a-kassens sociale arbejde

Dorte Dyrholm Pedersen Aalborg Universitet

Studienummer: 20051234 Anslag: 239.981

Modul 6 - Specialet Vejl. Søren Juul Socialt arbejde

diskursanalyse af FOA a-kasse

# Summary

The aim of this thesis has been to gain insight into FOA Odense a-kasse (a local unemployment insurance funds unit (UIF)) work and interaction with their unemployed members. I want to answer the following questions:

How does FOA UIF staff articulate their interaction with unemployed members? and

Does the new UIF demand other professional skills for UIF employees?

In this context, the thesis highlights the discourses drawn upon, when describing the employees’ personal interaction with unemployed members.

The thesis is a critical discourse analysis, on the basis of Fairclough’s theoretical model of selected material from FOA’s UIF, the trade organization for the Danish UIFs (AK-samvirke) as well as interviews conducted in FOA local UIF in Odense.

As a result of a major labour market policy change, the UIFs are becoming more involved in combating unemployment. Along with new tasks, there has been a change of attitude among UFI employees. Social work is now considered a central task for UIF staff. Furthermore, the employees perceive that the members are increasingly interested and concerned with quality, and the goal of getting a job. Therefore, the UIF must deliver what is expected, in the form of individual service, comprehensive and easily understood information and useful guidance.

The thesis aims to gain insight into the UIFs new tasks, and assess how they have been organized (and not least articulated) at the local level, including how UIF employees perceive and articulate these new requirements.

I have identified a number of discourses in FOAs local UIF in Odense. There discourses are expressed in the oral or written language, and take their form in social practice and can therefore be traced in the work of the employees. This work can be described through six identified discourses.

• UIF as securing members’ standard of living. The task is to calculate and administer unemployment benefits (dagpenge), and securing that the members get their benefits in time.
• UIF as control authority. The task is to check that members are available for the labour market and whether they are eligible to receive unemployment benefits.
• UIF as the members’ protector. The task is to support the member against injustices in the system, but also to help the members understand and act on the opportunities that they get when they are unemployed.
• UIF as job intermediary. The task is simply to facilitate the connection between jobseeker and employer.
• UIF as a sounding board for jobseekers. The most important task is being a good supervisor and job coach.
• UIF as NGO. The task is to represent unemployed members, including advocacy for more and better rights.

UIF employees understand and acknowledge that the unemployed have a great responsibility to get out of unemployment themselves. Therefore they try to involve the unemployed more in conversations, aiming to make them experts in their own choices. “UIF as a sounding board for jobseekers” is especially clearly articulated amongst the employees in FOAs local UIF in Odense. Both employees, management and AK-Samvirke claim that there has been a paradigm shift in the UIF environment. Now the focus has shifted to working with and guiding members.

Although UIFs are member organizations, and focus on protecting its members’ needs and interests, they are not opposed to acting as control authority. Empirical analysis shows that UIFs have added considerable time and resources to this work. But this has created dilemmas amongst the frontline employees, that the regulatory functions in recent years has been grounded in a specific employment policy rationale, which in managers and employees optics does not work in terms of bringing their unemployed members back to work. Therefore it has been difficult for them to act in the role of “UIF as control authority”.

Lastly it can be concluded that the UIFs change and evolve in a new direction in their efforts to adapt to the pressure to help job seekers back to work. They transform in the direction of becoming more like “UIF as a sounding board for jobseekers” and at the same time have a renewed focus on UIF as NGO when they represent unemployed members and work to better labour market policy and their own regulatory functions.

Table of Contents

Summary 1

Kapitel 1 Indledning 7

1.1 Redegørelse og begrundelse for valg af emne 8

1.2 Eksisterende litteratur og forskning om A-kassernes Sociale Arbejde 10

1.3 Problemformulering 14

1.4 Specialets fokus 15

1.5 Præsentation af a-kasse systemet 16

1.6 FOAs a-kasses profil 18

1.7 Min definition af Socialt arbejde 19

1.8 Specialets opbygning 20

Kapitel 2 Metode og undersøgelsesdesign 21

2.1 Den kritiske diskursanalyse 21

2.1.1 Ideologiske og kritisk udgangspunkt 24

2.1.2. Den tredimensionelle model 25

2.1.2.1 Tekst analyse 26

2.1.2.1.1 Modalitet 27

2.1.2.1.2 Ords betydning 28

2.1.2.2 Diskursive praksis 28

2.1.2.2.1 Diskursorden 29

2.1.2.2.2 Intertekstualitet og interdiskursivitet 30

2.1.2.3 Den sociale praksis 31

2.1.2.3.1 Diskursorden 31

2.1.2.3.2 Ideologi 32

2.1.2.3.3 Hegemoni 32

2.1.3 Opsamling diskursanalyse 32

2.2 FOAs a-kasse som case 33

2.3 Mit deduktive udgangspunkt 34

2.4 Mine kvalitative undersøgelsesmetoder 35

2.4.1 Mine kvalitative interview 36

2.5 Et Insiderblik 38

2.6 Oversigt over tekster fra FOAs a-kasse 39

2.7 Metodisk opsummeringen 39

Kapitel 3 teori 41

3.1 Anerkendelse 41

3.2 De tre anerkendelsesfærer 42

3.3 Krænkelse i de tre sfærer 44

3.4 Kampen for anerkendelse i det sociale arbejde 45

3.5 Opsummering 47

kapitel 4 Analysen 49

4.1 Analysestrategi 49

4.2 Tekst analyse 51

4.2.1 A-kassen, som sikrer medlemmernes forsørgelsesgrundlag 53

4.2.2 A-kassen, som kontrolmyndighed 55

4.2.3 A-kassen, som jobformidler 59

4.2.4 A-kassen, som medlemmets beskytter og advokat 60

4.2.5 A-kassen, som sparringspartner til jobsøgning 64

4.2.6 A-kassen, som interesseorganisation 67

4.2.7 Delkonklusion 69

4.3 Den diskursive praksis 70

4.3.1 Eksterne materialer fra a-kasse miljøet 72

4.3.1.1 Den kommunikative begivenhed 72

4.3.1.2 Det eksternes materiales diskursordner 73

4.3.1.3 Det eksternes materiales Intertekstualitet og interdiskursivitet 76

4.3.2 Interne arbejdsdokumenterne fra FOAs a-kasse 77

4.3.2.1 Den kommunikative begivenhed 77

4.3.2.2 Arbejdsdokumenternes diskursorden 79

4.3.2.3 Intertekstualitet og interdiskursivitet i interne arbejdsdokumenter 81

4.3.3 Interview med a-kassens medarbejder og leder 82

4.3.3.1 Den kommunikative begivenhed 83

4.3.3.2 Interviewenes diskursorden 84

4.3.3.3 Intertekstualitet i interview med medarbejder og leder 87

4.3.4 Delkonklusion 90

4.4 Den sociale praksis 91

4.4.1 De lokale medarbejders diskursorden 93

4.4.2 A-kassemiljøet og fagbevægelsens diskursorden. 98

4.4.3 Den offentlige debat og samfundets diskursorden 101

4.4.4 Delkonklusion 105

kapitel 5 Konklusion 106

Kapitel 6 Litteraturliste 111

# Kapitel 1 Indledning

Arbejdsmarkedsforhold og politik har min helt store interesse. Til daglig dyrker jeg denne interesse på mit arbejde hvor jeg er ansvarlig for elever og unge i fagforbundet FOA. Interessen fylder ikke kun på arbejde, men også når jeg skal finde indhold til diverse opgaver på mit studie, og jeg vidste også, at det ville være et centralt emne til mit speciale. Derfor har jeg netop valgt at sætte fokus på de professionelle, der hjælper mennesker, der prøver at komme ud på eller tilbage til arbejdsmarkedet. Dette speciale beskæftiger sig med arbejdsløshedskassernes sociale arbejde. Jeg vil fremadrettet kalde arbejdsløshedskasse for a-kasse, da dette letter mit skrivearbejde og da det er en helt almindlige betegnelse for organisationerne i daglig tale.

Mere specifikt vil dette speciale være en undersøgelse af FOAs a-kasses arbejde med at få ledige medlemmer i beskæftigelse. Herunder vil jeg særligt undersøge hvordan a-kassen tænker og arbejder med det direkte møde med medlemmet. Jeg vil blandt andet undersøge hvordan medarbejderne i a-kassen ser deres reelle muligheder for at udføre arbejde af socialt karakter samtidig med at de udfylder de mange lovbundne administrative opgaver. Jeg vil kigge på sproget. Dette giver en beskrivelse af hvilke karakterer arbejdet har i a-kassen. Desuden vil jeg her se på hvad der tales frem af a-kassen selv, og på den måde kan jeg finde ud af hvordan deres virkelighed italesættes.

Gennem mit job i forbundet FOA har jeg haft en særlig mulighed for at undersøge og finde viden om hvordan FOAs a-kasse praktiserer indsatsen med at få ledige medlemmer i job. Jeg ved rigtigt meget om den faglige organisation, men ud over selve forsikringsdelen kendte jeg meget lidt til a-kassens virke før jeg begyndte på dette speciale.

A-kasserne har historisk set en god tilknytning til de ledige medlemmer. Derfor har de også en unik mulighed for at hjælpe medlemmerne videre til beskæftigelse. Mange a-kasser bliver ofte beskrevet som medlemmets advokat og en stærk interesseorganisation. Det forestiller jeg mig ofte bliver udfordret når de samtidig også har en myndighedsopgave der skal udføres overfor medlemmerne. Med en række reformer det sidste årti er der flyttet endnu flere opgaver og ansvarsområder over til a-kasserne. De har blandt andet fået en række forpligtelser som rådighedssamtaler samt ressourcer til varetagelse af vejledningsopgaven som muliggør at a-kasserne kan leve op til et større ansvar med at hjælpe medlemmerne videre i arbejde. Disse ændringer i beskæftigelsessystemet er interessante at undersøge, dels for at undersøge om omstruktureringen er hensigtsmæssig, eller om den er forbundet med vanskeligheder. Det næste jeg vil undersøge er om de nye opgaver stiller større krav til medarbejdernes sociale kompetence og interaktion med medlemmerne.

”*Den Gode Samtale kan sætte gang i et paradigmeskift, der vil styrke beskæftigelsesindsatsen ved at tage udgangspunkt i den lediges behov og ikke systemets”.*

Dette citat fra Morten Kaspersen, formand for AK-Samvirke, fra 3.dec 2013 viser at han tror på at mulighederne for at hjælpe ledige medlemmer er blevet større de seneste år. For at opfylde disse krav har FOAs a-kasse de seneste år arbejdet med at forbedre disse nye arbejdsopgaver, og a-kassen har herunder haft et særligt fokus på at udvikle medarbejdernes samtalekompetencer. Det er netop denne udvikling og tankerne bag dette fokus der er relevante at undersøge nærmere. Jeg undrer mig over om det overhovedet kan lykkes at give et meget administrativt personale de nye opgaver; hvordan sikrer medarbejderne opgavevaretagelsen når de både skal være dagpengeberegnere og jobsøgningscoaches?

Jeg vil i mit speciale undersøge hvilke diskurser der er tilstede i FOAs a-kasses arbejde med ledige medlemmer. Herunder vil jeg undersøge om diskurserne udmøntes i en bestemt arbejdspraksis og hvilke karakterer disse praksisser har. Endvidere vil jeg undersøge om disse er i overensstemmelse med de ambitioner og krav der stilles fra FOAs a-kasses ledelse og lovgiverne på politikområdet. For læsevenlighedens skyld vil jeg klarificere min problemformulering i afsnit 1.3.

