



DET SAMFUNDSVIDENSKABELIGE FAKULTET

Jeg kan jo ikke bare gå ud og tage et arbejde!

En kvalitativ analyse af krænkelseserfaringer i
beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet

Specialeafhandling ved Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde

Juni 2014

Vejleder: Søren Juul

Antal anslag: 239.561

Julie Kristine Lausten, studienr. 20110722 & Sabrina April Ramshart Kahlke, studienr. 20111087

Abstract

People with disabilities are constrained from participating in many parts of everyday life on equal terms as people without disabilities – this reality also applies to the labor market (Høgelund & Kjeldsen 2013; 7). Because of this many people with disabilities rely on the government employment effort to support them with job applications, compensation schemes or full economic support. However, we have learned that many have expressed discontentment with the government employment effort on various social media sites on disability issues. This has raised our concern as people with disabilities rely on the support from the employment effort in to much higher extent than people without disabilities. We therefore raised the question: *How do people with impairment experience the government employment effort?*

We ask this question based on a normative ideal that relies upon Axel Honneth and his theory on recognition as the foundation of a positive self-relation and apply it as a foundation for success in social work. We find that the ideal of recognition is widely spread throughout the laws of the Danish social policy. We find that it is especially eminent in the formulated purposes of the Danish disability policy which is based on the four principles of equality, compensation, solidarity and sector accountability and entails the right for oneself to define the grounds of *the good life*, the right to achieve your potential, the right to be compensated for constrains in your body function, and the right to get equal access to public services.

In the dissertation we use these four purposes in the Danish disability policy to form a guideline to identify obstacles for recognition of people with impairments in the government employment effort. Our purpose is, in accordance with Honneth, to contribute to a change in the government employment effort for people with disabilities.

The analysis is built on qualitative interviews with six people who have impairments and examines the informants' experience with the government employment effort in relations to the four purposes in the principles for the Danish disability policy.

In the first part of the analysis we look at how people with impairment experience their possibilities to define *the good life* themselves. We do so by examining the possibilities to participate in the planning of the employment effort. We identify that inadequate information

about rights and many replacements amongst social workers in the employment effort creates obstacles for people with impairments in claiming their right to define *the good life* and thereby creates obstacles for recognition.

In the second part of the analysis we focus on how people with impairments experience their possibilities to achieve their potential. We examine faith in the skills and performance level of people with impairment in the government employment Effort and the possibilities for them being granted compensating services. We find experiences of discrimination and a lack of understanding towards the clients' resources as well as obstacles in regards to the labor market. Furthermore we find that inadequate information about rights, difficulty in applying and being granted compensating services, grey areas, and the extent of the compensating services creates obstacles for people with impairments in achieving their potential on the labor market.

In the third part of the analysis we analyze how the peer group experience the understanding in society for their obstacles and needs towards the labor market as well as their experience with the economic level of the government dependencies. We identify that people with impairments feel that the structural frame of the government employment effort are filled with suspicion towards their work integrity and that this also goes for the social workers in The Employment Effort. Furthermore we find that the arguments in the public debate about fairness between level of government dependency and work efficiency lead to feelings of unworthiness.

In the fourth and last part of the analysis we examine how people with impairment experience the access to counseling and support in the government employment effort. We identify that feelings of coincidence in the social work and the interpretation of the law leads clients to develop strategies on how to get a good relationship with the social worker, hoping it will affect the outcome of the employment effort. Furthermore we identify that participating in employment effort calls for the need of outside support because the peer group experience that their rights are affected by coincidence and inequality.

Indholdsfortegnelse

1. Specialepræsentation	5
2. Problemfelt	6
2.1. Handicapbegrebet	6
2.2. De fire grundprincipper for dansk handicappolitik	7
2.3. Videnstendenser	8
2.4. Problemstilling	11
2.5. Problemformulering	12
3. Videnskabsteori	14
3.1. Kritisk teori	15
3.2. Filosofisk hermeneutik	16
3.3. Videnskabsteoriens betydning for specialet	17
4. Teori	19
4.1. Anerkendelsesteori	19
4.2. Anerkendelsesteoriens anvendelse i specialet	24
5. En kvalitativ undersøgelse	27
5.1. Metodevalg: Kvalitative interview	27
5.2. Generaliserbarhed & kvalitetskriterier	28
6. Det empiriske grundlag	31
6.1. Dataudvælgelse	31
6.2. Interviewbeskrivelse	33
6.3. Databearbejdning	34
7. Analysestrategi	36
7.1. Kodestrategi	36
7.2. Analyseopbygning	37
8. Erfaringer om mulighed for selv at definere det gode liv	40

8.1. Mulighederne for at medvirke i egen sag.....	40
8.2. Andre forudsætninger for at kunne medvirke	45
8.3. Delkonklusion 1	50
9. Erfaringer om muligheden for at opnå sit potentiale.....	52
9.1. At opnå sit potentiale.....	52
9.2. Kompensation som forudsætning for at opnå sit potentiale	58
9.3. Delkonklusion 2	68
10. Erfaringer om solidaritet	71
10.1. Forståelse for begrænsninger og behov i samfundet	72
10.2. Økonomisk solidaritet	76
10.3. Delkonklusion 3	79
11. Erfaringer om muligheder for vejledning og støtte i beskæftigelsesindsatsen.....	81
11.1. Kompetence til at yde vejledning på handicapområdet	81
11.2. Oplevelsen af støtte og hjælp	89
11.3. Delkonklusion 4	96
12. Konklusion	98
13. Perspektivering	102
14: Litteratur.....	104
14.1. Link	106
14.2. Lovgivning	106

1. Specialepræsentation

(...) jeg havde en jobkonsulent på kommunen for mange år siden (...) som engang, mens jeg var til møde med ham sammen med mine forældre, sagde: "Jamen, vi hjælper kun normale mennesker i arbejde." Det sad han og sagde direkte op i hovedet på mine forældre og mig. Og så tænker jeg, hvad er normalt, og hvad er unormalt, for når du siger: "Vi hjælper kun normale mennesker i arbejde" så vil jeg gerne have, at du definerer, hvad er så det normale, og når du er færdig, så kan du definere unormal.

(Citat fra specialets interviewmateriale)

Dette speciale er en kritisk hermeneutisk undersøgelse af personer med funktionsnedsættelsers erfaringer med beskæftigelsesindsatsen og tager afsæt i Axel Honneths (f. 1949) anerkendelsesteori. Det er bl.a. udtalelser som ovenstående, der ligger til grund for valg af emne. Udtalelsen står nemlig ikke alene, når det kommer til beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet, men foldes i høj grad ud på diverse debatfora for personer med funktionsnedsættelser. Dette finder vi i høj grad problematisk, da personer med funktionsnedsættelser i forvejen er dårligt stillede, når det kommer til mulighederne på arbejdsmarkedet (Høgelund & Kjeldsen 2013; 7).

Vores interesse og afsæt for behandlingen af temaet bygger på viden, vi har erhvervet os igennem kandidatstudiet i socialt arbejde og i vores baggrund som henholdsvis ergoterapeut og socialrådgiver. Vores faglige ideal ift. socialt arbejde er, at formålet for alt socialt arbejde må være at bidrage til forbedringer af socialt udsatte menneskers mulighed for opnåelse af *det gode liv*. I definitionen af *det gode liv* trækker vi på Axel Honneth og sidestiller definitionen af *det gode liv* med det enkelte menneskes mulighed for at realisere sig selv (Juul 2012a; 336) – herunder at opnå sine egne mål ift. arbejdsmarkedet. Forudsætningen for det gode sociale arbejde tilslutter vi Honneths anerkendelsesideal, hvor menneskets identitetsudvikling og selvrealisering afhænger af erfaringer om social anerkendelse i sociale relationer, retlige forhold og social værdsættelse (Honneth 2005; 38+45). Dette, mener vi, også må være forudsætningen for det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet.

Denne idé er vi ikke alene om. I den danske sociallovgivning på handicapområdet læser vi i vid udstrækning en hensigt om anerkendelse. Det gælder bl.a. Lov om Social Service § 81, stk. 1, nr. 3 om forbedring af den enkeltes mulighed for livsudfoldelse gennem foranstaltninger af

forskellig karakter, § 16 om indflydelse på tilrettelæggelse og udnyttelse af tilbud (LBK Nr. 254 af 20/03 2014), samt Lov om Kompensation til Handicappede i Erhverv, hvis formål er at give personer med handicap lige muligheder for udøvelsen af erhverv m.m. (§ 1, LBK Nr. 727 af 07/07 2009). Anerkendelsesidealet er ikke kun forsøgt indarbejdet i dansk sociallovgivning, men er også udgangspunktet for den danske handicappolitik, hvis formål netop er at sikre lige muligheder for, at alle kan opnå deres potentiale (Wiederholt 2005; 23).

Fortællinger som det indledende citat får os dog til at tvivle på, hvorvidt anerkendelsen som forudsætning for det gode sociale arbejde realiseres i borgernes møde med beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet. Specialet omhandler derfor de erfaringer personer med funktionsnedsættelser gør sig i mødet med beskæftigelsesindsatsen.

I de følgende afsnit vil vi kort introducere problemstillingen, idet vi redegør for specialets problemfelt.

2. Problemfelt

I dette kapitel vil vi redegøre for begrebet handicap, dansk handicappolitik og videnstendenser vedrørende handicap og beskæftigelse samt handicap og beskæftigelsesindsatsen. Først introduceres handicapbegrebet samt de fire grundprincipper for dansk handicappolitik. Herefter vil der være en kort gennemgang af videnstendenser inden for området handicap og beskæftigelse samt beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet med henblik på at danne et overblik over rammerne for specialets kontekst. Til sidst vil der blive redegjort for specialets problemstilling, som munder ud i specialets problemformulering.

2.1. Handicapbegrebet

Tidens handicapbegreber og orienteringen i handicappolitikken spiller tæt sammen.

Handicapbegrebet har udviklet sig og ændret betydning gennem tiden, og det vil fortsat forandre sig fremover, i takt med at samfundet udvikler sig (Bonfils & Olsen 2003; 13-14). Indtil slutningen af 1970'erne levede de fleste personer med handicap på totalinstitutioner uden nogen særlig tilknytning til det omkringliggende samfund (Wiederholt 2005; 6). En udlægning af særforsogets opgaver til amter og kommuner i 1980 medførte et fokus på normalisering af handicappedes vilkår og institutionerne blev i stigendes grad set som en underkendelse af

handicappedes ligestilling. Personer med handicap skulle derfor integreres i samfundet, hvilket var en udfordring, da det omgivende samfund ikke var indrettet til at kunne opfylde dette.

Denne udvikling lagde desuden grunden for et nyt handicapbegreb (Wiederholt 2005; 6-7). Handicap var tidligere blevet opfattet medicinsk og individorienteret, som en manglende funktion ved menneskets krop eller psyke, med diagnosticering og medicinsk viden som udgangspunkt for at afhjælpe handicappet (Kurth 2013; 37). Den danske handicappolitik bygger i dag på en relationel definition, hvilket vil sige, at handicap forstås som samspillet mellem en person med funktionsnedsættelse og dennes omgivelser (Bonfils* & Olsen 2013; 111). Der fokuseres i mindre grad på *reparation* hos den enkelte, og mere på kompensation, samt hvilken betydning samfundets indretning har for folk med funktionsnedsættelse og deres muligheder for deltagelse på lige fod med andre (Bonfils 2003; 25).

Det relationelle handicapbegreb er forsøgt implementeret i fire grundprincipper for dansk handicappolitik: ligestillingsprincippet, kompensationsprincippet, solidaritetsprincippet og sektoransvarlighedsprincippet (Ibid.). Princippernes formål er at sikre lige muligheder for personer med og uden handicap i at opnå deres mål (Wiederholt 2005; 23).

2.2. De fire grundprincipper for dansk handicappolitik

Udgangspunktet for al lovgivning og alle foranstaltninger på handicapområdet – generelle såvel som specifikke på handicapområdet – er, at de skal efterleve et princip om ligestilling af personer med handicap.

Ligestillingsprincippet refererer ikke til ens behandling, men til en anerkendelse af, at behov er forskellige, når det drejer sig om at opnå sit potentiale. I de tilfælde hvor det ikke er muligt at skabe lige muligheder via kompensation, skal alle mennesker have ret til at leve et liv efter egne præmisser for *det gode liv* (Ibid. 24).

Kompensationsprincippet skal sikre, at mennesker med en funktionsnedsættelse tilbydes: "(...) en række ydelser og hjælpeforanstaltninger med det formål at afhjælpe eller begrænse konsekvenserne af den nedsatte funktion mest muligt" (Ibid. 15). Kompensationsprincippet skal

medvirke til, at personer med en funktionsnedsættelse, via offentlige foranstaltninger, opnår samme muligheder som personer uden en funktionsnedsættelse (Ibid.).

Solidaritetsprincippet er et velfærdspolitisk princip, som indebærer, at støtteforanstaltninger og ydelser bør finansieres skattemæssigt. Dette betyder, at tildeling af ydelser og compensation ikke skal være afhængigt af personlige forhold som indkomst og formue (Ibid. 21).

Sektoransvarlighedsprincippet indebærer: ”(...) at den myndighed, organisation eller virksomhed, som har ansvaret for at levere ydelser, tjenester eller service til borgerne i almindelighed, har en tilsvarende forpligtelse til at sikre og finansiere, at disse ydelser, tjenester eller services er tilgængelige for mennesker med en funktionsnedsættelse” (Ibid. 17). Dette princip skal være med til at sikre ligebehandling, så alle har mulighed for at få ens ydelser på samme sted. Der er ingen lov, der definerer rammerne for dette princip, men forskellige lovgivninger har fastsat ansvaret over for personer med funktionsnedsættelser og integreret ansvaret i forskellige sektorlovgivninger (Ibid. 18). Sektoransvarlighedsprincippet er derfor særligt relevant ift. specialets fokus på beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet, da dette princip forpligter beskæftigelsesindsatsen til at levere en indsats, der er i overensstemmelse med de handicappolitiske principers formål.

2.3. Videnstendenser

Danmark ratificerede i 2009 FN's konvention om Rettigheder for Personer med Handicap fra 2006. Dette betyder, at dansk handicappolitik fremadrettet i højere grad skal handle om at sikre personer med handicap muligheder for deltagelse i samfundslivet på lige fod med andre (Bengtsson & Stiggaard 2011; 9). Foranstaltningerne til at sikre lige muligheder på handicapområdet har indtil konventionen i 2006 hovedsageligt drejet sig om forsørgelse, hjælpemidler og personlig assistance som compensation for handicappet (Ibid.). Med ratificeringen i 2009, blev Danmark ligeledes forpligtet til specifikt at udvikle og implementere foranstaltninger til at fremme økonomiske, sociale og kulturelle rettigheder for personer med handicap (Link: SM).

Til trods for implementeringerne viser en rapport fra SFI, *Hverdagsliv og Levevilkår for personer med funktionsnedsættelse 2013*, at der fortsat er barrierer i samfundsindretningen for

personer med handicap (Bengtsson, Damgaard & Steffensen 2013). Undersøgelsen viser, at personer med handicap generelt oplever hindringer ift. deres deltagelse i samfundsliv og fællesskaber (Ibid. 10). Det betyder, at dansk handicappolitik hensigt om at sikre lige muligheder for personer med handicap ikke formår at slå igennem på flere af hverdagslivets områder – herunder muligheden for beskæftigelse. Vi vil derfor i det følgende afsnit redegøre for forholdene mellem handicap og beskæftigelse.

2.3.1. Handicap og beskæftigelse

Et af de områder, hvor handicappolitikens hensigt om at sikre lige muligheder for personer med handicap ikke formår at slå igennem, er ift. deres deltagelse på arbejdsmarkedet.

Flere undersøgelser viser, at arbejdsmarkedstilknytningen blandt personer med handicap er langt lavere end blandt personer uden handicap. Fx anslår en rapport fra SFI, *Handicap og beskæftigelse i 2012 – Regionale forskelle*, at 78 % af personer uden handicap var i beskæftigelse i 2012, hvor dette kun gjorde sig gældende for 44 % af personer med handicap (Høgelund & Kjeldsen 2013; 7). Denne forskel viser sig på trods af, at personer med handicap har søgt signifikant flere stillinger per job, de har haft, end personer uden handicap (Houlberg, Høgelund & Kjeldsen 2013; 20). Politisk har man forsøgt at imødekomme uligheden gennem vedtagelsen af to beskæftigelsesstrategier med målsætninger om en øget beskæftigelsesgrad blandt personer med handicap i perioden 2005-2012, men en rapport fra SFI viser, at regeringens strategier ikke er lykkedes (Ibid. 10-11).

Det finder vi problematisk, fordi en undersøgelse fra SFI viser, at ca. 18 % af den danske befolkning i den erhvervsaktive alder (16-64 år) i 2012 netop selv vurderede, at de havde et længerevarende helbredsproblem eller handicap (Houlberg et al. 2013; 39-40). For den enkelte kan en udelukkelse fra arbejdsmarkedet føre til eksklusion og begrænset livskvalitet (Høgelund, Tørslev & Weibel 2010; 15). Flere undersøgelser viser, at et stort antal af personer med handicap, som står uden for arbejdsmarkedet, har et ønske om at komme i arbejde. Fx viser en undersøgelse foretaget af Vidensnetværket ved Danske Handicaporganisationer, *Perspektiver på vejen til og fra beskæftigelse – for førtidspensionister og sygedagpengemodtagere med handicap*, at personer med handicap, som modtager førtidspension eller sygedagpenge, har et stort ønske om en tilknytning til arbejdsmarkedet, og at selv en lille tilknytning tillægges en stor værdi (Marselisborg Praksisvidencentret 2010; 16). Borgerne betragter deres manglende tilknytning til

arbejdsmarkedet negativt, men ca. halvdelen oplever ikke, at deres arbejdsevne, på grund af deres handicap, matcher de nuværende krav, der stilles på arbejdsmarkedet (Ibid.). En tidligere rapport fra SFI estimerer, at 36.000 personer med handicap ville have mulighed for at komme i beskæftigelse ved en tilpasning af nødvendige arbejdsforhold (Høgelund, Larsen & Schademan 2008; 148). Rapporten viser samtidig, at personer med handicap, der er på arbejdsmarkedet i det store hele, trives lige så godt som personer uden handicap (Ibid. 23).

Vi undrer os derfor over, hvordan den danske beskæftigelsesindsats, som bl.a. har til opgave at hjælpe ledige borgere i arbejde, håndterer indsatsen på handicapområdet. En samlet evaluering af handicapindsatsen for Arbejdsmarkedsstyrelsen fra 2009 viste, at ledige med handicap er kritiske ift. jobcentrenes indsats, og omkring halvdelen vurderer, at jobcenteret slet ikke eller kun i mindre grad har hjulpet med at afklare deres jobmuligheder (Rambøl 2009; 11). Vi vil derfor rette fokus mod beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet i det næste afsnit.

2.3.2. Handicap og Beskæftigelsesindsats

Strukturreformen fra 2007 betyder, at jobcentrene varetager beskæftigelsesindsatsen for personer med handicap (Høgelund et al.2010; 8). Den aktive beskæftigelsesindsats har til formål at bidrage til et velfungerende arbejdsmarked, hvor flest muligt kommer i arbejde. Det betyder bl.a. at personer med begrænsninger i arbejdsevnen skal have mulighed for at få hjælp til at opnå beskæftigelse (Link: BM).

Den danske beskæftigelsesindsats er ens for alle, hvilket betyder, at der ikke er nogen særlig indsats over for mennesker med handicap (Regeringen, 2013; 30). Finn Amby er forsker i statskundskab og i gang med en ph.d.-afhandling omhandlende handicap og beskæftigelse. Amby udtaler i et debatindlæg i Politiken, at det har afgørende betydning, at handicap ikke er fremtrædende nok i den aktive beskæftigelsespolitik, og at handicap ikke nævnes i lovgivningen som en faktor, der skal tages højde for i beskæftigelsesindsatsen (Link: Amby). Han forklarer, at dette resulterer i, at handicapindsatsen bliver glemt i jobsystemet. Ifølge Amby er årsagen til, at ledige med handicap har svært ved at komme i job på det ordinære arbejdsmarked, bl.a. en lav prioritering af handicapområdet i jobcentrene. De foreløbige resultater af ph.d.-afhandlingen viser endvidere, at kun få kommuner har beskæftigelsespolitiske målsætninger, som omhandler handicap (Ibid.).

Beskæftigelsesstrategisk har man forsøgt at sikre den handicappolitiske indsats i jobcentrene ved at tilknytte en nøgleperson på handicapområdet til hvert jobcenter, som har til formål at fungere som bindeled mellem specialfunktion og jobcentret (Høgelund et al.2010; 8). Nøglepersonens opgave er at videregive viden til øvrige medarbejdere, som også vedrører muligheder for kompensation ift. arbejdsmarkedsdeltagelse. Kompensationsmulighederne henviser til diverse hjælpemidler, personlig assistance, mentor- og forrangsordning m.m. En undersøgelse af SFI, *Sygemeldte og førtidspensionister med handicap. Jobcentermedarbejdernes perspektiver på jobcentrenes indsats*, viser dog, at de tilknyttede nøglepersoner generelt ikke oplever, at deres ressourcer er tilstrækkelige ift. at indhente og uddele den nødvendige viden på området (Ibid. 8-10). Derudover er der, i jobcentrene, stor forskel på nøglepersonernes organisatoriske placering, og om nøglepersonen er bundet af øvrige opgaver, hvilket har betydning for, hvor højt rollen bliver prioriteret (Ibid.). Undersøgelsen fremhæver ligeledes et manglende kendskab til de kompenserende ordninger og deres anvendelse i praksis, hvilket betyder, at disse i mindre grad tages i brug (Ibid. 11-12).

2.4. Problemstilling

Ud fra de undersøgelser vi har redegjort for, stiller vi spørgsmålstegn ved, hvordan personer med handicap oplever beskæftigelsesindsatsen i praksis, når der hverken i beskæftigelseslovgivningen eller i de beskæftigelsespolitiske målsætninger lokalt er formuleret retningslinjer for en indsats på området, og når de nøglepersoner, som skulle sikre bindeleddet mellem beskæftigelsesindsatsen og handicapområdet, ikke oplever at have ressourcer nok til at udfylde rollen. Det interesserer os særligt, når ledige med handicap generelt er kritiske over for jobcentrenes indsats og ikke vurderer, at jobcentret har hjulpet med at afklare deres jobmuligheder.

Vi undrer os dog over, at der mangler undersøgelser med fokus på personer med handicaps oplevelse og behov ift. beskæftigelsesindsatsen, hvilket kan underbygges af Finn Ambys resultater, som viser et særligt behov for yderligere forskning om handicap og beskæftigelse på individniveau (Link: Amby). Dette bidrager til vores interesse for at undersøge det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet fra målgruppens perspektiv, da borgernes erfaringer mangler at blive belyst.

Specialet tager som beskrevet udgangspunkt i et normativt ideal om anerkendelse som forudsætning for det gode sociale arbejde. Vi kan på diverse medier og debatfora for personer med funktionsnedsettelse læse, at mange mennesker giver udtryk for stor utilfredshed med kommunernes beskæftigelsesindsatser. Med denne viden forholder vi os skeptiske overfor, hvorvidt det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen formår at imødekomme personer med handicaps behov for hjælp og støtte. Ydermere om indsatsen i tilstrækkelig grad er udformet på en måde, der anerkender målgruppens forskellige behov. Herunder om de oplever, at sagsbehandlerne har tilstrækkelig viden til at tilbyde relevante indsatser, om de føler sig set, hørt og forstået ift. deres ressourcer og præstationer såvel som eventuelle udfordringer og begrænsninger ift. arbejdsmarkedet. Vi sætter desuden spørgsmålstegn ved, om de hensigter, der fremgår af handicappolitikken, kan realiseres i beskæftigelsesindsatsen for personer med handicap, når sagsbehandlerne generelt mangler kendskab til lovgivningens kompenserende ordninger.

Vi stiller os således kritiske ift. hvorvidt vores ideal om anerkendelse realiseres i beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet. Derfor finder vi det yderst relevant at undersøge de erfaringer, personer med funktionsnedsettelse gør sig i mødet med beskæftigelsesindsatsen. Dette leder os til specialets problemformulering

2.5. Problemformulering

Hvordan erfarer personer med funktionsnedsettelse deres møde med beskæftigelsesindsatsen?

I vores interesse for at undersøge de erfaringer personer med funktionsnedsettelse gør sig i mødet med beskæftigelsesindsatsen, vil vi analysere målgruppens erfaringer ud fra et normativt ideal om anerkendelse som forudsætning for menneskets personlige udvikling og det gode sociale arbejde på handicapområdet. Vi vil tage udgangspunkt i målgruppens erfaringer med beskæftigelsesindsatsen i relation til de handicappolitiske principper om ligebehandling, compensation, solidaritet og sektoransvarlighed. I specialet anser vi anerkendelsesidealet som værende et gennemtrængende element i disse princippers formål. Vi vil derfor fokusere på personer med funktionsnedsettelses erfaringer med beskæftigelsesindsatsen ift. formålene: muligheden for selv at definere præmisserne for *det gode liv*, at sikre lige muligheder for at opnå sit potentiale, solidaritet, samt erfaringer om beskæftigelsesindsatsens rådgivning og støtte på

handicapområdet med henblik på at udligne ulighed på arbejdsmarkedet. Vores formål er at identificere forhindringer i beskæftigelsesindsatsen i relation til formålene i handicappolitikens grundprincipper og derved rette en kritik med henblik på at skabe forandring i beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet.

I specialet definerer vi handicapbegrebet relationelt, hvilket betyder, at vi skelner mellem det at have en funktionsnedsættelse og det at have et handicap. Vi forstår funktionsnedsættelse som værende en begrænsning i kroppens fysiske og psykiske funktion eller anatomiske strukturer i kroppen (WHO, 2001; 10). Det betyder, at en funktionsnedsættelse ikke i sig selv udgør et handicap, men at et handicap udgøres af både samfundsmæssige og individuelle faktorer indbyrdes forhold til hinanden (Bonfils & Olsen, 2013; 72). Vores målgruppe er *personer med funktionsnedsættelser*. Når vi i specialet refererer til målgruppen *personer med funktionsnedsættelser*, henviser vi derfor kun til personernes fysiske eller psykiske begrænsninger i kroppens funktion.

I problemformuleringen indgår betegnelsen *beskæftigelsesindsatsen*. Vores anvendelse af betegnelsen henviser til en velfærdsstatslig indsats for personer uden for arbejdsmarkedet. Vi refererer her til en fælles betegnelse for hele organiseringen af beskæftigelsesindsatsen fra det politiske niveau og lovgivning, til jobcentrene samt private aktører på området som udøvende institution og det relationelle møde mellem klient og sagsbehandler.

3. Videnskabsteori

Vi vil i dette kapitel redegøre for specialets videnskabsteoretiske orientering og derved, hvordan vi forholder os til den sociale virkelighed. Denne redegørelse skal bidrage til at fastsætte rammerne for den viden, der produceres i projektet eller rettere, hvilken type viden, der produceres, og hvad denne viden kan sige noget om (Juil & Pedersen 2012; 9).

I vores valg af videnskabsteoretisk orientering har vi taget afsæt i specialets problemformulering:

Hvordan erfarer personer med funktionsnedsættelser deres møde med beskæftigelsesindsatsen?

Vi henviser derved til en social virkelighed, som adskiller sig fra naturvidenskaben, idet erfaringer refererer til en subjektivt baseret virkelighed, som ikke kan forklares alene ved observation, men kræver fortolkning (Ibid. 17). Samtidig mener vi, at subjektive fænomener, som erfaringer, er historisk forankrede og kontekstafhængige. Dette gælder ligeledes vores egne erfaringer. Vi mener ikke, at vi kan møde verden fuldstændigt åbent og fordomsfrit, da vi har en forforståelse bestående af praktiske og teoretiske erfaringer med os i vores møde med problemfeltet. Dette bevirker, at undersøgelsesobjektet ikke kan forstås forudsætningsløst ud fra informanternes spontane oplevelseshistorier (Ibid. 19), og at den viden, der produceres i specialet, er påvirket af vores forforståelse. Denne betragtning deler vi med Hans-Georg Gadamer (f. 1900-2002) filosofiske hermeneutik.

I specialet baserer vi vores forforståelse på et normativt ideal om, at anerkendelse udgør grundlaget for *det gode liv* og *det gode sociale arbejde*. Dette normative ideal danner ledetråden i vores analyse af personer med funktionsnedsættelsers erfaringer med beskæftigelsesindsatsen. Derved bygger specialets vidensfundament også på den kritiske teoris antagelse af, at en kritik af samfundet altid må bære på et begreb om betingelserne for *det gode liv*, der kan fungere som standard i en kritisk analyse (Juil 2012a; 319).

Vi vil på denne baggrund redegøre for vores videnskabsteoretiske orientering i de følgende afsnit introducere kernepunkterne i den kritiske teori og den filosofiske hermeneutik med henblik på at redegøre for de teoretiske rammer for specialets vidensproduktion. Derefter vil vi uddybe, hvordan vi i praksis forstår og implementerer disse rammer i specialets behandling af problemstillingen.

3.1. Kritisk teori

Den kritiske teori står i opposition til positivismens og naturvidenskabens idealer om objektivitet og neutralitet som udgangspunkt for den samfundsvidenskabelige videnskab (Juul, 2012a; 321). Dette fører ifølge kritiske teoretikere til fremmedgørelse og afpolitisering af masserne, fordi videnskabens ideologier maskeres i idealet om objektivitet (Ibid. +324). De samfundsmæssige strukturer og mekanismer udgør i en kritisk teoretisk orientering en faktisk social virkelighed, som kan fortolkes og forklares videnskabeligt ved at trænge ned under observerbare fænomeners overflade og samfundets ideologier (Buch-Hansen & Nielsen 2012; 82+84-85), (Juul 2012a; 319).

Den kritiske teori adskiller sig fra andre kritiske traditioner i sin understregning af, at kritik af samfundet må udspringe af normative idealer, der holdes som målestok for, hvordan samfundet bør indrettes (Juul 2012a; 320+351). Målet for den kritiske teori er, at samfundsvidenskaben skal være kritisk og frigørende, hvilket indebærer at bevidstgøre masserne om fejludviklinger i samfundet, som skaber forhindringer for menneskelig udvikling (Ibid. 322+327). Dette forudsætter teorier om den vellykkede menneskelige væren, og hvordan det undertrykkes (Ibid. 320), hvorved der tilføjes et samfundsteoretisk perspektiv til den kritiske teori som videnskabsfilosofi.

Vi trækker i specialet, som tidligere angivet, på Axel Honneths teori om anerkendelse. Anerkendelsesteorien er en teori om *det gode liv*, hvor anerkendelse ifølge Honneth danner grundlaget for et vellykket menneskeliv (Ibid. 336). Idet anerkendelse danner grundlaget for et vellykket menneskeliv, udgør manglen på anerkendelse en trussel mod menneskets udvikling (Honneth 2003; 37). Honneth mener derfor, at opgaven for en kritisk analyse må være at kritisere forhold i samfundets indretning, som forhindrer oplevelsen af anerkendelse og menneskers mulighed for et godt liv (Juul 2012a; 338). Anerkendelsesidealet er empirisk begrundet i dårligt stillede menneskers moralske erfaringer, som ofte bygger på historier om krænkelse (Ibid. 337). Interessen for krænkelsehistorier skyldes, at de forstås som en appel om anerkendelse og dermed henviser til det normative ideal om anerkendelse (Ibid. 345). Honneth begrunder således sit anerkendelsesideal i den menneskelige erfaring (Ibid. 337).

Honneth bryder med tidligere kritiske teoretikere, idet han kritiserer de tidligere kritiske generationer for ikke at begrunde deres normative idealer i den konkrete menneskelige erfaring (Ibid. 336). Honneth fastholder idéen om, at samfundsvidenskabens opgave er, at fremføre kritik af et reelt eksisterende samfund, men da han begrundet sit normative ideal i den førvidenskabelige praksis – som er menneskelige erfaringer – understreger han videnskabens kobling til historie og tradition (Ibid. 352). Honneth opfatter således den videnskabelige praksis som: ”*Det dialektiske samspil mellem ”det normative” og ”det faktiske”*” (Juul 2012a; 352) og bygger derved også på hermeneutiske principper i sin kritiske teori (Ibid.). I det næste afsnit vil vi derfor kort redegøre for den filosofiske hermeneutik.

