse attester og dokumenter vedrørende den enkelte sag, skal koordineres (Alminde, et al., 2008). Der er fra staten udstukket retningslinjer for, hvordan arbejdet skal udføres og det

³ I 1980'erne og 1990'erne drejede det sig om at omstille den offentlige serviceproduktion i en mere markedsbaseret retning. Samtidig skulle den offentlige sektors ledere inspireres af ledelsespraksis og ledelsesmodeller fra den private sektor. Det blev med et samlet udtryk kaldt for New Public Management (NPM). Senere kom resultatopfølgning til som en naturlig del af NPM. Med NPM blev konkurrenceudsættelse, frit valg og andre ordninger indført. Alle havde de til formål, at skabe effektivitet gennem økonomiske incitamenter og markedsbaseret styring (Greve og Ejersbo, n.d.)

skønsmæssige råderum er i høj grad erstattet af standarder, der beskriver, hvorledes arbejdet skal være systematisk og udføres efter ensartede metoder, som markarbejderne forventes at anvende i arbejdet med mennesker. Som et eksempel herpå, kan nævnes *rehabiliteringsplanen*⁴. Standarderne kan ses som måder, hvorpå markarbejderne kan disciplineres til stringent at følge de beskæftigelsespolitiske intentioner (Caswell, 2015). Denne standardisering vækker spørgsmål omkring, hvad der er vigtigst - at arbejdet gøres rigtigt eller at gøre det rigtige (Alminde, et al., 2008). For nogle markarbejdere har den øgede administrative arbejdsbyrde bl.a. betydet et (tvunget) skifte fra borgerorienteret arbejde til et administrativt perspektiv, som har resulteret i dilemmaer af etisk og faglig karakter (Baadsgaard, et al., 2012).

Professor ved Institut for Statskundskab ved Aalborg Universitet, Flemming Larsen (2009) dokumenterer en konflikt mellem de professionelle markarbejderes normer og værdier og den aktive arbejdsmarkeds- og socialpolitik, som de arbejder under. Denne uoverensstemmelse peger ph.d. og lektor ved Institut for socialt arbejde, Aalborg Universitet, Dorte Caswell (2015) på, som en af de mulige årsager til, at staten i 2008 besluttede at kommunalisere hele beskæftigelsesindsatsen og oprette de kommunale jobcentre. Statens officielle intention med oprettelsen, var at sikre ligeværdig behandling af både forsikrede og ikke-forsikrede ledige, samt at skabe en mere koordineret og integreret indsats. Den uofficielle forklaring kan, ifølge Caswell, findes i et ønske om at sikre en mere strategisk kontrol over kommunernes implementering af lovgivningens forskrifter. Forskning viste nemlig en modsatrettet problemopfattelse, hvor kommunerne i beskæftigelsesindsatserne fokuserede mere på en human kapital⁵- og social integrationstilgang⁶ frem for at få borgerne i job absolut hurtigst muligt, som var regeringens intention (ibid.)

4 Rehabiliteringsplanen er det redskab, som jobcentret skal anvende i alle sager om revalidering, jobafklaringsforløb, ressourceforløb, fleksjob og førtidspension, samt i visse sager om sygedagpenge. Den består af to dele - en forberedende del og en indsatsdel (Cabi, 2017)

5 Den viden og erfaring, som den enkelte person eller den samlede arbejdsstyrke er i besiddelse af, og som erhverves gennem investering i uddannelse og træning (Gyldendal, 2009)

6 Beskæftiger sig med den funktion, hvor et individ skal socialiseres ind i en helhed, her samfundet (Wikipedia, n.d.a)

Markarbejderne på landets jobcentre bevæger sig i et komplekst sammensurium mellem omsorg for borgeren og rollen som myndighedsudøver. Som tidligere beskrevet er de professionelle skøn og vurderinger i stor grad nu erstattet af standardiseringer på flere arbejdsområder, bl.a. kategorisering af borgerne efter situation og ressourcer, som derved automatisk åbner op for en (standardiseret) vifte af, hvilke tilbud borgeren skal have. Der er derved ikke længere plads til og mulighed for at markarbejderen kan foretage de vurderinger, som hans eller hendes professionalisme tidligere gav muligheder for. I stedet er den administrative del af arbejdet vokset og megen tid bruges på at dokumentere, at de foreskrevne standarder for arbejdet er fulgt, en dokumentation medarbejdernes effektivitet ligeledes bliver vurderet ud fra. En analyse har vist, at 73,6 % af jobcentercheferne vurderer, at markarbejderne anvender mellem 51-75 % af tiden på administrative opgaver, mens 7,5 % af jobcentercheferne vurderer at hele 76-100 % af markarbejdernes arbejdstid går til administration (Larsen, 2009, s. 95). Den øgede administrative arbejdsbyrde kan tilskrives principperne for NPM, hvor dokumentation, resultatorientering og målstyring er centrale begreber.

Opsamling

Ovenstående korte introduktion til markarbejdernes arbejdsrammer illustrerer, at de politiske forandringer mod en aktiv beskæftigelsespolitik har resulteret i en både direkte og indirekte forandringer af arbejdsvilkårene for markarbejdet på beskæftigelsesområdet. Opsummerende har den ændrede politik haft den betydning at: (Baadsgaard, et al., 2012)

- markarbejdernes faglige skønsmæssige råderum er truet til fordel for en standardiseret praksis
- arbejdstiden går med administrative opgaver i stedet for borgerrettede opgaver
- markarbejderne laver det arbejde som metoderne foreskriver, frem for det arbejde der vurderes vigtigst

Efter denne introduktion til omkringliggende faktorer for specialet, herunder både specialets problemområde samt historiens betydning for nutidens fokus på beskæftigelsesområdet, vil jeg nu vende blikket mod dette speciale og præsentere, hvorledes jeg har grebet problemstillingen an.

Del 3 - Metode

I denne del vil jeg præsentere og redegøre for specialets mest centrale metodiske valg og fravalg, så det bliver transparent, hvorledes specialets empiri, og derved specialets analysegrundlag, er fremkommet.

Eksplorativt undersøgelsesdesign

Fra første gang jeg blev bekendt med de tidligere nævnte statistiske resultater fra BIP, undrede jeg mig over, hvordan sagsbehandlerenes tro på borgernes job- og uddannelseschancer kunne øges. Det blev hurtigt klart, at alverdens faktorer kunne have betydning for gruppens tro og at jeg manglede viden, for at danne mig et overblik over feltet. Da jeg senere valgte netop denne problemstilling til mit speciale, mente jeg derfor ikke, at en deduktiv arbejdsproces var passende, da jeg derved ville blive for (teoretisk) fastlåst i det blik jeg undersøgte dette uundersøgte felt med, hvilket kunne lede til, at en udvalgt teori ville blive ”presset ned over” dette komplekse fænomen, samtidig med, at jeg overså en anden, mere betydningsfuld faktor i forhold til sagsbehandlerens tro på borgerens job- og uddannelseschancer.

Problemstillingen har jeg derfor valgt at undersøge ud fra en eksplorativ, induktiv tilgang, som giver mig mulighed for, at tilegne mig en masse viden og komme grundigt omkring hele problemstillingen uden at være ”begrænset” af et teoretisk blik. Jeg har fundet det relevant, at kombinere observation med to fokusgruppeinterviews, hvor deltagerne er hhv. rådgivere og jobkonsulenter. Nedenfor begrunder jeg disse valg. Først vil jeg dog berøre min egen rolle ifm. indsamlingen af empirien.

Forskerens rolle

Jeg har for år tilbage været ansat i en kommunal beskæftigelsesforvaltning. Ikke som rådgiver eller virksomhedskonsulent, men som ernæringsfaglig underviser i et kommunalt aktiveringsprojekt, hvor jeg underviste voksne sygedagpengemodtagere i generel sundhed. I dette job erfarede jeg, at måden de ansatte talte om borgerne på, ikke var særlig positiv og troen på, at borgerne ville komme sig og vende tilbage til arbejde var forsvindende lille. Jeg oplevede den daværende lovgivning på området som yderst ufleksibel, til tider fuldstændig urimelig og præget af kassetænkning og mistillid til borgerne. Disse oplevelser har siden

rumsteret i mit hoved – for hvorfra stammer dette menneskesyn? Både det i lovgivningen, men også det blandt medarbejderne?

Det er ikke præcist samme område jeg undersøger i dette speciale, men områderne læner sig tilstrækkeligt op ad hinanden til, at de erfaringer jeg har fra tidligere bliver til forforståelser om beskæftigelsesområdet og mange af de ansatte inden for dette område. I mit arbejde vil jeg derfor løbende forsøge at lægge mine forforståelser bag mig og anskue empirien med neutrale øjne, hvilket dog, i henhold til den poststrukturalistiske tradition, aldrig er helt muligt, da verden altid anskues fra et perspektiv.

Som poststrukturalistisk forsker anser jeg min tilstedeværelse i forskningsfeltet som havende betydning for, at jeg er blevet medkonstruktør af det fænomen jeg undersøger, idet jeg i mødet med JA-huset har påvirket, hvordan de har forholdt sig til det berørte emne. Da jeg første gang tog kontakt til jobcenterlederen introducerede jeg specialets problemfelt til hende. Denne viden gik hun videre med til teamlederne og nogle medarbejdere og allerede dér, var jeg med til at konstruere fænomenet, da jeg påvirkede JA-huset til at tage stilling til de områder jeg ønskede at berøre i mit speciale. Da jeg efterfølgende deltog i observationerne var JA-huset bekendt med mit formål hermed, hvilket kan have påvirket den måde der blev talt på. I fokusgruppeinterviewene er jeg ligeledes med til at konstruere hvad der tales om og til dels med hvilket fokus, der tales om fænomenet.

Observation

Forud for fokusgruppeinterviewene har jeg valgt at udføre observation ved et teammøde og en faglig sparringscafé (præsenteres nedenfor). Dette har jeg først og fremmest valgt for at opnå et kendskab til, hvad det er for et arbejde der udføres i JA-huset, hvilke typer af sager det er medarbejderne er beskæftiget med og hvordan arbejdet foregår. Denne forhåndsviden er vigtig for at understøtte fokusgruppeinterviewene og mit arbejde med at tilrettelægge disse, da jeg, som før nævnt, mangler viden om området.

Ligeledes er det mit formål at få indblik i, hvordan der i naturlige omgivelser tales om borgerne blandt medarbejdere og ledelse, herunder hvorvidt der bliver anvendt fagsprog og forkortelser, som jeg er nødt til at have kendskab til inden fokusgrupperne gennemføres, så

deltagerne frit kan tale som de plejer, uden at jeg må stoppe dem for at bede om forklaringer.

Slutteligt tjener observationerne også det formål at afdække, om der er åbenlyse, interessante omstændigheder jeg må inddrage i mine efterfølgende fokusgruppinterviews. Med åbenlyse, interessante omstændigheder tænker jeg særligt på, om nogle åbenlyse faktorer vil vise sig, så jeg derved kan spørge yderligere ind til dette i interviewsituationen. Jeg har altså tre klare formål med observationerne:

- 1) Indhente viden om arbejdet i JA-huset
- 2) Få kendskab til det fagsprog, der måtte anvendes
- 3) Afdække om der er interessante omstændigheder, jeg skal spørge ind til i mine fokusgruppinterviews

Observationen gennemfører jeg uden deltagelse og i naturlige omgivelser. I henhold til Kristiansen og Krogstrup (1999, s. 54) er involveringsgraden *uden deltagelse* kendetegnet ved, at jeg som forsker ikke er direkte involveret i de hændelser jeg observerer og ej heller foregiver at være medlem af den kontekst, som jeg observerer. Jeg observerer altså som publikum.

Under observationerne forholdt jeg mig dog til min egen tilstedeværelse i rummet, bl.a. ved at besvare spørgsmål fra mødedeltagerne omkring min tilstedeværelse og ligeledes grine med dem, når dette var relevant. Jeg sad også med ved det samme bord, som deltagerne ved hhv. teammødet og den faglige sparringscafé. Dette i håb om, at min tilstedeværelse i rummet ikke blev ”kunstig” og derved udgjorde en risiko for at mødedeltagerne ændrede deres adfærd.

I kraft af den eksplorative tilgang forholdt jeg mig så teoriløst som muligt, mens jeg foretog mine observationer, og ledte ikke særskilt efter fænomener, der kunne kobles sammen med en teori. På baggrund heraf har jeg også fravalgt at udarbejde en observationsguide, samt at anvende optageudstyr.

Forud for observationen informerede jeg pr. e-mail jobcenterlederen om formålet med observationen (denne mail kan ses i bilag 2). Dette i håb om, at denne information ville nå ud til mødedeltagerne og bidrage til, at de ville agere så naturligt som muligt under min tilstedeværelse når de var velinformerede om mit formål og derved ikke ”gisnede” om, hvad formålet med min tilstedeværelse var.

Da observationerne udelukkende tjente formål som indledende undersøgelsesarbejde, har jeg valgt ikke at vedlægge mine meget sparsomme observationsnoter som bilag. Disse indeholder kun afklarende spørgsmål til fx målgruppekategorisering af borgerne, anvendte forkortelser og lovgivning.

Observationsfeltet

Både teammøde og faglig sparringscafé er centreret omkring faglig sparring, hvor både rådgivere, mentorer og virksomhedskonsulenter kan deltage. Begge møder foregår på den måde, at rådgiveren og/eller virksomhedskonsulenten, som har brug for sparring om en sag, booker en tid ved teammødet eller den faglige sparringscafé, hvorefter sagen drøftes med to faglige koordinatore eller en faglig koordinator og en leder. Derudover kan den, som har valgt at bringe sagen til sparring, invitere andre relevante aktører omkring sagen med til mødet, dvs. rådgiver/virksomhedskonsulent, mentor og/eller Jobcenterets psykolog. Forskellen på teammøde og faglig sparringscafé er, at ved teammødet har de faglige koordinatore og/eller lederen på forhånd sat sig ind i sagen og taget stilling til det videre forløb. Ved den faglige sparringscafé skal medarbejderen, som bringer sagen op, give en kort introduktion til sagen for herefter at modtage konstruktive forslag til sagens videre forløb. Tanken er, at ved behov for lettere sparring skal sagen drøftes ved en sparringscafé og ved behov for mere end dette, skal sagen med på et teammøde.

Fokusgruppeinterview

Inspireret af Kvale og Brinkmann (2009, s. 170) har jeg valgt at tilrettelægge mine interviews som fokusgruppeinterviews, da jeg vurderer, at dynamikken i et sådan interview vil være frugtbar for min eksplorative undersøgelsestilgang:

"Fokusgruppeinterview er velegnede til eksplorative undersøgelser på et nyt område, eftersom den livlige, kollektive ordveksling kan bringe flere spontane ekspressive og emotionelle synspunkter frem, end når man bruger individuelle, ofte mere kognitive interview".

Ifølge Halkier (2010) kendetegnes fokusgruppeinterviews ved at være en kombination af stor gruppeinteraktion centreret omkring et forskerbestemt emne og det er også her

adskillelsen fra et gruppeinterview ses, idet et sådant i større grad er bygget op omkring spørgsmål/svar mellem interviewer og informanter.

Jeg antager, at deltagerne har en kontekstuel forforståelse, som jeg, som udefrakommende, ikke vil være bevidst om (Halkier, 2010). Derfor vil jeg inden interviewet påbegyndes opfordre informanterne til at spørge ind til og kommentere hinandens udtalelser i et håb om at gavne samtaledynamikken og få flest mulige deltagere på banen.

Udvælgelsen af deltagerne til fokusgrupperne er sket på baggrund af et ønske om at tale med dem, som i kraft af jobfunktion, beskæftiger sig med borgerens job- og uddannelsesmuligheder. For Job- og Aktivhuset gælder dette både rådgivere og virksomhedskonsulenter, hvorfor jeg har fundet det relevant, at lave fokusgruppeinterviews med begge grupper. Da der er mange ansatte i begge grupper, er personalet organisatorisk inddelt i makkerskaber af ca. seks personer. Udvælgelsen af informanter er foretaget af teamlederen for hhv. rådgiverne og virksomhedskonsulenterne uden min indflydelse og er sket efter de allerede eksisterende inddelinger i makkerskaber. Teamlederne har informeret makkerskaberne om muligheden for at deltage i et fokusgruppeinterview og et makkerskab fra hvert team har meldt sig som deltagere. Da fokusgruppers produktion af viden afhænger af deltagernes sociale interaktion med hinanden (Halkier, 2010), finder jeg det optimalt at deltagerne, i kraft af deres makkerskab, allerede kender hinanden og er vant til at være sammen.

Alternativt kunne jeg have bedt om at få indflydelse på udvælgelsen af deltagerne, så de fx blev udvalgt efter en strategi om "maksimum variation" (ibid.), fx i forhold til alder og erfaring, så grupperne ikke blev alt for homogene. Interessant kunne det også have været, at lave fokusgrupper, hvor rådgivere og virksomhedskonsulenter var blandet, for at se om dette kunne bidrage med et andet perspektiv. Ved at gøre dette ville det dog ikke være muligt at tilgodese, at deltagerne på forhånd kender hinanden godt, hvilket jeg valgte at prioritere højere pga. gruppedynamikken. Rådgivere og virksomhedskonsulenter på tværs har større eller mindre kendskab til hinanden fra eventuelle samarbejder om sager, mens kollegaer i makkerskaber kender hinanden meget godt. Ved at foretage blandede interviews ville der være en risiko for at grupperne blev alt for heterogene, som, ifølge Halkier (2010) kan føre til, at deltagerne har for svært ved at relatere sig til hinanden, hvilket ville have negativ indflydelse på mit interview.

Interviewene valgte jeg at strukturere efter en løs model:

”Den løse model [...] egner sig godt til projekter, hvor fokusgrupper fungerer som eksplorative dataproduktioner [...] Undersøgeren erkender her, at hun eller han ikke ved nok om, hvilke mønstre af forståelser og praksisser som præger feltet, og derfor skal deltagerne fortælle så meget som muligt ud fra deres perspektiver” (Halkier, 2010, s. 126).

Trods valget af denne løse model har jeg dog udarbejdet en interviewguide for hver af de to fokusgruppeinterviews. Disse kan ses i hhv. bilag 3 og 4.

Mine interviewguides er ikke udarbejdet for at blive fulgt slavisk, men blot, så jeg har disse at støtte mig til under interviewene for derved at sikre, at jeg får spurgt ind til netop de områder, jeg gerne vil vide noget om. Viser det sig under fokusgruppeinterviewene, at andet interessant åbenbarer sig, vil jeg lade dette fylde ved at stille uddybende spørgsmål og løbende revurdere relevansen af de spørgsmål, der fremgår af min interviewguide.

Begge fokusgruppeinterviews blev optaget på min private iPhone og efterfølgende transskriberet af mig selv.

Transskriberingen af fokusgruppeinterviews kan virke uoverskuelig, da deltageren taler i munden på hinanden, afbryder hinanden og sig selv og får hinanden til at skifte mening og modsige sig selv adskillige gange undervejs (Halkier, 2010). Transskriberingerne er så vidt muligt en ordret oversættelse af det sagte ord. I de tilfælde, hvor det ikke har været muligt at høre, hvad der blev sagt, er dette markeret. Derudover er de mange afbrydelser også markeret og de ord der afbrydes med, er skrevet ind, såfremt jeg kunne høre, hvad der blev sagt. Transskriberingerne af de to fokusgruppeinterviews ses i bilag 5 og 6.

Konteksten for begge fokusgruppeinterviews er, at de foregår på et aflukket kontor hos JA-huset på to forskellige dage. Jeg har fået lov at komme og udføre fokusgruppeinterviewene, hvor der i forvejen allerede var planlagt et møde hos hver af de to deltagergrupper. I fokusgruppen repræsenteret af virksomhedskonsulenterne, deltager 6 virksomhedskonsulenter. For rådgivergruppen deltager 5 rådgivere. Stemningen bærer positivt præg af, at deltagerne i hver af de to fokusgrupper kender hinanden på forhånd, den er løs og humørfyldt. For interviewet blandt virksomhedskonsulenterne sidder vi alle rundt om et aflangt bord. Rådgiverinterviewet foregår i et mindre rum, hvor der ikke er plads til et større bord og vi sidder derfor i en cirkel på hver sin stol. Jeg har ved begge interviews medbragt lidt blandet chokolade, som tak for deltagernes medvirken. For

rådgiverinterviewet gælder det, at alle deltagerne, undtagen én, alle har været ansat i en længere årrække. Det samme gør sig gældende blandt virksomhedskonsulenterne.

Begge fokusgruppeinterviews indleder jeg med en præsentation af mig selv samt introducerer specialets emne og formål.

I BIP er statistikken rensat for sagsbehandlerens forudgående kendskab til borgeren, men det er af gode grunde ikke muligt at rense for sagsbehandlerens personlige fordomme som måtte opstå på baggrund af borgerens personlige fremtræden og udseende. På denne baggrund synes jeg, det kunne have været interessant at kombinere fokusgruppeinterviewene med en øvelse, hvor jeg introducerede gruppen for forskellige fotos af personer og åbne op for en diskussion af, hvorvidt den personlige fremtoning har betydning for sagsbehandlerens tro på borgerens jobchancer. Jeg fravalgte dog denne øvelse, primært af etiske årsager. Fandt jeg fotos af forskellige persontyper på internettet, ville det både være et spørgsmål om copyright ift. min anvendelse af billederne, men værst kunne det gå, hvis en gruppedeltager havde personlige relationer til en af de personer jeg havde med som case. Derfor overvejede jeg at bruge fx Eddie Murphy og fotos af hans mange karakterer til at illustrere forskellige personlighedstyper, men udfordringen ved denne løsning er de overvejende humoristiske karakterer, der ikke afspejler samfundet, samt at gruppedeltagerne med stor sandsynlighed vil have kendskab til karakteren og derved lade sig påvirke af dette. Ligeledes overvejede jeg selv at fremstille fotomaterialet ved at fotografere et bredt udsnit af personer, som afspejler samfundet, men blev igen begrænset af etiske overvejelser, idet jeg ville finde det svært at bede om lov til at fotografere personer fra lavere socialklasser samtidig med at informere dem om, hvad billedet skulle bruges til, uden det ville komme til at virke udstillende. På baggrunde af ovenstående overvejelser, valgte jeg ikke at præsentere denne øvelse for fokusgruppen.

Efter denne gennemgang af, hvorledes empirien er blevet indsamlet, vil jeg i næste del præsentere og argumentere for, hvordan samme empiri er blevet behandlet.