## 1.1 Redegørelse og begrundelse for valg af emne

I dette afsnit vil jeg redegøre for mit specialeemne, samt berøre de nærtliggende diskussioner, der har været dominerende i den offentlige debat. Jeg vil også diskutere de forskellige elementer, der kunne være relevante at undersøge, når man kigge på beskæftigelsesindsatsen.

Baggrunden for valget af specialemne, har været en interesse for hvordan vores danske samfund hjælper ledige tilbage på arbejdsmarkedet. I den danske debat om den økonomiske krise har lediges tilknytning til arbejdsmarkedet været et altoverskyggende emne.

Der har været mange forslag og løsninger det seneste årti. Derfor har det også været et politikområde præget af stor omskiftelighed med lang række lovændring og reformer. Med dette specialeemne vil jeg blandt andet kigge nærmere på, hvordan a-kassens medarbejdere oplever opgaven om at hjælpe medlemmerne i deres søgen efter nye jobmuligheder og faglig udvikling. Fænomenet arbejdsløshed har stor relevans, da det dels påvirker integration af berørte borgere i samfundet, dels samfundsøkonomien samt borgernes egen økonomiske situation og selvværd. Derfor, mener jeg, det er meget relevant at se nærmere på det sociale arbejde, der bliver udført for at løse dette problem. Jeg vil ikke gå i dybden med forklaringer på, hvordan arbejdsløshed løses i hele samfundet, men derimod fokusere på FOA Odenses a-kasse som case og undersøge, hvordan dennes medarbejdere beskriver deres arbejde med at løse problemstillingen.

I Danmark er der bred enighed og opbakning til ambitionen om, at alle ledige skal i gang med arbejde eller uddannelse. Men der er derimod stor uenighed og mange forestillinger om, hvordan man opnår disse resultater eller om, hvor hurtigt man skal opnå dem. Mange af disse diskussioner har haft jobcenteret, som omdrejningspunkt. Jobcenterets rolle, muligheder og udfordringer er veldokumenterede og undersøgt. Derfor undret det mig, at der ikke er mere fokus på de muligheder a-kasserne er blevet givet gennem de seneste reformer. Med den fortsatte høje ledighed kommer flere og flere forsikrede i kontakt med a-kassen, da mange møder ledighed i korte eller længere perioder, og især de der ikke selv finder et arbejde, har brug for en ekstra hånd fra a-kasserne til at komme i beskæftigelse. Med de seneste reformer (velfærdsreform 2006 og beskæftigelsesreform 2009) har a-kasserne og deres arbejde ikke spillet en uvæsentlig rolle i beskæftigelsesindsatsen, både når det handler om at facilitere de forsikredes rettigheder og når det drejer sig om at vejlede om fremtidige jobmuligheder og anvisning af job (Thuesen fl.:13). A-kassernes arbejde, tilgang til og ansvar i beskæftigelsesindsatsen har dog ikke været så belyst eller undersøgt, som jobcentrenes arbejde. Det har jeg oplevet både, når jeg dykker ned i publikationer i forskningsmiljøerne, samt når jeg har søgt efter mere mainstream information på google og informedia. I sidstnævnte søgemaskine blev resultatet ved søgning på jobcenter ca. 5.530.000 hits, hvorimod søgeordet a-kasse kun gav ca. 1.430.000 hits. Det undrer mig, at der er så lidt viden om så stor og væsentlig en del af beskæftigelsesindsatsen. Denne mangel på opmærksomhed på a-kassernes arbejde og muligheder, er en af grundene til at jeg har valgt at belyse dette i mit speciale.

Med de seneste års lovændringer på a-kasse området er der derudover åbnet op for et endnu større ansvar på beskæftigelsesområdet. Derfor er det ekstremt relevant at se nærmere på, om medarbejderne oplever at denne indsats virker. Det interessante er at både ledige, politikere, fagbevægelse og medarbejderne i beskæftigelsessystemet alle er enige om, at målet er at få flere i beskæftigelse. Men spørgsmålet er dog, hvordan de politiske mål omsættes til praktisk virkelighed. Det er netop processen og arbejdet frem mod målet, der har været det interessante for mig. Jeg vil derfor undersøge hvordan medarbejderne i a-kassen italesætter deres arbejde med de ledige medlemmer.

## 1.2 Eksisterende litteratur og forskning om A-kassernes Sociale Arbejde

I dette afsnit vil jeg gennemgå og diskutere den eksisterende litteratur, der er på området, samt lave en vurdering af hvilken viden, der mangler at blive belyst. Især i den forberedende fase har jeg benyttet mig af den eksisterende litteratur og forskning, som har været relevant for mit speciale. Jeg vil her beskrive dem i en kort gennemgang.

Som tidligere nævnt er der skrevet meget om de arbejdsløses møde med systemet i jobcenteret og tidligere AF - Arbejdsformidlingen. Denne forskning har været god at være opmærksom på, da den har vist forskellige tendenser indenfor socialt arbejde med ledige. Nanna Mik-Meyer, der har været en af de centrale forskere på området, har skrevet om de langtidsledige, der bliver opdraget i aktiveringstilbud. Hendes resultater viser, at klienter i aktiveringer opfører sig som tvangsarbejdere, men omvendt vil de gerne give tilbage til samfundet og skatteyderne. Det beskrives på mange måder som værende de gode viljers afmagt, hvor hverken socialarbejdere eller klienter ser aktiveringstilbuddet, som en ideel situation. Ligeledes har Lars Uggerhøj beskæftiget sig meget med mødet mellem klient og professionel i systemet, og herunder borgernes muligheder for at blive aktive borgere i stedet for passive klienter. Uggerhøj har fokus på magt. Socialarbejdere handler ofte i godhed, men man skal også være opmærksom på de skyggesider, der er. Uggerhøjs resultater beskriver at magten ofte er usynlig, og for at få den frem i lyset skal der bygges et tillidsfyldt forhold til klienten. Nanna Mik-Meyer og Lars Uggerhøjs fund har jeg kunne bruge til at se efter lignende tendenser og elementer i a-kassens arbejde. Det gjorde mine refleksioner mere kvalificerede, så jeg har mulighed for at stille de rette spørgsmål i min indledende undersøgelsesfase. Og netop derfor har jeg fundet det interessant at kigge på magt herunder anerkendelse.

Som nævnt i indledningen har den danske forskning på beskæftigelsesområdet har ikke berørt a-kassernes arbejde meget. Det har ikke været muligt at finde relevant videnskabeligt litteratur eller empiriske materiale om a-kassernes arbejde og metoder, fra udlandet. Dette skyldes at der kun er tre lande i verden, der har medlemsstyret a-kasse. Disse er Sverige, Finland og Danmark, resten af EU-landene har forskellige former for statslige arbejdsløsningsforsikringsordninger (Jensen: 87). På trods af den begrænsede forskning giver forskellige studier, der ikke direkte har beskæftiget sig med a-kasserne, alligevel indsigt i, hvordan der arbejdes på beskæftigelsesindsatsområdet i Danmark. Samtidig giver de viden om det arbejdsmarkedspolitiske system, som a-kasserne er indlejrede i, hvilket bidrager til større forståelsen af, hvad a-kasserne er for et fænomen. I følgende citat beskriver Stine Rasmussen PH.d. fra Aalborg Universitet, og denne mangel på forskning og viden, der er på området.

*Den forskningsbaserede viden, der findes omkring a-kasser, har enten fokuseret på deres relation til og betydning for andre dele af arbejdsmarkedet, på udvalgte dele af deres opgaveløsning eller på udviklingen i det arbejdsmarkedspolitiske system, de er en del af eller i den arbejdsløshedsforsikring, som de administrerer. Ingen har endnu gjort a-kasserne til det centrale og primære analyseobjekt,* (Rasmussen:41). Som jeg vil komme ind på senere i dette afsnit og i løbet af specialet, vil jeg trække på flere af Stine Rasmussens fund.

På trods af dette, har jeg heldigvis fundet en række interessante publikationer, som har kunnet understøtte nogle af mine egne fund, samt sige noget mere bredt om arbejdet i en a-kasse. Et af disse materialer er et kandidatspeciale fra antologi *Taktiske sagsbehandlere og andre subjekter – produktionen af et aktivt og ansvarlig medlem af en a-kasse* skrevet af Thorleif Nolde Nielsen. Nolde Nielsen kommer ind på nogle af de samme aspekter, som jeg også vil belyse i mit speciale; nemlig det personlige møde med medlemmet. Nolde Nilsens speciale handler om Socialpædagogernes Landsdækkende Arbejdsløskasse, hvor han med sit feltarbejde undersøger ledighedssamtaler mellem arbejdsløse og sagsbehandler. Hans resultater viser, at konflikter opstår mellem sagsbehandlernes forskellige hensyn til lovgivning og ledige. Nolde Nielsen har fundet tydelige tegn på, at sagsbehandlere forsøger at opstille rådgivningssituationen, som et spørgsmål om *empowerment*, hvorigennem den ledige påføres en ambition om at skulle være aktiv og ansvarlig for beslutninger om den lediges egen fremtid.

Herudover har Torben Larsen fra Center for anvendt sundhedstjenestesikring og teknologivurdring, (CAST) Syddansk Universitet, i 2002 skrevet en rapport i forbindelse med evaluering af samarbejdet mellem A-kasser tilknyttet LO Odense og Odense Kommune. Rapporten giver kort indblik i samarbejdet mellem kommunen, herunder jobcenter, og LO a-kasserne. Denne rapport er interessant på grund af to ting, fordi den viser, hvad medarbejderne tænker om nogle af deres arbejdsopgaver, og forbi den foregår i Odense, som jeg også baserer min empiri og analyse i. Larsens fund fortæller at a-kasse medlemmerne er meget tilfredse med a-kassens arbejde, men det er tydeligt at samarbejdet med jobcenteret og a-kassen kan forbedre sygemeldte medlemmers situation.

I forhold til a-kassernes historiske perspektiv, blev der i forbindelse med arbejdsløshedsforsikringslovens 100 års jubilæum i 2007 udgivet en jubilæums- og debatbog. Denne bog har forskellige korte bidrag; dels danske forskere, dels andre interessenter og debattører. Den berører desværre ikke det medlemsnære arbejde, det jeg kalder socialt arbejde i a-kassen. Bogen fokuserede på, hvordan arbejdsløshedsforsikringen har udviklet sig i de foregående 100 år, og giver nogle forskellige perspektiver på, hvor ordningen kunne bevæge sig hen fremover.

Midt i min specialeskrivning udkom en undersøgelse fra CARMA, Center for arbejdsmarkedsforskning, om a-kassernes betydning i samfundet. Stine Rasmussen PHd fra Aalborg universitet har undersøgt om a-kasserne i Danmark er under udvikling eller afvikling, Hendes studie viser hvordan forandringer i a-kasserne har været begrundet i tilpasning til de nye opgaver, krav og til den konkurrence, der er dukket op det seneste årti. Hun dokumenterer i sin afhandling, at a-kasserne bliver udfordret. A-kasserne skal nu omstille sig til at fungere på et moderne arbejdsmarked. Flere af hendes resultater om mødet med medlemmerne, har jeg kunne bruge i forhold til at understøtte mine egne fundne resultater om a-kassernes tanker om deres nye opgaver., disse handler om at være loyale overfor medlemmerne og udnytte lovgivningen bedst muligt. Rasmussen dokumenterer, at mange af a-kassemedarbejderne har svært ved både at være kontrolmyndighed og samtidig en slags advokat for medlemmet. Hun mener, at særligt LO a-kasserne ser sig selv som interesseorganisation, og de har derfor en stærk interesse i, hvordan de kan være med til at påvirke og tolke den eksisterende lovgivning.