3.2. Filosofisk hermeneutik

Udgangspunktet for Hans-Georg Gadamer's filosofiske hermeneutik er, at vi aldrig møder verden forudsætningsløst, og at vores forudsætninger danner grundlag for vores forståelse og fortolkninger (Gilje & Grimen 2002; 171). Omdrejningspunktet er den hermeneutiske cirkel, som beskriver en vekselvirkning mellem del og helhed. Ifølge Gadamer er den hermeneutiske cirkel en ontologisk forudsætning og refererer til en vekselvirkning mellem det, vi vil fortolke, vores forforståelse og den kontekst, vi fortolker i (Ibid. 178). Det er sammenhængen mellem del og helhed, som er afgørende for vores forståelse (Højberg 2004; 312).

De forudsætninger, vi møder verden med, udgøres af forforståelse og fordomme, som er koblet til kultur, tradition og historie, og danner baggrunden for vores forståelse (Ibid. 322).

Forforståelse indebærer, at vores forståelse altid bygger på en tidligere forståelse, og fordomme refererer til den *bagage*, vi har med os, og de domme, vi har gjort om verden på forhånd (Ibid.). Dette er ikke noget, mennesket kan komme udenom, men det er betingelsen for overhovedet at kunne forstå. Summen af forforståelse og fordomme udgør en forståelseshorisont, der i denne sammenhæng betinger, hvordan vi forstår (Ibid. 323). Derfor udgør fordomme ikke bias i den filosofiske hermeneutik, idet de er forudsætningen for vores erkendelse af verden. På den anden side er det heller ikke alle fordomme, der er værd at bevare, og vi må derfor teste vores fordomme ved at være åbne og udfordre dem ift. det, vi undersøger (Juul 2010; 122+125).

Erkendelse opnås i den filosofiske hermeneutik gennem horisontsammensmeltning, idet fortolkeren lader sine fordomme møde nye erfaringer fra den sociale virkelighed (Juul 2012;

125). Dette indebærer ikke konsensus, sådan at fortolkeren overtager den andens forståelseshorisont (Højberg 2004; 325). Det handler om at sætte sig i stand til at forstå det, den anden forstår, hvilket bidrager til en revurdering af fordommene, hvor de nuanceres, specificeres og komplementeres (Juul 2012; 126).

3.3. Videnskabsteoriens betydning for specialet

Formålet med dette speciale er at producere viden om de erfaringer, personer med funktionsnedsættelser gør sig i mødet med beskæftigelsesindsatsen. Specialets resultater vil dog ikke bygge på objektiv og neutral viden, idet vi inddrager et normativt ideal om anerkendelse, som skal holdes op som et kritisk spejl over for det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet. Vores normative ideal betyder, at vi anser anerkendelse for at være en grundbetingelse for den menneskelige udvikling, og at det sociale arbejde kan lykkes. Dette perspektiv, mener vi, afspejles i Handicappolitikkens fire grundprincipper, som derfor vil danne ledetråd for anerkendelse i specialet. Det bliver vores opgave at identificere forhindringer for, at personer med funktionsnedsættelser oplever anerkendelse i deres møde med beskæftigelsesindsatsen. Anerkendelsesidealet er empirisk funderet i dårligt stillede menneskers krænkelsoplevelser (Juul 2012a; 338). Vores opgave er ikke kun at beskrive, hvad der sker i deres møde med beskæftigelsesindsatsen, men også at pege på kritisable forhold, som forhindrer gensidig anerkendelse (Højlund & Juul 2005; 30). Vi ønsker på den måde at medvirke til at skabe forandring i beskæftigelsesindsatsen, så personer med funktionsnedsættelser får bedre muligheder for at opnå deres potentiale ift. arbejdsmarkedet og mulighed for i højere grad selv at definere præmisserne for *det gode liv*.

Vi tillægger os derved et kritisk perspektiv med øje for forandring. Vores normative ideal om anerkendelse udgør ikke en til alle tider universel målestok, men idet idealet tager afsæt i den menneskelige erfaring, bygger det på en historisk kontekst. Det betyder, at vores undersøgelsesobjekt og vi som specialestuderende, er en del af meningsdannelsen. Specialets vidensproduktion er derfor påvirket af vores forforståelse og fordomme. Disse kommer bl.a. til udtryk i specialets problemfelt, i vores valg af emne og særligt i vores normative ideal om anerkendelse, som danner grundlag for en kritisk forforståelse. Vi kan ikke komme uden om vores forforståelse og fordommes indflydelse på vidensproduktionen – de udgør betingelsen for, at vi overhovedet kan forstå verden (Højberg 2004; 322), men vi må begrunde og explicitere

dem, så de kan bringes i anvendelse og korrigeres i mødet med nye erfaringer (Juul 2012; 143). Den viden, der produceres i specialet, er derfor udtryk for en kritisk normativ horisont, som er resultatet af vores kritiske fordømmes møde med undersøgelsesobjektet (Ibid.).

Vores fordomme indebærer en forventning om, at et stort antal af borgere med funktionsnedsættelser ikke mødes med den anerkendelse, der er nødvendig for, at det sociale arbejde kan lykkes i at støtte op om borgerens mulighed for selvrealisering (Høilund & Juul 2005; 31-32) – og blive et vellykket menneske (Juul 2012a; 336). Dette ligger til grund for vores ønske om at undersøge personer med funktionsnedsættelsers erfaringer af den sociale realitet i beskæftigelsesindsatsens implementering af anerkendelsesidealet i form af handicappolitikens fire grundprincipper.

I vores fortolkninger af de erfaringer, personer med funktionsnedsættelser gør sig i mødet med beskæftigelsesindsatsen, finder vi ikke frem til en objektiv og afdækket sandhed, da vores fortolkninger er historiske og kontekstafhængige (Juul 2012; 144). Vores normative kritik må derfor vise sit værd i praksis. Det er argumentationens styrke, der afgør, hvorvidt kritikken er værd at bevare, og kritikken må derfor også i sig selv være åben for kritik (Ibid. 143-144).

4. Teori

I dette kapitel vil vi redegøre for specialets teoretiske forforståelse. Den teoretiske forforståelse skal bidrage til at indfange og forstå de empiriske erfaringer fra personer med funktionsnedsættelser i beskæftigelsesindsatsen. Vi vil først redegøre for Axel Honneths anerkendelsesteori og de begreber, vi finder relevante i relation til vores analyse. Afslutningsvis vil vi desuden beskrive anerkendelsesteoriens anvendelse i specialet.

Vi forstår os som en del af en kritisk hermeneutisk cirkel. Vores forståelseshorisont tager afsæt i vores kritiske forforståelse vedrørende det sociale arbejdes virke, som bygger på et normativt ideal om anerkendelse som udgangspunkt for menneskets udviklingspotentiale og positive forhold til sig selv (Kap. 1). Vores normative ideal ift. problemstillingen er derfor, at personer med funktionsnedsættelser skal opleve anerkendelse i mødet med beskæftigelsesindsatsen, hvis den enkelte skal have mulighed for at udvikle et positivt selvforhold samt opnå sit potentiale ift. arbejdsmarkedet. Som vi tidligere har redegjort for, refererer Beskæftigelsesindsatsen til en fælles betegnelse for en organiseret indsats på flere niveauer (Kap. 2.5). Vi vil derfor inddrage Axel Honneths teori om anerkendelse som fortolkningsramme i vores analyse, da teorien både rummer et normativt ideal om *det gode liv* og samtidig giver mulighed for en alsidig analyse af beskæftigelsesindsatsens forskellige niveauer (Juul 2012a; 343-344).

4.1. Anerkendelsesteori

Anerkendelsesbegrebet trækker tråde tilbage til den antikke etik, hvor muligheden for at opnå *det gode liv* allerede blev sat i forbindelse med oplevelsen af social værdsættelse (Honneth 2005; 77). Axel Honneths anerkendelsesteori bygger på G.W.F. Hegels (1770-1831) anerkendelsestanke, der indplacerer anerkendelsesbegrebet som et grundprincip for måden, hvorpå mennesker kan sætte hinanden fri (Ibid.), (Højlund & Juul 2005; 23). Hegel beskriver, at egentlig anerkendelse forudsætter gensidighed – kun idet jeg anerkender den anden, får dennes anerkendelse betydning for mig (Ibid. 24). I forklaringen på sammenhængen mellem de intersubjektive erfaringer og den individuelle udvikling inddrager Honneth desuden et normativt indhold med inspiration fra Georg Herbert Meads (1863-1931) socialpsykologiske teori om rolleoverføring (Juul 2012a; 341). Ifølge Mead lærer mennesket at forstå sig selv ud fra andres normative forståelser af verden, fordi mennesket overtager de andres normative forståelser og anvender dem mod sin egen identitet (Honneth 2006; 109).

Honneth fremhæver ligeledes sociale relationers betydning for udviklingen af en praktisk personlig identitet og anser gensidig anerkendelse som værende et eksistentielt menneskeligt behov. Det vil sige en grundbetingelse for, at mennesket kan fungere som et socialt vellykket individ (Højlund & Juul 2005; 25). Honneths anerkendelsesteori er en normativ samfundsteori om moralsk motiverede anerkendelseskampe, som er forankret i dårligt stillede menneskers moralske erfaringer med forskellige typer af krænkelse (Juul 2012a; 337).

Honneths anerkendelsesteori begrænser sig ikke til et identitetsteoretisk perspektiv, men omfatter ligeledes forhold i samfundets strukturer og institutioner (Willig 2006; 10). En karakterisering af et samfunds implementering af anerkendelse hænger sammen med samfundets evne til at integrere borgernes forskellige værdihorisonter, præstationer og færdigheder (Willig 2005; 17). Dette perspektiv gør teorien særlig anvendelig ift. dårligt stillede grupper i samfundet samt til analyser af danske velfærdsstatslige institutioners indsatser over for disse grupper. Det skyldes, at anerkendelse i denne henseende handler om mere end tildeling af rettigheder og materielle goder, men ligeledes omfatter en forpligtelse til gensidig anerkendelse grupper imellem (Honneth 2005; 77-78). Honneths formål er at begrunde sin samfundskritik ved at beskrive de formelle forudsætninger, der må stilles til rådighed for individets mulighed for selvrealisering (Willig 2006; 9).

4.1.1. Positivt formulerede moralprincipper: Anerkendelsesbehov

Anerkendelsens positive udtryksform omfatter både individets rettigheder og pligten til at se sig selv og andre som værende mennesker med en personlig integritet (Honneth 2005; 94).

Anerkendelsesbegrebets betydning er mangfoldigt, og Honneth sætter sit anerkendelsesbegreb i relation til udviklingen af tre typer selvforhold: selvtillid, selvrespekt og selvværdsættelse (Ibid. 78-79+87-88). På baggrund af disse selvforhold skelner Honneth mellem tre former for anerkendelse: Anerkendelse i den private sfære, som refererer til en emotionel moral; anerkendelse i den retslige sfære, som refererer til en fornuftsbaseeret moral, og anerkendelse i den solidariske sfære, som refererer til regulering af mellemmenneskelige relationer ved at være både emotionel og fornuftsbaseeret (Willig 2006; 11), (Willig 2005; 17). Hver af disse anerkendelsesformer må realiseres, hvis mennesket skal have mulighed for at udvikle et positivt selvforhold (Willig 2005;14). De tre former for anerkendelse vil følgende blive beskrevet nærmere med henblik på senere anvendelse.

Honneths anerkendelsesteori er en generel samfundsteori (Juul 2012a; 346). Vi vil derfor lade os inspirere af Juul og Riiskjær (2012) til at specificere anerkendelsens fremtrædelsesformer ift. det sociale arbejde i vores anvendelse af Honneths anerkendelses- og krænkelssesfærer.

- Anerkendelse i *den private sfære* er den mest fundamentale form for anerkendelse og beskriver behovet for gensidig anerkendelse i individets primære relationer (Høilund & Juul 2005; 26). Honneth beskriver gensidige kærlighedsforhold som en forudsætning for udviklingen af individets fundamentale selvtillid, og at en person bliver i stand til at kommunikere, handle samt indgå i nære relationer og samfundsmæssige forhold (Willig 2006; 11-12). Honneth retter denne form for anerkendelse mod de tætte relationer (Honneth 2005; 79). Vi mener alligevel, at denne form for anerkendelse gør sig relevant i udøvelsen af det sociale arbejde, fordi omdrejningspunktet for relationen er personlige og ofte sårbare emner, hvilket forudsætter et intimt forhold mellem sagsbehandler og borger. I det sociale arbejde kan anerkendelse af kærlighed oversættes til omsorg, nærhed og medlevenhed (Juul & Riiskjær 2012; 30).

Vi tager i specialet udgangspunkt i, at denne form for anerkendelse forudsætter en gensidig anerkendelse i den personlige relation mellem sagsbehandler og borger. Dette forudsætter, at målgruppen oplever en oprigtig interesse og indlevelse fra sagsbehandleren. Vi refererer derfor til målgruppens erfaringer om anerkendelse ift. sagsbehandlerens personlige indsats, eksempelvis hvorvidt sagsbehandleren evner at lytte og sætte sig i informantens sted.

- Anerkendelse i *den retslige sfære* vedrører at en person bliver anerkendt for at besidde den samme moralske tilregnelighed som alle andre (Honneth 2005; 92). Der henvises til en universel ligebehandling, hvor der er adgang til de samme rettigheder (Ibid. 93). Retslig anerkendelse er nødvendig for, at en person kan realisere sin autonomi, føle sig som et ligeværdigt medlem af samfundet, og er forudsætningen for, at en person kan udvikle sin selvrespekt (Willig 2006; 12). Inden for det sociale arbejde kan denne form for anerkendelse knyttes til respekt for borgerens rettigheder i praksis (Høilund & Juul 2005; 26). Det handler fx om lige rettigheder, god kommunikation og om inddragelse af borgeren i praksis (Juul & Riiskjær 2012; 30).

I specialet forstås retslig anerkendelse som beskæftigelsesindsatsens indsats ift. at skabe lige muligheder for individet og deres adgang til arbejdsmarkedet. Der henvises både til rettigheder i

lovgivningen, men også hvordan og om, det kommer til udtryk i praksis – herunder kompensationsmuligheder, adgang til information samt mulighed for medvirken og indflydelse.

- Anerkendelse i den *solidariske sfære* vedrører anerkendelse i form af social værdsættelse. Individet anerkendes som et unikt individ af gruppen, fællesskabet eller samfundet ved personens positive bidrag, handlinger, funktioner og præstationer. Denne form for anerkendelse har betydning for personens selvværdsættelse som et medlem af et solidarisk fællesskab (Willig 2006; 12). Ift. det sociale arbejde kan borgeren opleve solidarisk anerkendelse ved at føle sig taget alvorligt, føle sig hørt og forstået af sagsbehandleren (Juul & Riiskjær 2012; 30).

I specialet refererer vi til anerkendelse af den sociale værdsættelse som målgruppens erfaringer med at føle sig mødt som et unikt menneske og ikke blot som objekter i form af deres fysiske karakteristika. Vi henviser til situationer, hvor de føler sig mødt som individer, personer der har en funktionsnedsættelse, men samtidig føler sig ligeværdige, taget alvorligt samt anerkendt for deres individuelle kundskaber og situationer.

Anerkendelse i alle disse sfærer skal gennemleves, hvis mennesket skal erhverve de tre grundlæggende former for selvforhold og dermed udvikle en vellykket identitet (Willig 2006; 15), (Højlund & Juul 2005; 25). De tre anerkendelsessfærer kan ikke rangordnes, men må ses som ét hele (Honneth 2005; 96).

I Honneths præcisering af anerkendelse skelnes mellem begrebsparrerne *erkende/anerkende* og *se/synlig*. Erkendelse og se kan føre til manglende anerkendelse og usynliggørelse. Anerkendelse forudsætter synlighed, der rækker ud over bare at se personen i en visuel forstand. Synlighed forudsætter, at personen tillægges en form for anseelse, der adskiller sig fra at blive set og erkendt. Anerkendelse indebærer, at vi tager den anden alvorligt, forsøger at forstå den anden og behandler den anden retfærdigt (Højlund & Juul 2005; 29), (Juul 2010; 184).

4.1.2. Negativt formulerede moralprincipper: Krænkelsererfaringer

Anerkendelsen stilles ikke altid til rådighed for alle i samfundet. I tilfælde hvor anerkendelsesbehovet ikke imødekommes, vil der ifølge Honneth opstå en kamp om anerkendelse (Willig 2005; 16). Kampen om anerkendelse italesættes ikke som positivt

formulerede moralprincipper, men kommer til udtryk som protestadfærd forskyldt af en ikke imødekommet anerkendelsesforventning (Ibid. 37).

Krænkelser af anerkendelsesforventninger medfører en følelse af ringeagt, som modsvarer de tre typer af praktiske selvforhold: selvtillid, selvrespekt og selvværdsættelse, og en risiko for at menneskets identitet bryder sammen (Honneth 2006; 174-175). Honneth beskriver tre former for krænkelser som modpol til de tre anerkendelsesformer: kropslige krænkelser, krænkelser af rettigheder og nedværdigelse af livsformer (Høilund & Juul 2005; 27).

- *Kropslige krænkelser* er rettet mod individets kropslige identitet og retten til at råde over sin fysiske velfærd (Honneth 2005; 88). Denne form for krænkelser resulterer i et negativt spejlbillede af kærligheden og skader den enkeltes fysiske integritet og personens grundlæggende selvtillid (Høilund & Juul 2005; 27-28). I det sociale arbejde kan denne form for krænkelse erfares, hvis socialarbejderen virker uinteresseret og fjern i mødet med borgeren (Juul & Riiskjær 2012; 30).

I specialet forstås denne type af krænkelse som en krænkelse, der udspiller sig i den personlige relation mellem sagsbehandleren og borgeren. Dette karakteriseres ved manglende tillid og manglende engagement fra sagsbehandlerens side. Derudover vil denne form for krænkelse i analysen blive identificeret ud fra målgruppens udtalelser om ikke at føle sig set, hørt og forstået af sagsbehandleren.

- *Retslig krænkelse* erfares, når individet fratages sine rettigheder og af den grund får nedværdiget sin moralske tilregnelighed (Honneth 2005; 88). Denne form for krænkelse er nedbrydende for individets selvrespekt (Høilund & Juul 2005; 28). I det sociale arbejde kan retslige krænkelser dreje sig om diskrimination og mangelfuld information (Juul & Riiskjær 2012; 30).

I specialet henvises der til retslige krænkelser ved målgruppens negative udtalelser mht. sagsbehandlerens viden, handlinger, organiseringen af beskæftigelsesindsatsen samt deres adgang til universelle rettigheder.

- *Krænkelser af livsformer* er fratagelsen af individer eller grupper anerkendelse af deres evner gennem ydmygelse og respektløshed (Honneth 2005; 88). Anerkendes en person ikke ift. sine færdigheder og evner, eller tilskrives disse en lavere social værdi, kan dette

nedbryde individets følelse af at være socialt betydningsfuld i et fællesskab (Willig 2006; 14). Eksempler på sådanne krænkelser i det sociale arbejde kan være nedværdigelse, usynliggørelse og stigmatisering (Juil & Riiskjær 2012; 30).

I specialet refererer vi til manglende anerkendelse af målgruppens evner på arbejdsmarkedet samt ved manglende anerkendelse af deres præstationer på grund af funktionsnedsættelsen. Denne type krænkelse fortolkes ud fra målgruppens udtalelser om sagsbehandlerens manglende tiltro til deres kundskaber. Derudover fortolkes denne krænkelsessfære i en samfundsmæssig kontekst for den generelle holdning til målgruppen. Dette kan komme til udtryk i udtalelser om samfundsmæssige strukturer eller politikker, der skaber barrierer for målgruppens deltagelse og anerkendelse i samfundet.

4.2. Anerkendelsesteoriens anvendelse i specialet

Vi vil anvende de forskellige anerkendelses- og krænkelseskategorier i analysen med henblik på at opnå indsigt i målgruppens erfaringer af anerkendelse og krænkelser i beskæftigelsesindsatsen.

4.2.1. Anerkendelsesteoriens begrænsninger

Honneths anerkendelsesteori er udelukkende en teori om betingelserne for, at et menneske kan udvikle en velfungerende identitet og leve et godt liv (Juil 2012a; 346). Teorien er derfor primært en etisk fordring, da Honneth ikke ekspliciterer, hvordan anerkendelse viser sig, samt hvordan modstridende anerkendelseskrav håndteres (Ibid. +347). Vi har derfor, som tidligere beskrevet, inddraget inspiration fra Juil og Riiskjær (2012) i vores fortolkning af anerkendelsens fremtrædelsesformer i det sociale arbejde.

Anerkendelse forudsætter et gensidigt forhold mellem to eller flere parter. Dette gælder ligeledes i borgerens møde med beskæftigelsesindsatsen. Her er forudsætningen for et gensidigt anerkendelsesforhold dog ikke ligeligt fordelt mellem sagsbehandler og borger, da der er tale om et asymmetrisk magtforhold i kraft af sagsbehandlerens myndighed og viden. Samtidig er borgerne afhængige af sagsbehandlerens støtte og beslutninger og ofte i en position, hvor de ikke har ressourcer til at kæmpe for deres anerkendelse. Vi vurderer derfor ikke, at Honneths tanker om et gensidigt anerkendelsesforhold kan stå alene i vores analyse af målgruppens erfaringer i

mødet med beskæftigelsesindsatsen. Vi inddrager derfor Paul Ricoeurs (1913 -2005) tanker om *gaveudvekslingen* i vores teoretiske afsæt for, hvordan der kan skabes et gensidigt anerkendelsesforhold i en ulige magtrelation. Ansvar for at give den første gave og derved bekræfte den anden som en selvstændig og værdifuld person, må ifølge Ricoeur tilfalde den stærke part i relationen for at genoprette symmetrien, og for at kommunikationen overhovedet kan komme i gang (Juul 2010; 194). Vi mener derfor, at det er sagsbehandlerens opgave at give den første gave i form af omsorg og interesse for borgeren, da vi ser sagsbehandleren som den stærke part i relationen, og borgeren ofte står i en sårbar situation.

4.2.2. Definition af krænkelserfaringer

I dette afsnit vil vi diskutere, hvordan vi i specialet definerer, at der er tale om en krænkelse. Dette angår både, hvorvidt manglen på anerkendelse er lig med en krænkelse, hvorvidt en krænkelse forudsætter en oplevelse af at føle sig krænket, samt hvorvidt en krænkelse forudsætter en bevidst handling fra den, der krænker.

I relation til spørgsmålet om distinktionen mellem manglende anerkendelse og krænkelse vil vi tage udgangspunkt i vores normative standpunkt om det sociale arbejdes virke. Vi er som tidligere beskrevet af den overbevisning, at det gode sociale arbejde skal bidrage til forbedring af udsatte borgers muligheder for udvikling af et positivt selvforhold. Dette er kun muligt, såfremt en person anerkendes som medmenneske, en moralsk tilregnelig person og som et værdifuldt individ for samfundet. Vi sidestiller derfor manglende anerkendelse i det sociale arbejde med en krænkelse, da manglende anerkendelse kan forhindre udviklingen af individets personlige identitet og positive selvforhold.

I specialet vil vi tage udgangspunkt i, at en krænkelseserfaring altid forudsætter en krænkelse. Det vil sige, at når en person føler sig krænket, er der tale om en krænkelse. Denne fortolkning baseres på samme argumentation som tidligere: Det sociale arbejdes formål er at bidrage til en forbedring af borgerens muligheder for at udvikle et positivt selvforhold, og at dette kun kan lade sig gøre, hvis personen føler sig anerkendt som et medmenneske med rettigheder og egenskaber i mødet med beskæftigelsesindsatsen.

Et andet spørgsmål, der melder sig, er, hvorvidt en krænkelse forudsætter en oplevelse af en krænkelse. Vi tager i analysen udgangspunkt i, at personer kan være udsat for krænkelse i det sociale arbejde, uden de nødvendigvis oplever handlingen som en krænkelse. Der kan fx være tale om, at borgeren, på trods af ikke at være blevet informeret om sine rettigheder, ikke oplever sig retsligt krænkelse, fordi de ikke har kendskab til omfanget af deres rettigheder. Vi vil alligevel definere dette som en krænkelse, da borgeren ikke er blevet retsligt anerkendt, hvilket forhindrer vores normative standpunkt for det sociale arbejdes formål.

Et sidste spørgsmål i vores definition af krænkelse vedrører, hvorvidt en krænkelse forudsætter en bevidst handling fra den, der krænker. Vi vil i specialet tage udgangspunkt i målgruppens oplevelser af krænkelse samt de fortællinger, hvor der kan identificeres krænkelse, og derved undlade at tage stilling til graden af hensigten med krænkelsen. Dette skyldes først og fremmest, at det vil være problematisk at afgøre hensigten med sagsbehandlerens handlinger og dermed gøre dette til et afgørende kriterium i definitionen af krænkelse. Vi har derudover en formodning om, at det ikke er sagsbehandlerens intention at krænke borgeren. Da der er tale om krænkelse inden for rammerne af professionelle relationer, vil vi skelne mellem krænkelse på forskellige niveauer. Det vil sige krænkelse på baggrund af beskæftigelsesindsatsens struktur og krænkelse på baggrund af personlige handlinger.

Vi vil afsluttende understrege, at krænkelse ikke helt kan undgås. Ingen går igennem livet uden at krænke eller blive krænkelse. Samtidig skal ikke alt anerkendes og ikke alle krav, som borgere stiller ift. beskæftigelsesindsatsen, skal imødekommes (Ibid. 197). Vi må dog ifølge Juul (2010) anstrenge os for at minimere disse ved at vise forståelse for den anden og behandle den anden retfærdigt (Ibid. 184). I vores undersøgelse af personer med funktionsnedsættelse krænkelseserfaringer med beskæftigelsesindsatsen, vil vi derfor benytte Honneths anerkendelsesideal til at identificere og rette kritik mod de krænkelse, der viser sig i vores empiri.

5. En kvalitativ undersøgelse

I de følgende kapitler vil vi redegøre for vores metodiske overvejelser ift. specialets vidensproduktion og derved redegøre for, hvilken fremgangsmåde, der er anvendt i produktionen af specialets vidensbidrag. Denne redegørelse skal bidrage til at eksplicitere vores fremgangsmåde og kvalificere specialets resultater. Vi vil i dette kapitel gennemgå vores refleksioner og valg af metode. Derefter vil vi redegøre for specialets empiriske grundlag og analysestrategi.

5.1. Metodevalg: Kvalitative interview

Med udgangspunkt i vores problemformulering ønsker vi at undersøge personer med funktionsnedsættelsers erfaringer i deres møde med beskæftigelsesindsatsen. I kapitel 3 har vi redegjort for, at vi orienterer os mod en kritisk hermeneutisk tilgang, og at vi medbringer et normativt anerkendelsesideal i undersøgelsen, som er empirisk funderet i udsatte menneskers krænkelshistorier. Vores videnskabsteoretiske optik forfægter en social virkelighed, som ikke alene kan observeres, men må fortolkes (Kap. 3). Vi har derfor valgt et kvalitativt udgangspunkt for undersøgelsen, som baseres på kvalitative forskningsinterview med personer med funktionsnedsættelse, som har erfaring med beskæftigelsesindsatsen. Dette har vi gjort, fordi vi mener, at en indfangelse af anerkendelses- og krænkelsererfaringer kræver dybdegående, nuancerede beskrivelser, som kun i mindre grad kan indhentes gennem kvantitative metoder.

Formålet med vores kvalitative interview er at forstå erfaringer i mødet med beskæftigelsesindsatsen ud fra målgruppens perspektiv (Kvale 1997; 43). Vores opgave er at fortolke mening ud af disse erfaringer (Henriksen 2003; 63).

5.1.1. Sammenspillet mellem teori og empiri

Vi har i projektets problemfelt argumenteret for, at målgruppens perspektiv på beskæftigelsesindsatsen mangler, og at vi derfor har valgt at undersøge målgruppens erfaringer. Hvis vi skal gøre os forhåbninger om at forstå disse erfaringer, kræver det en åbenhed over for målgruppens beretninger (Juul 2012; 125). Der er dog ikke tale om en ubetinget åbenhed. Vi er som fortolkere del af en kritisk hermeneutisk cirkel (Kap. 3). Det betyder, at vi altid møder verden med en forforståelse og fordomme om virkeligheden, der er formet af vores tidligere erfaringer. Vi kan derfor ikke udvise fuldstændig loyalitet over for beskrivelserne af

informanternes erfaringer, fordi vores forudsætning for overhovedet at kunne forstå erfaringer fra personer med funktionsnedsættelser er, at vi ved noget om det i forvejen (Henriksen 2003; 62).

Vores forståelseshorisont medbringer et kritisk perspektiv i form af vores teoretiske forforståelse af Honneths anerkendelsesteori samt fordomme vedrørende det sociale arbejdes virke ift. målgruppen. Vores forståelse af undersøgelsesfeltet afhænger derfor både af os som fortolkere, men også af en på forhånd fortolket empiri (Højberg 2005; 338). En horisontsammensmeltning kræver som sagt, at vi forholder os åbent over for målgruppens forståelser, men forudsætter også, at vi anvender vores forforståelse og fordomme i mødet med andres forståelse (Juul 2012; 126). Dette kræver, at vi gør os umage med at lytte til målgruppens forståelse, stiller spørgsmål og lader vores fordomme udfordre af nye erfaringer (Juul & Pedersen 2012; 14), (Højberg 2005; 342).

5.1.2. Semistruktureret forskningsinterview

Til at afdække vores undersøgelsesfelt vil vi foretage semistrukturerede interview, som har til formål at indhente beskrivelser fra den enkeltes livsverden med henblik på at fortolke informanternes beskrivelser (Kvale 1997; 19). Vi finder det semistrukturerede interview særlig relevant, da vi på baggrund af vores forforståelse og teoretiske afsæt i Honneths anerkendelsesteori har en række temaer, som vi ønsker at få besvaret af målgruppen med henblik på at kunne foretage vores analyse (Ibid. 129). Samtidig ønsker vi at være åbne over for nye, ikke på forhånd forventede, temaer, som måtte vise sig relevante for målgruppen (Ibid.).

5.2. Generaliserbarhed & kvalitetskriterier

I dette afsnit vil vi redegøre for vores overvejelser vedrørende mulighederne for generalisering af specialets resultater og kvalitetskriterier for specialets vidensproduktion.

Undersøgelsens generaliserbarhed er et spørgsmål om, hvorvidt vores resultater kan overføres til andre interviewpersoner og situationer. Vores orientering mod den kritisk hermeneutiske cirkel afholder os fra at anskue sand viden som et absolut men fordrer, at vi anskuer sand viden som en sandhedsproces (Henriksen 2003; 63). Vi mener derfor ikke, at vores undersøgelse kan generaliseres i en sådan grad, at vores resultater er universelle og gyldige i alle situationer og på

alle tidspunkter. Der er tale om en social virkelighed af kontekstafhængige forståelser. Vi har under bearbejdning af vores interview fundet, at mange af de samme faktorer går igen i informanternes erfaringer med beskæftigelsesindsatsen. Vi mener derfor, at vores analyseresultater kan være vejledende for andre beslægtede situationer til en vis grad. Vores opgave er dog at bidrage med tolkninger af problemstillingen og sikre, at de bliver så gode som mulige (Ibid.). Vi vil derfor diskutere, hvordan vi kan sikre vores fortolknings kvalitet.

Vi ser på specialets metateoretiske orientering mod en kritisk hermeneutik og valg af kvalitativ metode. Heraf følger, at det er meningsløst at tale kvalitetskriterier i form af begreberne validitet og reliabilitet i positivistisk forstand. Disse begreber forfægter en værdifrihed, som er umulig, når vores epistemologiske udgangspunkt er, at viden i form af kritik må bygge på normative idealer begrundet i menneskelig erfaring (Juul 2012; 346). Dette betyder dog ikke, at vi kan undlade en diskussion af kvalitet, og hvorledes vi vil sikre, at den gode tolkning kan skelnes fra den dårlige (Henriksen 2003; 63).

Der findes ikke nogen standardiseret metode, som kan sikre en dyb meningsskabende fortolkning (Juul 2012; 131). Uanset hvilken metode der anvendes til kvalitetssikring, vil kvaliteten af en fortolkning i sidste ende afhænge af argumentationens styrke. Argumentationens styrke henviser til, hvordan fortolkningen fremstår som helhed – om den er overbevisende og velunderbygget (Ibid.). Dette har været udgangspunktet for vores refleksioner om, hvordan vi kan sikre kvaliteten af specialets vidensproduktion.