Del 4 - Det indledende analysearbejde

I denne del præsenterer jeg, hvordan empirien er blevet behandlet, samt hvornår og hvordan skiftet fra eksplorativt til teoribaseret undersøgelsesdesign sker.

I tråd med specialets videnskabsteoretiske ståsted, er det relevant at bemærke, hvordan behandling af empirien bidrager til, at analysen konstrueres med et særligt blik. Behandling af data vil altid have et subjektivt element og kan foretages i uendelige variationer, hvor hver eneste variation i større eller mindre grad vil have indflydelse på den endelige analyse, hvorfor det for altid vil være nærmest umuligt at genskabe samme analyse.

Den åbne, induktive kodning

For at skabe mig et overblik over den samlede empiri, har jeg gennemlæst den adskillige gange og holdt den op mod min problemformulering. Da jeg havde dannet mig et godt indtryk af den samlede empiris indhold, læste jeg de to interviews adskilt med henblik på åben kodning.

Åben kodning betyder helt præcist, at der til et tekststykke knyttes nøgleord og temaer, der refererer til tekststykkets indhold (Jakobsen, 2012, s. 177). Derved brydes teksten op i mindre dele, som hver identificeres via de enkelte koder og det bliver muligt at forbinde og sammenligne tekststykkerne i forhold til hinanden (Miles og Huberman, 1994, s. 57 i Jakobsen, 2012, s. 177). Specialets analyse begynder derfor allerede med kodningen, da der i kodeprocessen automatisk indtænkes strukturer og systemer i datamaterialet. Den første, åbne kodningsproces foretog jeg ved at printe empirien ud og noterede i margin, hvilke temaer jeg observerede i tekstens forskellige afsnit. Nogle afsnit blev kodet med mere end en kode, hvilket jeg fandt relevant i de tekststykker, hvor jeg ikke entydigt syntes, at der kun blev talt om ét tema. En oversigt over kodningen kan ses i bilag 5 og 6.

I den åbne kodning, og særligt med specialets induktive analysetilgang, er det vigtigt at lade "data tale" og generere koder ud fra denne og ikke benytte koder, der afspejler teoretiske begreber. Det er derfor vigtigt, at jeg, som forsker, forsøger at sætte mig ud over egne forforståelser (Jakobsen, 2012). Inden den åbne kodeproces gjorde jeg mig derfor bevidst om mine forforståelser og blev derved mere opmærksom både på be- og afkræftende

forhold af disse i teksten. Disse forforståelser blev præsenteret i afsnittet ”Forskerens rolle”, som findes i del 3.

Kodningen har været styret af min problemformulering, som ligeledes har ligget til grund for både valget af fokusgruppeinterview og den efterfølgende udarbejdelse af interviewguide.

De overordnede koder jeg identificerede i rådgiverinterviewet var:

- Arbejdspres
- Politik
- Borgerne
- Succes i arbejdet – hvad er succes?, manglende fokus på succes, fokus på fremdrift
- Mening i arbejdet
- Egne følelser
- Videre – fokus på at få borgerne videre

De overordnede koder jeg identificerede i virksomhedskonsulentempirien var:

- Italesættelsen af job
- (Positiv) syn på borgerne
- Kollegaskab
- Optimisme, motivation, succes
- Egne følelser

Efter den indledende åbne kodning blev det tydeligt for mig, at der fremkom store forskelle, særligt de to fokusgruppeinterviews i mellem, forskelle som jeg ikke kunne ignorere og som vil blive uddybet nedenfor.

Inden jeg gennemførte fokusgruppeinterviewene havde jeg forestillet mig, at det ville være to ret identiske interviews der ville fremkomme i og med, at interviewguiderne jeg anvendte til de to fokusgrupper næsten var identiske, deltagernes arbejdsområder meget nært beslægtede og arbejdet foregår i samme hus under samme ledelse, men det stod dog klart for mig, at flere konkurrerende og modsætningsfyldte diskurser var på spil, både inden for hver af de to fokusgrupper, men tydeligst var dette dog de to grupper imellem. Det var svært at sætte en finger på, hvori de identificerede forskelle præcist bestod, samt hvad forskellene betød. Overordnet set var det dog klart, at forskellene var relateret til et fokus

hos rådgiverne, der var rettet mod udfordringer i arbejdet og manglende tid hertil, som umiddelbart betød en lavere tro på borgernes job- og uddannelseschancer, mens virksomhedskonsulenterne generelt var meget optimistiske på borgernes vegne og talte meget om borgernes individualitet og muligheder.

Forholdet mellem empiri og teori

Indtil dette punkt er behandlingen af empirien, på baggrund af specialets induktive undersøgelsesdesign, foretaget så teoriløst som muligt. For at foretage en dyberegående analyse af, hvad der er på spil i empirien og derved besvare specialets problemformulering, ser jeg det nu nødvendigt, at introducere teori. Teorien skal i første omgang hjælpe til at skærpe mit blik på forskellene i empirien og gøre det tydeligere, hvor forskellene opstår for efterfølgende at bidrage til at belyse, hvilke faktorer der særligt har betydning for medarbejdernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer.

Indledningsvist foretager jeg en lukket kodningsproces af rådgiverempirien, hvor kodningen vil centrere sig omkring Michel Foucaults begreb ”problematisering”. De identificerede problematiseringer vil jeg efterfølgende gøre til genstand for en diskursanalyse (specialets del 5), hvor den teoretiske inspiration er hentet hos Laclau og Mouffe. Diskursanalysen har til formål at fremanalysere hvilke faktorer, der har betydning for medarbejdernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer ved at identificere, hvilke diskurser der er på spil blandt hhv. rådgiverne og virksomhedskonsulenterne.

I hhv. anden og tredje analysedel (specialets del 6 og 7), vil jeg lave et dybere spadestik og foretage en analyse af de fremkomne faktorer for at afdække, hvorledes faktorerne påvirker medarbejdernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer.

De respektive analysedele vil hver især indeholde en præsentation af de anvendte teoretiske begreber inden analyserne finder sted.

Den lukkede, deduktive kodeproces

Ved lukket kodning kodes data systematisk efter allerede definerede koder. Disse kendte koder udgør typisk en blanding af teoretiske udledte koder, samt de mest interessante koder, der fremkom i den åbne kodningsproces, hvorfor der i denne proces ikke dannes

nye koder (Jakobsen, 2012, s. 182). I den lukkede kodeproces gennemlæste jeg empirien indhentet blandt rådgiverne, for at identificere de problematiseringer de italesætter heri. Da den lukkede kodeproces ikke handler om at "lade data tale", som det er tilfældet i den åbne kodeproces, men i stedet at identificere tekststykker, som vurderes at sige noget ift. til den udvalgte kode, indeholder denne proces også en større grad af fortolkning (ibid.). For at udenforstående kan følge denne proces, er det derfor vigtigt, at koderne/de teoretiske begreber er præcist defineret og systematisk knyttet til tekststykker (ibid.). I dette arbejde har jeg skelet til Michel Foucault og hans begreb *problématiques* (Foucault, 1991a, s. 343) Om problematisering som metodisk tilgang skriver Foucault (1983, intet sidetal):

"What I intended to analyze in most of my work was neither past people's behavior (which is something that belongs to the field of social history), nor ideas in their representative values. What I tried to do from the beginning was to analyze the process of "problematization" – which means: how and why certain things (behavior, phenomena, processes) became a problem."

Denne tilgang har jeg fundet relevant i et håb om, at jeg ved at tage udgangspunkt i de problematiseringer rådgiverne gør, kan identificere for hvilke områder det præcist er, at de tidligere identificerede og omtalte forskelle i empirien træder frem.

En oversigt over den lukkede kodning kan ses i bilag 5.

Del 5 - Fremanalysering af faktorer

Formålet med denne analysedel er at fremanalysere, hvilke faktorer, der har indflydelse på markarbejdernes tro på den aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagers job- og uddannelseschancer. Dette vil jeg gøre via en diskursanalyse, der skal give mig blik for, hvilke diskursive forskelle, der gør sig gældende i empirien. Inden analysen påbegyndes, vil jeg dog præsentere, hvilke teoretiske begreber, jeg har fundet brugbare i arbejdet med diskursanalysen.

Kapitel 1: Iagttagelsesbærende begreber

Jeg har ingen intentioner om at udfolde fulde teorier, men i stedet blot fokusere på de begreber, som jeg har fundet relevante at iagttage data fra – heraf navnet ”iagttagelsesbærende begreber”. Som navnet lægger op til, er der tale om begreber som bærer iagttagelsen, dvs. det er med udgangspunkt i disse begreber at iagttagelsen af data foregår, hvorfor begreberne er medkonstruerende af analyserne, da de leder iagttagelsen og derved former et særligt blik på virkeligheden, på bekostning af et andet blik (Esmark, Laustsen & Andersen, 2005).

For at kunne synliggøre forskellene i empirien samt illustrere, hvordan diskurser kan påvirke troen på borgernes job- og uddannelseschancer, er det relevant at foretage en diskursanalyse af de to interviews. Diskursernes betydningen fastlægger jeg, med inspiration fra Ernesto Laclau (1935-2014) og Chantal Mouffe (1943 -), ved anvendelsen af *ækvivalenskæder*, som ifølge Brænder, Harrits og Lindekilde (2012, s. 227) er et konkret redskab til at analysere betydningsdannelse.

Først vil jeg dog starte med at definere og uddybe diskursbegrebet. Som præsenteret i afsnittet om poststrukturalismen anvender jeg Foucaults definition:

“We shall call discourse a group of statements in so far as they belong to the same discursive formation [...] it is made up of a limited number of statements for which a group of conditions of existence can be defined. Discourse in this sense is not an ideal, timeless form that also possesses a history [...] it is, from beginning to end, historical - a fragment of history, a unity and discontinuity in history itself [...]” (Foucault, 1972, s. 117)

Diskurser kan ikke forstås uafhængigt af, hvad der er sagt og sket tidligere, hvilket er en vigtig pointe for både Foucault og poststrukturalismen. Diskurs betyder også samtale eller en sammenhængende kæde af udsagn og forstås som sociale praksisser, der får betydning for menneskets virkelighedsopfattelse og handlemuligheder (Jørgensen & Phillips, 1999). Erkendelse anskues altså som værende historisk og kulturelt betinget og det er diskursen der sætter rammerne for, hvad der inden for et givent felt i en given periode anses som værende sand viden ”*Det er nok muligt, at man altid siger sandheden i en vild eksterioritets rum; men man er kun i det sande, for så vidt man adlyder vedtægterne hidrørende fra det diskursive ”politi”*” (Foucault, 2001, s. 26). Når mennesker erkender noget, sker det derfor altid gennem et perspektiv, der er forårsaget af diskursen, hvorved det forstås, at mennesket altid er underlagt diskursens regler for, hvordan der kan tales, tænkes og handles inden for et givent felt (ibid.).

Opsummerende kan det samles:

”Diskursens funktion er altså ikke blot at kommunikere, det er også at klassificere, at adskille, at evaluere og at måle. Den indeholder også forklaringer, repræsentationer og legitimeringer af verden” (Jørgensen, 2006, s. 7)

For at fastlægge diskursernes betydninger, vil jeg anvende begreber fra Laclau og Mouffe. Den overordnede tankegang bag deres begreber er inspireret af Foucault og funderet på et poststrukturalistisk grundlag (Esmark, Laustsen & Andersen, 2005). Al samfundsmæssighed er kontingent, dvs. muligt, men ikke nødvendigt. Betydninger kan derved ikke fastlåses og der vil altid foregå sociale kampe om definitioner af samfund og identitet (Jørgensen & Phillips, 1999). Mit formål med at foretage en diskursanalyse er ikke at finde frem til en skjult, bagvedliggende sandhed i empirien, men i stedet at blive kloget på de modsætninger jeg har observeret i empirien og hvordan de er konstruerende for den virkelighed, som hhv. rådgivere og virksomhedskonsulenter taler ud fra. Denne virkelighedsopfattelse har betydning for medarbejdernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer, hvorfor denne er relevant at identificere.

Som Ferdinand de Saussure i den strukturelle lingvistik anvender også Laclau og Mouffe begrebet *tegn* som udtryk for de ord vi har i sproget. Tegnets betydning i en given diskurs fastlægges i kraft af tegnets adskillelse fra det det ikke er – fx får tegnet hund sin betydning i kraft af at det ikke er en hest eller et får.

En konkret betydningsfastlæggelse er dog imidlertid ikke mulig, da ethvert tegns betydning er kontingent, hvorfor der for evigt vil foregå en kamp om betydningsfastlæggelse blandt konkurrerende diskurser (Jørgensen & Phillips, 1999). Netop kampen om betydningsfastlæggelsen blandt de konkurrerende diskurser bliver meget tydelig i specialets empiri.

De tegn, der ikke endeligt har fået fastsat deres betydning i en given diskurs og derved er flertydige, betegnes *elementer*. Omvendt betegnes de tegn, som har fået tildelt en fast betydning i diskursen *momenter* (ibid.). Som tidligere nævnt er en konstant betydningsfastlæggelse dog ikke mulig, hvorfor overgangen mellem element og moment er en løbende proces. Elementer som er særligt påvirkelige af forskellige diskursers betydningstilskrivninger benævnes *flydende betegne* (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 39). En diskurs der er så fast etableret at den, i en given historisk periode, får status af selvfølgelighed, benævner Laclau og Mouffe en *objektiv diskurs* (ibid., s. 48+60). En objektiv diskurs er et resultat af historien og kan til enhver tid problematiseres af konkurrerende diskurser.

Enhver diskurs etableres omkring et *nodalpunkt*, som skal forstås som en nøgle, der åbner op for tekstens centrale mening og derved gør det muligt at læse og forstå en tekst (Brænder, Harrits og Lindekilde, 2012). Nodalpunkter kendes fra poststrukturalismen som tomme betegne (Esmark, Laustsen & Andersen, 2005), som først bliver betydningsdannende i kraft af den diskurs de sættes ind i. Derved skal forstås, at nodalpunkter tilskriver andre tegn deres betydning, men tilskrives også selv sin betydning i kraft af de tegn, det omgives af i den pågældende diskurs (Rear, n.d., s. 7).

Betydningsdannelse skabes gennem ligheder og forskelle, hvorfor spørgsmål som *hvad er tegnet synonymt med?* og *hvad skal tegnet forstås i modsætning til?* bliver yderst relevante i en analyse af ækvivalenskæder (ibid.). I en sådan analyse udarbejdes en kæde over tegn, der tilskrives samme betydning, for efterfølgende at definere, hvilken betydning tegnene får i en sammenhæng. Det er dermed ikke det enkelte led i kæden der er afgørende for betydningen, men ækvivalenskæden i sin helhed (Brænder, Harrits og Lindekilde, 2012, s. 228).

Kapitel 2: Analyse

Diskursanalysen er opbygget omkring problematiseringer fra rådgiverempirien, som blev identificeret i specialets del 4. Jeg vil i diskursanalysen undersøge, hvordan tegn får deres betydning i diskurser. Helt konkret vil jeg i analysen sammenholde problematiseringer med passager, hvor virksomhedskonsulenterne taler om samme tema for herefter at bestemme, hvilke diskurser de hver især taler ud fra.

For at give mig mulighed for at gennemskue mine fortolkninger i analysen, samt slutte anderledes og konkurrerende fortolkninger af empirien, vil der i analysen blive anvendt både flere og længere passager fra empirien i form af citater. Dette skyldes, at specialets gennemsigtighed er vægtet over læservenligheden.

Jeg har fravalgt at foretage og inddrage en analyse af gruppeinteraktionerne. En sådan analyse kunne bl.a. bidrage med viden om, hvordan og af hvem sandheder blev defineret, men da problemstillingen for dette speciale beskæftiger sig med markarbejdere som gruppe og hvilke faktorer der kan spille ind på gruppens tro på borgernes job- og uddannelseschancer, finder jeg det ikke relevant at inddrage gruppeinteraktionerne.

Citaterne anvendt i analysen stammer fra transskriberingerne i hhv. bilag 5 og 6. Mine kommentarer og spørgsmål er markeret ved **F**: (efterfulgt af spørgsmål eller kommentar). Bemærkninger markeret med **fed** er mine bemærkninger omkring hændelser.

ARBEJDSOPGAVER

Den første problematisering jeg har identificeret i rådgiverempirien centrerer sig omkring forholdet til eget arbejde:

F: hvordan er arbejdet her?

Lang pause

(R1 og R3 i munden på hinanden) R1: øhh, hvad tænker du på? R3: ud over vi har rigeligt?

R5: ud over at der er rigtig mange sager og vi skal løbe stærkt, så [afbrydes af R3]

R3: og de er komplekse

R5: ja

F: så det er travlt?

R5: ja, meget, rigtig travlt

RX: ja

Rådgiverne problematiserer her, at de har mange komplekse sager, som gør at de i arbejdet har rigtig travlt. En ækvivalenskæde for nodalpunktet **arbejde** kunne derfor tage sig ud som følger:



I kæden ses det, hvordan tegnene får deres betydning i en diskurs, der artikulerer rådgivernes syn på eget arbejde. Tegnene står i modsætning til tegn som tilstrækkeligt, få sager, afslappethed og nemme sager, hvorved nodalpunktet arbejde tilskrives betydning i en diskurs omkring at arbejde er at have travlt.

I forlængelse af beskrivelsen af det travle arbejde, problematiseres også arbejdsopgaverne, igen navnligt sagerne.

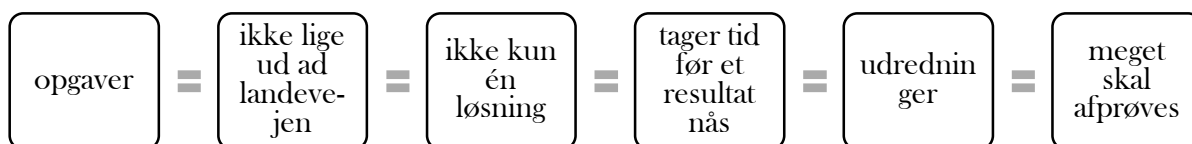
R3: altså der er jo ikke nogen sager der er bare lige ud ad landevejen og hvor der kun er én løsning på. Og det er jo det fede ved det her arbejde, men det er også det der gør, at det tager tid og [RX afbryder og bekræfter med et ”ja”] lave de her udredninger og der er mange ting der skal afprøves inden man lige som kan komme til en endeligt svar også. Så på den måde synes jeg da også at vi har nok at se til fordi man skal have gang i mange ting i sagerne.

F: jeg forestiller mig, at I ofte har mange sager der løber sideløbende fordi som du siger, så er der mange ting der skal afprøves før man når til et resultat. Er det korrekt forstået?

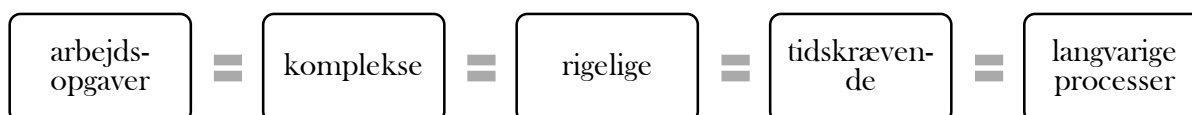
RX og RX enstemmigt: ja

R1: ja, det er det. Men jeg synes også at vi kommer op i mod det der, som du siger, at tingene tager tid, før vi når frem til et resultat [...]

I citatet italesætter rådgiverne deres forhold til tid og holder det op mod arbejdets kompleksitet ift. at der ikke findes én løsning, samt at mange muligheder skal afprøves i sagerne, før de når et resultat. Ækvivalenskæden for nodalpunktet **opgaver** kan illustreres:



Samles de to ækvivalenskæder for hhv. rådgivernes **arbejde** og **opgaver** i en samlet kæde, kan den se sådan ud:



Via en samlet ækvivalenskæde for arbejde og opgaver, opstår udelukkende negativt betonedede momenter, som afspejler den virkelighed rådgiverne oplever ift. deres arbejdsopgaver. Det kan slutes, at rådgiverne her taler sig ind i en meget nutidig, NPM-inspireret *effektivitetsdiskurs*, hvor fokus er på, at tiden er knap og arbejdspresset højt. Hvis bare sagerne var mindre komplicerede og der fandtes en enklere løsning, så ville tiden også være bedre og derved ville oplevelsen være, at det var mindre travlt.

Ved at sammenholde rådgivernes virkelighed omkring arbejde og opgaver med virksomhedskonsulenternes oplevelse af dette, ses en tydelig modsatrettet diskurs.

Nedenstående citat er et uddrag af virksomhedskonsulenternes svar på mit åbningsspørgsmål *"Kunne I ikke tænke jer bare at starte med at fortælle lidt om, hvad det er for nogle arbejdsopgaver I har?"*:

V2: vi er virksomhedskonsulenter og mentorer og så er vi selvfølgelig tæt på de borgere, som sagsbehandler henviser til en aktiv indsats med henblik på at komme i virksomhedspraktik. Det er jo et eller andet sted der, tænker jeg, at udgangspunktet er. Altså det der med at borgeren udviser motivation for at komme i gang. Så skal vi jo bære borgeren videre ift. det videre forløb i en virksomhedspraktik med henblik på at bringe dem tættere på arbejdsmarkedet. Det er sådan i hovedtræk det, der er vores funktion [...]

Virksomhedskonsulenten beskriver her, hvordan kontakten mellem borger og virksomhedskonsulent skabes og at denne kontakt er udgangspunktet for det videre arbejde. Samtidig ses det også, hvordan virksomhedskonsulenterne ønsker at arbejde tæt på borgeren og støtte op om dennes motivation for en praktik ved at *bære borgeren videre*, hvor formålet er, at bringe borgeren tættere på arbejdsmarkedet.