Til sidst, har jeg benyttet mig af SFIs forskning inden for området. De har lavet en nyere undersøgelse, som viser, at både mellemledere og medarbejdere i a-kassen føler et stort ansvar for implementeringen af den aktive beskæftigelsesindsats. SFIs undersøgelse er et forskningsprojekt, der har til formål at undersøge, hvordan a-kasserne løfter nogle af de opgaver, der følger de nye reformer. Det har været fantastisk for mig, at kunne bruge sådan en publikation til at besvare nogle af alle de spørgsmål, jeg har haft under min start på specialeskrivningen. Rapporten bekræfter, at medarbejderne i a-kasserne er meget enige i beskæftigelsesindsatsens mål og midler, og undersøgelsen giver et indblik i den måde leder og medarbejderne i a-kassen tænker deres arbejde (Thuesen mfl.:10). Stine Rasmussens PHd og SFIs rapport har været med til at give mig retning i undersøgelsen. Disse fund har bakket andre af mine resultater om a-kassemedarbejdernes professionelle synpunkter om deres arbejde op, og disse vil jeg også benytte i analysen.

Derudover har jeg heldigvis haft mulighed for at læne mig op af materiale af mere intern karakter, disse er forskellige dokumenter som min undersøgelsesperson har introduceret mig til. Her har konsulenterne Friis og Marcussen blandt andet lavet en interessentafdækning omkring a-kasserne.

De seneste år har der været en debat, hvor nytænkning af a-kassernes rolle har været på dagsordenen. Meget af den debat, der foregår, sker med udgangspunkt i at a-kasserne ikke blot skal være et kontrol- og udbetalingsorgan, men i højere grad skal yde service for medlemmerne. Min interne FOA a-kasse empiri kan derfor læne sig lidt op af mere eksterne materialer fra AK-Samvirke (Brancheorganisation for danske a-kasser). De sidste nævnte materialer vil jeg komme nærmere ind på i analysen.

Denne debat har gjort mig opmærksom på, at der er tydelige tegn på at udviklingen af den sociale del af arbejde er begyndt at fylde mere. Efter at have ledt efter litteratur og tekster om de professionelles arbejde i a-kasserne undrer det mig, at jeg kun overfladisk har hørt om denne udvikling. Det er hverken et fokus eller diskussionsemne jeg har hørt om i løbet af min uddannelse, mit fagpolitiske arbejde eller i den offentlige debat, hvilket på mange måder er ærgerlig, når a-kassen har så stor samfundsmæssig betydning. I løbet af specialeforløbet har det dog været større emne i den offentlige debat jf. offentliggørelsen af Carstens Kock udvalgets rapport og arbejdet med den nye beskæftigelsesreform.

## 1.3 Problemformulering

Med udgangspunkt i de seneste reformer og a-kassernes ændrede opgaver vil jeg i dette speciale kvalitativt undersøge hvordan arbejdet af social karakter og mødet med ledige medlemmer bliver italesat af FOAs a-kassen. Med fokus på hvordan italesættelsen af disse opgaver kommer til udtryk blandt medarbejdere og i organisationen, vil jeg i denne undersøgelse forsøge at klarlægge hvilke omstændigheder og mekanismer som har haft betydning i forhold til produktionen af disse tekster. På baggrund af ovenstående beskrivelse af problemstillingen og redegørelsen for nuværende forskning, lyder specialets problemformulering således:

***Hvordan italesætter FOA Odenses a-kasses medarbejdere arbejdet og mødet med de ledige medlemmer?***

I forlængelse af dette har jeg formuleret et underspørgsmål:

*Hvilke diskurser er på spil i arbejdet i a-kassen?*

## 1.4 Specialets fokus

I dette afsnit vil jeg beskrive hvor jeg vælger at lægge specialets fokus. Som beskrevet i problem formuleringen er dette speciale en undersøgelse af hvilke diskurser der er i arbejdet med ledige medlemmer i FOAs a-kasse. Her vil jeg kigge på hvordan de italesætter arbejdet med at løse de lediges problemer og udfordringer. Herunder er det nærtliggende at se på hvordan arbejdet karakteriseres og om medarbejdernes arbejde kan forklares ud fra anerkendelsesteorien. Jeg har valgt yderligere at afgrænse mit undersøgelsesfelt til FOA Odenses a-kasse. Dette er en større lokal a-kasse afdeling som kan give et blik på hvordan a-kasse-medarbejderne opfatter deres arbejde med medlemmerne. Det har været vigtigt for mig at opnå en viden om den dobbelt rolle som a-kassen og dens medarbejdere sidder med når de både skal være vejledende advokat og samtidig kontrolmyndighed. Anerkendelse ligger i forlængelse af en aktuel tendens i forskningen om det sociale arbejde som ser på hvordan medborgere, brugere, klienter og herunder medlemmer gøres mere aktive i stedet for passive modtagere af ydelser. Anerkendelse relaterer sig på den måde til medborgeren, medlemmet og sagsbehandleren/medarbejderens møde med medlemmet.

Jeg vil i mit speciale undersøge FOA Odenses a-kasse og deres syn på arbejdet med medlemmerne. Jeg er interesseret i at identificere og undersøge forholdene mellem de forskellige diskurser som opstår i relation til mødet mellem medarbejdere og medlem. Dette lægger op til en diskursanalyse som er nærliggende at bruge når jeg vil udforske og undersøge om forestillingerne og diskurserne udmønter sig i arbejdspraksis. Og om disse er i overensstemmelse med de ambitioner og krav der stilles fra både lovgivere og FOAs a-kasses ledelses side til at få medlemmerne tilbage i beskæftigelse.

Jeg vil anvende Norman Faircloughs kritiske diskursanalytiske teori- og metodeapparat (KDA) da jeg vil bruge en metode der fokuserer på at undersøge forbindelser mellem diskurser. Endvidere skal KDA hjælpe mig til at kigge nærmere på forholdet mellem magt og sprog i den sociale interaktion, da jeg vil analyserer kommunikation og arbejdspraksis i FOA Odenses a-kasse (Fairclough 2008:7f). Når den kaldes kritisk, er det fordi den undersøger omstændigheder som vi normalt ikke er opmærksomme på. I forlængelse af dette kommer anerkendelsesteorien også fra en kritisk tradition som har til hensigt at afdække magtens rolle. Derfor vil jeg benytte anerkendelsesteorien som en *social teori*, der kan være med til at beskrive medarbejdernes arbejdsmetode og hvilken karakter disse metoder har.

Diskurs er efter min opfattelse en bestemt måde at tale om og forstå verden (eller et udsnit af verden) på. Det er mit mål med specialet at undersøge hvordan leder og medarbejdere i FOA Odenses a-kasse tænker om og udfører deres arbejdsopgaver med de ledige. Min empiri vil bestå af materialer fra AK-samvirke, interne arbejdspapirer og dokumenter samt interview med både leder og medarbejdere. Derfor er dette valg af Faircloughs teori- og metodeapparat oplagt, da tekst og sproganalyse er afgørende i hans tredimensionelle model (Ibid:7f). Den tredimensionelle model skal netop hjælpe mig til at finde svar på, hvordan medarbejdernes diskurser udfoldes i forskellige sociale praksisser i arbejdet med ledige medlemmer. Se uddybning af disse i mit metodiske kapitel herunder afsnit 2.1.

I specialeskrivningen er der dukket en række spørgsmål op som kunne være meget interessante at undersøge. Men det der optager mig mest, er at undersøge hvordan medarbejderne oplever muligheden for socialt arbejde i a-kassen. Altså at se på hvad der tænkes og tales op om den medlemskontakt der handler om at vejlede og rådgive om fremtidig beskæftigelse. Dette har ledt mig til mit endelige valg af problemformulering og fokus for specialet. Som led denne undersøgelse af medarbejdernes italesættelse af i a-kassen, vil jeg her kort beskrive a-kassesystemet.

## 1.5 Præsentation af a-kasse systemet

Inden der redegøres nærmere for, hvad FOAs a-kasse arbejder med, gives en kort karakteristik af hvad der kendetegner de danske arbejdsløshedskasser. I dette afsnit vil jeg kort skitsere a-kassernes roller og arbejdsopgaver. Dette sker primært fordi jeg ikke ønsker begrebsforvirring om fagforeninger og a-kasse. Derudover vil jeg gerne introducere de rammer, arbejdet af socialt karaktere i a-kasserne kan bevæge sig indenfor.

En arbejdsløshedskasse eller a-kasse er en organisation, hvis primære opgave det er at tilbyde forsikring mod arbejdsløshed. Deres formål er at sikre medlemmerne økonomisk bistand ved ledighed og at administrere forskellige beskæftigelsespolitiske ordninger. A-kasser skal udføre en række lovbestemte opgaver, herunder udbetaling af dagpenge og afholdelse af rådighedssamtaler. I forlængelse af arbejdsmarkedspolitiske tiltag tilbyder a-kasserne nu også vejledningssamtaler og tiltag som skal styrke indsatsen for at bringe de ledige medlemmer i job, f.eks. rådgivning, kurser og coachingforløb. Som ledig i Danmark skal man altid tilmeldes sig jobcentret, men det er a-kassen, der skal vurdere, om de forsikrede står til rådighed for arbejdsmarkedet, hvilket er en forudsætning for at modtage dagpenge. Det er den overvejende del af de ledige, der kommer i kontakt med denne del af beskæftigelsesindsatsen. Da 80 % af de ledige i Danmark er medlemmer af en a-kasse ([www.ak-samvirke.dk](file:///C%3A%5CUsers%5CDorte%5CDropbox%5CSvend%20og%20Dorte%5CDorte%20Speciale%5C%22http%3A%5Cwww.ak-samvirke.d)).

Dagpengene er finansieret af medlemmerne gennem kontingentet og via lønmodtagernes indbetaling af arbejdsmarkedsbidrag. Derudover betales administrationsomkostningerne af medlemmerne selv. I modsætning til forsikringsselskaber skal a-kasserne ikke tjene penge på aktiviteterne, men er organisationer, hvor medlemmerne har sluttet sig sammen for at sikre sig mod arbejdsløshed ([www.ak-samvirke.dk](http://www.ak-samvirke.dk)). I Danmark har vi 25 A-kasser, som både er fagligt afgrænsede a-kasser, tværfaglige a-kasser og a-kasser for selvstændige. De 25 a-kasser har i alt 2,1 mio. medlemmer.

A-kasserne har altid spillet en aktiv rolle i beskæftigelsespolitikken, men med reformerne *flere i arbejde* fra 2002 og velfærdsreformen fra 2006, har a-kasserne fået en større rolle og flere opgaver (Thuesen:13). Igennem velfærdsreformen i 2006 blev der vedtaget en forstærket indsats for at nedbringe ledigheden. Som led i denne aftale fik a-kasserne ansvaret for en række nye opgaver i beskæftigelsesindsatsen. Disse nye opgaver er af social karakter, som beskrevet tidligere er det den personlige kontakt til medlemmerne, der arbejdes med at hjælpe medlemmerne videre. Flere af disse opgaver blev overdraget i forbindelse med strukturreformen i 2007. Det er i denne nye rolle og disse nye opgaver, der åbner dørene for at a-kassen nu kan beskæftige sig med mere end det traditionelle beregnings- og kontrolarbejde. Denne vejledning og rådgivningen stiller hermed større krav til medarbejdernes menneskelige kompetencer(ibid.:33).