Vi har hentet inspiration til opstilling af kvalitetskriterier, som kan bidrage til at øge kvaliteten af det gode argument fra Lars Bo Henriksens (2003) retningslinjer for sikring af kvalitet i kvalitative studier (Henriksen 2003; Kap. 2+7). Vores udgangspunkt for valget af kvalitetskriterier bygger på refleksioner vedrørende, hvordan etableringen af de *gode* fortolkninger sikres. Vi vil her gennemgå, hvilke kriterier vi har opstillet til sikring og vurdering af vidensproduktionens kvalitet:

Vi har vedkendt os, at vores fortolkning af personer med funktionsnedsættelsers erfaringer hverken kan eller skal være værdifrie. Det medfører ikke nødvendigvis en bias, men skal mistanken om bias underkendes, må der være åbenhed om detaljerne for, hvorledes vores

fortolkninger er fremkommet (Ibid. 16). Gennemsigtighed gør det muligt for læseren selv at vurdere dennes enighed i resultaterne, samt hvilken rolle fortolkerne har haft ift. resultaterne (Ibid.). Dette kvalitetskriterium har vi forsøgt at indarbejde under hele specialeprocessen. Ikke alene ved at eksplicitere og begrunde vores valg, men også ved at redegøre for de refleksioner, som ligger til grund for vores valg (Ibid. 65). Fra de indledende refleksioner over problemstillingen til begrundelsen for vores metateoretiske orientering, metodevalg, datatilvirkning og analysestrategi. På den måde har vi forsøgt at tydeliggøre, hvor vi selv har haft indflydelse på vidensproduktionen og samtidig sikret sammenhængen mellem vores mål med undersøgelsen og de metoder, vi har anvendt.

Det er dog ikke nok, at vi giver udtryk for vores mål, interesser, og valg. Vi må også redegøre for, hvordan vi udfører vores ideer i praksis (Ibid. 15). Vi inddrager derfor et krav om selvkritik. Indtil nu har vi forsøgt at sikre dette kvalitetskriterium ved konstant at sætte vores refleksioner over valg truffet undervejs i processen i relation til problemstillingen. Vi udvider kravet om selvkritik til også at redegøre for vores indledende ideer, overvejelser om selve udførelsen af ideerne, og hvordan ideerne er realiseret i praksis. Dette kvalitetskriterium skal sikre specialets oprigtighed og ærlighed og i relation til fortolkning af erfaringer fra målgruppen, rent faktisk at lære noget fra dem (Ibid. 17). Ellers er det slet ikke muligt at sætte vores forforståelse og fordomme i spil og dermed udvide vores forståelseshorisont (Ibid. 65).

6. Det empiriske grundlag

Vi vil i dette kapitel redegøre for specialets empiriske grundlag og eksplicite vores valg og refleksioner over indhentningen af det datamateriale, der ligger til grund for analysen.

6.1. Dataudvælgelse

I dette afsnit vil vi redegøre for vores valg i forbindelse med dataudvælgelse til vores kvalitative interview. Afsnittet omfatter refleksioner vedrørende kriterier til målgruppe, kontaktetablering og antallet af informanter samt interviewguide.

6.1.1. Målgruppe & kontaktetablering

Vi har i vores problemfelt defineret handicap ud fra en relationel forståelse, hvor et handicap defineres i sammenspejlet mellem en person med funktionsnedsættelse og dennes omgivelser. Denne definition gør det dog ikke let at opstille standardiserede kriterier for tilhørsforhold til målgruppen. På den ene side kan vi risikere at opstille for snævre kriterier for, hvordan en funktionsnedsættelse skal forstås, og få frasorteret relevante informanter på baggrund af teknikaliteter i definitionen af en funktionsnedsættelse. På den anden side kan vi ved opstilling af for løse kriterier risikere, at det bliver meget tilfældigt, hvem der kan kvalificeres som informanter. Vi har valgt, at informanternes selv vurderede funktionsnedsættelse skal være kriterium for udvælgelse af informanterne, fordi funktionsnedsættelser alligevel altid må ses i relation til den situation den enkelte befinder sig i. Vi finder derfor, at informanternes selv vurdering sikrer os den bedste kvalificering af informanter, da det er dem selv, der bedst kan vurdere funktionsnedsættelsens indflydelse på deres hverdag.

I relation til at sikre at informanternes erfaringer kan bidrage til forståelse af projektets fokus på funktionsnedsættelse og beskæftigelsesindsatsen, har vi søgt efter interviewpersoner der:

- Har en funktionsnedsættelse
- Føler sig begrænset ift. arbejdsmarkedet
- Har erfaring med kontakt til et jobcenter
- Er i job eller jobsøgende (herunder deltidsjob, fleksjob, revalidering)
- Er i alderen 16-65 år
- Bor i Region Hovedstaden eller Region Sjælland.

Spørgsmålet om, hvordan der kan skabes kontakt til en målgruppe, er næsten altid en udfordring. I vores tilfælde har vi drøftet flere muligheder: kontaktformidling via sagsbehandlere, opslag i jobcentre eller på diverse debatfora for personer med forskellige typer funktionsnedsættelser.

Hver mulighed har sine fordele og ulemper. Vi har valgt informantopslag på debatfora fra forskellige handicaporganisationer og andre grupper for personer med forskellige typer af funktionsnedsættelser. Det vil sikre os, at de personer som henvender sig, selv vurderer, at de har en funktionsnedsættelse. Til gengæld kan det anses for at være en mulig interessekonflikt og derved bias at kontakte informanter via debatfora, fordi disse personer måske i højere grad har negative erfaringer. Vi har alligevel valgt at udforme et informantopslag, som vi har lagt ud på disse sociale medier, fordi interesser i lyset af vores kritisk hermeneutiske orientering altid vil være i spil. Uanset hvilke informanter vi vælger, vil de have en historie og nogle erfaringer, som udgør deres forståelse af verden. Interesser anses derfor ikke som en kilde til bias, men som en del af det at være til. Derudover kan det netop tale for en kvalificering af informanterne, som henvender sig via disse debatfora, fordi vi interesserer os for personer med funktionsnedsættelsers krænkelsoplevelser (Afsnit 3.3).

6.1.2. Antal

Det er nødvendigt at gøre sig tanker om, hvor mange interviewpersoner der er brug for til besvarelsen af undersøgelsen. Ved kvalitative interview er dette en særlig udfordring, fordi der ikke kan udregnes en værdi som ledetråd for undersøgelsens repræsentativitet. Det rette antal informanter må derfor vurderes ud fra undersøgelsens omfang, samt hvor dybdegående interviewene udformes. Det er derfor ikke muligt at sætte et fast tal på hvor mange informanter, der er nødvendige i denne sammenhæng (Kvale 1997;108). I valg af antal informanter tog vi udgangspunkt i vores interviewguide og estimerede, at det ville tage ca. 45 minutter at få belyst alle emner i dybden. På baggrund af dette vurderede vi, at vi havde behov for 4-8 informanter. Det lykkedes os at gennemføre 6 interview. Vi har efterfølgende fundet datamaterialet tilstrækkeligt til at dække vores behov i besvarelsen af problemstillingen og har derfor ikke fundet det nødvendigt at indhente yderligere interview.

6.1.3. Interviewguide

Vi begyndte interviewet med en briefing om interviewets form og formål og lagde ud med nogle baggrundsspørgsmål vedrørende informanternes alder, status og baggrund.

Vi havde opbygget vores interviewguide med nogle overordnede spørgsmål vedrørende de emner, vi ønskede at få besvaret, med inspiration fra vores teoretiske forforståelse. Disse emner vedrørte bl.a. informanternes generelle oplevelse af deres forløb med jobcentret og sagsbehandleren, hvilke muligheder de var blevet mødt med i jobcenteret samt deres oplevelse af sagsbehandlerens håndtering af deres funktionsnedsættelse. Vi ønskede at forme disse overordnede spørgsmål åbent, da vi primært ønskede en spontan og deskriptiv beskrivelse, hvor informanterne selv havde mulighed for at fortælle og lægge vægt på det, der betød mest på dem (Ibid. 134).

Vi havde derudover formuleret nogle forslag til underspørgsmål, som skulle sikre vores vidensindsamling, samt at vores forståelseshorisont blev udfordret. Disse underspørgsmål skulle være en støtte, hvis informanten ikke selv kom omkring disse emner. Her spurgte vi ind til deres oplevelse af bl.a. sagsbehandlerens viden og kompetencer, om de var blevet vejledt og oplyst om deres rettigheder, om de følte, at sagsbehandleren kunne sætte sig ind i deres situation, om de oplevede, at de havde haft indflydelse på deres indsats, hvad der fungerede godt og mindre godt og om deres følelser i forbindelse med forløbet. Dette bidrog til, at nogle af interviewene i slutningen blev ledet i form af spørgsmål omkring de områder, vi manglede at få belyst.

Informanterne blev afslutningsvist opfordret til at dele nogle sidste kommentarer eller oplysninger, som de ikke følte, var blevet belyst i interviewet. Dette havde til formål at sikre, at alle erfaringer, som informanterne fandt relevante, blev belyst – også de mulige erfaringer, som hidtil var usynlige for os.

6.2. Interviewbeskrivelse

Vi har interviewet 6 personer. Et interview foregik over telefonen. Fire af vores interview foregik hjemme i informanternes egen bolig, og et foregik på vores uddannelsesinstitution i et tilhørende gruppelokale. Vi lod det være op til informanterne selv, hvor de ønskede, interviewet skulle foregå. Det har været vigtigt for os at skabe en kontekst, hvor informanterne kunne føle

sig trykke nok til at turde åbne sig op og fortælle om deres oplevelser og følelser. Vi har derfor gjort os følgende refleksioner over rammerne for interviewene.

Alle informanter blev tilbudt anonymitet. 5 informanter følte ikke behov for navneændring, da vi kun anvender fornavn. Cecilie ønskede dog ændring af fornavn, da hun har et specielt navn, som er let genkendeligt. Vi forsikrede dem fortrolighed ift. navngivne sagsbehandlere og andre personer, der blev fremstillet i deres fortællinger. Vi informerede dem ligeledes om, at interviewet blev optaget, og at samtalen ville blive behandlet fortroligt.

Vi indledte interviewene med at bede informanterne fortælle lidt generelt om dem selv. Det gjorde vi med henblik på at få dem i gang med at tale, så de kunne slappe af ved situationen, inden vi påbegyndte de mere personlige temaer. Vi gav interviewene karakter af en almindelig samtale, som vi begge var en del af, for at gøre interviewsituationen mere afslappet for både informanterne og os. Dette havde samtidig den fordel, at vi var to til at sikre, at der blev stillet relevante opfølgende spørgsmål, og at vi fik besvaret, det vi havde brug for, samtidigt med at vi kunne udtrykke oprigtig interesse via aktiv lytning.

6.3. Databearbejdning

Databearbejdning indebærer altid dekontekstualiserende reduktion af dataet (Olsen 2002; 117). Det kan vi ikke komme udenom – særligt i en kritisk hermeneutisk orientering, hvor forståelse altid indebærer fortolkning. Allerede under interviewene vil der finde en dekontekstualisering sted, idet informanternes fortællinger vil indgå i en fortsat fortolkning. Dette er en forudsætning, uanset hvilke metoder, der vælges til at indfange interviewet.

Vi har valgt at optage interviewene. Dette har givet os mulighed for at få så mange detaljer med som muligt med henblik på at analysere informanternes erfaringer på et senere tidspunkt. For at gøre vores interview mere tilgængelige har vi transskriberet vores lydoptagelse. Vi har derfor truffet nogle beslutninger for transskriptionsproceduren for at sikre kvaliteten af transskriptionen (Kvale 1997; 164-165).

- Udsagnene transskriberes ordret, så vi kommer så tæt på informanternes udtalelser som muligt.

- Vi inddrager ikke pauser og ord som hmm, øh, ah, da vi mener, at dette vil være mere forstyrrende end brugbart, da vi ønsker et almindeligt indtryk af informanternes synspunkter.
- Vi nedskriver ikke lange forklaringer, som ikke er relevant information for vores undersøgelse.
- Vi noterer tidspunktet for informantens udtalelser, så de nemt kan findes frem igen.

Vi er opmærksomme på, at selv om vi har vedtaget disse regler, vil der være forskelle i, hvad der bliver hørt, da der er tale om fortolkningsmæssige konstruktioner (Ibid. 166). Dette kan ikke undgås ved transskription, men vi har løbende drøftet og kontrolleret arbejdet under transskriptionen.

7. Analysestrategi

I dette kapitel vil vi gennemgå specialets analysestrategi. Analysestrategien skal sikre, at analysen besvarer vores problemstilling i overensstemmelse med vores videnskabsteoretiske, metodiske teoretiske og empiriske valg. Derigennem forventer vi at kunne udvide vores forståelseshorisont om, hvordan personer med funktionsnedsættelser erfarer deres møde med beskæftigelsesindsatsen.

Vi har i vores redegørelse for valg af metode angivet, at specialet orienterer sig mod vores kritiske forforståelse. Det betyder, at vi allerede i valg af emne, teoretisk referenceramme og indhentningen af empiri har vedstået, at vores forforståelse har haft betydning for vores fortolkning. Dette vil fortsat gøre sig gældende i analysen. Vores mål med analysen er at få modificeret og komplementeret vores kritisk normative forforståelse – altså teorirelatering (Olsen 2002; 132).

I den kritiske hermeneutik findes der ingen hovedvej til gode fortolkninger (Juul 2012; 132). Det er dog vigtigt, at horisontsammensmeltningen hverken er udtryk for fortolkerens eller undersøgelsesobjektets suveræne skabelse alene (Ibid. 126). Vi har derfor taget udgangspunkt i refleksioner over, hvordan vi kan indarbejde vekselvirkningen mellem del og helhed – mellem vores forståelse og informanternes forståelse – så vi sikrer, at vi får sat vores forforståelse i spil og samtidigt udvider vores horisont ved at give plads og være åbne for informanternes forståelse.

7.1. Kodestrategi

Vores tilgang til bearbejdning af empirien har taget afsæt i en vekselvirkning mellem lukket og delvist åben kodning af vores transskriberede interview. Både åbne og lukkede kodningsstrategier indebærer risiko for den kritisk hermeneutiske fortolkning. I et lukket kodesystem risikerer fortolkningen at blive presset ind i de teoretiske koder, og i et åbent kodesystem risikerer fortolkerens eget perspektiv at blive glemt (Ibid. 132). Disse risici har vi forsøgt at imødekomme ved at indtænke den hermeneutiske cirkels vekselvirkning.

Vi har i første omgang fokuseret på at skelne de relevante erfaringer for problemstillingen fra de ikke relevante. Idet vores normative ideal er empirisk begrundet i menneskelige krænkelserfaringer, har vi gjort dette ved at tage udgangspunkt i vores teoretiske begreb om

krænkelser og udført en lukket kodning på baggrund af en operationalisering af begrebet. Operationaliseringen af krænkelsererfaringer har vi formuleret således: Udtalelser om hændelser, der har medført negative følelser rettet mod sig selv eller andre. Derudover har vi i forlængelse af vores fortolkning af anerkendelsesteorien operationaliseret krænkelsererfaringer til endvidere at omfatte informanternes erfaringer om hændelser, hvor deres rettigheder ikke efterleves i praksis – også selv om informanterne ikke er opmærksomme herpå. Vi har inkluderet erfaringer om anerkendelse i vores kodning efter relevante erfaringer og operationaliseret anerkendelsererfaringer som: Udtalelser om at føle sig set hørt og forstået, samt handlinger og vejledning, der har bidraget til, at informanterne har nærmet sig deres ønskede mål for et godt liv.

Efter den første kodning har vi gennemført en delvist åben kodning af de allerede kodede dele af interviewene. Her er det informanternes egne italesatte temaer af problemstillingen, som har været i fokus. Denne proces har haft til formål at inddrage og være åbne over for informanternes forståelse ift. deres møde med beskæftigelsesindsatsen, så vi kan lære noget nyt.

I det tredje trin har vi tematiseret kodningerne og fortolket dem i relation til de fire handicappolitiske principers formål: Muligheden for selv at definere præmisserne for *det gode* liv. Muligheden for at opnå sit potentiale, solidaritet og lige tilgængelighed til offentlige ydelser, produkter og services. Det har vi gjort, fordi anerkendelsesidealet i specialet forstås som et gennemtrængende element i de handicappolitiske principper om ligebehandling, kompensation, solidaritet og sektoransvarlighed. Dette skal i kombination med den første kodning sikre, at vores kritiske forforståelse sættes i spil, idet vi har udpeget principperne som ledetråd for anerkendelse.

7.2. Analyseopbygning

Vi har opbygget analysen på baggrund af refleksioner om, hvordan vi sikrer, at vekselvirkningen mellem del og helhed – mellem informanternes forståelse og vores forståelse – efterleves i analysen. Vi har opdelt analysen i fire analysedele, som hver især har et formål fra de handicappolitiske principper som tematisk omdrejningspunkt. Derved mener vi, at vores normative ideal om anerkendelse bliver sat i spil, idet de handicappolitiske principper danner ledetråd for vores anerkendelsesideal. Med formålene i de handicappolitiske grundprincipper som overordnet ramme veksler vi mellem citater fra informanterne om deres erfaringer med

beskæftigelsesindsatsen og vores fortolkning af deres erfaringer i relation til vores normative ideal. Vi har valgt ikke at redigere i informanternes udtalelser (Kap. 6.3) og nogle citater kan derfor fremstå knudrede, fordi de er udtryk for hverdagsprog fra en almindelig samtale.

I første delanalyse har vi fortolket informanternes erfaringer med beskæftigelsesindsatsen i relation til handicappolitikens formål om at sikre muligheden for selv at definere præmisserne for *det gode liv*. I kapitlet har vi undersøgt mulighederne og forudsætningerne for at opnå indflydelse på sin beskæftigelsesindsats ved at behandle temaer om retten til at medvirke i egen sag og relationen til sagsbehandlerne i beskæftigelsesindsatsen.

I analysens anden del har handicappolitikens formål om at sikre muligheden for at opnå sit potentiale været i centrum for vores fortolkning af informanternes erfaringer. Vi har derfor undersøgt informanternes erfaringer med tiltroen til deres evners værdi for samfundet i beskæftigelsesindsatsen og deres erfaringer om kompenserende ydelser som forudsætning for at opnå sit potentiale.

I analysens tredje del har vi undersøgt informanternes erfaringer i relation til handicappolitikens solidaritetsprincip. Det har vi gjort ved at fortolke hensigten om forståelse for personer med funktionsnedsættelsers begrænsninger og behov. Derudover har vi undersøgt informanternes erfaringer med de offentlige forsørgelsesydelser som udgangspunkt for solidaritetsprincippet formål om at sikre økonomisk kompensation for begrænsninger i funktionsevnen.

I analysens sidste del har vi set på sektoransvarlighedsprincippet formål om at sikre lige tilgængelighed til ydelser fra offentlige institutioner, hvilket omfatter lige tilgængelighed til støtte og vejledning ift. personer med funktionsnedsættelsers forudsætninger. Vi har i kapitlet behandlet temaet kompetence, hvor vi har undersøgt informanternes erfaringer om tilfældighed i sagsbehandlingen, informanternes strategier i indsatsen og deres erfaringer med sagsbehandlerne kompetence. Derudover har vi i kapitlet undersøgt informanternes erfaringer om muligheden for at få støtte og hjælp i beskæftigelsesindsatsen.

Afslutningsvis har vi opsamlet et resumé af analysens fund i en konklusion, som har til formål at besvare problemformuleringen. Med reference til den hermeneutiske cirkels uendelige

vekselvirkning er vores konklusion ikke udtryk for en afsluttet proces en gang for alle (Olsen 2002; 137). Konklusionen udgør et øjebliksbillede af vores horisontsammensmeltning.

8. Erfaringer om mulighed for selv at definere det gode liv

Et af handicappolitikens formål er at sikre individets ret til selv at definere *det gode liv*. Dette betyder bl.a. at alle statslige og kommunale myndigheder skal tage hensyn til og skabe muligheder for hensigtsmæssige løsninger, under hensyntagen til handicappedes behov, i forbindelse med forberedelse af beslutninger (Wiederholt 2005; 22). Vi mener, at dette er tæt relateret til Retssikkerhedslovens § 4 om retten til at medvirke i egen sag samt er en forudsætning for, at det sociale arbejde succesfuldt kan bidrage til menneskers positive livsudfoldelse. Det betyder, at personer med funktionsnedsættelser skal have en oplevelse af, at deres ønsker og visioner bliver inddraget i tilrettelæggelsen af beskæftigelsesindsatsen, hvis de handicappolitiske hensigter skal realiseres i praksis. Vi vil i dette kapitel derfor fortolke personer med funktionsnedsættelsers erfaringer med deres muligheder og forudsætninger for at medvirke i egen sag.

8.1. Mulighederne for at medvirke i egen sag

I socialforvaltningsmæssig henseende er det ikke noget nyt fænomen, at borgere skal have mulighed for at medvirke i egen sag. Det fremgår ligefrem som et lovkrav:

Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag.
(§ 4, LBK nr. 983 af 08/08 2013)

Det fremgår dog ikke af loven, hvordan denne medvirken skal praktiseres, hvilket betyder, at det er den enkelte kommunalbestyrelse, som nedsætter principper for, hvordan dette skal udføres i praksis (Vejl. Nr. 73 af d. 3/10 2006, kap. 6, nr. 29). I retssikkerhedslovens vejledning fremgår det, at paragraffens formål er at bidrage til borgerens mulighed for selv at tage ansvar i egen sag, hvilket kun kan lykkes ved medindflydelse gennem dialog, gennemsikrelige beslutningsprocesser samt klar formidling af rettigheder (Ibid. 30-32). Denne fortolkning af borgerens medvirken kan vi på baggrund af vores afsæt i Honneths anerkendelsesteori tilskrive os. Vi mener desuden, at retten til at medvirke i egen sag er særligt relevant i det sociale arbejde med personer med funktionsnedsættelser, idet denne målgruppe ikke har de samme muligheder for frit at definere *det gode liv*. Det er derfor vigtigt, at personer med funktionsnedsættelser får mulighed for selv at definere præmisserne for *det gode liv* ud fra deres forudsætninger for, hvordan de ønsker at leve (Wiederholt 2005; 24). En anerkendende beskæftigelsesindsats må derfor inddrage den enkeltes mål, ønsker og behov i tilrettelæggelsen af indsatsen. I dette afsnit ønsker vi derfor at undersøge

informanternes erfaringer med mulighederne for at medvirke i deres egen sag i mødet med beskæftigelsesindsatsen.

8.1.1. Erfaringer om mulighed for at medvirke

Det fremgår af vores interview, at flere af informanterne har erfaret situationer, hvor de ikke har følt sig inddraget og ikke har følt, at de havde indflydelse på deres beskæftigelsesindsats.

Marianne fortæller om sin oplevelse, da hun i sit beskæftigelsesforløb blev tilknyttet eksterne aktører, som skulle hjælpe hende med at finde et arbejde. Jobkonsulenterne fandt en arbejdsgiver, som havde mulighed for at tilbyde Marianne en ansættelse, men Marianne havde ikke oplevelsen af, at jobkonsulenterne i tilstrækkelig grad tog hensyn til hendes ønsker og behov i relation til arbejdsmarkedet:

De ville have mig fast ud som kassedame i en eller anden butik. Jeg tror, at det var en Fakta-butik, og hvis der er noget, der er stressende, så er det sådan noget for mig. Jeg kan slet ikke overskue det. Bare det at være kunde og skulle pakke mine ting ned, inden den næste kunde får losset sine varer hen, hvor jeg er ved at pakke mine ting, det kan stresse mig enormt meget. Så dur det jo ikke at sende mig ud som kassedame. Hvad er meningen!

(Marianne)

Marianne føler, at der er blevet lagt planer for hendes fremtid ift. arbejdsmarkedet uden stillingstagen til hendes behov og forudsætninger for at kunne udføre arbejdet. Dette er Mariannes erfaring. Vi kan derfor ikke udtale os om, hvorvidt jobkonsulenterne har konsulteret Marianne om hendes ønsker og forudsætninger for at deltage på arbejdsmarkedet. Det fremstår dog tydeligt, at jobkonsulenterne ikke har formået at give Marianne en følelse af autonomi og medbestemmelse ift. beslutninger, der vedrører hendes beskæftigelsesforløb. Ifølge Honneth er der tale om en krænkelse, når individet fratages sine rettigheder og ikke anerkendes som en moralsk tilregnelig person (Honneth 2006; 178). Vi kan derfor fortolke Mariannes oplevelse af manglende inddragelse og medbestemmelse, som en retslig krænkelse. Denne form for krænkelse og usynliggørelse kan komme til udtryk som en følelse af vrede, afmagt og manglende samarbejdsvilje (Højlund & Juul 2005; 30). Det stemmer overens med de følelser, Marianne giver udtryk for i forbindelse med denne oplevelse:

(...) men det er så ikke fair nok, at de ikke lytter til mig ift. hvad jeg kan, og bare vil have mig ud i noget for hver en pris. Der er det simpelthen, at jeg ender med at sige "Ved I hvad, venner, det har jeg ikke lyst til. Det kan jeg ikke" Så vil jeg sgu' hellere sygemelde mig, hvis det skulle være det.

(Marianne)

Mariannes oplevelse af ikke at blive hørt ift. beslutninger, der vedrører hendes fremtid, kommer til udtryk som en følelse af uretfærdighed og afmagt. Som vi tidligere har redegjort for, er vi af den overbevisning, at anerkendelse i mødet mellem sagsbehandler og borger er en forudsætning for, at det sociale arbejde kan lykkes (Kap. 3.3). Dette kræver, at borgeren føler sig set, hørt og forstået. Mariannes oplevelse af manglende synlighed forhindrer hendes mulighed for selv at definere sine præmisser for *det gode liv*. Muligheden for selv at definere egne præmisser for *det gode liv* har vi indledningsvist anført som særligt vigtigt i et beskæftigelsesforløb for personer med funktionsnedsættelser, fordi denne gruppe i forvejen kan være begrænsede ift. deres muligheder. Mariannes krænkelsererfaring påvirker hendes lyst til og engagement for indsatsen, og hun giver udtryk for en opgiveness og manglende samarbejdsvilje som reaktion på denne oplevelse. Vi kan på baggrund af dette fortolke, at det gode sociale arbejde i dette tilfælde ikke er lykkedes.

Tenna fortæller også om en oplevelse i hendes beskæftigelsesforløb, hvor hun ikke følte sig inddraget i tilrettelæggelsen af indsatsen og planlægningen for hendes fremtidige forløb. Dette var i forbindelse med, at Tenna skulle til møde med sin sagsbehandler i jobcentret. Ifølge Tenna havde hun fået at vide, at de på dette møde sammen skulle planlægge hendes videre forløb. Tenna fortæller, at hun ikke blev mødt af sin sagsbehandler i jobcentret, som hun havde forstået aftalen var. Hun blev i stedet mødt af en socialrådgiverstuderende og en mand fra et eksternt firma, som hun havde indtryk af på forhånd havde lagt en plan for hendes arbejdsprøvning. Hun fortæller om situationen:

Jeg kom ind og satte mig, og så sagde sagsbehandleren [den studerende], at nu skulle jeg i jobtræning, og jeg skulle starte den og den dag. Jeg blev totalt taget med bukserne nede og brød tudende sammen. Vi måtte simpelthen stoppe mødet, og så blev hende den studerende helt forvirret. Jeg sagde til hende: "Du bliver simpelthen nødt til at forklare mig, hvad det er, der foregår. Jeg ved ikke, hvem du er. Jeg ved ikke, hvad [eksternt konsulentfirma] er. Jeg er mentalt forberedt på at skulle have møde med [navnet på sagsbehandler], som nu skulle være min sagsbehandler. Jeg er slet ikke klar over, at vi allerede er nået til arbejdsprøvning, og at jeg skal til Glostrup"
(Tenna)

Tennas oplevelse er, at hun på kommunen blev mødt af to ukendte ansigter, der på forhånd havde fastlagt hendes arbejdsprøvningsforløb, uden hun havde fået mulighed for indflydelse. Dette efterlader Tenna med en følelse af ikke indfrie forventninger om anerkendelse, hvilket kommer til udtryk som frustration og afmagt:

Det var et ganske skrækkeligt møde. Det var helt forfærdelig, og jeg kom til at sige ja til en masse ting. Og jeg synes tit, det er det, der sker på de her møder. Jeg føler ikke, at man kan sige nej. Man føler ikke, man kan sige fra, fordi kommunen kan straffe en herfra og langt ind i helvede, fordi de kan bare tage ting fra dig. Man føler ikke, at man har mulighed for at sige nej, eller det er for meget for mig, eller det her må vi lige gøre om, det er jeg ikke klar til.
(Tenna)

Tennas oplevelse er problematisk ift. særligt to retslige forhold: 1) Retten til at medvirke i egen sag jf. Retssikkerhedsloven § 4, og 2) Vejledningspligten jf. Forvaltningsloven § 7. En forudsætning for at medvirke i egen sag er, at man bliver informeret om ens rettigheder samt hvilke krav, der stilles til indsatsen. Vi ved ikke, hvad sagsbehandleren har gjort for at opfylde sin vejledningspligt. Tennas citat indikerer dog, at Tenna ikke har følt sig tilstrækkeligt informeret om sine rettigheder. Dette forhindrer Tennas mulighed for at gøre brug af de muligheder, som stilles til rådighed i lovgivningen. Vi fortolker på baggrund af Tennas erfaring, at der er tale om en retslig krænkelseserfaring. Tennas manglende kendskab til hendes rettigheder resulterer i, at hun ikke føler, det er muligt at sige fra over for kommunen eller komme med alternative bud til indsatsen. Tenna frygter derved, at kommunen kan straffe hende, hvis hun ikke efterlever deres ønsker. Dette betyder, at der er risiko for, at Tenna godkender en indsats alene på grund af manglende viden om, hvornår der må siges fra, og derved ikke kan udnytte sin ret til at medvirke i egen sag. En sådan følelse kan ifølge Honneth fratage individet sin forståelse af sig selv som en moralsk tilregnelig person og medføre et tab af selvrespekt (Honneth 2006; 178). Dette stemmer godt overens med, hvordan Tenna senere fortæller om hendes følelser af bare at måtte følge med, fordi hendes ønsker og behov ikke spiller en rolle:

Ellers er jeg ikke informeret om noget som helst. Det er ikke fordi, jeg bliver spurgt om noget. Jeg får at vide, at sådan her er det, og så følger jeg bare med, fordi jeg føler ikke, at jeg har valget at lade være.
(Tenna)

Det kan på baggrund af både Marianne og Tennas erfaringer sluttes, at der i disse tilfælde har været behov for, at der blev gjort en større indsats for at sikre borgerens inddragelse og medbestemmelse i beskæftigelsesindsatsen. En måde at anerkende borgeren som juridisk person vil være en overholdelse af retssikkerhedslovens § 4 og øvrige retsregler, der tilstræber at øge borgerens muligheder for at deltage i egen sag (Juul og Højlund 2005; 43). Dette kan bidrage til, at bekymringer om, hvorvidt borgeren bliver sendt ud i et arbejde, som de ikke har

forudsætningerne for at varetage, kan undgås og støtte op om borgerens følelse af autonomi og selvrespekt (Willig 2006; 12).

