

INDHOLDSFORTEGNELSE

SUMMARY	3
INDLEDNING	5
<i>Lovgivning</i>	5
<i>Diskurs</i>	6
<i>Nyliberal politik</i>	6
<i>Styring</i>	7
Kvasimarked	8
<i>Københavns Kommune</i>	9
<i>Anden aktør</i>	9
<i>Matchgruppe 4-5</i>	10
PROBLEMSTILLING	12
PROBLEMFORMULERING.....	13
METODOLOGI	15
VIDENSKABSSYN	15
<i>Kritisk realisme</i>	15
<i>Begrundet teorivalg</i>	19
TEORI – DEL I	23
<i>Thomas Brante</i>	23
Helhedssyn	23
<i>Nancy Fraser</i>	26
Fortrængningsproblemet.....	27
<i>Stefan Morén</i>	30
Relationen i social arbejde.....	30
<i>Richard Sennett</i>	31
Respekt	32
TEORI – DEL II	33
<i>Michel Foucault</i>	33
Magt	33
<i>Yeheskel Hasenfeld</i>	35
Borgerservicerende teknologier	35
<i>Øjvind Larsen</i>	37
Forventninger og krav til rollen	37
Dilemmaer forbundet med rollen.....	39

KVALITET I SOCIALT ARBEJDE

♦ af Christina Salomonsen & Anja Slente Bigum ♦

♦ SPECIALE 2009 ♦ KANDIDATUDDANNELSEN I SOCIALT ARBEJDE ♦ AALBORG UNIVERSITET ♦

DATAINDSAMLINGSMETODE.....	41
<i>Kvalitativ metode</i>	41
Valg af informanter og præsentation af empiri	42
Analysestrategi	45
DEL I - ANALYSE AF NORMATIV	49
ALFA	49
<i>Helhedssyn</i>	49
<i>Anerkendelse</i>	55
<i>Omfordeling</i>	60
<i>Repræsentation</i>	62
<i>Opsamling på normativ</i>	64
OMEGA.....	66
<i>Helhedssyn</i>	66
<i>Anerkendelse</i>	73
<i>Omfordeling</i>	78
<i>Repræsentation</i>	81
<i>Opsamling på normativ i Omega</i>	83
<i>Sammenlignende opsamling</i>	83
DEL II – ANALYSE AF KONTEKST	85
SANDHEDSREGIMER.....	85
ROLLEFORVALTNING	96
<i>Pres fra instanserne</i>	96
<i>Forvaltning af rollen</i>	104
GYLDIGHED OG GENERALISERBARHED	107
KONKLUSION	110
PERSPEKTIVERING	115
LITTERATUR.....	117
Hjemmesider	119

SUMMARY

In opposition to the governing policy and prevailing discourse in Denmark, a theoretical normative containing a holistic approach, recognition, redistribution and representation is established. This governs the paper's uncovering of the quality in the social work around outsourced employment services. The study is conducted with a basis on a realistic critical theory and by use of semi structured qualitative interviews with social workers from the two organization Alpha and Omega. The analysis is generated from the interaction between theory and empiricism.

The study of the quality in the social work demonstrates both the similarities, but also quite widespread differences between the two organizations. The similarities are mostly in opposition to the normative and thus the quality. Both organizations seem to practice a not unfolded holistic approach, where the citizens' social problems are mainly explained on a micro level, with a tendency to a focus on the citizens' problems, as a product of their own actions, but where the condition of these actions to some extent is neglected. Common is also, that the highest degree of a holistic approach, is seen in the social workers problem analysis, while this disappears in the concrete services, that is largely focused upon the citizens self development and motivation. This also privileges a focus on recognition, at the expense of more redistributive elements. This trend is mostly seen in Omega, where the social workers of Alpha seem to generate a higher quality in both the holistic approach and focus on redistributive elements, by using a higher complexity view of the social problems, accompanied by a quite widespread reflection and creativity. In Alpha there is also a quite high degree of recognition, which among other things means, that the citizen takes part in the creation of the problem analysis, which in turn gets to include more perspectives. The analysis of recognition shows the terms close correlation with power, but also that this power can be productive and an agent for change, just as the absence of power can result in stagnation and lack of help to the citizen. If power is to have a positive effect, again there seems to be a connection with part attention to, part reflection about this power, as well as a recognition of the citizen, which contains a balance between autonomy and control. Such recognition seems most present in Alpha, while Omega more practices recognition, without owning it's power, why we here see tendencies to recognition being practiced as part of a oppressing and hidden disciplining of the citizens. Representation seems to be connected the involvement of the citizens. The more knowledge the social worker has about the citizen's perspective, the greater the experience of injustice and

dilemmas, the better the prerequisite for representation. Common to the two organizations however, is that there does not seem to be any channels for dissemination out of the organization. The result of this is, that representation is absent in Omega, while the social workers of Alpha use their spare time, cut off from the organization, on such dissemination, directed to the political level.

The papers second point of motion is to explain the findings of the quality in the social workers intervention with the target group. Recognizing that not only the social workers themselves impact the work that they perform, an analysis of organizational conditions is initially included. Here we see how certain organizational ideologies, practices and technologies, understood as regimes of truth, head the social workers of the two organizations in different directions. Especially the organizations differing relationship with the municipality, where Omega is very open and Alpha tends to close around itself, seems to determine whether there is room for regimes of truth that are in opposition to the prevailing political discourse, in the organization.

Finally the social workers management of their role is analyzed, in light of pressure from various instances. Here law and discourse, as well as the control the quasi-market creates, is included. Also the organization and the profession itself are put up as instances, that contain various pressures. The analysis shows, that the politics and discourse of the macro level, inhibits the social workers ability to put the normative into effect, but the social workers differing management of their role in relation to the instance, also give the impression that the macro level in itself as an explanation is inadequate. The analysis shows that it is very much the interaction between the various agencies at both the macro-, meso- and micro levels that creates a different spread of the normative. The more consistency there is between the instances, the fewer dilemmas the social worker experience in their daily work. The problem is not in itself that the law and discourse has a one sided focus. The problem occurs when the regime of truth fails to create new positions and battles between differing truths. Offensive and disciplining forms of power and blind obedience seem to thrive much better when all instances are aligned and dilemmas are not forthcoming. Here the control that lies in the quasi-market, seems especially effective in undermining these dilemmas. This way the analysis shows, that the experience of dilemmas or contradictions in the demands of different instances, is not necessarily a bad thing. On the contrary, the instances mutual antagonisms, seems to create battles of truths, that are fruit full in relation to the quality of the social work. These heighten the reflection and creativity and generate change and new knowledge. As we have seen in the early analysis, this is crucial to the exercise of the normative.

INDLEDNING

Siden 90'erne har vi set en arbejdsmarkedspolitisk udvikling, hvor de socialt disciplinerende elementer er blevet stadig mere skærpet – også overfor de svageste ledige. Seneste skud på stammen er, at beskæftigelsesindsatsen for matchgruppe 4-5 udliciteres. Udviklingen kan ses som et udtryk for en generel samfundstendens, hvor markedsrationaliteten bliver dominerende som følge af en liberal reformbølge. (Klaudi Klausen, 2001: 137) Flere forskere mener, at der med udliciteringen skabes nye institutionelle mekanismer, der i højere grad end tidligere skaber grobund for en rendyrket implementering af en social disciplineringsstrategi over for de ledige. (Bredgaard mfl. 2005:9-26)

I det følgende vil vi argumentere for, at en ændret ideologisk retorik understøttet af ændret lovgivning og ændret styring tilsammen kan udgøre en kraftig cocktail af forandringspotentiale i forhold til velfærdsstatens virkemåde overfor de svagest stillede ledige i samfundet. Vi vil redegøre for, hvordan det sociale arbejde med matchgruppe 4-5 er et komplekst genstandsfelt, som er betinget af samspillene forhold på makro-, meso- og mikroniveau.

LOVGIVNING

Med indførelsen af reformen 'Flere i Arbejde' i 2003 påpeger flere forskere, at der er sket et systemskifte. Lovgivning rettet mod de ledige betoner med Lov om Aktiv Beskæftigelsesindsats en neddrøling af uddannelsesaktiviteter formuleret som 'korteste vej i beskæftigelse'. Hvor 70% af al aktivering i starten af 90'erne foregik som uddannelsesforanstaltninger, har VK-regeringen påbudt at nedbringe uddannelsesdelen til 50%. Hertil kommer en reduktion af tilbudsordningerne til kun tre muligheder: vejledning og opkvalificering, virksomhedspraktik (uden løn) og ansættelse med løntilskud. (Jørgensen, 2008: 11, 14)

Lovgivningen indeholder også selektive reduktioner i de sociale ydelser (starthjælp og kontanthjælpsloft) samt opstramninger i forhold til rådighedsvurdering. Der er flere krav om eller pligt til aktivering og yderligere muligheder for sanktioner i tilfælde af afslag på eller udeblivelse fra aktiveringstilbud. Samtidigt er den behovsorienterede aktivering nedtonet betragteligt sammenlignet med de intentioner, som lå i arbejdsmarkedsreformen fra 1994. (Jørgensen, 2008: 16)

DISKURS

Den nyliberale beskæftigelsespolitik indeholder også en bestemt diskurs. Den politiske diskurs skal lede befolkningen ad frivillighedens vej mod sundhed, livskvalitet og sikkerhed. Dette ud fra deisen, at sunde, glade og trygge borgere også er nyttige og produktive samfundsmedlemmer. Man taler om velfærdsstatens blide normaliserende disciplinering af individet med henblik på at nå mål, som synes at være til den enkeltes bedste. (Rose, 2003: 182f). Individets selvopfattelse og handlingsmønstre formes altså af de samfundsmæssige diskurser.

Den nyliberale diskurs handler om, at fritsætte borgeren ved at fjerne de barrierer, der forhindrer borgeren i at realisere sig selv som en fri, myndig og kompetent medborger. Heri ligger også bestemte antagelser om målgruppen, som ikke er direkte nedskrevet i lovgivningen, men som understøttes af denne. Der er således sket en diskursiv bevægelse fra at tale om uligheds- og strukturproblematikker samt borgerens evne til at håndtere sociale begivenheder og belastende levevilkår til fokus på borgerens motivation, omstillingsparathed og individuelle ansvar. (Jørgensen, 2006: 45)

NYLIBERAL POLITIK

Man kan sige at lovgivning og diskurs tilsammen udgør en bestemt politisk ideologi, som gennem de sidste 30 år har udviklet sig fra sikring til disciplinering.

	Aktivlinje		Passivlinje
Strategi	Disciplinering	Integration	Sikring
Problempfattelse	Manglende økonomiske incitamenter og motivation	Manglende kompetencer og kvalifikationer	Mangel på arbejde og indkomstgrundlag
Årsagsforklaring	Udbudssiden	Udbudssiden	Efterspørgselsiden
Løsning	Skærpede rådighedsvurderinger, mobilitetskrav og sanktioner, aktiveringspligt, mindske ydelsesniveauer eller job/beskæftigelsesfradrag	Opkvalificering, uddannelsesstilbud, behovsorientering.	Anstændigt forsørgelsesniveau.
Motivation	Ydrestyret	Indrestyret	Ingen
Orientering for problemløsning	Arbejdsmarkedsorientering	Arbejdsmarkeds- og socialt orienteret	Socialt orienteret
Velfærdsstatslige ydelser	Betinget ydelse ift. arbejds- og aktiveringspligt	Betinget ydelse ift. forbedring af arbejdsevne – 'noget for noget'	Ubetinget universel ydelse – 'noget for ikke noget'
Programsmål	Hurtigst muligt i beskæftigelse	Forbedre erhvervs- og arbejdsevne	Forbedre livskvalitet
Endemål	Selvforsørgelse		Social tryghed og lighed

Kilde: (Bredgaard, 2006: 19)

I en disciplineringsstrategisk optik anses hovedproblemet som den ledige borgers manglende motivation og fraværet af økonomiske incitamenter. Heri ligger, at problemet findes på udbudssiden og fokus på strukturelle og fordelingsmæssige spørgsmål nedtones. Fokus er på individet og ydrestyret motivationsarbejde ved hjælp af skærpet rådighedsvurderinger, mobilitetskrav og sanktioner, aktiveringspligt og mindsket ydelsesniveau. Det vil sige, at problemforståelsen i højere grad hviler på, at de arbejdsløse har motivationsproblemer eller manglende incitamenter til at påtage sig arbejde – 'de vil ikke' – frem for manglende kvalifikationer – 'de kan ikke'. Der er fokus på arbejdsmarkedsorientering. Programmålet er hurtigst muligt i arbejde, hvilket betyder en nedtoning af uddannelses tilbud og behovsorientering.

STYRING

Når de ovenfor beskrevne politikforandringer tillægges stor betydning er det fordi, der siden regeringsskiftet i 2001 er gennemført betydelige styringsændringer, der kan understøtte politikforandringerne. Blandt andet er refusionsordningerne ændret således, at der ligger et incitament for kommunerne for at fremme arbejdsmarkedstilknudning, da det vil give besparelser på kommunens budget. (Hansen, 2008: 5)

Hertil kommer en stærkere harmonisering af regler for visitation, kontaktførelse, formidling, aktivering, samt rådigheds- og sanktionsregler. Dette harmoniseringspres kan også siges at være en bevægelse mod øget standardisering, som centrale beslutningstagere ønsker, for at få styr på de decentrale enheder – og måske især kommunerne – og for at sætte yderligere pres på den enkelte ledige. (Jørgensen, 2006: 47f)

Også markedsgørelsen af det sociale arbejde er en del af det nyliberale program omend det har vundet bred politisk tilslutning (minus SF og Ø) som en del af reformen fra 2003. I denne opstillede staten et krav til kommunerne om, at beskæftigelsesindsatsen for minimum 10 % af de ledighedsberørte skal udliciteres til andre aktører. De eksplicite argumenter omhandler øget effektivitet og kvalitet samt mindre bureaukrati (Bredgaard, 2006: 14). I praksis indebærer det, forholdet mellem kommune og anden aktør reguleres og styres gennem et kvasimarked.

KVASIMARKED

Antagelsen om et kvasimarked er, at konkurrence er en positiv mekanisme, der kan fremme tilstedeværelsen af en mangfoldig og innovativ vifte af beskæftigelsesfremmende tilbud til glæde for borger og samfund. Mekanismen forventes at gøre beskæftigelsessystemet mere lydhørt overfor borgerens behov og dermed fremme en smidighed og fleksibilitet, som det bureaukratiske system ikke kan gøre efter. (Beskæftigelsesministeriet, 2002). Samtidig med en kvalitets- og serviceudvikling forventes markedsmekanismen at sikre, at det er de mest omkostnings- og resultateffektive aktører, der dominerer markedet. Kommunen overvåger og kontrollerer markedet for at sikre dets gennemskuelse og overensstemmelse med lovgivning og politiske intentioner. (Bredgaard, 2005: 9-26)

Kritikere af udlicitering mener i princippet, at samme parametre gør sig gældende bare med omvendt fortegn. Herudover problematiseres det, at markedstilpasningen af den offentlige sektor indebærer, at økonomiske principper er blevet vejledende for fordelingen af ressourcer, mens de demokratiske fordelingsprincipper er skudt i baggrunden (Baumkirchner m.fl., 2003: 3).

En generel erfaring ikke blot i Danmark, men også i Holland og Australien er, at kvasimarkeder har vanskeligt ved at håndtere de mindst arbejdsmarkedsparete. Det skyldes, at gruppens problemer oftest er komplekse og har en tyngde, som forudsætter langsigtede og omkostningskrævende tiltag, hvor effekterne af indsatserne er usikre. Den konkurrence et kvasimarked skaber gør, at omkostningstunge tiltag, som eksempelvis uddannelse eller andre typer af længerevarende forløb, nedprioriteres. Ministerens handleplan om bonusaflytning og metodefrihed gør, at en stor del af risikoen flyttes over til anden aktør, som vil prioritere standardiserede metoder og billige redskaber for at dække for eventuelle manglende effekter. Flere forskere problematiserer, at regeringen på den måde lidt skjult får deres ideologi igennem uden en åben politisering (Bredgaard m.fl., 2006: 213f)

Da det er yderst vanskeligt, at få ledige med massive sociale, psykiske eller fysiske problemer hurtigst muligt i beskæftigelse, kan der være risiko for at matchkategori 4-5 borgere ikke afhjælpes deres sociale problemer og at effekten af indsatsen ikke bliver som ønsket. Desuden kan den 'usynlige' adfærd, som sikrer kvalitet, respekt, ligeværd og andre mellem menneskelige værdier, ikke måles og vejes og derfor ikke nedskrives i en kontrakt eller måles gennem effektevalueringer

(Bredgaard, 2006: 128f). Et kvasimarked kan også have alvorlige bieffekter. Creaming og parking er begreber, der dækker over den utilsigtede tendens, at der bliver gjort mest for de borgere, som har en lavere grad af kompleksitet i problemstillingerne og derfor vil kunne skabe bedre resultater på kort sigt. (Bredgaard, 2006: 134f)

KØBENHAVNS KOMMUNE

Imidlertid er det vigtigt at holde sig for øje, at udlicitering i Danmark ikke er en sag mellem stat og anden aktør, men at den er decentraliseret til kommunerne. Kvasimarkedet er frivilligt og kommunerne træffer selv beslutning om udliciteringsomfang og hvilke målgrupper og aktivitetstyper, der skal udlægges til anden aktør. Også udvælgelses- og tildelingskriterier, prissætning, overvågning m.v. i forbindelse med udbudsrunder defineres af kommunen. Dette medvirker også til, at der kan være store lokale forskelle på selve implementeringen af udliciteringen (Bredgaard m.fl. 2006: 59). Københavns Kommune var den første, der i 2005 udliciterede beskæftigelsesindsatsen for matchgruppe 4-5.

Om disciplineringslinien slår igennem på det kommunale niveau er diskutabelt, idet lokale institutionelle forhold, regionale demografi- og arbejdsmarkedsstrukturer samt diverse aktører modificerer den statslige påvirkning på forskellig vis. Undersøgelser har vist, at den lokale implementering ofte er karakteriseret ved en lempeligere tilgang til disciplineringslementerne i politikken. Meget tyder på, at det skyldes den heterogene gruppe, som de arbejdsløse udgør, og desuden karakteren af deres problemer. Det gør det – alt andet lige – sværere at gennemføre en disciplineringsstrategi i praksis, når målgruppens problemer er mere komplicerede end blot et fravær af motivation. Også forskellighed i kommunernes forvaltning og politiksyn får betydning for strategiens gennemslagskraft lokalt. (Bredgaard m.fl. 2006:18)

ANDEN AKTØR

Det er væsentligt at være opmærksom på, at anden aktør i Københavns Kommune er en broget flok af frivillige organisationer, projekter der tidligere har haft driftsoverenskomst med kommunen og mere eller mindre private aktører. I alt 12 virksomheder, som har forskellige værdigrundlag, historie og organisatoriske forhold, der medvirker til, at de forstår og agerer forskelligt i det sociale arbejde.

Organisationen består også af socialarbejdere, som via deres faglige og personlige kvalifikationer på en gang skaber og skabes i samspillet med organisationen. Hermed kan anden aktør anskues som et ekstra led mellem borgeren og det kommunale system.

Fælles for samtlige leverandører er kvasimarkedet. Anden aktørs adfærd kan kontrolleres og styres gennem kontrakter og resultataflønninger, der er indrettet efter disciplineringsstrategien. Som følge heraf forventes anden aktør at fokusere mere på den socialt disciplinerende linie. (Bredgaard, 2006: 17f) Som leverandør på et kvasimarked kan det at advokere på borgerens vegne eller formidle problematikker for målgruppen ud i offentligheden eller videre tilbage i det politiske system desuden begrænses på grund af det økonomiske afhængighedsforhold, der eksisterer mellem anden aktør og kommunen.

MATCHGRUPPE 4-5

Med reformen 'Flere i Arbejde' kom også en ny måde at kategorisere ledige kontanthjælpsmodtagere. Matchkategorierne 1 til 5 har til hensigt at placere de ledige på et kontinuum af høj eller lav grad af match i forhold til arbejdsmarkedet. Den målgruppe vi er interesseret i benævnes matchgruppe 4-5 og er en gruppe, som har været påfaldende upåvirket af de seneste års økonomiske opsving.


Matchgruppe 4: Lav grad af match med arbejdsmarkedet. Den ledige har så væsentlige begrænsninger i kompetencer og ressourcer, at den ledige ikke umiddelbart vil kunne indgå i jobfunktioner på det ordinære arbejdsmarked. Den lediges arbejdsevne er aktuelt så betydelig nedsat, at jobfunktioner, der er forenelige med den lediges kompetencer og ressourcer, kun vil kunne findes i et meget begrænset omfang på det ordinære arbejdsmarked.

Matchgruppe 5: Ingen match. Den ledige har så omfattende begrænsninger i kompetencer og ressourcer, at den ledige aktuelt ikke har nogen arbejdsevne, der kan anvendes i jobfunktioner på det ordinære arbejdsmarked.

Det kan være svært ud fra disse kategorier at udlede en særlig målgruppekarakteristik, men vi kan konstatere, at det er den dårligst stillede del af de arbejdsløse. Herudover beskriver Københavns

Kommune matchgruppe 4-5 som værende en gruppe med komplekse sociale problemer ud over ledighed, som eksempelvis misbrug, psykisk- og fysisk sygdom samt hjemløshed. Gruppen er herudover karakteriseret ved at have begrænset erhvervs erfaring og uddannelse samt særlige familieforhold og ofte sproglige barrierer (www.kk.dk). Herudover tilføjer vi, at gruppen modtager kontanthjælp og derfor også befinder sig i en økonomisk underprivilegeret situation, ligesom vi vil nævne undersøgelser, der peger på, at målgruppen i høj grad også møder diskrimination på det ordinære arbejdsmarked (SFI, 2008: 19f).

Samlet set er der altså tale om en bred målgruppe, der dog har det til fælles, at deres problemer er komplekse og at de af forskellige grunde ikke uden intervention kan indgå på arbejdsmarkedet. Flere undersøgelser af vellykket aktiveringstiltag for målgruppen har det til fælles, at de peger på anerkendelse, helhedsorientering og medinddragelse som virksomme mekanismer for en succesfuld indsats. Ligeledes fremgår det, at indsatser for denne målgruppe kræver tid i form af længerevarende forløb (Juul Kristensen, 2008: 1-20, Bredgaard m.fl., 2005: 9-26, www.jobeffekt.net)



PROBLEMSTILLING

Vi mener, at der kan være et paradoks i på den ene side at have en målgruppe med komplekse sociale problemer og på den anden side en politisk disciplineringslinie, der ikke tager højde for borgernes samlede situation og individuelle behov. Det virker bekymrende, at blandt andet helhedssyn, anerkendelse, medinddragelse samt længerevarende forløb, som har vist sig som virksomme mekanismer i en vellykket indsats overfor målgruppen, skubbes til side til fordel for incitamentstænkning, standardisering, nedtoning af uddannelsesaktiviteter og korte forløb med et ensidigt arbejdsmarkedsfokus. Bekymringen skal ses i lyset af, at mange i målgruppen vil have meget svært ved at opfylde et ordinært beskæftigelsesmål (Jørgensen, 2008: 19). Herudover viser undersøgelser at en sanktionerende strategi i forhold til de svageste ledige ikke har den ønskede virkning, da en eventuel incitamentseffekt har tendens til at blive elimineret af ressourceeffekten. Manglende ressourcer medfører passivitet med manglende overskud til at søge/få arbejde og generelt at kunne være en deltagende medborger (J. Andersen m.fl., 2008: 35, Larsen, 2003: 130, 172).

Da udlicitering som styringsstrategi i Danmark er et forholdsvist nyt fænomen, især i arbejdet med matchgruppe 4-5, er der begrænset viden om, hvilke konsekvenser det har for det praktiske sociale arbejde. Forskere peger på at regeringen ved hjælp af stærke styringsmekanismer kan implementere en ideologi i det sociale arbejde med stærke disciplinerende tilbøjeligheder uden en åben politisering. (Bredgaard & Larsen, 2006: 213f) Forskere understreger imidlertid også, at der er et spring fra de politiske intentioner om social disciplinering til implementering af strategien regionalt og lokalt (Bredgaard m.fl. 2006: 59) Det kan derfor være svært at forudsige konsekvenserne for kvaliteten af det sociale arbejde. Det er heller ikke vores ønske, at lave en cirkelslutning mellem nyliberal politik og kvalitet eller mangel på samme. Makroniveauets mekanismer skal snarere ses som årsagen til, at vi interesserer os for at afdække den kvalitet i det sociale arbejde, som finder sted hos anden aktør i Københavns Kommune.

I forlængelse heraf finder vi det frugtbart at forstå det sociale arbejde i sammenhæng med den kontekst, det foregår i. På makroniveau ser vi, hvordan den nyliberale lovgivning, diskurs og styring rammesætter feltet. På mesoniveau udgør anden aktørs normer og strukturer samt kvasimarkedet og

den konkrete kommune, de institutionelle betingelser for det sociale arbejde. På mikroniveau har vi socialarbejderen og borgeren, der som aktører også påvirker det sociale arbejde. Som det gerne skulle fremgå, er feltet flertydigt, komplekst og dilemmafyldt, hvorfor vi vil undersøge de tre niveaues samspil og påvirkning af det sociale arbejde. Vores undersøgelse ligger på mikro- og mesoniveau, og mekanismer knyttet til politik på makroniveau behandles alene teoretisk som forforståelse til den empiriske del.

PROBLEMFORMULERING

- 1. Hvordan ser kvaliteten af det sociale arbejde med matchgruppe 4-5 ud hos anden aktør i Københavns Kommune?**
- 2. Hvordan kan mekanismer på mikro-, meso- og makroniveau fremme eller hæmme kvaliteten af det sociale arbejde?**

Del I


I første omgang drejer det sig om at definere kvalitet i det sociale arbejde på mikroniveau. Det vil vi gøre ved at opstille et teoretisk funderet og til dels empirisk begrundet normativ omhandlende parametrene helhedssyn, anerkendelse, omfordeling og repræsentation. Vi vil afdække kvaliteten ved at spejle normativet i det sociale arbejde hos anden aktør. Det sociale arbejde skal her forstås som socialarbejderens refleksioner og socialarbejderens ageren i forhold til borgerne.

Vi har en hypotese om, at kvaliteten i det sociale arbejde er under pres, fordi politisk lovgivning, men også diskurs og styring kan give et meget ensidigt fokus i det sociale arbejde med risiko for, at borgerne ikke afhjælpes de sociale problemer. Vi opstiller derfor et teoretisk normativ i opposition til politik og styring for at bibringe en ny vinkel, der kan diskutere kvaliteten af det sociale arbejde fra en anden position end den herskende diskurs'.

Del II

Når vi har afdækket kvaliteten af det sociale arbejde ud fra fokuspunkterne helhedssyn, anerkendelse, omfordeling og repræsentation, er vi interesseret i, hvordan kontekst influerer på kvaliteten i det sociale arbejde. Vi har i indledningen peget på forskellige mekanismer og

kontekstforhold, som kan have betydning for, at det sociale arbejde hos anden aktør ser ud som det gør. På makroniveau forudsætter vi således lovgivning, diskurs og styringsmekanismer. På mesoniveau ser vi organisationen og forholdet til kommunen styret gennem kvasimarkedet som mekanismer. Her er vi interesseret i, hvilke ideologier, der karakteriserer de to organisationer, og hvordan disse afspejles i brug af forskellige institutionaliserede praksisser, der kan forklare normativets tilstedeværelse eller fravær. Endelig er vi interesseret i at se på, hvilke pres socialarbejderen er underlagt, hvordan de spiller sammen og hvordan socialarbejderen håndterer disse i forvaltning af rollen med mere eller mindre kvalitet som konsekvens.



METODOLOGI

I det følgende vil vi præsentere vores videnskabssyn og i forlængelse heraf argumentere for vores valg af teori samt præsentere denne. Herefter vil vi præsentere vores indsamlingsmetode, herunder vores empiri, for endeligt at introducere en egentlig analysestrategi.

VIDENSKABSSYN

Vi vil i det følgende redegøre for vores metateoretiske udgangspunkt, både for at have en ramme for vores undersøgelse, men også for at andre kan gennemskue, på hvilken baggrund vores resultater er blevet til og hvordan vi anskuer vores undersøgelses anvendelsespotentiale.

KRITISK REALISME

Kritisk realisme er en nyere videnskabsfilosofi, som er udviklet siden 1970'erne og som er beslægtet med Frankfurterskolens kritiske og konfliktteoretiske traditioner. (Andersen, 2007: 7, 14) Der findes variationer af kritisk realisme, som betoner teoriens elementer forskelligt. Berth Danermark betegner det kritisk realistiske perspektiv som 'en tredje vej', der opløser modsætningen mellem ellers polariserede videnskabsteoretiske positioner.

Ontologi

Den kritiske realisme positionerer sig som en realisme og tilskriver derfor virkeligheden en objektiv konsistens. Virkeligheden kan dog ikke måles og vejes i traditionel positivistisk forstand, da den ikke er empirisk tilgængelig. Den manifesterer sig gennem vores sprog og begreber, og kan kun sandsynliggøres ved at gå bag om det, der er umiddelbart givent og registrerbart med vores sanser. Virkeligheden eksisterer uafhængigt af vores viden om den. (Danermark, 1997: 15)

Kritisk realismes brobyggende position afspejles i, at mennesket forstås som en konsekvens af samspillet mellem strukturer og aktører. Strukturer sætter vilkårene for aktørerne og deres handlinger i form af begrænsninger og muligheder. Aktørerne handler inden for de givne vilkår og derved reproducere eller ændre strukturerne. Med andre ord er menneske påvirket, men ikke

determineret af strukturerne. Det har en subjektiv vilje og forholder sig reflektivt, til det samfund, det lever i. (Danermark et al, 1997: 88, 92)

Det antages, at virkeligheden består af tre forskellige domæner; dét vi erfarer og forstår (empirisk domæne), dét som faktisk sker (hændelsernes domæne) og de generative mekanismer, der producerer hændelser (virkelighedens domæne). Virkelighedens domæne har en dybde, som ikke er umiddelbart tilgængelig i empirisk analytisk forstand, men som ikke desto mindre anskues som objektivt konsistent (Danermark, 1997: 14f).

Det kritisk realistiske videnskabssyn fokuserer på de mekanismer, der producerer hændelser frem for hændelserne i sig selv. Det er de generative mekanismer, der er i centrum. I følge den kritiske realisme indeholder fænomener visse iboende kræfter til at konstituere eller frembringe forskellige hændelser eller virkninger. Det er disse kræfter, der kaldes de generative mekanismer. Et fænomen er i kraft af sin struktur i besiddelse af disse tilbøjeligheder, men det betyder ikke altid at tilstedeværelsen af en mekanisme fordrer en bestemt hændelse. Der er visse betingelser, der skal være opfyldt for at mekanismen producerer hændelsen. Dette kaldes også konteksten. Denne består helt overordnet af de potentielle forhold og faktorer, herunder modvirkende mekanismer, der har indflydelse på de empiriske fund (Guldager, 2008: 6f).