De følgende tre tiltag har været centrale i reformerne: 1) A-kasserne står nu for den samlede gennemførelse af CV- og vejledningssamtaler 2) A-kasserne gennemfører lovpligtige rådighedssamtaler hver tredje måned med de ledige og 3) A-kasserne skal have mere fokus på jobformidling. Formålet med disse tiltag, har været at vejlede de ledige om forpligtelse og muligheder, herunder at skærpe kontrollen med at de står til rådighed for arbejdsmarkedet og hjælpe dem til hurtigst muligt at komme i beskæftigelse (Thuesen:13). Med disse nye muligheder har a-kasserne har nu fået en række opgaver og en styrke rolle som aktør i beskæftigelsespolitikken. Derfor synes jeg det er interessant at undersøgelse om de kan leve op til de forventninger og krav der så også stilles til dem.

## 1.6 FOAs a-kasses profil

I tillæg til ovenstående afsnit, vil jeg i dette afsnit redegøre for FOAs a-kasses profil, så læseren bliver fortrolig med hvilke slags ledige, der er tale om i min undersøgelse.

FOAs a-kasse består af medlemmer, hvor de fleste også er medlem af en FOA fagforening. En stor del af medlemmerne har relativ kort uddannelsesmæssig baggrund, men god erhvervserfaring. I kontakten med de ledige medlemmer er der fokus på ordinær uddannelse og opkvalificering (Rohweder:12).

Alle, der arbejder under FOAs overenskomstområde, kan bliver medlem af FOAs a-kasse. Fælles for disse medlemmer er, at de leverer offentlig service, blandt andet ved at yde hjælp og service til ældre og handicappede, gøre rent og lave mad på sygehuse, skoler og kaserner, pleje patienter på hospitaler og plejehjem, slukke brande, passe børn, køre busser og vedligeholde bygninger. Men langt hovedparten er beskæftiget inden for social- og sundhedsområdet, heraf særligt plejehjem. Der er altså ikke tale om en tværfaglig a-kasse, hvor alle og enhver er velkommen som medlem (ibid.:13).

I den centrale a-kasse består den daglige ledelse også af politiske valgte. A-kassen øverste myndighed er delegeretmødet, som samles hvert tredje år, og hvis deltagere er medlemmer i lokalafdelingerne, som er blevet valgt som delegerede på deres generalforsamlinger. FOA organiserer sig i 42 lokalafdelinger, som dækker et givent geografisk eller fagligt område, og som både består af en faglig afdeling og en a-kasseafdeling. De faglige afdelinger fungerer som selvstændige og suveræne enheder (www.foa.dk).

## 1.7 Min definition af Socialt arbejde

Dette er et speciale skrevet på studiet *Kandidatuddannelse i Socialt Arbejde.* Derfor har det også som omdrejningspunkt at se på, hvordan der tænkes om socialt arbejde. Mange har under mit specialeforløb stillet spørgsmål ved om der foregår socialt arbejde i en a-kasse. Som beskrevet specialets indledende afsnit, vil jeg taget udgangspunkt i arbejdet og mødet mellem medarbejder og ledigt medlem og den italesættelse af dette sociale arbejde jeg vil undersøge.

Min definition af socialt arbejde er at det skal virke til fremme for social forandring og problemløsning i menneskelige forhold, herunder skal det støtte det enkelte menneske i at frigøre sig og blive i stand til at øge dets trivsel. Og det sociale arbejde skal ved hjælp af teorier om menneskelig adfærd og sociale systemer gribe ind på de områder hvor mennesker og miljø påvirker hinanden. Herunder er principperne for menneskerettigheder og social retfærdighed fundamentale for socialt arbejde.

Dette ligger fint i tråd med det arbejde jeg ser efter i a-kassen som jo først og fremmest handler om hvordan medarbejderne italesætter deres arbejde med at få medlemmer til at udnytte deres handlingspotentialer, komme videre til det næste job og forsøge sig selv. Arbejdet har til hensigt at hjælpe medlemmet til at komme ud af et arbejdsløshedsproblem og på sigt opnå bedre trivsel.

Igennem en beskæftigelsesfremmende diskurs ser jeg arbejdsløshed, som et stort problem for det den enkelte, et problem som kan have store sociale konsekvenser. Hernæst opleves løsningen af disse problemer i a-kassen også selv som de gør et stykke socialt arbejde. FOA Odenses a-kasseleder har en helt klar holdning til det arbejde de udfører. Her se de det som et socialt problem at være ledig, et problem a-kassen skal løse: *Det er et socialt problem ikke at have et arbejde. Især nu her hvor vi breder vores blik ud på det enkelte menneske...* Hun mener ikke at det er socialt arbejde i traditionel myndigheds forstand, men mener de i a-kassen tager sig af en lille del af det. Hun uddyber dette; *det er en af de største kriser, man kan komme ud i – er at miste sit job. Og hvis det ikke skulle være socialt arbejde, at bistå og understøtte den enkelte i at komme videre, så ved jeg ikke hvad det skulle være* (interview 1).

## 1.8 Specialets opbygning

Kapitel 1 indeholder det indledende afsnit, som omfatter indledning herunder begrundelse for emne, præsentation af specialets fokus, gennemgang af eksisterende litteratur og forskning, præsentation af min problemstilling og sluttelig en præsentation af a-kassesystemet og FOAs a-kasses profil. Dette kapitels mål er at redegøre for speciale emne og problemformuleringens relevans for socialt arbejde.

Kapitel 2 indeholder præsentation af metodisk tilgang med udgangspunkt i Faircloughs kritiske diskursanalyse, som er specialets teoretiske analyseramme, samt en beskrivelse af hvilke kvalitative metoder, jeg har benyttet i forbindelse med indsamling af empiri. Kapitlet har til formål at introducere både de teoretiske og metodiske redskaber, som jeg vil inddrage i analysen.

Kapitel 3 indeholder min teoretiske forståelse af anerkendelse, med udgangspunkt i Honneths teoriapparat. Det er dette kapitels formål er at præsentere specialets rettesnor.

Kapitel 4, som er specialets mest omfattende kapitel, indeholder den analytiske del. Inden analysen vil jeg kort skitsere min analysestrategi. Kapitlet vil være opdelt i tre analyser, en tekstanalyse, en analyse af den diskursive praksis og en analyse af den sociale praksis. Dette kapitels mål er at undersøge, hvordan FOA Odenses a-kasse italesætter arbejdet og mødet med de ledige medlemmer jf. min problemformulering.

Kapitel 5 indeholder hovedkonklusionen. Her svarer jeg på de spørgsmål jeg rejste i problemformuleringen.

I Kapitel 6 Specialet afsluttes med litteraturliste

# Kapitel 2 Metode og undersøgelsesdesign

I dette kapitel vil jeg præsentere og beskrive mine overvejelser om specialets metode og undersøgelsesdesign. Indledningsvis vil jeg beskrive, hvordan jeg vil forankre mit undersøgelsesarbejde inden for Faircloughs kritiske diskursanalyse (KDA). Mit arbejde med specialet tager afsæt i en grundlæggende nysgerrighed, og en kritisk interesse overfor et fænomen, som er nyt i a-kasse miljøet, nemlig a-kassernes varetagelse af bl.a. vejledning, jobformidling og kontinuerlig opfølgning. Dette er nye opgaver, som kræver en mere personlig kontakt med de ledige medlemmer, og derfor er arbejdet blevet mere af sociale karakter.

Herefter følger mine overvejelser, om hvorfor jeg vælger FOA Odenses a-kasse, som case og min tilgang til dette. Og dernæst følger et afsnit, der handler om min kvalitative fremgangsmåde til at opnå en viden om a-kassens sociale arbejde. Dette kapitel vil redegøre for mine metodiske valg, som afspejler et ønske om at skabe samspil og dialog mellem min anerkendelses-teori, den empiri jeg analyserer, og de forforståelser jeg bringer ind i mit analysearbejde. Til sidst vil jeg derfor også redegøre for mit valg og behandling af teori og empiri, der i sin væsentlighed består af materiale fra FOAs a-kasse. Denne undersøgelsesmetode skal være med til at besvare spørgsmålet:*Hvordan italesætter FOAs a-kasses medarbejder arbejde og mødet med de ledige medlemmer?* Samt *Hvilke diskurser er på spil i arbejdet i a-kassen?*

## 2.1 Den kritiske diskursanalyse

I dette afsnit vil jeg beskrive mit metodiske afsæt. Mit arbejde tager udgangspunkt i den kritiske diskursanalyse, som vil være ramme for min analyse af FOA Odenses a-kasses arbejde med de ledige medlemmer. Jeg vil her beskrive, hvordan jeg anskuer feltet og placere mig teoretisk og metodisk, samt hvordan jeg konkret vil benytte dette i mit speciale. Arbejdet med KDA forudsætter en forholdsvis stringent anvendelse af de teoretiske modeller og metodiske redskaber. Norman Fairclough tilbyder nogle begreber og metoder, som er med til at give mig muligheder for at svare på mit undersøgelsesspørgsmål. Jeg har valgt at arbejde med nogle udvalgte redskaber i dette speciale. Da dette er et stort apparat, kan jeg ikke komme ind på alle elementer i Faircloughs teoriapparat, ligesom alle heller ikke er relevante.

Generelt kan man sige diskursanalysen ikke defineres som en bestemt tilgang, idet der eksisterer adskillige positioner. Jørgensen & Phillips skriver i deres bog *Diskursanalyse som teori og metode*: *”at en diskurs er en bestemt måde at tale om og forstå verden (eller et udsnit af verden) på”* (Jørgensen & Phillips: 9). Herunder ligger der, at det kan være en bestemt måde at skabe orden og sammenhæng i vores verden på. I det følgende citat opridser Fairclough kort, hvordan han bruger KDA *”Mit fokus er på sprog, og derfor bruger jeg diskurs mere snævert, end man normalt bruger det i samfundsvidenskaberne, til at referere til mundtlig eller skriftlig sprogbrug. Jeg bruger begrebet ’diskurs’, hvor lingvister normalt har skrevet om ’sprogbrug’ og parole.’* Og han forsætter med specificere, hvorfor det giver mening at bruge det i samfundsvidenskaben; *”Når jeg bruger begrebet ’diskurs’, anser jeg hermed sprogbrug for at være en form for social praksis mere end en rent individuel aktivitet eller en simpel afspejling af situationsbestemte variable* (Fairclough 2008;15+17).

Dette afsnit om kritisk diskursanalyse læner sig op af Faircloughs *Discource and Social Change* fra 1992, den danske tekstsamling ”Norman Fairclough Kritisk diskursanalyse” fra 2008 oversat og redigeret af Elisabeth Halskov Jensen samt Jørgensen & Phillips *Diskursanalyse som teori og metode*, som har skrevet en konkret omsamlingen af hvad teorien handler om.