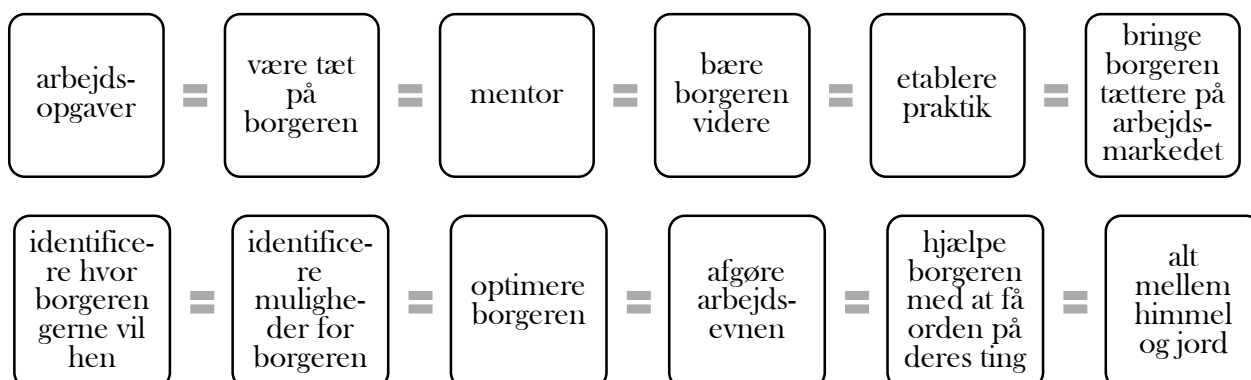
Et andet citat omhandlende virksomhedskonsulenternes arbejdsopgaver, bekræfter ovenstående:

V5: altså det der er, det er hvis du går ind og siger jamen hvad er egentlig vores opgave, så kan man jo sige, at som virksomhedskonsulent så er det at få en borger – find ud af hvor er det vedkomne gerne vil hen – hvor kan vi se vedkomne ift. de skånehensyn der ligger – tag kontakt til virksomhederne – få en praktik i gang – se efter om vi kan optimere vedkomnes arbejds effektivitet både intensiteten, antal timer og alt mulig andet – og så luk sagen, når vi har en afgørelse på hvor er vi egentlig henne.

Men så er det jo at med de borgere her, som vi har, der er vi nødt til at sige 'jamen hver enkelt sag er individuel' og vi kan, som V2 sagde, lige så godt have dem med en tur ned i socialcenteret fordi der er et eller andet. Vi kan ikke få dem på arbejde før der er orden på deres ting. Vi kan ikke rigtig få dem på arbejde, før vi har sørget for at der er lavet en god familieaftale ift. hvornår man kan få lov at have overvåget samvær med sit barn for eksempel. Det hjælper ikke noget, hvis det er klokken 11 om formiddagen, hvor vedkomne gerne skulle være på arbejde. Altså det kan være alt mellem himmel og jord og det er jo der vi går uden for vores opgave, men det er en del af det for at få det løst [...]

I citatet beskriver virksomhedskonsulenterne i punktform, hvad deres egentlige arbejdsopgave er. En nødvendighed for virksomhedskonsulenterne kan udføre deres opgaver er, at de går uden for deres egentlige opgave, for derved at sikre, at der er styr på flere faktorer, før tilknytning til arbejdsmarkedet kan opnås. Det er imidlertid interessant, hvor stort et ansvar virksomhedskonsulenterne vælger at påtage sig for at borgeren opnår tilknytning til arbejdsmarkedet. I ovenstående citat siges der "vi" 11 gange, hvilket bevidner at virksomhedskonsulenterne vælger at påtage sig et stort ansvar for borgeren og ser dennes situation som noget, der klart skal ordnes i fællesskab. Ved at gøre dette indtager virksomhedskonsulenterne en ekspertrolle, hvor de sidder inde med hjælpen til borgeren, som ikke kan klare sig selv. Særligt understreges dette i sætningen "Vi kan ikke rigtig få dem på arbejde, før vi har sørget for at der er lavet en god familieaftale" (fremhævningsordet er min egen). Vi kan her henvise til, at borgeren ikke selv formår at få lavet en familieaftale.

En ækvivalenskæde for nodalpunktet **arbejdsopgaver**, kunne for virksomhedskonsulenterne derfor se ud som nedenstående:



I ækvivalenskæden ses overvejende neutralt eller positivt betonedede momenter, som kan sættes ind i en diskurs, hvor ”bløde” tegn som mentor, tæt på og bære videre er essentielle og kan relateres til tegnene hjælp, vejledning og støtte, som skriver sig ind i et billede af at mennesket har ressourcer, men nogle gange har behov for støtte (fra en ekspert) til at finde dem frem. Betydningsudfyldningen af nodalpunktet arbejdsopgaver, artikulerer altså også et helhedssyn og en *omsorgsdiskurs*, hvor hver enkelt borger skal hjælpes og støttes i det nødvendige omfang.

Sættes de to ækvivalenskæder for arbejdsopgaver i forhold til hinanden fremkommer en interessant modsætning i de diskurser, hvorfra synet på arbejdsopgaverne opleves.

Rådgiverne taler ud fra en resultatorienteret, NPM-inspireret diskurs, mens virksomhedskonsulenterne taler ud fra en mere blød, menneskenær diskurs, hvor omsorg sættes i højsædet. De to konkurrerende diskurser der her er på spil, har jeg benævnt hhv. *effektivitetsdiskursen* og *omsorgsdiskursen*. At der eksisterer to så modsætningsfyldte diskurser blandt medarbejdere der arbejder meget tæt sammen, kan i dette tilfælde bl.a. have den konsekvens at rådgiverne ser resultater og effektivitet som deres primære opgave, mens virksomhedskonsulenterne ser omsorg for borgerne som deres væsentligste opgave, hvilket unægteligt til tider vil problematisere samarbejdet mellem de to medarbejdergrupper.

BORGERNE

I forlængelse af ovenstående er det interessant at tage et dybere blik på problematiseringen af sagernes kompleksitet og derved borgerkategorien, hvilken rådgiverne implicit angiver som værende en af årsagerne til, at arbejdsopgaverne besværliggøres. Det ses ved, at der i ovenstående er et særligt fokus på, at arbejdet ikke kan foregå lige ud ad landevejen, der ikke kun er én løsning og at det tager lang tid, før der findes en løsning.

Generelt må det antages, at det er sjældent der findes én enkelt løsning i arbejdet med mennesker, også i arbejdet med mennesker med det ene til fælles, at de tilhører kategorien *aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år*.

En del af problematiseringerne af borgerkategorien centrerer sig omkring, at det er nogle særligt vanskelige borgere, som er tilknyttet JA-huset:

F: Hvilke faktorer kunne gøre at sagsbehandlerens tro eller tillid til at det lykkes blev øget?

Lang pause

F: skulle det fx være færre borgere pr. medarbejder, så man fik mere tid eller?

R2: ja

RX: ja

R3: jeg tror ikke det ville ændre ret meget ved deres skånebehov

R5: nej, nej

R3: det er stadigvæk nogle tunge banditter der kommer her

R4: hvis der er mulighed for mere tid og mere kreativ tænkning og mere [afbrydes af R3]

R3: tror du så at du ville kunne få flere ud i arbejde?

R4: tjo [afbrydes af R3]

R3: på ordinære vilkår

R4: jeg [afbrydes af R3]

R3: på fuld tid?

R4: neej, det tror jeg ikke. Ikke ordinære vilkår, men måske rykke dem et skridt nærmere

Rådgiverne tror ikke, at mere tid til hver sag kunne bringe flere borgere på arbejdsmarkedet, dog måske rykke dem et skridt nærmere. Interessant er det her, hvordan borgerne klassificeres efter en vægtmetafor, som gentager sig ad flere omgange:

F: hvad kan man være bagud med?

R5: du kan være bagud ift. at få skrevet journalerne, du kan være bagud ift. at få indhentet alle de lægelige oplysninger du skal have, du kan være bagud ift. at få lavet revalideringsplaner. Du er altid bagud

F: har I for mange sager pr. medarbejder?

Enstemmigt ja

R5: du sidder med næsten 100, hvordan skal du nå det? Og det er jo de tunge sager, det er ikke sådan nogen der er nemme

R1 og R3 taler i munden på hinanden, kan ikke høre R3

I citatet oven for ses det, at borgerne igen kategoriseres efter en vægtmetafor, som jeg vil benævne *tunghedsdiskursen*, samt hvordan borgernes kategori også anvendes til at problematisere tid og kan derved kædes sammen med problematiseringen af arbejdsopgaverne, hvor rådgiverne, som her, lægger op til, at blot sagerne var mindre komplekse, ville arbejdet blive lettere og dermed mindske tidspresset.

At borgerkategorien er kompleks, understreges af rådgiverne også med bl.a. en murmetafor:

R3: som R5 siger, så er det nogle lange seje træk nogle gange og så går der flere år inden de overhovedet tilkendegiver et ønske om at komme i praktik. Altså det kan jo være en mur, man nærmest skal kæmpe imod. [...]

Det meget interessante er her den stærke symbolik der er i at sammenligne borgeren med en mur. En mur står fast, hvilket kan henføres til, at kampen for rådgiveren anses som tabt på forhånd for muren flytter sig ikke, lige meget, hvor meget man forsøger at skubbe til den.

Andre metaforer anvendes ligeledes til at problematisere borgerkategorien:

F: oplever I, at I kan behandle borgerne som I ønsker, hvis man nu tænker på baggrund af den lovgivning og økonomi I har henvist til?

R5: tjoooo

R1: naaaaaah

R3: vi har sådan lidt den der skraldespandskategori [afbrydes af R1]

R1: det synes jeg egentlig ikke (som svar på mit spørgsmål)

R3: ... af folk her, undskyld mig [afbrydes af R1]

R1: vi er sidste led i fødekæden

R3: folk har nærmest været igennem sådan en kæmpe tragt af alle mulige andre og nu er de faldet herned og så tager vi ligesom det der er tilbage eller de må lige som tage til takke

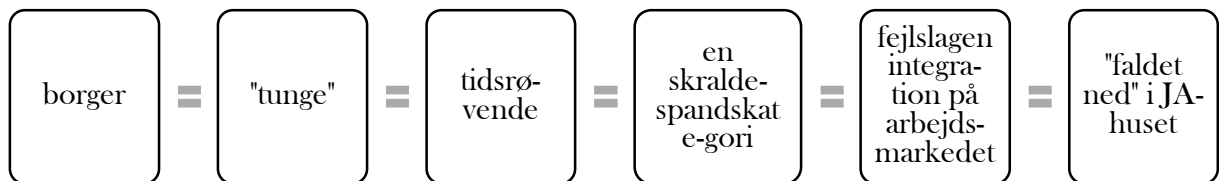
med os et eller andet sted

(i baggrunden kommenterer flere RX med ja, ja, det er rigtigt)

Borgerkategorien sammenlignes her med en skraldespand. At sammenligne mennesker, som man er ansat til at vejlede, med indholdet i en skraldespand, giver ikke gode forudsætninger for et konstruktivt samarbejde eller en stor tro på borgerens job- og uddannelseschancer.

Samtidig mener rådgiverne, at de er sidste led i fødekæden, som via en tragt modtager de borgere som falder ned til dem, da tidligere indsatser ift. at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet, ikke er lykkedes.

På baggrund af ovenstående problematiseringer af borgerkategorien kan en ækvivalenskæde for nodalpunktet **borger** sammensættes:



Ækvivalenskæden viser udelukkende negativt prægede tegn, som får deres betydning i en diskurs, om *det ressourcekrævende subjekt*.

I empirien er det dog ikke til at overse, at der blandt rådgiverne findes en fremtrædende, konkurrerende diskurs som ligeledes tilskrives betydning via nodalpunktet borger. Denne diskurs vil her blive fremanalyseret:

R1: [...]Jeg har den tro på at dem der kan, de gør det de kan. Altså det er ikke attraktivt at komme her op til mig og snakke med mig fire gange om året. Tro mig, de fleste vil helst være fri

RX og RX i baggrunden: ja

R1: øhh, fordi vi blander os jo og vil bestemme, havde jeg nær og sagt. Nu er det nu, nu skal du komme til samtale "jeg havde egentlig lyst til noget andet" Det er der ikke noget at gøre ved, for nu er det nu. Det er ikke fedt at være her i systemet og der er ingen mulighed for rigtig at slå til Søren med nogle ting fordi, hvis du får bare lidt penge et eller andet sted fra, jamen så siger vi "hapsen gewesen", det bliver modregnet. Så det får man ikke en hel masse ud af. De fleste er stillet meget bedre i andre systemer end her. Så dem der kan, de ville have taget et eller andet arbejde. Om så det bare var 7 timer om ugen. Lige nu bliver de nærmest pisket til det, og der er ikke ret mange der gør det.

Rådgiverne udviser en tro på borgernes ønske om at blive en del af arbejdsmarkedet. Samtidig kommer en diskurs med et bagvedliggende økonomisk rationale også til syne, idet det beskrives, hvordan der ikke er mulighed for at slå til Søren, da dette kræver en økonomisk frihed, som ikke er mulig at opnå for en kontanthjælpsmodtager og en kritisk holdning til de seneste reformer af kontanthjælpssystemet, som har betydet en del stramninger af lovgivningen "afsløres" i sætningen "Lige nu bliver de nærmest pisket til det, og der er ikke ret mange der gør det". At borgerne, trods pisk, stadig ikke har opnået tilknytning til arbejdsmarkedet, forklarer rådgiverne med, at borgerne fysisk og psykisk ikke er i stand til det og italesætter et heraf opstået behov for at forsvare borgerne mod den herskende negative diskurs om kontanthjælpsmodtagere:

F: hvordan oplever I samfundets syn på de borgere der kommer her i huset? Du fortæller om nogen som er flove over at være på kontanthjælp - hvad er det for et billede samfundet tegner af de mennesker?

Lang pause

R1: altså jeg synes når nu der er Dovne Robert i fjernsynet

R2: jaaaah

R5: ja (griner)

Alle griner en smule

R1: og så vil jeg ikke sige noget med at bevare hans sjæl, for det mener jeg faktisk ikke. Han ødelægger det jo for alt og alle nu når sådan et fæhoved stiller sig op. Undskyld, men det mener jeg faktisk han er

I baggrunden tilkendegives enighed med jah

R1: jamen, det er jo også bare sådan nogle dovne nogen, de vil ikke' så er det det billede man har. 'Dem på kontanthjælp, de vil heller ingenting. De er faktisk rigtig syge, både fysisk, psykisk og socialt og der er alt muligt i vejen og de er ramt hele vejen rundt' 'nå, nå er de?' De (samfundet, red.) får det billede som han tegner i fjernsynet

R3: ja, man går altid i forsvar for dem når man er til tante Ruths fødselsdag [afbrydes af R1]

R1: ja, ja!!

R1 og R3 taler i munden på hinanden

R3: der er jo en grund til (kan ikke høre hvad der bliver sagt)

R1: ja ja, fordi det er Dovne Robert de ser 'nå, du arbejder med kontanthjælp, de skal da bare ud'

R3: 'ja, de skal da bare have et spark'

Rådgiverne oplever, at samfundet ikke har samme tiltro til borgernes lyst til at arbejde og mener dette skyldes, hvad jeg vil betegne *kontanthjælpsdiskursen*, som, ifølge rådgiverne, er skabt af medierne, godt hjulpet på vej af personer som Dovne Robert⁷. Rådgiverne italesætter en oplevelse af, at kontanthjælp og arbejde er noget ledige til- eller fravælger i kontanthjælpsdiskursen, hvilket de ikke er enige i. Ud fra rådgivernes italesættelser, vil jeg give kontanthjælpsdiskursen status af en objektiv diskurs, da den synes at angive selvfølgeligheder om kontanthjælpsmodtagere i samfundet.

Rådgiverne indtager rollen som mediator mellem den objektive diskurs og en udfordrende, konkurrerende diskurs da de taler borgernes sag, ved at beskrive hvor syge de er, både

⁷ Robert Nielsen (født 1968), bedre kendt som Dovne Robert er en dansk mediepersonlighed, som blev landskendt i september 2012, da han medvirkede i Jacob Rosenkrands' ugentlige debatprogram "På den 2. side" på DR2. Her skabte han en stor offentlig debat, da han stod frem og fortalte, at han foretrak at leve af kontanthjælp frem for at tage et lavtlønnet arbejde (Wikipedia, n.d.b)

fysisk, psykisk og socialt og forsøger herved at give sandhedsværdi til den konkurrerende diskurs, hvor borgerne anskues som værende ”ramt hele vejen rundt”.

En ækvivalenskæde for rådgivernes konkurrerende diskurs omkring borgerne ser derfor noget anderledes ud end den første ækvivalenskæde:



I denne ækvivalenskæde ses det, modsat den første ækvivalenskæde omhandlede borgerne, at tegnene betydningstilskrives i en diskurs om *det arbejdsvillige, men syge subjekt*, hvor tegn som tillid, medfølelse og omsorg også indgår. Sammenlignes de to ækvivalenskæder for rådgivernes betydningsdannelse af nodalpunktet borger, tydeliggøres de to konkurrerende diskurser. Hvornår hvilken diskurs er dominerende synes at være situationsbestemt, og kan have den konsekvens at nogle borgere placeres i diskursen *det ressourcekrævende subjekt*, mens andre borgere anskues i diskursen *det arbejdsvillige, men syge subjekt*. Hvilke borgere der anskues i hvilken diskurs, vil jeg komme yderligere ind på i specialets del 6, hvor jeg vil foretage en dyberegående analyse af borgersynet.

Når betydningstilskrivning af tegnet borger undersøges blandt virksomhedskonsulenterne, fremkommer der et ønske om, at vise borgerne vejen til arbejdsmarkedet, som bunder i en omsorg for borgerne. Omsorgen bliver tydelig i flere udtalelser, som dog baserer sig på, at virksomhedskonsulenterne sidder inde med sandheden om det gode liv og vejen hertil:

V2: det der med at få borgeren til at arbejde med og få en opfattelse af, at vi spiller på samme banehalvdel. Der er nogen der godt kan sidde med korslagte arme og 'nå, det er endnu en sagsbehandler eller endnu en virksomhedskonsulent der sidder foran mig. Sidst der sad sådan en der, der gik det ikke ret godt og nu sidder der en ny'

Flere bekræfter med mmm, at de genkender scenen

Der er det jo vigtigt, at man formår at give den her borger en forståelse af, at det godt kan tage tid før de vænner sig til, at det er sådan det er og de skal vænne sig til, at det giver god

mening, når jeg sidder og siger til dig 'vi skal se noget mere af det, vi skal også se noget der, vi lægger planer for det, du skal være bred i din opgaveløsning i virksomheden, hvis du gerne vil have et fleksjob og det ene og andet'. Når de ser lyset på den måde der, jamen så begynder det at virke. Så er det ikke længere den der med de foldede arme længere, så bliver det pludselig en oplevelse af, at Jobcenteret er okay. Og så kan de så gå og fortælle venner og bekendte om det. Det er jo også i sig selv fedt, for Jobcenteret har jo ikke altid haft den bedste skud [afbryder sig selv] det er fedt når man kan det.

Borgeren skal se lyset, altså indse at virksomhedskonsulenten sidder med nøglen til det gode liv og overgive sig til dennes sandheder herom, inden borgeren kan få adgang til vejen mod det gode liv. Denne diskurs vil jeg navngive *diskursen om det gode liv*.

Virksomhedskonsulenten bakkes op af en kollega (citatet er taget ud af en kontekst om, hvad der skaber motivation for arbejdet blandt virksomhedskonsulenterne):

V5: men også det du føler, når du tager i mod den borger der kommer ind, så er vedkommende, hvis man skal gøre det lidt billedligt, så sidder folk altid i et mosehul og kan ikke komme ud af det, føler ikke de kan noget og når vi efterlader dem igen, så står de på fast grund. Og den der med at vide, nu står de på fast grund, de har fået et nyt afsæt

[afbrydes af V2]

V2: nu skal du op i tid, så 'oooork...'

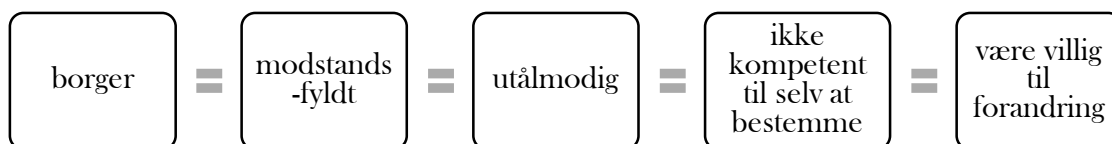
V5: nej men altså, yes. Som V4 også siger, så har de fået muligheden for at få et liv på et eller andet niveau og om det så er ordinært arbejde, fleksjob, førtidspension, uddannelse eller revalidering, det er jo fuldstændig underordnet, bare vedkomne er sat derhen, hvor de kan bruge sig selv, bruge deres evner. For mig, der handler det om det [...]

Citatet her har ligeledes en stærk forbindelse til diskursen om det gode liv, her tildeles det dog også betydning at have en tilknytning til arbejdsmarkedet. Virksomhedskonsulenten fortæller, at borgerne gennemgår en udvikling fra at sidde i et mosehul til at stå på fast grund, før de overlades til sig selv. Der er stærk symbolik i at bruge vendingen ”stå på fast

grund”, hvor der skabes associationer til sikkerhed⁸. Borgeren står først på sikker grund, når han eller hun har opnået tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelse, som gør personen i stand til at forsørge sig selv, hvorefter sagen afsluttes i det offentlige system, da borgeren ikke længere har behov for at modtage kontanthjælp. Først her, når borgeren har opnået det gode liv og er nået i sikkerhed, vil borgeren blive overladt til sig selv, først her er han eller hun i stand til at klare livet på egen hånd. Diskursen *det gode liv er lig med et arbejde* bliver dermed tydelig og danner grundlag for en række normative sandheder om den rette måde at leve sit liv på.

Borgeren gives i samarbejdet med JA-huset en mulighed for at få et liv i kraft af at opnå tilknytning til enten arbejdsmarked eller uddannelse og et liv uden tilknytning til arbejdsmarkedet/på kontanthjælp, sidestilles her med et uværdigt liv, hvor personen er afskåret fra de goder, som livet har at byde på.

Virksomhedskonsulenternes betydningsfastsættelse af nodalpunktet **borger** danner derved nedenstående ækvivalenskæde (da fortællingerne om borgerne i ovenstående citater er lange og ikke fremstår klart, når de tages ud af sammenhæng, har jeg valgt at lægge et fortolkende perspektiv på det, der siges i citaterne ovenfor og skrevet fortolkningerne ind i ækvivalenskæden):



Kæden dannes af tegn, der alle tilskriver nodalpunktet betydning i en diskurs om *det mindreværdige subjekt*. I diskursen skal borgeren, trods modstand, være villig til forandring, da kun forandring, her ved at opnå tilknytning til arbejde eller uddannelse, kan hjælpe borgeren væk fra det uværdige liv han eller hun lever nu. Borgeren må i dette arbejde væbne sig med tålmodighed, for det tager tid at forandre, og al modstand bør gemmes væk. Borgeren skal i stedet være taknemlig for at være givet muligheden for forandring.