Virkelighedens domæne, hvor de generative mekanismer befinder sig, karakteriseres som stratificeret og differentieret. I begrebet stratificering ligger, at de generative mekanismer, som producerer fænomenerne i empiriens og hændelsernes domæne, er opdelt i en hierarkisk orden af lag. De grundlæggende lag kan i højere grad end de øvre lag undersøges isoleret, idet hvert nyt lag tager udgangspunkt i det underliggende, men samtidig indebærer noget nyt. Jo højere op i lagene man kommer, jo større kompleksitet. Emergensbegrebet dækker over, at der på hvert niveau, findes viden om generative mekanismer, som kun findes på dette niveau. Denne niveauspecifikke viden kan ikke reduceres til summen af viden fra de andre niveauer. Mekanismer på forskellige niveauer kan også spille sammen og dermed producere en hændelse, som kan forklares ud fra dette sammenspil. (Guldager, 2008: 4)

Epistemologi

Vores viden om virkeligheden er teori-ladet og fejlbarlig. Virkeligheden kan ikke reduceres til, hvad vi ved om den. Princippet om fejlbarlighed refererer til, at viden aldrig kan valideres endeligt – den kan altid udsættes for empiriske tjek. Derigennem bestyrkes eller svækkes sandsynligheden for, at den fremlagte viden kan være sand. I forlængelse heraf betragtes noget viden også som mere sand en anden (Andersen, 2007: 19).

Mekanismerne kan ikke isoleres og undersøges ved hjælp af kontrollerede eksperimenter, da begivenhederne ikke er prædeterminerede, før de sker. De er derimod afhængige af kontingente betingelser og må derfor studeres som en del af et åbent og komplekst system. (Andersen, 2007: 31) Fokus i kritisk realisme er derfor at finde de generative mekanismer, som producerer og former fænomener samt at forstå, hvordan sammenspillet mellem dem ser ud.

Anvendelsespotentiale

En kritisk realistisk tilgang giver mening for os, fordi vi får mulighed for at opnå ny erkendelse og mulighed for en samfundskritisk stillingtagen. (Danermark et al, 1997: 33ff, 279) Vi håber også, at vores undersøgelse kan berige feltet med anvendelig viden. Anvendelig viden definerer vi i denne sammenhæng som viden, der åbner diskussioner om kvalitet, barrierer og mulighedsbetingelser i socialt arbejde på udliciteringsvilkår både i det praktiske felt og på det politiske niveau. Vi finder diskussionen relevant og nødvendig, da tendensen til, at landets kommuner udlicitere deres beskæftigelsesindsats, er ny og stærkt stigende. (AMS, 2004: 4)

Vi er opmærksomme på, at et forholdsvis idealistisk normativ kan være urimeligt og naivt at stille op foran socialarbejderen som aktør, især set i lyset af de indledende beskrivelser af rammebetingelserne for genstandsfeltet. Vi vælger alligevel at vove forsøget. Intentionen med at rejse et normativ forankret i en diametralt modsat ideologi end den nyliberale er hverken at understrege ideologiske fløje i det politiske system eller at nedgøre eller udgyde bebrejdelser mod socialarbejderne. Formålet er at få øje på kvalitative elementer i det sociale arbejde og desuden at få mulighed for at supplere traditionelle effektmålinger med en mere moralsk og principiel diskussion af, hvad der kan betegnes som kvalitet på feltet. Normativet bringer således en dynamik ind i

empirien og tydeliggør dilemmaerne på en måde, der giver viden om de forskellige niveaues samspil.

Videnskabssynets dualistiske logik kan hjælpe os med at balancere de ubalancer, som vi har redegjort for, at vi ser i kølvandet på den nyliberale politik og styring. Kritisk realisme er netop karakteriseret ved at være et både-og perspektiv, der integrerer forskellige niveaues betydning samt subjektivistiske og objektivistiske tilgange.

Vores problemstilling har fællesstræk med tidligere undersøgelser blandt andet Järvinens og Mik-Meyers to bøger *At skabe en klient* og *Det magtfulde møde*. Vi er inspireret af disse, men vil med det kritiske realistiske udgangspunkt imødegå noget af den kritik, de har været udsat for omkring privilegering af enten struktør- eller aktørperspektivet. Kritisk realismes force er, at den både rummer en fortolkende tilgang i sig, og også kan inddrage social interaktion og det diskursive niveau i en samlet forståelse, som ikke udelukker virkelighedens materielle dimensioner.

Også Højlund og Juuls undersøgelse af anerkendelse og dømmekraft i det sociale arbejde har fællestræk med vores genstandsfelt og også de benytter sig af et normativ. Kritikken af dem har handlet om en manglende uddybning af de vilkår og kontekstuelle betingelser, som rammesætter socialarbejderen som aktør. Herudover ligger undersøgelsen vægten på kränkelseserfaringer ligesom omfordelingstanken underlægges anerkendelsen. Vi vil ved hjælp af den kritiske realismes dualisme positionere os anderledes. Dels ved at opstille et normativ, der ud over anerkendelsen også indeholder helhedssyn, omfordeling og repræsentation og dels ved at definere anerkendelsen med positivt fortegn for herigennem også at have mulighed for at opdage positive forhold i det sociale arbejde.

Vi finder desuden den dualistiske opfattelse af mennesket frugtbart i et genstandsfelt, hvor socialarbejderen på en gang agerer som aktør i forhold til målgruppen og dermed producerer det sociale arbejde, men samtidig er rammesat af politisk ideologi, styring, organisatoriske forhold, faglighed og de borgere, socialarbejderen møder i sin hverdag. Den kritiske realismes forhold til emergens giver os mulighed for at kigge på samspillet mellem mikro-, meso- og makroniveau. Det

er en force i forhold til en problemstilling, hvor kompleksiteten i feltet peger på forklaringer, der netop fordrer inddragelse af et bredere perspektiv.

BEGRUNDET TEORIVALG

Der er forskel på videnskabsteori og videnskabelig praksis. For at forstå, analysere og kategorisere det sociale arbejde, har vi brug for teori og begreber. Kritisk realisme betegnes som pluralistisk, hvilket indebærer, at man med dette udgangspunkt ikke har forpligtet sig til brug af bestemt teori. Relativisme duer dog ikke, idet alle teorier og praksisformer ikke er lige gode. (Danermark et al.1997: 56f) Vi vil derfor i det følgende kapitel redegøre for vores teorivalg, deres sammenhæng med vores videnskabssyn samt problemstilling.

Vi har valgt teorier, hvis primære funktion i første omgang er at opstille et normativ for kvalitet i socialt arbejde. Disse teorier rummer samtidig forklaringskraft i forhold til normativet, hvilket vi ligeledes vil anskueliggøre. Vi har også valgt teorier ud fra, at de skal være behjælpelige i forhold til at identificere mekanismer på flere niveauer, der har betydning for kvaliteten af det sociale arbejde. Samlet set ligger teorierne både på makro-, meso- og mikroniveau, ligesom vi også har udvalgt teorier, der kan binde disse niveauer sammen.

Når vi argumenterer for at helhedssyn er et parameter af relevans for kvaliteten i socialt arbejde bygger det på følgende. Det enkle udgangspunkt er, at mennesker lever i komplekse sammenhænge, hvor individuelle forhold, mellemmenneskelige relationer, institutionelle, organisatoriske og bredere samfundsmæssige forhold har indflydelse på deres livsmuligheder og -udfoldelse. Herudover gælder det særligt for matchgruppe 4-5, at deres problemer ofte er sammensatte og komplekse. Det er i denne optik helt indlysende, at der i det sociale arbejde med målgruppen og løsningen af deres sociale problemer ikke findes enkle og én-dimensionelle forklaringer og løsninger.

At opstille helhedssyn og -orientering som en del af kvalitet i socialt arbejde kan linkes til vores kritisk realistiske videnskabssyn, da det ypperste formål her jo netop er at bygge bro mellem forskelligartede tankegange som eksempelvis aktør- overfor strukturperspektiv. Heri ligger et indbygget helhedssyn på fænomener.

Helhedssyn som begreb opstår i en tid domineret af et policysyn, der står i modsætning til den aktuelle politiske diskurs. Man kan sige, at vi ved at opstille et normativ om helhedssyn giver modvægt til den generelle nyliberale tendens beskrevet i indledningen. Ved at opstille helhedssyn og -orientering som en del af vores normativ for kvaliteten i socialt arbejde, betoner vi også den socialfaglige komponent i vores undersøgelse. Begreberne har været brugt i metodeundervisningen på de sociale højskoler tilbage fra 70erne og frem til i dag. Det er således også et begreb, der vil være genkendeligt for de fleste socialarbejdere.

For nærmere at forstå begrebet helhedssyn og herud af at kunne uddrage parametre for kvalitet, har vi valgt **Thomas Brante**, som leverer en model, der kan hjælpe os. I vores litteraturvandring er vi stødt på forbavsende lille udvalg af litteratur om emnet og kun Brante har kunnet bibringe det kompleksitetsniveau og kvalitative element, vi søgte. Han ligger sig tæt op af tænkningen i kritisk realisme og går godt i spænd med – og favner – øvrige teorivalg.

Da der netop er tale om en overordnet model, mangler vi teorier, der mere konkret ligger en normativ fordring ind i det sociale arbejde. Vi har derfor valgt at supplere normativet om helhedssyn med **Nancy Frasers** begreber anerkendelse, omfordeling og repræsentation. Vi ser disse begreber i forlængelse af helhedssynet, uden at de dog kan reduceres til dette. Konsekvensen bliver da også en sammenhæng, og delvise overlap mellem helhedssyn på den ene side og anerkendelse, omfordeling og repræsentation på den anden.

Der er flere grunde til, at vi tager udgangspunkt i Frasers teori. For det første har hendes fortrængningsproblem fællestræk med vores indledende problematisering af den nyliberale politik og diskurs. Fraser tilbyder os en makroteorisk ramme, der lever op til vores ønske om at anlægge en vinkel til vores felt, som står i modsætning til den herskende diskurs. Det er vores håb, at vi ved at fremhæve en underprivilegeret tolkningsramme kan udfordre diskursen og udvide platformen, hvor ud fra vi diskuterer og reflekterer over socialt arbejde. Konsekvensen af vores valg af Fraser bliver da også en fremhævelse af den kritiske dimension i kritisk realisme. For det andet tilbyder Fraser nogle analysedimensioner – anerkendelse, omfordeling og repræsentation – der har potentiale i forlængelse af opstilling af et egentlig normativ. Anerkendelse, der hos andre teoretikere kommer til

at stå alene, suppleres hos Fraser af omfordeling og repræsentation, hvilket vi finder interessant og relevant.

Frasers statusmodel er normativ og tager sigte på, hvordan noget bør være. Frasers funktion bliver således at hjælpe os med at beskrive, hvordan det sociale arbejde ser ud. Frasers normative makroteori giver os imidlertid problemer, idet vores undersøgelse ligger på mikro- og mesoniveau. Det har været nødvendigt, at tolke hendes begreber for at gøre dem anvendelige i forhold til praktisk socialt arbejde. Den kulturelle anerkendelse og repræsentation har vi oversat til vores felt ved hjælp af Richard Sennett og Stefan Morén. Omfordeling operationaliserer vi en del snævrere end Frasers teori umiddelbart ligger op til.

Vi er opmærksomme på, at Frasers tanker og teorier er skabt i en anden kontekst end vores. Det amerikanske samfund er præget af en mere residual velfærdslogik og langt større ulighed. Når vi alligevel finder det frugtbart at bruge hendes teori er det måske også et udtryk for, at de bekymringsscenarier, hun beskriver ud fra en residual kontekst og med andre målgrupper, begynder at blive relevante i den danske beskæftigelses politik.

For at operationalisere Frasers anerkendelses- og repræsentationsdimension tager vi grundlæggende afsæt i et interaktionistisk perspektiv, som vi indholdsudfylder ved hjælp af **Stefan Morén**. Han kan bidrage med dialektisk viden fra det socialorganisatoriske felt, idet han både indtænker socialarbejder og borgers interaktion på mikroniveau, men også har blik for organisationen som betydende for arbejdet med målgruppen. Som de øvrige repræsenterer Morén en dualisme, som går godt i spænd med vores kritisk realistiske metateori. Frasers retfærdighedsteori kan fremstå entydig og indikere, at hvis bare den rigtige vej findes og følges udryddes uretfærdigheden og uligheden. Ved at inddrage Moren henledes vores opmærksomhed på de indbyggede dilemmaer, som ligger i udøvelsen af anerkendelse og bringes os nærmere socialarbejderens komplicerede virkelighed. Inddragelsen af dilemmaerne skal dog ikke forstås som en afstandstagen til normativiteten, men en erkendelse af, at idealet har brug for at blive suppleret, hvis kompleksiteten i det empiriske domæne skal give mening. Morén giver os mulighed for at forstå socialarbejderens rolle i sammenhæng med både makro-, meso- og mikroniveau. Han binder niveauerne sammen og derved sammenfatter han også de begreber, de øvrige teoretikere bidrager med.

Vi vælger **Richard Sennett** som supplement til Fraser, fordi han, i modsætning til eksempelvis Axel Honneth, inddrager konteksten i sin forståelse af respekt. Honneths teori om anerkendelse beror på en illusorisk præmis om, at der i samfundet skal være ultimativ lighed mellem mennesker. Sennett tager højde for den samfundsmæssige ulighed og bibringer os anerkendelse af det fremmede som vigtigt element i anerkendelsens væsen. Sennetts tanker om personlighedsdannelsen i det moderne samfund er grundlæggende i tråd med den interaktionistiske forståelse af det sociale. Hos Sennett er det at udvise respekt for forskellighed en positiv mekanisme i forbindelse med etablering af relationer, da dét at tilstå andre autonomi samtidig styrker ens egen karakter. Sennett uddyber således anerkendelsen til at indeholde medinddragelse.

Når vi har afdækket vores normativs tilstedeværelse i det sociale arbejde, har vi brug for teorier, der kan belyse kontekstforhold, som løfter os ud over mikroniveau og kan være med til at forklare vores fund. Konteksten har ikke at gøre med rent fysiske forhold som indretning, geografiske eller institutionelle placeringer, men snarere med de normer, værdier og funktionsmåder, som findes disse steder (Guldager, 2008: 14f). Derfor vil vi indledningsvist præsentere **Michel Foucault** og hans magtbegreb. Foucaults perspektiv kan hjælpe os til at forstå, hvordan magt på såvel makro-, meso- og mikroniveau påvirker tilstedeværelsen af vores normativ hos anden aktør.

Ved at se sandhedsregimer som strukturer, der omgiver og påvirker menneskelige interaktion, kan vi komme nærmere en forklaring af normativets grad af tilstedeværelse. Foucault kan hjælpe os til at se omsorg, støtte og ekspertviden som en nænsom disciplinerende magtform og det politiske nyliberale sandhedsregime på makroniveau som en styring på afstand. I forlængelse heraf har vi valgt at bruge Foucault lidt anderledes end i de tidligere nævnte undersøgelser, blandt ved også at have fokus på magtens produktivitet – herunder positiv magtudøvelse. Magt har ikke nødvendigvis kun undertoner af manipulation og overgreb, og enhver form for påvirkning behøver ikke at være suspekt. Således bibringer Foucault os en diskursiv dimension til vores analyser.

For at komme tættere på magtens måde at materialisere sig og fungere på i organisationer, inddrager vi **Yeheskel Hasenfeld** teori om borgerservicerende organisationer og menneskeforandrende teknologier. På den måde afgrænser og konkretiserer vi Foucaults begreb praktikker. Hasenfeld er

også optaget af magt og kontrol, som fænomener indlejret i organisationens funktionsmåde. Med Hasenfelds perspektiv bevarer vi i vores operationalisering en optik på magt som værende indhyllt i et moralsk skær, som værende kompleks og ikke altid rationelt forankret. Samtidig bidrager Hasenfeld med en mere tekniske tilgang og nogle mere empirisk konstaterbare begreber end Foucault.

Herefter supplerer vi med teorier fra **Øjvind Larsen**. Formålet med at inddrage Larsen er at udvide forståelsen af, hvad der rammesætter socialarbejderen i det sociale arbejde. Dette kan være med til at anskueliggøre, hvordan instanser på makro- og mesoniveau indeholder mekanismer, der skaber institutionelle dilemmaer for socialarbejderen og dermed muliggør forskellig former for rolleforvaltning, der får betydning for, hvordan det sociale arbejde ser ud. Teorien er imidlertid ikke udarbejdet med henblik på at indfange diskurser eller den styringsform, som udlicitering skaber. Forsøgsvist vil vi derfor udvide Øjvind Larsens instanser med kvasimarkedet, ligesom vi ved hjælp af Foucault tolker instansen lovgivning til også at indeholde politiske diskurser.

TEORI – DEL I

THOMAS BRANTE

I det følgende vil vi på baggrund af den ret begrænset eksisterende litteratur opstille helhedssyn og -orientering som et normativ for socialt arbejde. For at gøre dette har vi valgt at bruge Brante til at fokusere på begrebets abstraktionsniveau og indholdet i begrebet, herunder de retningsanvisninger eller normativer, det indeholder.

HELHEDSSYN

Der har gennem tiderne været en del debat om begrebet og dets brugbarhed. Tilbage i starten af 90'erne var helhedssynet til debat i fagbladet Socialrådgiveren. Artiklerne viser socialarbejderes forskellige opfattelse af, hvad begrebet helhedssyn dækker over og hvordan det indgår i praksis. Sigende for debatten var, at de forskellige opfattelser – i hvert fald til dels – dækkede over forståelsen af begrebet på forskellige abstraktionsniveauer, hvilket også giver forskellig grad af retningsanvisninger i begrebet. Tine Egelund præciserer, at helhedssynet er en del af nogle praksisprincipper udviklet ud fra teoretisk inspiration, praksiserfaringer, værdier og professionshensyn. Der er ikke tale om en egentlig teori (Egelund m.fl., 1997: 13). Derfor har vi

valgt at følge Jens Guldagers definition og afgrænsning af teorier og modeller, som vi finder frugtbar og forståelig særlig i forbindelse med begrebet helhedssyn. Han taler om følgende abstraktions ordning: Model, perspektiv, teori og metode, hvor model ligger på det mest overordnede abstraktionsniveau.

Ifølge Guldager har teorier og modeller det til fælles, at de begge henviser til abstrakte begreber og disses sammenhænge, mens forskellen er, at de dækker over forskellige analytiske tilgange. Hvor teorier beskriver indholdet i begreberne og deres sammenhænge og på den måde danner et analyseapparat til brug for konkrete empiriske problemstillinger, så er modeller oftest kendetegnet ved, at de er kortfattet defineret, og mere overordnet beskriver sammenhænge mellem forskellige faktorer på forskellige niveauer. Variablerne, der indgår i modellen, kan have vidt forskelligt indhold, afhængig af hvilken teori, der bringes i spil. Ud fra denne tankegang placerer Guldager helhedssynet som en model, der derfor skal betragtes som et overordnet ideal og en abstraktion, der muliggør forskellige perspektiver og teorier. Hvilke faktorer og forhold, der medtænkes i helheden, vil variere, alt efter hvilke forskellige teori- og værdigrundlag, man læner sig op ad. Det vigtige ved helhedssyn er, at socialarbejderen skal gøre sig disse valg bevidste og reflekterede. Helhedssynet viser socialarbejderens opfattelse af, hvad hun ser som problemer, hvordan hun opfatter og forklarer problemerne samt om de vurderes så alvorlige, at en professionel indsats er nødvendig. Opfattelsen af problemerne er således udgangspunktet eller grundlaget for praktikerens handlinger, indsats og metodevalg (Bo m.fl., 2008: 29ff). På denne måde spreder helhedssynet sig fra problemopfattelsen til forandringstanker og endelig iværksættelse af den konkrete indsats. Helhedsorientering forstår vi derfor som en logisk forlængelse af helhedssyn: Et helhedssyn på problemer bør hænge sammen med nuancerede forandringstanker og mange facetterede indsatser altså en vis konsistens.

Analyseniveauer

For at konkretisere modellen om helhedssyn inddrager vi Brantes niveaumodel, som tager udgangspunkt i, at den sociale verden er kompleks og mangfoldig. Den kan derfor ikke overskues i sin helhed. For at praktikkere og forskere kan begribe og forklare denne verden, er det nødvendigt at opdele den i delområder for at få viden om den. Brante laver denne opdeling ved at adskille forskellige analyseniveauer for herefter at belyse sammenhængen mellem dem. Han arbejder i sin nyeste udgave med tre hovedniveauer hver med to underniveauer (Brante, 2007: 164)

Makroniveau

- det internationale niveau om internationalt samkvem, globalisering m.v.
- det nationale niveau om økonomiske, politiske strukturer, marked og civilt samfund, arbejdsdeling, social differentiering, magt, kultur, værdiintegrering m.v.

Mesoniveau

- organisationsteori om bureaukrati, neo-institutionalisme m.v.
- institutionssociologi om politiske institutioner, familien som samfundsmæssig institution m.v. der kan f.eks. være tale om hvordan det sociale arbejdes institutioner fungerer

Mikroniveau

- interaktionsteorier om relationer mellem individer i direkte samspil m.v.
- teorier om individets egenskaber, om personligheds- og identitetsudvikling og om det sociale jeg m.v. (Bo m.fl., 2008: 38)

I en diskussion af sin model præciserer Brante to vigtige opgaver, når man bruger den:

- at man kan angive, hvad viden og teori på det enkelte niveau kan forklare. Dette ud fra den tanke, at forklaringer på eller inden for hvert niveau har en egendynamik eller en vis autonomi. Her bevæger man sig horisontalt på niveauet.
- at man kan angive, hvad der binder niveauerne sammen, og det vil sige, hvordan forklaringer på mikro-, meso- og makroniveau gensidigt påvirker hinanden. Her bevæger man sig vertikalt mellem niveauerne. (Bo m.fl., 2008: 39)

For socialarbejderen handler det således om at se de forskellige niveauers betydning, forklarings og løsningspotentiale i forhold til sociale problemer. Et helhedssyn fordrer, at socialarbejderen ikke læner sig op af en enkelt teori, da en enkelt teori netop ikke kan overskue det hele og derfor altid vil have blinde pletter. Helhedssynet kræver derfor, at socialarbejderen arbejder med flere supplerende eller komplementære teorier. (Bo m.fl., 2008: 27) Også Marianne Skytte fremhæver nødvendigheden af at give kommende socialrådgivere en vidensrygsæk bestående af netop

supplerende, men også forskellige teorier og metoder, som forudsætning for at kunne udøve et helhedssyn. (Egelund m.fl., 1997: 59)

Subjekt- og objektperspektiver

Metateoretisk set kan man noget forenklet tale om to perspektiver, der vægter henholdsvis et objekt- eller et subjektsyn. Objektsynet, også kaldet strukturperspektivet, indebærer at man ser menneskets og dets handlinger som et resultat af livsomstændigheder. Lidt skarpt stillet op kan man sige, at mennesket er offer for sine livsomstændigheder. Perspektivet dominerede i den kontekst, hvor begrebet helhedssyn opstod. Perspektivet er blevet kritiseret for at umyndiggøre mennesket og fratage det ansvaret for eget liv. I et subjektperspektiv, også kaldet aktørperspektivet, ses mennesket omvendt som et produkt af sine handlinger. Mennesket kan så at sige, gøre hvad det vil. Kritikken i forhold til denne tilgang lyder på, at man overser vilkårene og dermed individernes forskellige handlemuligheder.

Et helhedssyn indebærer ikke 'enten eller', men 'både og'. Man kan sige, at det gælder om både at se individet i dets objektive omgivelser og de objektive omgivelser, som rammer for individet. (Bo m.fl., 2008:48).

NANCY FRASER

I det følgende vil vi beskrive begreberne anerkendelse, omfordeling og repræsentation ud fra Nancy Frasers teori, ligesom vi – for at kunne bruge disse makrobegreber i en undersøgelse af det konkrete sociale arbejde – vil tolke dem i relation til genstandsfeltet.

Fraser arbejder ud fra en statusmodel, der gør integration af anerkendelse, omfordeling og repræsentation mulig, idet den fokuserer på institutioner. Fokus er på, hvordan den økonomiske ulighed, den kulturelle ikke-respekt og den politiske marginalisering blander sig og påvirker hinanden. I alle samfund er de tre former for ordensskabelse – kultur, økonomi og politik – tæt sammenvævede, men kan ikke reduceres til hinanden. De står i et kausalt interaktionsforhold til hinanden og én form for subordination kan ikke forstås løsrevet fra de øvrige dimensioner. Kun ved at tage højde for alle tre dimensioner kan man afgøre, hvad der i en hvilken som helst situation lægger hindringer i vejen for lige deltagelse i samfundslivet og kun ved at udrede de komplekse

forbindelser mellem status, økonomisk klasse og repræsentation kan man afgøre, hvordan uretfærdigheden – eller det sociale problem – afhjælpes på den bedst mulige måde. (Willig og Rasmussen, 2008: 64)

FORTRÆNGNINGSPROBLEMET

Fraser præsenterer det, hun kalder fortrængningsproblemet, som handler om, at identitetsbaserede krav og anerkendelsespolitik i dag har en tendens til at dominere på bekostning af krav om omfordeling. (Willig og Rasmussen, 2008: 61) Fraser mener, at diskussionen om fordeling af ressourcer og rigdom fortrænges på grund af den aktuelle liberale diskurs, det samtidig fravær af en realisabel socialistisk ideologi og en manglende tiltro til keynesianismens evne til at håndtere globaliseringen. Når en anerkendelsespolitik ikke bruges som et supplement, en berigelse eller en måde at skabe større kompleksitet i kampe for omfordeling, men snarere marginaliserer, overskygger og erstatter omfordelingsdiskussionen, er der en stærk risiko for at den økonomiske ulighed øges. Således åbner Fraser på makroniveau en diskussion, som vi vil se, om vi også kan få øje på i praksisfeltet ved analyse af socialarbejdernes vægtning af henholdsvis anerkendelse og omfordeling.

De tre dimensioner er knyttet til analytisk forskellige aspekter af den sociale orden, til forskellige former for retfærdighed og sidst men ikke mindst forskellige former for subordination. (Willig og Rasmussen, 2008: 63) I det følgende gennemgås de tre begreber.

Anerkendelse

Anerkendelsesdimensionen korresponderer med samfundets statushierarki og følgelig med de kulturelt definerede kategorier af sociale aktører, som konstitueres på grundlag af socialt rodfæstede, kulturelle værdimønstre og karakteriseres ved den grad af ære, prestige og agtelse, de hver især kan bryste sig af. (Willig og Rasmussen, 2008: 106)

Ringeagt knytter sig til anerkendelsesdimensionen og forekommer når et individ nægtes status af fuldgyldig partner i den sociale interaktion på basis af institutionaliserede mønstre for kulturel værdisættelse. Der er således tale om en statusmæssig subordination. (Willig og Rasmussen, 2008: 106) Ringeagt kan være formaliseret ved at være nedfældet i loven, institutionaliseret via politiske

initiativer, administrative retningslinjer eller professionelle praksisformer. Den kan også være mere uformel og komme til syne via associative mønstre, hævdvundne skikke eller sociale praksisformer. (Willig og Rasmussen, 2008: 60)

Anerkendelse er ikke noget ligetil og entydigt begreb. Vi har da også haft brug for flere forskellige teoretikere til at hjælpe os med at rejse og indholdsudfylde et normativ om anerkendelse. Fraser bibringer os den kulturelle anerkendelse på makroniveau, hvor man kan se matchgruppe 4-5 som værende udsat for en risiko for kulturel uretfærdighed. Risikoen følger af den individorienteret liberalpolitiske diskurs i kombination med den lave ledighed og manglen på arbejdskraft. Denne kobling mellem politik og økonomiske strukturer åbner en samfundsmæssig diskussion om den ledige match 4-5 borgers værdighed, og dermed anerkendelse eller mangel på samme, i forhold til at modtage offentlig forsørgelse.

Omfordeling

Fordelingsdimensionen korresponderer med samfundets økonomiske struktur og følgelig med de økonomiske definerede kategorier af aktører, der konstitueres af ejendomsforhold og arbejdsmarkeder og karakteriseres ved de forskellige mængder af ressourcer, de råder over. (Willig og Rasmussen, 2008: 106)

Subordinationen her er knyttet sammen med en mangelfuld fordeling, og forekommer når aktører mangler de ressourcer i form af indkomst, ejendom, uddannelse og sundhed, der skal til for kunne deltage fuldt og helt i samfundslivet. (Willig og Rasmussen, 2008: 61, 104f, 106)

Det er svært at omsætte Frasers begreb om omfordeling til socialarbejderens arbejde med målgruppen. Omfordeling i det danske velfærdssamfund hænger i høj grad sammen med skattesystemet og gratis velfærdsydelser som lægebehandling, skolegang og lignende. Også ydelser som pensionstillæg, boligsikring og kontanthjælp, som sikrer et eksistensgrundlag for alle, karakteriserer et omfordelingsperspektiv. For anden aktør bliver sådanne ydelser ikke i første omgang centrale, idet de hverken sidder med ydelsesansvar eller bevillingskompetence, ligesom grundlaget for omfordeling i høj grad er lovmæssigt reguleret. Vi mener imidlertid, at eftersom socialarbejderne skal lave beskrivelser og vurderinger af borgernes situation – og derigennem skal

berøre den økonomiske-, den bolig-, den uddannelses- og den sundhedsmæssige situation – i højere eller mindre grad kan have blik for og reflektere over omfordeling, som forklaring på og løsning af de sociale problemer. Vi tillægger desuden socialarbejderne betydning i forhold til, hvorledes borgeren bliver kompenseret for sin arbejdsløshed. Er der tale om korte kurser eller praktikforløb, der fører til ufaglærte jobs med risiko for nedslidning og svingdørsproblematikker? Eller overvejes borgerens position i samfundet også på den lange bane?

Repræsentation

Repræsentationsdimensionen knytter an til samfundets demokratiske struktur og følgelig med de politisk definerede kategorier af sociale aktører, som konstitueres på grundlag af lovgivning, politiske beslutningsprocesser og –praksisser og karakteriseres ved den grad af repræsentation og indflydelse, de hver især tilskrives.

Repræsentationsdimensionen er uretfærdighedsmæssigt knyttet sammen med politiske marginalisering eller udstødelse, hvor politiske strukturer begrænser aktørernes repræsentations- og indflydelsesmuligheder, der skal til for kunne deltage fuldt og helt i samfundslivet. Dimensionen korresponderer således med en subordination, der er demokratisk (Willig og Rasmussen, 2008: 109).

Når vi kigger på Frasers repræsentationsdimension i det sociale arbejde, er det ud fra en antagelse om, at målgruppen befinder sig i en position som subordineret og marginaliseret på en lang række punkter herunder muligheden for politisk deltagelse. Selvfølgelig har de fleste borgere i Danmark stemmeret. Den politiske subordination skal snarere ses i sammenhæng med, at der er tale om en gruppe, der hverken har ressourcer eller magt til at slå igennem på den politiske scene.

Socialarbejderne er de nærmeste systemrepræsentanter, som via deres direkte møde med gruppen kan være medvirkende til at indsamle og skabe viden om borgergruppens generelle levekår og behov. Vi tolker derfor Frasers begreb om repræsentationen i tråd med Moréns ideal. For at der kan være tale om repræsentation, kræver det i første omgang medinddragelse af borgeren. Heri ligger at socialarbejderen betræder det afvigende og er villig til at se og forstå borgerens oplevelser og problemer. Dernæst er det en forudsætning at socialarbejderen oplever, at der er uretfærdigheder på

spil i forhold til målgruppen. Til sidst er der tale om, at socialarbejderen skal videreformidle disse. Formidlingen kan bevæge sig op ad hierarkisk og ud af selve organisationen.

STEFAN MORÉN

Stefan Morén argumenterer for at relationen mellem socialarbejder og borger er en grundforudsætning for forandring af borgerens situation.