Fairclough positionerer sig på den politiske venstrefløj, hvor hans teorier om samfundsanalyse har et mere traditionelt perspektiv og omhandler analyse af magtudøvelse. Fairclough har fået en central rolle blandt diskursanalytikere, da hans position bidrager til at forklare om forholdet mellem magt og sprog i den sociale interaktion. Dette gør hans teorier særligt anvendelige i arbejdet med analyse af kommunikation, kultur og samfund (Ibid:7-11). Og det er derfor relevant for mit speciale, der netop at ser på, hvordan medarbejderne tænker og taler om arbejdet med de ledige medlemmer. Medlemmer, som på mange måder befinder sig i en marginaliseret position i samfundet på grund af deres arbejdsløshed. Når jeg undersøger medarbejdernes forestilling om mødet med medlemmer vil det give mig et billede af den kultur, der ligger til grund for arbejdet i a-kassen, et arbejde der ligger i forlængelse af de samfundsnormer og værdier, der også er på spil. Her vil jeg understrege, at det med min analyse ikke er mit mål at afdække, hvordan arbejdet i a-kassen i virkeligheden foregår. Men derimod at undersøge det der bliver sagt og skrevet om arbejdet, finde mønstre i udsagnene og dermed, hvilke sociale konsekvenser forskellige diskursive fremstillinger af virkelighed får (Jørgensen & Phillips:31)

*KDA (kritisk diskursanalyse) er efter min mening lige så meget en teori, som en metode – eller rettere et: teoretisk perspektiv på sprog, herunder semiosis)…. og et element eller moment i den materielle proces, der muliggør analyse af sprog eller semiosis inden for bredere analyser af den sociale proces. Desuden er det en teori eller en metode, som står i dialektisk forhold til andre sociale teorier og metoder, og som bør kobles sammen med dem på en transdisciplinær, og ikke bare en interdisciplinær måde. Hermed mener jeg, at man ved at sammentænke teorier og metoder i undersøgelser af aspekter af den sociale proces kan bidrage til en teori- og metodeudvikling, som flytter grænserne mellem forskellige teorier og metoder. Med andre ord bør hver teoretisk og metodisk tilgang være åben for de andres teoretiske logikker, og hermed åben for at internalisere dem, på en måde, som kan transformere relationerne mellem dem* (Fairclough 2008:93f).

 Fairclough ligger i citatet op til den mulige sammenkobling med andre teorier. Det er netop sådan jeg vil gennemføre min undersøgelse. Min supplerende teori om anerkendelse vil jeg bruge som rettesnor eller rettere sagt, vil jeg her særligt have øje på anerkendelses elementer, når jeg analyser diskurserne i a-kassens arbejde med ledige medlemmer.

Ifølge Fairclough, er det derfor ikke tilstrækkeligt at analysere tekster for at finde konklusioner om den sociale verden. Det er nødvendigt udvide den teoretiske palet og inddrage et makroorienteret perspektiv, så jeg som forsker gennem tekstanalyse kan undersøge, hvorledes bestemte diskursive processer kommer til udtryk i en given tekst, altså hvilke samfundsmæssige strukturer og magtrelationer det spiller ind i. Det gør det muligt at bygge bro mellem analyse af teksterne og de eksisterende sociale sammenhænge, hvori en given tekst tager afsæt (Jørgensen & Phillips;82).

Fairclough har et omfattende teoriapparat, jeg vil i det følgende beskrive hvilke dele af teorien jeg benytter mig af i analysen og hvordan jeg bruger dette. Jeg har ikke her skrevet om hvad jeg vælger fra.

## 2.1.1 Ideologiske og kritisk udgangspunkt

Som nævnt indledningsvis positionerer Fairclough sig på den politiske venstrefløj. Jeg vil derfor pointere, at det ligger implicit at KDA skal ses, som en normativ teoretisk retning, hvor den kritiske teoris hovedopgave er at afdække ulige magtforhold i samfundet. Det er en videnskab, der stiller sig på de undertryktes side med det formål at frigøre, oplyse og forandre. Fairclough opfatter da også selv kritisk diskursanalyse, som en teori såvel som en metode jf. overstående citat. I forlængelse af dette, mener Faiclough, at diskurser fungerer ideologisk, hvis de er med til at opretholde dominansforhold. Analysens formål bliver at klarlægge og kaste lys over, hvordan den sociale verden og ulige magtforhold skabes og reproduceres gennem diskursive praksisser (Jørgensen & Phillips:75f). Det er netop også specialets formål, at undersøge om a-kassens medarbejdere ser deres arbejde med de ledige som et arbejde der rykker sig. Et arbejde der giver anerkendelse og selvtillid nok til den ledige, så de er i stand til at forandre deres situation, herunder om de kommer videre i beskæftigelse.

Ideologibegrebet opfattes af Fairclough som de strukturer eller systemer, der legitimerer bestemte sociale strukturer, via sproglig og kognitiv praksis. Det betyder at mange af de relationer, som vi mennesker i dagligdagen opfatter som selvfølgeligheder, kan spores tilbage til den dominerende klasse i samfundet. Det er således lykkedes denne samfundsklasse at naturalisere bestemte holdninger og opfattelser (Fairclough 1992:86- 91).

Opfattelsen af magt og magtudøvelse ses ikke som et dominansforhold til stil med det man finder mellem herre og slave. Fairclough beskriver den i vor tid vigtigste form for magtudøvelse som en magtudøvelse, der kan effektueres ved at skabe en mulighed for at opnå befolkningens samtykke. Han vurderer dog, at størstedelen af den udøvede magt kommer til udtryk gennem konstruktion af ideologier, som kan legitimere bestemte handlinger igennem sproget (Fairclough 2008:52f).

Fairclough skiller sig på den måde ud fra andre diskursanalytikere, idet han anser diskurser, som værende både konstitueret af samfundet og konstituerende for samfundet (Fairclough 1992:23). Det vil sige, at Fairclough opfatter, diskurser, som sociale praksisser, der har en evne til på den ene side at reproducere diskurser og på den anden side at ændre den sociale identitet, dens kommunikationsformer og dens forhold mellem viden og magt. Der findes altså et dialektisk forhold mellem diskurser og andre ikke-diskursive sociale fænomener (Jørgensen & Philips:77).

I dette speciale bruger jeg den kritiske diskursanalyse, som en metode, der kombinerer den kritiske lingvistiske tekstanalyse med bredere social teori. Derfor er målet at undersøge og afdække forandringer i arbejdet, mens der tages udgangspunkt i diverse tekster og dokumenter. Diskursanalysen bliver et konkret resultat af afdækningen af hvilke diskurser, der sætter sig igennem, når man kigger på relationerne i a-kassen og de medarbejdere og de diskursordner, som er knyttet til dem (Ibid.: 78).

Mit kildemateriale består af en række tekster, som primært er dokumenter fra FOA a-kasse, som Odense afdelingen dagligt bruger og arbejder med. Derfor bliver diskursanalysen til en analyse af sprogbrugen. Udover de interne dokumenter, har jeg foretaget fire interviews med medarbejdere og en leder i FOA Odenses a-kasse samt indhentet en række eksterne materiale og undersøgelser. I afsnit 2.6. findes en gennemgang af den samling tekster, som jeg har indsamlet fra FOAs a-kasse og AK-samvirke.

## 2.1.2. Den tredimensionelle model

Faircloughs tredimensionelle model er det vigtigste element i KDA teorien. Modellen ser på 1) tekstens egenskaber, 2) produktions- og konsumptionsprocesser, som er forbundet med teksten, den diskursive praksis, og 3) den bredere sociale praksis, som den kommunikative begivenhed er en del af (ibid.;80). I dette citat redegør Fairclough for sin tredimentionelle model:

*”Det er et forsøg på at forene tre analytiske traditioner, som hver især er nødvendige for at udføre diskursanalyse. Det er henholdsvis lingvistikkens tradition for tæt sprog- og tekstanalyse, den makrosociologiske traditionen for at analysere sociale praksis i sammenhæng med sociale strukturer og den fortolkende eller mikrosociologiske tradition, hvor man ser social praksis som noget, folk aktivt producerer og tilskriver mening på basis af fælles common sense-procedurer”* (Fairclough 2008;28)

Jeg bruger netop denne model i specialet (i figur 1 er modellen begrebsliggjort), fordi jeg ser den, som et effektivt redskab til dels at se hvilke diskurser, der er på spil i a-kassens arbejde med ledige medlemmer, dels til at opnå større og mangesidet forståelse af medarbejderne i a-kassens forståelse af deres arbejde. Overordnet set hænger de tre niveauer sammen, men de analyserer forskellige elementer af undersøgelsesfeltet. Det er også svært at lave en skarp inddeling, men jeg vil forsøge at skille dem ad i analysen, derfor laver jeg tre delanalyser.



Figur 1. (Fairclough 2009;29)

Jeg vil i følgende beskrive alle tre niveauer, samt hvordan jeg bruge dem i min undersøgelse og analyse af FOA Odenses a-kasse. Fairclough bruger disse 3 niveauer som byggeklodser i modellen. Den tredimensionale model baserer sig netop på den antagelse, at enhver kommunikativ praksis er udgjort at en tekst, en diskursiv- og en social praksis (Jørgensen & Philips:80f). Jeg vil i følgende uddybe, hvordan jeg bruge disse tre niveauer, som redskaber i min analyse.

## 2.1.2.1 Tekst analyse

Det første niveau er det tekstuelle niveau. Et beskrivende niveau, som vedrører teksternes lingvistiske opbygning. Det er her den konkrete sproglige analyse placerer sig. Det tekstuelle niveau er tæt forbundet med det føromtalte diskursive niveau, idet tekstens sproglige mønstre ses som diskursive aftryk. Rent empirisk er det ikke muligt at skelne skarpt mellem de to niveauer; tekster og diskurser, derfor vil niveauerne ofte kobles til hinanden i selve analysen. Det vil jeg også gøre i dette speciale, hvor min tekstanalyse vil præsentere de forskellige diskurser, der optræder i arbejdet. Denne kobling sker ikke mindst pga. det diskursive niveaus medierende funktion, der forbinder de øvrige to niveauer (ibid;82).

Tekstanalyse er en essentiel del når man ønsker at spore konturerne af diskurserne i teksten. Analysen gøres muligt ved at se tekstens egenskaber og hvilke diskurser, der iværksættes deri. På dette niveau foretages de rent lingvistiske beskrivelser af teksten, og det vil være en deskriptiv del af analysen. Her kigger jeg konkret efter hvilke ord, vendinger og omgangstone, der bruges til at beskrive mødet med medlemmerne og forholdet til at hjælpe ledige videre i beskæftigelse. Jeg undersøger de sproglige relationer systematisk i analysen, som viser konturerne af den diskursive praksis, der knytter sig til medarbejdernes tanker om deres arbejde (Fairclough 2008:154). Når jeg laver min tekstanalyse benytter jeg mig af følgende redskaber fra Fairclough.

Jeg vil kort berører mit empiriske materiales temaer. Jeg kan ud fra temaet se, hvilken viden producenten af teksten tager for givet hos modtageren, og dermed altså allerede bør være fastlagt for både afsender og modtager. Desuden kan jeg ud fra dette se, hvilken common sense formodninger om den sociale orden, den kontekst a-kassen arbejder i, der findes i teksten, og hvad den retoriske strategi fra afsender er (Fairclough 1992;283).