Cecilie fortæller også om en oplevelse, hvor hun ikke følte sig hørt og taget alvorligt af sagsbehandleren. Cecilie var flyttet til en ny kommune og startede sideløbende op i et uddannelsesforløb under en revalideringsordning. Dette er Cecilies erfaring med opstarten i forløbet: Cecilie modtog flere breve vedrørende skift af sagsbehandlere, men blev ikke indkaldt til samtale på kommunen i en længere periode. Efter ca. ½ år bliver Cecilie indkaldt til den første samtale med den senest tilknyttede sagsbehandler og får denne besked:

Da jeg træder ind ad døren, var det første, hun overhoved siger, det er: "Vi lukker din revalidering" [Cecilie:] "Hvad siger du? Hvordan det?" [sagsbehandler:] "Vi lukker din revalidering, for der er ikke sket noget et halvt år. Og ifølge ankestyrelsen når der ikke er sket noget i et revalideringsforløb i et halvt år, så har vi ret til at lukke den, og det gør vi nu" Min mor og jeg sad bare der. "Hvad? Hvad siger du? Jamen, der er jo sket en hel masse" [sagsbehandler:] "Jamen, det har vi ikke dokumentation for. Der har ikke været sket noget, så derfor lukker vi den"
(Cecilie)

Vi kan ikke vide, hvorvidt der har været belæg for at lukke Cecilies revalideringssag. Det fremgår dog tydeligt af citatet, at Cecilies oplevelse var, at der blev truffet en beslutning, uden hun fik mulighed for at komme til orde. Borgerens oplevelse af at blive hørt er en forudsætning for en anerkendende relation mellem sagsbehandler og borger, fordi dette skaber et indtryk af en oprigtig interesse fra sagsbehandlerens side (Kap. 4.1.1). Derudover skal borgeren høres, inden der kan træffes afgørelse i en sag jf. forvaltningsloven § 19. Hvorvidt sagsbehandleren har overholdt denne paragraf, kan vi ikke udtale os om. Vi kan dog på baggrund af Cecilies erfaring tale om en krænkelse af Cecilies fysiske integritet og moralske autoritet, fordi Cecilie ikke har følt, at hun fik mulighed for at blive hørt og komme til orde, inden sagsbehandleren traf sin beslutning. Cecilie fortæller videre i interviewet, at hun sammen med sin studievejleder skyndte sig at få dokumenteret hendes aktivitet i revalideringsforløbet, og at de fik omstødt lukningen af hendes revalideringssag. Selv om Cecilie i sidste ende kunne fortsætte sin revalidering, har krænkelseserfaringen haft stor betydning for Cecilies efterfølgende samarbejde med jobcentret:

Selv nu halvandet år efter er det egentlig først nu, at jeg har lyst til at tale i telefon med sagsbehandleren, og først nu jeg tør tro på, at hun ikke lukker min revalidering, og hun ikke vil mig noget ondt. Det har taget rigtig lang tid. Jeg har været panikangst for hende stort set, fordi jeg var så bange for, at de ville tage den [revalidering] fra mig igen.
(Cecilie)

I citatet giver Cecilie udtryk for en manglende tiltro til sagsbehandlerens gode vilje som reaktion på hendes krænkelserfaring. Oplevelsen af sagsbehandlerens manglende anerkendelse har påvirket deres relation og medført, at Cecilie ikke har turdet tage kontakt til sagsbehandleren. Dette forhindrer et konstruktivt samarbejde, hvis Cecilie ikke ønsker at tale med sagsbehandleren, hvorved der er risiko for, at de rette skånehensyn, ift. hendes behov, ikke bliver indarbejdet i planlægningen af sagen. Vi kan derfor fortolke, at Cecilies krænkelserfaring kan påvirke hendes mulighed for at medvirke i sin sag og derved påvirke hendes muligheder for selv at definere sine præmisser for *det gode liv*. Cecilie fortæller yderligere om sin tvivl ift. sagsbehandlerens intentioner:

Jeg var hele tiden bange for, at de havde set deres snit til at slippe af med mig. Set deres snit til at sige: "Ah, hvornår kan vi lukke din revalidering" fordi revalidering det er jo kommunens udgift. Ved kontanthjælp får de en større refundering fra staten. Så havde jo fornemmelsen af, at de sad der som gribbe: "Hvornår kan vi spare nogle penge?" Og fordi jeg er så gammel, så hører jeg under den høje revalidering. Det vil sige, at de skal udbetale 16.000 før skat. Så hvis de nu kunne lave det om, så de kun skulle betale kontanthjælp, så var det jo meget billigere for dem. Så sparede de 6000 om måneden. Så jeg har hele tiden siddet der og frygtet, at de ville spare nogle penge.
(Cecilie)

Cecilie giver udtryk for skepsis ift. hvorvidt sagsbehandlerens intentioner er at støtte og vejlede hende under revalideringsforløbet. Cecilies krænkelserfaring har givet hende indtryk af, at sagsbehandleren frem for at varetage hendes interesser først og fremmest varetager kommunens interesser. Denne mistillid skaber en barriere ift. Cecilies muligheder for at realisere sig selv og forhindrer derved vores normative standpunkt vedrørende det gode sociale arbejde.

8.2. Andre forudsætninger for at kunne medvirke

Muligheden for at medvirke i egen sag er ikke kun afhængig af, hvorvidt borgeren bliver informeret om sine rettigheder i beskæftigelsesindsatsen. Det handler også om relationen mellem borgeren og sagsbehandleren. Drivkraften i mødet mellem borgeren og sagsbehandleren opstår ifølge Juul og Højlund (2005), når borgeren oplever at blive set af sagsbehandleren. Dette skaber tryghed hos borgeren og tillid til, at sagsbehandleren har en god vilje (Højlund og Juul 2005; 154). Det er derfor sagsbehandlerens ansvar at skabe et rum, hvor borgeren føler sig tryk og ønsker at deltage i en dialog (Kap. 4.2.1). Vi vil derfor i de følgende afsnit undersøge informanternes erfaringer med relationen til sagsbehandlerne i deres beskæftigelsesforløb.

8.2.1. Erfaringer om stor udskiftning af sagsbehandlere

Beskæftigelsesindsatsen er et område, som er præget af hyppige omstruktureringer. Dette resulterer bl.a. i en stor udskiftning af borgernes sagsbehandlere, hvilket kan gøre det svært at skabe et rum for tryghed og tillid. Derudover har personer med funktionsnedsættelser ofte også sager i andre forvaltninger, hvilket betyder, at de i forvejen skal forholde sig til flere sagsbehandlere.

Flere informanter beretter på egen foranledning om frustrationer på grund af stor udskiftning af beskæftigelsesindsatsens sagsbehandlere. Dette påvirker deres engagement for at indgå i en relation med de enkelte sagsbehandlere. Fx fortæller Tenna, at hendes motivation for at deltage i samtalerne er påvirket af, at hun ofte oplever, at hendes sagsbehandler bliver skiftet ud:

Altså, jeg har det sådan lidt: Det er svært at vise interesse og engagement, når man hele tiden sidder over for en ny, fordi man tænker: "Nåh, men dig ser jeg nok ikke mere" Det bliver sådan lidt overfladisk, og det fungerer ikke for mig. Mentalt kan jeg ikke alle de her skift. Jeg ryger helt ned.

(Tenna)

Tenna giver udtryk for, at hendes erfaring med de mange udskiftninger har påvirket hendes engagement ift. at indgå i en relation med sagsbehandlerne. Dette skaber en barriere ift. at opbygge en tæt relation til sagsbehandlerne, og Tenna beskriver, at relationen til sagsbehandlerne derfor bliver overfladisk. Et menneske har ifølge Honneth behov for anerkendelse i form af omsorg og medlevenhed, hvis det skal opbygge tilstrækkelig selvtillid til at indgå i en relation (Willig 2006; 11-12), (Juul & Riiskjær 2012; 30). Som vi tidligere har redegjort for, gælder dette ligeledes i relationen mellem borger og sagsbehandler (Kap. 4.1.1). Vi kan derfor fortolke, at det kan påvirke Tennas mulighed for at medvirke i egen sag, hvis hun ikke oplever tillid til sagsbehandleren og føler sig for sårbar til at åbne op og fortælle om sin situation til denne.

Informanternes frustrationer over de mange udskiftninger tilskrives bl.a. at de skal gentage deres historie, hver gang de møder en ny sagsbehandler. Steen fortæller om sine erfaringer med sagsbehandlerudskiftning:

Jeg har skiftet jobkonsulent så mange gange (...) Jeg har haft jobkonsulenter, hvor jeg har fået brev om, at nu har jeg fået ny jobkonsulent. Jeg har ikke nået at tale med vedkommende, før der kommer et nyt brev om, at nu har jeg skiftet jobkonsulent igen. Der er ikke nogen fra jobcentret, som ligesom har fulgt mig

igennem forløbet og gjort mig færdig. Og de er ikke gode til at overlevere sager. Det virkede i hvert fald ikke sådan. Jeg skulle starte forfra hver gang, følte jeg.
(Steen)

Steen oplever, at han skal starte forfra, hver gang han møder en ny sagsbehandler. Vores normative standpunkt er, at det gode sociale arbejde skal bidrage til at forbedre udsatte borgeres udviklingsmuligheder. Når Steen oplever, at han skal starte forfra hver gang, han møder en ny sagsbehandler, står det i modsætning til vores ideal, hvilket kan føre til tab af Steens selvforhold. Steen efterlyser i den forbindelse en bedre sagsoverdragelse, så han ikke skal fortælle hele sin historie, hver gang han skifter sagsbehandler. Denne faktor går igen i mange af informanternes fortællinger. De ønsker generelt, at sagsbehandlerne bliver bedre til at sætte sig ind i deres sag, når en udskiftning ikke kan undgås. Fx fortæller Mette:

Jeg synes, det er rart, at man kan mærke, at de har sat sig ind i, hvad det er for et menneske, de har siddende over for sig. At det ikke bare er nogen, som lynhurtigt på 5 min. har læst din journal og sagt: ”Nå, nu sidder du her. Nu skal vi lige finde ud af, hvad jeg skal gøre med di,” men at de rent faktisk har sat sig ind i, hvem er jeg, og hvordan er min situation, og hvordan er mit liv, og hvordan hænger det sammen generelt.
(Mette)

Mette giver tilkendegiver, at hun har brug for, at sagsbehandlerne sætter sig ordentligt ind i hendes historie og viser interesse og forståelse ift. hendes situation, når de overtager hendes sag. Dette stemmer overens med vores teoretiske antagelse om, at anerkendelse forudsætter, at borgeren føler sig synlig i mødet med sagsbehandleren. Det er derfor vigtigt, at sagsbehandleren er opmærksom på, hvordan der hurtigt kan opbygges en tæt og tillidsfuld relation, når det ikke er muligt at undgå en udskiftning af sagsbehandleren.

Informanterne giver generelt udtryk for, at en udskiftning kan håndteres på en anerkendende vis, hvis sagsbehandleren viser interesse ved på forhånd at have sat sig ind i deres sag. Tenna giver et eksempel på en positiv start på forløbet med en ny sagsbehandler – på trods af udskiftning:

Hun fortæller mig så desværre, at det ikke er hende, jeg skal have, da hun skal på en anden uddannelse. Hun udvælger så en anden sagsbehandler, som bliver sat rigtig meget ind i min sag. Hende har jeg så det første møde med, og det var rigtig positivt, fordi det er faktisk første gang, jeg oplever, at jeg ikke skal starte forfra. Hun havde læst min sag, og hun spørger. Jeg skulle ikke starte med at forklare det hele. Hun var bare så forberedt, og det betyder rigtig meget – specielt når man skifter hele tiden. Og det gør jo ondt hver gang, man skal fortælle alle de her ting. Det betyder i hvert fald meget for mig. Også når man skifter sagsbehandler hele

*tiden.[...]At man så ikke hele tiden skal sidde og forklare alting forfra.
[sagsbehandler] ”Nåh har du sclerose!” Det kunne du måske som det mindste lige
have læst.
(Tenna)*

I dette tilfælde formår sagsbehandleren at give Tenna oplevelsen af en forsvarlig og grundig overdragelse. Ifølge Tenna starter en anerkendende sagsoverdragelse allerede hos den tidligere sagsbehandler, så borgeren forberedes på overdragelsen. Derudover er det vigtigt for Tenna, at den nye sagsbehandler bliver sat ordentligt ind i sagen, inden der indkaldes til samtale eller handles i sagen. Disse trin er ifølge Tenna vigtige, fordi hun oplever, at det gør ondt, når hun skal fortælle om sin situation igen og igen. Denne måde at overdrage sager på er dog ikke den generelle erfaring blandt informanterne. Fx fortæller Cecilie om sin erfaring:

*Det, der igennem mit sygdomsforløb er gået op for mig, er: ”Sig mig engang! Har du ikke læst papirerne fra [jobcenter X]. Der blev sendt sådan en stak derover. Så læs dog!” Det virker lidt som om, de er startet på 0 for at få deres eget indtryk.
(Cecilie)*

Cecilies oplevelse af, at sagsbehandleren ikke har sat sig ordentligt ind i hendes sag, har fået direkte betydning for Cecilies relation til sagsbehandleren:

*(...) men jeg følte mig som en ligegyldig ting. Han gik ikke ind i sagen. Han gjorde ikke noget ved det.
(Cecilie)*

Cecilie giver udtryk for at føle sig usynliggjort, fordi hun ikke oplever, at sagsbehandleren udviser interesse for at lære hendes sag at kende. Cecilies følelse af at være ligegyldig er udtryk for en krænkelsoplevelse, som kan være nedbrydende for hendes selvværd og hendes følelse af at have interesse og værdi for andre. Når mennesket føler sig ligegyldigt, kan det desuden få indflydelse på, at individets ønsker og værdier føles irrelevante i sagen, hvilket kan være med til at forhindre borgerens indflydelse på, hvordan *det gode liv* skal defineres.

8.2.2. Erfaringer om oparbejdning af en anerkendende relation i beskæftigelsesindsatsen

I afdækningen af målgruppens erfaringer med mulighederne for selv at definere deres præmisser for *det gode liv*, finder vi det relevant at undersøge informanternes erfaringer med, hvordan sagsbehandlerne kan oparbejde en anerkendende relation. Vi har derfor spurgt ind til, hvad der karakteriserer en god sagsbehandler samt et godt sagsforløb. Tenna fortæller følgende om sin erfaring med den gode sagsbehandler:

Men hun gav mig den følelse, at når hun havde min sag, så interesserede hun sig kun for mig. Hun gik virkelig op i det. En oprigtig interesse. Det er rigtig godt. Det er det, man har brug for, en der tager en i hånden og giver en et kram og siger: ”Det er også irriterende, hvor er de tarvelige alle sammen, lad mig hjælpe dig” Det kan man godt bruge nogle gange, også selv om man er 36 år. Det gav hun, og jeg havde en kæmpe tillid til hende. Så det kunne jeg godt have brugt igen. Men det var det, hun gav. Hun gav interesse og omsorg. Hun gav bare alt det, man lige havde brug for.
(Tenna)

Vi kan ud fra Tennas citat fortolke, at den gode sagsbehandler er anerkendende på det personlige plan – altså udviser en adfærd, som kan forbindes med den adfærd, vi ser i de nære kærlighedsrelationer. Dette betyder ikke, at sagsbehandleren skal udvise kærlighed til borgeren, men at sagsbehandleren kan skabe tillid i relationen ved at udvise nogle af de samme anerkendelsesgaver, som forventes i de tætte relationer – både fysisk og kommunikativt. Der kan være tale om omsorg, kram, oprigtig interesse og en følelse af personlig opbakning.

Mette beskriver ligeledes en sammenhæng mellem den gode sagsbehandling og sagsbehandlerens personlige interesse. Denne erfaring opstod i forbindelse med, at hun tog kontakt til sin sagsbehandler, fordi hun var i tvivl om, hvorvidt hun kunne magte at fortsætte i sit fleksjob. I det følgende citat fortæller Mette, hvordan sagsbehandleren gav hende en følelse af, at hendes problemforståelse blev tillagt betydning:

Det, jeg oplevede i dag, som jeg synes, var rigtig rart, det var det der med: ”Jamen, vi her i kommunen vil rigtig gerne have vores fleksjobbere på arbejdsmarkedet. Vi vil selvfølgelig gøre alt for, at du kan få lov til at blive på arbejdsmarkedet” Det var meget rart, og samtidigt siger han: ”Jeg hører også godt, hvad du siger, når du siger til mig, at du er træt” Det var første gang, hvor jeg tænkte: ”Hold da op” Det, synes jeg, var rart at opleve sådan en følelse af, at gud jamen nå, så er det som om, at så orker man lige skridtet videre og snakke med den næste og den næste og den næste i rækken.
(Mette)

Sagsbehandleren formår at give Mette en oplevelse af at blive hørt og taget alvorligt, til trods for at han giver udtryk for kommunens interesse i, at hun bliver i fleksjobbet. Denne situation er et eksempel på, at sagsbehandlerne kan indbyde til en anerkendende relation til trods for overordnede mål, der står i modsætning til borgerens eget ønske. Vi kan ud fra Mettes erfaring fortolke, at hun føler sig anerkendt ift. sin private sfære, idet sagsbehandleren er i stand til at udvise indlevelse i hendes situation og anerkende tilstedeværelsen af hendes træthed. Dette giver

Mette en følelse af, at der bliver lyttet til hendes begrænsninger og udvist forståelse for hendes følelser. Hvilket bidrager til, at Mette oplever en mere positiv indstilling til beskæftigelsesindsatsen og åbner op for et forløb, som hun ellers havde udskudt på grund af hendes dårlige erfaringer og skepsis.

Som vi tidligere har redegjort for, rækker synlighed og anerkendelse ud over blot at se borgeren i visuel forstand (Juul 2010;184). Dette stemmer overens med vores fortolkning af informanternes erfaringer vedrørende en anerkendende sagsbehandler.

8.3. Delkonklusion 1

I dette kapitel har vi undersøgt personer med funktionsnedsættelsers erfaringer med muligheden for selv at definere præmisserne for *det gode liv* i beskæftigelsesindsatsen. Det har vi gjort ved at undersøge informanternes erfaringer med deres mulighed og forudsætninger for at kunne medvirke i deres sag. Forudsætningerne for at medvirke i egen sag har vi sat i forbindelse med informanternes erfaringer med relationen til sagsbehandlerne, hvorfor vi har inddraget erfaringer om udskiftninger af sagsbehandlere samt erfaringer vedrørende, hvordan sagsbehandlerne kan bidrage til oparbejdning af en anerkendende relation i beskæftigelsesindsatsen.

Vi har på baggrund af informanternes erfaringer fundet, at der ikke altid skabes mulighed for, at personer med funktionsnedsættelser kan medvirke i egen sag. Dette identificeres som en barriere ift. handicappolitikens formål om at sikre muligheder for selv at definere præmisserne for *det gode liv*. Vi har ud fra informanternes erfaringer desuden henført barrieren ift. informanternes mulighed for medvirken til et spørgsmål om borgernes viden om deres rettigheder i praksis. Her har vi fundet, at informanterne har været utilstrækkeligt oplyst om deres rettigheder til at kunne handle på dem. Dette har medført følelser af usikkerhed, mistillid og frygt ift. deltagelsen i beskæftigelsesindsatsen, hvilket vi har identificeret som retslige krænkelse.

Vi har forstået det som en forudsætning for, at personer med funktionsnedsættelser kan medvirke i deres egen sag, at der skabes en tillidsfuld relation mellem borger og sagsbehandler. Informanternes erfaringer er, at hyppige udskiftninger af sagsbehandlere kan give udfordringer ift. relationen til den enkelte sagsbehandler, fordi de føler, at de hele tiden skal starte forfra.

Informanternes erfaringer viser dog også, at den nye sagsbehandler kan lette udskiftningens betydning ved på forhånd at sætte sig grundigt ind i deres sag.

Informanternes erfaring er, at der kan opbygges en tillidsfuld relation ved, at sagsbehandlerne udviser en personlig interesse. Sagsbehandlere udviser personlig interesse ved at udvise respekt og forståelse for borgerens følelser og behov samt udvise en omsorg, som afspejler den omsorg, man forbinder med nære relationer.

9. Erfaringer om muligheden for at opnå sit potentiale

Et af formålene med handicappolitikken fire grundprincipper er at sikre lige muligheder for, at personer med og uden handicap kan opnå deres potentiale (Wiederholt 2005; 15). Vi er derfor interesserede i at undersøge, informanternes erfaringer med beskæftigelsesindsatsen ift. at forbedre mulighederne for at opnå deres potentiale på arbejdsmarkedet.

Vi har tidligere analyseret informanternes erfaringer vedrørende deres muligheder for selv at definere præmisserne for det gode liv samt deres muligheder for indflydelse på indsatsens tilrettelæggelse i forhold hertil. I dette kapitel vil vi fortolke informanternes erfaringer med beskæftigelsesindsatsens støtte ift. at opnå deres potentiale. Alle mennesker har hver deres potentiale ift. arbejdsmarkedet. Dette gælder ligeledes personer med funktionsnedsættelser, og informanternes syn på deres potentiale varierer da også fra ønsker om tilknytning til arbejdsmarkedet via forskellige støtteordninger til ønsker om førtidspension.

9.1. At opnå sit potentiale

Hvis et menneske skal have mulighed for at udvikle et praktisk selvforhold – og på den måde opnå sit potentiale – skal det opleve at blive bekræftet for dets bestemte egenskaber og rettigheder (Honneth 2005; 92). Dette indebærer bl.a. at menneskets evner og præstationer anerkendes af andre som værdifulde for samfundet (Willig 2006; 12). I beskæftigelsesindsatsen må socialarbejderne derfor først og fremmest møde borgeren med en tiltro til, at dennes evner har værdi for samfundet, hvis borgeren skal have mulighed for at opnå sit potentiale. I det følgende afsnit vil vi derfor undersøge informanternes erfaringer med beskæftigelsesindsatsens tiltro til deres evner og præstationers værdi for samfundet.

9.1.1. Erfaringer om tiltro til evner og præstationers værdi

Under interviewene har to erfaringer skilt sig særligt ud ift. informanternes oplevelse af sagsbehandlerens tiltro til deres evner. Dette skyldes, at informanterne i disse to tilfælde har følt en decideret diskreditering af deres individuelle værdi for fællesskabet på grund af deres funktionsnedsættelse. Det første af disse to eksempler er Cecilies erfaring med en hændelse, der udspiller sig, da Cecilie bliver tilknyttet en jobkonsulent, som skal hjælpe hende med at finde en elevplads. Cecilie fortæller, at hun flere gange skriver til jobkonsulenten, men at jobkonsulenten ikke skaber mulighed for et møde. Efter ½ år kontakter Cecilies mor sagsbehandleren og

forlanger et møde med både sagsbehandler og jobkonsulent. Cecilie fortæller, hvordan hun oplevede samtalen:

(...) i det sekund jeg træder ind ad døren, glør han på mig, som om øjnene er ved at trille ud af hovedet på ham – meget undersøgende. Jeg tænkte, det var meget mærkeligt, men slog det hen. Vi får snakket det igennem, og jeg spørger: ”Hvor mange virksomheder har du egentlig talt med?” [Jobkonsulent:] ”Omkring 30 vel (...) De var ikke så interesserede i at have dig. Det var for svært at have dig” (...) Så spørger jeg: ”Sig mig engang, hvordan har du egentlig solgt mig?” [Jobkonsulent:] ”Jeg sagde noget i retning af, at du var kørestolsbruger og ikke så godt begavet” Så rejste jeg mig op og sagde: ”Prøv lige engang at kigge på mig. Du gloede på mig, da jeg kom ind. Så kan jeg bedre forstå, at du gloede sådan” (Cecilie)

Den præcise ordudveksling under samtalen kan vi ikke udtale os om, da citatet alene er udtryk for Cecilies erfaring af samtalen. Det er dog tydeligt, at Cecilie har haft en oplevelse af at blive tilskrevet nogle karakteristika alene på baggrund af hendes funktionsnedsættelse. Cecilies oplevelse af at blive forstået som kørestolsbruger og ikke så godt begavet efterlader hende med en følelse af, at jobkonsulenten mangler tiltro til hendes værdi for en arbejdsgiver. Dette fortolker vi som en krænkelser af Cecilies sociale værdsættelse, fordi denne erfaring kan påvirke hendes følelse af at have betydning for andre. Ser Cecilie sig selv som kørestolsbruger og mindre begravet i andres øjne, kan det ifølge Honneth udgøre en trussel for Cecilies selvværd, fordi hun ikke oplever, at hendes kompetencer har værdi for fællesskabet (Honneth 2005; 88). Menneskets følelse af selvværd er en forudsætning for, at det kan udvikle sig og opnå sit potentiale (Juul 2010; 152). Honneth beskriver, at symptomer som følge af denne form for krænkelser typisk er vrede og skam (Højlund & Juul 2005; 28). Dette stemmer overens med Cecilies reaktion i forbindelse med hændelsen:

Så sagde jeg bare: ”Ud ad den dør! Jeg vil ikke engang se på dig, jeg vil ikke engang vide, hvem du har snakket med. Du har solgt mig, som om jeg var spasser og dum i hovedet” Så kiggede jeg en gang på min sagsbehandler og sagde: ”Enten går han, eller også går jeg, for jeg vil ikke være i stue med ham” (...) Jeg syntes, han var verdens største idiot. Undervejs i forløbet var jeg jo pisse frustreret over, at jeg ikke vidste, hvem han havde snakket med, fordi han blev jo ved med at sige, det ikke lykkedes, og så tænkte jeg, at så kunne jeg selv tage op og tage en snak med de virksomheder, han påstod, at han havde snakket med. I dag er jeg lykkelig for jeg ikke ved, hvem de såkaldte 30 virksomheder er. (Cecilie)

Cecilie giver udtryk for vrede som følge af hendes oplevelse af jobkonsulentens disrespekt, idet hun ikke ønsker at have noget med ham at gøre. Eksemplet viser, hvordan en

krænkelsooplevelse af menneskets sociale værdsættelse kan modarbejde dets mulighed for at opnå sit potentiale. Når Cecilie føler så stærk en vrede, at hun ikke ønsker at være i samme rum som jobkonsulenten, forhindrer det drøftelsen af beskæftigelsesmuligheder og tilrettelæggelsen af en indsats, der optimerer hendes muligheder på arbejdsmarkedet. Det er ikke kun Cecilies beskæftigelsesindsats, som bliver påvirket af krænkelsoplevelsen. Selv om hverken vi eller Cecilie kan vide, hvad jobkonsulenten har sagt til de forskellige virksomheder, føler Cecilie skam ift. de virksomheder, jobkonsulenten har kontaktet. Dette kan være en barriere, når Cecilie vil ud og søge elevplads på egen hånd, da hun er usikker på, hvilket billede de har af hende på forhånd.

Marianne fortæller om en oplevelse, hvor hun følte, at hun måtte kæmpe for at få jobkonsulenten til at hjælpe hende med sin jobsøgning på grund af funktionsnedsættelsen. Dette er Mariannes oplevelse af situationen:

(...) jeg havde en jobkonsulent på kommunen (...) som en gang, mens jeg var til møde med ham sammen med mine forældre, sagde: "Jamen, vi hjælper kun normale mennesker i arbejde" Det sad han og sagde direkte op i hovedet på mine forældre og mig. Og så tænker jeg, hvad er normalt, og hvad er unormalt, for når du siger: "Vi hjælper kun normale mennesker i arbejde, så vil jeg gerne have, at du definerer, hvad er så det normale, og når du er færdig, så kan du definere unormal" (...) Jeg er jo ikke meget anderledes end alle andre.
(Marianne)

Honneth beskriver, at subjekter møder hinanden med en gensidig forventning om at blive anerkendt som moralske personer og for deres sociale præstationer (Honneth 2003; 37). I Mariannes tilfælde har hun en forventning om at blive anerkendt af jobkonsulenten for sit potentiale og sin værdi ift. arbejdsmarkedet. Mariannes forventning synes dog at blive skuffet ved hendes oplevelse af jobkonsulentens kategorisering. Sådant en erfaring kan have indflydelse på udviklingen ift. alle tre elementer i et praktisk selvforhold: Selvtilliden, fordi det ud fra Mariannes erfaring ikke er lykkedes jobkonsulenten at skabe en anerkendende relation ved at vise følelsesmæssig støtte. Selvrespekten, fordi Marianne ikke føler, at jobkonsulenten vil indfri hendes ret til støtte og hjælp i hendes jobsøgning på grund af hendes funktionsnedsættelse. Og selvværdet, fordi Marianne oplever, at hun bliver kategoriseret som unormal. Dette kan fortolkes som en følelse af diskrimination – hvis Marianne føler, at der derved stilles spørgsmålstegn ved hendes værdi for arbejdsmarkedet på grund af hendes funktionsnedsættelse. En følelse af at blive udsat for diskrimination kan påvirke menneskets syn på sig selv og sin værdighed som

samfundsborger (Honneth 2005; 88), og Marianne beretter også, at oplevelsen af at føle sig kategoriseret som unormal har sat sine spor:

Jamen, jeg bliver sur. Jeg bliver da rigtig sur. Jeg har det jo lidt sådan, at hvis der er nogen, som træder mig over tærne. Jeg vil ikke finde mig i det. Det vil jeg ikke på nogen måde. [...] Sådan noget sidder altså fast. Det er noget, der gør mig sur. Jeg ved godt, at det er mange år siden, men det er stadigvæk noget, som sidder fast. Noget, som har gjort indtryk på mig. Derfor så er det noget, jeg kan huske.
(Marianne)

Marianne giver i citatet udtryk for vrede og skuffelse, og vi fortolker Mariannes reaktion som en protest mod hendes indtryk af jobkonsulentens kategorisering. Hvordan samarbejdet fortsatte, ved vi ikke. Marianne blev senere fastansat i et fleksjob med hjælp fra beskæftigelsesindsatsen. Adspurgt, hvad der bidrog til indsatsens resultat, fortæller Marianne:

Man kan sige, at de tidligere jobkonsulenter jeg har haft ude i det eksterne firma, de har jo været dygtige. Der har der jo ikke været noget. Der har de jo været ude og sige: "Du er jo egentlig et nemt tilfælde, fordi du kan så mange ting"
(Marianne)

Mariannes citat vidner om, at jobkonsulenterne i det omtalte tilfælde har formået at indbyde til en gensidig anerkendende relation. Marianne beskriver jobkonsulenterne som værende dygtige. Vi kan fortolke dette som en gensidig anerkendelse på baggrund af hendes anerkendelseserfaring. Mariannes oplevelse af at blive mødt som et menneske, der kan en masse ting og er et nemt tilfælde, kan fortolkes som en følelse af anerkendelse ift. hendes sociale værdi. Når mennesket tilskrives betydning fra andre, bidrager det til en følelse af selvværd (Willig 2006; 12). Ifølge Marianne var det disse jobkonsulenters indsats, som resulterede i hendes seneste ansættelse, der varede fem år.

Disse to erfaringer er eksempler på oplevelser af meget synlige krænkelse ift. tiltroen til borgernes evner. Krænkelsesoplevelser af denne art kan dog også finde sted, selv om sagsbehandlerne har haft de bedste hensigter med at indgå i relationen.