RELATIONEN I SOCIAL ARBEJDE

Når borgeren søger hjælp, er det ikke sikkert, at borgeren på forhånd har en fast problemdefinition. Socialarbejderen kan heller ikke på forhånd vide dette og derfor er opgaven fra start at tilbyde en relation, som muliggør, at man sammen kan udforske denne uvished. Dette medfører, at socialarbejderen altid befinder sig i et dilemma mellem at trænge sig på i en grad, så man kommer til at krænke borgeren, eller trænge sig for lidt på, således at borgeren ikke får hjælp til sine problemer. Relationen skal altid være et tilbud om en forandringsmulighed og ikke en normativ forventning om, at visse ting skal forandres. Normalitet og afvigelse er centrale begreber i den forbindelse. Normalitet defineres ved en tilslutning til det fælles værdigrundlag. Det sociale arbejde er i følge Morén kendetegnende ved en balanceakt mellem et ideal om at respektere borgeren, hvor afvigende denne måtte være, og hertil en forventning om at underkaste denne en normaliserende forandringsproces. Paradoksalt nok kan opgaven med at fremme den enkeltes autonomi, samtidig indeholde en kontrol og en benægtelse af borgerens autonomi. På den ene side skal borgeren selv fremsige sine visioner og selv træffe valg, men på den anden side er det ikke alle valg, der godtages som realistiske, selvstændige og ansvarlige valg. Der kan opstå en konflikt mellem forpligtelsen til at gribe ind, når et menneske har problemer og respekten for individets selvbestemmelse. Dette indebærer at socialarbejderen skal være hengiven i forhold til at afgive et tilbud om forandring, men respektfuld, når det kommer til det enkelte menneskes valg af livssituation. (Morén, 1992: 37ff)

Relationens forhold til individ og samfund

Morén beskriver, hvordan det ikke blot handler om at tilpasse borgeren til samfundet, men også handler om at omtolke og forholde sig kritisk til de samfundsmæssige vilkår. På den baggrund bliver relationens funktion på den ene side den udfordring, der får borgeren til at forholde sig til sin livssituation, men relationens drejning åbner sig også mod de samfundsmæssige og kulturelle

niveauer. Det afvigende giver vigtig viden om det samfundsmæssige og organisatoriske normale. Ifølge Morén bør relationen til borgeren være medvirkende til at skabe institutionel forandring og få socialarbejderen til at forholde sig til sin opgave på ny. For at få et nyt perspektiv på det normale – for at forbedre det normale, må man betrede det afvigende. Ellers genbekræfter reglerne sig selv. Det er i denne proces, at viden genereres. Relationen udgør således en vigtig grundsten for institutionel refleksion og vidensgeneration. Morén argumenterer således for, hvordan relationen danner rammen for inddragelse af borgeren og socialarbejderens refleksion og læring. Det er ud af relationen, at socialarbejderen opnår erfaringer og viden om det afvigende. (Morén, 1992: 40)

Relationen på institutionelt niveau

Morén fremhæver også, at relationen mellem ledelse og socialarbejder har betydning for det sociale arbejde. Hierarkisering muliggør at relationen mellem socialarbejder og ledelse er præget af en dirigerende funktion, som indebærer at ledelsen mere eller mindre åbent dirigerer og vejleder socialarbejderen i arbejdet. Denne styring indeholder også normativ differentiering. Der formidles koder, der viser, hvilke tolkninger af virkeligheden, der er legitime og hvilke handlingsmuligheder, der skal fremmes og hvilke, der skal skjules. (Morén, 1992: 41) Erfaringer omkring socialarbejderens møde med borgeren ligger i socialarbejdernes hoveder, men for at disse erfaringer kan blive til viden, må de formidles, tolkes og legitimeres. Relationen mellem socialarbejder og ledelse udgør en vigtig kanal for dette og derfor bliver denne relation afgørende for socialarbejderens tolkningsmuligheder af arbejdsopgaven. Relationen mellem ledelse og socialarbejder må struktureres således, at den muliggøre en erfarings- og vidensoverføring, som indebærer en udvidelse af tolkningsmulighederne af de sociale opgaver. Relationen fremstår derfor som et vigtigt forandringsvilkår direkte i forhold til processen i det sociale arbejde og direkte i forhold til virksomhedens konstitution som organisation (Morén, 1992: 42). Således bliver mulighedsbetingelserne for repræsentation på den ene side bestemt af relationen mellem socialarbejder og borger og på den anden side mellem socialarbejder og system.

RICHARD SENNETT

Vi vil i det følgende udfolde dele af Richard Sennetts refleksioner over respektens væsen for på den måde at stable en udlægning på benene, der er brugbar i forhold til at forstå anerkendelsens normative fordringer i det empiriske felt.

RESPEKT

Sennett sammenfatter begrebet respekt ud fra de sociologiske begreber status, prestige, anerkendelse, ære og værdighed. Sennett mener på grund af kompleksiteten i begrebet respekt, at de handlinger, der udtrykker respekten, er krævende for individet, ligesom det ikke er entydigt, hvilke handlinger, der afspejler respekt (Sennett, 2003: 73ff). For at kunne forstå respekten i vores kontekst, finder vi det relevant at tage udgangspunkt i begrebet skam.

Skam

Overbevisningen om, at afhængighed virker ydmygende stammer i den liberalistiske kanon fra forestillingen om, at økonomisk afhængighed er en ufuldstændig livsstilstand, som hører barndommen til og hvor borgerne derfor betragtes som ude af stand til at bestemme over deres eget liv. Set i dette lys vil en matchkategori 4-5 borger i mødet med socialarbejderen føle skam på grund af de dominerende kulturspecifikke normer om, at rigtige voksne er økonomisk uafhængige. Skamfølelsen kan i følge Sennett reduceres ved, at vi erkender vores grundlæggende ulige muligheder for at gøre noget med os selv, sørge for os selv og hjælpe andre. Uligheden kan til dels kompenseres ved, at vi anerkender en vis grad af afhængighed for voksne, og at vi – på trods af afhængighed – giver mennesker lov til at deltage mere aktivt i planlægningen af deres egne livsrammer. (Sennett, 2003: 307). Altså indeholder anerkendelse medinddragelse.

Medinddragelsens udtryksform

Grundlæggende mener Sennett, at udøvelsen af respekt kræver, at vi, når vi står overfor et menneske, der ikke umiddelbart er genkendelig, lytter til vedkommende og viser historien opmærksomhed. Heri ligger en fordring om at anerkende forskellighed. At anerkende det fremmede forudsætter den form for lighed, som hviler på autonomiens psykologi. Sennett tolker autonomi som evnen til at behandle andre mennesker som forskellig fra en selv. Autonomi betyder ikke, at man forstår den anden til fulde, men netop at acceptere ved andre, hvad man ikke forstår hos dem. På den måde siger man, at de andres autonomi skal tillægges lige så stor betydning eller værdi som ens egen. Et eksempel er, når vi tilstår læger autonomi ved at acceptere, at de ved, hvad de gør, selvom vi ikke forstår, hvad de gør. Det er Sennetts pointe, at den samme autonomi burde tilstås patienten, fordi denne ved ting og sager om at være syg, som lægen ikke ved noget om. For Sennett tildeles en

kontanthjælpsmodtager større værdighed, hvis denne form for autonomi tilstås borgeren. Opfattet på denne måde er autonomi en stærk formel for lighed. (Sennett, 2003: 147ff, 308)

TEORI – DEL II

I anden del vil vi præsentere en række teorier, der supplerer hinanden og som kan afdække og sandsynliggøre, hvilke mekanismer, der henholdsvis fremmer og hæmmer normativet.

MICHEL FOUCAULT

Michel Foucault repræsenterer en teoretisk opfattelse, der afviser ideen om, at der findes en objektiv sandhed. Mennesket er et produkt af dets historie og kultur, og der er sammenhæng mellem viden, sociale processer, handlinger og magt. (Andersen, 2003: 329)

MAGT

Foucault definerer ikke magt som en ressource, der er knyttet til bestemte aktører eller interesser. Han tillægger heller ikke magten nogen normativitet – hvilket Fraser i øvrigt har kritiseret ham for – men han ser magt som værende produktiv og indlejret på alle niveauer i alle sociale relationer og institutioner. Magt er en allestedsnærværende mekanisme, som kan forårsage, påvirke og forandre. (Andersen, 2003: 335f)

Sandhedsregimer

Sandhedsregimer er forbundet med Foucaults opfattelse af viden og videnskab. Magt og viden hænger sammen, fordi sandheden er defineret af dem, der har magten. Viden giver magt, fordi den hævder at sidde inde med sandheden. Sandhedsregimet kan ses som en ideologi; et trossystem, som leverer konsistente, rationelle og legitimerende aktivitetsbegrundelser.

Sandhedsregimer består af dominerende diskurser, der udspringer af en moralsk holdning, men også af en opfattelse af den menneskelige natur. Diskurserne adskiller sandt fra falsk og materialiserer sig som institutionaliserede systemer og processer. Foucault kalder det praktikker og definerer disse bredt som institutioner, systemer, fremgangsmåder, procedure og metoder. (Andersen, 2003: 341)

Socialarbejderne bruger sandhedsregimet til at kunne reagere på de behov og problemer, som borgerne kommer med, uanset om der er videnskabelig viden til rådighed eller om den viden der er, giver klare handlingsanvisninger.

Pastoralmagt

Foucaults begreb pastoralmagt er udtryk for en blid disciplinerende magtform, der udøves ubemærket og ofte ubevidst. Det magtfulde og produktive element ved pastoralmagten er dens usynlighed og dens positive 'indpakning' i form af at være velfærdsgoder som sundhed, glæde og tryghed. Det er i velfærdstatens hjælpende og støttende institutioner at de mest radikale eksempler på disciplinerende relationer findes. Foucault ser imidlertid også den mikromagt, der ligger i socialarbejderens påvirkning, som et nødvendigt redskab for at skabe forandring. (Henriksen m. fl., 2006: 103)

Subjektpositioner

Foucault mener, at sandhedsregimer skaber subjekter, ligesom de også skaber objekterne, vi kan vide noget om. Subjektpositioner virker regulerende på individet, i kraft af de betydnings- og meningsrammer, der stilles til rådighed af diskursen. Individet ses altså ikke som 100% suveræn, men determineres altid af sandhedsregimer. Disse kan være ganske fragmenteret. Det betyder, at individet kan indtage flere forskellige positioner, alt efter hvilke, der stilles til rådighed af de forskellige diskurser. Positionerne har en stærk indflydelse på individers ageren og handlen i det sociale rum. Dog ikke mere end at disse aktører kan vælge andre positioner at agere inden for, hvis ikke de opfylder aktørens behov for at udtrykke sig på en bestemt måde. (Rose, 2003: 180)

Produktiv magt

Overgangen fra en subjektposition til en anden sker ofte ubevidst, men i tilfælde, hvor modstridende diskurser, stiller forskellige positioner til rådighed samtidig, er individet overdetermineret. Der opstår dermed en konflikt om, hvilken position individet skal indtage. Det er altid individer, der via deres subjektpositioner og handlefrihed (re)producerer magt. På den måde anskuer Foucault magten som både reproducerende og nyskabende. Brud og forandring i de diskursive rammer opstår, når sandhedsregimer udfordres af andre stærke diskurser. I sammenstødet mellem de givne

sandhedsregimer på den ene side og socialarbejderen og borgerens mod strategier på den anden side, finder vi skæringspunktet mellem den disciplinerende og den produktive magt. I dette skæringspunkt ligger et forandringspotentiale, som hviler på om systemet har kapacitet, vilje og lyst til at lade sig påvirke af modmagten. Heri ligger en faglig og etisk udfordring for det sociale arbejde, hvis man vil undgå overgreb eller undertrykkelse af borgerne. (Järvinen m.fl., 2005: 77) Herved bindes linjen tilbage til Moréns forståelse af relationen og Frasers begreber om anerkendelse og repræsentation.

YEHESKEL HASENFELD

Som det fremgår af ovenstående er en organisations praktikker en måde at forstå, hvordan magten slår igennem på mesoniveau. Derfor vil vi i det følgende ved hjælp af Yeheskel Hasenfeld gå mere konkret til værks i belysningen af, hvordan praktikker – her benævnt borgerservicerende teknologier – udgør en betydende kontekst for det sociale arbejde.

BORGERSERVICERENDE TEKNOLOGIER

Teknologier har i et organisationsteoretisk perspektiv en praktisk og stabiliserende funktion, som skal sikre organisationens overlevelse. Det er nødvendigt at operere med forskellige praktikker for på den måde at målrette organisationens tilbud og strukturere arbejdet. Omvendt medvirker praktikkerne til, at organisationer fokuserer skarpere på de aspekter af borgerens liv, der netop passer ind i organisationens sandhedsopfattelse og måde at gøre tingene på.

Praktikker har en tendens til at standardisere tanker og handlinger hos organisationens aktører, ligesom at praktikkerne rummer en selvbekræftende tendens, der kan føre til selvopfyldende profetier om menneskets natur, hvad der virker og så videre. Praktikkerne er med til at reproducere sandhedsregimet, idet der er tendens til at de hæmmer ny viden. (Hasenfeld, 2003: 172)

Karakteriseringsteknologi

Karakteriseringsteknologier i form af eksempelvis visitationspraktikker i organisationen sikrer, at borgerens karakteristiske egenskaber indledningsvist vurderes og klassificeres. Proceduren afgør, hvilken borgertransformation, organisationen vil sigte efter. Også omfanget af de karakteristika, der skal have relevans og graden af acceptabel variation i borgerkarakteristika ligger i teknologien. På

den måde rummer disse praktikker en tendens til, at organisationen fokuserer på specifikke aspekter af borgerens situation og desuden en tendens til at arrangere de indsamlede informationer, så de stemmer overens med én af de organisatorisk bestemte kategorier. Borgeren rubriceres således i nogle kunstige kategorier, der skaber sondringer og grænsedragninger, som er meget skarpere end dem, der findes i hverdagslivet. (Hasenfeld, 2003: 163)

Karakteriseringsteknologier virker tilbage på socialarbejderens forventninger til borgeren, ligesom organisationens målgruppevariation påvirker indholdet og formen i relationen mellem socialarbejder og borger. Jo større variation jo mere individualiserede serviceringspraktikker og jo færre standardiserede aktiviteter og ikke-repetitive beslutninger. (Hasenfeld, 2003: 179f)

Statustransformation

Statustransformation handler om organisationens kerneteknologi, som skal frembringe ændringer i borgerens fysiske, psykiske, sociale eller kulturelle status. Teknikkerne involverer hensigtsmæssige manipuleringer med borgerens egenskaber eller omverden. Til grund for statustransformationen ligger organisationens vidensteknologi, der angiver de karakteristiske træk ved den viden og de interventionsteknikker, der benyttes i serviceringsprocessen. Nedenfor nævnte tekniktypologier vil sandsynligvis blive brugt i kombination, men valg og vægtning har betydning for, hvilke aspekter af borgerens biografi, der ligges vægt på (Hasenfeld, 2003: 183)

- Omverdensrelaterede teknikker, som manipulerer borgerens økologiske, økonomiske eller sociale omverden.
- Kognitive teknikker, som manipulerer borgerens opfattelse og erkendelse.
- Affektive teknikker, som manipulerer borgerens affekter, følelser og holdninger.

Borgerkontrol

Eftersom borgerne er selvaktiverende enheder, er de potentielt i stand til at neutralisere transformationsbestræbelserne og dermed forårsage, at organisationens teknologi bliver ineffektiv. Som konsekvens af dette er kontrol med borgeren og behov for at fremkalde konformitet vigtig. Teknologierne indeholder derfor også mekanismer til borgerkontrol. Distinktionen mellem de

praktikker, der har til hensigt at transformere og dem, der skal kontrollere, er meget sløret, fordi indhold og form i relationen mellem socialarbejder og borger tjener det samme dobbelte formål: ændring og kontrol (Hasenfeld, 2003: 175ff). Hasenfeld udskiller fire former for borgerkontrol:

- At regulere borgerens adgang til diverse ressourcer eksempelvis ved selektivitet ved indgangen til organisationen.
- At isolerer borgeren fra anden form for indflydelse.
- At sanktionere ved at manøvrere med belønning og straf.
- At overtale borgeren til at identificere sig med socialarbejderens normer.

ØJVIND LARSEN

Øjvind Larsen beskæftiger sig med socialarbejderens institutionelle rolle i en bureaukratisk kontekst. Eftersom undersøgelsen tager udgangspunkt i udlicitering vil vi forsøgsvist opstille også kvasimarkedet som instans. Civilsamfundet som instans har vi afgrænset os fra at håndtere specifikt i analyserne, da der er tale om en instans, der er kompliceret at omsætte til vores mesokontekst, ligesom det teoretisk set bliver for omfattende også at håndtere denne instans kvalitativt.

FORVENTNINGER OG KRAV TIL ROLLEN

I det følgende vil vi opridse de instanser, der påvirker socialarbejderen: loven, kvasimarkedet, ledelsen og faget.

Loven

Loven er den øverste instans i det legale herredømme, idet den er vedtaget gennem demokratiske praktikker. Trods dette mener Larsen, at loven kan være kilde til en legitimitetsproblemstilling for socialarbejderen. Loven har et indhold, som den enkelte må tage stilling til, og socialarbejderen kan sagtens opfatte indholdet som forkasteligt selv om det er vedtaget demokratisk. Loven er dog et påbud, som skal adlydes og konsekvensen af ikke at adlyde kan være sanktioner. Indbygget i loven ligger altså et etisk og personligt dilemma mellem overbevisning og straf. Loven er altså på den ene side en strukturel størrelse, der underligger socialarbejderen og kræver dennes lydighed. På den anden side er loven sjældent entydig, hvorfor der er et vist rum for fortolkning. Socialarbejderen har således mulighed for at fortolke loven i retning af de mål, han ønsker opfyldt. På denne måde bliver

loven et instrument og en magtfaktor for den målrationelle handlen. Socialarbejderen har altid mulighed for at henvise til loven som en ydre instans for hans beslutning, og dermed kun føre en åben og meningssøgende samtale med borgeren, så længe det findes frugtbart i forsøget på at finde den bedst mulige løsning på de forskellige krav, som socialarbejderen udsættes for. Hvis det findes nødvendigt, kan den illokutionære kommunikation suspenderes med loven i hånden og der kan i stedet blive tale om en perlokutionær kommunikation (Larsen, 1996: 73ff).

Kvasimarkedet

Med kvasimarkedet som en yderligere instans, får vi mulighed for at forstå, hvordan markedet i kvasiform ligger et pres på socialarbejderen. Med afsæt i kvasimarkedsteori og Bredgaards analyser af udlicitering af beskæftigelsesindsatsen i Australien og Holland, definerer vi presset fra markedet som en mekanisme, der fremmer økonomisk rationalitet. En økonomisk logik kan i relation til vores problemstilling betyde, at socialarbejderens organisation – for at opnå succesfulde resultater – nedprioriterer arbejdet med de borgere, hvor kompleksiteten i opgaven synes størst. Desuden kan den økonomiske logik betyde, at socialarbejderen i højere grad fravælger omkostningstunge foranstaltninger og i stedet tendenserer til at iværksætte de billigste og korteste indsatser. På den måde bliver markedet ligesom loven et instrument for perlokutionær kommunikation, idet der kan henvises til økonomi, som en ydre instans for beslutning.

Ledelsen

De undersøgte organisationer er hierarkisk opbygget, og socialarbejderne står i et lydighedsforhold til sin overordnede. Socialarbejderen handler dog ikke altid under befaling, men har som regel et vist råderum. Lederen kan optræde som både en implicit og eksplicit instans for socialarbejderen. Hvor den overordnede som eksplicit instans udsteder direkte ordre, indebærer den implicite mere forventninger, som socialarbejderen må fortolke uden, at de er direkte ekspliciteret. På den måde har ledelsen betydning for diskursen. Hvor loven kunne tilvælges som strategisk instrument, kan socialarbejderen af ledelsen tvinges til at give afkald på en illokutionær diskurs og i stedet kommunikere perlokutionært. (Larsen, 1996: 76)

Faget

Socialarbejderne i vores undersøgelse er alle fagpersoner, der har gennemgået en faglig uddannelse afsluttet med en anerkendt eksamen. På denne måde bliver faget også en vigtig handlingsreference. Faget som instans har en anden karakter end de forrige, idet den repræsenterer en selvstændig forståelsesramme. Den faglige diskurs har en autonomi, der er begrundet i dens forankring i den videnskabelige institution. Da al videnskab grundlæggende må antages at bygge på ligeværdig og fri samtale, har den faglige diskurs en illokutionær karakter. I organisationen inddrages diskursen imidlertid i en instrumentel og strategisk sammenhæng. Den faglige diskurs kan komme under pres både fra ledelsen og den institutionelle reproduktion, ligesom socialarbejderen som aktiv aktør kan drage den faglige diskurs ind i en perlokutionær sammenhæng for at kunne handle mest muligt målrationelt i forhold til det samlede billede af krav. (Larsen, 1996: 77f).

DILEMMAER FORBUNDET MED ROLLEN

Krav fra en instans kan skabe et dilemma for socialarbejderen, når kravet ikke er i overensstemmelse med socialarbejderens egen overbevisning og når det samtidig forventes, at der handles lydigt. Dilemmaer opstår ligeledes, når kravene fra instanserne er modstridende og uforenelige (Larsen, 1996: 80). I det følgende vil vi kort skitsere to dilemmaer: Lydighedens dilemma og det etiske dilemma, efterfulgt af en kort gennemgang af socialarbejderens ytringsfrihed.

Lydighedens dilemma

At socialarbejderen socialiseres til disciplin og lydighed er i overensstemmelse med den retbundne, målrationelle og hierarkiske kommandostruktur, som præger den moderne forvaltning. Vi forudsætter, at denne organiseringslogik i vid udstrækning via rammeaftale overføres til anden aktør. Lydige socialarbejdere er med til at give regelmæssighed og medvirker til, at mødet mellem socialarbejder og borger ikke er præget af etnisk, kulturelt eller socialt tilhørsforhold, men fremmer ligeværdighed. Paradoksalt er det selvsamme indretning, der medvirker til, at socialarbejderen taber fornemmelsen for det personlige ansvar. Frem til anden verdenskrig var det muligt at hævde, at lydighed i bureaukratiet var et fremskridt. Siden har verden måtte sande, at forbrydelserne under naziregimet ikke blev foretaget af patologiske og moralsk fordærvede personligheder, men derimod af normale forvaltere, som mente, at de havde gjort deres embedspligt. Også senere forsøg har vist,

at mennesker, der befinder sig som underordnet i en hierarkisk relation har tendens til at betragte sig selv som redskab for udførelsen af andres ønsker. Herved undgår de at forholde sig til det personlige ansvar. Moralen forskydes således, at personen koncentrerer sig om skyld og stolthed over opgavens tekniske udførelse. Bauman beskriver, hvordan bureaukratiet fremmer en moraliseren af teknologien og samtidig en afvisning af ikke-tekniske emners moralske betydning. Handlingen udelukkes derfor fra en normativ vurdering (Larsen, 1996: 122ff).

Det etiske dilemma

Socialarbejderen opererer ud fra et hensigtsmæssighedskriterium, hvor han forsøger at opnå det optimale i forhold til samtlige instanser. Det kan lade sig gøre så længe kravene fremstår kongeniale. Såfremt kravene er kontradiktoriske, kan den perlokutionære diskurs ikke opretholdes, da den netop er karakteriseret ved at henholde sig til ydre instanser. Hermed bringes socialarbejderen i en konflikt, hvor han ikke længere kan henholde sig til rollen, men må tage personligt stilling til, hvorledes han vil handle og selv bære ansvaret herfor. Kravene forskydes fra rollen til personen og personen sættes i et etisk dilemma. (Larsen, 1996: 79ff).

Socialarbejderne kan langt mindre end politikerne bryde realitetsprincippet, fordi han er underlagt andres mål for sine handlinger. Når krav og forventninger til socialarbejderen er kontradiktoriske og socialarbejderen tvinges til selv at tage stilling, bliver det af afgørende vigtighed, at socialarbejderen kan gøre indsigelse mod disse krav. Her bliver ytringsfriheden relevant, eftersom socialarbejderen kun kan komme af med sin indsigelse, såfremt han har frihed til at gøre dette. (Larsen, 1996: 101f)

Ytringsfrihed

Formelt set er ytringsfriheden grundfæstet i menneskerettighedserklæringen og i Grundloven. Det er dog ikke nok at deklare ytringsfriheden. For at den kan blive reel, skal den grundfæstes i en institution, hvor ytringen reelt kan komme til udtryk. (Larsen, 1996: 101ff)

Socialarbejderen har i princippet ytringsfrihed på lige fod med alle andre, men reelt er den meget begrænset. Ifølge afhandlinger om forvalterens ytringsfrihed er ytringer, der er rigtige og støttet af

saglig kritik af overordnedes dispositioner, tilladt så længe tavshedspligten ikke brydes. Problemet er, at disse lovlige ytringer ikke er sikret mod følgevirkninger som straf eller anvendelse af eksempelvis opsigelse på baggrund af samarbejdsvanskeligheder. I praksis vil det sige, at socialarbejderen har ytringsfrihed så længe, han ikke ytrer sig på tværs af myndighedens interesse.

Socialarbejderens ytringsfrihed er i samfundets interesse, fordi denne sidder inde med en viden, der er behov for i diskussioner af samfundet og fordi disse diskussioner er dem, der opretholder demokratiet. (Larsen, 1996: 112f)

DATAINDSAMLINGSMETODE

I det følgende vil vi præsenterer vores dataindsamlingsmetode ud fra vores forforståelse, den kvalitativmetode, præsentation af empiri og semistrukturerede inetrviewsformer. Herefter vil vi fremlægge analysestrategien. Dataindsamlingsmetode og analysestrategier præsenteres så åbent og gennemskueligt som mulig, således at læseren har mulighed for at følge vores mellemregninger.

Forforståelse

Ud over den teoretiske forforståelse er vi gennem vores uddannelse, vores erhvervserfaringer og vores livsbiografier præget af nogle normer og værdier, der har betydning for denne undersøgelse. Vi er med til at skabe de fænomener, vi studerer. De resultater vi når, er til dels afhængig af det perspektiv, vi går ind med, og hvad vi kan tale om som definitionen af vores kundskabsobjekt, hvilket igen bestemmer, hvilke spørgsmål vi stiller – eller ikke stiller. (Simmel, 1998: 95ff) At vi begge har praxiserfaringer indenfor feltet kan dels ses som konstruktiv basisviden, der har gjort, at vi overhovedet har fået øje på problemstillingen. Omvendt kan dette også afstedkomme bias i interviewguide som i analyse. Bevidstheden om dette – og at samarbejde to – er med til at minimere risikoen.

KVALITATIV METODE

Den kritiske realisme anerkender, at sociale fænomener i sig selv er meningsfulde, og at mening ikke kan måles og vejes, men nødvendigvis må forstås. Derfor handler samfundsforskningen dels om at tolke og forstå, hvilke implikationer handlinger og hændelser har for mennesker og dels om at skabe begreber, som gør det muligt at overskride common sense og nå dybere forståelse og

forklaringer af mere abstrakt karakter. (Danermark, 1997: 283) Der er derfor brug for fortolkende og hermeneutiske metoder for at udforske den sociale verden.

Kvalitet er lig med at gå i dybden med karakter og egenskaber ved fænomener for herigennem at se deres indbyrdes sammenhænge. Når vi ønsker at udforske kvaliteten af det sociale arbejde, og opdage processer og mekanismer i socialarbejderens kontekst, der hæmmer eller fremmer denne kvalitet, er det oplagt at anvende kvalitative metoder. Som vi indledningsvist skitserede, er feltet komplekst og den kvalitative metode giver netop mulighed for at undersøge komplicerede forhold og sammenhænge, menings- og betydningsforhold. (Olsen, 2002: 9f)

Den kvantitative metode kunne have givet en repræsentativ viden om udbredelsen og fordelingen af forskellige former for målbare aktiviteter i vores felt og dermed været et supplement til den kvalitative undersøgelse.

VALG AF INFORMANTER OG PRÆSENTATION AF EMPIRI

Der er potentielt mange indgangsvinkler til at undersøge kvaliteten af det sociale arbejde hos anden aktør. Vi har valgt, at det er socialarbejderen, der er i centrum i vores undersøgelse, og dermed afgrænser vi os fra borgernes perspektiv, men også fra civilsamfundets og arbejdsmarkedets parterers perspektiv, som også kunne have bidraget med viden om vores felt. Vores perspektivvalg skal ses i sammenhæng med, at vi har en særlig opmærksomhed på udlicitering som en ny faktor i socialt arbejde, der – i samklang med politikken – kan institutionalisere en social disciplineringsstrategi hos anden aktør, der ligger ud over, hvad der er demokratisk legitimitet for. Denne hypotese ønsker vi at forfølge ved at tale med socialarbejderen, som møder borgeren vis-a-vis og desuden kan ses som forvalter af politikken. Fraværet af borgerens perspektiv ser vi kompenseres af vores normativ, der kan anskues som et teoretisk forsøg på at prioritere dette perspektiv. Ved at fravælge borgerperspektiv undgår vi den dilemmafyldte disciplin at validere henholdsvis socialarbejdere og borgeres oplevelse af samme sag.

Vi har valgt at interviewe socialarbejdere fra to organisationer. Eftersom anden aktør, som tidligere nævnt, består af forskellige former for organisationer, har vi valgt en non-profit virksomhed, der tidligere har haft driftoverenskomst med kommunen og en såkaldt privat virksomhed, hvis overordnede formål er at generere et privat økonomisk overskud. Hermed får vi mulighed for at se,

hvorvidt organisatoriske forskelligheder har forklaringskraft i forhold til udbredelsen af normativet. Konsekvensen af dette bliver, at vores undersøgelse får en vis bredde på bekostning af dybden.

Vi har valgt at tale med to socialarbejdere fra hver organisation. Personer og organisationer er anonymiserede. På den måde får vi mulighed for både at lave enkeltinterview, hvor vi kan komme i dybden med den enkelte socialarbejders arbejde i relation til målgruppen, men også fokusgruppe interview, hvor vi får mulighed for at spore organisationens italesættelser og praktikker.

Semi-strukturerede enkelt-interview

Formålet med enkeltinterviewene er at få viden om socialarbejderens arbejde med målgruppen og herved afdække kvaliteten af det sociale arbejde ud fra det opstillede normativ. For at gøre det mere konkret har vi på forhånd bedt socialarbejderne om, at tage udgangspunkt i to borgerforløb; en god case og en dårlig case. Vi har overfor vores informanter ikke præciseret nogle kriterier for det gode og det dårlig forløb. Årsagen var, at vi interesserer os for deres egne definitioner af godt og skidt. Desuden var intensionen med differentieringen af casetyper også af mere praktisk karakter. Vi ville sikre, at empirien ikke blev domineret af enten succeshistorier eller fiaskoer. Ved at opstille en både-og case mener vi, at kunne imødegå bias, der kan henføres til, at en konkret borgers særlige situation influerer for ensidigt på fund omkring normativet.

For at styre interviewet med socialarbejderne i retning af vores interessefelt udarbejdede vi en semi-struktureret interviewguide (se bilag). Interviewguiden er systematiseret ud fra en logik, vi har fra Jens Guldagers artikel om evaluering af socialt arbejde. Logikken tager udgangspunkt i, at socialt arbejde analytisk set kan opsplittes i faserne problemanalyse, forandringstanker og indsats.

For at forstå og vurdere beskæftigelsesindsatsen for matchkategori 4-5 borgere i København er det, selvom området er komplekst og ikke følger lineær mål-middel-rationalitet, nødvendigt at klarlægge, hvilken metodeteoretisk logik og analytiske dimensioner, der ligger til grund for socialarbejdernes analyse af virkeligheden. Metodens hensigtsmæssighed skal vurderes i forhold til hvordan anvendelsen påvirker et givent socialt problem.