## 2.1.2.1.1 Modalitet

Analysen af tekstens modalitet, handler om at fastslå de tendenser, der viser, hvordan afsenderen viser tilslutning til bestemte udsagn. Valget af ord og modalitet vil få konsekvenser for diskursens konstruktion både af sociale relationer og af de diskursordner den indgår i (Jørgensen & Philips:95f). Med dette som redskab vil jeg ser nærmere på hvordan medarbejdernes og ledelsens vurderinger og holdninger er til forskellige dele af arbejdet, samt hvordan de selv tænker og forholder sig til de ledige medlemmer. Herunder er det interessant at undersøge, hvordan dette påvirker de sociale relationer i arbejdet, samt hvordan a-kasse personalet er med det at kontrollere denne fremstilling af virkeligheden (Fairclough 1992:236).

I specialets analyse vil jeg kort se på om modaliteterne hovedsageligt er objektive eller subjektive, herunder undersøge om der bruges særlige Modalverber og modaladverbier, som: vil, skal, kan, tør, bør og må og ordene; selvfølgelig og måske. Disse ord vil give mig en tilkendegivelse af, hvordan afsender tænker om arbejdet. Den sidste form for modalitet er forbehold, som kommer til udtryk f.eks. ved hjælp af ordene ”lidt”, ”måske”, ”ligesom” eller ”en smule”. Ved at undersøge modalitet i teksterne, vil min analyse finde nogle nuancer i medarbejdernes arbejde og holdninger til de ledige a-kasse medlemmer som en traditionel sociologisk analyse ikke ville kunne komme fra (www.teorier.dk).

## 2.1.2.1.2 Ords betydning

Når man laver en tekstanalyse, er det vigtigt at se på de ord, der optræder i teksten. Fokus i analysen af ordenes betydning ligger, ifølge Fairclough, på de ord, der opfattes som vigtigst (key words). Disse ord kan have forskellig og skiftende betydning, og kan optræde som stridspunkter i større hegemoniske kampe om betydning. Herunder undersøges ordenes meningspotentialer, som kan være hegemonisk eller et emne for en kamp mellem aktører, der ønsker at meningsudfylde det (Fairclough 1992:236). Dette potentiale kan derfor benyttes ideologisk eller politisk, i min analyse har jeg fundet en række interessant ord, som junglen, pisk og tvinge, som bruges af forskellige aktører (Ibid:;187). Hvordan forskellige ord opfattes og bruges afhænger af, i hvilken sammenhæng det bliver benyttet. Er der er flere ord, hvis mening kan være næsten den samme, er det altså altid op til afsenderen at vælge, hvilke specifikke ord han vil bruge. Gennem sit ordvalg meningsudfylder man forskellige områder, og dermed åbner man for en bestemt fortolkningsmulighed, som sker ud fra et teoretisk, kulturelt eller ideologisk perspektiv (ibid.:190f). Herunder vil jeg kigge på tekstens metaforer; hvilket billedsprog der benyttes i arbejdsdokumenter eller mine interview. Hvordan vælger man at beskrive arbejdet, medlemmer og system?

## 2.1.2.2 Diskursive praksis

Den diskursive praksis er Faircloughs fortolkende niveau. Mellem teksten og social praksis finder vi den diskursive praksis, som fungerer som et slags bindemiddel. Det er her der sker en formning af teksterne og de sociale handlinger (Jørgensen & Phillips:81). Analytisk er det i den diskursive praksis, hvor den kommunikative begivenhed og diskursordenen mødes. Analyse af den diskursive praksis indbefatter analyse af de processer, hvor teksten produceres, distribueres og konsumeres. Jeg ser derfor nærmere på hvem der skriver og er afsender på teksten, hvordan sendes den ud og hvem er modtageren og til sidst hvordan den skal bruges til arbejdet med de ledige a-kasse medlemmer. Man vil derigennem kunne pege på hvordan udøveren af den diskursive praksis vil fortolke, opfatte og konstruere virkeligheden gennem italesættelsesprocesser. (Ibid.:93). I min analyse af den diskursive praksis vil jeg undersøge hvilke forskellige diskursordner der er på spil og hvordan intertekstualitet og interdiskursivitet optræder i min tekster.

## 2.1.2.2.1 Diskursorden

Når man analyserer den diskursive praksis herunder hvilke diskursordner, der er indenfor en bestemt institution, kigger man efter et system af kommunikative begivenheder. Diskursorden er den overordnede måde, hvorpå man inden for en socialgruppe eller en social institution normalt formulerer sig. Det er hermed både struktur og praksis, og er en form for system, som former og formes af kommunikative begivenheder. Det betyder også, at der implicit er begrænsninger for, hvad man kan sige indenfor en bestemt diskursorden, samtidigt med at sprogbrugen også kan være med til at ændre måden, man taler om noget på, altså ændre diskursordnen (Jørgensen & Phillips:83).

En undersøgelse af diskursordenerne i a-kassemiljøet, FOAs a-kasse samt FOA Odenses a-kasse giver et samlet billede af de diskurser og de forskellige sprogbrugs strukturer, der udspiller sig indenfor området. I diskursorden vil jeg finde forskellige diskursive praksisser, og det er gennem disse at tale og skrift produceres og konsumeres. Der er altså her tale om *common sense* antagelser, som aktøren har i forhold til, hvordan bestemte praksisser fungerer og hvilke mønstre og hierarkier, der skal respekteres. Ifølge Fairclough er disse *common sense* antagelser, tilstede i alle sociale interaktioner. De er selvfølgeligheder, som reproduceres gennem sproget, og derfor en af de mest udbredte former for sociale begivenheder. Den sociale begivenhed skaber mulighed for at reproducere menneskers fælles bevidsthedsdannelser (Fairclough 1992:30). I specialet vil jeg undersøge hvilke diskursordner a-kassens arbejde indgår i, samt hvad disse selvfølgeligheder referer til.

## 2.1.2.2.2 Intertekstualitet og interdiskursivitet

I min analyse af den diskursive praksis, vil jeg dykke ned i hvordan og hvilke ting der italesættes i FOAs a-kasse. Begrebet intertekstualitet er et af de mest centrale begreber indenfor analysen af det diskursive praksisniveau. Alle kommunikative begivenheder vil altid bygge ovenpå allerede foregåede begivenheder, det vil sige at man aldrig begynder forfra. Dette forhold kaldes intertekstualitet. Fairclough mener, at man altid vil anvende ord, som er anvendt før. I forlængelse af dette bruges begrebet manifest intertekstualitet, som beskriver den proces, hvor tekster helt åbenlyst trækker på andre tekster f. eks. citater, ved at henvise eller forholde sig direkte til andre tekster. Teksten vil opstå af fragmenter af andre tekster, herunder også det talte ord (Jørgensen & Phillips:84f). Jeg vil i min del analyse have tre afsnit, hvor jeg netop ser på hvordan deres refereres til andre tekster i forhold til arbejdet med ledige medlemmer.

Det er essentielt at undersøge, hvilke diskurser der optræder i empiriske materialer, og hvorledes disse kommer til udtryk. Når man analyserer en bestemt diskursorden vil der kunne optræde forskellige diskurser indenfor den samme diskursorden. Dette fænomen kaldes interdiskursivitet. Herunder ligger der også, at der kan være forskellige diskurser på tværs af forskellige diskursordener. Når jeg undersøger disse processer vil jeg være opmærksom på at disse også præges af ideologier og politiske holdninger, her er det særligt interessant at se nærmere på om de forskellige diskurser i a-kassens arbejde er komplementære eller også er i modstrid med hinanden. Når der sker en blanding af disse diskurser, kan det være en indikation på forandring, hermed kan en ændring i diskurserne ændre den diskursive praksis, som i sidste ende kan ændre den sociale praksis (Ibid.:84).

Jeg vil i analysen se på den intertekstuelle sammenhæng mellem min analyserede tekst fra FOAs a-kasse og andre tekster, samt det interdiskursive forhold mellem forskellige diskurser i teksten. Dette vil ske overfladisk i specialet; jeg kan ikke dykke ned i alle tekster, der har relevans, men derimod søge en sammenhæng i mellem mine udvalgte tekster fra FOAs a-kasse og AK-samvirke.

## 2.1.2.3 Den sociale praksis

Den sociale praksis udspiller sig i mange forskellige sammenhænge. Det kan være økonomiske, kulturelle, politiske og ideologiske sammenhænge. Diskurs er involveret i alle disse sammenhænge, men de kan ikke reduceres til ren diskurs. Tværtimod kan den sociale praksis, beskrives som det ikke-diskursiv. Herunder bidrager begreberne ideologi og hegemoni til at undersøge diskurs som social praksis (Fairclough 2008:45). Den sociale praksis er den del af en tekst, som binder det diskursive sammen med de ikke-diskursive sociale elementer, som kan være sociale relationer, personer eller den materielle verden (Fairclough 2002:25). Jeg vil i min analyse af den sociale praksis kigge nærmere på de forhold og rammer, som har indflydelse på teksterne.

Analysen af social praksis, sætter dermed den diskursive praksis i relation til sin sociokulturelle kontekst. Den sociale praksis har indflydelse på, hvordan virkeligheden betegnes og sættes i tale i den diskursive praksis. Denne italesættelse virker tilbage, som en konstituerende effekt på den sociale struktur. Hermed kan jeg analysere det dialektiske forhold mellem den diskursive og sociale praksis. (Fairclough 2008:121). Det er på dette niveau at ideologi og hegemoni er meget centrale begreber, og som tidligere nævnt handler det om at finde og analysere de magtkampe, der finder sted. I min analyse af FOAs a-kasse vil jeg derfor inddrage disse to begreber.

## 2.1.2.3.1 Diskursorden

Diskursorden er som før nævnt, den overordnede måde, hvorpå man inden for en socialgruppe eller en social institution normalt formulerer sig. Den skal her undersøges i forbindelse med en analyse af, hvorledes forholdet er imellem den specifikke sociale og diskursive praksis, Jeg vil undersøge hvordan a-kassens arbejde med medlemmer bliver beskrevet af forskellige gruppe. Mit formålet er at undersøge effekten af de sociale forhold; er der tale en reproduktion eller en forandring af diskursordenerne, og om dette påvirker den sociale praksis (Fairclough 1992;237f). Her har jeg et særligt fokus på om ny lovgivning eller nye arbejdsmetoder er med til at ændre noget, i forhold til at hjælpe dem tilbage i beskæftigelse.

## 2.1.2.3.2 Ideologi

Ideologier opfattes af Fairclough som konstruktioner af virkeligheden. Disse vil derfor være indlejret forskellige steder i den diskursive og sociale praksis. Ideologierne bidrager til produktion, reproduktion og ændringer i magtrelationerne. Ideologierne træder tydeligst frem, hvis de bliver italesat som naturlige og modtaget som sund fornuft eller naturlige (Ibid.;87). I analysen vil jeg identificere ideologierne gennem de holdninger, min interviewede eller afsender på teksten tager for givet i sine spørgsmål, svar eller tekst. Disse ideologi ikke nødvendigvis særlig udpræget eller vigtig. Men det er vigtigt, at jeg i en analysesituation er opmærksom på begrebet og den indflydelse.