I vores interview ser vi flere eksempler på sådanne typer af krænkelsesoplevelser i forbindelse med informanternes muligheder for at opnå deres potentiale, fordi de ikke oplever, at de er blevet mødt med tiltro til deres evner. Cecilie fortæller, at hun har oplevet at blive mødt med opgivenhed fra sagsbehandleren ift. hendes beskæftigelsesmuligheder:

Hun [sagsbehandleren] startede næsten med at sige: "Har du overvejet pension?" da jeg blev 18 år. [...]Lige fra jeg blev 18, har det jo ligget sådan: "Har du overvejet førtidspension?" Da vi ledte efter elevplads, sagde min sagsbehandler også: "Der er jo også mulighed for pension, hvis ikke det går"
(Cecilie)

Vi fortolker på baggrund af citatet, at Cecilie oplever sagsbehandlerens gentagende henvisning til muligheden for førtidspension som en følelse af manglende tiltro til Cecilies evner og potentiale på arbejdsmarkedet. Vi kan derfor tolke Cecilies erfaring som en solidarisk krænkelse, da sagsbehandleren derved ikke har formået at give Cecilie en følelse af anerkendelse ift. sine egenskaber og muligheder. Denne form for krænkelseserfaring kan ifølge Honneth påvirke menneskets personlige udvikling og selvværdsættelse (Honneth 2006; 179). Det betyder, at Cecilies erfaring med sagsbehandlerens manglende anerkendelse kan påvirke hendes egen forståelse af sig selv og sit potentiale ift. arbejdsmarkedet negativt. Det er vores indtryk, at denne erfaring har betydet meget for Cecilie, idet hun flere gange i interviewet på forskellig vis refererer til henvisningen om at modtage en førtidspension, hvilket understreger, at der er tale om en krænkelseserfaring. Det gør sig også gældende, selv om sagsbehandleren muligvis foreslår førtidspensionen i den bedste hensigt om at sikre Cecilies sociale vilkår. Cecilie fortæller i interviewet, at det ikke i sig selv er forslaget om pension, men det at hun får tilbuddet, inden hun har haft mulighed for at finde ud af, hvad hendes potentiale er ift. arbejdsmarkedet:

Jamen, jeg sagde til hende: "Du må da være rablende sindssyg" Jeg var jo begyndt på HF dengang. Eller det skulle jeg den følgende sommer. Så nej, jeg vil have lov til at vise, hvad jeg kan. Hvis ikke jeg kan tage et arbejde og en uddannelse, så er det ok, men du skal fandme ikke give mig min pension som 18-årig. Der sætter jeg grænsen.
(Cecilie)

Denne udtalelse viser, at Cecilie ikke vil acceptere oplevelsen af, at hendes ressourcer kategoriseres som pensionsværdige, og hun kæmper imod ved at give udtryk for sin vrede. Med henvisning til Honneth kan vi fortolke denne reaktion som en protestadfærd ift. hendes oplevelse af sagsbehandlerens krænkelse (Honneth 2005; 37). Hvis et menneske skal realisere sig selv er det en forudsætning, at det føler sig værdsat af andre (Juul 2012a; 342). En sådan krænkelseserfaring kan derfor få den konsekvens, at en person tager imod tilbuddet om pension (hjælpen) og holder op med at prøve, hvis vedkomne spejler sig i sagsbehandlerens handling. Cecilie har dog formået at blive i uddannelsessystemet. Det kan skyldes, at hun har fået opbygget sit selvværd gennem anerkendelse fra andre sider. På baggrund af interviewet med Cecilie kan vi

alligevel se, at sagsbehandlerens anerkendelse i form af social værdsættelse har betydning for hende. Det kan bl.a. fortolkes ud fra hendes erfaring med en anden sagsbehandler:

Hun var Guds gave til menneskeligheden. Hun var en fantastisk jobcentersagsbehandler. Hun var virkelig en, der så mit potentiale og ikke mine begrænsninger. (...) Fx da det gik galt med dansk i årsskiftet 06, der sagde hun: ”Det er helt okay. Du skal have lov til at blive voksen. Alle andre laver også fejl. Det er okay, hvis du ikke er klar til dansk endnu. Du skal ikke bryde sammen af den grund”
(Cecilie)

Her oplever Cecilie, at hun først og fremmest bliver mødt og forstået som en ung pige, der er i gang med at finde ud af, hvad hun skal, og hvad der kræves af hende på en ungdomsuddannelse – ligesom mange andre unge mennesker. Dette påvirker også Cecilies syn på, at hendes vanskeligheder med dansk mest handler om nye forventninger ift. uddannelsens niveau og ikke hendes forudsætninger på baggrund af funktionsnedsættelsen. Anerkendelsesoplevelsen medvirker til, at Cecilie har mod på at gøre sig tanker om fremtidig.

Cecilie har i dag næsten gennemført en HF og er i gang med at uddanne sig til kontormedhjælper. Nu hvor Cecilie føler, at hun har fået mulighed for at vise, hvad hun kan, og oplever at være blevet anerkendt for sine evner og sit potentiale, medfører det også, at hun har en højere selvværdsfølelse ift. at drøfte muligheden for førtidspension:

Men hvis min krop på et eller andet tidspunkt siger fra, så er det ok, men så har vi også forsøgt. Så vil jeg have en anden indstilling til det: ”Ok, jeg har forsøgt at være på arbejdsmarkedet, jeg har gjort, hvad jeg kunne. Nu kan min krop ikke mere, så tager vi den derfra”
(Cecilie)

Når vi diskuterer borgernes muligheder for at opnå deres potentiale på arbejdsmarkedet, indebærer dette ikke kun sagsbehandlerens anerkendelse af borgernes evner og præstationer. Informanterne udtrykker ligeledes et behov for forståelse og accept af de barrierer, deres funktionsnedsættelse medfører, som kan forhindre dem i at deltage på arbejdsmarkedet eller give behov for ekstra støtte. En informant har dog oplevet, at hendes begrænsninger i arbejdsevnen som følge af funktionsnedsættelsen er blevet negligeret på grund af hendes uddannelsesbaggrund. Tenna fortæller:

Og hun bliver ved med at snakke om at: ”Du har jo de her 3 uddannelser” men det er jo lige meget, om jeg så havde 10, det hjælper mig jo ikke. Jeg kan jo ikke ændre

på sygdommen, uanset hvor klog jeg var, eller hvor mange uddannelser jeg har. Så de kigger meget på mine uddannelser og det job, jeg havde før, inden jeg blev syg.
(Tenna)

Tennas oplevelse er, at sagsbehandleren lægger mere vægt på hendes uddannelsesmæssige baggrund og hendes tidligere beskæftigelse end på hendes forudsætninger for at gøre brug af disse erfaringer. Dette efterlader Tenna med en følelse af, at der ikke bliver taget hensyn til hendes begrænsninger ift. at kunne varetage denne form for beskæftigelse. Denne erfaring kan fortolkes som en manglende anerkendelse af Tennas evner og forudsætninger, hvis hun føler, at det implicit ligger i sagsbehandlerens holdning, at hun godt kunne varetage et arbejde på baggrund af sine uddannelser, hvis hun ville. Tenna fortæller løbende gennem interviewet, at hun flere gange i sit beskæftigelsesforløb har følt en form for mistro ift. sine begrænsninger. Dette har skabt en gensidig mistro, idet denne oplevelse har gjort Tenna bekymret for, hvordan jobcentret vil vurdere resultatet af hendes arbejdsprøvning og hun oplever, at denne bekymring er med til at forværre hendes symptomer. Tennas erfaring viser, hvordan oplevelsen af manglende anerkendelse af hendes evner og forudsætninger påvirker hendes mulighed for at indfri sit potentiale – også selv om Tennas optimale potentiale er en meningsfuld hverdag i hjemmet.

9.2. Kompensation som forudsætning for at opnå sit potentiale

Handicappolitikken kompensationsprincip har til hensigt at sikre så lige muligheder mellem personer med og uden funktionsnedsættelser som overhovedet muligt ift. at opnå deres potentiale (Wiederholt 2005; 14). Kompensationsprincippet gælder ift. alle dele af hverdagslivet, men vi vil i dette afsnit, med henvisning til vores problemstilling, holde os til kompensationsmuligheder ift. arbejdsmarkedet. Her kan bl.a. nævnes Lov om Kompensation til Handicappede i Erhverv, der har til formål at styrke handicappedes muligheder for beskæftigelse (§ 1, LBK Nr. 727 af d. 07/07 2009). Det betyder, at personer med handicap kan gøre brug af forskellige typer kompenserende foranstaltninger som fx fortrinsret og personlig assistance med henblik på at udligne barrierer på arbejdsmarkedet. Derudover er der indarbejdet kompenserende foranstaltninger i form af tilskud til hjælpemidler som fx arbejdsredskaber og arbejdspladsindretning for personer med begrænsninger i arbejdssevnen i Lov om en Aktiv Beskæftigelsesindsats (Link: SS). I dette afsnit inddrager vi derfor informanternes erfaringer med deres muligheder for kompenserende ydelser i beskæftigelsesindsatsen.

Det skal her understreges, at vi er af den overbevisning, at anerkendelse ift. kompenserende muligheder ikke nødvendigvis betyder, at personer med funktionsnedsættelser skal have bevilget alle deres ønsker. Det, vi til gengæld interesserer os for i denne henseende, er informanternes erfaringer vedrørende deres kendskab til mulighederne, mulighedernes tilgængelighed i praksis, samt hvorvidt mulighederne er tilstrækkelige ift. at forbedre deres muligheder for at opnå deres potentiale på arbejdsmarkedet.

9.2.1. Erfaringer om mulighed for kompensation

For at ansøge om en ydelse er det en forudsætning, at borgeren har kendskab til denne ydelse. Det er ifølge Forvaltningslovens § 7 myndighedens pligt at vejlede borgerne om deres muligheder inden for myndighedens sagsområde (LBK Nr. 433 af 22/04 2014). Myndigheden er i dette tilfælde beskæftigelsesindsatsen og henviser til muligheder i tilrettelæggelsen af den enkeltes beskæftigelsesindsats. På baggrund af vores interview kan vi alligevel se, at flere af informanterne ikke kender til omfanget af deres muligheder ift. kompenserende ydelser.

Mette fortæller, at hun arbejder som social- og sundhedshjælper, og at hun har svært ved at løse flere af de arbejdsopgaver, som jobbet indebærer, på grund af sin funktionsnedsættelse. Vi spørger i den forbindelse Mette, om hun er blevet vejledt vedrørende hendes muligheder for kompenserende foranstaltninger på arbejdspladsen. Mette fortæller:

Der er egentlig heller ikke noget, de kan give mig, for at det skulle kunne fungere bedre. Så skulle det være en personlig hjælper, og det, tror jeg ikke, eksisterer mere.

(Mette)

Mette fortæller, at hun har hørt om muligheden for personlig assistance på arbejdspladsen, men giver samtidig udtryk for, at hun ikke tror, denne ordning fortsat er en del af lovgivningen. Vi kan ikke udtale os om, hvorvidt Mette vil være berettiget til bevilling af personlig assistance på arbejdspladsen. Til gengæld kan vi på baggrund af Mettes udtalelse konstatere, at Mette ikke er tilstrækkeligt oplyst om mulighederne for en foranstaltning, som hun selv finder relevant ift. at forbedre hendes muligheder for at udføre sit job, da hun ikke tror, at foranstaltningen længere er en mulighed. Ifølge Honneth er retslig anerkendelse en forudsætning for, at mennesket kan realisere sin autonomi og føle sig som ligeværdigt medlem af samfundet (Willig 2006; 12). I det sociale arbejde henviser denne form for anerkendelse til borgerens rettigheder i praksis (Høilund & Juul 2005; 26). Vi fortolker derfor Mettes erfaring som en retslig krænkelse, fordi det

forhindrer hende i at udnytte sine rettigheder i praksis. Mette kan ikke ansøge om en foranstaltning, når hun ikke kender til den som en mulighed. Mette har, som tidligere angivet i analysen, fortalt, at hun er i tvivl om, hvorvidt hun kan magte at fortsætte i sit fleksjob. Det kan derfor fortolkes som en barriere ift. Mettes muligheder for at opnå sit potentiale på arbejdsmarkedet, når hun tror, at der ikke er mulighed for at få bevilget den eneste form for støtte, som, hun mener, vil kunne forbedre hendes muligheder for at blive i fleksjobbet.

En anden faktor, der kommer til udtryk blandt flere af informanternes erfaringer, er, at de finder omfanget af mulighederne for kompenserende foranstaltninger forvirrende. Steen har forsøgt at ansøge om tilskud til hjælpemidler et par gange igennem sit forløb i beskæftigelsesindsatsen. Det første tilfælde var da Steen ansøgte om bevilling af en computer i forlængelse et revalideringsforløb som journalist. Steen fortæller:

I ved, hvordan det er som studerende at klare sig uden computer – det er vanskeligt. Så der indsendte jeg en ansøgning om hjælp, men det fik jeg ikke, fordi jeg havde kaldt den noget forkert, og en computer er i dag del af en almindelig husholdning, eller et eller andet, så jeg fik ikke computer. [...] Det virker ikke smart for mig, at man sender en som mig til RUC og betaler dyre domme, garanteret, for alt muligt, men så med den anden hånd ikke bevilger en computer. Der synes jeg jo, systemet modarbejder hinanden.
(Steen)

Steen giver udtryk for frustration. Dette skyldes, at han oplever, at han på den ene side bevilges en revalidering til gennemførelse af sin uddannelse, men at han på den anden side ikke har mulighed for at gennemføre uddannelsen, idet han ikke kan bevilges en computer, hvilket er en forudsætning for at deltage i uddannelsen. Ifølge Honneth kan mennesket føle sig krænket, hvis det ikke kan regne med at få sine rettigheder opfyldt socialt og derved deltage på lige fod med andre i samfundets institutioner (Honneth 2006; 177). Når Steen bevilges en uddannelse uden også at blive bevilget en computer, kan det derfor fortolkes som en krænkelsoplevelse, fordi Steen føler, at der i praksis ikke skabes mulighed for, at han kan gennemføre en uddannelse, som han er berettiget til via sin revalidering. Vi forholder os kun til Steens oplevelse af situationen og ikke, hvorvidt reglerne er retfærdige, da dette ligger uden for specialets problemformulering. Vi kan desuden ikke vide, hvad der har været grundlaget for beskæftigelsesindsatsens afslag på bevillingen af en computer. Ifølge Steen skyldtes det bl.a. at han havde ansøgt om bevillingen et forkert sted. Hvis dette er tilfældet, kan det karakteriseres som en retslig krænkelse, fordi Steen i

så fald ikke er blevet vejledt tilstrækkeligt af sagsbehandleren ift. hvordan han skulle ansøge bevilling af en computer.

Steen fortæller i interviewet ligeledes om sin erfaring, da han ansøgte kommunen om tilskud til en GPS. Dette var i forbindelse med, at Steen efter sin hjernehindebetændelse havde mistet det meste af sin hukommelsesevne. Den svigtende hukommelsesevne resulterede i, at Steen isolerede sig meget derhjemme, fordi han ikke kunne orientere sig og finde tilbage igen, når han bevægede sig uden for hjemmet. Steen ansøgte i den forbindelse kommunen om tilskud til en GPS. Han fortæller om denne situation:

(...) jeg søgte også om en, det siger noget om, hvor hurtigt det er gået med smartphone, jeg var nødt til at søge om en GPS, fordi jeg fór vild. Jeg kunne ikke finde vej. Det er blevet bedre nu, men nu tager jeg også bare de sikre veje. Dengang kunne jeg ikke finde min lejlighed, hvis jeg stod af på den nærmeste station. Det kunne jeg heller ikke få.
(Steen)

Hvorvidt en GPS kan bevilges som en kompenserende foranstaltning, kan vi ikke udtale os om. Vi kan dog på baggrund af Steens erfaring fortolke, at Steen i forbindelse med dette afslag ikke har følt sig retsligt anerkendt, fordi han ikke havde mulighed for at finde rundt uden en GPS. Steen fortæller i interviewet, at dette var en forhindring ift. at kunne følge sit uddannelsesforløb og i det hele taget kunne fungere på lige fod med andre. Kompensationsprincippet skal ikke ses som privilegier eller en positiv særbehandling, men som et forsøg på at udjævne et ulige udgangspunkt (Wiederholt 2005; 15). Ift. Steens oplevelse realiseres handicappolitikens kompenserende formål om at udligne ulighed ikke i praksis i dette tilfælde.

Flere af informanterne giver, i deres erfaringer vedrørende kompenserende ydelser, udtryk for, at de har oplevet det som besværligt at søge – og besværligt at få bevilget ydelserne i praksis. Dette gælder, selv om de har indtryk af, at ydelserne er mulige at bevilge ifølge lovgivningen.

Cecilie fortæller, at hun havde brug for forskellige hjælpemidler på sin uddannelsesinstitution for at kunne fuldføre sin uddannelse. Hun søgte derfor kommunen om støtte til betaling af hjælpemidlerne. Ifølge Cecilie var det muligt at få bevilget disse hjælpemidler gennem jobcentret, men hun blev bedt om at søge støtten via en SPS-ordning, hvor det er

uddannelsesinstitutionen, der skal bevilge støtten, fordi hun går på en ungdomsuddannelse. Hun fortæller om sin oplevelse:

Det var helt tydeligt fra jobcenterets side. "Det er dig, der søger SPS-støtte, fordi det er dig, der er handicappet. Så er det også dig, der må køre den" Og jeg må indrømme, at hvis ikke jeg havde været inde i lovgivningen i forvejen og sagsbehandlingsgange og alt det der, så havde jeg jo opgivet for længst. Det har været så kompliceret at finde ud af at ringe til den ene og den anden. (...) Hvis jeg skulle regne en timeløn på alle de timer, jeg havde brugt, vil jeg næsten påstå, at jeg havde tjent mere end de ting er værd. Jeg har virkelig brugt meget tid på det, selv om det er jobcenterets ansvar. Det er dem, der vil søge SPS-støtte, men det er mig, der skal lave arbejdet.
(Cecilie)

Cecilie giver udtryk for, at hun har følt sig meget alene ift. at søge om hjælpemidler igennem denne ordning, samt at det har været en meget uoverskuelig proces for hende. Hvorvidt Cecilie har ret i sin antagelse om fordelingen af ansvar ift. ansøgningen, kan vi ikke udtale os om. Ifølge Cecilies erfaring, er hun ikke blevet vejledt tilstrækkeligt om, hvordan hun skal ansøge om ydelsen, og sagsbehandleren har derfor ikke formået at forklare Cecilie hensigten med proceduren. Jobcentret er forpligtet til at vejlede Cecilie vedrørende ansøgningen eller henvise hende til en anden instans, som kan hjælpe (§7, LBK Nr. 433 22/04 2014). Ifølge Juul og Riiskjær (2012) handler retslig anerkendelse endvidere om god kommunikation (Juul & Riiskjær 2012; 30). Vi fortolker derfor denne erfaring som en krænkelse af Cecilies moralske tilregnelighed, idet Cecilie har oplevet store udfordringer i ansøgningen og har følt, at hun er blevet pålagt sagsbehandlerens ansvar, fordi sagsbehandleren ikke har formået at forklare Cecilie, hvordan hun skal ansøge om hjælpemidlerne, eller hvem hun skal kontakte.

Mettes oplevelse er, at det i det hele taget er svært at få bevilliget de kompenserende foranstaltninger – også selv om det gælder foranstaltninger, hun ved, hun er berettiget til. Her fortæller hun, hvordan hun oplever ansøgningsprocessen, når hun skal forny bevillingen til hendes invalidebil:

Oveni at man skal have sit handicap, så skal man også begynde at forsvare og forklare og gøre – med ting, som man måske bare føler, hvorfor kan jeg ikke bare. Ligesom med min invalidebil. Det er sådan hver sjette år. Jeg ved, at jeg kommer til at anke den [afgørelsen], for de siger altid nej. Selv om de kan læse i alle mine papirer, at jeg ikke kan holde balancen i busserne, jeg kan ikke færdes udenfor, når der ligger sne, jeg kan ikke lide mørke, jeg kan ikke gå ude om aftenen og så noget. Der står en hel plamage. Og hvert år, sjette år, når jeg skal søge ny bil, så siger de nej. Så skal man igennem det der ankesystem. Og hvor jeg bare tænker: "Hvad er

det, I ikke forstår?” Altså papir op og papir ned om både det ene og det andet. Det kan godt være lidt frustrerende, synes jeg.
(Mette)

Mette giver udtryk for stor frustration ift. bevillingsproceduren. Ifølge Mette er bilen nødvendig for, at hun kan komme til og fra arbejde på grund af sin funktionsnedsættelse. Alligevel oplever hun, at det er en kamp, hver gang hun skal have bevillingen fornyet. Vi fortolker på baggrund af denne erfaring, at Mette føler sig krænket ift. at gøre krav på de lovgivningsmæssige muligheder. Det kunne tyde på, at der er tale om en reel udfordring for Mette i at få bevilget en retslig berettiget ydelse i praksis, fordi Mette fortæller, at hun får medhold, når hun anker afgørelserne om afslag på fornyelse. Hvis der er tale om udfordringer i bevilling af retslig berettigede ydelser i praksis, er det problematisk ift. at udligne begrænsninger i at opnå sit potentiale på grund af en funktionsnedsættelse.

Mads fortæller, at han som uddannet socialrådgiver har et godt kendskab til de kompenserende muligheder i lovgivningen. Han oplever dog, at disse muligheder kun bevilges i begrænset omfang i praksis. Han fortæller:

(...) jeg synes bare, at ift. de tiltag man kan tage ift. at komme tilbage på arbejdsmarkedet, der synes jeg, at det er lidt begrænset. (...) Der er muligheder i loven, men det er ikke alle sammen, der bliver efterlevet, og det har noget med økonomi at gøre. Hvis du kigger på den sociale lovgivning, så har du muligheder af den ene og anden slags, men det handler også om kroner og øre i sidste ende.
(Mads)

Mads har indtryk af, at økonomiske rammer spiller en stor rolle i tilrettelæggelsen af beskæftigelsesindsatsen på trods af de lovgivningsmæssige muligheder. Mads fortæller om sin oplevelse ift. dette dilemma:

Der bliver det sådan med hjælpemidler, når det kommer over kommunen i stedet. (...) så bliver det meget baseret på kroner og øre i stedet for at være baseret på, hvad hjælper reelt personen, og kan vi undlade at skulle bruge penge på de hjælpemidler i stedet for at tænke på mennesket først. Det, synes jeg, er absurd. (...) Der synes jeg nogle gange, man skal lære at sætte mennesket først. Det er en stor mangel i de her sparetider.
(Mads)

Mads oplever, at bevillingen af hjælpemidler i praksis er mere baseret på nogle økonomiske rammer end på, hvad den enkelte har behov for. Ifølge Honneth henviser tildelingen af almene grundrettigheder til samfundsmæssig respekt (Honneth 2006; 159). Det er Mads' oplevelse, at

han i praksis ikke har adgang til sine rettigheder på grund af økonomiske rammer, og vi fortolker derfor erfaringen som en retslig krænkelseserfaring. Dette identificerer vi bl.a. ift. Mads' kommentar om, at der tænkes i kroner og øre, før der tænkes på mennesket, fordi vi fortolker udtalelsen som udtryk for en følelse af manglende anerkendelse fra systemets side.

Et sidste eksempel på informanternes erfaringer med mulighederne for kompenserende foranstaltninger retter sig mod omfanget af ydelserne. Marianne fortæller i interviewet, at hun oplever store udfordringer i sin jobsøgning, fordi hun føler, at arbejdsgiverne vælger hende fra på grund af hendes funktionsnedsættelse. Marianne kender til flere af de kompenserende ydelser, og hun fortæller, at hun også gør brug af nogle af dem. Til gengæld oplever hun ikke, at de kompenserende ydelser alene er tilstrækkelige til at kompensere for udfordringerne i hendes jobsøgning:

Jeg har brugt fortrinsret på at komme ind, og folk siger: "Jamen, du er et catch for et hvert firma, meeen" Bum, og så får man det ikke, og jeg gider jo ikke ringe til dem for at høre, hvad grunden er for, at jeg ikke kan få det her, fordi jeg ved jo godt, hvad grunden er. Det er mit handicap, og det kan jeg ikke ændre på.
(Marianne)

Formålet med handicappolitikens kompensationsprincip er, som tidligere beskrevet, at kompensere for eventuelle begrænsninger, som personer med handicap oplever i at opnå deres potentiale på grund af deres funktionsnedsættelser. Vi kan ikke vide, om det er Mariannes funktionsnedsættelse, der ligger til grund for hendes udfordringer med at komme tilbage på arbejdsmarkedet. Vi kan dog forstå, at Marianne ikke føler sig tilstrækkeligt kompenseret af de lovgivningsmæssige muligheder for de udfordringer, hun oplever i sin jobsøgning på grund af sin funktionsnedsættelse. Hvis et menneske skal føle sig som et ligeberettiget og fuldgyldigt medlem af samfundet, skal det kunne gøre krav på almengyldige rettigheder (Honneth 2006; 177). Der kan argumenteres for, at et arbejde ikke er en almengyldig rettighed, men vi må her se fordelingen af rettigheder ift. samfundets opbygning. Det danske system har i mange år bygget på et positivt frihedsideal, hvilket betyder, at rettigheder tildeles med henblik på at udligne ulige forhold i samfundet (Jensen 2007; 18). Dette kommer bl.a. til udtryk gennem tildelingen af kompenserende muligheder til grupper, der er ulige stillet ift. det resterende samfund på grund af funktionsnedsættelse. Det kan derfor fortolkes som en retslig krænkelseserfaring, når Marianne ikke finder de kompenserende foranstaltninger tilstrækkelige til at kompensere for de begrænsninger, hun oplever i sin jobsøgning.

9.2.2. Gråzone

Sociallovgivningen, herunder Lov om en Aktiv Beskæftigelsesindsats, Lov om en Aktiv Socialpolitik, Lov om Social Pension, Lov om Social Service og Lov om Kompensation til Handicappede i Erhverv, bygger som udgangspunkt på begreber om funktionsnedsættelse, funktionsevne og arbejdssevne. Hensigten med disse begreber i sociallovgivningen er, at mulighederne for iværksættelse af diverse foranstaltninger vurderes på baggrund af den enkeltes funktionsniveau og behov og ikke alene på baggrund af diagnoser og kategoriseringer. Alligevel fortæller flere af informanterne, at de i deres møde med beskæftigelsesindsatsen har haft svært ved at få hjælp til deres begrænsninger, fordi deres funktionsniveau ikke har passeret ind i lovgivningens kasser. Vi inddrager derfor informanternes erfaringer om gråzonetilfælde i vores analyse af informanternes erfaringer om mulighederne for kompenserende foranstaltninger i beskæftigelsesindsatsen.

Informanterne kan stort set alle fortælle, at de har oplevet, at det har været svært at få den støtte, afhjælpning og kompensation, de har behov for. De fortæller, at deres sag har ligget i en gråzone mellem de lovgivningsmæssige kriterier for tildeling af ydelserne og deres individuelle behov. Denne oplevelse gør sig gældende, selv om informanternes funktionsnedsættelser afviger fra hinanden, hvad angår type, grad og synlighed.

Mette har i flere år været ansat i en fleksordning på et dagcenter for ældre medborgere. Nu føler hun dog ikke længere, at hun kan varetage sin stilling på 20 timer med skånehensyn, samtidigt med at hun kan bevare en værdig livskvalitet i sin fritid og være der for sine to børn. Mettes tiltro til, at hendes behov for yderligere støtte kan imødekommes, er dog ikke stor. Mette fortæller:

Jeg ligger i det, de kalder for et grænseland, fordi jeg har mit handicap, men så handicappet er jeg heller ikke. Så hvor skal de egentlig sende mig hen. Og sådan har det bare været – altid. Jeg er for god til det ene, men for dårlig til det andet.
(Mette)

Mettes oplevelse af ikke at kunne få den hjælp og støtte, hun har behov for, på grund af graden af sin funktionsnedsættelse, har medført, at hun har udskudt at handle på sit behov flere gange:

Hvis du har sådan en diagnose, som jeg har, og er så velfungerende, som jeg er langt hen ad vejen, så har de ikke nogen steder at sætte en hen. Og så bliver det sådan et puslespil om, hvor skal jeg så hen, for jeg er for rask til at bruge den del, og jeg er for dårlig til at bruge det der. Hvor skal jeg så hen? Det, synes jeg, kan være enormt frustrerende, og det gør også, at man gider egentlig ikke rigtig. Så

*lader man stå til og tænker: "Nå ja, ok, så kører jeg fem år til på den her måde" Og så om fem år, så sidder jeg og tænker: "Åh ha, puha nej, nu er det da fuldstændigt galt" Så starter man forfra, og så støder man ind i den der: "Jamen, du skal egentlig ikke være her, fordi det er du for god til. Du kan ikke være der, fordi det er du for dårlig til" Og så igen tænker man: "Nå, men ok" Sådan har jeg gjort i et stykke tid – bare ligesom sagt, at så kører jeg videre.
(Mette)*

Mette giver i citatet udtryk for en magtesløshed som reaktion på hendes oplevelse af at befinde sig i et grænseland. Forudsætningen for at mennesket kan opbygge et praktisk selvforhold er, at det anerkendes for dets værdi for fællesskabet (Honneth 2005; 93). Det sociale arbejdes opgave er at bidrage til menneskets mulighed for personlig udfoldelse (Kap. 1). Det sker ved bl.a. at skabe rammerne for, hvordan personen udnytter sine evner mest optimalt ift. personens trivsel. Ifølge Mette anses hun ikke som *dårlig* nok til, at beskæftigelsesindsatsen kan anerkende hendes behov for en mere omfattende støtte. Mette har i den forbindelse følt sig nødsaget til at udskyde ansøgninger om støtte. Dette betyder, at Mette føler, hun skal bruge alle de kræfter, hun har, på at deltage på arbejdsmarkedet, hvilket modarbejder hendes muligheder for trivsel i privatlivet. Denne erfaring kan føre til tab af Mettes selvagtelse og selvværd, hvis hun oplever, at det, hun reelt kan præstere på arbejdsmarkedet, ikke er tilstrækkeligt, og der ikke kan ydes en tilsvarende kompensation til begrænsningens omfang.

Marianne har tidligere haft fastansættelse med en fleksordning, men hun har nu fået brug for støtte fra beskæftigelsesindsatsen til igen at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet. Hun kan dog berette, at det er udfordrende for hende på den ene side at finde den rette arbejdsplads ift. sine begrænsninger som følge af funktionsnedsættelsen, og på den anden side at finde et alternativ til ledighed, hvis hun ikke kan få hjælp til at finde den rette arbejdsplads. Således fortæller hun:

*Som jeg plejer at sige, at det handicap jeg har, det er faktisk en gråzone, fordi du har et handicap, og mit det er medfødt, det er Cerebral Parese i mildeste grad. Det vil sige, at jeg er meget funktionel, kan mange ting selv, men jeg kan ikke selv gå ud og få et arbejde. Til gengæld så er jeg ikke i gåseøjne syg nok til, at kommunen eller en eller anden siger, at jeg ikke kan arbejde. Det vil sige, at den værste zone du kan sidde i, det er faktisk den, du er i nu, fordi du skal faktisk have den ene slåskamp med den ene og den anden slåskamp med den anden.
(Marianne)*

Marianne oplever at være nødsaget til at deltage i slåskampe både ift. arbejdsmarkedet og ift. at få hjælp. Denne erfaring fortolker vi som en solidarisk krænkelserfaring, fordi Mette oplever,

at hun befinder sig i en gråzone. Det betyder, at hun ikke føler sig anerkendt ift. sin situation og sine behov, hvilket forhindrer hende i at opnå sit potentiale på arbejdsmarkedet. En sådan form for kränkelseserfaring kan ifølge Honneth påvirke menneskets positive selvforhold (Honneth 2005; 89) og kommer her til udtryk som en følelse af frustration, afmagt og opgiveness. Dette kommer til udtryk i Mariannes følelse af, at hun nogle gange har ønsket, at hendes handicap var værre, så hun kunne få en førtidspension, så hun ikke længere skulle kæmpe. Marianne fortæller:

Ja, eller også skulle jeg have været det mere handicappet. Det er jeg jo set i bakspejlet nok meget glad for, at jeg ikke er, fordi at jeg kan mange ting, men når man kigger sådan på det, så er jeg jo i en gråzone. Havde jeg bare været en smule mere handicappet, så havde det måske været noget nemmere. Jeg havde kunnet få min førtidspension. Nu skal jeg så sige, at det er jo ikke, fordi jeg har det godt med at få min førtidspension, men hvis jeg kan få den, hvis ikke de har et alternativ, så kan jeg da få ro på, hvad det angår.

(Marianne)

Mariannes oplevelse af manglende anerkendelse af sine behov udgør en trussel for hendes mulighed for at realisere sig selv. Marianne var i fast ansættelse på fleksordning frem til sommeren 2013. Hun giver flere gange under interviewet udtryk for, at hun oplevede en enorm glæde ved jobbet, og at hun fortsat mener, hun kan varetage lignende stillinger. Det betyder, at det sociale arbejde i dette tilfælde ikke har formået at leve op til vores normative ideal om at bidrage til menneskets positive udvikling, når Marianne efter ca. 6 måneders ledighed nogle gange kan opleve situationen så håbløs, at hun hellere ønsker sig dårligere, så hun kan tildeles en førtidspension.

Steen fortæller om sin oplevelse af, at der i beskæftigelsesindsatsen er et behov for at passe ind i systemets kategorier. Ifølge Steen var en diagnose i den forbindelse afgørende for, at han kunne modtage den rigtige hjælp og støtte. Steen udtaler:

Som sagt, den gang jeg fik det brev, hvor [det fremgik, at] jeg var handicappet, der gjorde det sgu ondt at se det sådan sort på hvidt. Men der er lidt catch22 over det, for jeg var nødt til at jage den, og systemet, repræsenteret ved konsulenter og så videre, de var nødt til at have den diagnose for, at de kunne give mig noget hjælp, de egentlig gerne ville give mig. Jeg har ikke mødt uvenlige mennesker i systemet sådan set, men jeg har mødt mennesker med behov til, at man passede ind. Det gør man kun med en diagnose eller nogle særlige udfordringer.