Alle metoder rummer en bestemt problemopfattelse i forhold til det givne menneske, den givne persongruppe, samfundet eller det sociale system. Socialarbejderens syn på menneske og samfund påvirkes af teoretisk og praktisk viden. Formålet med problemanalysen er at nå frem til en definition af borgerens problem. En metode rummer også forandringstanker, der begrunder metodernes forandringspotentialer. Metoder er ikke altid forankret i bevidste forandringstanker, og kan fungere udmærket alligevel. Men en metode virker ikke, hvis den ikke indeholder forandringspotentialer. Dimensionen indsats dækker over alle typer af indsatser, aktiviteter, foranstaltninger, tiltag, procedure, arbejdsmodeller, arbejdsformer, arbejdsmåder, redskaber og teknikker. (Guldager, 2000: 333ff)

Denne fasetænkning bruges til at skabe en overordnet struktur for operationalisering af de normative begreber samt en rækkefølge og et flow i interviewguiden, som de fleste socialarbejdere vil kunne forholde sig til. Faselogikken giver os mulighed for både at undersøge socialarbejdernes refleksioner samt deres handlinger, hvorved vi kan få øje på eventuel inkonsistens, som kan sandsynliggøre, hvor dilemmaerne i arbejdet ligger. Således håber vi at finde dynamikken og karakteren af begreberne og deres sammenhæng.

Kombinationen af Guldagers metodik, som ligger op til åbne spørgsmål, hvor socialarbejderne får mulighed for at fortælle, hvad de ligger vægt på, i kombination med spørgsmål, der har til hensigt – udfra de teoretiske begreber – at spore normativet og som derfor har en mere lukket struktur, skulle gerne være i overensstemmelse med det semistrukturerede interviews grundforudsætning, og give mulighed for at opdage oversete problemstillinger (Kvale, 1997: 129)

Fokusgruppeinterview

Vi har valgt at gennemføre to fokusgruppeinterview sammensat af de to socialarbejdere fra samme organisation, som vi tidligere havde interviewet enkeltvist. Målet med fokusgruppeinterviewene er at generere kvalitativ empiri, hvor fokus er på socialarbejdernes kollektive begrebsliggørelse af fænomener. Dette som afsæt for en mere dybdegående analyse af processer og mekanismer i socialarbejderens kontekst, der henholdsvis hæmmer og fremmer det opstillede normativ. (Rieper, 1993: 5, 31) En gruppe metode med en mildt styret struktur animerer til en gruppedynamik, der virker inspirerende på vores emne om barrierer, mulighedsbetingelser og dilemmaer i det sociale

arbejde. Også her er udgangspunktet deduktivt, idet emnerne i vores fokusgruppeinterview udspringer af vores teoretiske udgangspunkt omkring normer og værdier, teknologier og praktikker i organisationen samt rolleforvaltning i forhold til forventninger og pres fra omgivelserne.

På trods af det deduktive udgangspunkt stiller vi også forholdsvis åbne spørgsmål, som vi undervejs forholder os lyttende til ved at spørge uddybende og bede om yderligere konkretiseringer. Også i denne del af vores empiriske undersøgelse er vi særligt interesseret i dilemmaer, konflikter, uoverensstemmelser, krydspres og så videre. Denne gang med henblik på at afdække forskellige mekanismers indbyrdes samspil. Temaerne fremkommer ligeledes ud fra problematikker rejst i enkeltinterviewene.

Svagheden ved fokusgruppeinterview er generelt, at nogle i gruppen kan dominere; der kan skabes fronter og opstå svært styrbare konflikter. Dette gælder uanset om der er to eller flere i gruppen (Rieper, 1993: 9)

ANALYSESTRATEGI

Den første del af analysen er tæt forbundet med det empiriske domæne. Vi er ude efter, hvad der rent faktisk foregår i hændelsernes domæne. Der er vores ambition at beskrive det sociale arbejde med matchgruppe 4-5 ud fra normative parametre. Vores udgangspunkt er således i første omgang deduktivt, eftersom vi tager afsæt i teori og eftersom vores spørgeguide hænger tæt sammen med de teoretiske begreber. Den kritiske realistiske tilgang indebærer imidlertid abduktion, hvorfor der kræves en pendlen mellem deduktiv og induktiv kodning.

Første skridt i analysen af normativets udbredelse er, ved hjælp af deduktiv kodning, at identificere de teoretiske begreber i interviewteksten. Vi koder begge interviewene for herigennem at kunne sammenligne kodningerne og diskutere eventuelle kodeforskelle. Ved identifikation udpeger og afgrænser vi begreberne, som de fremtræder i beskrivelsen. Dette indebærer med et hermeneutisk begreb, at vi går ind i teksten og med vores intuition og indlevelse forsøger at afgøre, hvad der menes. (Olsen, 2003: 291f)

Gennem deduktion vil vi nedbryde empirien i temaer og kategorier, hvis sammenhæng anskueliggøres. Imidlertid vil vi også læse interviewene åbent for i højere grad at finde nuancer og

dilemmaer i begreberne. Vi vil også diskutere empirien gennem vores teorier. Særligt i forbindelse med anerkendelsesbegrebet, som vi allerede teoretisk har en forforståelse af er et tvetydigt begreb, vil vi være opmærksomme på empiriens hjælp til at komme i dybden med karakter og egenskaber ved fænomenet. Ved hjælp af det hermeneutiske erkendelsesaspekt er det vores intention at forstå, men også fortolke informanternes udsagn.

Vi vil strukturere analysen af helhedssyn ud fra problemanalyse, forandringstanker og indsats for herigennem at analysere socialarbejdernes brug af niveautænkning, subjekt/objektperspektiver og refleksion samt for at kunne vurdere konsistensen og samspillet mellem tanker og handlinger. Anerkendelsen struktureres ud fra de tre analytiske parametre – at lytte, anerkende det særegne og tilstå autonomi – som vi vil bruge til at undersøge tilstedeværelsen eller fraværet af anerkendelse i de to organisationer. Også Moréns dilemmaer om en balancering af nærhed og distance, hjælp og autonomi, som også relaterer sig til magtbegrebet, vil have vores opmærksomhed, når vi analyserer empirien. Omfordeling spores ved hjælp af fokus på økonomi, bolig, sundhed, uddannelse og borgerens position. Repræsentation struktureres ud fra en operationalisering af teorien i kategorierne medinddragelse, oplevelse af uretfærdigheder og videreformidling.

Korrespondens har at gøre med begrebets udbredelse i beskrivelsesteksten. Er der tale om regelmæssighed eller tilfældighed? Vores analyse er optaget af forskellige udsagns forekomst og placering i forhold til hinanden – eksempelvis i relation til good-case og bad-case. For at kontrollere udbredelse kræves det, at vi ser på ligheder og forskelle mellem mulige fremtrædelser i beskrivelsen. Denne kontrol kræves for at undgå kritik af vores udvælgelse som præget af selektivitet (Jørgensen, 1989: 36f). Endelig vil vi lave en sammenlignede analyse af de to organisationer med henblik på at fremhæve både fællestræk og forskelligheder, som skal danne udgangspunkt for analysen i anden del.


Når vi således ved hjælp af teori, empiri og fortolkning har beskrevet og diskuteret normativets karakter og udbredelse i de to organisationer kommer vi til analysens anden del. Fokus i anden del er på de generative mekanismer i relation til vores videnskabsteoretiske udgangspunkt. Det kritisk realistiske begreb emergens, danner udgangspunktet for analysens brede i forhold til mikro-, meso- og makroniveau.

En egentlig analyse af begrebernes bærekraft kræver en dybere analyse. Dette fordrer koherens. Koherensanalyse drejer sig om det, der fremtræders væsen; det dybdeplan, der ligger bag beskrivelsens fremtrædelsesplan. Koherensanalysen har fokus på forskelle mellem begreberne og den sammenhæng, der her kan opstilles. Der skal ske en afdækning af det dynamiske i den sammenhæng, der kan være mellem A og B. Der er tale om en intenderet sammenhæng hvis A så netop B. I forhold til vores videnskabsteoretiske udgangspunkt er det netop en sådan sammenhæng, der indeholder generative mekanismer, der er interessant. Sandsynliggørelse af generative sammenhænge kan omfatte eksplicit omtale i beskrivelsen som grund/følge eller motiv/mål sprogligt udtrykt ved 'fordi at'. For at komme dybere ind i det, der umiddelbart fremtræder, kræver det inddragelse af andre træk eller sammenhænge mellem træk. En generativ sammenhæng må kunne placeres i et forløb eller i en kontekst, der kan begrundes i forhold til teorien. Forløbet eller konteksten kan omfatte omstændigheder eller barrierer, der kan forklare sammenhængen og der kan sammenlignes med forløb og kontekster, hvor disse omstændigheder er henholdsvis til stede eller ikke til stede. Det drejer sig om at påvise en logisk sammenhæng mellem bestemte træk og denne sammenhæng skal tilhøre teoriens mulighedsfelt. (Jørgensen, 1989: 37f) I første omgang koncentrerer vi os her om mesoniveauet. Det er organisationens sandhedsregimer, vi ved hjælp af Foucault og Hasenfeld, vil spore. Vi vil i analysen interessere os for de praktikker, der formelt som uformelt er indlejret organisatorisk hos anden aktør og som vi, ved hjælp af teori, antager, afspejler organisationens ideologi. Der er ikke tale om en egentlig diskursanalyse, men snarere en søgen efter mønstre, der er karakteristiske og går igen i forskellige udsagn, ligesom vi vil sammenholde disse udsagn med udsagn om procedurer, metoder og lignende. På den måde vil vi analysere, hvordan forskellige sandhedsregimer fremmer eller hæmmer det tidligere undersøgte normativ. Også her forholder vi os åbent, i forhold til om empirien peger på andre virksomme forhold.

Analyserne har hidtil centreret sig omkring mikro- og mesoniveau. I den sidste del af analyserne vil vi ligeledes inddrage nyliberal politik på makroniveau i form af lovgivning, diskurs og styring. Det er ikke intentionen at analysere makroniveau, da vi ikke har empiri i forhold til dette.

Makroniveauet forudsættes således ud fra det i indledningen beskrevet. Analyserne handler i stedet om at belyse makroniveauets disciplinerende elementers implementering i praksis. Ved hjælp af Larsens og Foucaults teorier vil vi se på, hvordan denne instans på den ene side rammesætter feltet

og hvordan socialarbejderne rolleforvalter i forhold til disse rammer. Også instanser på mesoniveau i form af den tidligere analyse af intraorganisatoriske forhold og kvasimarkedets pres, der regulerer forholdet mellem anden aktør og kommune, sættes i ramme af Larsens teori om instanser og rolleforvaltning. Ved hjælp af sammenligninger af de to organisationer i dette lys vil vi endelig analysere samspillet mellem pres fra de forskellige instanser og socialarbejdernes rolleforvaltning for herigennem at få øje på de mekanismer, der fremmer og hæmmer normativet.



DEL I - ANALYSE AF NORMATIV

I det følgende vil vi beskrive det sociale arbejde hos de to valgte organisationer ud fra vores normativ. Indledningsvist beskriver vi socialarbejderens helhedssyn og helhedsorientering. Herefter vil vi gå i dybden med en beskrivelse af de tre dimensioner – anerkendelse, omfordeling og repræsentation – som skal inkluderes, hvis borgerens hele situation skal tilgodeses i relation til normativet.

ALFA

HELHEDSSYN

Problemanalyse

Socialarbejderne i Alfa har gennemgående en interaktionistisk forståelse af problemer, og i forlængelse heraf refereres informanterne gennemgående til borgerens egne italesættelser. Dette gør det umiddelbart vanskeligt at spore socialarbejderens egen problemforståelse. Empirien viser alligevel igen og igen, at der i Alfa er en tendens til overvejende at betragte borgers problemer på mikroniveau. Socialarbejderen kombinerer på mikroniveau objekt- og subjektperspektiver. På den ene side forstås borgerens problemer i et belastningsperspektiv. Det vil sige en objektiv forståelse af, at borgeren historisk set er offer for nogle svære opvækstvilkår i problemramte familier.

Michael er vokset op i en dysfunktionel familie med en masse misbrug... Han har en masse ting med sig fra dengang, som stadig fylder rigtig meget og som gang på gang har begrænset ham i alt muligt.

På den anden side forstås borgerens situation i et mestringsperspektiv, hvor der er fokus på ting som borgerens vilje, evne og parathed i forhold til at handle.

Min oplevelse er egentlig, at mange gange er både løsningen og problemet i personen... Jeg havde nogle gange for nemt ved at se det som en slags viljesproblem. Hvis viljen var der, så... Han havde meget svært ved at handle på det... Det var mere et spørgsmål om han var klar.

Koblingen af subjekt-objekt perspektiverne supplerer hinanden godt og udelukker ikke hinanden, da det ene knytter an til en fortidsforklaring og det andet en nutids-. På den måde tænker socialarbejderne både-og, når de analyserer problemer. Nutidsperspektivet har dog absolut forrang.

Jeg arbejder altid ud fra nuet. Hvis vi skal ændre noget, så kan vi ikke bruge at gå tilbage og bearbejde det. Jeg har i hvert fald aldrig oplevet, at der er nogen, der har fået noget godt ud af det.

Den overvejende tendens til at forstå borgerens problemer på mikroniveau står ikke alene. Der er flere tegn på, at socialarbejderne også tillægger såvel institutionelle og samfundsmæssige strukturer betydning i forståelsen af borgerens problemer.

Mange af dem, der kommer her, har været i det sociale system før. De har måske været der som børn også. De har mødt masser af socialarbejdere og også masser af svigt fra socialarbejdere. Så for nogens vedkommende, har det krævet tid at bygge tillid (til systemet, red) op.

Citatet viser, at socialarbejderen forklarer en del af borgerens problem, som en konsekvens af institutionel påvirkning. Denne mesoforståelse supplerer mikroforklaringerne. Også makroniveau tillægges betydning på flere forskellige måder. Fattigdom nævnes flere gange som betydende, men også forklaringer relateret til gældende samfundsnormer om 'comme il faut' og indholdet af det 'gode liv' fremgår af vores empiri. Her omtales en borger, der falder uden for normerne.

'At være på kontanthjælp, at være midt i 30'erne og at bo på lille kollegieværelse og ikke at have haft de store succeser på arbejdsmarkedet'

Citatet og dets sammenhæng er et eksempel på, hvordan afvigelsen fra gængse normer er problemskabende. Social marginalisering nævnes i forlængelse heraf. Også refleksioner, der knytter an til politik, fremgår eksempelvis af nedenstående citat.

Hvis man ikke har en bolig, har man ikke noget fundament, hvor man kan bygge noget trygt op. Det er måske nogle af de store problemer, der især er kommet de senere år, i hvert fald i København har man solgt mange boliger. Man har ikke så mange muligheder for at henvise til boliger længere.

Samlet set er problemanalysen i Alfa i tråd mod vores forståelse af et helhedssyn. Samtidig kan vi konstatere en klar vægtning af subjektive forklaringer på mikroniveau.

Forandringstanker

De mest dominerende forandringstanker i Alfa knytter an til mikroniveau og en subjektiv forståelse af borgerens problemer. Individets indre processer er kilde til forandring. Forandringstanken går på, at når borgeren har retten til at definere sit problem, sit mål og vejen dertil, fører dette til nogle indre processer, der kan skabe positive forandringsspiraler.

Når hans egen teori om forandring er tilstede, så begynder jeg at spørge ind til det. Det er ham, der skal finde svarerne. Min fornemmeste opgave er at hjælpe ham til at finde ordene... Min erfaring er, at når man først begynder at arbejde med et mål, som kan være nok så lille og umiddelbart irrelevant for arbejdsmarkedet, så ved, at man arbejder med et eller andet og får en god oplevelse med det, så åbner det op for en lyst til at tage hul på noget andet.

Samtidig er et nøgleord i forandringsforståelsen borgerens erkendelse. Denne tænkning strider mod deres interaktionistiske tilgang til problemer, da forandring med afsæt i erkendelse forudsætter, at borgeren tilslutter sig en bestemt opfattelse af problemet og således ikke længere selv råder over definitionsretten, ligesom der bliver tale om at socialarbejderen indtager en ekspertrolle.

Jeg fandt aldrig rigtig en måde, hvor jeg kunne spørge ind til ham sådan, at jeg fik det, som jeg egentlig gik efter. Det var at finde noget erkendelse hos ham – en erkendelse af at han havde det problem, som jeg antog han havde. Han var meget benægtende.

Ekspertsynets objektivt forankret mikroperspektiv forsøges nedtonet i Alfa, men det fremgår alligevel implicit og eksplicit af empirien, at socialarbejderens qua ekspert også ser sig selv som forandringsskabende.

Selvom jeg gerne vil undgå det, så kan jeg mærke, at jeg lægger vægt på, at jeg har nogle erfaringer og noget ekspertise af en eller anden slags.

Når ekspertrollen er bevidst for socialarbejderen forvaltes den nuanceret og synes forankret i konkrete refleksioner. På den måde undgår ekspertisen at tage en standardiseret og borgerundertrykkende form, hvilket måske er årsagen til at to konkurrerende tilgange kan kobles i praksis til et både-og perspektiv.

Det jeg oplevede i samarbejdet med Michael var, at han vurderede sig selv temmelig højt. Så spurgte jeg Michael, for det er også igen min måde at arbejde på: 'Vil du høre min vurdering? Når jeg kigger på sådan en skala tænker jeg, at du ligger på en 3-4 stykker'. Der er så mange ting, han ikke evner i sin hverdag, så mange ting, der er så løse, som måske bare lige er lykkedes for ham ganske kortvarigt, men han har ikke set det over en længere periode... Der lader jeg det selvfølgelig ikke ligge. Når jeg laver en sådan vurdering, er det fordi jeg kender ham og godt tør gøre det i forhold til ham. For jeg tror jeg ved, hvordan han reagerer. Så taler vi om, hvorfor vi har de forskellige syn.

Når ekspertrollen bliver ubevidst, er der i stedet risiko for, at der opstår reel inkonsistens mellem en interaktionistisk præget tilgang og et ekspertsyn, hvilket – som det vil fremgå senere i analysen – kan resultere i manglende anerkendelse og tendenser til pastoralmagt.

Fælles for både de subjektive og de objektive forandringstanker i Alfa er betoningen af forandringspotentialer på mikroniveau og tilgangenes samtidige fravær af samfundsforandrende elementer. Der er ingen eksempler på, at socialarbejderne i Alfa har komplementære forandringstanker, der knytter an til mesoniveau eller makroniveau til trods for at disse niveauer forstås som en del af borgerens problem.

Vi fokuserer ikke på alle de andre ting (samfundsmæssige, red). For alle de andre ting kan vi ikke gøre noget ved...

Samlet set passer forandringstankerne i Alfa overvejende ind i et subjektperspektiv på mikroniveau. Dette er konsistent med problemforklaringerne på samme niveau. Der mangler forandringstanker, der følger op på den problemforståelse, Alfa har på meso- og makroniveau. Derfor må vi på dette punkt konstatere en vis inkonsistens, ligesom subjekt/objekt tankegangen rummer en potentiel inkonsistens, såfremt den ikke varetages reflekteret. Empirien tydeliggør således helhedssynets fordring om refleksion som et helt centralt parameter, for at kunne koble subjekt/objekt perspektiver konstruktivt og på en konsistent måde.

Indsats

Indledningsvist skal det nævnes, at socialarbejderne i Alfa – trods flere gange at have mødt afslag på deres ansøgninger – har en generel oplevelse af, at der overordnet set er tilstrækkeligt med indsatsmuligheder tilstede i samfundet.

Jeg tror egentlig, at havde vi haft brug for handlemulighederne, så havde de også været der. Det er jeg ret sikker på... Der bliver tilbudt mange ting fra samfundets side hvis man har problemer.

På mikroniveau og i forhold til den enkelte borger er oplevelsen hos begge socialarbejdere af, hvad der er muligt at tilbyde, ofte en anden. Vi hører om borgere, der falder mellem to behandlingssystemer, som ikke får imødekommet deres behov for mere tid eller en revalideringsplan. De to modstridende synspunkter om samme sag mødes ikke og der reflekteres i denne sammenhæng ikke på tværs af niveauerne makro og mikro, når det kommer til de daglige forhindringer, de møder. I Brantes optik er det som om socialarbejderne mangler redskaber eller teorier, der kan binde niveauerne sammen.

Individuelle samtaler er i Alfa den primære indsats, hvad enten det foregår i et interaktionistisk eller en intrapsykologisk perspektiv. Samtalerne i Alfa foregår på mikroniveau og har potentiale i forhold til at skabe forandringer på mikroniveau. Følgende eksempel illustrerer, hvordan dårlig

økonomi anerkendes som forklaring på borgerens situation, men hvordan indsatsen i forhold til den økonomiske status forbliver på mikroniveau.

Vi fandt ud af, hvor meget økonomi egentlig blokerede for alt mulig andet. At have en rigtig svær økonomi og det der med at have en hel bunke med rudekiverter, der er uåbnede, det gav et pres på ham, der gjorde at der var andre ting han ikke evnede. Der var så stor spekulation på den bunke i hjørnet. Så vi blev enige om, at nu tog han den der sorte sæk med herind og så strøede vi det hele ud på bordet og så åbnede vi det og så skrev vi og ringede rundt. Da vi havde fået lave aftaler med alle mulige kreditorer om afdrag og udsættelse, så faldt hans skuldre og det sker faktisk tit.

Der er også indsatser, der kan henføres til teorier på højere niveauer og som handler om borgerens strukturelle vilkår og samfundsmæssige position. Her kan vi nævne de situationer, hvor socialarbejderen påtager sig en advokatrolle i forhold til borgeren overfor jobcentermedarbejderen og hvor socialarbejderne har samtaler med borgeren uden betaling. Etablering af praktikforløb kan også ses som et svar på problemet på makroniveau. Altså problemet set som marginalisering fra arbejdsmarkedet og deraf afhængt samfundsmæssige normer og ulige adgang til goder. Dette vil blive yderligere uddybet under omfordeling.

Overvejende retter indsatsen sig mod mikroniveauet, uden dette dog betyder, at meso- og makroniveauet fuldstændig negligeres.

Konsistens

Konsistensen på mikroniveau er i overvejende grad tilstede gennem alle faser og på trods af kombinationen af subjekt- og objektperspektiver, der potentielt kan være indbyrdes konkurrerende, men som bliver et både-og perspektiv, når de bruges med refleksion. Når vi kommer til forandringstanker og indsats begynder, der at være problemer med inkonsistens. Der er ikke særlig meget fokus på de øvre og mere strukturelt betinget niveauer. Dette er på trods af, at socialarbejdernes problemanalyse i langt højere grad afspejler, at det ikke er manglende viden om disse niveauers betydning, der er i spil. Denne inkonsistens kunne antyde, at der er kræfter på spil i konteksten, som er med til at individualisere makroforklaringer.

ANERKENDELSE

At lytte til borgerens historier

I Alfa lægges der vægt på at lytte til borgerens historie. Det ses af begge socialarbejderne som selve forudsætningen for at etablere en relation.

Man kan sige, at det bedste samarbejde starter der, hvor jeg allerede i den første samtale får skabt en relation til borgeren. Den får jeg skabt ved at være lyttende og lydhør og finde ud af, hvad der er vigtigt for dem, hvad der giver mening for dem og hvad de er optaget af lige nu.

Citatet er på ingen måde enestående, men genbekræftes flere gange gennem interviewet med begge socialarbejdere.

At anerkende det særegne

Der er også flere eksempler på, at socialarbejderne forsøger at anerkende det, som umiddelbart er fremmed eller stikker ud og ikke lige passer ind.

Jeg anerkendte ham for hans frustration over at være blevet kastet herved. Jeg brugte meget tid på at rumme hans frustration og vrede og accepterede, at de første gange han kom, var det nytteløst. Jeg tog ham af den der gruppe, fordi han evnede simpelthen ikke at være i den. Det var en måde at imødekomme ham på. Jeg tror egentlig, at da han fik det tilbud, så følte han sig imødekommet eller hørt og jeg tror, at det var rigtig vigtigt for ham.

Vi ser desuden eksempler på, at socialarbejderne forsøger at finde det positive og fremadrettede i det afvigende.

Så spørger jeg, hvordan vi kan bruge alle de talenter, de har for eksempelvis at pushe i en mere legitim sammenhæng. Så lige pludselig kommer der nogle andre ting på banen.

Moréns fordring om at betræde det afvigende, kombineret med Sennetts antagelse om at lytte til borgerens historier og anerkende det særegne synes således også empirisk at fremtræde som grundforudsætningen for medinddragelse i Alfa. Særligt hos Morén fremgår det, at der er visse dilemmaer forbundet med begreberne. Dette viser sig også empirisk i det følgende afsnit om autonomi.

At tilstå autonomi

En del af metoden i Alfa er at have fokus på borgerens autonomi. Citatet viser, at det er vigtigt for socialarbejderen at have borgerens perspektiv på problemer og løsninger i centrum. Borgeren betragtes som et autonomt menneske, der ved noget om sig selv, sine problemer og behov. Interviewene er fyldt med citater, der underbygger dette.

Folk har jo nogle forventninger og nogle idéer om, hvorfor de skal være her eller ikke skal være her. Det er jo det vi starter med at finde ud af – altså hvad har folk gjort sig af overvejelser om, hvad de skal have hjælp til og hvad de gerne vil... Jeg har ingen eller i hvert fald meget sjældent intentioner om hvad folk skal... Det vi kan arbejde med er den ressource, som han har. Det han har mod på. Det han har evner til. Det han søger hjælp til. Det er det vi kan arbejde med. Vi kan arbejde med det, han har selv.

Arbejdsmarkedsfokus forhindrer i følge socialarbejderen ikke, at indsatsen retter sig mod borgerens vision om det gode liv.

Jo, han skulle afklares i forhold til arbejdsmarkedet. Det var det det hele gik ud på. At finde ud af, hvordan kan man bedst muligt få ham manøvret videre. Livskvalitet som mål får vi så puttet ind i det, fordi for mig at se, kan det ikke stå uden.

Begge socialarbejdere, oplever dog, at de i højere grad må gå på kompromis med at lade borgerne selv definere tempoet.

Vi bliver nødt til at presse mere på for, at der skal ske et eller andet. Det der har været den store force eller kvalitet i vores arbejde er, at vi har kunne arbejde med

dem i længere tid og gøre dem trygge, sådan at de altid har været parate til at komme ud. Nu er vi nogle gange nødt til at tage nogle chancer.

Relationen skal i følge Moren altid være et tilbud om en forandringsmulighed og ikke en normativ forventning om, at visse ting skal forandres. Vi har også fundet eksempler på, at socialarbejderne har svært ved at leve op til denne fordring.

Han fik bygget sådan en fantasi op om, hvordan hans liv var – som et eller andet velfungerende. Når der kommer en mand, som har en meget meget sur pH-værdi og lugter af tre uger gammel øl og også ser sådan ud, så er der bare nogle ting, der ikke hænger sammen. Det kunne bare ikke være mere tydeligt... Da han erkendte, hvordan det (hans liv, red) var fyldt med ensomhed, et stort misbrug, ja et liv uden noget særligt indhold. Når han erkendte, at han havde det på den måde, kunne han jo også bedre tale åbent. Og så var der virkelig åbent for, at han kunne få noget hjælp.

Citaterne viser, at det er for afvigende at være tilfreds med et liv som alkoholiker. Først i det øjeblik borgeren retter ind og erkender sine problemer i tråd med socialarbejderens normer, kommer han til at fremstå som én, socialarbejderen kan hjælpe. Citatet fremstår således også på grænsen til manglende anerkendelse i forhold til Sennetts fordring om at anerkende det fremmede. Citatet set i Foucaults perspektiv kan desuden tolkes som pastoralmagt. Socialarbejderen ønsker at hjælpe ved at arbejde med borgerens selvudvikling og erkendelse. Magten i dette spændingsfelt øges, fordi magten italesættes som noget positivt. Således kan der også ligge en manglende anerkendelse i at krybe udenom og ikke stå ved, at man som socialarbejder rent faktisk har en magt og en styring, men i stedet forsøge at tie det ihjel. Man kan måske sige, at det kan have træk af manipulation at give det udseende af, at borgeren selv bestemmer, mens man i virkeligheden manipulerer ham til at sige og mene det, socialarbejderen også mener. Følgende citat kunne tolkes i den retning.

Jeg tror, jeg har sådan en evne til at krybe uden om – nærmest ignorere det – hvis jeg synes, at det borgeren vil, er meget urealistisk. Jeg prøver at hjælpe dem over i et andet billede, ved eksempelvis at tage fat i noget andet de har sagt. I helt grelle tilfælde, begynder jeg at udflette den idé, som de har bragt på banen, så de selv får et

billede af, om det kan lade sig gøre og på hvilken måde, det skal kunne lade sig gøre. På den måde bliver den neutraliseret.

Imidlertid kan vi også ved hjælp af Morén se, at socialarbejderen befinder sig i et dilemma mellem at trænge sig på i en grad, så han kommer til at krænke borgeren, eller trænge sig for lidt på, således at borgeren ikke får hjælp til sine problemer. Autonomitænkning kan således få u hensigtsmæssige konsekvenser, idet borgeren så og sige ikke hjælpes.

Jeg tror, at noget af det, jeg gjorde galt var, at jeg på en eller anden måde ikke inddrog det som et slags perspektiv. Altså forløbet set lidt udefra. 'Altså du har været her i den her tid, du har opnået de her ting, hvad ville andre sige om det her?' Han havde jo ligesom sine idéer om rækkefølgen, tingene skulle ske i. Det synes jeg, at jeg var nød til at være tro overfor; hans måde at se tingene, hans perspektiv, den rækkefølge, han gerne ville gøre tingene i... Jeg tror nok jeg tænkte: 'Hvad satan skal jeg stille op her? Er det en hjælp til ham, der sker her? Hvordan kan det være en hjælp, hvis han siger, at han får det godt og det støtter ham og at han så ikke forandrer noget i sin hverdag?' Men så kom der så en periode, hvor jeg tog nogle af mine videooptagelser med til supervision og da jeg så dem, kunne jeg jo godt se, at der var meget snak og meget lidt handling.

Som det ses af citatet er socialarbejderen bevidst om forholdet og reflekterer over det.

At arbejde helt ud fra borgerens perspektiv uden egne forforståelser er formodentlig næsten umuligt og følgende citat viser da også, at socialarbejderen ikke kan undgå at have forforståelser, som ikke er i tråd med borgerens perspektiv.

Han er meget sådan optimistisk, altså tror virkelig på, at nu er det bare godt det hele og nu kører det derud af. Jeg synes, at han har et naivt indtryk af sig selv og sine egne evner og måder at deale med tingene på. Det påtaler jeg så. Det gør jeg ud fra en erfaring om, at jeg ved, der er mange andre før ham, som når det er begyndt at gå bare lidt godt, så tror de, at den hellige grav er velforvaret. Men der er mange af dem, der

falder på røven fordi, der er så mange mellemregninge,r som de aldrig har fået lavet. Det synes jeg er rigtig hårdt at se på. Det er bedre, at det er mens de er hos mig, at vi får taget højde for alle de her mellemregninger, sådan at han kommer mere styrket ud af den anden ende... Han har nogle gange alt for stor tiltro til det, jeg siger og kan leve sit liv lidt for meget på, hvad jeg mener. Så jeg er faktisk begyndt at passe lidt på, hvad jeg siger.