⁸ Fast/sikker grund: grundlag som giver sikkerhed (Det Danske Sprog- og Litteraturselskab, n.d.)

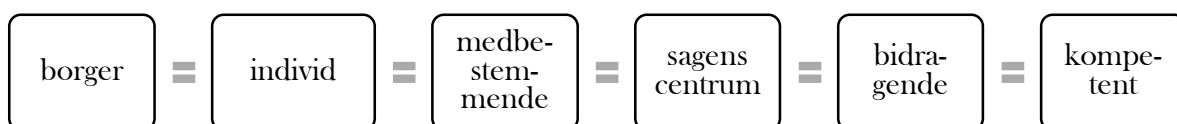
Ganske som rådgiverne, findes der i gruppen af virksomhedskonsulenter også en konkurrerende diskurs vedrørende borgerne. Denne diskurs centrerer sig omkring borgernes individualitet og retten til selv at bestemme og konkurrerer derved med ovenstående diskurs, hvor det er virksomhedskonsulenterne der sidder inde med den sandhed, som borgeren skal rette sig ind efter.

V4: [...] og så igen, der er ikke to sager der er ens, og alligevel så er der mange karakteristika der måske går igen. Men det er sjældent at man kan sige at to sager er ens, for det er jo mennesker

Nedenstående er en sammentrækning af flere citater, der alle understreger borgernes individualitet og derved sagernes forskelligheder:

"hver enkelt sag er individuel"; "det er meget individuelle forløb vi har"; "Vi skaber kontakt til virksomheder ud fra borgerens ønsker om, hvilken vej de gerne vil gå jobmæssigt"; "det er vigtigt, at borgeren også selv kan se noget perspektiv i det der er gang i, i stedet for at det bare bliver en placering for placeringens skyld"; "Vi har hele tiden borgeren fremme, det er dem det handler om"; "enhver person er spændende og det er spændende at lære netop den person at kende"; "få personen til at fortælle sin egen historie [...]"; "jeg har endnu ikke mødt et menneske, som jeg ikke troede kunne et eller andet" og "[...] vi er nødt til at se på den enkeltes behov".

En konkurrerende ækvivalenskæde for virksomhedskonsulenternes betydningstilskrivning af **borger**, kan på baggrund af ovenstående se således ud:



Tegnene i kæden får betydning i en diskurs om *det enestående subjekt*, som centrerer sig om mennesket som reflekterende og unikt og derfor fortjener behandling herefter.

Ved at sammenholde de to konkurrerende ækvivalenskæder ses det, at synet på borgerne kan fremskrives i to vidt forskellige diskurser, som begge kæmper om retten til at definere sandheden. Som gældende for de konkurrerende diskurser hos rådgiverne, vil de mulige konsekvenser af dette, blive behandlet i del 6, som netop omhandler synet på borgerne.

Diskurserne der kommer til syne i betydningsfastlæggelsen af tegnet ”borger” viser konkurrerende diskurser internt i de to medarbejdergrupper. De to konkurrerende diskurser blandt rådgiverne er *det ressourcekrævende subjekt* og *det arbejdsvillige, men syge subjekt*, mens de overordnede konkurrerende diskurser blandt virksomhedskonsulenterne er *det mindreværdige subjekt* samt *det enestående subjekt*, der kæmper om retten til at udfylde tegnenes betydning og derved gøre momenterne til elementer. At elementet ”borger” kan udfyldes af mindst fire forskellige diskurser gør det til en flydende betegner, da det er et yderst påvirkeligt element.

RESULTATER

Rådgiverne oplever det travle miljø som medvirkende årsag til, at succeser ikke bliver fejret, hvilket problematiseres:

R3: ikke for at være hende den negative herovre i hjørnet, men den der positive følelse af 'så nu har jeg endelig fået færdiggjort en eller anden sag' - at man har kunnet afslutte en sag, den bliver bare lynhurtigt [afbryder sig selv] det er ikke en følelse man har i ret lang tid fordi man ved jo godt at lige så snart man har afsluttet en sag, så får man en ny.

Enstemmigt bekræftende mmm eller ja

R3: altså hele tiden får vi jo nye sager til fordeling, så derfor er den der følelse af 'huh, så nu har jeg haft et langt sejt træk med den her borger og nu er den lukket' fordi vedkommende enten er færdig til fleksjob eller førtidspension eller færdigrevalideret eller hvad pokker det nu kan være, men det er et hul der bliver lukket i løbet af [afbrydes af R1]

R1: 3 dage

R3: 1 minut

R4: meget, meget hurtigt

R5: den efterfølgende fredag så kommer (der snakkes i munden på hinanden)

R3: lige så snart man har fjernet det her cpr-nummer fra ens sagsliste, så kommer der jo et nyt [afbrydes af R5]

R5: ja, det er rigtigt

R3: så derfor er det en utrolig lille glæde man kan have ved det og det er jo sådan det er herinde

R1: ja, ja

R3: men det er bare ikke sådan at man kan sige 'nu har jeg virkelig knoklet igennem med nogle sager og fået stoppet eller lukket nogle ting og der har været nogle positive udfald af det her' og så kan man lige leve lidt på det 'aaaah, det føles godt der lige er ro på'

R5: (bekræftende) mmm

R3: Slam! Så er der bare fyldt op igen, så derfor så er de succeser der sgu ret korte

R1: ja, ja det er rigtigt

R5: ja

Citatet bevidner rådgivernes oplevelse af, at der ikke er tid til at fejre succes i og med at de altid får en ny sag, netop som en sag er afsluttet, hvorved det at knokle igennem og afslutte nogle ting, ikke giver det ønskede pusterum, da en ny sag med det samme kommer til.

Selvom tiden ikke er til at fejre succes værdsætter rådgiverne dog den personlige tilfredsstillelse de oplever ved at færdiggøre opgaver (konteksten for nedenstående citat er en snak om en platform medarbejderne har adgang til, hvor de kan indsætte udvalgte resultater, for derefter at blive tildelt smiley 'er, som kun de selv kan se):

F: kunne I tænke jer, at der blev gjort mere ud af succeserne?

RX: det ved jeg ikke [afbrydes af R3]

R3: et eller andet sted, så er det jo ikke en børnehave og der må jeg nok sige, det der smileyskema [afbrydes af RX]

RX: ja

R3: det tenderer lidt til at man har fejet efter sig i 10-frikvarteret i en skole, synes jeg.

RX: ja

R3: den der dukseting. Altså jeg bruger det personligt ikke, jeg havde helt glemt det var der, for jeg synes det er sådan lidt børnehaveagtigt, at man får en smiley for sit arbejde

R5: (bekræftende) jah

R3: det må jeg indrømme. Og flødeboller, øhh, 1 gang om måneden. Men det er mig

R1: og det har vi så heller ikke fået (flødeboller, red.)

R3: nej, det har de så glemt

RX: ja, det er ligesom blevet glemt

R1: jeg gør det godt nok, når jeg kommer i tanke om det, for jeg synes det giver god mening. Måske ikke lige det der smiley-noget, men sådan et eller andet, hvor man ligesom kan se 'okay, det nytter sgu også noget, det vi sidder og laver'. Det er ikke bare hårde, seje træk hele tiden og vi kommer ingen vegne. Hvis man sådan ser, så har vi omkring 87 sager og det bliver vi ved med, så der kan man ikke rigtig måle det (succes, red.) ud af, men der er alligevel nogen, hvor jeg sådan får dem videre og så får jeg nogle nye, så der er noget af det vi laver som nytter noget

RX: (bekræftende) ja

R3: ja, og så er det jo også en personlig tilfredsstillelse og kunne gøre nogle ting færdige

R1: ja

R5: (bekræftende) mmm

R4: den sag man har gjort færdig kan have været et langt, sejt forløb for at komme til det punkt, hvor man er færdig med samarbejdet og har fået en god relation, så bliver den afsluttet - det er fedt - der kommer ny sag, så skal man starte forfra igen.

I citatet diskuterer rådgiverne, hvordan succes bedst fejres og hvilket fokus de ønsker, der skal være herpå. Det fastlægges, at de ca. har 87 sager hver og at dette tal ikke ændrer sig, da nye sager kommer til, når andre bliver afsluttet. Det interessante i citatet er italesættelsen af, hvordan succes bestemmes ud fra kvantitative måleenheder, her sagsantallet. Udtalelsen "[...] *men der er alligevel nogen, hvor jeg sådan får dem videre og så får jeg nogle nye, så der er noget af det vi laver som nytter noget*" bekræfter, hvordan fokus er på det endelige mål, som her er at få borgeren videre, altså væk fra kontanthjælpen og derved nedbringe sagsantallet, i hvert fald for en kort periode. Det viser sig her igen, at rådgiverne taler sig ind i en NPM-inspireret *resultatdiskurs*, hvor succes måles kvantitativt, her i kraft af, hvor stor succes rådgiverne har med at nedbringe sagsantallet. At fokus er på målbare succeser bekræftes af nedenstående citat, hvor det ses, hvordan *det gode resultat* sidestilles med det at blive *jobparat eller visiteret til fleksjob eller de starter i ordinær arbejde eller uddannelse*, altså igen at få borgerne helt væk fra kontanthjælp:

F: og apropos det med at lykkes - når det lykkes, er det noget I gør noget ud af?

R1: ja

F: hvordan?

R1: tjo, vi har jo [afbryder sig selv] altså jeg råber jo højt, men vi har faktisk fået lavet sådan en elektronisk en, hvor vi kan sætte det gode resultat ind, så det er hvis vi får noget der bliver jobparate eller visiteret til fleksjob eller de starter i ordinær arbejde eller uddannelse.

Så sætter vi det ind og så er der sådan en smiley. Vi ville gerne have haft en hvor vi alle sammen bedre kunne se det, men [afbrydes af R3]

R3: det er ikke noget vi fejrer helt vildt meget

Flere RX i munden på hinanden: aaaj, det er det altså ikke

R1: nej nej, det er det ikke, men jeg propper det da ind altså, fordi det er da lidt fedt [afbrydes af R3]

R3: ja

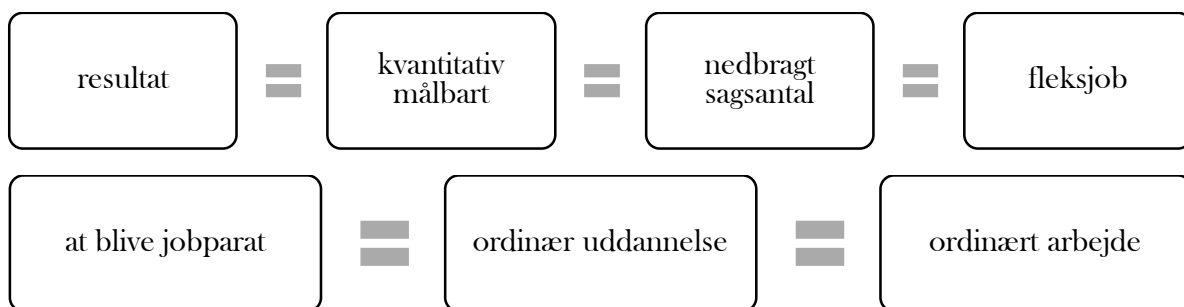
R1: Yes, nu har vi nogen der er videre

R4: men jeg synes vores gruppe er gode til at dele succes også

R5: ja, hvis der er sket noget godt noget, nogen der er gået i uddannelse eller sådan noget

Det store fokus på, at succes skal være målbart, kan have den konsekvens at succes sidestilles med effektivitet, som i effektivitetsdiskursen udelukkende udgøres af et nedbragt sagsantal. Men da sagsantallet ikke umiddelbart ændrer sig, kan det være svært for rådgiverne at følge og fejre de mindre succeser og delmål, som, i et arbejde som dette, er en naturlig del af processen mod det endelige mål. Rådgiverne mangler derfor den daglige bekræftelse på, at det de laver, nytter noget.

En ækvivalenskæde for nodalpunktet **resultat**, kan, på baggrund af ovenstående, se således ud:



Det ses i kæden, at tegnene alle får deres betydning i en *økonomisk diskurs*, hvor det handler om at få borgerne flyttet fra offentlig forsørgelse til hel eller delvis selvforsørgelse, samt at resultater anerkendes, hvis de er kvantitativt målbare.

Virksomhedskonsulenterne italesætter også, hvordan succes udgøres af det, at en borger får et fleksjob eller kommer i arbejde, men de oplever dog samtidig, at succesen bliver fejret ved at blive fremhævet af lederne:

F: De succesoplevelser I har - gør I noget ud af dem, altså blandt kollegaer?

V3: ja, vi praler lidt en gang i mellem

V4: ja, eller danser lidt rundt

V5: ja, det gør vi. Dog ikke på bordene

V3: så har vi også nogle projektledere og øvrige ledere, som er rigtig gode til at fremhæve de der sager på personalemøde eller et eller andet. Der kan de blive taget op.

F: Hvordan gør de det?

V2: vi får flødeboller

V1: jeg synes det har de efterhånden glemt

Flere VX udviser enighed og smågriner lidt

V5: Vi fik fortalt, at vi fik flødeboller hver gang vi fik nogle i arbejde, men alle begyndte at komme med et par stykker om ugen, så det begyndte pludselig at blive lidt for dyrt og vi bliver nok for tykke

Flere griner

V1: ja, det er også det

V2: vi bliver også glade på borgerens vegne når de får et fleksjob eller kommer i arbejde. Det er jo også en succes for os, for vi kommer jo også tæt på dem. Vi får jo også et forhold til dem og nogle følelser ift. dem og deres situation. Det er jo mega fedt.

Virksomhedskonsulenterne italesætter ikke så eksplicit som rådgiverne, hvad succes er for dem i deres arbejde, men flere gange under fokusgruppeinterviewet fremhæver de dog betydningen og vigtigheden af de små skridt i deres arbejde, for at få kerneopgaven til at fungere (kun de mest relevante citater er inddraget her, i transskriberingen findes flere eksempler):

V1: [...] vi havde mentorfunktioner samtidig med praktikken, men jo ofte også inden praktikken er mulig faktisk, hvis der er nogle forhold, som blokerer for praktikken. Derfor

kan vores forløb godt være længere end 1 år. Det er meget individuelle forløb vi har, synes jeg.

V4: jeg vil også sige, at selvom at man ikke på papiret er mentor, så er der jo tit jamen så [afbryder sig selv] for egentlig at bevare den indsats der er i gang, jamen så går man jo tit skridtet videre, selvom vores opgave jo primært handler om at lave en placering ift. praktikmatch med borgerens kompetencer og ønsker ift. en virksomhed og så udvikle kompetencerne der. Men så er det jo tit at for at den proces egentlig kan finde sted, så kan der være nogle andre ting der skal hjælpes med. Det kan være økonomi eller der er jo egentlig rigtig mange ting, der tit spiller ind, som vi så bliver en del af netop for at få vores kerneopgave til at fungere.

og

V5: [...] vi kan ikke få dem på arbejde, før der er orden på deres ting [...].

Virksomhedskonsulenterne har et andet fokus end rådgiverne når det kommer til resultater. Fokus her er på de små udviklingstrin i den samlede proces, virksomhedskonsulenterne synes derfor at have et mere helhedsorienteret syn på arbejdet mod målet. Der skal være orden på borgernes ting, for at arbejde, her i kraft af en praktik, kan komme på tale. Ligeledes skal borgerne ikke presses, da de små fremskridt derved risikerer at være spildt.

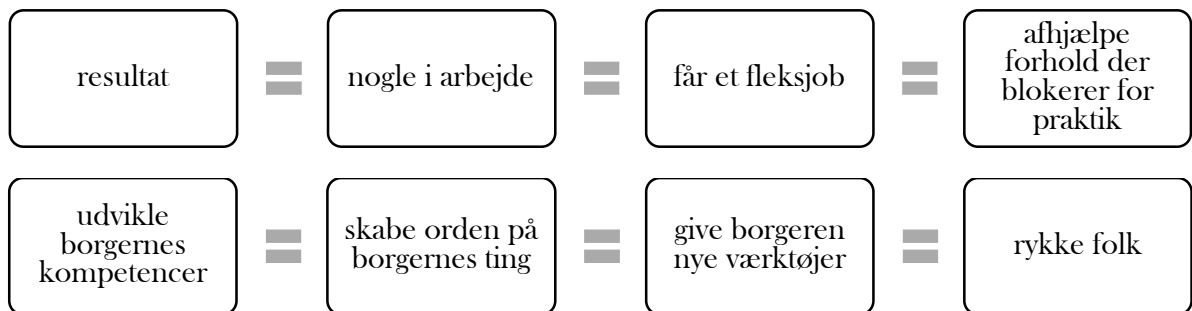
V4: [...] Men det her med at folk bliver løftet og at de har fået nogle ekstra værktøjer med i værktøjskassen de kan bruge fremadrettet, om det så er i den ene eller anden forstand ift. til hjemmefronten eller hvor det er. Altså det er bare fedt at være vidne til.

Helhedssynet, som blev fremanalyseret i diskursen om virksomhedskonsulenternes syn på arbejdsopgaverne, bekræftes her i og med, at de værktøjer som borgerne får, lige så vel kan være tiltænkt hjemmefronten. Virksomhedskonsulenterne ”udleverer” ikke kun værktøjer der er anvendelige på arbejdsmarkedet, hvis det er på hjemmefronten der er behov for værktøjer.

Overordnet kan virksomhedskonsulenternes syn på succes og resultater i arbejdet opsummeres med et enkelt citat (citatet udgør en virksomhedskonsulents svar på mit spørgsmål ”Hvad er jeres motivation for arbejdet?”)

V4: succeserne, når folk rykker sig.

Havde virksomhedskonsulenterne, som rådgiverne, tilsluttet sig den økonomiske diskurs, ville succes i denne forbindelse ikke blot være at rykke folk, men i stedet at de kom i uddannelse eller arbejde og derved blev selvforsørgende, hvorved sagen kunne afsluttes. En ækvivalenskæde for nodalpunktet **resultat** iht. virksomhedskonsulenternes oplevelse, kan sammensættes:



Tegnene i kæden fordeler sig med en størstedel tilhørende, hvad jeg vil benævne *diskursen om den helhedsorienterede indsats*, hvor tegnene får deres betydning i kraft af, at de tilsammen bidrager til en samlet indsats for at bringe borgeren nærmere arbejdsmarkedet. Blot to tegn (omhandlende fleksjob og arbejde) ud af de otte tegn i kæden, betydningstilskrives i kraft af en økonomisk diskurs, hvilket gør disse tegn til elementer. Når de to ækvivalenskæder for **resultater** sammenholdes ses det tydeligt, hvordan rådgiverne giver betydning til resultater ud fra tegn fastsat af en økonomisk diskurs, hvor borgernes sager skal afsluttes, mens virksomhedskonsulenterne igen taler ud fra en *omsorgsdiskurs*, hvor fokus er på at hjælpe borgeren til udvikling, der stille og roligt medvirker, at denne bringes tættere på arbejdsmarkedet. Denne diskurs fremstår meget tydeligt i følgende citat:

V4: [...] Hvis vi presser for hårdt, så taber vi måske det hele på jorden, for det har vi også set i historikken, det har man gjort før. Så nogle gange så kommer effekten af indsatsen først et par år senere.

I citatet fortæller virksomhedskonsulenten, hvordan tålmodighed er en forudsætning for arbejdet og at det ikke nytter noget at presse borgerne i den proces, som kan tage flere år. I og med at det ikke nytter at presse borgeren, kan det udledes heraf, at små skridt i borgerens tempo er vejen frem mod målet.

POLITIK

Blandt rådgiverne problematiseres yderligere en række faktorer. Fælles for disse problematiseringer, er, at de alle vedrører oplevelsen af, at rådgivernes arbejde besværliggøres af en række politisk bestemte faktorer. Af politiske faktorer der problematiseres, kan nævnes

- ledelsens forventninger stemmer ikke overens med virkeligheden
- politikernes billede af virkeligheds stemmer ikke overens med rådgivernes billede
- ventelister på behandling i psykiatrien
- lovgivningen er kompliceret og præget af mange reformer og usammenhæng

Disse faktorer er interessante, men vil ikke blive inddraget i analysen, da virksomhedskonsulenterne ikke taler om disse faktorer, hvorfor en komparativ analyse af de sproglige diskurser ikke er mulig.

Kapitel 3: Opsamling

Gennem analysen er de konkurrerende diskurser, som fremgår af empirien, blevet tydelige. Det viser sig, at rådgivernes og virksomhedskonsulenternes syn på både arbejdsopgaver, borgerne og resultater er meget forskellige, hvilket kan tilskrives de diskurser hver medarbejdergruppe betydningsfastsætter ud fra.

Begge medarbejdergrupper arbejder målrettet hen mod de overordnede mål, men interessant er det, at der synes at være forskellige blikke på, hvad det overordnede mål er. Som fremskrevet i analysen, er virksomhedskonsulenternes overordnede mål for deres arbejde at borgerne, ved små skridt, bringes *tættere* på arbejdsmarkedet. Det er i dette arbejde ikke en hindring, at borgeren fortsat er på kontanthjælp. Rådgivernes overordnede mål synes derimod at være at afslutte borgerens kontanthjælpssag ved at borgeren enten bliver selvforsørgende eller overgår til anden offentlig forsørgelse. Forskellene i de to overordnede mål kan henføres til de fremanalyserede diskurser, som hhv. rådgiverne og virksomhedskonsulenterne taler sig ind i. Gennem ovenstående analyse er det fremkommet, at rådgiverne arbejder ud fra meget New Public Management-inspirerede diskurser, hvor effektivitet, tid og resultater er nøgleordene, hvilket også kan forklare rådgivernes store fokus på at få borgerne videre ("videre" som henvisning til at få borgeren ud af kontanthjælpssystemet, nævnes 15 gange i fokusgruppeinterviewet). Oplevelsen af evig travlhed kan således også forklares heraf, da rådgiverne altid vil "jagte" et nyt resultat, et resultat som kun er gyldigt, såfremt det er kvantitativt målbart. Det altoverskyggende fokus er her på sagsantallet, hvorfor positive, udviklende oplevelser med borgerne i det daglige arbejde ikke vurderes som gyldige resultater og derfor ikke anerkendes. Dette kan bidrage til oplevelsen af travlhed i og med at de resultater der stiles efter forudsætter en langvarig og omfangsrig proces og derved ikke opleves så ofte. Hertil kan ligeledes tilskrives årsagen til, hvorfor rådgivernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer umiddelbart fremstår lavere end virksomhedskonsulenternes i og med, at der, for rådgiverne, synes at være langt mellem succesoplevelserne.