(Steen)

Honneth beskriver, at mennesket igennem universelle rettigheder, såsom velfærdsstatens goder, er i stand til at se sig selv som et lige medlem af samfundet (Willig 2006; 16). Vi fortolker

Steens oplevelse af ikke at passe ind i systemets kasser som retslige krænkelsesoplevelser, fordi han oplever at blive nægtet adgang til behovsrelaterede rettigheder på grund af organisatoriske krav om bl.a. diagnoser. Det betyder, at Steen ikke oplever at blive tillagt samme grad af moralsk tilregnelighed som øvrige samfundsmedlemmer, hvilket ifølge Honneth kan medføre et tab af selvrespekt (Honneth 2006; 177-178). Steen giver udtryk for, at han var nødt til at jage en diagnose på grund af denne oplevelse, fordi en diagnose var afgørende for, at han kunne modtage den hjælp og støtte, han havde behov for. Vi fortolker, at Steens jagt på en diagnose er en reaktion på krænkelseserfaringen og en kamp for at opnå anerkendelse af sit behov. Det er Steens oplevelse, at sagsbehandlerne primært handler ud fra systemets kasser og procedurer, og han giver i den forbindelse udtryk for, at han mener, en ændring ift. regeringens økonomiske prioriteringer vil komme til udtryk i sagsbehandlernes handlinger. Steen fortæller:

Den store forskel, jeg ville kunne se, som virkelig også ville kunne hjælpe, var, at der ikke var så mange mærkelige ydelser og kasser at komme folk i. At der ikke var den der økonomiske gevinst ved at: "Nå, men hvis du nu prøver det der i stedet for, sparer kommunen nogle penge" Den fornemmelse kan man ikke undgå at sidde med, så det ville være lettere for både borgere og de ansatte i systemet, hvis der var nogle mere ensartede ydelser, så man kunne se, hvad folk havde behov for og ikke for, hvad der ville spare kommunen for nogle penge. Noget regelforenklning (...). Det ville også gøre det lettere for dem.
(Steen)

Vi fortolker på baggrund af dette citat, at Steens erfaring om systemets behov for diagnoser og kategoriseringer medfører en mistillid til kommunens hensigt med indsatsen. Han oplever, at kommunens økonomi prioriteres frem for borgerens behov på grund af de mange forskellige ydelser, hvilket, han føler, besværliggør samarbejdet mellem borger og sagsbehandler. Dette fortolker vi som en retslig krænkelsesoplevelse, fordi Steen oplever, at de rettigheder han skulle have adgang til på baggrund af en vurdering om hans begrænsninger i funktionsevnen, bliver vurderet ud fra økonomiske rationaler.

9.3. Delkonklusion 2

I dette kapitel har vi undersøgt, informanternes erfaringer med beskæftigelsesindsatsen ift. at forbedre mulighederne for at opnå deres potentiale på arbejdsmarkedet. Det har vi gjort ved at undersøge informanternes erfaringer med tiltroen til deres evner og præstationers værdi for samfundet samt deres erfaringer med muligheden for iværksættelse af kompenserende ydelser.

Analysen af informanternes erfaring med tiltroen til deres evners værdi for samfundet viser, at flere har oplevet ikke at føle sig anerkendt for deres betydning på arbejdsmarkedet på grund af deres funktionsnedsættelse. Dette er kommet til udtryk som en følelse af diskrimination på grund af funktionsnedsættelsen og som en oplevelse af manglende forståelse for deres ressourcer og begrænsninger ift. arbejdsmarkedet. Erfaringerne har bidraget til følelser af vrede, manglende opbakning og bekymring over deltagelse i beskæftigelsesindsatsen. I et par tilfælde har disse erfaringer ført til sammenbrud i samarbejdet og forværring af funktionsnedsættelsens symptomer. Vi har derfor fundet, at manglende anerkendelse og tiltro til målgruppens værdi for samfundet i beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet udgør en forhindring for deres muligheder for at opnå deres potentiale. Dette står i kontrast til vores normative ideal om det gode sociale arbejde, hvis formål må være at støtte op om udsatte menneskers positive udvikling.

Informanternes erfaringer med mulighederne for kompenserende foranstaltninger viser på baggrund af analysen, at formålet om at sikre lige muligheder mellem personer med og uden handicap i at opnå sit potentiale ikke altid realiseres i praksis. Vi har identificeret, at dette bl.a. skyldes manglende oplysning om rettigheder samt besvær med ansøgning og bevilling af ydelserne. Vi har fundet, at dette kan udgøre barrierer for, at målgruppen kompenseres for deres begrænsninger ift. arbejdsmarkedet i det omfang, det er muligt. Samtidig supplerer ydelserne ikke altid hinanden tilstrækkeligt eller er omfattende nok til at kompensere for begrænsningerne ift. arbejdsmarkedet, hvilket, vi har fundet, kan være medvirkende til, at målgruppen står bag i køen ift. personer uden funktionsnedsættelser, når de ansøger om et job.

Informanterne har endvidere erfaringer med at befinde sig i en gråzone mellem deres behov og kriterierne til bevilling af kompenserende ydelser. Samtidig oplever de, at vurderingerne af deres behov for støtte vurderes ud fra diagnoser og kategoriske kasser fremfor deres funktionsniveau. Dette har ledt til følelser af magtesløshed, frustration og opgivenhed ift. beskæftigelsesforløbet samt en oplevelse af, at beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet prioriterer økonomiske rationaler højere end individuelle behov for støtte.

Disse faktorer udgør forhindringer ift. formålet om at sikre lige muligheder for at opnå sit potentiale på arbejdsmarkedet gennem kompenserende foranstaltninger, og vi har derfor

identificeret disse erfaringer som manglende anerkendelse i beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet.

10. Erfaringer om solidaritet

Handicappolitikkenes solidaritetsprincip betyder, at kompenserende foranstaltninger på grund af funktionsnedsættelser finansieres via skattesystemet. Formålet er at sikre, at de kompenserende foranstaltninger ydes med henblik på ligebehandling og ikke som en trangsbestemt ydelse (Wiederholt 2005; 21). I vores optik ligger der to vigtige hensigter i dette princip: 1) Et udtryk for forståelse i samfundet og de offentlige institutioner af, at mennesker med funktionsnedsættelser kan have nogle begrænsninger og derfor har et behov for ekstra støtte. 2) At ekstra behov på grund af funktionsnedsættelsen ikke skal ligge den enkelte økonomisk til last.

Vi finder det særligt relevant at undersøge dette tema, fordi alle informanterne giver udtryk for, at de helst ville se sig selv på arbejdsmarkedet, uanset om deres ønske er en form for støttet ansættelse eller behov for førtidspension. Informanterne fortæller:

Det er jo klart, jeg vil bruge min uddannelse.
(Mads)

(...) hvis bare den her virksomhed, som er sat til at hjælpe mig, kunne finde lige præcis det rette sted, så er der jo ikke nogen problemer. Så er jeg jo glad, og jeg kommer hver dag, og jeg er aldrig syg. (...) så længe de finder den rette hylde til mig og finder ud af at finde en virksomhed, som har lyst til at hjælpe mig til at lære de her ting.
(Marianne)

Du skal kunne fungere, når du kommer hjem, så du har noget livskvalitet i den anden ende. Det er der, den står og falder for mig, fordi jeg elsker mit arbejde.
(Mette)

Allerhelst ville jeg gerne arbejde fuldtid og klare mig selv og have overarbejde og stress og alt muligt, som jeg havde før. [...] Nu har jeg måttet erkende, at hvad end jeg vil det eller ej, så egner jeg mig nok ikke rent fysisk til andet end en pension, og det er ikke, fordi det er det, jeg allerhelst vil. Det er jo ikke det, man ønsker sig, når man er lille pige.
(Tenna)

Vi læser disse udtalelser som et ønske om at ville bidrage til samfundet og et ønske om at gøre brug af sine kompetencer. Alligevel er vi under interviewene blevet opmærksomme på, at informanterne ofte føler sig mødt med mistro til deres hensigter ift. arbejdsmarkedet og en oplevelse af at blive straffet økonomisk for deres begrænsninger i arbejdsevnen. I dette kapitel vil vi derfor undersøge informanternes erfaringer med forståelsen for deres begrænsninger og

behov i mødet med beskæftigelsesindsatsen samt deres erfaringer med det økonomiske niveau i de kompenserende forsørgelsesydelse på beskæftigelsesområdet.

10.1. Forståelse for begrænsninger og behov i samfundet

Et menneske har behov for at blive anerkendt for dets unikke værdi for fællesskabet, hvis det skal opbygge et sundt selvværd (Willig 2005; 16-17). Denne form for anerkendelse kan ifølge Honneth ikke fortolkes ud fra nogle konkrete kriterier, men må fortolkes ud fra samfundets fremherskende målsætninger (Honneth 2006; 170). I Danmark er der siden 1990'erne blevet indført en aktivlinje i beskæftigelsespolitikken. Dette betyder, at der bliver lagt mere vægt på pligter i relation til rettighederne til offentlig forsørgelse (Larsen & Møller 2004; 26). Ifølge udspillet til en ny kontanthjælpsreform 2013 *Alle kan gøre nytte* er hensigten med at fastholde pligten som en aktiv del af beskæftigelsesindsatsen at sikre samfundets fælleskontrakt om, at alle, der kan, skal bidrage, så det offentlige sikkerhedsnet kan bevares (Regeringen* 2013; 9). Samtidig bliver mennesker ikke overladt til sig selv i passiv forsørgelse, men får hjælp og støtte til at komme nærmere arbejdsmarkedet. Vi vil i afsnittet undersøge, hvordan informanterne i denne henseende erfarer forståelsen for deres begrænsninger og behov i mødet med beskæftigelsesindsatsen.

10.1.1. Erfaringer om forståelse for begrænsninger og behov i beskæftigelsesindsatsen

Som vi tidligere har været inde på fortæller Mette i interviewet, at hun har svært ved at fungere i sin hverdag under sin nuværende fleksjobordning. Hun har dog længe udskudt at handle på sit behov, fordi hun befinder sig i en gråzone. Det er ikke alene mulighederne for at bevilge Mette den rette støtte, som forhindrer hende i at få afklaret sin situation. Mette fortæller, at det også skyldes besværet ved at trænge igennem til en forståelse for hendes behov:

Det er jo det samme med fleksjob, hvis man kommer ind i nogle kvaler og føler, nu kan jeg ikke mere: "Ja, men øh, skulle vi ikke lige prøve at se, om vi kunne finde et andet fleksjob, eller skulle vi ikke lige prøve at se, om vi kunne" "Men prøv og hør! Jeg kan ikke mere. Om det er her eller der, eller hvor det er, så orker jeg ikke mere" [...] Det er nok også, fordi beslutningen er svær at tage og ligesom sige: "Nu kan jeg ikke mere" Hvis man selv når frem til den beslutning, og så skal man sidde og diskutere med de næste tre, fire, fem mennesker om, hvorfor man ikke kan. Så skal man igennem hele den der.
(Mette)

Mette fortæller, at det ikke alene har været en svær beslutning at erkende sit behov for en mere omfattende støtte ift. arbejdsmarkedet. Når Mette henvender sig til jobcentret, føler hun desuden, at hun skal diskutere realiteten af sit behov med flere forskellige mennesker. Betingelserne for bevilling af fleksjob og førtidspension er, at alle andre muligheder er udtømte (§ 70, LBK Nr. 415 af 24/4 2013), (§ 16, LBK Nr. 1116 af 23/9 2013). Det er jobcentrets opgave at sikre, at betingelserne for fleksjob og førtidspension er opfyldt ved at vurdere, hvorvidt alle muligheder er udtømte. Denne vurdering forsøges ofte sikret af jobcentret gennem diverse former for afklaringsforløb (Link: AST). Som beskrevet er hensigten med lovgivningen ifølge S, SF, R regeringen 2013 at sikre, at alle, der kan, får mulighed for at deltage på arbejdsmarkedet. Der kan deri læses et forsøg på at italesætte en forståelse for alle menneskers værdi for samfundet via arbejdsmarkedet. Vi kan på baggrund af Mettes citat fortolke, at hun ikke føler sig anerkendt som en person, der bidrager med det, hun kan, idet hun oplever at blive mødt med mistro til hendes syn på sagen. En oplevelse af foragt for ens personlige integritet udgør ifølge Honneth en moralsk krænkelse (Honneth 2005; 84). Vi fortolker derfor Mettes erfaring som en krænkelse af hendes moralske autoritet, idet hun føler, at hendes udlægning af sine behov skal dobbelttjekkes ved gentagne diskussioner og afprøvninger, hvorved hun føler, at der stilles spørgsmålstegn ved hendes personlige integritet. Vi anser desuden Mettes erfaring som en krænkelse af hendes sociale værdsættelse, idet Mette ikke oplever at blive mødt af et system med forståelse for hendes behov.

Vi kan ud fra Mettes erfaring tolke, at hensigten med pligten kommer til udtryk som en mistillid til borgerne – har du virkelig brug for hjælpen – mere end en forståelse for alle menneskers værdi for samfundet. På den måde kan pligten, i stedet for at foranledige en følelse af anerkendelse, opleves at tage form som en vurdering af, hvorvidt borgeren er værdigt trængende.

Det er ikke kun de strukturelle rammer for beskæftigelsesindsatsen, som kan bidrage til en oplevelse af at blive vurderet som værdigt eller uværdigt trængende. Flere af informanterne giver udtryk for, at denne mistillid skinner igennem i holdningerne hos nogle af sagsbehandlerne i beskæftigelsesindsatsen. Marianne fortæller:

Jeg kan da også møde nogen på vejen [i beskæftigelsesindsatsen], som ikke forstår, hvorfor det er så svært. "Kan du ikke bare gå ned og få et job nede i Netto" eller "kan du ikke bare gøre det ene eller det andet." "Nej jeg kan sgu' ikke bare gøre" fordi det ligner jo, at jeg sagtens kan, men faktum er, at jeg har det handicap, jeg

har. Det har jeg haft, siden jeg blev født. Jeg kan jo ikke bare, selv om jeg gerne vil – bare!
(Marianne)

Marianne oplever, at der nogle gange stilles spørgsmålstejn ved hendes berettigelse til støtte. Dette finder hun svært, fordi der stilles spørgsmålstejn ved noget, hun gerne vil, men ikke kan. Hvorvidt sagsbehandlerne har mistillid til Mariannes behov, kan vi ikke vide. Vi kan dog igen tale om en oplevelse af, at der ikke udvises tillid til informantens personlige integritet ift. arbejdsmarkedet. Dette fremgår ved, at Marianne i nogle tilfælde har følt, at der er blevet udvist en mistro til hendes italesættelse af sine behov, og derved også hendes vilje til at deltage på arbejdsmarkedet. Ifølge Marianne er mistilliden forbundet med, at hendes funktionsnedsættelse er mindre synlig. Denne erfaring finder vi også hos en af de andre informanter. Steen fortæller:

Jeg tror, at systemet slet ikke havde været så belastende, hvis det havde været et brækket ben eller sådan noget. Det er i hvert fald ikke min oplevelse. Min hjerne er jo fysisk forandret på grund af hjerneskaden, men jeg tror, at mange i systemet ser det som noget psykisk, bl.a. fordi der er kommet mange flere psykiske diagnoser på menneskerne. Så de tror, hvis de skruer bissen nok på, så klarer folk den sgu nok. Der virker det som om, at de efter noget tid erkendte det, og som lægerne havde skrevet, så var min hjerne ødelagt. Det nyttede ikke, de var nødt til at tage hensyn til mit handicap. Det gjorde de efter et stykke tid.
(Steen)

Det er Steens erfaring, at hans begrænsninger først blev taget alvorligt, da jobcentret blev opmærksom på, at hans begrænsning var en fysiologisk skade i hjernen. Det er derfor Steens indtryk, at hans egne ord ikke er blevet tillagt særlig betydning. Han oplever, at borgernes troværdighed bliver testet af systemet, hvor det først forsøges, om behovene kan justeres, hvis bissen skrues nok på. Vi fortolker dette som en krænkelse af Steens moralske tilregnelighed, idet Steen ikke føler sig mødt med tillid til hans berettigelse af offentlig støtte, men i stedet oplever, at han bliver mødt med mistillid til, om han virkelig er begrænset ift. arbejdsmarkedet. De seneste to eksempler, hvor synligheden i funktionsnedsættelse opleves at have indflydelse på, hvorvidt begrænsninger tages alvorligt, fortolker vi desuden som en solidarisk krænkelse. Det gør vi, fordi erfaringer med et behov for at dokumentere og med andre ord bevise begrænsningen henviser til holdninger i samfundet om menneskers berettigelse til hjælp. Hvis mennesket mødes med ydmygelse eller respektløshed og ikke anerkendes for dets evners betydning for samfundet, påvirker det dets følelse af social betydning (Ibid. 88-89). Når informanterne ikke oplever, at de bliver anset som værdigt trængende, medmindre deres funktionsnedsættelse er synlig, kan det

dermed forhindre individets følelse af individuel værdi for samfundet. Steen fortæller, hvordan denne oplevelse har påvirket hans møde med beskæftigelsesindsatsen:

Ja altså, jeg har det jo sådan, at jeg følte mig sgu behandlet som, at nu kommer der en, som skal suge nogle penge ud af systemet, og det er sgu' næsten mine penge, og det skal han ikke have lov til. Det kan være, at det var en misforståelse, men det var i hvert fald mit indtryk. [...] Det var min forventning inden at de hjalp borgerne, men min erfaring efter er, at de er systemets mennesker – ikke min indgang til det offentlige, men ligesom en stopklods for mig. Eller en stopklods for det offentlige, så alle mulige ikke bare kommer ind og får penge.

(Steen)

Der er to ting, vi finder relevante i Steens citat med henblik på hans erfaring med forståelse for hans begrænsninger og behov. Steen fortæller, at han føler sig behandlet som en person, der suger penge ud af systemet. Derved giver han udtryk for en følelse af, at der stilles spørgsmålstejn ved hans personlige karakter, når han henvender sig om hjælp i beskæftigelsesindsatsen. Det fortolker vi som en erfaring af mistro rettet mod personen i forståelsen for menneskers begrænsninger og behov. Denne form for krænkelser kan nedbryde menneskets selvtillid, fordi individet i så fald ikke oplever tillid til, at dets fysiske velfærd har værdi i andres øjne (Ibid. 87-88). Steens erfaring har påvirket hans tillid til beskæftigelsesindsatsen, idet han fortæller, at han tidligere har haft en forventning om, at systemet hjælper mennesker, og nu har erfaret, at socialarbejderne i systemet agerer stopklods for hjælpen. Vi kan ikke udtale os om, hvorvidt dette er tilfældet, men vi fortolker erfaringen som en retslig krænkelse, fordi Steen føler, at mulighederne til hjælp via det offentlige afhænger af socialarbejderens forståelse af ham og hans funktionsnedsættelse, og ikke hvilke begrænsninger og behov han selv oplever at have.

Informanternes erfaringer om mistro i forståelsen for deres begrænsninger og behov rettes ikke alene mod deres egen person. I interviewene fremgår det, at nogle af informanterne også oplever, at der stilles spørgsmålstejn ved faglige vurderinger fra læger og andre specialister. Et eksempel finder vi i interviewet med Tenna. Her understreger hun sin bekymring ift. beskæftigelsesindsatsens udformning og slutresultat, da hun ikke føler, at hun har ressourcerne og overskuddet til at varetage et arbejde. Samtidig er Tennas sygdom blusset op, og hun har været i kontakt med sin scleroselæge, som i den forbindelse har advaret hende om bekymringernes indflydelse på hendes helbred. Tenna fortæller:

Så snakkede vi [lægen og Tenna] om en masse andre ting, og så siger lægen: "Der er slet ikke nogen tvivl om, at det her attack er fremkaldet af noget mentalt, og det [bekymringer i forbindelse med beskæftigelsesindsatsen] skal du stoppe med det samme" Og det fik jeg også sagt til hende oppe på kommunen, og så siger jeg til hende: "Det er rigtig vigtigt for mig, at I hentede en udtalelse fra min scleroselæge omkring, hvor hensigtsmæssigt er det for mig lige nu at skulle ud og arbejde. Hvor I fortæller, hvor meget det er, Tenna skal arbejde, og hvilke muligheder er der for ro og hvile? Er det et go eller no go?" Det kunne jeg godt have tænkt mig. Det kommer så ikke til at ske, fordi kommunen siger: "Jamen, vores lægekonsulent", som så åbenbart er speciallæge i alle sygdomme, "siger: Pjat, det behøver vi ikke, nu kører vi bare" [...] Jeg synes bare, at det er rigtig vigtigt, at kommunen lytter noget mere til de mennesker, der har rigtig meget forstand på det her. Men den udtalelse om det var et go eller no go, det ignorerede de. Det er lige meget, fordi lægekonsulenten har sagt, at det ikke er noget problem. "Det kan trænes væk" (Tenna)

Kommunen er ifølge Tenna ikke interesserede i at inddrage scleroselægens anbefalinger i tilrettelæggelsen af hendes beskæftigelsesindsats. Tenna fortæller, at kommunen i den givne situation henviser til jobcentrets speciallæge, som hun oplever ikke udviser forståelse eller ekspertise for hendes specifikke situation. Vi skal understrege, at dette er Tennas oplevelse, og at vi derfor ikke ved, hvordan sagen faktisk har udspillet sig. Vi kan dog ud fra Tennas citat fortolke, at hun ikke har følt sig forstået ift. sine begrænsninger, hvilket, hun senere fortæller, har øget hendes usikkerhed til indsatsen og resultatet. Vi fortolker erfaringen som en retslig krænkelse, da Tenna oplever, at hendes muligheder for adgang til samfundets almenlydige rettigheder skærpes, idet beskæftigelsesindsatsen udviser mistillid til Tenna og speciallægens udtalelser, hvilket begrænser de hensyn, der kan implementeres i hendes indsats og vurderingen af slutresultatet.

10.2. Økonomisk solidaritet

Solidaritetsprincippet har som nævnt til hensigt at sikre, at personer med funktionsnedsættelser ikke lægges økonomisk til last for de begrænsninger, de har i funktionsevnen. Dette princip er implementeret i sociallovgivningen gennem adgangen til kompenserende foranstaltninger og hjælpemidler, som vi tidligere har været inde på. Derudover er princippet også implementeret i de velfærdsstatslige forsørgelsesydelse: revalidering, fleksjob og førtidspension. Vi ønsker derfor at undersøge informanternes erfaringer med de offentlige forsørgelsesydelseers økonomiske niveau.

Vi vil gøre opmærksom på, at vi i analysen ikke vil diskutere retfærdigheden af de offentlige ydelser, men vil fokusere på, hvordan informanterne erfarer det økonomiske niveau i ydelserne ift. synet på sig selv som samfundsborgere.

10.2.1. Erfaringer om solidarisk støtte

Vi har i det tidligere afsnit været inde på, at flere af informanterne har oplevet ansøgningsprocedurer i beskæftigelsesindsatsen som et møde med mistro og mangel på forståelse. Denne oplevelse kan nogle af informanterne desuden genkende i de samfundsmæssige debatter om ydelsernes niveau. Mette kommenterer her på den logik, hun forstår i den nye fleksjobordning:

Så har man efterfølgende fundet ud af, at den der ordning, som jeg er under, den er alt for lukrativ – det er simpelthen ikke i orden, at jeg får den løn, jeg får, for det jeg yder. Det er i virkeligheden det, hun siger, Mette Frederiksen. Så kan man sige: ”Nej, det er det måske heller ikke” men hvis man ser det med mine øjne. Jeg bruger dobbelt så mange kræfter på alting, end normalt fungerende mennesker gør. Bare det at gå er ikke en normal funktion for mig.

(Mette)

Mette giver udtryk for, at hun godt kan forstå, at man ikke skal lønnes for mere end den indsats, der ydes. Til gengæld oplever hun også, at hun netop yder den samme indsats, selv om effekten af hendes indsats muligvis er mindre. ”Man kan kun føle sig »værdifuld«, når man føler sig anerkendt mht. de præstationer, man ikke forskelsløst deler med andre” (Honneth 2006; 168). Når Mette oplever, at der i samfundsdebatten argumenteres for, at hendes arbejde skal aflønnes efter effekten og ikke efter indsatsen, fortolker vi det derfor som en solidarisk krænkelser erfaring, fordi Mettes individuelle indsats ikke anerkendes som værende af samme værdi for fællesskabet som alle andres. Vi læser Mettes citat som en uretfærdighedsfølelse og en appel om forståelse og værdsættelse fra samfundet, idet Mette opfordrer andre til at se situationen ud fra hendes perspektiv.

En tilsvarende situation kan vi fortolke ud fra Mads’ erfaring med fleksordningen. Mads har været tildelt førtidspension samt en privatforsikring siden sin ulykke for 12 år siden. Mads forklarer under interviewet, at han gerne ville ud på arbejdsmarkedet, men at det har været svært på grund af time- og lønforhold. Mads fortæller:

For mit vedkommende er det, at hvis jeg gik ud og søgte en regulær stilling, og det har jeg gjort masser af gange, så har det jo tit været et krav, at det skulle være 37

timer, og det har jeg ikke helt kunnet efterkomme ift. mit handicap. (...) I virkeligheden skulle jeg bruge 50-60 timer på arbejdsmarkedet på at opfylde en fuldtidsstilling. Derfor vil jeg normalt kunne arbejde 25 timer, måske lidt mere, og det har været svært at få implementeret.

(Mads)

Mads giver på samme måde som Mette udtryk for, at han bruger flere kræfter på at yde det samme som personer uden funktionsnedsættelser. Mads ønsker sig derfor et lønnet job på ca. 25 timer, hvilket han fortæller, er det han yder som frivillig rådgiver pt. Mads fortæller dog, at dette svært lader sig gøre, hvilket bl.a. skyldes de økonomiske grænser ved fleksjobordningen:

Min økonomi ville ikke kunne hænge sammen, hvis jeg gik ud og arbejdede. Så er der i hvert fald en kreditforening, der gerne vil have nogle penge. Og det er ikke fordi, jeg får mange penge nu. Det skal jo hænge sammen økonomisk, og der synes jeg også, at der er nogle ting ift. fleksjob, hvor de har lavet nogle økonomiske grænser.

(Mads)

Ifølge Mads synes de økonomiske grænser ved fleksjobordningen ikke at fremme hans beskæftigelsesmuligheder. Som sagt anser Mads dem ligefrem som en forhindring ift. hans mulighed for at tage imod tilbud om lønnet beskæftigelse. Dette bidrager til en følelse af uretfærdighed, fordi informanterne føler, at de ikke har råd til at benytte sig af de ordninger, der skal kompensere økonomisk for deres tabte indtægt. Informanternes uretfærdighedsfølelse fortolker vi ud fra ovenstående citat, hvor Mads fortæller, at han ikke oplever, at han får mange penge i forvejen. Mette giver ligeledes udtryk for uret og afmagt som følge af sin erfaring:

Jeg synes heller ikke, at det er rimeligt med den nye førtidspensionsordning, der er kommet. Det, folk har at leve af, er jo fuldstændig til grin. Fordi tit har de, som er på førtidspension, jo været på arbejdsmarkedet, har ydet det, de skal, og så bliver de syge og kan ikke mere. "Nå bum, det er fint, du ikke kan det, så kan du få lov til at sidde hjemme, og så får du udbetalt 7-8000. Vær så god at leve for det, hvis du har udgifter for 9" Det er sat lidt på spidsen, det ved jeg godt, men det er bare lidt sådan, synes jeg, at man bliver straffet, når man ligesom ikke kan mere. (...) Jeg siger ikke, at jeg skal have en løn på, hvad ved jeg en kæmpe løn, men jeg skulle gerne have noget, jeg kan leve af. (...) Jeg skal absolut ikke klage, men det der gør det rigtig svært for mig at kaste håndklædet i ringen og sige, at nu orker jeg ikke mere, fordi jeg ved, jeg bliver ramt så meget økonomisk, så jeg kan næsten ikke overskue det.

(Mette)

Mette stiller spørgsmålstegn ved rimeligheden i ydelsesniveauet for førtidspension, fordi det begrænser hende i at ansøge om pension. I dette tilfælde forstår vi, at Mette befinder sig i en

vanskelig situation. Vi har tidligere beskrevet, at Mette har svært ved at leve op til kravene under hendes nuværende fleksordning og beskrevet, at hun finder det svært få ændret ved kravene. Ifølge Mette stiller den nye fleksordning desuden borgeren i en ringere økonomisk situation. Dette forhindrer Mettes mulighed for selv at definere sine præmisser for *det gode liv*, når hun føler, at hun ikke kan slå til i sin nuværende ordning, men heller ikke føler, at hun kan benytte sig af alternative ordninger, fordi det vil ligge hende økonomisk til last. Ifølge citatet bundet uretfærdighedsfølelsen i, at informanterne oplever, at de bidrager til samfundet, men ikke anerkendes for deres indsats og værdi. Der er tale om en moralsk krænkelse: "(...) i de tilfælde, hvori det gennem ydmygelse og respektløshed bliver gjort klart for en eller flere personer, at deres evner ikke nyder nogen anerkendelse" (Honneth 2005; 88). Vi fortolker derfor denne erfaring som en krænkelsesoplevelse, fordi ydelsens niveau foranlediger følelser af at blive straffet på grund af funktionsnedsættelsen.

10.3. Delkonklusion 3

Vi har i dette kapitel undersøgt målgruppens erfaringer med forståelsen for deres begrænsninger og behov i deres møde med beskæftigelsesindsatsen samt deres erfaringer med de økonomiske forhold vedrørende de kompenserende ydelser på beskæftigelsesområdet.

Analysen af målgruppens erfaringer med forståelsen for deres behov og begrænsninger viser, at formålet i *Alle kan gøre nytte*, om at pligten skal sikre mennesker hjælp og støtte til at blive en del af arbejdsmarkedet, ikke opleves efter hensigten. Målgruppen oplever beskæftigelsesindsatsens strukturelle rammer som en mistillid til deres arbejdsintegritet, hvor de skal vurderes som værdige eller uværdige mht. de offentlige ydelser. De oplever, at mistilliden skinner igennem i socialarbejdernes holdninger, og at synligheden af deres funktionsnedsættelse får indflydelse på tiltroen til deres begrænsninger. Mistilliden rettes ikke kun mod personer med funktionsnedsættelser, men også mod eksterne specialister, hvis vurderinger opleves at blive negligeret til fordel for beskæftigelsesindsatsens egne fagfolk. Følelsen af mistillid til målgruppens begrænsning identificerer vi som mangel af solidarisk og retslig anerkendelse, idet de oplever, at der stilles spørgsmålstegn ved deres unikke værdi for samfundet samt deres arbejdsintegritet, hvorved deres moralske tilregnelighed krænkes.

Vores analyse af målgruppens erfaringer med de offentlige forsørgelsesydelsers økonomiske niveau viser, at målgruppen ikke føler sig værdsat for deres indsats, når der i samfundsdebatten argumenteres for, at den økonomiske støtte bør afspejle, hvor mange timer man kan arbejde. Endvidere finder vi, at de økonomiske rammer for de kompenserende forsørgelsesydelse begrænser målgruppen ift. at benytte sig af mulighederne på arbejdsmarkedet og påvirker deres mulighed for selv at definere præmisserne for *det gode liv*. Det økonomiske niveau i de offentlige forsørgelsesydelse bidrager til denne begrænsning, og argumenterne herfor medfører en følelse af uretfærdighed rettet mod dem på grund af manglende forståelse for deres begrænsninger. Vi identificerer denne uretfærdighedsfølelse som erfaringer om mangel på solidarisk anerkendelse, fordi målgruppen føler sig straffet på grund af deres funktionsnedsættelse.

11. Erfaringer om muligheder for vejledning og støtte i beskæftigelsesindsatsen

Handicappolitikens sektoransvarlighedsprincip indebærer, at offentlige institutioner, som tilbyder ydelser, service eller et produkt, har ansvaret for at gøre ydelserne tilgængelige for personer med funktionsnedsættelser (Wiederholt 2005; 17). Dette gælder ligeledes beskæftigelsesindsatsens ansvar. Vi mener som følge af vores normative ideal om det gode sociale arbejde, at dette princip ligeledes må omfatte beskæftigelsesindsatsens rådgivning og støtte ift. personer med funktionsnedsættelsers forudsætninger, hvis der skal skabes lige muligheder for adgangen til arbejdsmarkedet. Vi vil derfor i dette kapitel undersøge informanternes erfaringer med vejledning og støtte i deres beskæftigelsesindsats.