Citatet viser, at socialarbejderen ønsker at vise borgeren omsorg og skåne ham fra et nederlag, fordi han vurderer, at borgeren ser for optimistisk på sin situation. Socialarbejderen kan dog ikke undgå at gå lidt på kompromis med autonomiperspektivet, idet han ved at udvise omsorgen, indirekte siger, at manden ikke er i stand til selv at bedømme sin situation. Eksemplerne understreger, at selv om intentionerne er tilstede, er rendyrket autonomi heller ikke uproblematisk i socialt arbejde, ligesom omsorg og hjælp i en eller anden grad kræver en tilsidesættelse af autonomien. Også her er socialarbejderen bevidst om problematikken og reflekterer i forhold til dette.

Empirien viser, at Sennetts fordring om at tilstå autonomi ikke er så enkel endda. Sennett ligger da også vægt på, at respektens praksis er kompliceret og man kan sige, at empirien eksemplificerer denne kompleksitet. Det er særligt Moréns opridsning af dilemmaer mellem nærhed og distance, hjælp og autonomi, som også relaterer sig til Foucaults magtbegreb, hvor magten ses som både disciplinerende og produktiv, der empirisk tegner sig et billede af. Anerkendelse i det sociale arbejde synes således indlejret i rammer af magt. Særligt Sennetts fordring om at anerkende det særegne og tilstå autonomi bliver udfordret af de empiriske fund. Man kan da også, ved hjælp af Foucaults produktive magt, diskutere om enhver form for manglende anerkendelse af det særegne nødvendigvis er illegitimt og noget, der smager af overgreb og kontrol. Manglende anerkendelse af det særegne kan også handle om, at magt kan anvendes til en positiv påvirkning af borgerens syn på sig selv. Det at påvirke en udvikling kan altså være en form for udøvelse af omsorg og hjælp til selvhjælp.

Det vigtigste redskab for, at socialarbejderen kan navigere i dette flertydige felt, synes som det også blev fremhævet under helhedssyn, at være refleksivitet.

OMFORDELING

Fælles for interviewene i begge organisationer er også, at socialarbejderne første gang, der spørges til omfordelingsdimensionen, misforstår spørgsmålet. På spørgsmål om årsagen til borgerens situation, kommer der i første omgang kun et individuelt fokus til syne. Når der efterfølgende spørges specifikt til eksempelvis levevilkår og fattigdoms betydning misforstås begrebet levevilkår, hvilket nedenstående er eksempel på. Her tolkes levevilkår som levevis, hvilket bringer fokus tilbage på det individuelle.

Jo, meget levevilkårene, for den levevis han har, det er det, der kommer til at gøre sig gældende for, hvorvidt han kommer til at få et brud med arbejdsløsheden, får et job og kommer i gang med uddannelse.

Der er gentagne eksempler på dette. Først efter at have spurgt mange gange og pindet det meget ud kommer der et svar, der peger i retning af omfordeling. Det kan selvfølgelig skyldes spørgeteknikken, men da der er tale om så massivt et sammentræf kan det også pege i retning af, at omfordeling ikke er en del af socialarbejdernes bevidsthed. Dette kan bestyrkes af, at de i Alfa taler meget frit og uopfordret i forhold til den identitetsmæssige forandring, og kun direkte adspurgt forholder socialarbejderne sig til omfordeling. Karakteristisk for citaterne er, som vi også så under helhedssyn, at omfordeling er mest til stede i tanken.

Økonomi

Som det fremgik i gennemgangen af helhedssynet, er der en tendens til, at omfordelende elementer som eksempelvis økonomi bliver individuelt fortolket. Det betyder, at indsatsen ikke bliver omfordelende, men i stedet handler om at sikre en bedre mestring i forhold til at have en dårlig økonomi.

Omfordeling i handling ses også – omend i begrænset omfang – eksempelvis ved at hjælpe borgerne med at søge fonde. Der ses også et ønske om at dreje organisationens virke i en retning, hvor borgerens økonomiske knaphed ikke skal være en barriere. Dette betragter vi som indeholdende en omfordelende komponent.

Jeg synes, at vores arbejde burde være indrettet sådan, at vi tjente så mange penge og havde så stort et overskud, så vi kunne tillade os at hjælpe dem, der mangler hjælp, endnu mere end vi gør nu. Uden at tage betaling. Vi skulle simpelthen tjene så mange penge, at vi kunne tillade os at lave gratis fri rådgivning ved siden af.

Dette understreges ligeledes af, at man i Alfa vælger at beholde borgere, som ønsker fortsat støtte, selv om kommunen ikke længere betaler.

Det er sådan et princip, vi har i vores arbejde. Hvis vi kan se, at folks sag på den ene eller anden led ikke er bragt ordentligt til dørs, eller den ligger og hænger, eller der er brug for, at der bliver skubbet på og folk i øvrigt er interesserede i det, så gør vi det i et eller andet omfang.

Bolig

Borgerens boligproblemer indgår som tidligere nævnt i problemanalysen, ligesom der udtrykkes beklagelse over den reducerede mulighed for at henvise borgere til boliger. Imidlertid ses dimensionen her alene på det refleksive plan og omsættes ikke som led i en helhedsorienteret indsats.

Sundhed

Også borgernes begrænsede adgang til misbrugs- og psykiatrisk behandling problematiseres i Alfa som en del af problemet. I forlængelse heraf kan nedenstående citat ses som forsøg på at kompensere borgere deres ulige adgangsbetingelser.

Mange der er psykiske syge har også et misbrug, og han var havnet mellem to stole. Han kunne ikke få den fornødne hjælp fra systemet til samtaleterapi hos en psykolog eller noget, og han kunne ikke få det på Bispebjerg Hospital... Så det var mig, der måtte kaste mig over det, velvidende at jeg ikke er ekspert på det. Men om ikke andet så har den indsats i hvert fald været en hjælp til, at han fik styr på nogle ting. Men det er da

hårdt. Hvis der var alle tilgængelige muligheder, så skulle han selvfølgelig have noget professionel behandling.

Uddannelse

I Alfa er der generelt en del fokus på uddannelse, som en mulig beskæftigelsesfremmende indsats. I forlængelse heraf har socialarbejderne også opmærksomhed på borgerens revalideringsmuligheder og som det fremgår af næste afsnit, forbindes uddannelse også med borgerens position. Bevillingskompetencen ligger i jobcentret, men socialarbejderne forsøger via deres beskrivelser og vurderinger at fremme borgerens uddannelsesplaner. Generelt mener socialarbejderne dog, at revalideringsforløb er underprioriteret.

Den del af det, der handlede om det uddannelsesmæssige var i hvert fald afklaret... Han var klar på, hvor hans styrker og ressourcer lå, så han kunne tage fat i dem, hvis det var. Jeg havde beskrevet det i progressionsrapporten, så en arbejdsmarkeds- og en uddannelseskonsulent havde vældig meget at arbejde videre udfra – hvis det var det.

Position

Socialarbejderne synes også optaget af borgerens position

Han ville gerne uddanne sig. Han ville gerne uddanne sig meget. Han ville gerne andet end det ufaglærte arbejde, som han ikke havde trivedes særlig godt med. Jeg synes, at det var fair nok... Vores rolle i den situation er fuldstændig klar: Det er borgerne, vi skal være behjælpelige. Det er borgerens position, vi skal sikre på arbejdspladsen og ikke det omvendte.

REPRÆSENTATION

Medinddragelse

Hos Alfa er der som nævnt under analysen om anerkendelse stort fokus på medinddragelse, hvilket i følge Moréns teori er en grundforudsætning for, at der kan være tale om repræsentation. Begge socialarbejder i Alfa giver udtryk for, at de er optaget af, om det arbejde de udfører, er brugbart for

borgerne. Der er tale om at betræde det afvigende for at generere ny viden, hvilket ligger i tråd med vores forståelse af repræsentationstanken.

Oplevelse af uretfærdigheder

Begge socialarbejdere har uretfærdighedsoplevelser på borgernes vegne, hvilket vi jo antager, er en forudsætning for repræsentationsaktiviteter.

Jeg kan mærke, at jeg er blevet meget mere skærpet på det socialpolitiske end jeg har været før. Det er fordi, der er mange flere af de ting som foregår, der er urimeligt. Det tror jeg først og fremmest hænger sammen med, at bureaukratiet fungerer så dårligt som det gør. Det bliver så tydeligt, at der er endnu mere tilfældighed og forskel end der har været før.

Under gennemgangen af omfordeling så vi, hvordan Alfa arbejder gratis for borgere, som ikke længere får økonomisk støtte fra kommunen. Dette kan også ses som en form for repræsentation. Denne form for socialt arbejde, der får karakter af frivilligt socialt arbejde, resulterer i en form for repræsentation, hvor socialarbejderen får en advokatlignede rolle.

De har ikke behandlet den (ansøgningen, red) endnu. De har syltet det, hvilket går Michael rigtig meget på. Vi har så en aftale her i huset om, at vi smider ikke bare nogen ud, der har brug for at være her, selv om vi ikke får penge for det. Det er blevet noget mellem Michael og jeg. Så er der mig og ham, og nu kæmper vi mod det (systemet, red). Så der har vi fået en anden måde at samarbejde på.

Viderekommunikation

Nedenstående citat viser, at repræsentation forstået som kommunikation ud af organisationen er begrænset. Dette understreges flere gange.

Det er alt for lidt (at uretfærdigheder bliver bragt videre, red). Det sker jo på mikroniveauer, når vi snakker sammen indbyrdes. Men overordnet set kommer det ikke særlig meget videre.

Selv om organisationen er interesseret i repræsentation internt, forstået som at blive evalueret af borgerne og bruge det fremadrettet i arbejdet som en form for vidensgeneration, så bringes repræsentationen ikke op på et politisk niveau eller ud i offentligheden.

For at gøre noget via det ansættelsesmæssige og via organisationen, det er...øh... Det har jeg ikke tænkt igennem i detaljer, men det virker uoverkommeligt og uoverskueligt... Så der er ingen steder at gå hen. Det er noget vi må klare her i butikken.

Socialarbejderne i Alfa ser det i højere grad som en privat opgave, adskilt fra organisationen og det daglige arbejde, at repræsenterer målgruppen. I hvert fald for den ene af socialarbejderne i Alfa resulterer dette i repræsentation helt efter bogen. Det vil sige oplevelse af uretfærdigheder for målgruppen, som kommunikerer til det politiske niveau.

Så er jeg aktiv ved siden af min arbejdsplads både i parti- og i fagpolitik. I partipolitik, så går jeg ind til gode kontakter både på Christiansborg og på rådhuset og taler med de rette personer der, og anfægter forskellige problemstillinger. Så kan de jo gå videre til diverse direktører og alle mulige andre embedsfolk, der kan sidde og skubbe til nogle ting rundt omkring. Det kan være alt lige fra, at man indkalder folk som er HIV-smittet og som på grund af svamp i munden sidder og skal kaste op hvert kvarter. Så anfægter jeg, at man indkalder folk, der er så syge, som simpelthen ikke burde, fordi det synes jeg er urimeligt.

OPSAMLING PÅ NORMATIV

Det helt overordnede indtryk er, at normativet i langt højere grad end vi havde forestillet os er til stede i Alfa. Virkeligheden er sjælden sort eller hvid og det afspejler empirien i Alfa da også.

Analysen af helhedssyn i Alfa viser, at subjekt- og objektforståelser på mikroniveau kan kombineres reflektivt til et både-og syn. Socialarbejderne er generelt meget refleksive og tænker meget frem og tilbage og op og ned – altså i helheder. Mikroniveauet vægtes højest og selv om Alfa især i problemanalysen er opmærksom på de forskellige niveaues betydning, kniber det mere med helhedssyn og -orientering i forhold til forandringstanker og i indsatsen. Der bliver derfor til tider problemer med konsistensen. Denne inkonsistens synes ikke at bundne i manglende viden om de forskellige niveaues betydning, men umiddelbart mangler socialarbejderne redskaber, der kan binde niveauerne sammen. Dette synes også at sætte fokus på, at der må være mekanismer i konteksten, der hæmmer socialarbejdernes problemanalyse i at resultere i konsistente forandringstanker og indsats.

Analysen af anerkendelse viser en vis modstrid i begrebet. At lytte til borgeren, som er den første forudsætning for at kunne tale om anerkendelse, er fuldt ud til stede i Alfa. At anerkende det særegne lykkes til dels, men oftest under forudsætning af, at borgeren udviser en vis grad af åbenhed om sin situation. Også tilståelse af autonomi og medinddragelse er et fremtrædende element i Alfa, dog giver socialarbejderne udtryk for, at de i højere grad må presse borgerne end tidligere. Imidlertid viser de empiriske fund flere modstridende tendenser i forhold til autonomitænkningen. Ved at koble Moréns, Sennetts og Foucaults teorier åbnes der således for en empirisk underbygget diskussion om balancen mellem nærhed og distance, hjælp og kontrol, samt magtens krænkende, men også forandringsskabende potentiale. Konklusionen på de empiriske fund af anerkendelse i Alfa er, at feltet er vanskeligt at navigere i. Imidlertid synes socialarbejderen at være refleksive omkring disse dilemmaer, hvorfor det i overvejende grad lykkedes socialarbejderne at koble begreberne konstruktivt.

Ud fra analysen af omfordeling synes socialarbejderen umiddelbart at have fokus på de parametre, vi har opsat for omfordelingstankegangen. Imidlertid er dette ikke entydigt, idet overvægten af citater peger i modsat retning; altså på at identitetsmæssig forandring er omdrejningspunktet (Jf. analyse af anerkendelse). Det er som om, at socialarbejderne adskiller deres egen opfattelse af samfundets konstruktion og ulighedsproblemer fra det konkrete arbejde med borgeren. Selv om socialarbejderne egentlig ser en sammenhæng mellem de økonomiske strukturer, ejendomsforhold og arbejdsmarkedets virkemåder og så borgerens problemer, er der tendens til at disse refleksioner

forsvinder eller bliver subjektiveret i arbejdet med borgeren. Det er også tydeligt, at omfordelingsperspektivet er en tankegang, som ikke er særlig præsent i socialarbejdernes bevidsthed. Alligevel er konklusionen, at vi i Alfa finder små indikationer på, at der handles omfordelende i forhold til såvel økonomi, bolig, uddannelse og sundhed. Som det fremgår af vores refleksioner over parameteret omfordeling er det svært, måske urimeligt at stille en sådan fordring til socialarbejderen, genstandsfeltet taget i betragtning. Ud fra dette må det anses som overraskende, at der alligevel er fokus på omfordeling hos socialarbejderne. Dette må tolkes dels som en ret stor kreativitet hos socialarbejderne, men formodentlig skal der også her ledes efter andre mekanismer end de aktørbetonede for at forklarer dette.

Opsummerende kan det konstateres, at der er høj grad af forudsætninger for repræsentation hos Alfa. Det kendetegnende for repræsentationen er, at den får en advokatliggende karakter. Blandt andet elementet af frivilligt arbejde, hvor organisationen ikke modtager penge fra kommunen, understreger karakteren. Imidlertid er der ikke mange uretfærdigheder, der kommunikerer videre ud af organisationen i arbejdssammenhænge. Socialarbejderne ser i stedet repræsentationen som deres egen private sag. For den enes vedkommende resulterer dette i en repræsentation, der lever fuldt op til normativet, om end den ikke er organisatorisk forankret. Der synes således at være mekanismer på højere niveauer end mikroniveauet, der hæmmer repræsentation.

OMEGA

HELHEDSSYN

Problemanalyse

Centralt for udøvelsen af helhedssyn i Omega og dermed udgangspunktet for problemanalysen er arbejdsmarkedet.

Vi har selvfølgelig helhedssyn, når vi tager imod en borger, men vores fokus skal jo hele tiden være arbejdsmarkedet, for det er jo det, de bliver sat ind til os for.

Trods et skarpt fokus på arbejdsmarkedet – der lægger op til forklaringer på makroniveau – er problemanalysen i Omega helt overvejende relateret til mikroniveau. Vi har citater omhandlende

borgerens manglende uddannelse og erhvervs erfaring, hvilket peger i retning af forklaringer, der kan relateres til borgerens position og adgangsmuligheder til arbejdsmarkedet. Desuden har vi fundet en opmærksomhed på de arbejdsmarkedssårbare positioner 'enlig mor' og 'gammel'. Indtænkningen af makroniveau er imidlertid ved nærmere eftersyn diskutabel. Den egentlige forklaring synes snarere på mikroniveau.

Jeg så Gerda som isoleret fra samfundet. Hun havde sin kontanthjælp, fordi hun havde en dårlig ryg. Det var der ikke nogen, der kunne gøre noget ved. Som jeg ser hende, var det også bare en manglende motivation i de her 12 år, for ellers kunne hun jo godt have gået ud og fået sig et eller andet arbejde, kunne man sige. Så jeg tror, at hun havde fået lullet sig selv hen i, at nu skulle hun modtage kontanthjælp og det var ok lige nu... Hun har ikke engang arbejdet i en kiosk eller mere simpelt arbejde.

Det er som om, at Gerdas isolation fra samfundet ikke ses som et strukturelt problem, men snarere er et udtryk for, at Gerda selv har isoleret sig ved ikke at sørge for at få et job. Så selv om isolations- og positionstænkningen egentlig ligger op til et marginaliseringsproblem på makroniveau, subjektificeres problematikken, så det handler om individets eget ansvar for at afvige fra gældende normer. Direkte adspurgt om der indgår en vurdering af levevilkår svares da også:

Nej, ikke levevilkår. For inde hos os skal vi kun stille de spørgsmål, der er relevante i forhold til arbejdsmarkedet.

Problemanalysen på mikroniveau anskues i et kombineret subjekt- og objektperspektiv.

Subjektperspektivet i Omega er teoretisk set beslægtet med rational choice teorier, hvor problemet anskues som fravær af incitamenter for borgeren i forhold til at søge og have arbejde. Det er en gennemgående opfattelse, at borgeren står overfor et valg: Vil jeg eller vil jeg ikke?

Det er jo et eller andet med: Vil du tage imod hjælp eller vil du ikke tage imod hjælp? Hvis du vil, så kan vi gå vejen sammen og hvis du ikke vil, så er det det. Så er det at spille hinandens tid... Så på en eller anden måde har han sagt: 'Så er jeg arbejdsløs og har det okay med det'.

Kun i forhold til fysisk sygdom indgår borgerens rammebetingelser, som en del af problemanalysen. Det fremgår af mange citater, at sygdom anskues i et objektivt perspektiv. Borgeren er uden indflydelse på egen situation, hvad dette angår. I det øjeblik borgeren er fysisk rask, skifter perspektivet igen til førnævnte subjektfokus, hvor borgerens problem defineres som manglende motivation, vilje og i en case også attitude.

Nedenstående eksempel vedrørende en 40-årig mand med svigtende fysisk helbred er et af de få eksempler, vi kan finde på, at socialarbejderne antydningvist inddrager en niveautænkning, der går ud over mikroniveau. Forklaringen er primært forankret på mikroniveau, men har anstød til inddragelse af mesoniveau i form af kommunen. Desuden viser citatet et eksempel på en dialektisk forklaring, hvor et objektperspektiv på borgerens sygdom kobles med et subjektperspektiv, der belyser de fysiske vilkårs psykologiske dimensioner.

Han kommer til mig i rullestol og ser utrolig mod- og livløs ud. Jan sidder bare og synes, at det hele er noget lort; hele hans liv og at kommunen ikke bare kan tage sig sammen. Han vil bare have en pension og der er ingen diskussion overhovedet. Han har fået sclerose og det sætter naturligt nogle påvirkninger i kroppen, der gør, at man ikke har særlig mange kræfter tilbage. Og det er selvfølgelig også derfor han sidder i kørestol. Hans problem var helt 100% sikkert hans sclerose, men det var også, at han helt havde mistet lysten til livet og lysten til arbejdsmarkedet. Der var ingen gejst omkring nogen ting. Så det var hans sygdom plus hans egen indstilling til kommunen, til livet, til at få en pension.

Samlet set må problemanalysen siges at være karakteriseret ved lav kompleksitet og mangel på refleksion på tværs af niveauerne.

Forandringstanker

Forandringstankerne i Omega er konsistente med deres subjektive problemforståelse på mikroniveau. At forståelsen er forankret i rational choice teorier forstærkes af deres refleksioner over, hvad der skaber forandring.

Jeg tror egentlig, at i langt de fleste tilfælde, er det den økonomiske sanktion, der virker. Jeg tror ikke, at det er fordi der lige pludselig går et lys op for dem om, at det kunne være meget fedt at være på arbejdsmarkedet.

Af nedenstående citat fremgår det, at socialarbejderne ser borgerens handlinger baseret på nyttekalkulation. I denne optik bliver den forandringsskabende mekanisme, at socialarbejderen bibringer borgeren nogle rationelle argumenter, der taler for enten arbejdsmarkedsmæssig afklaring eller -integration.

Det er noget med at forklare, hvordan realiteterne er. Også så de forstår det - så man bruger ikke alle de der paragraffer og lovgivningsmæssige ord. Så er det langt de fleste siger 'Ja, men så lad mig da gøre det'. Selvom de er lidt modvillige.

En anden vigtig måde at stimulere borgerens udvikling er hvad, man kunne kalde spejling af virkeligheden. De omkringliggende strukturer inddrages og tydeliggøres ud fra en forventning om, at borgeren skal vurderes i forhold til disse og tilpasse sig disse. Socialarbejderen omtaler forandringsprocessen som et spørgsmål om, at borgeren skal erkende virkeligheden for herefter 'rykke sig' sig derhen, hvor der er realistiske beskæftigelsesmuligheder. Borgerens attitude i forhold til at undergå en forandring efter ovenstående opskrift er afgørende for, om der kan etableres et samarbejde.

Det er vel noget med at give dem en erkendelse af deres egen situation. Noget med at arbejde med dem selv... Men det er jo lidt et valg han gør, når han siger: 'Der er grænser for, hvad jeg vil'. Hvis man snævrer sig meget ind i forhold til, hvad man vil arbejde med, så er mulighederne for ikke at have arbejde, jo også større.

Socialarbejderens forandringstanker underbygger således Moréns bekymring for, at det fremherskende syn indenfor problemløsningstankegangen indsnævres til at se fejl hos borgeren, som socialarbejderen skal løse. Dermed er risikoen, at man ser bort fra og undlader at forholde sig kritisk til de samfundsmæssige og kulturelle vilkår.

Da vi ikke finder forandringstanker forankret i hverken meso- eller makroniveau, bestyrkes vores foreløbige konklusion om, at socialarbejderne i Omega ikke indtænker forskellige niveauer, men alene forstår problem og forandring på mikroniveau med en klar overvægtning af et subjektivt perspektiv.

Indsats

Indsatsen i Omega har arbejdsmarkedet i centrum og består i samtaler, der har til hensigt at motivere borgerne til praktik. Selv om sikring eller forsøg på at etablere kontakt til arbejdsmarkedet kan ses som løsningen på et strukturproblem, følger indsatsen i højere grad de to foregående faser og matcher opfattelsen af, at borgerens problem skal findes på mikroniveau. Følgende citat omhandler en indsats rettet mod at fastholde borgeren på arbejdsmarkedet og illustrerer fint den ydrestyret og nyttekalkulerende forandringslogik, som præger socialarbejdernes perspektiv: Når borgeren trues på noget, han har kært, korrigeres adfærden.

I starten af perioden, der gik det meget godt og så skruede vi op for timerne. For det handler jo om, at de skal arbejde så mange timer som muligt. Ja, så blev han syg. Der var også noget alkohol i det. Det var lidt svært at vide, hvad der var det ene og hvad der var andet. Så blev det så skåret meget firkantet ud, at det der drikkeri måtte stoppe og hvis det ikke gjorde det, så stoppede praktikken i hvert fald. Altså han var jo meget glad for det praktiksted og han kunne godt lide sit arbejde. Så efter at det blev skåret meget firkantet ud, så er det gået godt... Det er jo ikke en løftet pegefinger, men et spørgsmål om det er noget han vil lave om på eller ikke vil lave om på.

Variationen i indsatsen bliver tydeligere idet øjeblik, at borgeren har et fysisk problem, som kan anskues i et objektivi perspektiv. Nedenstående citat anskueliggør dette. Her er det arbejdsmarkedet, der stiller for høje krav til borgeren. Sammenholdes citatet med det tidligere citat indikeres det, at sygdom kan vurderes som mere eller mindre legal, hvilket får betydning for, om der arbejdes i forhold til at tilgodese arbejdsmarkedets krav eller borgerens behov.

Arbejdspladsen kunne så ikke have ham alligevel, fordi de ville have, at han skulle være der 37 timer om ugen og det var ikke realistisk med hans sygdom. Han skulle også

kunne træne og ride for at pleje sin krop ved siden af... Han skulle sidde ned, hvilket han havde behov for i forhold til sclerosen.

Den legale form for fysisk sygdom bliver ligestillet med andre strukturers realitet og determinisme, mens den illegale form for sygdom, hvor der måske er alkohol indblandet, transformeres til et subjektperspektiv, hvor det bliver et spørgsmål om motivation. Det subjektive perspektiv forstået i en rationel choice tradition synes på flere måder, at være stærkere end det objektive perspektiv.

Konsistens og refleksion

Indsatsen i Omega er overordnet set niveau- og perspektivmæssigt konsistent med både problemanalyse og forandringstanker. Kigger man på den enkelte casefortælling ser vi imidlertid antydningvisse uoverensstemmelser mellem, hvordan socialarbejderen vurderer problemet og hvordan der handles på det. Det gælder såvel niveau- som perspektivmæssigt.

Kombinationen af subjekt- og objektperspektiv på mikroniveau kan i princippet sagtens supplere hinanden og være udtryk for en både-og tænkning. Empirien viser dog flere steder, at perspektiverne i højere grad manifesterer sig som enten-eller og altså som konkurrerende tilgange, hvor der kun er plads til en dominerende forklaring: Vil du ikke eller kan du ikke?

Han havde haft nogle gode grunde til ikke at være på arbejdsmarkedet, men nu var han ligesom frisk og han var egentlig til rådighed for arbejdsmarkedet... Det er jo så hans valg. Altså hvis han virkelig ville arbejde, jamen, så havde der jo nok også været et arbejde, som han kunne. Det vil der jo være... Det er jo et eller andet med: 'Vil du tage imod hjælp eller vil du ikke tage imod hjælp? Hvis du vil, så kan vi gå vejen sammen og hvis du ikke vil, så er det det. Så er det at spilde hinandens tid... Så er det dét, jeg må skrive til kommunen, så er det den tilbagemelding, jeg må give, at du ikke er interesseret i at samarbejde og så er det det vi gør'.

Den indsatsmæssige inkonsistens finder vi også i relation til den smule af andre niveauer, der antydningvist bringes i spil i socialarbejderens problemanalyse. Eksemplet omhandler socialarbejderens indledende forståelse af, at en position som enlig mor er sårbar.

Jeg tager selvfølgelig en snak med sagsbehandleren, om der er mulighed for at bevilge Gerda sommerferie og rykke forløbet 2- 3 uger, så Gerda kunne få sommerferie med sin datter. Det var meget essentielt for hende. Gerda tænker ikke rationelt, at hun jo lige har haft 12 somre (til at holde sommerferie i, red). Hun tænker mere, at det er en principsag, at nu er det sommerferie. Jeg ringer og tjekker med sagsbehandler – for de er jo ikke berettiget til sommerferie på kontanthjælp. Sagsbehandler afviser det så i henhold til, at nu skulle hun altså i gang, hvilket jeg jo kun kunne støtte op om.

Det virker ikke logisk, at socialarbejderen 'støtter op om' sagsbehandlerens vurdering taget nedenstående erfaring i betragtning. Som det fremgår af citatet er der disharmoni mellem socialarbejderens problemanalyse baseret på erfaring med enlig mødre og den indsats, hun dels forhindrer på det konkrete plan (ovenstående citat) og dels fraskriver sig ansvaret for på det generelle plan.

Hvis vi får nogle enlige mødre med 456 børn ind, der ikke har noget netværk, så er det jo et problem, hvis vi skal have dem ud i praktik. De vil have et hav af sygedage på grund af børnenes sygedage. Det er i hvert fald det, vi oplever, de har. Vi går ikke ind og kontakter familieafdelingerne og siger: 'Hør lige her. Jeg står med Randi og hun vil gerne have noget børnepasning, når børnene er syge'. Det gør jeg ikke.

At der findes uoverensstemmelser mellem socialarbejdernes problemanalyse og deres forholden sig, ser vi i sammenhæng med manglende refleksion. Fraværet af refleksion i Omega begrundes ud fra socialarbejdernes tendens til at forsimple arbejdet ud fra kategorierne vil/vil-ikke, kan/kan ikke og kombinationen kan ikke/vil ikke. Socialarbejdernes ensidige tilgang til borgerne med fokus på rationelle argumenter og realitetskorrigerende af borgeren, ser vi som kompleksitetsreducerende og dermed et tegn på begrænset refleksion.

ANERKENDELSE

At lytte til borgerens historier

At lytte til borgeren anses i Omega som et væsentligt element i arbejdet.

At de oplever, de bliver hørt gør, at de arbejder med på en anden måde. Og det at de oplever den der ligeværdighed. Det tror jeg også er ret væsentligt i forhold til at få folk til at rykke sig.

Socialarbejderen er imidlertid kun indstillet på at være lyttende, så længe borgerens historie har relevans i forhold til arbejdsmarkedet. Konsekvensen bliver, at nogle historier afbrydes som irrelevante, som her hvor der direkte spørges til fokus på økonomi:

Nej, fokus skal være, at vi får snakket om de ting, der er relevante for, at vi kommer videre.

Der er forskel på at invitere og opfordre borgeren til at fortælle sin historie og så at give borgeren 'lov til' at udtrykke sig. Flere af citaterne i interviewet med socialarbejderne i Omega understreger, at det er den sidstnævnte form for kommunikation, der dominerer.

Men så kørte han sådan et tre ugers forløb og vi snakkede sammen – og også hvor han sådan fik lov at fortælle sin gamle historie. De får jo lov at sige, hvad de har lyst til.

Som det fremgik af analysen af helhedssyn praktiserer socialarbejderen en spejling af virkeligheden med henblik på at skabe forandring. Heri synes at ligge en opfattelse af, at der findes én virkelig virkelighed, hvor ud fra borgerne vurderes og vejledes. Borgernes historier tildeles også mening ud fra denne en-dimensionelle virkelighedsopfattelse og borgerens beretninger kan således vurderes som mere eller mindre realistiske i forhold til virkeligheden.

Det ser ud til, at dét at lytte til borgeren har trange kår i Omega, fordi det synes at være betinget af karakteren af borgerens historie og at socialarbejder og borger i en eller anden udstrækning deler

metateoretisk udgangspunkt. Således får medinddragelsen svære betingelser, idet forudsætningen for medinddragelsen ligger i at lytte til borgeren historier.

At anerkende det særegne

Hos Omega er socialarbejderne opmærksomme på, at borgerne kan føle sig set ned på og skamfulde. Nedenstående citat illustrerer, hvordan organisationen forsøger at imødegå dette ved en form for anerkendelse af det særegne; borger omdefineres til gæst, hvilket åbner op for et mere nuanceret og individuelt blik på borgeren.

Stedet her er rimelig godt, hvad ligeværdighed angår. Altså med venlighed og sådan nogle ting. Den måde man bliver modtaget på. Der er en forskel i forhold til kommunen. Det er lige fra de kommer ind af døren og der bliver ringet ned til mig og sagt 'Der er kommet en gæst'... De skal ikke komme ind og tænke: 'Hvorfor skal jeg dog det her? Nu skal jeg lide endnu et nederlag'.

Flere af citaterne hos begge socialarbejdere understreger denne imødekommenhed og bevidsthed om borgernes svære position. Den ene socialarbejder gør sig også umage for at finde og anerkende de små ting, der betyder noget for den enkelte. Selvom der ikke er tale om 'at betræde det afvigende', så er der alligevel elementer, der peger i retning af vores normativ.