Virksomhedskonsulenterne arbejder derimod inden for mere helhedsorienterede diskurser, hvor omsorg, individet og samarbejde er i højsædet. Grundet de "blødere"

diskurser er virksomhedskonsulenterne mere orienterede mod delmålene og de mindre resultater, hvorfor de oftere oplever succes i arbejdet. Denne oplevede succes kan have en afsmittende effekt på virksomhedskonsulenternes tro på borgernes job- og uddannelseschancer, hvorfor troen blandt virksomhedskonsulenterne fremstår større end rådgivernes i empirien.

Nedenfor er et oprids af de konkurrerende diskurser, som findes i betydningsfastsættelsen af arbejdsopgaver, borgerne og resultater:

- effektivitetsdiskurs, hvor tiden er knap og arbejdspresset højt >< omsorgsdiskurs, hvor den enkelte borger skal hjælpes og støttes i det nødvendige omfang
- det ressourcekrævende subjekt, der kræver en stor indsats >< det arbejdsvillige, men syge subjekt samt det mindreværdige subjekt, der står uden for arbejdsmarkedet >< det enestående subjekt
- økonomisk diskurs, hvor resultater måles kvantitativt og borgerne skal væk fra offentlig forsørgelse >< diskursen om den helhedsorienterede indsats, hvor en individuel indsats med små skridt er i højsæde

At der eksisterer så modsætningsfyldte diskurser blandt medarbejdere der arbejder meget tæt sammen mod et (politisk fastsat) fælles mål, kan i dette tilfælde bl.a. have den konsekvens at rådgiverne ser kvantitative resultater og effektivitet som deres primære opgave, mens virksomhedskonsulenterne ser omsorg for borgerne som deres væsentligste opgave, hvilket unægteligt til tider vil udfordre samarbejdet mellem de to medarbejdergrupper.

Årsagen til, at de forskellige problematiseringer, som lægger til grund for denne diskursanalyse, kan finde sted, skal findes i historien. Som beskrevet i specialets del 2 om socialpolitik i et historisk perspektiv, ses det, hvordan politiske ideologier gennem tiden har påvirket de diskurser medarbejderne på landets jobcentre arbejder under. Grundet de mange ændringer funderet i New Public Management (NPM), er særligt rådgivernes

omsorgsarbejde med det faglige, professionelle skøn blevet erstattet af standardiserede processer og administrative arbejdsopgaver, som resulterer i, at rådgiverne har mistet store dele af deres autonomi og borgerkontakt. Samtlige af de problematiseringer rådgiverne gør, taler sig ind i diskurser relateret til NPM, hvor fokus er på økonomi, effektivitet og resultater. Var denne undersøgelse lavet for 30 år siden, var det med stor sandsynlighed nogle helt andre problematiseringer, der ville have fundet sted.

Interessant er det også, hvor tydeligt det afspejler sig i analysen, at de strukturelle NPM-inspirerede ændringer i langt højere grad synes at have "ramt" rådgivernes arbejdsområder frem for virksomhedskonsulenternes, som stadig har en stor grad af autonomi og omsorg i deres arbejde og ikke synes at være underlagt så stor en administrativ arbejdsbyrde.

På baggrund af ovenstående diskursanalyse tydeliggøres det, at synet på arbejdsopgaver, borgere og resultater alle er faktorer, der har indflydelse på markarbejdernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer.

Del 6 - Hvordan påvirker faktorerne troen? Del 1

For at grave dybere ned i, hvordan de fremanalyserede faktorer påvirker medarbejdernes tro på borgerens job- og uddannelseschancer, finder jeg det relevant at foretage yderligere analyser. I denne del vil jeg behandle faktoren synet på borgerne og fremanalysere, hvilke borgersyn der bliver tydelige i de fremanalyserede diskurser.

Kapitel 1: Iagttagelsesbærende begreber

I dette kapitel præsenterer jeg de begreber, som jeg vil benytte i denne analysedel.

For at kunne vise, hvordan faktorerne påvirker medarbejdernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer, er det relevant at fremanalysere, hvordan rådgiverne og virksomhedskonsulenterne in- og ekskluderer borgerne ift. troen på borgernes job- og uddannelseschancer. Til brug herfor, har jeg igen fundet inspiration i Michel Foucaults begreber.

Foucaults arbejde har, ifølge Andersen (1999) aldrig ført til en sammenhængende teori, da han ikke ønskede at danne skole. Man finder heller ikke en fast metode i hans værker, da Foucault mente, at metoden skulle give sig gennem det analyserede objekt (Hansen, 2005). I den Foucaultdianske ånd, har jeg derfor valgt at etablere egne retningslinjer og fremgangsmåder for denne analyse, ganske som Foucault beskrev sin egen inspiration fra og brug af Nietzsche:

"The only valid tribute to thought such as Nietzsche's is precisely to use it, to deform it, to make it groan and protest. And if the commentators say that I am being unfaithful to Nietzsche that it is of absolutely no interest" (Foucault citeret i Sheridan, 1980, s. 114)

Foucaults arbejde inddeles traditionelt i to perioder – en arkæologisk og en genealogisk. Begreberne til brug for denne analyse er i overvejende grad hentet fra den genealogiske periode, nærmere bestemt governmentality perspektivet, hvor Foucault i store dele af sine værker, har beskæftiget sig med, hvordan styring påvirker og skaber subjekter. Formålet med brugen af Foucaults begreber, der ofte associeres med magtanalyser, er ikke at påvise, hvordan magt og modmagt fordeler sig mellem ansatte og borgere. Denne

analyse er foretaget ad flere omgange (fx Danmeris, 2016; Järvinen, Larsen & Mortensen, 2002; Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Formålet er i stedet, at undersøge, hvordan magten, i kraft af italesættelser blandt de ansatte, konstituerer borgerne som bestemte subjekter for til sidst at udlede, hvordan dette menneskesyn påvirker medarbejdernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer.

Nedenfor gives en introduktion til Foucaults forståelse af magt og subjektivering. Disse begreber er relevante for at sikre en grundforståelse af samspillet mellem viden, magt og subjekt. Det bærende begreb for denne analysedel vil dog være adskillelsespraktikker, som ligeledes præsenteres nedenfor.

MAGT OG SUBJEKTIVERING

"Magten er allestedsnærværende: ikke fordi det er dens privilegium at sammenfatte alt i sin uovervindelige enhed, men fordi den skabes hvert øjeblik, på alle punkter, eller snarere i ethvert forhold mellem to eller flere punkter. Magten er overalt; hvilket ikke skyldes, at den omfatter alt, men at den kommer alle steder fra" (Foucault, 1994, s. 98).

Magten må altså betragtes som en neutral kraft, der influerer enhver relation og bliver dermed i stand til at forme, påvirke og forandre subjektet. Centralt for Foucaults forståelse af subjektivering, er altså, at menneskets skabes ved at blive gjort til genstand for nogle sandhedskriterier, som udspringer fra magten (Foucault, 1982).

Der er tale om en magt-viden relation og det bliver derved et nødvendigt onde for subjektet at underkaste sig bestemte sandheder om sig selv for at blive handledygtigt. Foucault arbejder med en dobbeltbetydning af begrebet "subjekt" i og med, at subjektet både skabes af andre i kraft af sandhedskriterierne, som subjektet er afhængig af i denne skabelse, men subjektet skabes også ved, at det opfatter sig selv ud fra de definerede og konstruerede sandheder (ibid.). Derved indebærer det at være subjekt både at underkaste sig andre og sig selv gennem en viden om sig selv. I denne proces og analyserne heraf, er det relevant at understrege, at det på ingen måde er hensigten at pege fingre eller at udpege skurken. I genealogien er der ingen skyldige parter, da alle, netop grundet subjektets dobbeltbetydning, er med til at konstituere magten og derved er "skyldige" parter (Jørgensen, 2006).

OBJEKTIVERING

“I would like to say, first of all, what has been the goal of my work during the last twenty years. It has not been to analyze the phenomena of power, nor to elaborate the foundations of such an analysis. My objective, instead, has been to create a history of the different modes by which, in our culture, human beings are made subjects” (Foucault, 1982, s. 208).

Et gennemgående fokus for Foucaults forfatterskab har været at undersøge subjektivering af mennesket i kulturen. I dette arbejde skelner Foucault mellem tre niveauer af objektivering, der medvirker til dannelse af subjektet (ibid.):

- 1) Videnskabelige diskurser: subjektet konstitueres her som videnskabeligt objekt ved at blive gjort til genstand for analyser og vurdering. Et eksempel kan i denne kontekst være rapporter og statistikker, der behandler emner relateret til kontanthjælpsmodtagere, som så efterfølgende kan legitimere praksisændringer på Jobcentrene
- 2) Adskillelsespraktikker (dividing practices): individet subjektiveres ved enten at blive adskilt fra sig selv eller adskilt fra andre. Et eksempel på dette kan fx være inddelingen i jobparate/aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere
- 3) Selvteknologier: redskaber som individet kan gøre brug af, for at gøre sig selv til subjekt ved at leve op til den sandhed, der er skabt om subjektet.

I objektiveringen af subjektet skabes der i empirien adskillelsespraktikker. Ved at have blik for disse, kan jeg i analysen undersøge, hvordan borgerne adskilles i dem medarbejderne har tro på ift. job- og uddannelseschancer og dem, som medarbejderne ikke har tro på. Det vil med andre ord sige, at nogle borgere inkluderes i troen på, mens andre ekskluderes fra troen på, hvorfor det er interessant at fremanalysere, hvilke værdier og egenskaber der kendetegner det inkluderede subjekt.

Som beskrevet oven for former magt-viden relationen mulighederne for, hvilke subjekter der opstår, også i Job- og Aktivhuset. Netop magt-viden relationen gør subjektivering til den mest udbredte form for magt i den vestlige verden, da det typisk er en magtform som staten udøver i forhold til borgerne (Foucault, 1982).

PASTORALMAGT

“Selvom den pastorale magt, som en hvilken som helst anden religiøs eller politisk magt, udøves på en hel gruppe, har den som hovedbestræbelse og hovedopgave kun at våge over alles frelse ved at tage hånd om hvert enkelt element, hvert får i flokken, hvert individ, ikke bare for at tvinge det til at handle på den eller den måde, men også ved at kende det, afdække det, få dets subjektivitet til at fremtræde og strukturere det forhold, det har til sig selv og sin samvittighed” (Foucault citeret i Villadsen, 2004).

Foucault (1982, s. 215) beskriver hvordan staten kan ses som det moderne bud på en individualiserende pastoralmagt. Den pastorale magt forsøger via magt-viden relationen at få borgerne til at acceptere de subjektpositioner de tilbydes, for derefter at efterleve bestemte forestillinger om, hvordan de bør være subjekt. Den pastorale magt vil derfor påvirke individer og lede dem i retninger, der gavner både den enkelte og befolkningen via de mulighedsbetingelser der stilles for subjekterne. Foucault (2008) tager i sine beskrivelser af den pastorale magt udgangspunkt i en hyrde og hans hjord. Om den pastorale magt skriver han *“Den pastorale magt er en omsorgsmagt. Den plejer hjorden, den plejer hjordens individer, den sørger for, at fårene ikke lider, den bringer naturligvis de vildfjerne tilbage, den plejer de sårede”* (ibid., s. 137). Den pastorale magt kan altså anskues som et integrationsprojekt, hvor individet forsøges integreret i fællesskabet. Nogle gange lykkes dette ikke efter hensigten og et får må ofres til fordel for flokken. Foucault (2008, s. 181) skriver om paradokset *“[...] nødvendigheden af at frelse helheden medfører, at man i det pågældende tilfælde må acceptere at ofre et får”*.

Symbolikken om hjorden kan i denne kontekst overføres til det inkluderede og ekskluderede subjekt, hvor de ekskluderede får er dem, der bliver ofret, for at frelse helheden.

PRAKSISREGIME

“It is a question of analyzing a 'regime of practices' - practices being understood here as places where what is said and what is done, rules imposed and reasons given, the planned and the taken for granted meet and interconnect” (Foucault, 1991b, s. 75).

Ifølge Villadsen (2004) udpeges praksisregimer i form af mønstre i de sociale praksisser. Disse mønstre specificeres som regler for iagttagelse, italesættelse, styring og subjektivering. Ved at anvende Foucaults begreb *praksisregime* i analysen, kan jeg vise, hvordan rådgivernes og virksomhedskonsulenternes italesættelser af sandheder og selvfølgeligheder skaber bestemte subjekt-kategorier.

MODLEDELSE

"hvor der er magt, er der modmagt [...]" (Foucault, 1994, s. 101).

Trods Foucaults udtalelse er det relevant at understrege, at modledelse, ganske som alt andet, ikke har mulighed for at undslippe diskursen og derved heller ikke magten. Det vil sige, at individet, trods modledelse, ikke har mulighed for at undslippe magtrelationen. Inspireret af Kristian Fahnøe (2013), postdoc ved Roskilde Universitet, Institut for Samfundsvidenskab og Erhverv, forstår jeg ikke modledelse som heltmodige gerninger, men som de individuelle handlinger, der ikke nødvendigvis er tiltænkt eller opleves som modmagt, men alligevel forstyrrer magtudøvelsen. Der er derfor tale om modledelsen, når individet bryder med nogle af de lydighedsbånd, der har knyttet det til staten og derved ikke længere accepterer den totale og altomfattende adfærdsmæssige underkastelse. Staten eller dens repræsentanter bliver herved udfordret som indehaver af sandheden (Foucault, 2008). Ved at anvende begrebet *modledelse* i analysen, kan jeg fremanalysere, hvordan en diskurs både kan være grundlaget for en magtudøvelse, men samtidig også for en modstand.

DISCIPLINERING

"[...] den (disciplineringen, red.) fastsætter opdelingen mellem dem, der betragtes som uegnede eller uduelige, og alle de andre. Det vil sige, at det er derudfra, at den skaber opdelingen mellem det normale og det unormale" (Foucault, 2008, s. 63).

Disciplinering adskiller det unormale ved at tage udgangspunkt i normen og hierarkiserer dermed subjekter i forhold til hinanden. Denne differentiering går ikke på handlinger, men på individerne selv, deres natur, deres evner, deres niveau eller deres værdi (Foucault, 2002, s. 197).

Disciplinering udgør en individualiserende magtprocedure, hvis *"funktion (er) at reducere afvigelserne. Den bør i al væsentlighed være korrigerende"* (ibid., s. 195)

At anvende begrebet *disciplinering* i analysen, betyder at jeg får mulighed for at fremskrive den norm rådgivere og virksomhedskonsulenter taler ud fra og derved hvilken betydning den normaliserende disciplinering har for subjektuddannelsen.

Kapitel 2: Analyse

Jeg vil i dette kapitel fremanalysere de borgersyn som kan identificeres i de konkurrerende diskurser, samt undersøge, hvilke værdier og egenskaber, der kendetegner det inkluderede subjekt.

RÅDGIVERNES BORGERSYN

I foregående analyse er det fremkommet, at de konkurrerende diskurser omkring borgerne blandt rådgiverne er hhv. *det ressourcekrævende subjekt* og *det arbejdsvillige, men syge subjekt*.

Rådgiverne giver udtryk for, at nogle borgere deltager i mange på hinanden efterfølgende projekter og derved er tilknyttet JA-huset gennem en lang periode:

R5: Og når jeg så tænker på alle de år jeg har arbejdet som socialrådgiver, så prøver man lige det ene projekt, for så er noget der og så prøver man lige pludselig noget andet og så lukker man det første ned. Altså jeg har den der oplevelse af at de her kontanthjælpsmodtagere, som er de svageste, faktisk nogle gange bliver en kasterbold, hvor man forsøger flere og flere projekter uden at man egentlig får slået en slutstreg for dem og sagt ”så, nu kan det blive en førtidspension” eller et eller andet. Jeg synes de kan blive ved med at køre rundt i systemet og prøve det ene projekt efter det andet. Jeg siger ikke det er sådan for alle, men for en del af dem synes jeg. Det er i hvert fald noget af det jeg synes jeg har oplevet gennem årene

De borgere der er de svageste er tilknyttet JA-huset i lang tid og deltager i mange forskellige projekter. Af dette udleder jeg, at de borgere der henføres til, er dem som får deres værd i diskursen *det ressourcekrævende subjekt* i og med at de disciplinerende foranstaltninger, her i form af projekter, ikke bidrager til at borgeren bliver integreret på arbejdsmarkedet, hvorfor borgeren bliver til en forsvarsløs kasterbold. Samtidig med at borgerne anskues som svage, gives der også udtryk for en generel psykisk skrøbelighed blandt gruppen:

R5: En hel del af dem jeg har, de lader sig meget nemt slå ud. Altså de er ikke så modstandsdygtige sådan rent psykisk, som de kan være. Der er jo en grund til de er her, fx hvordan man nu tackler de kriser man kommer igennem gennem livet, det er der jo også stor forskel på. Om du søger det offentlige for at få støtte og vejledning eller om du selv, via dit netværk, kan komme igennem de kriser der kommer. Det tror jeg har stor betydning. Det ser vi også på borgere der kan have den samme lidelse, men hvor de er fuldstændig forskellige ift. at tackle det. Men sådan er vi jo so mennesker.

Det ses her, hvordan rådgiveren på forhånd har forventninger til, hvor psykisk modstandsdygtig et menneske bør være og anskuer de borgere med længerevarende sager som svage og tilbyder derved subjektkategoriene *det skrøbelige, det svage og det forsvarsløse subjekt*. I citatet foretager rådgiverne en adskillelse mellem borgerne ift. hvordan de tackler livets kriser. De borgere som søger det offentlige for støtte og vejledning må antages at betydnings tilskrives i diskursen om *det ressourcekrævende subjekt* og tilhører den kategori af borgere, som meget nemt lader sig slå ud. Adskillelsen sker i antagonist, hvor borgerne i diskursen *det arbejdsvillige, men syge subjekt* fremstilles som mere modstandsdygtige. Tilmed har de et personligt netværk, som de kan drage nytte af i krisesituationer, hvorved de tilskrives subjektpositionen *det ressourcestærke subjekt*.

Borgerne i diskursen *det arbejdsvillige, men syge subjekt* har ikke blot ressourcer til at håndtere egne kriser, men også til at arbejde med sig selv og sin familie ift. den forandring de (selvfølgelig) ønsker at opnå:

R5: Eller hvis der lige pludselig er noget der går godt i familien, at der fx kommer styr på de familiemæssige problemer, så man kan begynde at arbejde videre og kan glædes med borgeren over, at der er nogle ting som lykkes. Det kan jo også være et succeskriterie. Det behøver jo ikke nødvendigvis at være pension eller ordinært arbejde eller ...

Borgerne adskilles også ift. om de vil eller ikke vil deltage i yderligere tilbud (aktivering) end de 14 dage om året, som lovkravet er for denne gruppe. Adskilles må her igen antages at foregå efter borgernes ressourcer ”*der er jo nogen der siger, at de ikke ønsker andet end de 14 dage og så er det det. Men hvis de ønsker noget mere, så kan de også godt få noget*

mere". De borgere der har ressourcerne til at deltage i mere end de 14 dages tilbud, får tilbudt subjektpositionen *det forandringsvillige subjekt* på baggrund af, at de personligt ønsker forandringen og derved er villige til at yde en større indsats for det. Derved får de også mere af rådgivernes opmærksomhed, mens dem, med færre ressourcer, som ikke har ytret ønske om yderligere aktivering eller ikke formår at deltage i mere, tilbydes kategorien *det umotiverede subjekt*:

F: hvis I vurderer at det kan bidrage, kan I så kalde borgeren ind mere end de 4 gange på et år?

RX i munden på hinanden: ork ja

RX i munden på hinanden: vi kan kalde ind alt det vi vil

R5: dagligt, hvis det var. Vi skal bare lige have tiden til det og det kan da godt ske at det ville være godt givet ud i nogle sager at hive dem ind oftere. Men det er godt nok svært at få tid til det i det daglige

R3: men det er jo sådan at dem som så udtrykker det her ønske om at deltage i et eller andet, der kan jeg hos mig selv se en tendens til, at så intensiverer jeg det lige lidt i en periode og siger okay, så mødes vi lige lidt hyppigere her, hvis man fx har gang i rehabiliteringsplanens forberedende skema så lige få høvlet en indsats igennem af der og så er der lissom ro på den

R5 tilkendegiver enighed i baggrunden med mmm

R3: hvis det er der er en som ligesom giver udtryk for et eller andet, så er det en god idé at ride på den så længe man kan, for ellers så kan de godt lige have glemmt over en sommerferie at de faktisk før sommerferien havde siddet og sagt "jamen ok, så lad os da få taget hul på den praktik der". Så er det bare med at få sat en jobkonsulent på med det samme

(R3 griner)

Ovenstående korrespondance kan opsummeres med et enkelt citat fra en rådgiver:

"Dem der ingenting vil, dem venter vi lige lidt med, for det er ikke dem, vi skal bruge kræfterne på".

At rådgiverne vælger at prioritere deres kræfter på de borgere med flest ressourcer kan have den konsekvens, at de borgere der har færrest ressourcer og som måske har størst brug for "systemets opmærksomhed" bliver overset til fordel for dem, som allerede har nogle ressourcer og et personligt netværk, de kan støtte sig op ad.

Denne prioritering synes at være en kendt udfordring på landets jobcentre. I hvert fald oplever rådgiverne, at der i de projekter der lanceres, netop findes et implicit fokus på at bekæmpe denne adskillelse:

R3: men omvendt, så bliver vi jo præsenteret for alverdens projekter hele tiden som ryster posen alligevel, hvor man så siger at det der grums, der egentlig har ligget på bunden og passet sig selv og hvor vi egentlig bare kan lade folk være, med mindre de har udtrykt et ønske om at være med i noget, det bliver ligesom rystet en gang i mellem med de projekter der kommer. Det er jo lige som når man ryster flasken med saft. Noget ryger op og de ryger ud i projekterne og noget falder tilbage på bunden igen. Så det er jo ikke sådan at de får lov til at ligge der i evigheder.

F: tænker du på projekter som fx "Flere skal med"?