11.1. Kompetence til at yde vejledning på handicapområdet

I vores interview har vi erfaret, at informanterne giver udtryk for, at sagsbehandlerens viden og kompetence ift. handicap og beskæftigelse generelt er meget forskellig. Fx fortæller Mette om sin oplevelse af sagsbehandlerens kompetencer:

De kender reglerne. De ved, hvordan et reglement ser ud og paragrafferne der og her og alle vegne, men de ved ikke, hvordan det er at være den, der sidder i det. Det synes jeg nogle gange godt, at man kan mærke, at tingene fungerer måske ikke helt, som de tror, at de gør det i virkeligheden.
(Mette)

Vi fortolker ud fra Mettes citat, at hun efterspørger en fortrolighedskundskab, som er kendetegnet ved sagsbehandlerens evne til at træde ind i den andens verden og etablere en forståelse for den andens situation (Højlund & Juul 2005; 71). Vi vil derfor i dette afsnit undersøge informanternes erfaringer med sagsbehandlingen ift. sagsbehandlerens viden og kompetencer.

11.1.1. Erfaringer om tilfældig sagsbehandling

Et menneske har ifølge Honneth behov for at blive anerkendt som et moralsk tilregneligt individ, hvis det skal have mulighed for at opbygge sin selvrespekt (Honneth 2005; 93). Vi har tidligere redegjort for, at denne form for anerkendelse, i det sociale arbejde, bl.a. kommer til udtryk gennem inddragelsen af borgernes rettigheder i praksis. Et emne, der har vist sig i interviewene, er dog, at informanterne oplever stor variation i den vejledning og de muligheder, der stilles til rådighed, alt efter hvilken sagsbehandler de får tilknyttet deres sag. Det betyder i praksis, at

sagsbehandlingens styrke opleves at være tilfældig. En af de primære faktorer, informanterne oplever som værende tilfældig, er sagsbehandlerens kompetence. Mads fortæller om sin oplevelse af sagsbehandleren i beskæftigelsesindsatsen:

Det var mig, der tog initiativ og kom med ideer hele vejen. Det er svært at sige, om det var jobcenteret, det kan også være, man har haft en forkert socialrådgiver. (...) Der er jo forskel på folk. Nogle er mere vakse med havelågen end andre. Jeg har selv skullet finde på det ene og andet.
(Mads)

Mads giver udtryk for, at han selv har skullet tage initiativ og komme med idéer til indsatsen. Vi kan ikke vide, hvorvidt dette har været socialarbejderens hensigt. Vi kan dog på baggrund af Mads' erfaring forstå, at Mads har følt sig ansvarlig for tilrettelæggelsen af indsatsen, fordi han ikke har oplevet, at sagsbehandleren havde kompetencen til dette. Vi kan fortolke denne erfaring som manglende retslig anerkendelse, når Mads oplever, at han selv har skullet tilrettelægge indsatsen hele vejen, da han har ret til vejledning om rettigheder og muligheder i indsatsen. Mads giver ikke udtryk for uretfærdighedsfølelse eller protestadfærd i forbindelse med udtalelsen. Dette kan hænge sammen med, at Mads i interviewet fortæller, at han selv kender til sine muligheder, da han er uddannet socialrådgiver, og at han således selv har kunnet kæmpe for at få sine rettigheder opfyldt i beskæftigelsesindsatsen.

Mette har i sit beskæftigelsesforløb været tilknyttet flere forskellige sagsbehandlere. Hun fortæller også om hendes erfaring med sagsbehandlerens kompetencer:

Så nogen af dem er meget kompetente, og nogle af dem tænker man: "Ja, ok" så tænker man ikke så meget vel.
(Mette)

Mette giver også udtryk for, at der er forskel på sagsbehandlerens kompetencer. Der kan ifølge Mettes og Mads' erfaringer derfor tales om tilfældighed i sagsbehandlingen, hvor indsatsens tilrettelæggelse er præget af, hvilken sagsbehandler man bliver tilknyttet. Vi fortolker derfor informanternes erfaringer som en følelse af manglende retssikkerhed, fordi en tilfældig sagsbehandling skaber usikkerhed ift. om en borger kan forvente at få sine rettigheder stillet til rådighed i praksis.

Det er ikke kun sagsbehandlerens kompetence, der har indflydelse på, hvilke muligheder borgeren får stillet til rådighed i beskæftigelsesindsatsen. Det handler ifølge Mette ligeledes om,

hvordan sagsbehandlerne og kommunen fortolker lovgivningen, samt hvor hårdt de håndhæver den. Mette fortæller om sin erfaring:

Der er nogle af dem, som er meget regelrette, og så er der nogle som... Det kommer også an på, hvordan de læser lovgivningen, for fleksjobloven kan læses og tolkes på flere forskellige måder, så den bliver læst lidt anderledes hos min veninde, end den er blevet hos mig.

(Mette)

Mette har oplevelsen af, at der er stor forskel på, hvordan sagsbehandlerne fortolker lovgivningen, og dette får derfor direkte indflydelse på, hvilke muligheder borgeren får stillet til rådighed i forbindelse med sin indsats. Dette indtryk har Mette fået efter drøftelse om sin fleksordning med hendes veninde, som ifølge Mette er blevet tildelt andre og bedre muligheder i hendes fleksjob. Mette fortæller:

Jeg har en veninde, der er fleksjobber i X Kommune. Det fungerer helt anderledes. Hun har jo nærmest sådan et luksusfleksjob, hvor vi nogle gange sidder og snakker om: Ok, det er den samme lovgivning, de handler ud fra, men hvorfor kan hun de ting, som jeg fx ikke kan. Nu kan jeg ikke lige komme på nogle eksempler, men hendes er meget mere lukrativt end mit, og det er samme lovgivning. Hun har så en god sagsbehandler.

(Mette)

Ifølge Mette er fortolkningen af lovgivningen ikke kommet ud til hendes fordel. Hvorvidt det er Mettes eller venindens sagsbehandler, der ikke fortolker lovgivningen korrekt, eller om forskelsoplevelsen skyldes kommunale procedureforskelle, kan vi ikke vurdere. Det væsentlige er dog, at Mette i høj grad oplever, at mulighederne i beskæftigelsesindsatsen præges af, hvilken kommune man tilhører, og hvilken sagsbehandler man bliver tilknyttet. Et menneskes muligheder for at realisere sin autonomi afhænger ifølge Honneth af dets følelse som et ligeværdigt medlem af samfundet via adgang til universelle rettigheder (Honneth 2006;12). Hvis Mette oplever, at hendes adgang til muligheder og rettigheder i praksis afhænger af sagsbehandlerens fortolkning af lovgivningen samt af kommunale procedurer, kan det derfor fortolkes som en retslig krænkelse, hvilket kan føre til tab af Mettes selvagtelse.

Informanterne giver ikke kun udtryk for deres erfaringer med tilfældig sagsbehandling i de tilfælde, hvor sagsbehandlingen ikke har været tilstrækkelig. Fx fortæller Cecilie om en erfaring, hvor tilfældigheden er faldet til hendes fordel. Cecilie:

Hun kæmpede min sag. Hun sagde: "Det kan godt være, der står sådan i lovgivningen, men vi skal have dig til at fungere" (...) Der var også et tidspunkt, de

lavede om på revalideringen. Det opdagede jeg på udbetalingen, hvor jeg tænkte, hvorfor i alverden har jeg ikke fået de penge, jeg plejer at få. Så jeg reagerede prompte og sagde til hende: "Hvorfor står der SU på min udbetaling?" Så sagde hun: "Jamen, det er en ny regel fra regeringen om, at når du er under 25, så skal du have SU" Så sagde jeg: "Jamen, jeg har ikke nogen mulighed for at tage et SULån eller et arbejde. Hvordan vil du have, jeg skal leve af det her?" Det kunne hun godt se. Så ville hun gå tilbage med det, og så fik jeg faktisk tillæg, så jeg kom tilbage på den samme ydelse som revalideringen. Det er også takket være hende. (Cecilie)

Cecilie fortæller, at hendes sagsbehandler fik etableret et tillæg til den nye revalideringsydelse, så Cecilie ikke blev ramt af de nye revalideringssatser. Om dette er en sædvanlig procedure, og om sagsbehandleren her har gjort en ekstra indsats for at forsvare, at Cecilie kan få tillæg, ved vi ikke. Cecilie har dog oplevet situationen som en ekstra indsats fra sagsbehandlerens side, idet hun føler, at sagsbehandleren kæmper hendes sag og italesætter Cecilies behov som vigtigere end lovgivningens kriterier. Deri fortolker vi, at Cecilie føler sig anerkendt ift. henholdsvis den private-, retalige- og solidariske sfære, idet Cecilie oplever, at sagsbehandleren lytter til hendes behov, anvender lovgivningen ud fra en vurdering af hendes behov og derved anerkender hendes særlige behov. Vi fortolker samtidig Cecilies citat som udtryk for tilfældig sagsbehandling, idet Cecilie refererer til denne sagsbehandler som noget særligt: *Hun kæmpede min sag, og det er også takket være hende.* Havde der ikke været tale om et enkeltstående tilfælde, forventer vi, at Cecilie ville have refereret til, at sagsbehandlerne generelt kæmper hendes sag, og at indsatsens succes er takket være dem.

Mette beretter også om sin erfaring med at blive tilknyttet en sagsbehandler, som kæmpede til hendes fordel:

Og hende, der fik min sag dengang, var en ret dygtig, meget faglig kompetent dame, som vidste, hvad hun gjorde og vidste, hvad hun stod for – vidste, hvordan tingene skulle drejes. [...] Hvis man havde hende på sin side, så blev der passet godt på en – på en god måde. (Mette)

Mette fortæller, at hendes sagsbehandler vidste; *hvordan tingene skulle drejes.* Dette kan fortolkes som et udtryk for tilfældighed i sagsbehandlingen, hvis hun oplever, at sagsbehandleren agerer som privat aktør, der har indflydelse på, hvilke muligheder der bliver stillet til rådighed i indsatsen. Mette giver samtidig udtryk for, at det derfor har betydning at have sagsbehandleren på sin side, da der dermed bliver *passet godt på en.* Vi mener dog, i forlængelse af vores

normative ideal om det gode sociale arbejde, at borgeren altid bør opleve, at sagsbehandleren er på dens side, også selv om der ikke altid er enighed om afgørelser og tilrettelæggelse af indsatsen. Dette indebærer, at sagsbehandleren anstrenger sig for at møde borgeren med forståelse og respekt og som hovedregel tager udgangspunkt i borgerens visioner. Med udgangspunkt i vores kritiske perspektiv tolker vi derfor, at informanternes erfaringer om tilfældig sagsbehandling er med til at forhindre lige adgang til vejledning og muligheder i beskæftigelsesindsatsen, da det således i høj grad er overladt til tilfældigheden, hvilken hjælp borgeren kan forvente.

11.1.2. Strategier i sagsbehandling

Sagsbehandlerne i beskæftigelsesindsatsen har indflydelse på borgernes økonomiske og sociale situation. Dette har betydning for, hvordan informanterne agerer over for sagsbehandlerne, når de som beskrevet oplever sagsbehandlingen som værende tilfældig. Vi har identificeret, at denne faktor medfører, at nogle af informanterne har udviklet strategier over for sagsbehandlerne med henblik på at påvirke deres muligheder i indsatsen: Fx fortæller Steen:

Der har jeg hele tiden følt, at det var vigtigt, at man havde en god personlig kontakt til de der jobkonsulenter, man har været i forbindelse med. For der vil jeg sige, der har jeg spillet lidt taktisk. Jeg har bestræbt mig på at tale pænt til dem, selv om det var umuligt. Det, føler jeg egentlig, har hjulpet mig lidt igennem. Jeg har også en forventning om, at det har lettet sagsbehandlingen, at jeg ligesom har samarbejdet hele vejen igennem og udtrykt forståelse for deres arbejde.

Steen har en oplevelse af, at det skaber en god kontakt, når han er taktisk og udviser forståelse for sagsbehandlerens arbejde, hvorved sagsbehandlingen lettes. Vi kan på baggrund af Steens erfaring fortolke, at Steen oplever en variation i sagsbehandlingen, som afhænger af hans relation til sagsbehandleren. Steen forsøger derfor bevidst at skabe en god kontakt gennem anerkendelse af jobkonsulentens arbejdsforhold, idet han håber på et positivt udfald ift. hans sagsbehandling. Det betyder, at Steen i dette tilfælde påtager sig ansvaret for at skabe en gensidig anerkendelsesrelation i mødet med sagsbehandleren.

Cecilie giver også udtryk for at have handlet taktisk over for sagsbehandleren i forbindelse med en konflikt over bevilling af hjælpemidler mellem Cecilies uddannelsesinstitution og kommunen. Sagsbehandleren beder Cecilie om at skrive ½ side vedrørende situationen, men Cecilie

fortæller, at hun i stedet skriver 3½ sider, da hun har indtryk af, at en positiv handling fra hendes side kan få indflydelse på hendes sag:

Cecilie:

Jeg tænkte: ”Det er da klart, at jeg gør det. Nu vil jeg please ’e jer. Hvis jeg gør noget godt for dem, så kan det jo være, at de vil hjælpe mig i den anden end” Det var sådan, jeg koldt og kynisk tænkte: ”Jamen, hvis nu du gør noget godt og hjælper dem på vej, så kan det være, de hjælper mig lidt ekstra i den anden ende”

Interviewer:

Så det er en forhandling?

Cecilie:

Ja – altså, de ved det ikke, men det er sådan, jeg tænker. Hvis jeg nu gør det rigtige og hjælper dem på vej til at få deres ret (...) så kan det jo være, de siger: “Cecilie hjalp os dengang” så kan det være, at jeg står i det gode hjørne hos dem.

Cecilie giver udtryk for en oplevelse af, at hendes indsats ift. at handle ud fra kommunens ønsker vil komme hende særligt til gode i beskæftigelsesforløbet. Vi kan fortolke informanternes taktiske handlinger, som deres kamp for anerkendelse i mødet med beskæftigelsesindsatsen. Vi har tidligere redegjort for, at det er sagsbehandlerens ansvar at indbyde til en gensidig anerkendelsesrelation. Hvis informanterne oplever, at deres muligheder i beskæftigelsesindsatsen afhænger af deres evne til at skabe en god kontakt til sagsbehandleren, fortolker vi det derfor som en krænkelse af informanternes rettigheder. Dette kan forhindre lige adgang til mulighederne i beskæftigelsesindsatsen og nedbryde individets følelse af autonomi og selvspekt. Når informanterne oplever, at deres muligheder i beskæftigelsesindsatsen afhænger af deres evne til at skabe en god kontakt til sagsbehandleren, står det derfor i kontrast til vores ideal om, at det gode sociale arbejde skal bidrage til udsatte menneskers positive udvikling.

11.1.3. Erfaringer om sagsbehandlerens viden om beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet
Sektoransvarlighedsprincippet om at sikre tilgængeligheden til offentlige institutioners ydelser skal omfatte lige adgang til rådgivning og støtte mellem personer med og uden funktionsnedsættelser i beskæftigelsesindsatsen (Kap. 11). Lige adgang til rådgivning og støtte forudsætter, at sagsbehandlerne har viden og kompetence til at vejlede personer med funktionsnedsættelser ift. arbejdsmarkedet. Vi er derfor interesserede i at undersøge informanternes erfaringer med sagsbehandlerens viden om beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet.

Vi kan i vores interview identificere, at informanterne efterlyser mere viden og kompetence ift. personer med funktionsnedsættelser og deres forudsætninger for at deltage på arbejdsmarkedet.

Fx fortæller Mette:

Nogle gange så oplever jeg også lidt det der, søde folk, der sidder sådan nogle steder. De ved altså ikke ret meget om, hvad det vil sige at være handicappet, og hvilke ressourcer man har eller hvilke – de dårlige og de gode ting. [...] Jeg tror, at det ville være en rigtig god idé, at man på en eller anden måde gik ind og kvalificerede folk eller søgte efter nogle folk, som ved, hvad er CP, hvad er Downs, hvad er autisme, hvor mange handicaps vil vi gerne have ude på arbejdsmarkedet, og hvad skal der til for, at vi får dem derud, og hvem ved noget om det. Det, tror jeg, er rigtig, rigtig vigtigt.

(Mette)

Mette oplever, at sagsbehandlerne generelt mangler viden om, hvad det kan indebære at have et handicap, og hun efterlyser mere viden om forskellige typer funktionsnedsættelser. Vi kan her referere til den fortrolighedskundskab, som, vi tidligere har beskrevet, er central for borgerens oplevelse af anerkendelse. Mette oplever, at sagsbehandlerne har svært ved at forstå hendes situation som en person med en funktionsnedsættelse, hvilket tyder på, at sagsbehandlerne ikke har været gode nok til at lytte og give hende en oplevelse af, at de kan sætte sig i hendes sted. Mettes erfaring kan ikke alene forstås som en krænkelse af den private sfære, men ligeledes en retslig krænkelse. Hvis sagsbehandlerne ikke har nok viden om handicapområdet, gør det dem ude af stand til at yde den samme kvalitet i rådgivningen som ved personer uden funktionsnedsættelser, hvilket forhindrer en lige adgang i retten til vejledning på beskæftigelsesområdet.

Cecilie fortæller om sin oplevelse af sagsbehandlernes kompetencer på handicapområdet:

De skal være bedre til at sætte sig ind i personens handicap. (...) og hvis du så også har en blind og en døv og en med ADHD, en autist og en Aspergers, så er det utroligt svært for dem at få den individuelle viden om de enkelte handicaps. De skal de være bedre til at bruge de organisationer, der findes. Ring til spastikerforeningen, fordi de ved noget. Ring til autistforeningen, de ved, hvordan en autist fungerer på arbejdsmarkedet. Hvis det er en blind, så ring til Dansk blindesamfund, de ved, hvordan en blind fungerer på arbejdsmarkedet. Brug de erfaringer, der er i forvejen i stedet for at lave den dybe tallerken og tro, at hvis du er spastiker, så er det sikkert sådan, det fungerer. De skal være bedre til at sige: ”Det her ved jeg ikke noget om, men det gør de i den og den forening”

(Cecilie)

Cecilie oplever et behov for, at sagsbehandlerne bliver bedre til at sætte sig ind i borgernes handicap med henblik på at kunne imødekomme borgerens særlige behov. Dette indebærer, at sagsbehandlerne anstrenger sig for at gøre sig fri af forudfattede opfattelser om personer med funktionsnedsættelsers behov og bliver bedre til at opsøge kvalificeret viden vedrørende forskellige typer af handicap. Cecilies anerkendelsesforventning i mødet med beskæftigelsesindsatsen er derfor ikke, at sagsbehandlerne på forhånd skal ligge inde med viden om alle typer af handicap, men at de gør sig umage og viser interesse for at forstå borgeren.

Efterlysningen efter mere kvalificeret viden på handicapområdet går igen i de fleste interview. Til gengæld behøver den kvalificerede viden ifølge flere af informanterne ikke at komme fra den enkelte sagsbehandler. Steen fortæller:

Nu har jeg også været tilknyttet nogle andre aktører. En almindelig sagsbehandler ville ikke have vidst, hvad hun skulle stille op med mig. Det tror jeg ikke, at de er rustet til. Men der synes jeg, at systemet har tilknyttet mig nogle eksperter, som ligesom kunne kommunikere med sagsbehandlerne og fortælle mit behov. Der har de ligesom skaffet ekstra hjælp, fordi de ikke selv har ekspertisen.
(Steen)

Steen giver udtryk for, at han ikke har en forventning om, at de enkelte sagsbehandlere har kompetence til at vejlede ift. hans funktionsnedsættelse. Til gengæld fortæller han, at systemet har hjulpet ham ved at tilknytte eksterne eksperter, som kan formidle hans behov til sagsbehandlerne. Steen giver dermed udtryk for at føle sig forstået og værdsat for sine behov, samtidig med at hans ret til vejledning sikres gennem tilknytningen af kompetente eksterne aktører.

Marianne fortæller også om sin erfaring med at blive tilknyttet eksterne specialister på handicapområdet:

Man kan jo så sige, at de bliver jo betalt af kommunen, fordi kommunen ikke har mulighed for at kunne hjælpe mig. Og det er jo fair nok fra kommunen at sige: "Vi betaler os fra at kunne hjælpe, fordi vi er ikke specialister i det her. Til gengæld så kaster vi bolden over til en virksomhed, som er vant til at arbejde med sådanne nogle typer her"
(Marianne)

Vi har tidligere redegjort for, at der er sammenhæng mellem menneskets følelse af solidarisk anerkendelse i beskæftigelsesindsatsen, og at borgeren føler sig forstået, taget alvorligt og mødt

ift. deres unikke situation. Vi kan på baggrund af Steen og Mariannes erfaringer vurdere, at de har følt sig solidarisk anerkendt i mødet med beskæftigelsesindsatsen ved at blive tilknyttet den rette hjælp og støtte ift. deres behov i tilrettelæggelsen af indsatsen. Denne form for anerkendelse har ifølge Honneth betydning for menneskets selvværdsættelse (Willig 2006; 12). Vi kan derfor fortolke, at det sociale arbejde i disse to tilfælde har formået at bidrage til en positiv identitetsudvikling, samt at sektoransvarsprincippets formål om at sikre lige adgang til rådgivning og støtte opleves som realiseret i praksis.

11.2. Oplevelsen af støtte og hjælp

I vores undersøgelse af personer med funktionsnedsættelsers erfaringer i mødet med beskæftigelsesindsatsen er vi blevet opmærksomme på, at borgernes mulighed for at få en tilstrækkelig rådgivning ikke kun er et spørgsmål om sagsbehandlerens kompetence, viden og engagement. Vi har i indledningen af dette kapitel beskrevet, at sektoransvarlighedsprincippets formål må omfatte lige tilgængelighed til rådgivning og støtte i beskæftigelsesindsatsen mellem personer med og uden funktionsnedsættelser. Vi har i vores beskrivelse af anerkendelsesteoriens anvendelse i specialet redegjort for, at borgeren ofte står i en sårbar situation og som den svagere part i relationen mellem borger og sagsbehandler, hvilket påvirker borgerens ressourcer til at kæmpe for sin sag (Kap. 4.2.1). Dette betyder, som beskrevet, at ansvaret for at indbyde til en anerkendende relation, hvor borgeren bedst muligt kan udnytte sine muligheder, påhviler sagsbehandleren (Ibid.). Vi vil derfor i dette afsnit undersøge informanternes erfaringer med oplevelsen af støtte og hjælp i beskæftigelsesindsatsen.

11.2.1: Erfaringer med oplevelsen af støtte og hjælp

Flere af informanterne har erfaring med, at det kræver ekstra ressourcer og overskud at få opfyldt sine ønsker og behov i mødet med beskæftigelsesindsatsen. Fx fortæller Mads:

Jeg er glad for, at jeg har så mange ressourcer og overskud. Jeg tænker mere på dem, der ikke har det. Fordi der er nogle, der kommer til at hænge i systemet og kommer i klemme i systemet og ikke får den rette hjælp. Fordi jeg kontaktede jo selv folk og snakkede med folk.

(Mads)

Vi har tidligere i analysen inddraget en erfaring fra Mads vedrørende tilfældighed i sagsbehandlingens kompetenceniveau og beskrevet, at Mads har følt, at ansvaret for tilrettelæggelsen af beskæftigelsesindsatsen har påhvilet ham selv. Denne erfaring har medført, at

Mads oplever, at det kræver ressourcer og overskud at få den rette hjælp i beskæftigelsesindsatsen. Mads fortæller, at det er lykkedes ham at få en meningsfuld hverdag, fordi han har haft et overskud til selv at handle og kontakte relevante aktører. Mads giver dog udtryk for en bekymring ift. de personer, der ikke har samme overskud, da det er hans erfaring, at de ikke vil modtage den rette hjælp i beskæftigelsesindsatsen. Idet Mads oplever at have overskud til at gøre krav på sine rettigheder, og desuden kender til sine rettigheder på baggrund af sin uddannelse som socialrådgiver, kan vi ikke tale om en direkte krænkelseserfaring. Til gengæld er det hans erfaring, at ikke alle har lige adgang til de universelle velfærdsydelser, fordi det afhænger af den enkeltes ressourcer. Mads fortæller desuden under interviewet, at han arbejder frivilligt med socialrådgivning. Han har et ønske om at opnå lønnet beskæftigelse som socialrådgiver ca. 25 timer om ugen, men dette er ikke lykkedes ham:

De har haft nogle gode hensigter, men de har ikke rigtig kunnet levere varen – for at sige det som det er. Fordi hvis de kunne det, så havde jeg haft et fast arbejde nu. Fordi lige nu så bruger jeg også 25 timer på det arbejde, jeg laver. Jeg arbejder i en forening (...). Der sidder jeg som socialrådgiver, jeg får bare ikke nogen penge for det.

(Mads)

Citatet viser, at selv om Mads oplever, at han har ressourcer til selv at tilrettelægge sin indsats, så har han ikke opnået sit mål. Mads tilskriver denne situation arbejdsmarkedsstrukturerne under interviewet. Vi er enige i, at strukturerne på arbejdsmarkedet har indflydelse på muligheden for at opnå beskæftigelse, men vi mener dog også, at det netop er beskæftigelsesindsatsens opgave at iværksætte foranstaltninger/tilbud, som kan afhjælpe strukturerne på arbejdsmarkedet. Vi fortolker derfor erfaringen som en retslig krænkelse, fordi Mads ikke har oplevet at få støtte fra beskæftigelsesindsatsen med henblik på at opnå sit mål om lønnet beskæftigelse på arbejdsmarkedet.

Mads er ikke den eneste af informanterne, der har oplevet, at det kræver ressourcer at deltage i beskæftigelsesindsatsen. Dette er Mettes erfaring:

Men det kræver også, at du har et overskud. Hvis du skal slås med systemet, som det er i dag – uanset hvad du skal, om det er det ene, det andet eller tredje. Hvis du ikke fungerer normalt, hvis du har et eller andet, så skal du op imod et system. Og hvis du skal op imod et system, så skal du dæl dulme have noget overskud og nogle kræfter til at gide at kæmpe de kampe.

(Mette)

Mette fortæller, at det kræver overskud at deltage i beskæftigelsesindsatsen, fordi man skal kæmpe mod et system. Vores normative standpunkt vedrørende det gode sociale arbejde er, at det skal bidrage til at forbedre mulighederne for udsatte menneskers personlige udvikling, hvilket forudsætter en anerkendende indsats. Det gælder også, selv om Mette ikke nødvendigvis taler om en kamp mod den enkelte sagsbehandler, men mod systemet som helhed. Det bliver i dette perspektiv sagsbehandlerens ansvar at guide borgeren gennem systemets regler og muligheder på en anerkendende vis, så det ikke bliver borgerens egen kamp mod systemet. Det er derfor sagsbehandlerens opgave at kæmpe borgernes sag, da de ofte ikke selv har overskud til at kæmpe for anerkendelsen.

Informanterne giver i det hele taget udtryk for erfaringer med, at deltagelsen i beskæftigelsesindsatsen tager meget på deres energi og kræfter. Et eksempel på dette er Mettes erfaring med mulighederne for at få forbedret sin arbejdsmarkedssituation. Vi har tidligere fortolket, at hendes oplevelse af at befinde sig i en gråzone mht. mulighederne i beskæftigelsesindsatsen og besværet med at opnå forståelse for sin situation har fået hende til at udskyde sin ansøgning om førtidspension. Her fortæller Mette, hvilke følelser der ligger til grund for udskydelsen:

Jeg kan jo bare ringe derud og sig: "Gider I godt at komme herud og gøre noget" Det er jo så det, jeg har gjort nu. Men jeg ved jo, at det bliver noget rod [ændring i fleksjobordning og pensionsansøgning]. Jeg ved det jo. Det er derfor, at jeg har trukket det ud så længe, fordi jeg orker det næsten ikke. Han sagde også til mig: "Du kommer hele møllen igennem – vær sikker på, at du skal hele systemet igennem" Og med hele møllen så er det altså arbejdsprøvninger og alt muligt andet forfra og om igen. Det er helt til grin.
(Mette)

Mette fortæller, at hun ønsker hjælp fra beskæftigelsesindsatsen, men at hun ikke orker det på grund af hendes erfaring med proceduren dér. Dette fortolker vi som en retslig krænkelsererfaring, fordi procedurerne og lovgivningen vedrørende en ydelse trækker på hendes overskud og dermed forhindrer hende i at handle og gøre brug af mulighederne. Denne betragtning læser vi også i hendes reaktion med kommentaren: *Det er helt til grin*. Endvidere finder vi hendes erfaring af sagsbehandlerens kommentar problematisk. Vi ved ikke, hvad der er blevet sagt under samtalen, men Mettes erfaring er, at sagsbehandleren har givet udtryk for, at behandlingsprocessen bliver meget omfattende. Dette kan fortolkes som en form for advarsel fra sagsbehandleren – ikke nødvendigvis overlagt og muligvis med den bedste intention om

anerkendelse, men det beretter om, at det ikke kun er Mette, som bliver drænet af procedureerne, idet sagsbehandleren allerede inden ansøgningen igangsættes kan give udtryk for en kompliceret proces.

Tenna giver også udtryk for, at beskæftigelsesindsatsen har haft indflydelse på hendes overskud til at kæmpe for sine rettigheder i praksis:

Jeg spekulerer helt vildt meget. Normalt er det sådan, at hvis du siger til mig: "Nej, det kan du ikke" Jamen så må du forklare hvorfor. "Nej, det kan du bare ikke" Jamen du må forklare mig, hvorfor du siger nej. Jeg finder mig ikke i noget og sætter spørgsmålstegn ved tingene, og jeg plejer selv at være en, som vennerne tager med til møder på kommunen eller får til at ringe, når der er noget, de skal ordne, som de ikke kan overskue. Det plejer at være mig, men nu er jeg bare nået derned hvor, at nu har jeg brug for at andre gør det for mig. Jeg magter det ikke, jeg bliver ked af det, og det bliver for uoverskueligt. Jeg magter ikke at tage kampene, og jeg finder mig nok nogle gange i nogle ting. Jeg burde jo fx have insisteret noget mere over for min sagsbehandler (...) ligesom tage kampen op. Det gjorde jeg før, men det gør jeg ikke mere, fordi jeg orker det ikke. Jeg bliver endnu mere træt og ked af det. Jeg bliver irritabel, og jeg bliver sådan lidt opgivende.
(Tenna)

Tenna giver udtryk for, at hun mangler overskud til at kæmpe imod, når hun er uenig i beslutningerne, som træffes i beskæftigelsesindsatsen. Dette understreger behovet for, at sagsbehandleren påtager sig ansvaret for et gensidigt anerkendelsesforhold og kæmper for at borgeren føler sig synlig og taget alvorligt i mødet med beskæftigelsesindsatsen. Tenna giver i citatet ikke udtryk for en oplevelse af støtte og anerkendelse fra sagsbehandleren, idet hun udtaler ikke at have overskuddet til at insistere og tage kampen op over for denne. Vi kan derfor fortolke Tennas erfaring som en krænkelse af hendes fysiske integritet, fordi hun ikke føler sig set og hørt som medmenneske. Derudover anser vi det som en krænkelse af Tennas moralske tilregnelighed, idet hun giver udtryk for ikke at føle sig beskyttet af retsregler, men accepterer tiltag hun ikke helt står inden for. Tenna fortæller, at hun burde tage kampen op, men at hun i stedet bliver mere træt, ked af det og opgivende som reaktion på krænkelsen. Tenna udtaler i den forbindelse, at hun har brug for andres hjælp til at kæmpe for hendes anerkendelse i mødet med beskæftigelsesindsatsen.

Flere af informanterne har erfaringer med, at deres manglende overskud ikke nødvendigvis imødekommes af sagsbehandlerens indsats, og at de derfor må trække på hjælp udefra. Cecilie havde en tilsvarende oplevelse som Tenna, da hun var ved at miste sin revalidering. Hun følte sig

ikke hørt af sagsbehandleren ift. beslutningen om at lukke hendes revalidering, og Cecilie søgte derfor ligeledes støtte udefra. I dette tilfælde fra sin mor. Hun fortæller:

Så får vi et møde med min mor, mig, min EGU-vejleder, lederen af UU Nordsjælland, min jobcenter vejleder og den faglige koordinator. Så vi sad 6 mand i et rum. Inden det havde min EGU-vejleder og jeg skrevet ned, hvad vi havde lavet og hvilke mails og telefonopkald, og at vi har haft fat i den og den virksomhed for at kunne dokumentere, at der rent faktisk var sket noget. Jeg kan ikke helt huske, hvad der skete på det møde, for jeg var total panik for at miste min indkomst. Så det var de voksne, der snakkede. Jeg ved godt, jeg er voksen, men det var sådan, det føltes. Så sagde de så, at de ville afgøre den, og om jeg fortsat var berettiget til revalidering.
(Cecilie)

Vi har tidligere fortolket, at denne erfaring var en kränkelsesoplevelse af Cecilie som et moralsk tilregneligt menneske. Den reaktion, som citatet er udtryk for, understreger, hvilken indflydelse retslige krænkelser har på et menneske. Cecilie har haft et behov for at inddrage sin mor i sagen, hvilket betyder, at hun ikke har haft en tiltro til, at hun alene vil blive behandlet i overensstemmelse med de almengyldige rettigheder. Vi fortolker på baggrund af Cecilies udtalelse om, at hun følte, det var de voksne, der snakkede, at hun har følt sig som barnet i situationen. Sådan en oplevelse er udtryk for en følelse af ringeagt rettet mod selvrespekten, hvilket forhindrer menneskets mulighed for at opnå sit potentiale.