Det at man ikke bare er endnu en borger i rækken... Jeg bruger meget navne, når jeg taler med mennesker. Det er noget mine kursister har sat stor pris på: 'Ej tak, fordi du kalder mig Jeanette, som jeg hedder'. Det er tit de små ting, som man så bemærker, at de bliver glade for og så fortsætter med.

Socialarbejdernes forståelse af anerkendelse er anderledes end normativets fordring, idet der er en klar tendens til, at det, der anerkendes ikke er forskellighed, men det, som socialarbejderen definerer som den rette vej eller den gode opførsel.

Det positive til det etableringsmøde var, at han faktisk kom med en stok. Han kom ikke i sin kørestol. Det tænkte jeg var det første skridt på vej i den rigtige retning. Han var

egentlig også forholdsvis åben og imødekommende til selve samtalen på virksomheden. Så tænkte jeg, at det også er en åbning, jeg må tage og rose ham for: 'Jan, det var sgu et godt møde og du fik sagt nogle gode ting'.

Denne form for anerkendelse kan ses i lyset af Foucaults begreb om pastoralmagt, hvor socialarbejderen med anerkendelse som redskab, i virkeligheden udøver en blid normaliserende disciplinering. Problemet med anerkendelse træder da også frem, når borgerne afviger for meget. Socialarbejderne har det nemmest med at anerkende det afvigende, hvis det – som fysisk og diagnosticeret sygdom – falder indenfor en objektiv forståelsesramme. Den afvigelse, som er sværere at anerkende, handler om borgerens samarbejds- og forandringsuvillighed i forhold til at arbejde hen i mod arbejdsmarkedet. Der er der ikke tegn på, at det afvigende betrædes, når det kommer til borgere, som socialarbejderne anskuer i et subjektivt vil-ikke perspektiv.

Altså hvis han ikke vil være her og ikke vil komme her – ikke vil falde til – så skal han jo heller ikke være her, så kan vi sende ham tilbage til kommunen igen... Hvis man ikke føler, at de rykker hurtigt nok, så kan det ligesom være formålsløst at blive ved med at snakke. Altså hvis tingene kører i ring og så er der det ene, så er der det andet og så er der det tredje. Hvis tingene hele tiden falder tilbage. Jamen, så på et eller andet tidspunkt må man sige, at det tjener ikke noget formål at forsætte.

Samlet set må vi konkludere, at der i Omega er et overvejende fravær af vores normative forståelse af at anerkende det særegne. Anerkendelse findes i forhold til bestemte borgere og bestemte typer af borgerproblematikker. Anerkendelse af det særegne trives bedst, hvis borgerens situation kan forstås objektivt. Den anerkendelse, der i Moréns og Sennetts optik handler om at betræde det afvigende, skal finde sted uanset borgerens problem.

At tilstå autonomi

Værdigrundlaget i Omega opfordrer til, at tilstå borgerne autonomi. At tilstå autonomi sidestilles af socialarbejderne med at behandle borgerne ligeværdigt.

Vores værdigrundlag er noget med ligeværdighed. Altså hvor man hører på og tager borgerens ord for gode vare. Det er egentlig det, som det handler om. Og at arbejde ud fra, hvad de gerne vil.

At det ikke bare er ord på et papir fremgår af følgende:

En af de ting, der er ved, at vi ikke får papirer om borgerne fra kommunen er, at de skal forklare os, hvad der er med deres helbredsmæssige situation og hvad der er med deres uddannelsesmæssige situation og så tror vi jo på det, de siger. Når Gerda siger til mig: 'Jeg er født med dårlig ryg', så stiller jeg ikke spørgsmålstegn ved det.

Der stilles først spørgsmålstegn til autonomien i det øjeblik, der opstår uoverensstemmelser mellem borgerens og socialarbejderens syn på sagen. I disse situationer viser der sig en form for tilståelse af autonomi, som ikke synes at være i Sennetts ånd. Socialarbejderen forenkler situationen til at være et spørgsmål om samarbejdsvilje.

Så er det det, jeg må skrive til kommunen. Så er det den tilbagemelding, jeg må give: 'At du ikke er interesseret i at samarbejde og så er det det, vi gør'.

Socialarbejdernes en-dimensionelle virkelighedsopfattelse samt deres forandringstanker om det at spejle virkeligheden synes at have indflydelse på mulighederne for at tilstå borgeren autonomi. Det er socialarbejderens definition af, hvornår noget er realistisk og hvornår noget er forsøgt så mange gange, at det vurderes urealistisk, der gælder.

Der findes to case-eksempler fra Omega, hvor socialarbejderen tilstår borgeren autonomi i forhold til praktikønske og arbejdets tilrettelæggelse. Det ene tilfælde omhandler den scleroseramte og det andet tilfælde en ældre mand, der er umotiveret og har en hoven attitude. I første case er autonomien, der tilstås borgeren langt mere reel. Der ledes efter en praktikplads, der matcher hans autodidakte computerkompetencer, der tages hensyn til ridetræning, arbejdspladsens indretning med videre. I den anden case fremgår det af sammenhængen, at socialarbejderen allerede fra start mener, at det borgeren gerne vil ikke kan lade sig gøre. Baggrunden for at tilstå borgeren autonomi handler

mere om at få borgeren til at erkende, at han tager fejl end et egentligt ønske eller en tro på, at borgeren ved, hvad der er bedst for ham.

Man kan sige, at det at forsøge at arbejde hen imod at finde et job som korrekturlæser kan godt være urealistisk, men det kan være meget godt lige at afprøve det, så han kan nå frem til en erkendelse af, at det ikke kan lade sig gøre. Det kan være en måde at komme videre på. At man forsøger at følge det, de gerne vil og hvis det så ikke kan lade sig gøre, så må der være andre muligheder.

Pointen i vores analyse bliver, at selv om socialarbejderne har en intention om at tilstå borgerne autonomi, kan der hurtigt blive tale om en form for skinautonomi, når der reelt er grænser for hvornår, hvor meget og hvordan, der kan tilstås autonomi. Vores antagelse om, at der er skinautonomien på færde skal også ses i sammenhæng med, at socialarbejderens aktivt kamouflerer sin kontrolrolle overfor borgeren. Følgende citat kan være udtryk for skinautonomi:

Det var også det, jeg snakkede med Gerda om. Altså 'Er du interesseret i at komme tilbage? Vil du? Hvordan skal vi få dig ud på arbejdsmarkedet? Hvad kan vi gøre for at hjælpe dig ud på arbejdsmarkedet? Har du brug for et kursus? Har du brug for et pc kørekort? Hvad er det, du har brug for, for at vi kan få dig ud?'... Vi snakker så lidt frem og tilbage og så gælder det om at finde ud af om Gerda er motiveret for at starte; har hun lyst eller synes hun det er verdens dårligste ide?... Hun siger 'Jeg vil gerne i gang, jeg vil gerne tilknyttes arbejdsmarkedet, jeg vil gerne starte på et kursus herinde, hvor jeg kan komme nogle dage om ugen for så at komme i en virksomhedspraktik, hvor jeg kan blive afklaret'. Det samtykker hun, at hun gerne vil... Jeg tror, at det var dét, som Gerda synes skulle være dagsordenen – at det var ok. Det var i hvert fald det indtryk, hun gav. Altså hun gav udtryk for at være positiv, men det endte jo så bare med, at hun aldrig mødte herinde. Så hun kan jo godt sidde til en samtale og fortælle, at hun gerne vil, men fra at sige det og så til handling, der har været langt.

Også i forhold til anerkendelse i Omega kan man med Foucaults begreb produktiv magt diskutere, om der ikke også er forandringspotentiale i at sætte grænser for autonomien og hvad der kan/skal

anerkendes. Imidlertid synes grænserne i modsætning til Alfa at være meget rigide, ligesom vi ikke har kunne finde tegn på refleksion over Moréns dilemmaer omkring hjælp og kontrol. Empirien viser således i højere grad end i Alfa en sammenblanding af anerkendelse og pastoralmagt, der rummer krænkende og undertrykkende risici.

OMFORDELING

Økonomi

I Omega er der ikke fokus på borgernes økonomiske status. Der er tale om decideret afvisning i forhold til at diskutere disse problemer.

Det er faktisk tit, de kommer og spørger os om noget i forhold til deres økonomiske situation: Kan man få aktiveringstilskud? Men vi har jo intet med deres økonomi at gøre, så vi siger, at det bliver de nødt til at tale med deres sagsbehandler om.

Socialarbejderne i Omega hjælper ikke direkte borgeren med at løse sine økonomiske vanskeligheder, men er bevidst om, at de ofte fylder meget hos målgruppen. Borgerens økonomiske anliggender afvises eller viderehenvises til gratis retshjælp og ydelseskontoret i Nyropsgade. Når socialarbejderne forholder sig til borgerens økonomi, er det som beskæftigelsesfremmende incitament og ikke som en omfordelingsdimension.

Mange af dem har en dårlig økonomi og brokker sig over det. Det er helt klart et fokusområde for dem... Når de selv siger: 'Jeg vil væk fra kontanthjælpen og tjene mine egne penge', så siger vi: 'Men det er jo det, vi kan hjælpe dig med'.

Bolig

En socialarbejder i Omega har sin opmærksomhed på betydningen af at have en bolig. Værdien ses i relation til et arbejdsmarkeds mål og ikke i relation til en fordelingsproblematik omhandlende blandt andet ulige adgang til passende boliger.

Hvis indsatsområdet er hjemløshed og depression, ja, så giv ham noget for depressionen, men han kommer heller ikke særlig meget videre arbejdsmæssigt, hvis han ikke har en bolig, hvor han kan tage et bad hver dag, hvor han kan få noget ordentlig søvn og de ting, det kræver for at være på arbejdsmarkedet.

Sundhed

Omega har mest opmærksomhed på ulighed og omfordeling i forhold til sundhed. Der er flere citater, der understreger tendensen.

Jeg er mest ked af, når vi ikke kan give dem, den hjælp, som vi kan se, de har behov for. For eksempel hvis vi kan se et behov for nogle psykologtimer eller psykiaterhjælp eller noget speciel lægehjælp, og vi ikke har mulighed for at påpege det, eller vi kan godt påpege det, men vi kan ikke gå ind og gøre en forskel på den måde. Det synes jeg er rigtig ærgerligt.

Omfordelingstankegangen i forhold til sygdom synes tilstede, men der handles ikke i forhold til det. Dette begrundes med, at det ikke er deres opgave og det er borgeren selv, der skal søge. Opmærksomheden på netop sundhed som resourcedimension kan hænge sammen med, at sygdom netop er en problematik, socialarbejderne er optaget af og anerkender.

Uddannelse

Der er ikke så meget fokus på uddannelse i Omega. Socialarbejderne anslår, at af alle borgere skal 80% i korterevarende virksomhedspraktik, mens allerhøjst 2% får revalidering. Ingen af vores informanter har dog haft en revalideringssag for nylig og forklare det med, at det ikke er noget borgerne efterspørger. Manglende uddannelse, som en komponent af ulighed, er helt fraværende. Uddannelse som en løsning ses mest som en teoretisk mulighed og revalidering i form af uddannelse vurderes generelt som urealistisk på baggrund af en forståelse af målgruppen som mindre minded for at sidde på skolebænken. Der synes at være en forståelse af uddannelse som et spørgsmål om individets evner i et realismeperspektiv. Igen ser vi, at virkeligheden spejles for borgeren i kombination med brug rationelle af argumenter.

Det er ikke realistisk at sætte en mand, der er jord- og betonarbejder ind på en pædagoguddannelse. Man jo nødt til se, hvad han lavet. Han synes jo heller ikke det er spændende at sidde på skolebænken. Der er rigtig mange af dem, der gerne vil udenfor og bruge deres kræfter – dem de har tilbage. Så man skal også være realistisk i de mål, man sætter sig. For nogen, der kommer herinde, er revalidering over længere tid bare ikke relevant... Revalidering er jo mange ting. Det behøver ikke at være noget langvarigt noget. Det kan også bare være et PC-kørekort.

Der ses her en forbindelse til tidligere analyser, hvor det fremgår, at socialarbejderne alene opererer på mikroniveau i tanke og handling. Spørgsmålet om uddannelse bliver individuelt og ikke et spørgsmål om adgangsbetingelser, som fordelingsperspektivet fordrer.

Position

Der er umiddelbart en opmærksomhed på, at der er sammenhæng mellem praktiksted og status for borgeren, hvilket fremgår af nedenstående citat, hvor en borger gerne vil i praktik som korrekturlæser.

Det er så det der lidt bedreviddende, hvor han jo – for måske ikke at miste status – vælger at sige: 'Jeg vil gerne have den type arbejde, som jeg har haft for 10 år siden' Så hans eget selvbillede har gjort, at han måske gerne vil holde fast i det... Det mener jeg faktisk er ret vigtigt at være opmærksom på.

Hensynet til status tilsidesættes imidlertid, da det vurderes 'for specielt' og dermed umuligt at finde en sådan praktik. Opmærksomheden på borgerens position forbliver altså en tanke. Det skal tilføjes, at det var samme case, vi diskuterede i analysen, der mundede ud i begrebet skinautonomi.

Der er også tegn på at socialarbejderne ikke ser det som deres opgave at ændre borgerens position i samfundet. Tværtimod synes det at være en kvalitet, at borgeren ikke har høje forventninger om ændring af status.

Jeg tror dem, der kommer herind, selv er meget realistiske omkring, hvor de er henne i samfundet... Vi sætter jo heller ikke griller i hovedet på borgerne.

Det er alene i forhold til borgerens sundhedsmæssige position, at vi finder antydningen af et omfordelingsperspektiv i Omega. Begrebet levevilkår misforstås og det er – trods omhyggelig forklaren og spørgen – uklart om socialarbejderne kan følge det teoretiske perspektiv, som omfordeling er et udtryk for.

REPRÆSENTATION

Medinddragelse

Hos Omega er der, som det fremgår af analysen om anerkendelse, en mere begrænset form for medinddragelse. Repræsentation forstået i Moréns optik får således trange kår.

Oplevelse af uretfærdighed

Umiddelbart oplever socialarbejderne ikke så mange uretfærdigheder på borgerens vegne. Som det fremgik af analysen af helhedssyn er socialarbejderne tilbøjelige til at forsimple borgerens problem og løsningen på det. Der er formentlig her en sammenhæng mellem dét at reducere kompleksiteten og så at kunne få øje på uretfærdigheder, som kræver en vis grad af refleksion.

Kommunalt fastsatte deadlines kan føre til, at borgeren har begrænset muligheder i forhold til selv at vælge praktiksted. Socialarbejderen oplever ikke dette som dilemma.

Der må man jo sige: 'Der er rent faktisk nogle, der arbejder der og har det som job. Så kan det også godt være dit job'. Det giver mig ikke søvnløse nætter. Det kan mere give mig søvnløse nætter, hvis jeg ikke kan finde praktiksteder. Ja, det er værre, fordi man ved, at man har den, der deadline overfor kommunen.

Der er også citater, der peger på, at socialarbejderne kan blive indignerede på borgerens vegne. At en aktiv narkoman skal deltage på et kursus og at en syg person skal i praktik med fare for sit

helbred er eksempler på dette. På den ene side virker det således som om, socialarbejderne oplever uretfærdigheder, og fra sag til sag også kommunikerer disse ud til sagsbehandleren i jobcentret.

Der tænker jeg, at det kan godt være, at manden er narkoman og skal ud og have stoffer på ulovlig vis, men der er bestemt ikke nogen fordel for nogen i, at han skal sidde herinde på et kursus. Han kan sikkert komme til at føle sig ydmyg i forhold til, at han kan se, de andre ikke tager stoffer.

Viderekommunikation

Når socialarbejderens kommunikation på borgerens vegne møder modstand fra sagsbehandleren i jobcentret, opgives ærindet om repræsentation. Når der spørges mere uddybende ind til, hvor socialarbejderne gør af frustrationerne, negligeres deres oplevelse af uretfærdigheder og kommunikation på vegne af målgruppen får i stedet karakter af kompromisskabende dialog.

Jeg tror ikke, at vi oplever det (uretfærdighederne, red) så voldsomt, fordi vi snakker jo med sagsbehandleren om det, og forsøger at få det korrigeret, hvis det er helt ved siden af. Så bliver det jo droppet igen... Men det er jo også fordi, vi er kompetente i vores arbejde og det er de jo også inde i jobcenteret. Så på den måde får man jo altid en dialog med dem.

Udover at uretfærdigheder antydningvist forsøges kommunikeret videre til frontmedarbejdere i kommunen, ser vi også et tegn på, at der kommunikeres med den interne ledelse i Omega.

Vi har selvfølgelig altid vores teamleder, vi kan drøfte sager med og han kan komme med noget sparring. Men det er sjældent – jeg tror aldrig, at jeg har oplevet, at teamlederen så har ringet til kommunen og sagt: 'Hør lige her, det er altså uansvarligt'.

Den primære måde, at tackle uretfærdigheder på i Omega er imidlertid ved at kommunikere med interne kolleger. På den måde bliver uretfærdighederne ikke i socialarbejderens eget hoved.

Problemet er imidlertid, at der ikke kan tales om repræsentation, idet udveksling af kollegiale frustrationer ikke lever op til fordringen om, at kommunikationen skal være op- eller udadrettet.

OPSAMLING PÅ NORMATIV I OMEGA

Normativet er i forholdsvis lav grad opfyldt i Omega, hvilket er mere i overensstemmelse med, hvad vi havde forventet, set i lyset af de i indledningen beskrevet rammer. Helhedssyn bliver amputeret dels af et ensidigt arbejdsmarkedsfokus og dels af, at socialarbejderne ligger hovedvægt på mikroforklaringer i et subjektperspektiv i tanke såvel som i handling. Der er dog antydningvist tendens til inddragelse af andre niveauer i problemanalysen, ligesom objektperspektiver på mikroniveau lanceres i forhold til 'legal' sygdom. Disse antydninger bringes i overvejende grad ikke frem til indsatsen, hvorfor vi må tale om inkonsistens.

Anerkendelse i Omega er ikke entydig, på den ene side ses reelle anstød til at anerkende borgeren, men ved lidt nærmere eftersyn, fremstår anerkendelsen ikke i tråd med normativet, men snarere som en skinanerkendelse, der – set som pastoralmagt – har tendens til krænkelser og undertrykkelse. Der synes, at være en sammenhæng med den forholdsvis lave grad af kompleksitet og refleksion i udøvelsen af helhedssynet. Omfordelingsperspektivet er nærmest fuldstændig fraværende, dog ses der en opmærksomhed på sundhedsdimensionen. Den manglende anerkendelse og deraf manglende forudsætning for vidensgeneration hæmmer repræsentation. Der ses i nogen grad forudsætninger for repræsentation, idet socialarbejderne – om end i begrænset omfang – oplever dilemmaer og uretfærdigheder i forhold til arbejdet med borgerne. Disse kommunikeres i nogen grad op ad i organisationen, men forbliver helt overvejende internt i organisationen.

SAMMENLIGNENDE OPSAMLING

Når vi sammenligner kvaliteten af det sociale arbejde i de to organisationer er der stor forskel på tilstedeværelsen af vores normativ. Helhedssyn, anerkendelse, omfordeling og repræsentation synes at være mere tilstede i Alfa end i Omega. Refleksion og kreativitet synes at have stor betydning for helhedssyn- og orientering, men også for at kunne navigere i det komplicerede felt mellem anerkendelse og magt. Det er i forlængelse heraf også værd at bemærke, at socialarbejderne i Alfa i langt højere grad som personer forholder sig kritisk til politikken, hvilket kan forklare deres repræsentationsaktiviteter i fritiden. Herfra og til at konkludere, at det er socialarbejderne i de to

organisationer, der kan forklare graden af normativets tilstedeværelse vil imidlertid være fejlagtigt. Ganske vist har aktører på mikroniveau betydning for den fundne kvalitet, men der kan være kontekstforskelle, som kan supplere forklaringer på mikroniveau. Teoretisk set kan organisationen styre socialarbejderne i forskellig retning. Organisationer kan indeholde forskellige rationaliteter, normer og værdier samt forskellige praktikker, der dels kan fremme eller hæmme socialarbejdernes mulighed for refleksion og kreativitet og dels kan lede socialarbejdernes fokus i forskellige retninger.

Trods socialarbejdernes forskellige håndtering af arbejdet med borgerne, er der også flere fællestræk. I forhold til helhedssyn er der overvejende fokus på mikroniveau, ligesom der er inkonsistens mellem problemanalyse og indsats. Dette ses i sammenhæng med en fremhævelse af anerkendelse og fokus på forandring af borgerens identitet på bekostning af, at omfordeling – ganske vist i forskellig grad – har været svært at spore i begge organisationer. Desuden er tendensen til organisatorisk forankret repræsentation fraværende begge steder. Fællestrækkene kan selvfølgelig også have organisatorisk betinget forklaringer, men her synes der i højere grad at være paralleller til det i indledningen skitseret makroniveau.

Således synes disciplineringsliniens individuelle fokus på borgernes problemer at være implementeret i de to organisationer. Individualiseringen i Alfa får dog et lidt andet fokus end i Omega, idet den forholdsvis store grad af anerkendelse i kombination med fokus på indre motivation, forhindrer en stærk incitamentstænkning og brug af sanktioner, som til gengæld synes ret fremtrædende i Omega. Også et ensidigt fokus på arbejdsmarkedet, og selvforsørgelse som eneste løsning på borgerens sociale problemer, genfinder vi tydeligt i empirien hos Omega. I Alfa fremgår det til gengæld, at der ikke gås på kompromis med borgerens vision om det gode liv. I forhold til tidspres og korte forløb, ses en tendens til, at det er sværere at få bevilliget længere forløb samt at uddannelse er underprioriteret. Tendensen synes stærkest i Omega, hvor revalidering til uddannelse synes at være gledet ud som redskab til fordel for korterevarende praktikker. Samlet set kan vi genfinde stort set alle parametre fra disciplineringslinien i Omega, hvorimod i implementeringen synes knap så fremskreden i Alfa.

DEL II – ANALYSE AF KONTEKST

I erkendelsen af at ikke kun socialarbejdere har indflydelse på det arbejde, de udfører, vil vi i det følgende analysere de organisatoriske forhold. Her vil vi have fokus på, hvordan organisatorisk bestemte ideologier, praksisser og teknologier forstået som sandhedsregimer, henholdsvis fremmer eller hæmmer normativet. Herefter vil vi kigge lidt bredere på de instanser, der kan belyse, hvordan forskellige pres og oplevelser af pres fører til differentieret rolleforvaltning og forskellig grad af normativets tilstedeværelse.

SANDHEDSREGIMER

I den følgende analyse vil vi identificere sandhedsregimer som henholdsvis hæmmende og fremmende for normativet. For at undgå uoverskuelig relativisme i analysen, stiller vi som fordring for fund af sandheder, at de i en eller anden udstrækning er forankret organisatorisk. Dette ud fra en tankegang om, at sandheder på organisationsniveau institutionaliseres og legitimeres via praktikker.

Sandhedsregimer der fremmer normativet i Alfa

Autonomi fremmer positive forandringsspiraler

Denne sandhed går igen både eks- og implicit i interviewene i Alfa. Den skal ses i sammenhæng med den løsningsfokuseret metode, som er en integreret og legitimeret del af organisationen. Man kan sige, at metoden ophøjes til en sandhed omkring status transformation, der ikke sættes spørgsmålstegn ved.

Metoden er altid den samme. Jeg har en meget stærk tro på at metoden er god og at den fungerer.

Der er forskellige praktikker, som ligger i forlængelse af denne sandhed og dermed i nogen grad medvirker til at sandheden institutionaliseres og bliver til en del af karakteriseringsteknologien. Der er nemlig ikke nogle bestemte temaer eller spørgeguides, som er styrende for samtalerne og dermed kan være med til at bestemme, hvilke aspekter af borgerens liv, der skal frem i lyset og hvilke der ikke skal bruges tid på.

Jeg har altid et klassisk indgangsspørgsmål: 'Hvad er dit bedste håb for den her samtale? Hvorfor er det, at du kommer her til mig i dag?... Det er hele tiden et samarbejde og ikke bare en spørgeguide, for det har jeg ikke... Min spørgeteknik afhænger af, hvad han kommer på bordet med. Det er dét, vi kommer til at arbejde med.

Der er i stedet tale om en fastlagt fremgangsmåde, der i stort omfang går ud på at lade borgeren styre samtalen. Der er ligeledes integreret spørgeskemaer undervejs i forløbet, som har til formål at spore, om borgeren synes, han har gavn af hjælpen.

At autonomi fremmer positive forandringsspiraler er et sandhedsregime, der synes at fremme anerkendelsen af borgeren, men kan ligeledes ses som fremmede for et helhedssyn, fordi der i første omgang ikke er bestemte temaer, som kan begrænse helhedssynet. Teoretisk kan vi forklare sammenhængen mellem autonomi som fremmede for anerkendelse og helhedssyn således. Troen på autonomi som forandringsskabende mekanisme skaber socialarbejderens forventninger til borgeren og herigennem påvirkes form og indhold i relationen mellem socialarbejder og borger. Jo større variation, der tillades i karakteriseringsteknologien – og den er stor, når autonomiprincippet styrer – jo mere individualiserede serviceringspraktikker og jo færre standardiserede aktiviteter og ikke-repetitive beslutninger. Karakteriseringsteknologien i Alfa synes således at hæmme entydig disciplinering og skabe grobund for såvel anerkendelse som helhedssyn.

Borgeren har behov for et værn mod kommunen

I socialarbejdernes udsagn spores en tendens til at se organisationen, som borgerens beskytter. Organisationens har i forlængelse af denne sandhed etableret en form for gratis forløb, hvor borgere, hvis forløb ikke forlænges af kommunen, fortsat modtager hjælp fra organisationen. Forløbene beskrives som et princip, legitimeret af organisationen. Som tidligere beskrevet kan en sådan praktik fremme omfordelingsperspektivet idet den henleder opmærksomheden på borgerens udsatte position.

En anden praktik sigter på at holde kommunens krav ude af det daglige arbejde. Der er tale om praktikker, der opstiller et værn mellem borger og kommune. Det er således legitimt at tolke reglerne om indberetning på baggrund af en konkret vurdering af, hvad der tjener borgeren bedst.

Det er min vurdering, at der er nogle sagsbehandlere, som jeg ikke fortæller det og så er der andre, som jeg bedre kan køre en helt straight linje med og sige: 'Vedkommende er ikke dukket op til de sidste 2-3 samtaler'. Så ved jeg godt, at det er en sagsbehandler, der kan gå ind og vurdere og vi kan tale om det på en ordentlig måde, så vi kan finde ud af, hvordan vi får vedkommende bedst på banen igen. Andre igen vil jo gå ind og smække kassen i over fingrene på dem. Så dem vil jeg ikke sige noget til med det samme, fordi jeg tænker, at det ikke er brugbart.

Hermed indikeres også, at den personlige relation mellem sagsbehandler i jobcenteret og socialarbejderen hos anden aktør modificere og kan hæmme disciplineringsstrategien. Igen er det omfordelingsperspektivet der fremmes.

Organisationens selvforståelse som borgerens beskytter, mener vi også at kunne se i de praktikker, hvor organisationen viser et billede udadtil mod kommunen, hvor de bruger de rigtige ord, eller rettere sagt ikke nævner ord som livskvalitet, selv om borgerens vision om det gode liv, er helt central i det daglige arbejde.

Vi bruger ikke ordet (livskvalitet, red), når vi rapporterer tilbage til sagsbehandleren, men jeg plejer at sige til borgeren: 'Nu har du muligheden for selv at gøre det'. Det ligger jeg meget vægt på at sige. At det er deres mulighed for at komme med indspark i stedet for, at de bliver vurderet gennem lægenotater, sagsbehandler notater og alt muligt andet. Så på den måde prøver jeg at få den der livskvalitet på banen og sige 'Hvad er det der skal til for dig?'

Sidstnævnte bufferstrategi kan ses som fremmede for en helhedsorientering, idet der åbnes op for flerdimensionelle løsninger. Repræsentationsdimensionen kan også fremmes af dette

sandhedsregime, idet tanken om at værne om borgeren rummer en iboende forståelse af, at borgeren er sårbar og i risiko for at blive udsat for uretfærdigheder.

De to mest fremtrædende sandheder i organisationen fremmer anerkendelse, helhedssyn, omfordeling og repræsentation i prioriteret rækkefølge.

Sandhedsregimer der hæmmer normativet i Alfa

Autonomi fremmer positive forandringsspiraler

Det er paradoksalt nok sandheden, om den løsningsfokuserede metode, som vi i det foregående så fremme anerkendelse og helhedssyn, som er et tveægget sværd og ligeledes kommer til at hæmme præcis samme dimensioner.

Hvis man ser den løsningsfokuserede metode som den statustransformerende teknologi, har den nemlig samtidig indbygget praktikker, der skal sørge for at kontrollere borgerne, så de kan tage imod hjælpen. De borgere, som ikke lever op til metodens krav og ikke vil opstille mål og arbejde med selvrealisering, bliver betragtet som besværlige og i sin yderste konsekvens er praktikken, at de ekskluderes fra organisationen via tilbagevisitering.

Jeg har haft en, der kun ville oplyse sit cpr. nummer, fordi han var tvunget til at komme herved. Hvis han ikke kom herved, var han bange for at miste sin kontanthjælp, men han ville ikke samarbejde... Jeg tog kontakt til hans sagsbehandler og sagde, at jeg synes det var åndsvagt at spilde hans tid og min tid. Jeg sagde, at jeg ikke så der lå noget samarbejde foran os, fordi jeg forsøgte igennem en halv time at komme i dialog med ham og det lykkedes på ingen måde. Det eneste han fortalte om, var hvor sur han var på det hele.

Dette peger på – en ganske vist samlet set lille tendens til – at borgere som ikke kan behandles med metoden, det vil sige i forhold til de tilbud organisationen rummer, således ekskluderes.

Den løsningsfokuserede metode har fokus på det kognitive, som manipulerer borgerens opfattelse og adfærd. Den er ikke omverdensrelateret, hvilket betyder, at ændringer i borgerens omgivelser

nemt overses og nedprioriteres. Når metoden ophøjes til en endegyldig sandhed og kombineres med sandheden om, at det omverdensrelaterede ikke er indenfor socialarbejderens handlerum, men tværtimod forstyrre den rigtige hjælp til borgeren, hæmmes et nuanceret helhedssyn samt omfordeling og repræsentation.

Jeg fokuserer helt på ham. Vi fokuserer ikke på alle de andre ting. Alle de andre ting kan vi ikke gøre noget ved. Det vi kan arbejde med er den ressource, som han har... De kræfter og ressourcer, jeg skal bruge i arbejdet, dem skal jeg bruge på at være borgeren behjælpelig. De dilemmaer og problemer, der hele tiden opstår, de opstår jo andre steder og dem kan jeg ikke løse fra den plads, hvor jeg er.

Der sættes lighedstegn mellem at socialarbejderen, så at sige, må vælge mellem at være borgeren behjælpelig eller at have fokus på 'alt det andet'. Logisk set er dette selvmodsigende, idet socialarbejderen netop kan hjælpe borgeren, ved at fokusere på borgerens eksistensbetingelser, da det er her kimen til omfordeling og repræsentation skal findes. Omfordeling bliver i det daglige arbejde italesat som i modstrid med borgeren interesse.

Repræsentation er en privat sag

Her er ligeledes tale om en sandhed, der ikke nødvendigvis er præget af logik. Det er logisk set ikke en nødvendighed at adskille repræsentation – og omfordelingsspørgsmål – fra organisationen. Sandheden kan ses som konsekvens af, at der ikke er nogen praktik til at sikre repræsentation i organisationen.