R3: for eksempel, ja. Eller det vi lige har været igennem med empowerment

R5: der er også "JobFirst"

Der tales meget i munden på hinanden om forskellige projekter

I ovenstående citat ses det, hvordan der i projekter som JA-huset deltager i, er fokus på at alle kommer med, uanset engagement og ressourceniveau. Det understreges, hvordan rådgiverne har tendens til at adskille borgerne i dem der vil deltage i tilbud og dem, der blot ønsker at passe sig selv. Borgerne i diskursen *det ressourcekrævende subjekt*, der ikke vil eller ikke har ressourcer til andet end at overholde lovens krav, sammenlignes her med grums i en saftflaske, som befinder sig passivt på bunden. I henhold til Foucaults hyrdemetafor i den pastorale magt, udgør grumset i ovenstående citat de borgere, som er blevet ofret til fordel for fællesskabet. Det er gennem tiden ikke lykkedes at integrere grumset på arbejdsmarkedet, hvorfor det har fået lov at forholde sig passivt på bunden af flasken. Dog kun til nu, hvor flasken bliver rystet og grumset måske kommer med i et projekt. Kommer det ikke med i denne omgang, falder det til bunden igen og kan ligge der,

indtil flasken igen bliver rystet og der skabes en ny chance for et integrationsprojekt via disciplinering. Borgerne her tilbydes derved subjekt-kategorien *det passive subjekt*.

Rådgiverne udøver disciplinær magt i kraft af, at de via adskillelser udviser en kulde og ligegyldighed over for subjekterne i diskursen *det ressourcekrævende subjekt* og i stedet fokuseres der på de ressourcestærke og forandringsvillige borgere i diskursen *det arbejdsvillige, men syge subjekt*. Foucault (2002, s. 195) skriver herom ”Med ordet straf skal man forstå alt det, som er i stand til at få børnene til at fornemme den fejl, de har begået; alt det, der er i stand til at ydmyge dem, gøre dem skamfulde: ... en vis kulde, en vis ligegyldighed, et spørgsmål, en ydmygelse, en afsættelse fra et embede.”

Det interessante er imidlertid, om borgerne rent faktisk ikke har ønske om noget som helst grundet modledelse, om de kommer til at fremstå som modvillige i og med at de ikke passer ned i de administrative problemkategorier, som rådgiverne har til rådighed eller om de simpelthen ikke har ressourcerne til at deltage i yderligere end det, de lovgivningsmæssigt tvinges til. Det ses, hvordan rådgiverne anvender disciplinering, da de borgere, der udviser blot den mindste grad af motivation for normalisering (ønsket om at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet ved frivilligt at deltage i flere tilbud end loven foreskriver), belønnes med en tilknytning til arbejdsmarkedet i form af en praktik. Omvendt straffes de borgere, der ikke udviser motivation ved at de ikke tilbydes denne samme mulighed for ”avancement”, men i stedet tilbydes de positionen som *det ugidelige subjekt*.

Ved at borgerne i diskursen *det ressourcekrævende subjekt* kategoriseres som skrøbelige, svage, forsvarsløse, umotiverede, passive og ugidelige etablerer rådgiverne et bestemt praksisregime og dermed sandheder og selvforståelse, som bekræfter dem i, at det er en svær opgave de er blevet stillet og at det til enhver tid er borgerens skyld, hvis opgaven ikke kan løses. Dette bekræfter en rådgiver med udtalelsen: ”Der er vel sådan en forventning til at vi kan trylle på kort tid her hos os” og ”det er jo der vi bliver slidte herinde. Vi kommer jo med alle vores gode intentioner og alle vores, hvad kan man sige, åbenhjertige lyster til at gøre en forskel og så er det sgu ikke altid det lige går så godt som man havde intentioner om”.

En kollega bekræfter dette synspunkt: ”man synes man prøver at hjælpe dem så godt som muligt og alt muligt og så vil de bare finde på nogle forfærdelige ting”. En tredje kollega understreger borgerens ansvar for arbejdets succes: ”det er jo en ny sag og nye relationer

der skal skabes og alt efter hvordan borgeren er, så kan det være nemt og nogle gange meget vanskeligt”.

Det viser sig her, hvordan ansvaret for den gode relation er op til borgerne, samt at rådgiverne anvender disciplinering i og med at borgerne bliver differentieret ud fra deres natur. De der, af natur, har en åben personlighed, som indbyder til relation får fordele, idet denne natur gør rådgivernes arbejde lettere.

At have en åben personlighed, som indbyder til relation og samarbejde må tilskrives det borgersyn som hersker i diskursen *det arbejdsvillige, men syge subjekt*, da det er i denne diskurs, at positionen *det forandringsvillige subjekt* tilbydes. Forandringsvillighed synes her at være en forudsætning for at indbyde til et samarbejde.

Når rådgiverne oplever, at borgerne forventer de kan trylle, borgerne gør forfærdelige ting, ikke bidrager til den gode relation og at lysten til at gøre en forskel ikke opleves som kærdkommen hos borgerne, udleder jeg, at de taler om borgerne i diskursen *det ressourcekrævende subjekt*, da det er her at positionerne *det passive, ugidelige og umotiverede subjekt* tilbydes. Rådgiverne giver udtryk for en oplevet modledelse fra borgerne, som forstyrrer rådgivernes magtudøvelse, hvorfor de oplever at blive slidte i og med at individet ikke adlyder og ikke accepterer den underkastelse, som rådgiverne implicit forventer, hvorfor rådgiverne føler sig udfordrede i deres position til at definere sandheden.

Afslutningsvis træder det frem, at borgersynet som hersker i diskursen *det arbejdsvillige, men syge subjekt* gør, at disse borgere får mere opmærksomhed fra rådgiverne og derved flere fordele. Her tænker jeg særligt på, at subjekterne i denne diskurs ikke udsættes for samme kategorisering og disciplinering som det er tilfældet for subjekterne i den konkurrerende diskurs *det ressourcekrævende subjekt*. På baggrund af diskurserne og de indlejrede subjektpositioner, kan der argumenteres for, at de mest resourcesvage borgere tilsidesættes til fordel for arbejdet med at normalisere de borgere, der i forvejen har flere ressourcer, hvor der er større sandsynlighed for, at integrationsprojektet lykkes. På baggrund af dette, kan det sluttes, at rådgiverne har en større tro på job- og uddannelseschancerne hos de borgere, der tilskrives værdi i diskursen *det arbejdsvillige, men syge subjekt*.

Ved at centrere ressourcerne om de subjekter der er inkluderede i rådgivernes tro på job- og uddannelseschancer, er der større sandsynlighed for, at rådgiverne vil opnå kvantitative resultater, som kan anerkendes efter de gyldige parametre i den effektivitets- og resultatorienteret diskurs, som blev fremanalyseret i specialets diskursanalyse.

VIRKSOMHEDSKONSULENTERNES BORGERSYN

Blandt virksomhedskonsulenterne er det fremkommet at diskurserne *det mindreværdige subjekt* samt *det enestående subjekt* kæmper om definitionsretten ift. hvilket borgersyn der gør sig gældende.

I diskursanalysen så vi, hvordan diskursen *det enestående subjekt* er præget af synet på borgernes individualitet. Derudover gør en række karakteristika sig gældende for de forventninger der i denne diskurs er til borgerne. Dette gælder bl.a. at borgeren forventes at have en række ønsker til det forestående forandringsprojekt:

V2: [...] Vi skaber jo også kontakter til virksomheder ud fra borgerens ønske om, hvilken vej de gerne vil gå jobmæssigt. Det kan være svært nogle gange at imødekomme alt det. Hvis man gerne vil være astronaut, så skal man nok bo i USA, men altså det er sådan lidt i den stil. Vi prøver at forfølge det som borgeren har om overordnet jobmål med henblik på at komme i beskæftigelse.

I citatet ses det, hvordan der er en forventning om, at borgeren har taget stilling til, hvilken vej han/hun gerne vil gå jobmæssigt. Samtidig med denne forventning er der dog tilsvarende en forventning om, at borgeren har et realistisk billede af, hvad der kan lade sig gøre for hende eller ham.

Borgeren forventes ligeledes at have et ønske om at udvikle sine kompetencer:

V4: [...] vores opgave jo primært handler om at lave en placering ift. praktikmatch med borgerens kompetencer og ønsker ift. en virksomhed og så udvikle kompetencerne der.

At tage stilling til egne præferencer, samt ønske at udvikle sine kompetencer kan tilskrives det borgersyn der hersker i diskursen om *det enestående subjekt*, da subjektet i diskursen her, anskues som selvbestemmende og reflekterende. Virksomhedskonsulenterne skaber

et praksisregime, hvor borgerne italesættes som individer og der skabes subjekt-kategorier som *det kompetente subjekt, det enestående subjekt og det reflekterende subjekt*.

På baggrund af dette kan det udledes, at de modsatte karakteristika gør sig gældende for den konkurrerende diskurs, hvorfor en adskillelse finder sted. Det vil sige, at borgersynet i diskursen *det mindreværdige subjekt* er præget af, at borgerne ikke tager stilling til egen situation og derved ikke gør sig det klart, hvilke ønsker de har til integrationsprojektet. Ej heller har borgerne i denne diskurs et ønske om at udvikle egne kompetencer. Disse karakteristika kan bekræfte de fremanalyserede kendetegn for diskursen, som bl.a. var at virksomhedskonsulenterne i de fleste tilfælde sidder inde med sandheden og at borgerne ikke er kompetente til selv at bestemme i eget liv.

En adskillelse ses også ift. om borgeren har arbejdsidentitet eller ej (nedenstående citat er en del af en længere drøftelse af mit opfølgende spørgsmål ”*du siger I kan se tidligt i forløbet, hvis ikke at praktikken leder videre til noget. Hvordan ser I det?*”):

V4: Jeg vil sige, at hvis man tidligt i forløbet kan se [afbryder sig selv] eller tidligt i forløbet, det er det jo ikke. Når man når dertil, så er det jo ikke et spørgsmål om ikke at tro på folk og at vi ikke taler job med dem. Så er det bare i en anden kontekst og sige ”okay, men hvis det ikke er ordinære vilkår, så er der de her muligheder. Og bliver man så fleksjobgodkendt, så er der stadig de her muligheder og selv de folk som ender i gruppen som førtidspensionister, der er jo altså stadig nogle af dem, som har en arbejdsidentitet. Så er det vigtigt at fortælle dem, hvilke muligheder er der så.

I citatet fortæller virksomhedskonsulenten om, hvordan det at tale job med borgerne skal tilpasses konteksten, således at jobmulighederne tilsvarende borgerens forudsætninger. En adskillelse ses ift. om borgeren har arbejdsidentitet eller ej, som eksempel fremhæves ”*de folk som ender i gruppen som førtidspensionister, der er jo altså stadig nogle af dem, som har en arbejdsidentitet*”. Vigtigheden af at fortælle disse borgere, hvilke muligheder de har understreges. Af dette udleder jeg, at de borgerne der har en arbejdsidentitet også i større grad har muligheder i virksomhedskonsulenternes optik. Derved må det antages, at de får mere opmærksomhed end borgerne uden arbejdsidentitet, da muligheden for at opnå

tilknytning til arbejdsmarkedet blandt borgerne med en allerede opnået arbejdsidentitet synes større.

Borgerne skal udvise motivation for forandring, være indstillet på at blive båret videre, samt lukke virksomhedskonsulenten ind i sit private hjem og privatsfære:

V2: [...] Det er jo et eller andet sted der, tænker jeg, at udgangspunktet er. Altså det der med at borgeren udviser motivation for at komme i gang. Så skal vi jo bære borgeren videre ift. det videre forløb i en virksomhedspraktik med henblik på at bringe dem tættere på arbejdsmarkedet. Det er sådan i hovedtræk det, der er vores funktion. Så er der den der mentordel, som bl.a. er en del af indholdet ift. det her JobFirst projekt, som du sikkert også har hørt om. Som egentlig gør, at vi også kommer tæt på borgerne i deres private hjem og i privatsfæren i forhold til ting, der ligger ved siden af det at være i praktikken. Det kan være misbrugsbehandling, det kan være nye tænder i munden, det kan være, hvad som helst. Så det er sådan overordnet set det vi gør.

Virksomhedskonsulenter giver udtryk for en ambition om at ”redde” borgeren og derved, i henhold til Foucault, (2008, s. 179) ”gøre det muligt for dem, at skride frem på frelsens vej”. Ønsket om at integrere borgerne ved at vise vejen til fællesskabet kan henvises til den pastorale magt, som forstås som en omsorgsmagt. Virksomhedskonsulenterne ser det derved som en omsorg, at de bærer borgeren videre og kommer tæt på dem i deres private hjem. Af antagonisten kan det sluttes, at såfremt borgeren ikke er interesseret i dette engagementsniveau, kan det af virksomhedskonsulenten opleves som modmagt, hvilket bekræfter, at de borgere der ikke ønsker dette engagementsniveau anskues i diskursen *det mindreværdige subjekt*, da borgeren her, som tidligere analyseret, opleves som modstandsfyldt. Borgerne der anskues i denne diskurs tilbydes derved subjektkategoriene *det uvillige subjekt* og *det uforanderlige subjekt*, mens borgerne i den konkurrerende diskurs positioneres i kategorierne *det samarbejdsvillige subjekt* og *det forandringsvillige subjekt*.

At borgerne i diskursen *det enestående subjekt* skal være villige til at indgå et tæt samarbejde med virksomhedskonsulenterne og lade sig bære, underforstået underkaste sig virksomhedskonsulenternes sandhedsregimer, understreges ved at borgerne i denne diskurs er reflekterende og derfor har indset, at de har behov for hjælp til at opnå

forandring og at ordne forhold i livet, fx nye tænder. Antagonisten kan hermed fremskrives og det kan sluttes, at borgersynet i den konkurrerende diskurs gør, at borgerne ikke ses i stand til selv at reflektere over, hvorvidt de trænger til nye tænder eller hjælp til andre forhold. Disse borgere beskrives ”*ser forhutlede ud eller trænger til bad eller hvad nu det måtte være*”.

Da det via den disciplinerende mentorfunktion ikke har været muligt at integrere disse borgere i samfundet, mener virksomhedskonsulenterne det er ærgerligt, at andre disciplinerende foranstaltninger ikke kan tages i brug:

F: så I taler job både med borgeren, men også mere med virksomhederne end I gjorde før i tiden?

VX'er i kor: ja

F: og det har haft en effekt, tænker du?

V2: kort pause

Det har det, men der er også mange andre parametre, der kan gøre en forskel, fx de 225 timer og hvad nu. Det stod V3 og jeg lige at talte om. Mange af de borgere vi har her i huset er fritaget for den regel, men hvis de ikke var det, så tror jeg altså at rigtig mange borgere kunne gøre noget selv fordi det her kontanthjælp har jo måske også været en sovepude eller andet. Hvis man blev lidt mere presset på den økonomiske del, det tror jeg også kunne gøre en forskel for borgerens motivation.

Grundet virksomhedskonsulenternes oplevelse af borgernes modstand mod forandring og en tilknytning til arbejdsmarkedet, ses kontanthjælp som en sovepude for denne gruppe. Der kan her stilles spørgsmålstegn ved, om virksomhedskonsulenterne anskuer borgeren i diskursen *det mindreværdige subjekt* som værende passive, hvor kontanthjælp bruges som en måde at slippe for arbejde på.

At virksomhedskonsulenterne har sandheden og at borgerne i denne diskurs ses som værende utålmodige bekræftes i citatet: *Mange af dem har følt at de har stået stampe i systemet i hundrede år og en madpakke og har en enorm vrede over at de ikke er kommet videre. Mange gange er de jo kommet videre, de har bare ikke følt det selv.*

Borgernes oplevelse af at stå i stampe i systemet underkendes med det argument, at de er kommet videre, men bare ikke oplever det selv, altså at virksomhedskonsulenterne har

patent på sandheden. Der foretages her en adskillelse mellem det tålmodige og det utålmodige subjekt. Borgerens oplevelse tilskrives i dette tilfælde ingen sandhedsværdi og det ses, hvordan det forventes, at borgerne er taknemlige for den indsats virksomhedskonsulenterne og hele systemet yder.

Kapitel 3: Opsamling

Borgernes grad af forandringsvillighed fremstår i analysen som et vigtigt parameter ift. hvilket syn borgeren bliver mødt med. Når der opleves modstand mod forandring kan det af både rådgivere og virksomhedskonsulenter betragtes som problemfornægtelse fra borgerens side, da borgerne ikke opfatter problemer på samme måde som medarbejderne. Medarbejderne vil i disse tilfælde forsøge at få borgeren til at indse problemet, ganske som det ses i den pastorale magt, hvor det handler om at erkende problemet og ”bekende sin skyld”, her ved at overgive sig til medarbejdernes sandhedsregimer, hvorefter disciplinerende foranstaltninger kan iværksættes. Medarbejderne gør dette i den bedste mening, da deres fornemste opgave, i henhold til den pastorale magt, er, at integrere alle i samfundets fællesskab.

Ud over at adskille borgerne efter forandringsvillighed, fremgår det også af analysen, at både virksomhedskonsulenter og rådgivere adskiller borgerne efter borgernes niveau af ressourcer. For begge grupper ses det, at de borgere som har flest ressourcer, samtidig er dem, som tildeles størst opmærksomhed og derved mest hjælp. Dette kan have den konsekvens, at de mest ressourcetsvage borgere, som har størst behov for ”systemets opmærksomhed” overses og ikke får den opmærksomhed, som de har behov for.

De borgere der af virksomhedskonsulenterne opleves som forandringsvillige, og derved underkaster sig deres sandhedsregimer får den største opmærksomhed. Hvis borgeren tilmed har arbejdsidentitet, giver det yderligere opmærksomhed fra virksomhedskonsulenterne. De borgere, der opfylder betingelserne for at blive tilskrevet værdi i diskursen *det enestående subjekt*, er samtidig er borgere, hvor virksomhedskonsulenterne har den største tro på deres job- og uddannelseschancer.

Modsat opleves borgeren i diskursen *det mindreværdige subjekt*, som at modsætte sig forandring og ikke underkaste sig virksomhedskonsulenternes sandhed om det gode liv. Subjekterne her har ingen arbejdsidentitet, hvorfor kontanthjælp anskues som en sovepude for dette passive subjekt.

Medarbejdernes syn på borgerne, bekræfter deres rolle i den pastorale magt som den bedrevidende fører af flokken, der skal anvise flokken mod et bedre liv og skaber derved en hierarkisering mellem borger og medarbejder. Når medarbejderen oplever, at borgeren

ikke vælger at følge samme vej mod, hvad Foucault benævner ”frelse”, som han eller hun har anvist, vil det have negativ betydning for medarbejderens tro på borgerens job- og uddannelseschancer, da medarbejderen ser denne vej som den rette mod målet.

Det er i analysen blevet tydeligt, hvilke borgere der inkluderes i hhv. rådgivernes og virksomhedskonsulenternes tro på borgernes job- og uddannelseschancer.

For rådgiverne gør det sig gældende at subjektet i diskursen *det arbejdsvillige, men syge subjekt*, er det inkluderede subjekt, som kendetegnes af værdierne og egenskaberne:

- psykisk modstandsdygtig
- har et personligt netværk
- er ressourcestærk
- forandringsvillig
- indbyder til relation og samarbejde

Blandt virksomhedskonsulenterne gør det sig gældende, at det inkluderede subjekt er subjektet fremskrevet i diskursen *det enestående subjekt*. De værdier og egenskaber, der kendetegner dette subjekt er:

- reflekterer realistisk over egen situation og ønsker til integrationsprojektet
- ønsker forandring og udvikling
- har arbejdsidentitet
- udviser samarbejdsvillighed
- har indset behovet for hjælp og frelse og underkaster sig derfor sandhedsregimerne

Del 7 - Hvordan påvirker faktorerne troen? Del 2

I denne tredje og sidste analysedel er jeg interesseret i at afdække, hvilken betydning faktorerne arbejdsopgaver og resultater har for medarbejdernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer. Dette vil jeg gøre, ved at identificere, hvilke afværgemekanismer medarbejderne anvender i deres arbejde samt betydningen af anvendelsen.

Kapitel 1: Iagttagelsesbærende begreber

Den teoretiske inspiration til denne analyse er hentet hos den amerikanske professor Michael Lipsky (1940 -) og hans begreber om *street-level bureaucrats* (markarbejdere) og deres *coping strategies* (afværgemekanismer). Lipskys hovedværk "Street-Level Bureaucracy - Dilemmas of the Individual in Public Services" blev publiceret i USA i 1980 og har siden modtaget bred anerkendelse. I bogen argumenterer Lipsky bl.a. for at markarbejdernes beslutninger sammen med de rutiner og mekanismer, der skabes for at håndtere usikkerheder og arbejdspress, danner den udførte politik. Derved bl.a. at afværgemekanismer anvendes af markarbejderne, fordi de oplever en kløft mellem krav fra borgere, ledere og lovgivning på den ene side og manglende ressourcer på den anden side (Lipsky, 1980). Denne kløft italesættes særligt af rådgiverne, hvorfor analysen vil være centreret herom.

For at opdatere Lipskys begreber om afværgemekanismer til en nutidig, dansk kontekst, vil jeg både anvende originallitteratur fra Lipsky, men samtidig supplere læsningen med litteratur fra den danske professor i statskundskab, Søren Winters implementeringsteori, som er en oversættelse og delvis videreudvikling af Lipskys teori om afværgemekanismer til en dansk kontekst (Winter & Nielsen, 2010). Lipsky og Winter anskuer begge markarbejderne som vigtige politiske beslutningstagere. De er enige om, at politik, herunder implementering af lovgivning, er en kompleks proces, som foregår i et samspil mellem mange aktører, ofte med forskelligrettede interesser. I sidste instans er det dog markarbejderne, der skal virkeliggøre lovgivningen ved at levere den fra papiret og ud til borgerne, hvorfor de naturligt får en stor indflydelse på den politik, der leveres til borgerne og derved bliver medskabere af politik.

"[...] I den direkte kontakt med borgere og virksomheder udfører disse markarbejdere ofte et betydeligt individuelt skøn, der påvirkes af såvel deres viden, som gør deres vilje, der

igen er præget af deres interesser og holdninger. Dette gør markarbejderne til vigtige politiske beslutningstagere med stor betydning for implementeringsresultaterne”
(Winter & Nielsen, 2010, s. 20)

Både Winter og Lipsky fokuserer på afværgemekanismer, men de har forskellige forståelser af, hvad årsagen til anvendelsen af disse mekanismer er. Mens Lipsky fokuserer på strukturelle årsager til markarbejdernes anvendelse af afværgemekanismer, fokuserer Winter på at finde en forklaring på variation i praksis i markarbejdernes individuelle og arbejdsmæssige præferencer (Olesen, Eskelinen og Caswell, 2005, s. 8).