Marianne fortæller også, at hendes forældre spiller en afgørende rolle ift. hendes erfaring med beskæftigelsesindsatsen:

Fordi jeg føler altid, at jeg er nødt til at have en med til at få dem til at forstå. Jeg kan ikke tage de der. Jo, jeg vil gerne tage de der ting selv, men jeg føler jo ikke, at jeg bliver hørt. Det er også derfor, at jeg bliver nødt til at blande mine forældre ind over den situation, vi skal have på mandag, fordi jeg sad i en situation, hvor jeg følte, at jeg ikke bliver hørt. Jeg bliver ikke hørt ift. hvad det er, jeg prøver at banke ind i hovedet på dem. Så er jeg jo nødt til at hente mine forældre ind over. (...) Det er jo klart, når jeg har mine forældre til at støtte mig, så kan jeg godt, men jeg kan ikke overskue, at gøre de der ting selv. Det er jo mit handicap, der går ind og gør det der.
(Marianne)

Marianne giver udtryk for, at hun ikke føler sig hørt i mødet med beskæftigelsesindsatsen. Behovet for anerkendelse i primære relationer har vi fortolket som et behov for at føle sig hørt og forstået i det sociale arbejde (Kap. 4.1.1.). Når et menneske ikke føler sig set og hørt kan det ifølge Honneth påvirke dets selvtillid (Honneth 2006; 177). Vi fortolker i den forbindelse

Mariannes behov for at inddrage sine forældre i indsatsen som en kamp for at fremme hendes følelse af selvtillid og hendes fysiske integritet. Mariannes forældre udgør hendes primære relationer (Ibid. 174) og kan derved bidrage som modvægt til oplevelsen af manglende anerkendelse i mødet med beskæftigelsesindsatsen. Marianne giver desuden udtryk for, at det er et manglende overskud på grund af hendes funktionsnedsættelse, som ligger til grund for behovet for at inddrage sine forældre.

Marianne fortæller videre, at det særligt er ift. situationer, hvor hun ikke føler sig sikker mht. at få sine rettigheder overholdt, at hun trækker på sine forældre. Det har hun bl.a. valgt at gøre nu, fordi hun ikke har følt sig inddraget i beslutningen vedrørende jobbet som kasseassistent. Hun fortæller om sine følelser ift. denne situation:

De kan ikke vælge bare at overhøre det. Det tror jeg heller ikke, at de gør, fordi hvis det kommer dertil, så har jeg jo i hvert fald en far, der sagtens kan finde ud af at banke i bordet. Men jeg kan da godt mærke, når jeg kommer i sådan en situation som denne her [vedr. kasseassistent], så søger jeg meget mine forældre ift. om det er forkert, det jeg har gjort, eller hvad gør vi, hvis vi kommer dertil? [Forældre:] "Det skal du ikke tænke på, der er en løsning på det hele" Og min far han er nok typen, der godt kan finde ud af at mande sig op og sige: "Nu tager I jer lige sammen her. Hvad fanden er meningen!"
(Marianne)

Marianne giver udtryk for, at hun trækker på sine forældre, når hun vil sikre sig, at hendes rettigheder overholdes i praksis. Hun fortæller, at hun inddrager sin far, fordi hendes far er typen, der kan mande sig op og stille krav. Erfaringen bekræfter, at borgerne ikke altid har ressourcerne til selv at tilkæmpe sig anerkendelse i beskæftigelsesindsatsen, og at de derfor, hvis muligt, må trække på ressourcer i omgivelserne til at kæmpe på deres vegne.

Det fremgår af interviewene, at det generelt særligt er ift. at opnå sine rettigheder i praksis, at informanterne giver udtryk for et behov for ekstra støtte fra omgivelserne. Steen fortæller, at han efter sin hjernebetændelse blev tilknyttet et rehabiliteringsforløb hos Center for Hjerneskade, og at de under hele Steens forløb i beskæftigelsesindsatsen spillede en afgørende rolle ift. at garantere Steens rettigheder. Steen fortæller:

Ja, de [beskæftigelsesindsatsen] skal jo søge nogle midler et eller andet sted. De skal kunne dokumentere et eller andet sted højere oppe i systemet, at det er paragraf dit og dat. Der føler jeg, at det er dem [Center for Hjerneskade], der har hjulpet mig. Der har kunnet fortælle, at jeg har ret til de og de ydelser og efter den og den paragraf. Og hvis jeg ikke havde haft nogen til at hjælpe mig, så ville jeg

aldrig have fundet ud af det selv, og det virkede ikke som om, at systemet via sagsbehandlere gjorde mig opmærksom på, hvad jeg skulle gøre.
(Steen)

Denne oplevelse deles af Tenna, som også kan fortælle, at hun har fået hjælp udefra ift. at blive oplyst om sine rettigheder:

Jeg føler ikke, at jeg har nogle [rettigheder], men det har jeg jo nok. Der er jo nok et eller andet, men det er nok noget, man selv skal finde ud af, tror jeg. De ting, jeg har fundet ud af, er kun, fordi jeg er så heldig at have en veninde, der er inden for socialrådgiverfaget.
(Tenna)

Tenna fortæller, at hun er blevet oplyst om sine rettigheder af en veninde, som er socialrådgiver, og derfor har kunnet informere Tenna om hendes rettigheder. Vi kan ikke udtale os om, hvorvidt Steen og Tenna er blevet informeret om deres rettigheder af beskæftigelsesindsatsen, men som vi tidligere har været inde på, må retslig anerkendelse forudsætte, at borgerne ikke kun har fået besked om deres rettigheder – de skal være oplyst i et sådan omfang, så de kan udnytte dem i praksis. Vi fortolker det derfor som et udtryk for retslig krænkelse, når både Steen og Tenna oplever, at denne viden ikke har været tilgængelig gennem beskæftigelsesindsatsen, og at det er hjælp udefra, som har bidraget til viden om deres muligheder i praksis. Det kan skabe forhindringer for lige muligheder blandt borgerne i mødet med beskæftigelsesindsatsen, da ikke alle borgere har mulighed for at trække på ekstern støtte i deres forløb. Steen giver også udtryk for hans oplevelse af ulighed i adgangen til muligheder. Han fortæller:

Jamen, jeg kan jo ikke lade være med at tænke, at dem, der får hjælp udefra over for jobcentre og kommuner. De får nogle ekstra ting. De ting bliver sgu taget fra dem, som ikke får noget hjælp, og som ikke kender systemet, og som bare tager det, de nu bliver tilbudt. På den måde bliver det jo ulige. Jo mere jeg kan rage til mig, desto mere går det ud over en eller anden, som ikke har evnen til at rage til sig i systemet. Der ville jeg jo nok mene, at der skulle være en mere ensrettet retstilling for borgerne.
(Steen)

Ifølge Steen bør der være en mere ensrettet retstilling, da ikke alle har mulighed for at trække på ekstern støtte. Når adgangen til rettigheder ikke er lige for alle, betyder det, at det enkelte menneske ikke kan være sikker på, at det vil blive behandlet som et moralsk tilregneligt menneske (Honneth 2005; 92-93). Dette understreger, at sagsbehandleren må inddrage retslige principper, der søger at beskytte borgeren. Steen fortæller i interviewet, at han selv har oplevet ikke at få tildelt en berettiget ydelse på grund af manglende information og viden, indtil han fik

hjælp fra en anden instans i kommunen. Det var først i forbindelse med tilknytning af en hjemmevejleder fra socialforvaltningen, at han blev bevilget en tillægsydelse, han var berettiget til:

Så får jeg lige pludseligt et tillæg hver måned til enkeltydelser [red. merudgifter] på grund af mit handicap, fordi jeg har ekstra udgifter ved at være handicappet. (...) og så kom der pludselig nogle penge hver måned, som jeg har fået siden. Det ville jeg jo gerne have vidst allerede dengang, hvor jeg ikke havde nogen penge. Men jeg kendte jo ikke reglen, og de fortalte mig jo ikke reglen. (...) Et eller andet sted skulle jeg jo have haft de der enkeltydelser år tidligere, så snart mit fleksjob gik i orden, og jeg var handicappet. Så min erfaring er, at hvis man ikke kender paragrafferne eller har nogen til at hjælpe sig, så er det ikke dem, der kommer og fortæller en noget.

(Steen)

Steen føler ikke, at hans rettigheder er blevet efterlevet i praksis, fordi sagsbehandleren ikke har oplyst Steen tilstrækkeligt om muligheden for at få dækket merudgifter som følge af hans funktionsnedsættelse. Det er ifølge Steen en hjemmevejleder, han bliver tilknyttet efter flere år, som sikrer ham hans ret, fordi han ikke selv havde ressourcerne til at sætte sig ind i sine rettigheder, og han ikke fik informationen fra beskæftigelsesindsatsen. Denne erfaring fortolker vi som en retslig krænkelse, hvilket kommer til udtryk som en mistillid til systemet og sagsbehandlerne. Dette ser vi i Steens udtalelse om, at det ikke er dem, der kommer og fortæller en noget. Formålet for det sociale arbejde er ifølge vores normative standpunkt at forbedre udsatte menneskers mulighed for at realisere sig selv. Steens krænkelsesoplevelse, der kommer til udtryk som mistillid, forhindrer derved formålet med det sociale arbejde. Samtidig ses sektoransvarlighedsprincippet ift. informanternes erfaringer i flere tilfælde ikke realiseret i beskæftigelsesindsatsen, da usikkerhed omkring retslig anerkendelse samt erfaringer med manglende støtte og hjælp forhindrer lige tilgængelighed til mulighederne i beskæftigelsesindsatsen.

11.3. Delkonklusion 4

Vi har i dette kapitel analyseret målgruppens erfaringer med vejledning og støtte i beskæftigelsesindsatsen. Det har vi gjort ved at undersøge informanternes erfaringer med sagsbehandlerens kompetence samt deres oplevelse af støtte i indsatsen.

Analysen af målgruppens erfaringer af sagsbehandlerens kompetence viser, at sagsbehandlingen bærer præg af stor variation ift. sagsbehandlerens kompetenceniveau og fortolkning af

lovgivningen. Det resulterer i en oplevelse af tilfældighed ift. den vejledning og de muligheder der bliver stillet til rådighed i beskæftigelsesindsatsen, hvilket vi identificerer som mangel på retslig anerkendelse. Dette medfører, at nogle udvikler en strategi med henblik på at påvirke udfaldet af sagsbehandlingen positivt. Det gør de ved at påtage sig ansvaret for at skabe en god relation til sagsbehandlerne, hvilket står i modsætning til vores normative standpunkt om, at det bør påhvile sagsbehandleren at indbyde til en anerkendende relation, idet borgerne ikke altid har ressourcer dertil.

Der er behov for mere kompetence på handicapområdet i beskæftigelsesindsatsen.

Sagsbehandlerne skal ikke nødvendigvis ligge inde med viden om specifikke funktionsnedsættelser på forhånd, men skal blive bedre til at indhente specialiseret viden efter behov. Til gengæld er informanterne forstående over for, at kommunen anvender ekstern ekspertise, når den interne ekspertise ikke er tilstrækkelig.

Målgruppens erfaring med oplevelsen af støtte og hjælp i beskæftigelsesindsatsen er, at de nogle gange har behov for at trække på støtte fra deres nære eller professionelle omgivelser til at kæmpe for deres anerkendelse og muligheden for berettiget støtte, fordi de oplever, at deltagelse i beskæftigelsesindsatsen dræner deres overskud og ressourcer. Erfaringerne om behovet for inddragelse af netværk identificerer vi som mangel på anerkendelse i beskæftigelsesindsatsen, da det medfører følelser af mistillid til sagsbehandlerne, fordi tildelingen af rettigheder bliver erfaret som tilfældig og ulige fordelt.

12. Konklusion

Specialet har til hensigt at undersøge: *Hvordan erfarer personer med funktionsnedsættelser deres møde med beskæftigelsesindsatsen?* I dette kapitel vil vi sammenfatte og konkludere analysens centrale fund. Vores interesse har været koncentreret omkring erfaringer med beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet, fordi vi har fundet, at der mangler undersøgelser med fokus på individniveau inden for dette felt. Vi har analyseret målgruppens erfaringer med beskæftigelsesindsatsen ift. handicappolitikens fire grundprincipper om ligebehandling, kompensation, solidaritet og sektoransvarlighed. Dette har vi gjort, som følge af vores anskuelse af problemstillingen ud fra et normativt ideal om anerkendelse som udgangspunkt for det gode sociale arbejde, hvilket vi ser afspejlet i intentionerne med de fire grundprincipper.

I analysens første del har vi undersøgt målgruppens erfaringer med muligheden for selv at definere præmisserne for *det gode liv* i beskæftigelsesindsatsen. Det har vi gjort ved at undersøge personer med funktionsnedsættelsers erfaringer med muligheden for at medvirke i egen sag. Vi har her fundet, at der ikke altid skabes mulighed for at kunne medvirke i egen sag. Dette skyldes bl.a. utilstrækkelig viden om egne rettigheder samt store udskiftninger af sagsbehandlere i beskæftigelsesindsatsen. Vi har identificeret målgruppens manglende kendskab til deres rettigheder som værende retslige krænkelse i praksis. Dette forhindrer dem i at udnytte deres ret til indflydelse på egen sag og bidrager til følelser af usikkerhed, mistillid og frygt ift. deltagelsen i beskæftigelsesindsatsen. Erfaringer med store udskiftninger af sagsbehandlere skaber udfordringer ift. at få skabt en tillidsfuld relation. Dette påvirker målgruppens engagement og lyst til at medvirke i tilrettelæggelsen af deres forløb, fordi det opleves, som om de hele tiden skal starte forfra. Disse erfaringer må anses som en barriere ift. handicappolitikens formål om at sikre muligheden for selv at definere præmisserne for *det gode liv* og derved også en barriere for målgruppens oplevelse af anerkendelse i deres møde med beskæftigelsesindsatsen.

Til gengæld fandt vi også, at sagsbehandlerne kan lette udskiftningens betydning og skabe en tillidsfuld relation ved på forhånd at sætte sig ind i borgerens sag og udvise en personlig interesse ved at udvise omsorg og forståelse for borgerens følelser og behov.

I analysens anden del har vi undersøgt målgruppens erfaringer med beskæftigelsesindsatsen ift. at forbedre deres muligheder for at opnå deres potentiale på arbejdsmarkedet. Dette har vi gjort

ved at undersøge målgruppens erfaringer med beskæftigelsesindsatsens tiltro til deres evner og præstationers værdi for samfundet samt deres erfaringer med mulighederne for kompensation af begrænsninger på grund af funktionsnedsættelsen.

Vi har identificeret, at der opleves diskrimination og manglende forståelse for ressourcer og begrænsninger i beskæftigelsesindsatsens tiltro til målgruppens evner og præstationers værdi for samfundet. Dette har medført følelser af vrede, manglende opbakning og bekymring for deltagelse i beskæftigelsesindsatsen. I et par tilfælde har det desuden ført til sammenbrud i samarbejdet med en jobcentermedarbejder og forværring af funktionsnedsættelsens symptomer. Vi har derved identificeret, at manglende anerkendelse af målgruppens værdi for samfundet, i beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet, udgør en forhindring ift. deres mulighed for at opnå deres potentiale.

I målgruppens erfaringer med kompenserende foranstaltninger har vi fundet, at manglende oplysninger om rettigheder, besvær med ansøgninger og bevilling af ydelser, gråzoner samt omfanget af ydelserne skaber barrierer for i praksis at kunne realisere formålet om lige adgang til at opnå sit potentiale. Disse omstændigheder har medført følelser af magtesløshed, frustration og opgiveness samt indtryk af, at økonomiske rationaler prioriteres højere end individuelle behov.

I analysens tredje del har vi analyseret erfaringer med forståelsen for målgruppens begrænsninger og behov samt erfaringer ift. det økonomiske niveau af de kompenserende forsørgelsesydelser på beskæftigelsesområdet.

Vi har fundet, at målgruppen oplever, at der stilles mistillid til deres arbejdsintegritet i beskæftigelsesindsatsens strukturelle rammer, og at denne mistillid skinner igennem i nogle sagsbehandlers holdninger. Dette medvirker til, at synligheden af en funktionsnedsættelse får indflydelse på, hvorvidt der er tiltro til den enkeltes behov. Mistilliden rettes ikke kun mod målgruppen, men også mod eksterne specialister, hvis vurderinger bliver negligeret. Vi har identificeret disse erfaringer som mangel på anerkendelse ift. oplevelsen af forståelse for målgruppens behov og begrænsninger i mødet med beskæftigelsesindsatsen.

Vores analyse har desuden vist, at målgruppen ikke føler sig værdsat for deres indsats ift. arbejdsmarkedet, når det kommer til argumenterne for de offentlige ydelsers økonomiske niveau i samfundsdebatten. Det er her særligt argumenter om rimeligheden i at aflønne efter, hvor mange timer borgeren har evne til at arbejde og ikke, om deres indsats svarer til en almindelig arbejdsuge. Derudover har vi fundet, at niveauet i de offentlige forsørgelsesydelse begrænser målgruppen i selv at definere præmisserne for det gode liv og udnytte mulighederne ift. deres deltagelse på arbejdsmarkedet. Vi har identificeret dette som udtryk for manglende anerkendelse, da målgruppens erfaringer bidrager til uretfærdighedsfølelser og oplevelser af at blive straffet på grund af funktionsnedsættelsen.

I analysens fjerde del har vi analyseret målgruppens erfaringer med vejledning og støtte i beskæftigelsesindsatsen. Det har vi gjort ved at undersøge informanternes erfaringer med sagsbehandlernes kompetence og deres oplevelse af støtte i beskæftigelsesindsatsen.

Vi har her fundet erfaringer om tilfældighed ift. muligheder og vejledning i beskæftigelsesindsatsen, hvilket skyldes stor variation mht. sagsbehandlernes kompetenceniveau, samt hvordan lovgivningen fortolkes. Oplevelsen af tilfældighed har vi identificeret som mangel på retslig anerkendelse. Dette medfører, at nogle udvikler strategier og påtager sig ansvaret for at skabe en god relation til sagsbehandleren, med henblik på at påvirke udfaldet af sagsbehandlingen positivt. Behovet for strategier står i modsætning til vores normative standpunkt om, at det bør påhvile sagsbehandleren at indbyde til en anerkendende relation.

Analysen har desuden vist, at der er behov for yderligere kompetence på handicapområdet i beskæftigelsesindsatsen. Sagsbehandlerne behøver ikke ligge inde med viden om forskellige funktionsnedsættelser på forhånd, men skal være bedre til at indhente specialiseret viden udefra eller tilknytte eksterne eksperter til forløb, hvor der er behov for specialiseret viden.

Ift. målgruppens oplevelse af støtte og hjælp i beskæftigelsesindsatsen har vi fundet, at det kræver overskud og ressourcer at blive hørt og få den rette støtte i beskæftigelsesindsatsen. Målgruppen har derfor behov for at trække på støtte fra deres nære eller professionelle omgivelser, som kan kæmpe for deres anerkendelse, når tildelingen af rettigheder opleves som tilfældig og ulige fordelt. Disse erfaringer medfører følelser af mistillid til sagsbehandlerne og

beskæftigelsesindsatsen, hvilket vi har identificeret som mangel på anerkendelse i mødet med beskæftigelsesindsatsen.

Vi vil på baggrund af vores samlede analyse konkludere, at der på flere områder er problemer med implementeringen af de handicappolitiske principper, hvilket leder til mangel på anerkendelse af personer med funktionsnedsættelser i beskæftigelsesindsatsen. Dette skaber forhindringer for en udligning gennem beskæftigelsesindsatsen af den ulighed, der findes på arbejdsmarkedet mellem personer med og uden funktionsnedsættelser.

Vores undersøgelse siger ikke noget om sagsbehandlingens perspektiv og deres muligheder og forudsætninger for at kunne imødekomme denne gruppe af borgeres behov. De bliver mødt af en virkelighed med krav om resultater og tidspres mm., som ligeledes har indflydelse på, hvordan der handles i praksis. Dette emne ligger dog uden for specialets interessefelt, da vi alene har interesseret os for målgruppens erfaringer af beskæftigelsesindsatsen.

13. Perspektivering

I dette kapitel vil vi afslutningsvis reflektere over et spørgsmål, som har rejst sig under udarbejdelsen af specialet.

Vi har løbende under processen undret os over, hvordan beskæftigelsesindsatsen kan sikre implementeringen af de fire handicappolitiske grundprincipper som ledetråd for en anerkendende beskæftigelsesindsats på handicapområdet.

Som tidligere beskrevet, er beskæftigelsesindsatsen officielt ens for alle. Vores undersøgelse viser dog, at målgruppen ofte ikke føler sig mødt og forstået ift. deres forudsætninger. I vores analyse fandt vi, at målgruppen efterlyser mere specialiseret viden på handicapområdet, og at sagsbehandlerne skal være mere kompetente til at sætte sig ind i det at have en funktionsnedsættelse, samt til at udvise forståelse for målgruppens ressourcer såvel som begrænsninger. Derudover gav målgruppen udtryk for, ikke at være tilstrækkeligt informeret om deres muligheder for kompenserende ydelser. Samtidig har målgruppen også givet udtryk for, at de ikke ønsker at blive karakteriseret alene på baggrund af deres funktionsnedsættelse, men som mennesker med ønsker og behov. Disse fund har skabt en undren over, hvorvidt der er behov for en særlig indsats for beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet.

På den ene side forestiller vi os, at en særindsats i beskæftigelsesindsatsen kan forbedre vejledningen på handicapområdet, fordi sagsbehandlerne dermed vil have mere specifik viden om handicapområdets faglige kompleksitet. Vi tror, at dette kan bidrage til, at målgruppen i højere grad føler sig mødt med forståelse for deres forudsætninger og behov i relation til arbejdsmarkedets krav. Derudover forventer vi, at en mere specialiseret viden om handicap kan øge anvendelsen af de kompenserende ordninger, fordi sagsbehandlerne vil have bedre kendskab til, hvilke mulige kompenserende foranstaltninger der findes og vil have bedre forudsætninger for at vurdere ydelsernes relevans for den enkelte borger. Derved kan beskæftigelsesindsatsen bedre imødekomme målgruppens behov ift. deres begrænsninger på arbejdsmarkedet.

På den anden side er vi opmærksomme på, at en særindsats kræver kategorisering af en meget differentieret gruppe. Kategoriseringer indebærer altid risiko for stigmatisering og negligering af de unikke forhold, der gør sig gældende for den enkelte. Derudover er det ikke alle personer,

med en funktionsnedsættelse, der oplever sig som handicappet eller føler sig begrænset ift. deres ønsker på arbejdsmarkedet. Ville man komme til at presse disse mennesker ind i en særindsats, som de ikke føler behov for, og derved stemple dem? Samtidig kan mangel på viden netop også føre til stigmatisering og stempling, fordi sagsbehandlerne bygger deres vurderinger på diskriminerende fordomme om mennesker med funktionsnedsættelser. Endvidere, fordi de kompenserende ydelser, som bl.a. skal kompensere for stigmatisering på arbejdsmarkedet, ikke anvendes i det omfang, der er muligt.

Som det kommer til udtryk i denne perspektivering, lader vores spørgsmål om behovet for en særindsats i beskæftigelsesindsatsen på handicapområdet sig ikke så let besvare, og det er vores indtryk, at denne diskussion er underbelyst i forskningen på handicapområdet. Vi vil derfor afslutte dette speciale med en opfordring til, at andre tager denne diskussion op i yderligere undersøgelser indenfor handicap og beskæftigelsesindsatsen.

14: Litteratur

Bengtsson, Steen & Dorte Stiggaard (2011): *Aktuel skandinavisk og britisk handicapforskning – En kortlægning af miljøer.* København: SFI

Bengtsson, Steen; Malene Damgaard & Tinne Steffensen (2013): *Hverdagsliv & levekår for mennesker med funktionsnedsættelse – En analyse af sammenhæng mellem hverdagsliv, samliv, udsathed og type og grad af funktionsnedsættelse.* København: SFI.

Bonfils, Inge Storgaard (2003): *Historiske spor og nutidige udfordringer i handicappolitikken,* I: S. Bengtsson, I. S. Bonfils & L. Olsen (red.). Handicap, kvalitetsudvikling og brugerinddragelse. København: AKF Forlaget.

Bonfils, Inge Storgaard & Leif Olsen (2013): *ICF-Klassifikationen – Balancegang eller glidebane?,* I: I. S. Bonfils, B. Kirkebæk, L. Olsen, & S. Tetler (red.). Handicapforståelser - Mellem teori, erfaring og virkelighed. København: Akademisk forlag.

Bonfils*, Inge Storgaard & Leif Olsen (2013): *Valg af Handicapbegreber gør stor forskel – også i forskning,* I: I. S. Bonfils, B. Kirkebæk, L. Olsen, & S. Tetler (red.). Handicapforståelser - Mellem teori, erfaring og virkelighed. København: Akademisk forlag.

Buch-Hansen, Hubert & Peter Nielsen (2013): *Kritisk realisme,* I: S. Juul & K. B. Pedersen (Red.). Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - En indføring. København: Hans Reitzels Forlag.

Gilje, Nils & Harald Grimen (2002): *Samfundsvidenskabernes forudsætninger - Indføring i samfundsvidenskabernes videnskabsfilosofi.* København: Hans Reitzels Forlag. 2. oplag.

Henriksen, Lars Bo (2003): *Kvalitet i kvalitativ samfundsvidenskab - En historie om filosofisk hermeneutik og kvalitative metoder i samfundsvidenskaberne.* Aalborg: Aalborg Universitet.

Honneth, Axel (2003): *Kampen om anerkendelse – Sociale konflikters moralske grammatik.* København: Hans Reitzels Forlag.

Honneth, Axel (2005): *Behovet for Anerkendelse - En tekstsamling.* København: Hans Reitzels Forlag.

Honneth, Axel (2006): *Kampen om anerkendelse – Sociale konflikters moralske grammatik.* København: Hans Reitzels Forlag.

Houlberg, Helle Sophie; Jan Høgelund & Maria Møller Kjeldsen (2013): *Handicap & Beskæftigelse – Udviklingen mellem 2002 og 2012.* København: SFI

Høgelund, Jan & Marie Møller Kjeldsen (2013): *Handicap & Beskæftigelse 2012 – regionale forskelle.* København: SFI

Høgelund, Jan; Brian Larsen & Helle Schademan (2008): *Handicap og beskæftigelse 2006. Vilkår og betingelser for handicappede på arbejdsmarkedet.* København: SFI

Høgelund, Jan; Mette Kirstine Tørslev & Kristina Weibel (2010): *Sygemeldte og førtidspensionister med handicap. Jobcentermedarbejdernes perspektiver på jobcentrenes indsats.* København: SFI.

Højlund, Peter & Søren Juul (2005): *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde.* København: Hans Reitzels Forlag.

Højberg, Henriette (2004): *Hermeneutik*, I: L. Fuglsang & P. B. Olsen (Red.). Videnskabsteori i Samfundsvidenskaberne - På tværs af fagkulturer og paradigmer. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag. 2. udgave, 2. oplag,

Jensen, Per H (2007): *Velfærdsbegrebets mangfoldighed*, I: Per H. Jensen (Red.). Velfærd - Dimensioner og betydninger. København: Bogforlaget Frydenlund.

Juul, Søren (2012): *Hermeneutik*, I: S. Juul & K. B. Pedersen (Red.). Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - En indføring. København: Hans Reitzels Forlag.

Juul, Søren (2012a): *Nyere kritisk teori*, I: S. Juul & K. B. Pedersen (Red.). Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - En indføring. København: Hans Reitzels Forlag.

Juul, Søren & Kirsten Bransholm Pedersen (2012): *Hvorfor videnskabsteori?*, I: S. Juul & K. B. Pedersen (Red.). Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - En indføring. København: Hans Reitzels Forlag.

Juul, Søren & Erik Riiskjær (2012): *Fælles værdier - I det sociale og sundhedsmæssige arbejde med socialt udsatte.* Ministeriet for sundhed og forebyggelse og social- og integrationsministeriet

Kurth, Morten (2013): *Handicap hybrid - mellem den medicinske og den sociale model*, I: I. S. Bonfils, B. Kirkebæk, L. Olsen, & S. Tetler (red.). Handicapforståelser - Mellem teori, erfaring og virkelighed. København: Akademisk Forlag.

Kvale, Steinar (1997): *Interview – En introduktion til det kvalitative forskningsdesign.* København: Hans Reitzels Forlag.

Larsen, Jørgen Elm & Iver Hornemann Møller (2004): *Marginalisering som det største socialpolitiske problem. Aktivisering som et socialpolitisk svar*, I: J. E. Larsen & I. H. Møller (Red.). Socialpolitik. København: Hans Reitzels Forlag.

Marselisborg Prasisvidencenter (2010): *Perspektiver på vejen til og fra beskæftigelse.*

Olsen, Henning (2002): *Kvalitative kvaler – kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelers kvalitet.* København: Akademisk Forlag A/S

Rambøl (2009): *Evaluering af handicapindsatsen -barriereanalyse.*

Regeringen (2013): *Handicappolitisk handlingsplan 2013 - Et samfund for alle.* København: Social-, Børne- & Integrationsministeriet.

Regeringen* (2013): *Alle kan gøre nytte - Udspil til en kontanthjælpsreform*. København: Beskæftigelsesministeriet.

WHO (2001): *International classification of functioning, disability and health*. Geneva: World Health Organisation.

Wiederholt, Mogens (2005): Dansk handicappolitiks grundprincipper. København: Det Centrale Handicapråd.

Willig, Rasmus (2005): *Indledning*, I: A.Honneth. Behovet for Anerkendelse - En tekstsamling. København: Hans Reitzels Forlag.

Willig, Rasmus (2006): *Indledning*, I: A. Honneth. Kampen om anerkendelse – Sociale konflikters moralske grammatik. København: Hans Reitzels Forlag.

14.1. Link

Amby: Finn Amby (2013). *Svigt. Handicapindsats bliver glemt i jobsystem*. Debatindlæg i Politiken d. 21.08 2013. Hentet d. 29.05.14:

http://www.ankerhus.dk/fileadmin/user_upload/ankerhus/dokumenter/artikler/analyseartikel_bragt_i_politiken_130821.pdf

AST: Arbejdsmarkedsstyrelsen, Hentet d. 29.05.14:

<http://ams.dk/da/Love-og-Regler/Centrale%20regler/Aktiv-beskaeftigelsesindsats/Tilbudsmuligheder-mv-.aspx>

BM: Beskæftigelsesministeriet, Hentet d. 29.05.14:

<http://bm.dk/da/Beskaeftigelsesomraadet/Flere%20i%20arbejde/Beskaeftigelsesindsats%20for%20ledige/Aktiv%20beskaeftigelsesindsats.aspx>

SM: Socialministeriet, Hentet d. 29.05.14:

<http://sm.dk/arbejdsmrader/handicap/handicappolitik/handicapkonventionen>

SS: Socialstyrelsen, Hentet d. 29.05.14:

<http://www.socialstyrelsen.dk/handicap/hjaelpemidler/temaer/hjaelpemiddelformidling/regler-om-stotte-til-hjaelpemidler/til-brug-i-erhverv>

14.2. Lovgivning

LBK nr. 254 af d. 20. marts 2014 om social service

LBK nr. 344 af d. 22. april 2014 af forvaltningsloven

LBK nr. 727 af d. 07. juli 2009 om kompensation til handicappede i erhverv m.v.

LBK nr. 415 af d. 24. april 2013 om en aktiv beskæftigelsesindsats

LBK nr. 1116 af 23. september 2013 om social pension