For at gøre noget via det ansættelsesmæssige og via organisationen, det er...øh. Det har jeg ikke tænkt igennem i detaljer, men det virker uoverkommeligt og uoverskueligt. Det er ikke noget, der bliver spurgt efter. Det er ikke noget, der bliver befordret. Det er ikke noget, der bliver taget initiativ til ledelsesmæssigt. Så det bruger jeg ikke kræfter på.

I stedet for at være kritisk over for manglende kommunikationskanaler, laves en sandhed, der forklarer dette uden kritik af organisationen eller forandring af det bestående.

Jeg tror også, at det er noget med hver ting til sin tid. Jeg tror, at de ting, som jeg også ligger mærke til, som jeg er utilfreds med og som jeg absolut ønsker skulle være anderledes både for mine egne arbejdsforhold og for borgeren, det ligger et andet sted. Det vil sige, at så er jeg aktiv ved siden af min arbejdsplads både i parti- og i fagpolitik. Så er det ligesom dér, jeg går ind og skubber til nogle ting, hvis jeg gerne vil have nogle forandringer, som kan forbedre både mit eget arbejdsområde, men også forbedre forhold for de borgere, som jeg arbejder med... Så bliver det, så og sige, min egen sag, hvad jeg så vil gøre ved det. Min egen private sag i virkeligheden. Jeg tror godt, at jeg kan skelne mellem noget privat og noget ansættelsesmæssigt.

Samlet set synes Alfa at have en humanistisk ideologi, som dels ligger i forlængelse af metoden, der handler om at tilstå autonomi, og dels handler om at have blik for borgerens sårbare position i system og samfund. Selv om der i ideologien i Alfa i kraft af den store grad af anerkendelse og selvforståelse som borgerens beskytter, godt kunne ligge et større fokus på repræsentation, synes praktikker til understøttelse af organisatorisk forankret repræsentation at være fraværende.

Ideologien i Alfa synes således primært at fremme anerkendelsen. Empirien giver imidlertid også anledning til en teoretisk diskussion af tilståelse af autonomi som forandringsskabende anerkendelsesmekanisme. Som vi så under analysen af normativet, er anerkendelse og magt forbundet og rummer et flertydigt potentiale. På organisationsniveau kan forklaringen være, at distinktionen mellem de praktikker, der har til hensigt at transformere borgeren og dem der skal kontrollere er noget sløret. Teknologien i Alfa fordrer nemlig, at borgeren skal ønske og er i stand til at opstille mål, arbejde med selvrealisering, dialog og refleksion. Heri ligger en tvang, der bryder med den principielle forståelse af autonomi. Borgerkontrollen, der knytter sig til metoden, kan ubevidst for socialarbejderne disciplinere borgeren i retning af de nyliberale diskurser omhandlende idealet om fritsatte og selvansvarlige borgere. Den borgerkontrol, vi ser som en indbygget del af metoden, kan således nemt hæmme den normative anerkendelse. Det synes imidlertid ikke at være det overvejende indtryk i Alfa, hvilket vi forklarer med, at der – som det fremgik under analyse af normativet – er høj grad af bevidsthed, refleksion og kreativitet forbundet med socialarbejdernes måde at håndtere og forvalte kontrol på.

Sandhedsregimer der fremmer normativet i Omega

Ligeværdighed og frivillighed ligger til grund for samarbejdet med borgeren

Socialarbejderne henviser gentagende gange til Omegas værdigrundlag, ligesom passager på socialarbejdernes eget initiativ læses direkte op, når spørgsmål vedrørende anerkendelse berøres.

Vores værdigrundlag og metoder bygger på åbenhed, ligeværdighed og tæt dialog i samarbejde med såvel personale, kursister og samarbejdspartnere. En loyal, etisk og åben omgangsform er udgangspunktet for at skabe tillid.

Praktikker, der understøtter denne sandhed er, at borgere modtages som gæster i receptionen, at de på interne kurser 'oplever luksus' som spændende oplæg, frugt, kaffe og lækkert indrettede lokaler. Kurserne har også en evalueringspraktik i form af spørgeskemaer, der opsamler viden om temaer og oplægsholdere, som borgerne har været mere eller mindre glade for. Der justeres ind i forhold til dette. Desuden finder vi praktikker, der sigter på at maksimere borgerens oplevelse af ligeværdighed. Disse handler om eksplicit overfor borgeren at frasige sig myndighedsforpligtigelser og beslutningsansvar. Også skift af kontaktperson på borgerens foranledning nævnes som en praktik, der underbygger sandheden om ligeværdighed.

Hvis vi ikke fungerer med en borger herinde, så skifter de kontaktperson. Og sådan nogle har jeg også haft, som jeg simpelthen bare ikke fungerede med. Så kan de godt sige: 'Jeg har ikke en god kemi med Anne. Jeg vil have en anden'. Og det får de så uden tvivl.

En del af ligeværdighedsopfattelsen indebærer en grundlæggende forståelse af, at 'det jo er helt frivilligt, om borgeren vil komme eller ej', hvorfor det opfattes helt legitimt, hvis en borger ikke har lyst. Der træder i disse situationer en tilbagemeldingsprocedure i gang, hvori det meddeles jobcentret, at borgeren ikke har lyst eller symptomet; at borgeren ikke møder op. Dette er samlet set praktikker, der umiddelbart fremmer anerkendelsen af borgeren.

Sandhedsregimer der hæmmer normativet i Omega

Ligeværdighed og frivillighed ligger til grund for samarbejdet med borgeren

Den fulde autonomi som borgeren tilstår i forhold til, om de vil deltage eller ej, er imidlertid tvivlsom i Foucaults magtperspektiv. Den reelle mulighed for at takke nej er yderst tvivlsom, når der lovmæssigt er tale om pligt, når Omega i følge rammeaftalen skal yde bidrag til rådighedsvurderinger, og når organisationen sågar har en klar afslutningspraktik for usamarbejdsvillige borgere, der legitimerer, at kommunen efterfølgende træffer sanktionsmæssige beslutninger.

Kommunen er kunden

At kommunen er i centrum er en indlejret kendsgerning i Omega.

Det er kommunen (der er kunden, red.). Det er jo derfor, vi har et arbejde. Det er jo dem, vi lever af, så det er der slet ingen tvivl om.

Der er flere organisatoriske praktikker, der gennem forskellige former for styring sikrer, at socialarbejderen har fokus på at servicere kommunen. Ledelsen roser detaljerede rapporter, der indeholder fokus på de parametre kommunen er interesseret i.

Igen er det jo en kombination af det hele, for det er jo vigtigt at have alle de elementer med, som kommunen godt vil have beskrevet. Det er det, jeg kalder detaljer. Det er det, som jeg ved kommunen gerne vil have beskrevet. Pausebehov, arbejdstid, helbredsmæssige gener, familieliv kontra arbejdsliv.

Der er flere praktikker, der er med til at institutionalisere denne sandhed blandt andet guidelines, der skal sikre, at organisationen får den viden, de skal bruge for at tilfredsstille kommunen.

Jeg har helt klart mine guidelines, som jeg retter mig efter og det gør jeg for at opfylde kommunens krav om de ting, vi skal have med i en sådan samtale.

Der er også kontrolpraktikker, som har til hensigt at sikre, at socialarbejdernes arbejde lever op til kommunens behov og krav.

I vores kvalitetskontrol ligger selvfølgelig også, at vores teamleder lige går ind og lurer vores sager igennem en gang i mellem: 'Nu har ham her stået længe på vores forside. Hvor langt er det lige Anne er nået med den sag og hvorfor er hun ikke nået længere?' ... Der er selvfølgelig noget med, at vi skal overholde nogle deadlines til kommunen.

Disse deadlines medvirker til, at borgeren skal udvikle sig indenfor fastsatte tidsrammer, hvilket ikke er befordrende for den normative anerkendelse af borgerne.

Ja, (der er en tidsramme for hvor lang tid, det kan tage borgeren at rykke sig, red). Det kommer jo an på, hvad kommunen har købt og hvor langt tid, der er til det. Men der skal jo ligesom også ske en udvikling. Ellers er der jo ingen grund til, at de kommer.

Selv om det ikke italesættes direkte i interviewene, fremgår det tydeligt, at der i organisatorisk er forankret et påbud om en ikke-kritisk og lydige adfærd overfor kommunen, uanset eventuelle uenigheder.

Når jeg så ringer til sagsbehandler og foreslår det og så får et nej. Så synes jeg faktisk lidt det går imod min faglighed. Så må jeg bare gøre, som jeg får besked på.

At kommunen er kunden er en sandhed, der definerer, hvad socialarbejderne skal bruge tid på få negativ indflydelse på normativet. Omfordeling og dermed et helhedssyn afvises med den begrundelse, at det ikke hører til arbejdsopgaverne, idet omfordeling opfattes som modsatrettet kommunens behov og krav. Også fraværet af repræsentation i Omega kan ses afledt af organisationens opgaveforståelse og fraværet af understøttende kommunikationskanaler i organisationen.

Organisationen er ekspert på og formidler af en objektiv virkelighed

Organisationens mest udbredte statustransformationsteknologi synes at udspringe af et læringsteoretisk perspektiv med et udpræget ekspertsyn. Dette synes at generere praktikker med et sanktionerende og incitamentsorienterede sigte. Også når der i Omega motiveres positivt, er det ved hjælp af en nytteorienteret tilgang, der indebærer en antagelse om, at menneskets adfærd formes af ydre stimuli og rationelle kalkuler. Heri ligger også, at organisationen tilpasser borgeren til selv at vælge det rigtige og dermed er der tale om en disciplinerende magtform.

Han vidste jo godt, at en arbejdsprøvning var nødvendig i forhold til kommunens afgørelse i hans sag. Den del af det havde han jo også forstået, og netop også fordi Jan er en klog mand, så han vidste jo godt, at det var det, der ville være bedst for ham.

Organisationens selvforståelse som ekspert understøttes også af praktikker, der legitimerer karakteriseringsteknologier, der sorterer borgerne i dem, der kan rykkes og dem, der ikke kan. Socialarbejderen fortæller, at de foretager en screening af borgerne.

Det er faktisk lidt svært at finde en af de dårlige sager, vil jeg sige. Det har jo noget at gøre med, at vi jo ikke er kommunen. Vi er jo et privat firma. Så vi bestemmer jo selv, hvilke sager, det er vi kan gøre noget ved og hvis vi ikke kan gøre noget ved det, så ryger de retur til kommunen. Det betyder jo så, at det aldrig bliver til en rigtig dårlig historie. Det går jo altid sådan nogenlunde for ellers så stopper vi dem.

Praktikken sikrer, at det er borgere som kategoriseres som samarbejdsvillige, motiveret og aktive, der etableres samarbejde med og kan derved ses som indbygget kontrolmekanismer.

Den gode er en, der er samarbejdsvillig og motiveret... Det kan også ligge i det, at de selv har nogle ideer, at de selv gerne vil noget. At de kommer ind med lysten til gerne at ville videre med deres situation. Den negative er sur og tvær og gider ikke at være her eller at kommunikere. De har ikke nogen som helst forslag til, hvordan de selv kommer videre. Vi skal sidde og trække det hele ud af dem.

En anden borgerkategori, der afvises, er dem, som ikke forventes at kunne præstere så meget på arbejdsmarkedet.

Vi skal jo også tænke på, at hvis en mand kan klare 5 timer om ugen, hvor mange virksomheder gider så at samarbejde. Det er nok de færreste, der gider det og det er man jo også nødt til at have med i sine overvejelser.

Der er tegn på, at borgere, der udviser motivation på en måde, at de fremstår målrettet, har lettere adgang til deciderede opkvalificerende kurser.

PC-kørekort er mere til nogen, der er målrettede, ellers ville kommunen jo heller ikke bevilge det. Inspirationskurset er mere bredt. Det er til dem, der er et sted i deres liv, hvor der måske skal ske en forandring.

Karakteriserings- og status transformationsteknologierne i organisationen virker tilbage på graden standardiserede aktiviteter og repetitive beslutninger. Ovenstående analyse viser, at Omega som organisation i høj grad forsøger, at begrænse målgruppevariationen. Omfanget af de karakteristika, der skal have relevans og graden af acceptabel variation i borgerkarakteristika rummer en tendens til, at organisationen fokuserer på specifikke aspekter af borgerens situation og desuden en tendens til at arrangere de indsamlede informationer, så de stemmer overens med én af de organisatorisk bestemte kategorier vi så i analysen af normativet; vil/vil ikke og kan/kan ikke. Når blikket for de mange dimensioner i et menneskes liv opleves som en barriere i reproduktionen af sandhedsregimet, synes anerkendelsen at hæmmes.

Ekspertlogikken har altså betydning for, hvem der lukkes ind i Omega. Selektionspraktikken får betydning for anerkendelsen, da behovet for at anerkende noget fremmede reduceres i takt med at det afvigende afvises ved hoveddøren. Sorteringen synes også at rumme en økonomisk kalkule i forhold til, hvem det kan betale sig at samarbejde med. Tendensen til creaming/parking betyder, at de svageste borgers position og adgang til arbejdsmarkedet begrænses. Hermed trues omfordelingsdimensionen. Også borgere, der lukkes ind i Omega, kategoriseres på en måde, der smitter negativt af på omfordelingen.

Samlet set er der i Omega en ideologi, der synes at ligge i forlængelse af den nyliberale diskurs. Ideologien fremmer normativet i forsvindende lille grad. Dog ligger der i ideologien en vis autonomitænkning, der handler om, at borgeren har frie valgmuligheder og at anerkendelse og ligeværd er virksomme mekanismer, hvilket i en vis grad understøttes af intraorganisatoriske praktikker. Der er dog også tegn på disciplinerende magtformer i den forbindelse, og ideologien synes først og fremmest at hæmme socialarbejdernes muligheder for at arbejde i henhold til normativet på alle fronter.

Sandhedsregimet om, at organisationen er ekspert på og formidler af en objektiv virkelighed i kobling med at kommunen skal være i centrum synes helt overordnet at fremme en standardisering i organisationen, der reducerer kompleksiteten og begrænser refleksionsgraden. Det betyder, at borgerens livssituation forsimples og indimellem, at borgere stemples og diskrimineres.

ROLLEFORVALTNING

I det følgende vil vi analysere på socialarbejderens forvaltning af rollen i spændingsfeltet mellem de forskellige instanser, for herigennem at finde forklaring på normativets udbredelse i de to organisationer. Vi vil først se på de enkelte instansers forventninger til socialarbejderne og socialarbejdernes rolleforvaltning i forhold hertil, for endeligt at sammenkæde instansernes og rolleforvaltningens indbyrdes samspil. Vi vil søge at sammenbinde mekanismer på mikro-, meso- og makroniveau.

PRES FRA INSTANSERNE

Forventninger fra loven og den politiske diskurs

Som vi indledningsvis skitserede har politikken på området ændret sig væsentligt siden '90erne. En ny form for bevidsthedsstyring af de arbejdsløse, en nedprioritering eller afvikling af omfordelende indsats – som også Fraser påpeger med fortrængningsproblemet – og fundamentalt anderledes opgaver til de ansatte i bekæftigelsessystemet er en del af de senere års udvikling. Dette kommer til udtryk i loven og i den politiske diskurs om, at socialarbejderne i deres arbejde med målgruppen skal have fokus på disciplineringslinien.

Ud fra de tidligere analyser synes den nyliberale lovgivning og diskurs' forventninger således at være implementeret særligt i Omega, men til dels også i Alfa. For at forstå ovenstående implementeringsgrad af lovgivningen, skal denne i følge Øjvind Larsen ses i lyset af, at loven er et påbud, som skal adlydes. Konsekvensen af ikke at adlyde kan være sanktioner. Loven er derfor en strukturel størrelse, der underligger socialarbejderen og kræver dennes lydighed.

Ved hjælp af Foucault kan vi også forstå den nyliberale diskurs som et sandhedsregime, der adskiller sandt fra falsk og udgør strukturer, der omgiver og påvirker socialarbejdernes arbejde med målgruppen. Sandhedsregimet kan således ses som en ideologi, som socialarbejderne kan basere og legitimere aktiviteter på i et felt, hvor der ikke altid er sikker viden til rådighed eller hvor den viden der er, ikke altid giver klare handlingsanvisninger. I denne optik hæmmer politikken og diskursen socialarbejdernes muligheder for at opfylde normativet i forhold til samtlige parametre.

Øjvind Larsen angiver også, at loven sjældent er entydig, hvorfor der er et vist rum for fortolkning. Socialarbejderen har således en vis mulighed for at fortolke loven i retning af de mål, han ønsker opfyldt. Når vi skal forstå forskellen i implementeringsgraden i de to organisationer, er det da også tydeligt, at selv om alle socialarbejdere bruger lovgivningen aktivt i arbejdet med borgerne, bruges muligheden for fortolkning forskelligt. I Omega opleves forventningerne overvejende uden modifikationer og der arbejdes direkte mod at opfylde dem.

Nogle skal virkelig have at vide: 'Jamen, sådan her er loven. Det er derfor du er her og det er det, vi skal arbejde ud fra'... Der er jo rigtig mange, der kommer ind og siger, at de skal have et fleksjob og så siger vi jo: 'Ja, men der er altså nogle lovmæssige krav og der er strammet op'.

Loven har et indhold, som den enkelte må tage stilling til, og socialarbejderen kan sagtens opfatte indholdet som forkasteligt, selvom det er vedtaget demokratisk. Dette kommer til udtryk ved at socialarbejderne i Alfa, i langt højere grad end i Omega, oplever kravene som uretfærdige og til tider i direkte modstrid med deres oplevelse af godt socialt arbejde.

Eller kommunen siger: 'Nåh, borgeren er taget til Jylland, hvorfor har du givet ham lov til det?' Hvornår er det blevet forbudt at tage til Jylland, ja jeg spørger bare... Når jeg ved, hvor godt jeg kender mine deltagere, og til trods for at denne viden er formidlet i grundige beskrivelser, undrer det mig, at der ikke er en større forståelse hos de enkelte sagsbehandlere. Jeg ved godt, at de også er presset på alle mulige leder og kanter, men når der ikke er større forståelse for at imødekomme nogle af de ønsker om eksempelvis alkoholbehandling, så undrer det mig. Det er så urimeligt og så giver det heller ikke mening, det arbejde man sidder og laver.

I Alfa fortolkes loven således i forlængelse af disse oplevelser af uretfærdigheder. Brud og forandring i de diskursive rammer, opstår i følge Foucault, når sandhedsregimer udfordres af andre stærke diskurser. Dette kan ske, når aktøren er overdetermineret; altså fremsat i forskellige positioner på samme tid og på en måde, at der opstår en konflikt, som aktøren må agere i forhold til.

Der er et væld af situationer, der sådan falder udenfor de få situationer, som lovgivningen forestiller sig... Selvom jeg skal melde afbud på dem, så gør jeg det ikke, fordi jeg ved, at de risikerer at blive trukket i deres penge og jeg har aldrig oplevet, at der er kommet noget godt ud af det. Så det er min egen vurdering, som måske ikke holder vand, hvis man kigger på lovgivningen og forventninger fra kommunen, men det er en måde at deale med det i det daglige på.

Imidlertid viser empirien også, at der er andre instanser, der har indflydelse på rolleforvaltningen. Således skal politik og diskurs på makroniveau ses som en partiel forklaring på normativets tilstedeværelse og fravær. Analysen af de andre instanser kan være med til at vise, hvorfor Alfa i højere grad end Omega, positionerer sig i opposition til den herskende lovgivning og diskurs.

Forventninger fra kvasimarkedet

Kvasimarkedet udgør en styringsmekanisme, som udspringer af politiske beslutninger på makroniveau. Imidlertid kommer styringen til udtryk i empirien, ikke som en direkte forlængelse af lovgivningen, men snarere som krav og forventninger fra kommunen. Kvasimarkedet bliver således

en virksom mekanisme på mesoniveau i sammenspillet mellem kommune og anden aktør, fordi den positionerer dem som henholdsvis kunde og leverandør.

Citaterne viser, at kommunen forventer arbejdsmarkedsorientering, myndighedsudøvelse i forbindelse med borgerens fravær, pres mod korte forløb, ingen interesse i forhold til fokus på mere omfordelende elementer og da slet ingen åbning i forhold til vidensgeneration eller egentlig repræsentation.

I Alfa er der forskellige modifikationer i forhold til dette. Dels en forståelse af – som sagtens kan være helt i tråd med realiteterne – at kommunen er lempelige i forhold til længere forløb, fordi Alfa har et historisk ry for at tage sig af den tungeste del af målgruppen. Dels er der også en opfattelse af, at kravene ikke er helt entydige, men snarere forvirrende og til tider uigennemskuelige og at socialarbejdernes arbejde ikke kontrolleres af kommunen.

Problemet er i virkeligheden, at vi ved alt for lidt om, hvad det er kommunen ønsker og hvad kommunen vil og hvad det er, som er deres succeskriterier. Det ville være meget bedre, hvis det var tydeligere og klarere. Det burde jo lige præcis være sådan med hele udlicitationen, at den skulle føre til en klarhed og tydelighed, men sådan er det faktisk ikke... Jeg tror slet ikke, at de læser progressionsrapporterne. Jeg tror godt, at jeg kunne gå ind på side 3, hvis jeg laver en rapport på 5 sider, og skrive 'du er et stort dumt svin' og at jeg ikke vil møde nogen reaktion, fordi jeg tror slet ikke, at de læser det.

Udlicitering og kvasimarked er forholdsvis nye fænomener på beskæftigelsesområdet i Danmark og ovenstående citat kunne tyde på, at kvasimarkedet ikke fungerer på optimale betingelser.

Fælles for de to organisationer er opmærksomheden på afhængighedsforholdet til kommunen. Hos Omega fremstår afhængigheden som noget helt selvfølgeligt og en integreret del af arbejdet.

Man skal jo også tænke på, at vi er et konsulentfirma. Vi lever af kommunen... Vi ved godt, at det her er en business. Vi ved, at vi skal være ekstrem serviceminded, men det sørger de jo også for. Altså at få personale, der kan finde ud af at være serviceminded.

Vi skal sælge til kommunen for at tjene penge... Kommunen køber ikke af os, at vi skal kontakte familieafdelingen og så skal vi kontakte ydelseskontoret og så det ene anden og tredje. Det er ikke det, de køber os til. De køber os til en opgave, der hedder: 'Få ham afklaret til arbejdsmarkedet'. Så igen er det jo det, der er vores fokus.

Vi har tidligere set eksempler på, hvordan kvasimarkedets fordring om økonomisk rationalitet skaber creaming/parking problematikker i Omega, ligesom afhængigheden bliver begrundelsen for ikke at handle i forhold til faglige dilemmaer. I Alfa virker det omvendt som om, at erkendelsen af afhængigheden er lidt længere undervejs og ikke er så integreret en del af arbejdet.

Vi er jo en privat selvejende institution, som lever af Københavns Kommune for det meste. Det vil sige, at der er en meget stor påpasselighed i forhold til, hvad man går ind og kritiserer. Når vi har sådan nogle problemer, får vi altid at vide, vi skal gå meget stille med det. Vi skal ikke råbe for højt op, for det kan skade eller minimere vores muligheder for at komme med i den næste udbudsrunde.

Alle parametre i normativet synes begrænset af kvasimarkedets forventninger, men ovenstående citat viser særligt, at repræsentationsdimensionen bliver trængt, idet leverandører vanskeligt kan kritisere deres kunder. I forklaringen af, hvorfor den repræsentation, der finder sted i Alfa tager en meget individuel form, skarpt adskilt fra rollen som socialarbejder, synes manglende ytringsfrihed således central. I følge teorien er ytringsfriheden nok til stede, men fordi ytringerne ikke er sikret mod følgevirkninger i form af efterfølgende sanktioner, bliver den reelle ytringsfrihed begrænset til ytringer, der ikke går på tværs af myndighedens interesse. Begge socialarbejdere fortæller uafhængigt af hinanden om sådanne forbehold i forbindelse med at videreformidle uretfærdigheder for borgerne.

Socialarbejderne i Alfa gør dog også opmærksom på, at en økonomisk kalkulation begynder at vinde mere indpas i organisationen og at de har svært ved at undersøge sig denne.

Jeg flytter hele tiden mine grænser. Det tror jeg da også, at jeg kunne gøre på det område. Jeg tror da godt, at jeg kunne være mere hård og kontant på nogle områder og

ligge noget af det andet på hylden, så længe at man på en eller anden måde kan stå inde for det. Selvfølgelig skal man kunne stå inde for det. Jeg tror da godt, at man kan arbejde anderledes. Jeg tror også, at det nogle gange vil være rart. Nej, så det vil jeg ikke afvise. Alt er dybest set til forhandling.

Kvasimarkedet synes samlet set at være en styringsmekanisme, der i ret høj grad sørger for at skabe forventninger til socialarbejderne om at være lydige i forhold til kommunens disciplinerende krav. I forening med kvasimarkedets fordring om økonomisk rationalitet vanskeliggøres normativets udfoldelsesmuligheder.

Forventninger fra organisationen

Fælles for begge organisationer er, at der er en vis modstrid i de forventninger, der kommer fra de intraorganisatoriske forhold. På den ene side understøtter organisationen den faglige instans og på den anden side presser organisationen for opfyldelse af kommunens forventninger. Der er dog forskel på graden af støtte til henholdsvis faget og kommunen. I Omega kunne vi i den tidligere analyse af sandhedsregimer se, at selv om organisationens ledelse taler om helhedssyn og anerkendelse, er der i langt højere grad institutionaliseret og italesat en forventning om at leve op til kommunens og lovgivningens krav. Ideologien i Omega er i langt højere grad i overensstemmelse med den liberale diskurs om øget disciplinering og dermed også i tråd med kvasimarkedets forventninger. I Alfa er der ganske vist også procedure, der har tendens til at producere en disciplinerende magt, men til gengæld er der i Alfa også sandhedsregimer, der har til hensigt at holde kommunens forventninger ude af organisationen, ligesom organisationens forandringsteknologi er ideologisk helt anderledes forankret. I Alfa er ideologien institutionaliseret således, at omfordeling i nogen grad bliver sat på dagsordenen, hvorimod der i Omega slet ikke er tegn på noget lignende.

Hertil kommer formodentlig en helt grundlæggende forskel, der består i, at Alfa er en non-profit organisation og Omega en privat virksomhed, som har til hensigt at generere et privat økonomisk overskud. Dette ligger i sig selv et pres på Omega, der i langt højere grad fordrer en økonomisk rationalitet, der stemmer overens med den liberale ideologis fundament og kvasimarkedets betingelser, end tilfældet er i Alfa, hvor en mere civilsamfundsmæssig logik hersker.

Forventninger fra faget

I følge teorien har instansen faget en iboende illokutionær diskurs, der fordrer, at faget under de rette betingelser skulle fremkalde en relation præget af ligeværdighed. Faget som instans har helt forskellige udtryksformer i de to organisationer. Begge tilgange, både det læringsteoretiske ekspertsyn i Omega og den mere interaktionistiske forståelse i Alfa, har begge et subjektfokus, men ideologien bag er grundlæggende forskellig. Der er tale om forskellige faglige kulturer, der giver forskelligt fokus på autonomi og anerkendelse.

Der synes dog også at være en vis fælles faglig forståelse af helhedssyn og anerkendelse i begge organisationer. Disse forventninger fra faget synes også at skabe dilemmaer for socialarbejderne i Omega.

Det er fuldstændig urealistisk at sende den her person i en virksomhedspraktik og uansvarligt for personen selv, fordi han måske er syg eller hvad det nu måtte være. Det er jo match 4 og 5. Vi kan jo godt sige til kommunen: 'Jamen, det ville faktisk være meget bedre, hvis han fik lov at starte på et kursus og startede lidt blidt op og eventuelt fik opdateret nogle pc kundskaber' eller hvad det kunne være... Så ringer jeg til sagsbehandleren og foreslår det og får så et nej. Så synes jeg faktisk lidt det går imod min faglighed... Der kan dilemmaet nogle gange godt være, hvis de ikke er enige med os. Det kan de jo nemt ikke være, for de kender jo også borgeren og hvor de bare siger: 'At det er de ikke enige i, og vi vil egentlig bare gerne have at I laver en praktik'. Og så er det jo det, vi må gøre.

Som det fremgår handles der ikke i forhold til dilemmaet. Ikke desto mindre er det i forbindelse med forventninger fra faget, at vi finder de største oplevelser af dilemmaer i Omega.

Hvor faget i Alfa i stort omfang synes at beholde sin illokutionære form, synes de faglige begreber anerkendelse og helhedssyn, at få en såkaldt perlokutionær form i Omega. Her bruges begreberne i højere grad strategisk for at opretholde en balancering mellem instanserne og således undgå dilemmaer. Nedenstående citat handler om, at socialarbejderen i Omega ikke altid har tid til at inddrage borgeren i valg af praktik.

Ja, det kan godt ske, at det bliver lidt kort og hårdt, men man kan jo også sige, at borgeren har jo ikke ret til at sige nej til et tilbud. Hvis det er relevant og realistisk, kan de jo ikke sige nej og hvis det er sådan, så er det det. Der må man jo sige: 'Der er jo rent faktisk nogle, der arbejder der og har det som job. Så kan det også godt være dit job'.

På denne måde kan den faglige diskurs ændres til en teknokratisk diskurs, som isoleres fra den indre refleksion, som præger den videnskabelige instans. I Omega ses det også ved, at selvom de i deres faglige overvejelser giver udtryk for bevidsthed om, at anerkendelse og mere omfordelende elementer eller makroperspektiver kan være relevante, handler de ikke i forhold til dette.

Fælles for metoderne i de to organisationer er som nævnt, at de begge er subjektorienterede, hvilket gør, at mere objektive forståelser, særligt på højere liggende niveauer, fortrænges. Dette ses som problematisk både i forhold til normativet om helhedssyn, men særligt i forbindelse med omfordeling og repræsentation.

Jeg er helt sikker på, at det er rigtig set (fokus på forandring af identitet på bekostning af omfordeling og repræsentation, red), fordi vi lærer os op af en metode, som i sig selv har et fokus på den enkeltes udvikling, behov og ønsker, normer og værdier indenfor de rammer sagsbehandler og lovgivning sætter. Det er jo uundgåeligt. Metoderne skaber den vinkel på det. Så det er rigtigt ja, det handler i arbejdet om, at den enkelte har fokus på sin udvikling. Vel og mærke indenfor de rammer jobcentret stikker ud.

I Omega er der ikke eksplicit samme opmærksomhed på fænomenet, men som det fremgår af analysen om helhedssyn er tilsvarende gældende i Omega. Faget som instans rollefortolkes altså forskelligt både som et resultat af forskellige faglige ideologier og teknologier, men også på grund af henholdsvis illokutionære og perlokutionære fortolkninger.

FORVALTNING AF ROLLEN

I det foregående har vi set på de forskellige forventninger og pres fra instanserne i de to organisationer. Vi vil nu se på, hvordan socialarbejderne i de to organisationer rolleforvalter i hver deres krydspres. Socialarbejderen opererer som beskrevet i teorien ud fra et hensigtsmæssighedskriterium, hvor han forsøger, at opnå det optimale i forhold til samtlige instanser. Det kan lade sig gøre så længe kravene fremstår kongeniale.

I Omega fremstår kravene i høj grad kongeniale, fordi det politiske krav om disciplinering synes at spille godt sammen med den del af fagligheden, som har et læringsteoretisk ekspertsyn. Organisationens sandhedsregimer synes også at understøtte både disciplineringslinien og det læringsteoretiske ekspertsyn, ligesom organisationen har indrettet sig på kvasimarkedets styringsbetingelser. Det er kun en forholdsvis lille del af faget, der synes i opposition til dette og vi kan konstatere, at dette ikke er nok til at bibringe egentlige dilemmaer for socialarbejderne i Omega. Oppositionen fra faget synes kvalt i kvasimarkedets forventninger og modstriden rettes hurtig ind ved hjælp af en perlokutionær fortolkning af faget.