Nedenfor vil jeg præsentere de begreber, der vil blive anvendt i analysens tredje del.

Begrænsning af information er en afværgemekanisme, som markarbejdere anvender, for at reducere efterspørgslen efter deres arbejde. Det foregår ved at begrænse informationen til borgerne om de services og muligheder, som de i princippet har adgang til (Winter & Nielsen, 2010, s. 116).

Rationering af service er en af de kategorier Lipsky inddeler afværgemekanismerne i, hvor rationeringen finder sted i og med at borgerne behandles forskelligt. Lipsky peger på fire årsager til dette (Lipsky, 1980, s. 105):

- samfundet ønsker at markarbejderne formår at udvise fleksibilitet og behandler borgeren i henhold til deres individuelle situation
- markarbejderne ønsker at gøre en forskel for borgerne og deres liv
- markarbejderne er nødsaget til at forskelsbehandle borgerne, da ikke alle er berettiget til den samme service
- forskelsbehandling/prioritering af sagerne hjælper markarbejderne med at styre deres arbejdspress

Prioritering af arbejdsopgaverne kan bl.a. medføre forskellige former for *creaming*, herunder de tre afværgemekanismer (Winter & Nielsen, 2010, s. 118):

- **succes-creaming**: markarbejderne giver højere prioritet til sager, som har potentielt større sandsynlighed for succes end andre sager. Dette sker selvom det ikke nødvendigvis er disse sager der har behov for opmærksomheden/indsatsen eller var næst i rækken af

arbejdsopgaver, men muligheden for at opnå professionelle resultater eller succeser bliver prioritetskriteriet.

- **kvantitets-creaming**: markarbejderne giver høj prioritet til lette sager og lader de mere komplicerede opgaver træde i baggrunden. Antallet af løste/afsluttede sager bliver her prioritetskriteriet.

- **efficiency-creaming**: markarbejderen prioriterer sager som opfylder politiske mål. Prioritetskriteriet bliver her i hvor stor en grad den enkelte sag bidrager til opfyldelse af politiske mål. Denne afværgemekanisme må, i et lovgivningsperspektiv, synes at være ok, men strider mod principperne om ligebehandling.

Ud over prioritering er **udvikling af kynisk opfattelse af klienter** også en afværgemekanisme i kategorien rationering af service. Her udvikler markarbejderne en mere kynisk opfattelse af borgerne end de havde, da de netop startede i arbejdet.

Ved siden af rationering er **rutinepræget sagsbehandling** ligeledes en afværgemekanisme markarbejderne kan benytte sig af. Ved at anvende denne mekanisme gør markarbejderen "som man plejer". Faste procedurer, retningslinjer og skemaer anvendes uden den store stillingtagen til om denne måde nu også er den mest gavnlige for netop denne sag (Winter & Nielsen, 2010, s. 120).

Kapitel 2: Analyse

I de foregående analyser er det bl.a. fremkommet, hvordan rådgiverne oplever at ressourcerne til at udføre det komplekse arbejde er for få, de mangler tid til deres arbejde ”*Du er altid bagud [...] du sidder med næsten 100 (sager, red.), hvordan skal du nå det?*”. I forhold til det generelt oplevede tidspres blandt markarbejdere, peger Lipsky på en række faktorer, der alle bidrager til konklusionen, at den oplevede ressourcemangel er uløselig.

Han skriver:

”A distinct characteristic of the work setting of street-level bureaucrats is that the demand for services tends to increase to meet the supply. If additional services are made available, demand will increase to consume them. If more resources are made available, pressures for additional services utilizing those resources will be forthcoming” (Lipsky, 1980, s. 33).

Som set tidligere prioriteres borgerne efter forskellige indikatorer af både virksomhedskonsulenter og rådgivere. Rådgivernes oplevede tidspres medfører, at de også prioriterer borgerne efter creaming-mekanismer: *”Dem der ingeting vil, dem venter vi lige lidt med, for det er ikke dem, vi skal bruge kræfterne på”*. Citatet bevidner, hvordan rådgiverne giver højere prioritet til de mest motiverede borgere, som har potentielt større sandsynlighed for succes i kraft af, at borgerne udviser forandringsvillighed og derved selv er indstillet på at opnå et resultat.

Dette bekræftes af en anden rådgiver:

R5: [...] det kan da godt ske at det ville være godt givet ud i nogle sager at hive dem ind oftere. Men det er godt nok svært at få tid til det i det daglige

R3: men det er jo sådan at dem som så udtrykker det her ønske om at deltage i et eller andet, der kan jeg hos mig selv se en tendens til, at så intensiverer jeg det lige lidt i en periode og siger okay, så mødes vi lige lidt hyppigere her, hvis man fx har gang i rehabiliteringsplanens forberedende skema så lige få høvlet en indsats igennem af der og så er der lissom ro på den

Rådgiverne udvælger de mest motiverede borgere og der arbejdes mere intenst med dem for en periode, så der kommer ro på sagerne igen.

Det ses således, hvordan rådgiverne rationerer service ved at prioritere de mest motiverede borgere, som derved også må antages at være de nemmeste borgere at arbejde med, da rådgiverne herved ”slipper” for det forudgående motivationsarbejde, hvor borgeren skal motiveres til at deltage i en aktivitet. Da rådgiverne ikke selv kan styre borgernes motivation, har de reelt ikke mulighed for at sikre sig, at denne prioritering rent faktisk bidrager til at arbejdspresset mindskes. Skulle det ske, at samtlige borgere tilknyttet JA-huset pludselig blev motiverede for at deltage i yderligere tilbud, ville rådgiverne komme i den situation, at arbejdspresset steg voldsomt. Der kan derfor argumenteres for, at der ikke træffes et reelt valg om at opprioritere de nemmeste borgere, men i stedet at nedprioritere de borgere, der ikke udviser stor nok grad af motivation for forandringsarbejdet, hvilket er i tråd med undersøgelsens tidligere fund.

Det kan diskuteres, hvorvidt der i prioriteringen er tale om at rådgiverne anvender succes-, kvantitets- eller efficiency-creaming som afværgemekanisme. Ved succes-creaming, giver rådgiverne højere prioritet til de sager, som har potentielt større sandsynlighed for succes i forhold til andre sager. Vi så i diskursanalysen, at rådgivernes definition på succes, er at afslutte en sag, hvilket der må formodes at være større sandsynlighed for, når borgeren er motiveret for forandring.

Der kan dog også argumenteres for, at rådgiverne her anvender afværgemekanismen kvantitets-creaming, for at bidrage til opfyldelsen af JA-husets evalueringskriterier, hvor markarbejdernes effektivitet måles og sammenlignes med andre jobcentre.

Sidst, men ikke mindst er det også muligt at rådgiverne anvender efficiency-creaming i prioriteringen. Ved denne mekanisme er der stort fokus på opfyldelsen af politiske mål. Trods lovgivningen foreskriver, at formålet er *at bringe personen tættere arbejdsmarkedet* (Beskæftigelsesministeriet, n.d.c), må det dog også antages, at et endeligt politisk mål er, at sagen afsluttes og personen bliver selvforsørgende. Det må derfor være et spørgsmål om definitioner, for at afgøre, hvilken afværgemekanisme rådgiverne her anvender. Det relevante er dog, at rådgiverne utvivlsomt anvender en eller flere creaming-mekanismer, som på flere måder prioriterer borgernes sager, hvormed borgerne ikke stilles de samme muligheder.

I del 6 fremgik det bl.a. af analysen, at virksomhedskonsulenterne ligeledes prioriterer borgerne. Dette sker i forhold til om de har en arbejdsidentitet eller ej, hvor det blev udledt, at de borgere med arbejdsidentitet anskues af virksomhedskonsulenterne som lettere sager. Det ses her, hvordan virksomhedskonsulenterne anvender creaming som afværgemekanisme netop ved at prioritere de lette sager. Ganske som hos rådgiverne, kan det dog diskuteres, hvilken creaming-mekanisme der præcis er tale om. At dem med arbejdsidentitet anskues som lette sager, taler for succes-creaming. Men da etablering af praktik også er et politisk mål, samt en faktor Jobcenter Aalborg bliver vurderet på i de landsdækkende evalueringer, kan der også være tale om både efficiency- og kvantitets-creaming. Umiddelbart synes det ikke at være et oplevet tidspres der ligger til grund for virksomhedskonsulenternes anvendelse af afværgemekanismer. På baggrund af virksomhedskonsulenternes store fokus på succes og delresultater i empirien, vil jeg udlede, at der er tale om succes-creaming, hvor fokus er på at opnå professionelle resultater.

Rådgiverne er ikke selv helt overbeviste om, at færre sager pr. medarbejder alene vil løse oplevelsen af tidspres:

F: skulle det fx være færre borgere pr. medarbejder, så man fik mere tid eller?

R2: ja

RX: ja

R3: jeg tror ikke det ville ændre ret meget ved deres skånebehov

R5: nej, nej

R3: det er stadigvæk nogle tunge banditter der kommer her

R4: hvis der er mulighed for mere tid og mere kreativ tænkning og mere [afbrydes af R3]

R3: tror du så at du ville kunne få flere ud i arbejde?

R4: tjo [afbrydes af R3]

Kreativ tænkning åbner op for en større mulighed for, at tilpasse sagsbehandlingen mere til hver enkelt sag end det i dag er muligt. Rådgiverne kan derved potentielt udføre yderlige creaming, i og med at de har større muligheder for at tilbyde aktiviteter, som bidrager til større sandsynlighed for succes og derved opfyldelse af mål.

Den kreative tænkning, som rådgiverne efterlyser, bliver kvalt i et overskyggende fokus på økonomi:

R5: jeg synes meget af det er også det med økonomi. At det er mere økonomi der styrer frem for lovgivningen. Det er meget økonomi, vi skal tage hensyn til

F: hvad for noget økonomi tænker du der?

R5: jamen, jeg tænker. Hvad hedder det, øhm hvilke tilbud de kan få, hvad vi kan bevilge dem fx ift. det kunne være kurser. Jeg tænker også ift. de reformer der kommer, altså kontanthjælpsloftet, førtidspensionsreformerne ooog Det er jo også alle sammen nogen der er affødt af økonomi, hvor man går ind og tænker på hvor kan man spare henne, ikk'.

Rådgiveren giver udtryk for, at den kreative tænkning, her ift. kurser der kunne bevilges, må tilsidesættes for et økonomisk hensyn. Et stort fokus på økonomi kan lede til afværgemekanismen "rutinepræget sagsbehandling", hvor der pga. økonomiske hensyn vælges løsninger, der gavner økonomien, men ikke gavner borgeren mest muligt. På baggrund af rådgivernes udtalelser om tidspres udleder jeg, at de rutineprægede løsninger tages i brug for at lette arbejdspresset, da rådgiverne har for travlt til at sætte sig grundigt ind i hver borgeres individuelle sag, vurdere hvilket kursus der er mest relevant, samt evt. søge økonomisk dispensation hos ledelsen til at borgeren kunne deltage i netop dette kursus. Ved at rådgiverne lader deres arbejde være styret af et økonomisk hensyn, kan det udledes, at de også anvender afværgemekanismen "begrænsning af information". Dette gør de ved ikke at oplyse borgerne om de mest relevante kurser, men i stedet orienterer de sig mod de mest økonomisk fornuftige kurser.

Af empirien fremgår det også, at rådgiverne har udviklet en kynisk opfattelse af borgerne. Dette fremgår som svar på et af mine spørgsmål (der foregår yderligere snak mellem spørgsmål og svar, som ikke er sat ind nedenfor):

F: Du (henvendt til R2) nævnte på et tidspunkt at nogle borgere fortæller rigtig mange personlige ting. Hvad hvis de kommer og fortæller om et livsforløb der bare har været

skrækkeligt, hvordan er det så som rådgiver at sidde på den anden side af bordet, hvordan er det at være i sådan en situation?

[...]

R2: der er det lidt anderledes at være her

R3: ellers så er vi bare nogle følelseskolde nogen

Der grines

F: bliver det hverdag at høre om dårligdom?

R1: ja, man bliver lidt teflonbelagt

R3: ja, det gør man faktisk

Der tales i munden på hinanden

R5: det er nogle triste skæbner med nogle alvorlige sygdomme og alt muligt, men det er jo ikke sådan at [afbryder sig selv] hvad skal jeg sige ... Jeg føler jo med dem, men det er ikke sådan at jeg tager det med hjem. Der har man alligevel nogle skodder. Der kan være enkelte, der godt kan beskæftige en må jeg tilstå

R1: ja, der er nogen der dukker op

R5: sådan i det store hele, så tror jeg vi bliver en lille smule immune over for det

R3: Vi hører jo også nogle historier. Fx kommer der en her med nakkesmerter og det fylder utrolig meget for pågældende, men så har vi det jo sådan, i hvert fald langt de fleste af os "ja okay, med nakkesmerter så kan du jo stadig godt ditten og dutten og datten. Vi gør ikke sådan at det får lov til at fylde særlig meget så døren ud til arbejdsmarkedet er fuldstændig lukket. Det kan godt være borger føler det, men der har vi det nok alligevel sådan lidt "okay, hvor slemt kan det være.", selvom det kan være vældig slemt. På den måde bliver jo nok lidt hardcore alligevel. Du skal bare høre, der er nogen der har det meget værre end dig. Ej, det siger vi ikke

Der grines

R1: men nogle gange kunne man godt få lyst til det

Samstemmigt ja

Rådgiverne beskriver, hvordan de har vænnet sig til at høre om dårligdom og at de af den grund er blevet teflonbelagte og immune, dog er der enkelte sager, som kan trænge gennem teflonen og påvirke rådgiverne. Det interessante er imidlertid de sidste to udtalelser, hvor borgernes smerter negligeres og rangeres efter en vurdering af, hvad

rådgiverne mener er værst ”okay, hvor slemt kan det være” og ”der er nogen, der har det meget værre end dig”. Hvor slemt man har det må antages at være en subjektiv vurdering, som ikke kan foretages af fremmede personer, særligt ikke af personer uden lægelige kompetencer, og det ses, at rådgiverne har udviklet en kynisk opfattelse af borgerne og deres smerter ift. at rådgiverne nu er teflonbelagte og føler sig i stand til at rangere oplevelser af smerter.

Kapitel 3: Opsamling

Som i de to foregående analyser, er der også i denne analyse fundet tydelige prioriteringer af borgerne og sagerne. Grundet tidspres prioriterer rådgiverne deres arbejde gennem forskellige creaming-mekanismer, hvor de nedprioriterer ikke-motiverede borgere. Denne prioritering vil umiddelbart have en positiv indflydelse på rådgivernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer, da de ved at beskæftige sig mere med de motiverede borgere, vil opleve flere positive resultater. Dette er dog på bekostning af de mindre motiverede borgere, hvorved de ikke stilles de samme muligheder. En anden identificeret afværgemekanisme blandt rådgiverne er rutinepræget sagsbehandling, hvor et økonomisk hensyn overskygger blikket for, hvilket tilbud borgeren kunne få mest gavn af. Dette hensyn leder til afværgemekanismen begrænsning af information, da borgeren derved ikke får oplyst, at der kunne være andre relevante tilbud for ham eller hende. Anvendelsen af disse afværgemekanismer betyder, at rådgiverne ikke oplever nær så mange positive resultater som potentielt muligt, da borgerne henvises til mindre relevant tilbud, som de ikke profiterer optimalt fra, hvilket leder til en lavere tro på borgernes job og uddannelseschancer blandt rådgiverne.

Virksomhedskonsulenterne har et fokus på succeser, hvilket leder til at de prioriterer deres arbejde iht. afværgemekanismen succes-creaming. Det er her relevant at bemærke, at virksomhedskonsulenterne ikke har samme mulighed for som rådgiverne for at lade sager ligge. De borgere, der bliver henvist til virksomhedskonsulenterne skal i en virksomhedspraktik, hvorfor en sådan skal etableres for alle borgerne. Der kan dog alligevel prioriteres i sagerne ved at give større opmærksomhed til de lette sager og fx bruge mere tid på at finde det helt rette match og udskyde arbejdet med de svære sager eller bruge kort tid på at matche virksomhed og borger, fordi virksomhedskonsulenten alligevel ikke tror på, at praktikken bliver en succes. Men helt at lægge de svære sager til side, er ikke en mulighed for virksomhedskonsulenterne. At virksomhedskonsulenterne anvender succes-creaming kan have en positiv indflydelse på deres tro på borgernes job- og uddannelseschancer i og med at de ved denne prioritering vil opleve flere succeser ved at flere succesfulde praktikker etableres.

Del 8 - Afrunding

I denne afsluttende del samler jeg specialets fund i en samlet opsamling og vil efterfølgende, i perspektivering, henlede opmærksomheden på et fremtidsperspektiv, hvor jeg vil præsentere diverse handlingsforslag ift. hvordan markarbejdernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer kan øges.

Samlet opsamling

Gennem de forskellige analyser i specialet er det blevet tydeligt, at synet på borgerne, resultaterne og arbejdsopgaverne er tre faktorer, der har indflydelse på markarbejdernes tro på aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres job- og uddannelseschancer.

Borgerens grad af forandringsvillighed fremstår i analysen som et vigtigt parameter ift. hvilket syn borgeren bliver mødt med. De borgere der opleves som forandringsvillige, og derved underkaster sig medarbejdernes sandheder om gruppen, får den største opmærksomhed fra markarbejderne. Når rådgiverne og virksomhedskonsulenterne oplever modstand mod forandring betragtes det som problemfornægtelse fra borgerens side. Medarbejderne vil i disse tilfælde forsøge at få borgeren til at indse problemet og overgive sig til medarbejdernes sandheder om målgruppen og det gode liv. Medarbejderne gør dette i den bedste mening, da deres fornemste opgave er, at integrere alle i samfundets fællesskab, her arbejdsmarkedet.

Ud over at adskille borgerne efter grad af forandringsvillighed adskiller både virksomhedskonsulenter og rådgivere også borgerne efter deres niveau af ressourcer. For begge grupper ses det, at de borgere som har flest ressourcer, samtidig er dem, som tildeles størst opmærksomhed og derved mest hjælp. Dette kan have den konsekvens, at de mest ressourcetsvage borgere, som har størst behov for "systemets opmærksomhed" overses og ikke får den opmærksomhed, som de har behov for.

Hvis borgeren tilmed har en arbejdsidentitet, giver det yderligere opmærksomhed fra virksomhedskonsulenterne.

Det er i analysen blevet tydeligt, hvilke egenskaber der kendetegner de borgere, som fordrer at hhv. rådgiverne og virksomhedskonsulenterne tror på deres job- og uddannelseschancer.

For rådgiverne kendetegnes disse borgere af:

- at være psykisk modstandsdygtig
- har et personligt netværk
- er ressourcestærk
- udviser forandringsvillighed
- indbyder til relation og samarbejde

Blandt virksomhedskonsulenterne er troen størst på job- og uddannelseschancer hos de borgere der:

- reflekterer realistisk over egen situation og fremtiden
- ønsker forandring og udvikling
- har arbejdsidentitet
- udviser samarbejdsvillighed
- har indset behovet for hjælp og derfor underkaster sig virksomhedskonsulenternes sandheder

Ud fra disse karakteristika kan der argumenteres for, at troen er størst på de stærkeste borgere. Fremstilles antagonist til ovenstående karakteristika vil der fremkomme en borger som ikke er psykisk modstandsdygtig, ikke har personligt netværk, er ressourcevag, har modstand mod eller frygt for forandringer og derfor ikke indbyder til samarbejde, ingen arbejdsidentitet har og som ikke formår at reflektere over egen situation. Der kan trækkes paralleller mellem disse karakteristika og de borgere, som er længst væk fra arbejdsmarkedet, hvilket leder til en undren omkring, hvorvidt beskæftigelsessystemet er rustet til arbejdet med at integrere denne gruppe på arbejdsmarkedet, hvis borgerne bliver mødt af medarbejdere i Jobcentrene, som ikke tror på, at det kan lykkes at integrere dem på arbejdsmarkedet.

I analyserne er det ligeledes fremkommet, at begge medarbejdergrupper arbejder målrettet hen mod de overordnede mål og resultater, men interessant er det, at der synes at være forskellige syn på, hvad det overordnede mål er.

Virksomhedskonsulenternes overordnede mål for deres arbejde er, at borgerne, ved små skridt, bringes *tættere* på arbejdsmarkedet. Det er i dette arbejde ikke en hindring, at borgeren fortsat er på kontanthjælp. Rådgivernes overordnede mål synes derimod at være at afslutte borgerens kontanthjælpssag ved at borgeren enten bliver selvforsørgende eller overgår til anden offentlig forsørgelse.

Forskellene i de overordnede mål kan henføres til de fremanalyserede diskurser.

Rådgiverne taler ud fra en resultatorienteret, New Public Management-inspireret diskurs, hvor fokus er, at arbejdspresset er højt og tiden knap, mens virksomhedskonsulenterne taler ud fra en mere helhedsorienteret, menneskenær diskurs, hvor omsorg og støtte sættes i højsædet. Rådgivernes oplevelse af evig travlhed kan således også forklares heraf, da rådgiverne altid vil "jagte" et nyt resultat, et resultat som kun er gyldigt, såfremt det er kvantitativt målbart. Det altoverskyggende fokus er her på sagsantallet, hvorfor positive, udviklende oplevelser med borgerne i det daglige arbejde ikke vurderes som gyldige resultater og derfor ikke anerkendes blandt rådgiverne. Dette kan bidrage til oplevelsen af travlhed i og med at de resultater der stiles efter forudsætter en langvarig og omfangsrig proces og derved ikke opleves så ofte.

Grundet virksomhedskonsulenternes helhedssyn er de mere orienterede mod delmålene og de mindre resultater, hvorfor de oftere oplever succes i arbejdet.

For at håndtere arbejdsopgaverne, anvender særligt rådgiverne forskellige afværgemekanismer i deres arbejde. En af dem er rutinepræget sagsbehandling, hvor et økonomisk hensyn overskygger blikket for, hvilket tilbud borgeren kunne få mest gavn af. Dette leder til, at borgerne modtager begrænset information om, hvilke tilbud, der reelt findes. Derudover prioriterer rådgivere og virksomhedskonsulenter arbejdsopgaverne, hvor de mindst motiverede borgere nedprioriteres. Konsekvensen af dette er, at borgerne ikke stilles samme muligheder.