## 2.1.2.3.3 Hegemoni

Hegemoni ligner på en måde begrebet diskurs. Det ligger i forlængelse af ideologi og defineres som ideologisk lederskab eller dominans inden for økonomiske, politiske og kulturelle områder i samfundet. Der sker konstant og uendeligt hegemoniske kamp i samfundet, for at opnå hegemoniet. Disse kampe handler dog om at skabe alliancer og opnå en form for enighed. Derfor handler hegemoni ikke blot om at dominere, men mere en forhandlingsproces, hvor der skabes betydningskonsensus (Jørgensen & Phillips:87-92). I specialets analyse vil jeg se nærmere på, hvordan disse hegemoniske kampe foregår i mine indsamlede tekster og herunder se særligt på hvilken betydningskonsensus der har størst betydning for arbejdet med de ledige medlemmer i a-kassen. De hegemoniske kamp står i et dialektisk forhold imellem tekst og diskurs, da en reartikulation af diskurserne kan medføre en ny hegemonisk dominans, og en ny hegemonisk dominans påvirker, hvorledes nye tekster og diskursordener bliver formuleret. Denne ændring får herigennem også indflydelse på de eksisterende sociale relationer og magtrelationer (ibid;93). I forlængelse af dette vil jeg se efter tegn, der kan bevise disse kampe.

## 2.1.3 Opsamling diskursanalyse

Jeg vil bruge den kritiske diskursanalyse i dette speciale som en normativ teoretisk metode, der skal bruges som undersøgelsesmetode til at besvare mit undersøgelsesspørgmål: *Hvordan italesætter FOAs a-kasses medarbejdere arbejdet og mødet med de ledige medlemmer? Samt under spørgsmål Hvilke diskurser er på spil i arbejdet i a-kassen?* I de overstående afsnit har jeg beskrevet de begreber, jeg arbejder videre med i min analyse. Mit design for min undersøgelse af FOAs a-kasse vil derfor være at undersøge hvilke diskurser, der er tilstede, og hvordan påvirker de den diskursive og sociale praksis. Herunder vil jeg undersøge, om der er tydelige tegn på anerkendelse i disse diskurser, denne teori vil der blive redegjort for i mit næste kapitel, specialets teoretiske afsæt. Med afsæt i Fairclough tredimensionelle model vil min analyse også bestå af tre delanalyser, tekstanalyse, analyse af diskursive praksisser og analyse af sociale praksisser. I arbejdet med tekstanalysen, vil der være overlappende elementer fra den diskursive praksis, og omvendt. Men som beskrevet skelner Fairclough mellem disse, og ser dem som to adskilte niveauer, og derfor vil jeg så vidt så muligt holde dem adskilt i analysen. I de følgende afsnit vil jeg redegøre for hvordan jeg metodisk arbejder med casen FOA Odenses a-kasse herunder min indsamling af empiri til analyse.

## 2.2 FOAs a-kasse som case

Casestudiet med KDA udgør den overordnede ramme i dette speciale. I dette afsnit vil jeg kort redegøre for hvordan jeg arbejder med FOA Odenses a-kasse som case. Casestudiet bruges at analysere et konkret fænomen, hvor jeg ud fra dette opnår en ny viden på området.

Jeg ser casestudiedesignet, som meget velegnet til at opnå en mangesidet forståelse af FOA Odenses a-kasse. Jeg bruger casestudiet som strategi, og med en gennemgang af min empiriske undersøgelse af FOA Odenses a-kasse, er målet at opnå en detaljeret viden og lære om netop dette genstandsfelt. Igennem den KDA og min brug af casestudie som videnskabelig undersøgelsesmetode, søger jeg at bekræfte sammenhængen til min afprøvede teori om anerkendelse. Hermed bliver casestudiet er en strategi, der tager udgangspunkt i empirisk forskning. I min undersøgelse vil jeg bruge forskellige datakilder, herunder interview, beretninger og arbejdsprocedure, der anvendes i min afprøvning af min valgte teori og som en slags bevisførelse i min analyse.

Valget af FOA Odenses a-kasse skyldes i høj grad en god kontakt til en af undersøgelsens interviewpersonerne, lederen i FOA Odenses a-kasse. Jeg finder det derudover relevant lige netop at bruge denne a-kasse, fordi de har arbejdet bevidst med de nye samtale og vejledningsmetoder og i forlængelse af dette, vil de derfor måske have lettere ved at sætte ord på deres arbejde, vanskeligheder og refleksioner herom. Ydermere er det relevant at vælge FOAs a-kasse i Odense, fordi den har en god størrelse med 8300 medlemmer. De repræsenterer mange faggrupper inden for velfærdsområdet og er ikke mere eller mindre ramt arbejdsløshed end gennemsnittet i Danmark.

For at gå i dybden med diskurserne på arbejdspladsen, ser jeg det som mere relevant at lave fire interview fra den lokale a-kasse, frem for at analysere og interviewe medarbejdere fra flere lokale a-kasser på tværs af forbundet og landet.

## 2.3 Mit deduktive udgangspunkt

I dette afsnit vil jeg redegøre for, hvordan jeg griber undersøgelsens an med et deduktivt udgangspunkt.

Jeg har under specialeforløbet indsamlet bearbejdet data i form af tekster og beretninger fra forskere, journalister, embedsmænd og personale fra FOA og andre der arbejder i a-kassesystemet. Min teoretiske forståelsesramme, med udgangspunkt i anerkendelse, vil være omdrejningspunkt i min analyse af FOA Odenses a-kasses arbejde med ledige medlemmer, og teorien vil derfor også have indflydelse på den måde, jeg har indsamlet min empiri på.

Det er sjældent, at man arbejder rent deduktivt eller rent induktivt. Den måde, jeg har grebet min undersøgelse an på, har først og fremmest været at undersøge om, FOA Odenses a-kasse faktisk er i stand til at yde socialt arbejde, og dermed at give medlemmer en styrket chance for at komme i beskæftigelse. Rykker vejledningen faktisk de lediges selvforståelse og forbedres mulighederne for at komme i job (Layder:133).

Hverken en deduktiv eller induktiv tilgang kan forklare eller forstå alt; den sociale virkelighed er simpelthen alt for kompleks. Mennesker vil aldrig opføre sig fuldstændig ens og forudsigeligt, men med det deduktive perspektiv kan man forsøge at finde generelle mønstre i a-kasse medarbejdernes tilgange og faglige udgangspunkt. Målet er at give nogle generelle forklaringer på, hvad der virker og rykker de ledige tættere på beskæftigelse. Opgavens induktive element består i, at jeg uden for mange forudindtagelser er gået i gang med en læsning af a-kassens arbejde, historie og samfundsdebatterne om udviklingen af ansvarsopgaver (ibid.:135). Dette har udgjort min forundersøgelse. Ud fra denne har jeg fortaget mit valg af anerkendelsesteorien. Dette har været en forudsætning for deduktivt at kunne undersøge, hvilke muligheder, der er for socialt arbejde i FOA Odenses a-kasse og hvordan medarbejderne påvirker medlemmerne i positiv retning. Min hovedvægt ligger hermed på den deduktive metode. Med denne forsøger jeg at undersøge, om det sociale arbejde virker, og jeg forsøger at efterprøve mine eksisterende teorier på undersøgelsen af FOA Odenses a-kasse (Riis;29).

## 2.4 Mine kvalitative undersøgelsesmetoder

Som en essentiel del af min undersøgelse har jeg valgt at foretage et kvalitativt studie, for bedst at kunne belyse diskurserne i FOAs a-kasses sociale arbejde. I dette afsnit vil jeg redegøre for mine udvalgte metoder og for, hvordan jeg med disse vil opnå en viden om mit specialeemne.

I forbindelse med undersøgelsen af italesættelsen af arbejdet med ledige medlemmer, er det afgørende at opnå en dybtgående og mangesidet forståelse af a-kassens indsats, for at hjælpe medlemmerne tilbage i beskæftigelse. Der er mange forskellige faktorer, der spiller ind, når jeg kigger på a-kassemedarbejdernes arbejdsopgaver og metoder. Her vil et meget stringent kvantitativt design, der kun fokuserer på få udvalgte forhold, komme til kort. Mit undersøgelsesdesign skal gøre mig i stand til at udvælge oplysninger om, hvilke elementer i arbejdet og mødet med medlemmerne, der er relevante for at give de ledige et løft. For at opnå en dybere indsigt i mit genstandsfelt kræves der en åben strategi, hvor jeg med forskellige datakilder kan underbygge de samme konklusionen. Jeg har valgt at fokusere på interviews samt supplere med dokumentstudier. I analysen bidrager min teori både KDA og anerkendelse til at identificere mønstre, der bruges til at betone hvilke caseelementer, der er relevante for at kunne besvare min problemformulering.

Studiet af FOA Odenses a-kasse som case giver mig et grundigt indblik i et emne, som der ellers mangler detaljerede beskrivelser af. Hvordan tænker leder og medarbejdere om deres arbejde? Det er et emne, der ikke været særligt undersøgt. Gennem mine fundne beskrivelser vil jeg opdage sammenhænge, hvorpå jeg tester min eksisterende teori. Jeg søger altså at finde tegn på, om anerkendelse er tilstede i arbejdet, eller om der er mangel på dette (Antoft & Salomonsen 200: 32). Igennem dette kvalitative studie har det været vigtigt for mig at forstå FOAs a-kasse som case og teste, om arbejdet med medlemmerne kan forklares ud fra de teorier, jeg vil arbejde med i specialet.

## 2.4.1 Mine kvalitative interview

I dette afsnit vil jeg beskrive lidt mere detaljeret, hvordan jeg vælger at bruge interview, som en fremgangsmåde for at indsamle mere detaljeret viden om arbejdet i FOAs a-kasse. Mine kvalitative interview er udformet som semistruktureretinterview (Kvale:129). Dette er en velegnet metode til at få fat i interviewpersonernes oplevelser af deres hverdagsverden og dens betydning. Mit fokuspunkt for interviewene er at få indblik i FOAs a-kasse medarbejdere og den lokale leders livsverden og forståelsen af deres arbejde. Det skal hjælpe mig til at forstå baggrunden, målene og hensigterne, der ligger bag metoderne i deres arbejde (Kvale:111)**.** I dette afsnit vil jeg beskrive min fremgangsmåde i forhold til at arbejde med interview.

Inden interviewene afholdes, har jeg udarbejdet jeg en interviewguide, der strukturerer interviewet i temaer, deres rækkefølge og med forslag til spørgsmål. Interviewguiden er min måde at sikre, at jeg har fået alt det med jeg ønskede, herunder sikre, at min problemstilling bliver belyst, og at der indhentes nogenlunde den samme information på tværs af interviewene. Samtidigt vil min interviewguide være åben således, at jeg som intervieweren har mulighed for at spørge ind til mine interviewpersoner svar. Jeg har valgt denne tilgang, da det kvalitative forskningsinterviews styrke, giver mig et bredere og mere nuanceret billede af interviewets temaer (Andersen;212).

En vigtig pointe i udarbejdelse af interviewguiden er, at spørgsmålene opleves som meningsfulde for informanten. Dette giver mulighed for den interviewedes beretninger. Dette sidste betyder også, at spørgsmålene skal være åbne. Interviewguiden er udarbejdet på baggrund af min teoretiske forståelse, et anerkendende perspektiv og den fremførte KDA skal kortlægge de dominerende diskurser, der finder sted i det anerkendende arbejde i FOAs a-kasse. Derudover vil min baggrundsviden i form af læsning af eksisterende litteratur kvalificere mine spørgsmål.