Når vi skal forstå, hvorfor vi finder normativet så forholdsvis fraværende i Omega, ser vi altså en sammenhæng med forventningerne fra lovgivning og diskurs, altså disciplineringslinien. Det er selvsagt umuligt både at opfylde normativets og disciplineringsliniens krav, idet disse, som vi også i forbindelse med opstilling af normativet har angivet, er i indbyrdes modstrid. Som analysen viser, står mekanismer på makroniveau imidlertid ikke alene. Når disciplineringslinien så forholdsvis rent implementeres i Omega, er det i et sammenspil mellem instanserne og socialarbejdernes rolleforvaltning i henhold til disse, der skaber en kontekst, som fremmer makroniveauets mekanismer. Det er som om kvasimarkedets styring er meget kraftig, særligt i forhold til at underminere de få tendenser, der trods alt ses i forhold til socialarbejdernes oplevelse af modstrid mellem faglige og etiske overvejelser og det arbejde, de er sat til at udføre.


Instanserne skaber nogle strukturelle begrænsninger for socialarbejderens rolleforvaltning, men da disse strukturer er så sammenfaldende og entydige, bliver det forholdsvis problemfrit og uden nævneværdige dilemmaer for socialarbejderne at navigere i forhold til dem. Der skabes derfor heller ikke grobund for modmagt eller skift i subjektpositioner. Der er så og sige ikke mange

sandhedskampe på spil i Omega. I stedet reproduceres strukturerne uden etisk refleksion, men med lydigheden i centrum. Instansernes kongeniale pres synes således at flytte socialarbejdernes fokus fra at have moralsk og etisk fokus på de borgere, som opgaverne retter sig mod, til i højere grad at udføre opgaven korrekt i forhold til kommunen. Moralen forskydes således, at personen koncentrerer sig om skyld og stolthed over opgavens tekniske udførelse. Et såkaldt lydighedens dilemma. Her synes kvasimarkedet at være en særlig virksom mekanisme.

Den rolleforvaltning, der foregår i Alfa, har helt andre betingelser. Her er der i langt højere grad tale om modstrid mellem de forskellige instanser. Socialarbejderne i Alfa står i et krydspres mellem på den ene side faget, der i høj grad understøttes af organisationens ideologi og teknologi, og på den anden side, lovgivning, kvasimarked og den del af organisationen, der ganske vist kun i sin vorden, bliver opmærksom på afhængigheden af kommunen. Hertil kommer organisationens kontrol af borgeren, som kan producere disciplinerende magtformer og derved passer ind i den liberale diskurs. Instansernes indbyrdes styrkeforhold er – i modsætning til Omega, hvor vægten klart tipper til fordel for disciplineringslinien – mere ligeværdige. Dette resulterer i, at Alfa i højere grad oplever dilemmaer. Såfremt kravene er kontradiktoriske, kan den perlokutionære diskurs ikke opretholdes, da den netop er karakteriseret ved at henholde sig til ydre instanser. I følge teorien bringes socialarbejderne i en konflikt, hvor de ikke længere kan henholde sig til rollen, men må tage personligt stilling til, hvorledes de vil handle og selv bære ansvaret herfor. Dette resulterer grundet kvasimarkedets begrænsning af ytringsfriheden i, at repræsentation i Alfa bliver en personlig etisk stillingtagen. Socialarbejderne løser dilemmaet ved helt at adskille personen fra rollen og i stedet bruge fritiden til repræsentative aktiviteter. Der hvor Alfa har størst tendens til blind lydighed, er i forhold til individualisering af borgernes problemer. Her er instanserne også i højere grad i overensstemmelse, fordi også fag og organisation trækker i retning af individualisering af problemerne. Frasers fortrængningsproblematik synes således også fremtrædende i praksis.

Rolleforvaltningen i Alfa er under udvikling og styrken i instanserne er måske på vej til at ændre sig, fordi kvasimarkedets mekanisme i højere grad trænger sig på. Kombinationen af pres mellem de forskellige instanser, giver i Alfa en rolleforvaltning, der i højere grad end i Omega ligger i forlængelse af normativet. Dette betyder ikke, at normativet til fulde er opfyldt. Trods dette, viser

der sig en kontekst, der i hvert fald for en tid kan hæmme den nyliberale politik i at resultere i en rendyrket disciplinering af borgere og socialarbejdere.



GYLDIGHED OG GENERALISERBARHED

Gyldighed har at gøre med de to begreber reliabilitet og validitet. Graden af reliabilitet afhænger af undersøgelsens ensartethed og forekomsten af tilfældige fejl. Er en måling reliabel er den intersubjektiv og reproducerbar. Begreberne har rod i det positivistiske ideal om sand og objektiv viden. Validitet defineres i metodelitteraturen som fravær af systematiske fejl og anskueliggøres ofte ved spørgsmålet: Er måleinstrumentet det rette til at måle det, som ønskes målt? (Olsen, 2005: 22f) Sandhed og objektivitet udgør en særlig problematik i kvalitative undersøgelser, fordi det subjektive og konkrete har en så fremtrædende placering. (Jørgensen, 1989: 26f)

Vores undersøgelse er kvalitativ og reliabilitet og validitet bør derfor ses i dette lys (Jørgensen, 1989: 30). I vores tilgang handler analysens gyldighed om, hvor godt begreber og teorier fungerer til at fortolke virkeligheden og sandsynliggøre sammenhænge (Danermark, 1997: 217)

Vi har forsøgt at sikre validiteten ved at være eksplicite og motiverede ved valg af metodologiske procedurer (Olsen, 2002: 45). Vi har redegjort for vores videnskabsteoretiske ståsted, vores normative teori og den mere fagpersonlige forforståelse. Ligeledes har vi via litteraturvandring forsøgt at sikre, at vores problemstilling knytter an til eksisterende viden, samtidig med at den indeholder elementer som er nye og ubeskrevet.

Reliabiliteten i vores undersøgelse kunne være yderligere sikret, hvis vi havde gennemført et prøveinterview, hvor vi kunne efterprøve vores interviewguide og opfange uregelmæssigheder. En for ensidig vægt på reliabilitet kan imidlertid også modvirke kreativ fornyelse og mangfoldighed.

Vi må retrospektivt konstatere, at vores fravalg af civilsamfundet som forklarende instans, teoretisk set kan betyde, at der er – ganske vist minimale – gyldighedsproblemer i analysen af faget i Alfa. Et begreb som anerkendelse kan dels ses som fagligt forankret, men kan også – på grund af begrebets emotionelle karakter – henføres til en rationalitet udsprunget af civilsamfundet (Klaudi Klausen, 2001: 94). Selvransagelsen skal ses i forlængelse af de empiriske fund af personbåret repræsentation. Denne form for repræsentation bygger på en anerkendelse af borgere, en oplevelse af uretfærdigheder, men materialiserer sig anderledes end vores normative repræsentation, der har

institutionel forankring som præmis. Hvor vidt den personbåret repræsentationsform har forbindelse til civilsamfundslogikker kan vi ikke analysere grundet vores fravalg af denne instans.


Alle videnskabelige tilgange har svagheder. Ved at vælge kritisk realisme forsøger vi at tage højde for nogle af de svagheder, der ligger i de konstruktivistiske tilgange, der kan have tendens til at blive relativistiske, således at der ikke er noget, der er bedre end andet. Denne dimension fremhæves ved hjælp af de kritiske teoriens normative fundament. Ligeledes tager vi højde for de mere positivistiske tilganges tendens til at operere i det, der kan måles og vejes, ved brug af den kritiske realismes dybdeperspektiv. Svagheden, men samtidig styrken ved denne tilgang er, at den favner bredt, men samtidig indebærer høj kompleksitet og nuancer, som kan forplumre den overordnede mening. Vi vil forsøge at tage højde for dette ved at bruge den hermeneutiske meningsskabende tilgang. Vi har forsøgt at bibeholde overblikket og den overordnede mening ved systematisk at holde fokus på makro-, meso- og mikroniveau. Dette har været svært og resulterede i, at vi ved anden gennemskrivning har forsøgt at trække lidt skarpere linjer i analysen. Dette har vi gjort ved at se på vægten i fundene og fremhævet denne vægtning, dog uden helt at tabe nuancerne. De mange teorier synes på den ene side at have været frugtbare, fordi de har hjulpet os til at opdage forskellige aspekter og har dannet udgangspunkt for forskellige diskussioner med empirien. På den anden side har de også indbyrdes haft gensidige overlap, som har resulteret i en vis dobbeltkonfekt og til tider uklarheder.

Gyldighed har også sammenhæng med at opnå udsigelseskraft i mere almen forstand.

Generaliserbarhed af kvalitative data opnås ved en begrebsmæssig forankring og sammenligning med andre undersøgelser, der understøtter tendenserne (Jørgensen, 1989: 26f). Vi kan derfor ikke direkte generalisere resultater af fund i de to organisationer til generelt at omfatte, hvordan kvaliteten af det sociale arbejde ser ud i alle andre organisationer. Vi kan imidlertid sige noget om normativets udtryksform og måde at virke på, herunder hvad der henholdsvis fremmer og hæmmer det. Hermed opnår vi via begrebsforankringen en mere generel udsigelseskraft.

De fællestræk vi har fundet i de to organisationer omkring privilegering af mikroniveau og subjektperspektiver samt disciplinerende magtformer, synes at være i tråd med andre undersøgelser. Sammenhængen med underprivilegering af omfordeling synes at have fællestræk – ikke blot med

Frasers fortægningsproblem – men også aktuelle analyser i en dansk kontekst peger mere generelt på nedtoning af omfordelende elementer i det sociale arbejde. (Born og Jensen, 2008: 16-26 samt Andersen m.fl., 2008: 28-42) På den måde kan vores analyseresultater opnår større udsigelseskraft og blive vejledende for andre beslægtede situationer (Olsen, 2002: 22).



KONKLUSION

Vi vil i det følgende redegøre for vores fund af kvalitet i det sociale arbejde hos anden aktør. Herefter redegøres for de virksomme mekanismer, vi har fået øje på i forklaringen af kvalitetens udbredelse.

Analyserne af normativet i de to organisationer har haft til hensigt at afdække de teoretiske begreber i empirien, men samtidig har empirien i sammenspil med teoretisk diskussion hjulpet os til at udvikle karakteren og meningen i begreberne.

Helhedssyn- og orientering

På trods af den forskellige udbredelse af helhedssyn i de to organisationer er der også visse fællestræk. Sammenligning af problemanalyse, forandringstanker og indsats har vist en udpræget privilegering af mikroniveau og på dette niveau en vægtning af subjektperspektiver. Samtidig viser begge organisationer, at problemanalysen rummer den største grad af tænkning på tværs af mikro-, meso- og makroniveau, men at disse refleksioner har tendens til at forsvinder undervejs i forandringstanker og indsats, således at en helhedsorienteret indsats udebliver. Altså en vis inkonsistens. Forskellene i de to organisationer kommer til udtryk i graden af disse tendenser. Således ses tendenserne i højere grad tilstede i Omega, hvorimod tendensen er knap så tydelig i Alfa. Denne forskel synes på mikroniveau at være styret af socialarbejdernes refleksionsgrad. Således kan vi ikke konkludere at specifikke teorier i sig selv amputerer helhedssyn- og orientering, men i stedet, at manglende refleksion eller blindhed i forhold til fravalg af andre supplerende tilgange synes problematisk. Vi ser således, hvordan en vis usikkerhed og ydmyghed i forhold til arbejdet med målgruppen i højere grad genererer større refleksion og kompleksitet til fordel for et bredere helhedssyn. Dette er ikke fuldstændig nyt set i forhold til teorien, men samspillet mellem empiri og teori fremhæver dette forhold.

Helhedssyn synes at have sammenhæng med udbredelsen af de andre parametre i normativet. Dels har vægtningen i helhedssynet indflydelse på karakteren af de andre parametre og dels synes anerkendelse, omfordeling og repræsentation at virke tilbage på helhedssynet. Således ses en

hermeneutisk sammenhæng, hvor helheden påvirker enkeltdelene, og enkeltdelene påvirker opfattelsen af helheden.

Anerkendelse

Vi finder i begge organisationer fokus på anerkendelse, men anerkendelsens form og indhold er meget forskellig. Der synes at være en stor forskel på, om anerkendelsen bliver brugt som gulerod i en incitamentstænkning eller som en mere grundlæggende antagelse om borgernes egne opfattelser som berigende for forandringsprocesser. I Omega synes anerkendelsen at materialisere sig overfladisk og blottet for dens substantielle værdier. I princippet kan anerkendelse bruges positivt og forandringskabende ved at anerkende borgerens ageren, der falder inden for socialarbejderens, organisationens og samfundets alment accepterede værdier. Imidlertid indeholder denne form for anerkendelse en undertrykkende og krænkende risiko, idet der ikke synes nogen åbning mod værdier uden for de gængse normalitetsopfattelser. Når anerkendelsen mangler sin grundsubstans, ses der også tendenser til brug af anerkendelse som manipulation og overtalelse. Vi har fundet, hvad vi kalder en skinanerkendelse, der lader som om den har til hensigt at fremme borgeren autonomi, men i virkeligheden fungerer yderst disciplinerende. Også i Alfa ser vi sådanne tendenser. Fællestrækket for anerkendelsen i det sociale arbejdes felt synes at være dens sammenhæng med magt. Denne sammenhæng synes umiddelbart at have negativ virkning. Imidlertid viser empirien, understøttet af Foucault og Morén, at denne sammenhæng ikke behøves at være uhensigtsmæssig. Sammenhængen skaber dilemmaer, men alt efter hvor stor opmærksomhed, agtpågivenhed og refleksion disse dilemmaer tillægges, kan kombinationen af anerkendelse og magt skabe produktive forandringer, der ikke er determineret til at generere undertrykkelse og krænkelser. Magten i anerkendelsen kan således være frugtbar. Analysen viser da også, at hvis magten fuldstændig forsvinder, risikeres stagnation og manglende hjælp til borgerne. Det er imidlertid vigtigt, at anerkendelsens grundvæsen ikke tabes af syne, da der ellers ikke opstår dilemmaer. Det er i høj grad denne forskel, der adskiller de to organisationer. Igen er det en kombination af teoridiskussioner og empiriske fund, der viser os denne sammenhæng og i nogen grad nuancerer normativet.

Omfordeling

Omfordelingsperspektivet er stærkt begrænset i de to organisationer. Da omfordeling knytter an til den del af helhedssynet, der beskæftiger sig med de højereliggende niveauer, giver det næsten sig selv, at når disse niveauer er underprioriteret i helhedssynet, er omfordeling også svær at få øje på. Også fokus på anerkendelse, som henleder opmærksomheden på borgernes individuelle kompetencer, underminerer de mere omfordelende elementer. Den omfordeling vi finder, synes da også mest at være til stede i tanken hos socialarbejderne. Lidt overraskende er det derfor, at der i Alfa alligevel synes at være visse tegn på omfordeling. Den omfordelende indsats, vi finder, synes forankret i en positions- og retfærdighedstænkning, der læner sig op af repræsentationsdimensionen. Kreativitet fra socialarbejdernes side og en forholdsvis høj grad af bevidsthed og refleksion over dilemmaer ses i sammenhæng med omfordelingsaktiviteter. Omvendt forholder det sig i Omega. De få omfordelende elementer, vi finder her – primært i tanken – er centreret omkring diagnosticeret fysisk sygdom og synes ikke at have rod i hverken kreativitet eller refleksion over målgruppens position og heraf afledte mulighedsbetingelser. Samlet set har empirien bestyrket sammenhængen mellem omfordeling og anerkendelse og Frasers fortrængningsproblem synes således også aktuelt på mikroniveau.

Repræsentation

Repræsentation synes også empirisk at hænge nøje sammen med medinddragelse af borgerne. Jo større viden socialarbejderne har om borgerens perspektiv, jo større oplevelser af uretfærdigheder og des flere dilemmaer. Dette er vigtige – formentlig nødvendige – forudsætninger for repræsentationsaktiviteter. Fælles for de to organisationer er imidlertid, at der ikke synes at være nogle kanaler for videreformidling ud af organisationen. Det resulterer i, at repræsentation er helt fraværende i Omega, mens socialarbejderne i Alfa bruger deres fritid, afskåret fra organisationen, til videreformidling til det politiske niveau.

Kontekstmekanismer

Socialarbejderne har en betydning for kvaliteten af det sociale arbejde, men de opererer ikke i et frit rum. Analysen af socialarbejdernes problemanalyse, forandringstanker og indsats, viser at flere af normativets begreber ikke er dem fremmede, men at der også er mekanismer på andre niveauer, som har betydning for at refleksioner ikke altid omsættes til handling.

Når socialarbejderen entrerer en organisation, er der ikke frit valg eksempelvis i forhold til metodiske perspektiver. Indlejret i organisationen er der sandhedsregimer, forstået som ideologier og institutionaliserede praktikker, som understøtter den tilgang ledelsen ønsker at arbejde ud fra. Således styrer organisationen socialarbejderne i en bestemt retning, som har betydning for normativets trivselsbetingelser. De to organisationer har tydeligvis en forskellig tilgang til håndtering af omverdenen. Hvor Omega organisationsmæssigt er meget åben og i høj grad forsøger at imødekomme kommunens krav, har Alfa en mere lukket struktur, hvor der benyttes bufferstrategier til på nogle områder at lukke af for kommunen. Vi har set, hvordan bufferstrategier kan medvirke til, at det bliver muligt for organisationen også at have sandhedsregimer, der ikke umiddelbart er helt i overensstemmelse med politikken og kvasimarkedets forventninger og derved muliggør et større fokus på de normative elementer. Imidlertid synes særligt repræsentationsdimensionen at lide under, at kvasimarkedet positionerer kommunen og organisationen som henholdsvis kunde og leverandør.

Når en organisation som Alfa – hvis sandhedsregimer overvejende synes i opposition til disciplinering – så småt også har svært ved at stå imod presset fra denne strategi, indikeres det, at kvasimarkedet er en meget stærk mekanisme med stor betydning for socialarbejderens mulighed for at arbejde ud fra normativet. At opstille kvasimarkedet som instans har været et eksperiment, fordi teorien ikke indeholder eller forholder sig til en kontekst omhandlende udlicitering. Vi synes imidlertid, at denne tilføjelse har været et frugtbart supplement til teorien.

Fagets illokutionære diskurs synes at være den væsentligste kraft til at genere dilemmaer for socialarbejderne i begge organisationer. Men analysen viser også, at faget ikke som eneste instans kan skabe sandhedskampe. Når alle de andre instanser går op i en højere enhed bliver presset for stort og faget forvaltes i stedet perlokutionært.

Analysen viser, at politikken hæmmer socialarbejdernes muligheder for at udøve normativet, men socialarbejdernes forskellige forvaltning af presset fra denne instans peger også på, at makroniveau i sig selv som forklaring er utilstrækkelig. Problemet er ikke i sig selv, at lovgivning og diskurs har et ensidigt fokus. Sandhedsregimer er i sig selv ikke negative. De kan også være positivt produktive og til gavn for kvaliteten af det sociale arbejde. Problemet synes at opstå, når sandhedsregimer

blindt accepteres og reproduceres, og der hermed ikke skabes nye positioner og sandhedskampe. Jo større overensstemmelse der er mellem forventninger fra instanserne, jo færre dilemmaer oplever socialarbejderne i arbejdet. Krænkende og disciplinerende magtformer går således hånd i hånd med blind lydighed.

Analysen viser således, at det i høj grad er samspillet mellem makro-, meso- og mikroniveau, der skaber forskellig udbredelse af normativet. Oplevelsen af dilemmaer eller modstrid i krav fra forskellige instanser er ikke af det onde. Tværtimod synes instansernes indbyrdes modsætninger at skabe sandhedskampe, der er frugtbare i forhold til kvaliteten af det sociale arbejde, fordi de skærper refleksion, kreativitet og genererer forandring og ny viden, hvilket vi i de tidligere analyser har set er den næring, som normativet lever af.

Vi har i vores undersøgelse sat lighedstegn mellem kvalitet og det opstillede normativ. Her kunne vi kritiseres for, at normativet også er et sandhedsregime, bare med et andet indhold. I et demokratisk samfund, hvor magten bevidst er delt mellem lovgivere, udøvere og domstole, må der imidlertid for alle aktører i feltet – det være sig borgere, socialarbejdere, organisationer, kommuner samt de politiske lovgivere – være en fælles interesse i, at skabe kontekster, hvor ideologiske diskussioner, dilemmaer, refleksion og vidensformidling kan trives. Det er umuligt for socialarbejderne alene at skabe disse kontekster. Undersøgelsen og analyserne har rejst tvivl om, hvorvidt den nuværende politik, diskurs og især styring skaber rum for sådanne kontekster.

PERSPEKTIVERING


Vi mener, at vores undersøgelse peger på, at den nuværende politik, diskurs og ikke mindst styring kan ændre ved den tredeling af magten, der blandt andet sikrer et demokratisk funderet samfund. Politikerne skal udstikke de overordnede mål og rammer samt forholde sig til generelle principper. De kan ikke tage højde for det utal af konkrete situationer, socialarbejderen møder. Feltets kompleksitet og målgruppens heterogenitet fordrer, at socialarbejderen så at sige skal kunne navigere i kaos. Hvis de sociale problemer skal afhjælpes i et sådant felt, synes analyserne, at understrege vigtigheden af, at det sociale arbejde er forankret i læringsvillige og –fremmede omgivelser på organisationsniveau. Det er derfor vigtigt, at politikerne skaber muligheder for, at organisationerne kan indrette sig på en måde, så vidensgeneration kommer i centrum.

Hvis den lovgivende magt i camoufleret form trænger sig ind på det sociale arbejdes domæne i en grad, så vidensgeneration fra bund (borgerne) til top (politikere) forhindres, har dette ikke blot betydning for de svagest stillede borgere, men for det demokratiske fundament. Uanset politisk ideologi må der være en fælles interesse i ikke at undergrave dette. Vidensgeneration indeholder, som vi har set i undersøgelsen, nemlig også mulighed for kritik og forbedring af det bestående. Hvis dette rent praktisk skal kunne lade sig gøre – særligt under de vilkår et kvasimarked skaber – kræver dette i henhold til undersøgelsen en vis modstrid mellem de instanser, der rammesætter feltet.

Undersøgelsen synes at pege på behovet for en instans, der også er præget af andre logikker end de økonomiske. Heri ligger blandt andet, at kvalitet og effektivitet på området ikke alene kan opgøres økonomisk rationelt og ikke til fulde kan beskrives kontraktligt, men også indeholder etiske og faglige dimensioner relateret til samfundsmæssige retfærdigheds- og lighedsopfattelser. Undersøgelsen har vist, at faget som eneste instans indeholdende mere illokutionære diskurser ikke alene kan skabe de nødvendige dilemmaer for det sociale arbejdes aktører, der bevirker, at sandhedskampe og vidensgeneration kan være med til at udvikle demokratiet.

Aktuelt har Københavns Kommune sat kontrol- og overvågning af anden aktør i EU-udbud med henblik på at oprette en tilsynsenhed. Denne skal sikre, at lov og politiske intensioner overholdes, og samtidig have øje for, at borgerens medinddrages og at dennes retsikkerhed ikke krænkes. Det

bliver spændende at se, hvem der vinder dette udbud og hvordan dobbeltheden i opgaven tackles i praksis. Bliver det mere traditionelle revisionsfirmaer, eller kan der blive tale om en tilsynsvirksomhed, der også er baseret på rationaliteter af mere faglig og etisk karakter og som kan give et modspil, til den meget entydige og dominerende diskurs og styring?



LITTERATUR

- Andersen, Svend Aage (2007)** *Kritisk realisme som perspektiv i socialt arbejde – en introduktion og forskningsoversigt*. Arbejdsnotat. Århus, Den Sociale Højskole.
- Andersen, John, Morten Ejrnæs og Jørgen Elm Larsen (2008)**. *Den forkætrede fattigdom*. Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde: Uden for [nummer], nr. 17, 2008, s. 28-42
- Arbejdsmarkedsstyrelsen (2004)**. *Erfaringsopsamling vedrørende inddragelsen af andre aktører i beskæftigelsesindsatsen*. Hovedrapport, Rambøll Management
- Baumkirchner, Sussie og Lole Møller (2003)** *Introduktion til Velfærd på markedsvilkår*. Tidsskriftet Social Politik nr. 2, april 2003.
- Bo, Karen-Asta Bo, Jens Guldager og Birgitte Zeeberg (2008)** *Udsatte børn – i et helhedsperspektiv*. København: Akademisk Forlag.
- Born, Asmund W. og Per H. Jensen (2008)** *Jobplaner og medborgerskabet – et nyt dispositiv*. Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde: Uden for [nummer], nr. 15, 2008, s. 16-26
- Brante, Thomas (2007)**. *En teori om interaktioner, ritualer och emotionell energi*. Sociologisk tidsskrift: VOL 15, 164-185. Universitetsforlaget.
- Bredgaard, Thomas og Flemming Larsen (2006)**. *Udlisiteringen af beskæftigelsesindsatsen – Australien, Holland og Danmark*. København. Jurist og Økonomforbundets Forlag
- Bredgaard Thomas, Flemming Larsen og Lars Rune Møller (2005)**. *Inddragelsen af 'andre aktører' i beskæftigelsespolitikken*. Tidsskrift for Arbejdsliv Nr. 2, 2005, s. 9-26
- Christoffersen, Henrik (2003)** *Markedsgørelse af velfærdssektoren – er det effektivt?* Tidsskriftet Social Politik nr. 2, april 2003, s. 5-10.
- Danermark, Berth et al. (1997)** *Att förklara samhället*. Lund, Studentlitteratur
- Egelund, Tine og Marianne Skytte (1997)** *Om undervisning og fælleselementer i socialt arbejde*. Skriftserien Socialt Arbejde, nr. 1. København: Den Sociale Højskole
- Guldager, Jens (2000)** *Nogle tanker om forskning i eller evaluering af socialt arbejdes metoder*. Socialvetenskaplig tidsskrift nr. 4, 2000.
- Handlingsplan 'Flere i Arbejde':**
http://www.bm.dk/graphics/Dokumenter/Udgivelser/Danske%20udgivelser/2002/flere_i_arbejde_handlingsplan/flere_i_arbejde_handlingsplan.pdf. Beskæftigelsesministeriet

- Harlev Nielsen, Tina (2007)** *Helhedssynets betingelser på arbejdsmarkedsområdet*. uden for nummer 14, 8. Årgang 2007
- Hasenfeld, Yeheskel (2003)** *Mennesket som råstof – borgerservicerende organisationer i moderne samfund*. Århus: Klim
- Henriksen, Lars skov og Annick Prieur, 2004. Et nyt perspektiv på magt i det sociale arbejde. Dansk sociologi, nr. 3, årgang 15.
- Hesselholdt, Svend (2005)** *Gensidig anerkendelse: Moral, selvopfattelse og uretfærdighedsfølelse*. Matrix 2005; 3, s. 271-293
- Jacobsen, Dag Ingvar og Thorsvik, Jan (2002)**, *Hvordan organisationer fungerer? Indføring i organisation og ledelse*. Hans Teitzels Forlag, kap 3, 6, 9, 12
- Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen og Niels Mortensen (red.) (2005)**. *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus Universitetsforlag.
- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (2003)**. *At skabe en klient*. København, Hans Reitzels Forlag.
- Juul Kristensen, Catherina (2008)** *Gode aktiveringsprojekter for ledige i matchkategori 4 – de tre første cases*. Roskilde Universitet Center.
- Jørgensen, Henning (2008)** *Fra arbejdsmarkedspolitik til beskæftigelsespolitik – kosmetiske eller indholdsmæssige forskelle?* Tidsskrift for Arbejdsliv, 10. årg., nr. 3., 2008
- Jørgensen, Henning (2006)** *Arbejdsmarkedspolitik gennem fem år: VK-regeringens indsats*. Aalborg. CARMA.
- Jørgensen, Henning (2006)** *Arbejdsmarkedspolitikens fornyelse – innovation eller trussel mod dansk 'flexicurity'?* København: LO og FTF
- Jørgensen, Per Schultz (1989)** *Om kvalitative metoder og deres gyldighed*. Nordisk Psykologi nr. 41/1989
- Katzenelson, Boje (1999)**. *Homo Socius – Grundlaget for menneskeligt samkvem*. Socialpsykologisk Grundbog. København: Gyldendal.
- Klausen, Kurt Klaudi (2001)** *Skulle det være noget særligt?* Børsens Forlag A/S, kap. 3-4
- Kvale, Steinar (1997)**. *Interview*. Hans Reitzels Forlag, kap. 5, 7.
- Larsen Albrekt, Christian (2003)**. *Økonomiske incitament, søgeadfærd og integration på arbejdsmarkedet*. S 129-173 i J. Goul Andersen (red), Jan Bendix Jensen og Christian Albrekt Larsen: Marginalisering og velfærdspolitik. København: Frydenlund.

- Larsen, Øjvind (1996).** *Forvaltning, etik og demokrati*. København: Hans Reitzels Forlag
- Lindgren, Sven-Åke (2003)** *Michel Foucault i Klassisk og moderne samfundsteori*. Heine Andersen (red) og Lars Bo Kaspersen. København: Hans Reitzels Forlag
- Mejlby, Peter, Nielsen, Ulf Kasper og Schiltz, Majken (1999)** *Introduktion til organisationsteori – med udgangspunkt i Scotts perspektiver*. Samfundslitteratur, kap. 5
- Morén, Stefan (1992).** *Förändringens gestalt – om villkoren för mänskligt bistånd*. Stockholm: Allmänna Förlaget.
- Olsen, Henning (2003)** *Kvalitative analyser og kvalitetssikring* .Sociologisk Forskning nr. 1/2003
- Olsen, Henning (2002)** *Kvalitative Kvaler*. København, Akademisk Forlag. s. 9-11
- Reformen 'Flere i Arbejde' (2002)**
http://www.bm.dk/graphics/Dokumenter/Udgivelser/Danske%20udgivelser/2002/flere_i_arbejde/flere_i_arbejde.pdf. Regeringen.
- Rieper, Olaf (1993)** *Gruppeinterview i praksis – brug af fokusgruppeinterview i evalueringsforskning*. København, AKF Forlaget
- Rose, Nicolas (2003)** *At regere friheden – en analyse af politiks magt i avancerede liberale demokratier i Perspektiv, magt og styring – Luhman og Foucault til diskussion*. Red. Christian Borch og Lars Thorup Larsen. Hans Reitzel Forlag
- Schademan, Helle Kløft, Søren Jensen, Frederik Thuesen og Helle Holt.** *Virksomheders sociale engagement, årgang 2008*. København: SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, 08:32
- Sennett, Richard (2003)** *Respekt i en verden af ulighed*. Forlaget Hovedland. S. 155-183
- Simmel, George (1998)** *Hvordan er samfundet muligt?: Ekskurs om den fremmede*. København: Gyldendal, s. 95-103
- Willig, Rasmus og Michael Hviid Rasmussen (2008).** *Anerkendelsespolitik*. Syddansk Universitet. Kap 2-3

HJEMMESIDER

www.ams.dk

www.jobindsats.dk

www.jobeffekt.net: Notater: Erfaring fra andre projekter: http://www.jobeffekt.net/?page_id=5

www.kk.dk: <http://www.kk.dk/eDoc/Besk%C3%A6ftigelses%20-%20og%20Integrationsudvalget/14-08-2008%2014.15.00/Referat/18-08-2008%2016.47.04/3972613.PDF>