Virksomhedskonsulenterne har et fokus på succeser, hvilket leder til at de fokuserer deres arbejde omkring de sager, der har potentielt større sandsynlighed for succes. Det er her relevant at bemærke, at virksomhedskonsulenterne ikke har samme mulighed som

rådgiverne, for at lade sager ligge. De borgere, der bliver henvist til virksomhedskonsulenterne skal i en virksomhedspraktik, hvorfor en sådan skal etableres for alle borgerne. Der kan dog alligevel prioriteres i sagerne ved at give størst opmærksomhed til de lette sager og fx bruge mere tid på at finde det helt rette match og udskyde arbejdet med de svære sager eller bruge kort tid på at matche virksomhed og borger, fx fordi virksomhedskonsulenten alligevel ikke tror på, at praktikken bliver en succes. Men helt at lægge de svære sager til side, er ikke en mulighed for virksomhedskonsulenterne.

Generelt tegner der sig et billede af, at de identificerede faktorer alle har en negativ betydning for medarbejdernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer. Yderst relevant er det dog at bemærke, at dele af markarbejdernes anvendelse af fx prioriteringer er positivt motiveret, altså skal de ses som et forsøg på at optimere arbejdet, hvor de forskellige prioriteringer generelt medvirker til en mere fleksibel opgaveløsning. Hvis rådgivere og virksomhedskonsulenter stringent holdt sig til at løse opgaver efter fx rækkefølge, ville konsekvensen være, at nogle af de motiverede borgere ville komme bag i køen og i mellemtiden risikere at miste deres motivation for forandring. Omvendt skal det dog også nævnes, at prioriteringerne har den konsekvens, at borgerne ikke nødvendigvis stilles samme muligheder, samt at de svagest borgere overses.

På baggrund af den samlede undersøgelse, kan det konkluderes, at de strukturelle NPM-inspirerede ændringer i langt højere grad synes at have "ramt" rådgivernes arbejdsområder frem for virksomhedskonsulenternes, som stadig har en stor grad af autonomi og omsorg i deres arbejde og ikke synes at være underlagt så stor en administrativ arbejdsbyrde.

Tankegangene bag NPM synes at have indflydelse på markarbejdernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer, og det ses, at i jo højere grad disse tankegange er "absorberet", des lavere synes troen at være.

Efter afskaffelsen af kategorien *midlertidig passiv*, må der unægteligt være opstået en gruppe, som er for syge til at arbejde, men for raske til at få tilkendt førtidspension, hvorved de falder mellem to stole. Et interessant spørgsmål, som denne undersøgelse ikke kan besvare, centrere sig omkring hvor stor denne gruppe egentlig er og i hvor høj grad

arbejdet med denne gruppe påvirker (og eventuelt overskygger) troen på de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres job- og uddannelseschancer.

Perspektivering

For at øge rådgivernes og virksomhedskonsulenternes tro på aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres job- og uddannelseschancer, er det først og fremmest relevant, at både ledelse og medarbejdere bliver bevidste om, hvilke diskurser, der hersker i Job- og Aktivhuset og derved er betydningsdannende for det daglige arbejde.

Dette noget abstrakte forslag, vil jeg konkretisere ved at forslå måder at arbejde med denne bevidstgørelse på:

- definere og adskillelse styresystemets (lovgivning, politik, NPM) kvantitative syn på succes og resultater fra medarbejdernes syn på succes og resultater i det daglige arbejde.

Medarbejderne skal anerkende de "mindre" succeser for at opleve, at deres arbejde nytter noget

- flytte fokus fra at det gælder om at få borgerens kontanthjælpssag afsluttet, til de succeser og resultater, som medarbejderne i fællesskab selv har defineret for det daglige arbejde.

Medarbejderne er helt klar over at det overordnede mål er at afslutte sagerne.

- rådgivere og virksomhedskonsulenter skal opleve, at de har tid til at dele de positive oplevelser med hinanden. De positive oplevelser skal prioriteres, så de ikke "drukner" i det oplevede arbejdspress

- opnå en fælles bevidsthed omkring, hvordan betydningen af måden vi taler om noget på skaber sandheder. Herunder er det aktuelt at forstå, at politik ikke alene er lovgivning, der regulerer og sætter rammer for mennesker, men at det er et langt mere indgribende instrument, der former de måder, hvorpå mennesker og fænomener kategoriseres og tillægges betydning. Herunder bl.a. opfattelsen af borgerne som nogle der kan motiveres, kontrolleres og straffes til at arbejde.

- i forlængelse heraf er det også aktuelt at skabe en fælles forståelse af, hvilke betydninger det store fokus på effektivitet og resultater har, herunder effektivitetsmålingerne, som anvendes på alle landets jobcentre

Af tiltag af mere strukturel karakter, som kan bidrage til at øge medarbejdernes tro på borgernes job- og uddannelseschancer kan nævnes:

- strukturen i JA-huset gør, at kun de borgere, der udtrykker en motivation for virksomhedspraktik, kommer i kontakt med en virksomhedskonsulent. Dette resulterer i, at rådgiverne "sidder tilbage" med de borgere, som ingen motivation har for forandring. På baggrund af effektanalyser, som viser positive effekter af virksomhedspraktik (fx Beskæftigelsesministeriet, 2016), kan det med fordel prioriteres, at flere borgere visiteres til en virksomhedspraktik, da flere borgere i job unægtelig vil øge medarbejdernes tro på job- og uddannelseschancerne.

Litteraturliste

Alminde, R., Henriksen, K., Nørmark, L.C. og Andersen, M.S. 2008. *Social analyse og handling*. København: Hans Reitzels Forlag. Kapitel 3.

Andersen, N.Å., 1999. Diskursive analysestrategier. København: Nyt fra samfundsvidenskaberne.

Arbejdsmarkedstyrelsen, 2009. *Ny matchmodel, sådan og derfor*. [pdf] København K: Arbejdsmarkedstyrelsen. Tilgængelig via <www.star.dk/Reformer-og-indsatser/~/~/matchmodel_pjece_2010-02-16pdf.ashx> [Besøgt 3. november 2017]

Arbejdsmarkedstyrelsen, 2013. *Ændring af bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats: Visitation til nye målgrupper i efteråret 2013 som følge af kontanthjælpsreformen*. [pdf] København K: Arbejdsmarkedstyrelsen. Tilgængelig via <<http://star.dk/da/Ydelsers-og-ferie/Ydelsers-ved-ledighed/Kontanthjaelp-og-uddannelseshjaelp/Kontanthjaelp-og-uddannelseshjaelp.aspx>> [Besøgt 27. september 2017]

Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I. og Olesen, S.P. 2012. Fra Klientorienteret arbejde til administrativt arbejde – ændringer i den faglige praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område. *Tidsskrift for arbejdsliv*, 14. Årgang (4), Side 30-47

Bejder, P. og Kristensen, B. 2016. *Velfærdsstaten og de universelle rettigheder, efter 1849*. [online] Tilgængelig via <<http://danmarkshistorien.dk/leksikon-og-kilder/vis/materiale/velfaerdsstaten-og-de-universelle-rettigheder/>> [Besøgt 5. oktober 2017]

Beskæftigelsesministeriet, 2014. *Kontanthjælpsmodtagere skal have mere medindflydelse*. [online]. Tilgængelig via <<http://bm.dk/da/Aktuelt/Nyheder/Arkiv/2014/03/Kontanthjalpsmodtagere%20skal%20have%20mere%20medindflydelse.aspx>> [Besøgt 3. november 2017]

Beskæftigelsesministeriet, 2016. *Effektanalyse: Virksomhedspraktik virker*. [online] Tilgængelig via <<http://bm.dk/da/Aktuelt/Nyheder/Arkiv/2016/04/Effektanalyse%20virksomhedspraktik.aspx>> [Besøgt 12. december 2017]

Beskæftigelsesministeriet, 2017. *13.500 færre på kontanthjælp siden april 2016*. [online] Tilgængelig via <<http://bm.dk/da/Aktuelt/Pressemeddelelser/Arkiv/2017/10/kontanthjaelp.aspx>> [Besøgt 4. oktober 2017]

Beskæftigelsesministeriet, n.d.a. *Beskæftigelsesindsatsen kostede 11,7 mia. i 2012*. [online] Tilgængelig via <<http://bm.dk/da/Aktuelt/Nyheder/Arkiv/2013/09/Beskaeftigelsesindsatsen-kostede-11-7-mia-i-2012.aspx>> [Besøgt 29. september 2017]

Beskæftigelsesministeriet, n.d.b. *Hovedelementer i reformen*. [online] Tilgængelig via <<http://bm.dk/da/Beskaeftigelsesomraadet/Flere%20i%20arbejde/Kontanthjaelpsreform/Hovedelementer%20i%20reformen.aspx>> [Besøgt 29. september 2017]

Beskæftigelsesministeriet, n.d.c. *Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere får en helhedsorienteret hjælp*. [online] Tilgængelig via <<http://bm.dk/da/Beskaeftigelsesomraadet/Flere%20i%20arbejde/Kontanthjaelpsreform/Overblik%20over%20kontanthjaelpsreglerne/Hvad%20betyder%20reformen%20for%20dig%20der%20er%20over%2030%20aar/Aktivitetsparate%20personer%20over%2030%20aar.aspx>> [Besøgt 29. september 2017]

Borger.dk, n.d. *Kontanthjælp - hvis du er 30 år eller derover*. [online] Tilgængelig via <<https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Dagpenge-kontanthjaelp-og-sygedagpenge/Kontanthjaelp/Kontanthjaelp-30-eller-derover>> [Besøgt 29. november 2017]

Cabi, 2017. *Rehabiliteringsplan*. [online] Tilgængelig via <<http://www.cabiweb.dk/lovstof/rehabiliteringsplan/>> [Besøgt 11. december 2017]

Caswell, D. og Larsen, F., 2015. Markarbejdet i leveringen af aktiv beskæftigelsespolitik – hvordan faglige, organisatoriske og styringsmæssige kontekster påvirker dette. *Tidsskrift for arbejdsliv*, 17. Årgang (nr. 1), side 9-27.

Danneris, S. 2016. *Er du klar til at arbejde? Et kvalitativt forløbsstudie af forandringer i arbejdsmarkedspartnerskabet blandt kontanthjælpsmodtagere på kanten af arbejdsmarkedet*. Ph.d. Aalborg Universitet. Tilgængelig via <<http://vaeksthusets-forskningscenter.dk/wp-content/uploads/2016/09/Phd-kappe-Er-du-klar-til-at-arbejde.pdf>> [Besøgt 14. december 2017]

Dansk Arbejdsgiverforening, 2013. *Danmark har den dyreste aktive beskæftigelsesindsats*. [online]. Tilgængelig via <<http://www.agenda.dk/2013/05/danmark-har-den-dyreste-indsats/>>. [Besøgt 29. september 2017]

Dansk Arbejdsgiverforening, 2017. *Fra kontanthjælp til job*. [online]. Tilgængelig via <<http://www.da.dk/default.asp>> [Besøgt 4. oktober 2017]

Det Danske Sprog- og Litteraturselskab, n.d. *Grund*. Tilgængelig via <<http://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=grund>> Besøgt 28. oktober 2017.

Ejersbo, N. og Greve, C., 2014. *Modernisering af den offentlige sektor*. [online] Tilgængelig via <<http://www.forskningsdatabasen.dk/en/catalog/2232200666>> [Besøgt 6. oktober 2017]

Esmark, A., Laustsen, C.B. og Andersen, N.Å., 2005. Poststrukturalistiske Analysestrategier – en introduktion. I: A. Esmark, C.B. Laustsen, og N.Å. Andersen (red.). 2005. *Poststrukturalistiske Analysestrategier*. Frederiksberg C: Roskilde Universitetsforlag/Samfundslitteratur. Side 7-39.

Fahnøe, K., 2013. *Tørstige sjæle – et studie i governmentality som interaktion på en døgnbehandlingsinstitution for alkoholmisbrugere*. Ph.D. Roskilde Universitet. Tilgængelig via

<http://forskning.ruc.dk/site/files/46211747/Kristian_Fahnoee_SAMLET_phd_2_oplag.pdf> [Besøgt 8. november 2017]

Fink, J. n.d. *Den offentlige sektor*. [online] Tilgængelig via <<http://danmarkshistorien.dk/perioder/ef-og-krisetider-1973-1989/den-offentlige-sektor/>> [Besøgt 5. oktober 2017]

Folketinget, 2016. Forslag til lov om ændring af lov om aktiv socialpolitik, lov om individuel boligstøtte, integrationsloven og forskellige andre love. [online]. Tilgængelig via <<http://www.ft.dk/samling/20151/lovforslag/L113/index.htm>> [Besøgt 29. september 2017]

Foucault, M. 1972. *The Archaeology of Knowledge and the Discourse on Language*. Oversat fra fransk af A.M. Sheridan Smith. New York: Pantheon Books

Foucault, M. 1982. The Subject and Power. I: H.L. Dreyfus, P. Rabinow. 1982. *Michael Foucault: Beyond Structuralism and Hermeneutics*. Chicago: The University of Chicago Press.

Foucault, M. 1983. *Discourse and Truth: the Problematization of Parrhesia*. Tilgængelig via <<https://foucault.info/doc/documents/parrhesia/foucault-dt6-conclusion-en.html>> [Besøgt 22. november 2017]

Foucault, M. 1991a. On the genealogy of ethics: An overview of work in progress. I: P. Rabinow (red.) *The Foucault Reader*. New York: Pantheon Books

Foucault, M. 1991b. Questions of Method. I: G. Burchell, C. Gordon og P. Miller (red.) *The Foucault effect: Studies in governmentality: with two lectures by and an interview with Michael Foucault*. Chicago: The University of Chicago Press. Side 73-86.

Foucault, M. 1994. *Viljen til viden. Seksualitetens historie 1*. Oversat fra fransk af Søren Gosvig Olesen. Frederiksberg: Det lille forlag

Foucault, M. 2001. *Talens Forfatning*. København: Hans Reitzels Forlag

Foucault, M. 2002. *Overvågning og Straf*. Oversat fra fransk af Mogens Chrom Jacobsen. Frederiksberg: Det lille forlag

Foucault, M. 2008. *Sikkerhed, territorium, befolkning*. Oversat fra fransk af Peer F. Bundgård og Carsten Sestoft. København: Hans Reitzels Forlag

Greve, C. og Ejersbo, N. n.d. *Udviklingen af styringen af den offentlige sektor*. [online] Produktivitetskommissionen. Tilgængelig via
<<http://produktivitetskommissionen.dk/media/142136/baggrundsnotat%20af%20greve%20og%20ejersbo.pdf>> [Besøgt 6. oktober 2017]

Grundloven, 1953. *Danmarks Riges grundlov*. [online]. Tilgængelig via
<<http://www.grundloven.dk>> [Besøgt 29. september 2017]

Hansen, E. 2005. Indledning til Michael Foucaults Vidensarkæologien. I: M. Foucault. 2005. *Vidensarkæologien*. Oversat fra fransk af M.C. Jacobsen. Aarhus: Philosophia

Gyldendal, 2009. *Human capital*. [online]. Tilgængelig via
<http://denstoredanske.dk/Samfund,_jura_og_politik/Økonomi/Offentlig_og_kommunal_økonomi,_forbrugerøkonomi/human_capital> [Besøgt 30. november 2017]

Halkier, B. 2010. Fokusgrupper. I: S. Brinkmann & L. Tanggaard (red.) 2010. *Kvalitative Metoder - en grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag. Kapitel 5

Hoff, K. 2009. Aktivering. I: R. Posborg, H. Nørlykke og H. Antczak (red.) 2009. *Socialrådgivning og socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Hollander, A. 2007. Jura og socialt arbejde. I: A. Meeuwisse, S. Sunesson og H. Swärd (red.) 2007. *Socialt arbejde - en grundbog*. 2. udgave. Oversat fra svensk af C. Pietsch. København: Hans Reitzels Forlag. Side 93-113

Jakobsen, M.L.F. 2012. Kvalitativ analyse: kodning. I: L.B. Andersen, K.M. Hansen og R. Klemmensen (red.) 2012. *Metoder i statskundskab*. 2. udgave, 4. oplag. København: Hans Reitzels Forlag. Side 173-187

Jobindsats, 2017. *Resultat*. [online]. Tilgængelig via <http://www.jobindsats.dk/jobindsats/sv/DatabankViewer/ShowResult?mGroupIds=mgrpA02_1%2CmgrpA02_3%2CmgrpA02_4b%2CmgrpA02_5b&AreaType=All&AreaSort=none&AreaIds=27&FrequencyId=m&PeriodIds=2017M10%2C2017M11&_viskat_1kth=277&BenefitGroupId=Y36&MeasurementId=Y36A02&Name=&CubeId=star_y36a02&HasPivot=False&RowAxis=_omrade%2C_omrade_f3b%2C_viskat_1kth%2C_periode&ColumnAxis=MeasurementAxis#step3> [Besøgt 18. december 2017]

Järvinen, M., Larsen, J.E. og Mortensen, N. (red.) 2002. *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag

Jørgensen, K.M. 2006. *Om anvendelsen af Foucaults magtbegreb*. [pdf] Aalborg Universitet: Institut for Uddannelse, Læring og Filosofi. Tilgængelig via <[http://vbn.aau.dk/da/publications/om-anvendelsen-af-foucaults-magtbegreb\(8b3e4760-26cc-11db-8514-000ea68e967b\).html](http://vbn.aau.dk/da/publications/om-anvendelsen-af-foucaults-magtbegreb(8b3e4760-26cc-11db-8514-000ea68e967b).html)> [Besøgt 7. november 2017]

Jørgensen, M.W. og Phillips, L. 1999. *Diskursanalyse som teori og metode*. Frederiksberg C: Roskilde Universitetsforlag/ Samfundslitteratur

Koefoed, N. 2016. *Fattighjælp og tab af rettigheder 1849-1933 - fra Grundlov til Socialreform* [online]. Tilgængelig via <http://danmarkshistorien.dk/leksikon-og-kilder/vis/materiale/fattighjaelp-og-tab-af-rettigheder-fra-grundlov-til-socialreform-1849-1933/?no_cache=1&cHash=3a398f8cb5e3dc8b73e04eba90b4f888> [Besøgt 5. oktober 2017]

Kristiansen, S. og Krogstrup, H.K. 1999. *Deltagende observation*. København: Hans Reitzels Forlag

Kvale, S. og Brinkmann, S. 2009. *InterView*. 2. udgave, 6. oplag. København: Hans Reitzels Forlag

Larsen, F. 2009. Kommunal beskæftigelsespolitik. Jobcentrenes implementering af beskæftigelsesindsatsen i krydsfelt mellem statslig styring og kommunal autonomi. København: Frydenlund Academic.

Lipsky, M. 1980. *Street-Level Bureaucrats - Dilemmas og the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.

Mik-Meyer, N. og Villadsen, K. 2007. *Magtens Former. Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. København: Hans Reitzels Forlag.

Olesen, S.P., Eskelinen, L. og Caswell, D. 2005. *Faglighed i socialt arbejde som forskningsgenstand - et kritisk konstruktivt perspektiv*. [working paper] Tilgængelig via <<https://www.kora.dk/udgivelser/udgivelse/i3703/Faglighed-i-socialt-arbejde-som-forskningsgenstand>> [Besøgt 16. november 2017]

Petersen, E. S. n.d. *Fattigdom og socialpolitik*. [online]. Tilgængelig via <<http://danmarkshistorien.dk/perioder/det-unge-demokrati-1848-1901/fattigdom-og-socialpolitik/>> [Besøgt 5. oktober 2017]

Rear, D. n.d. Laclau and Mouffe's Discourse Theory and Fairclough's Critical Discourse Analysis: An Introduction and Comparison [online]

Tilgængelig via

<http://www.academia.edu/2912341/Laclau_and_Mouffe_s_Discourse_Theory_and_Faircloughs_Critical_Discourse_Analysis_An_Introduction_and_Comparison> [Besøgt 14. november 2017]

Retsinformation, n.d.a *Datasammenskrivning af lov om social bistand*. [online] Tilgængelig via <<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=86785>> [Besøgt 5. oktober 2017]

Retsinformation, n.d.b *Bekendtgørelse af lov om aktiv socialpolitik*. [online] Tilgængelig via <<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=113596>> [Besøgt 5. oktober 2017]

Rådet for Socialt Udsatte, 2017. *Pressemeddelelse: Fejlslagen politik er årsag til flere hjemløse*. [online] Tilgængelig via ><http://www.udsatte.dk/aktuelt/nyhedsside/pressemeddelelse-radet-for-socialt-udsatte-fejlslagen-politik-er-arsag-til-flere-hjemloese>< [Besøgt 4. oktober 2017]

Sheridan, A. 1980. *Michel Foucault. The Will to Truth*. New York: Routledge
Statsministeriet, 2001. *Statsminister Anders Fogh Rasmussens redegørelse i Folketinget tirsdag d. 4. december 2001*. [online]. Tilgængelig via <http://www.stm.dk/_p_7327.html> [Besøgt 29. september 2017]

Stormhøj, C. 2006. Poststrukturalismer – videnskabsteori, analysestrategi, kritik. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur

Søndergaard, D.M. 2000. Destabiliserende diskursanalyse: veje ind i poststrukturalistisk inspireret empirisk forskning. I: H. Haaving (red.), *Kjønn og fortolkende metode: metodiske muligheder i kvalitativ forskning*. Oslo: Gyldendal Akademisk. Side 60-104.

Villadsen, K. 2004. Socialt arbejde og subjektivering – fra velfærdsplanlægning til postmoderne socialpolitik. *Psyke og Logos*, 25. Side 613-640

Væksthusets Forskningscenter, 2017. *Sagsbehandlerens betydning for udsatte borgeres jobchancer*. [online] København S: Væksthusets Forskningscenter. Tilgængelig via <http://vaeksthusets-forskningscenter.dk/wp-content/uploads/2017/03/Rapport_BIP_Sagsbehandlerens-betydning.pdf> [Besøgt 29. september 2017]

Wikipedia, n.d.a *Social integration*. [online] Tilgængelig via <https://da.wikipedia.org/wiki/Social_integration> [Besøgt 30. november 2017]

Wikipedia, n.d.b *Dovne Robert*. Tilgængelig via

<https://da.wikipedia.org/wiki/Dovne_Robert> [Besøgt 27. oktober 2017]

Winter, S.C. og Nielsen, V.L. 2010. *Implementering af politik*. 1. udgave, 2. oplag. Århus: Academica