Interviewet kan give nye indsigter og erfaringer for både mig, som forsker og den jeg interviewer. Derfor kan interviewet være en konstruktiv erfaring for begge parter. Det kvalitative interview adskiller sig fra en række andre videnskabelige metoder, fordi der anvendes kvalitative procedurer til at forstå meningen med udsagnene. Metodisk har jeg udført semistrukturererede interview, hvori mine fire interviewpersoner beretter fra deres gennemlevede erfaringer med arbejdet, hvorefter jeg bearbejder de sproglige udsagn. Det semistruktureret interview er ikke en fri samtale, men det er en samtale, der følger nogle bestemte temaer. Udsagnene om disse temaer transformeres derefter, ord for ord, til tekst, som så bliver gjort til genstand for en analyse

Mine interviewes med a-kasse leder og medarbejdere fokuser på bestemte temaer, men er samtidigt som form åbent for den flertydighed, kompleksitet og forandring, som jeg vil møde i min samtale. Jeg har herunder haft mulighed for at kunne spørge ind til deres beretning, og dermed har jeg både fået afklaret og præciseret de ting, jeg undrer mig over samt udfoldet og uddybet interessante detaljer. Modsat ville det strukturerede interview nærmest fungere som et spørgeskema. Med min tilgang vil jeg have muligheder for at foretage tilpasninger i den specifikke situation. Mit formål har været at beskrive og forstå meningen med centrale temaer i den verden, den interviewede oplever på et faktuelt plan såvel som et meningsplan. Derfor har jeg valgt det semistrukturerede interview, så medarbejder og leder både kan beskrive konkrete arbejdsmetoder, men også reflektere over deres virkning og effekt (Kvale:97)**.**

Videnskabeligt set er interviewet en metode, hvor informationer skabes gennem en mellemmenneskelig interaktion, som foregår i en bestemt kontekst. En anden forsker vil, derfor ikke kunne gentage mine interview og få de samme resultater, da disse ikke kunne foregå i samme kontekst. Resultaterne vil afhænge af interviewsituationen og min sensitivitet i interviewer rollen. På den måde bliver mine interview måde kvalitative, deskriptive og specifikke.

Mine interviews har krævet omhyggeligt forarbejde, både med hensyn til det faglige indhold og den praktiske gennemførelse. Som beskrevet har jeg udarbejdet en interviewguide. Herunder har jeg truffet en række valg af teknisk og praktisk karakter (hvordan skal interviewet laves, hvem skal interviewes og hvordan henvender jeg mig, skal der optages lyd, tages billeder osv.). Jeg har selv gennemført interview med 3 medarbejdere og 1 lokal leder i FOA Odenses a-kasse. Jeg har henvendt mig til lederen og diskuteret specialet, hvorefter hun har henvist mig til tre medarbejdere. Jeg har optaget interviewene på mp3. Imens jeg har skrevet korte notater og løbende suppleret interviewguide med nye spørgsmål. Kort tid efter optagelsen har jeg hørt interviewene igennem og transskriberet dem.

Medarbejderne har forskellige uddannelsesbaggrunde; to har en kontoruddannelse og en har en socialrådgiveruddannelse. Derudover har medarbejderne meget forskellig anciennitet i a-kassen. Lederen har selv en uddannelse som socialrådgiver og en baggrund i kommunalforvaltning. De tre medarbejdere er tilfældigt udvalgt efter hvem der havde tid og lyst. Lederen mente at alle medarbejdere vil give mig gode og fyldestgørende svar på min undersøgelse.

Jeg har ofte reflekteret over min metode til at til indsamle viden på, herunder hvordan jeg bearbejder den. I postmoderne tænkning understreges det, at viden er interrelationel og strukturel, indflettet i væv af netværk. Det vil sige, at viden skal hverken forstås, som værende inde i en person eller udenfor i verden, viden eksister i relationen mellem person og verden (ibid:55). Ifølge Kvale er det ikke kun interessant at studere objektet der iagttages, men også det subjekt der iagttager. Iagttagerens person, forforståelse, forudsætninger, interesser og det særlige perspektiv som iagttageren har som grundlag for sin iagttagelse, har ligeledes betydning for det iagttagede. Jeg holder mig ikke fri, fra at sige, at jeg er farvet af den måde jeg ser a-kassens arbejde på. Derfor vil jeg i følgende afsnit beskrive, hvordan jeg forholder mig som forsker til min undersøgelse, som på mange måder kan kaldes et insiderblik.

## 2.5 Et Insiderblik

Jeg har som tidligere nævnt en stærk tilknytning til den faglige organisation FOA, og derfor et forhold til FOAs a-kasse. I dette afsnit vil jeg redegøre for mit indsiderblik og for hvordan min forforståelse spiller ind i mit studie af FOAs a-kasses arbejde.

Jeg bærer en række fordomme og forforståelser med ind i mit arbejde med specialet. Jeg har et insiderblik fra FOA, som organisation og arbejdsplads, hvilket gør at jeg ikke kan fraskrive mig den situerethed min position medfører. På den ene side vil denne position i kraft af viden og erfaringer kvalificere mine pointer, men på den anden side vil positionen naturligvis også have indflydelse på det blik, jeg kaster på a-kassens arbejde.

Kulturelt er jeg i nogen grad formet af et miljø med en historik omkring solidaritet og fællesskab. Jeg tager samtidig aktivt del i arbejdet for at styrke fagforbundet FOA, og er derfor både involveret og engageret i denne praksis samt i diskussioner og udvikling heraf. Overordnet set er jeg altså forankret i den faglige og politiske del af fagbevægelsen og vil derfor være påvirket når jeg kigger på FOAs a-kasse, men som nævnt indledningsvis har jeg ikke et særligt forhold til a-kassens arbejde.

## 2.6 Oversigt over tekster fra FOAs a-kasse

Dette korte afsnit skal blot skabe overblik over, hvilke materialer, der er i spil i mine undersøgelse og diskursanalyse af FOAs a-kasse. Alle disse er interne dokumenter, som bliver brugt som retningslinjer i det daglige arbejde eller som undervisningsmaterialer. De fleste af disse er givet til mig af ledere i FOAs a-kasse.

* Samlet Handleplan for a-kassen 2010-2014
* Den gode samtale (undervisnings hæfte)
* Skriftlig beretning for FOAs A-kasse for perioden 14. december 2010 -10. december 2013
* Vejledning til FOAs jobformidling (FOA Net – intranetvejledning)
* Hvad betyder partnerskabsaftaler mellem jobcenteret og FOAs A-kasse for dig? (pjece)
* Arbejdsmarkedspolitik i lokalenhederne – en trappemodel til inspiration
* AK Samvirkes A-kassernes fremtid og Fremtidens a-kassen

## 2.7 Metodisk opsummeringen

Den kritiske diskursanalyse daner rammen for min undersøgelsesdesign. Jeg vil rent praksis lave tre delanalyse med udgangspunkt i Fairclought tredimentionelle model. Derfor vil min analyse være delt i en tekstanalyse, analyse af den diskursive praksis og en analyse af den sociale praksis. Fairclought lægger særlig vægt på magt og underprivilegeredes muligheder. Derfor vil disse have en central rolle i min undersøgelse. Min undersøgelse af FOAs a-kasses arbejde med medlemmer består af kvalitative metoder, som dokumentstudie og interview. Der udfører jeg en diskursanalyse, som vil blive brugt til at vise, om det er muligt for FOAs a-kasse at lave socialt arbejde. Diskursanalysen kan give mig svar på, hvordan medarbejdere og ledelse tænker om deres arbejde og muligheder.

Jeg har i dette kapitel præsenteret, hvordan specialets planlægning af de fire interviews er foregået. I det følgende kapitel præsenteres min teori i specialet samt specialets analysedel, hvor jeg vil benytte teorien og de beskrevne metoder til at undersøge, hvilke forestillinger a-kasse medarbejderne har om deres beskæftigelsesfremmende arbejde.

# Kapitel 3 teori

I dette kapitel præsenterer jeg mit teoretiske udgangspunkt. Her vil jeg redegøre for Honneths anerkendelsesteori. Anerkendelsesteorien om menneskers muligheder for at udfolde det gode liv og om at frigøre eller udnytte de handlingspotentialer, der er nødvendige for, at ledige medlemmer kan komme i beskæftigelse. Det hænger meget godt sammen med min metodiske tilgang; den kritiske diskursanalyse, hvor jeg bevidst sætter mig på de undertryktes side. Anerkendelsesteorien er netop også en kritisk normativ teori. Sluttelig vil jeg beskrive, hvordan min valgte teori hænger sammen med KDA.

## 3.1 Anerkendelse

Som nævnt indledningsvis vil jeg have et særligt blik på anerkendelse i min undersøgelse af hvordan a-kassemedarbejderne italesætter deres arbejde med ledige medlemmer. Dette kapitel omhandler Axel Honneths teori om anerkendelse. I kapitellet bliver der primært taget udgangspunkt i Peter Højlund og Søren Juuls tilgang til teorien i bogen *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde* fra 2005. Det suppleres med Axel Honneths bøger *Behovet for anerkendelse* fra 2001, der er oversat og indledet af Rasmus Willig.

Axel Honneth er tysk socialfilosof og var elev af Habermas. I 1980’erne begyndte Honneth at beskæftige sig med Hegels anerkendelsestanke. Han ønskede at udforske kampen for anerkendelse som et selvstændigt teoretisk felt inden for en ny kritisk teori (Willig i Honneth:9f). Honneth havde til hensigt at udvikle en tilgang, der inddrager det aspekt, som handler om anerkendelsen mellem strukturer herunder institutioner og individer. Altså en anerkendelse, der ikke kun drejer sig om anerkendelse mellem to mennesker. Honneths tese er, at individets drivkraft opstår pga. dets manglende sociale anerkendelse. Det betyder at, for at individet kan udvikle en positiv relation til sig selv, er det afhængigt af bekræftelsen af autonomi og individualitet (Høilund & Juul:25). Det er netop denne anerkendende og positive relation jeg vil undersøge. Jeg vil undersøge, hvordan denne italesættes af a-kasse medarbejdernes og leder. Jeg vil lede efter om anerkendelse er tilstede i italesættelsen af arbejdet, mødet og samtalen mellem medarbejderne i FOA Odenses a-kasse og det ledige medlem, der skal have hjælp til at komme videre i beskæftigelse.

Vi lever i et samfund, hvor ens deltagelse på arbejdsmarkedet betyder meget for anerkendelse fra andre mennesker, såvel for relationen til andre mennesker som til samfundet som helhed. Med det udgangspunkt er det interessant at se på om og hvordan der bygges og tænkes anerkendelse i forhold til arbejde med de ledige. Honneth bekræfter disse tendenser *”i det nuværende samfund er det tydeligt, at den sociale værdsættelse i vid udstrækning er bestemt af, hvordan den enkelte borger bidrager til samfundet”* (ibid.:134). Set i dette lys, vil arbejdet i a-kassen have stor betydning for, hvordan det ledige medlem ses af resten af samfundet. Dels vil medlemmet opnå mere anerkendelse ved at få hjælp til at komme i job, eller opbygge den nødvendige anerkendelse til at få selvtillid, hermed mere mod på at søge job eller anden beskæftigelse. I det kommende underafsnit vil jeg beskrive elementerne i anerkendelsesteorien mere dybdegående

## 3.2 De tre anerkendelsesfærer

Anerkendelse er afgørende for et ledig medlems selvværd. Noget af det mest grundlæggende og vigtigste i Honneths teori om anerkendelse, er hans er tre anerkendelsesfærer. I dette afsnit vil jeg redegøre for disse tre former. De tre former for anerkendelse er dækkende for alle niveauer for anerkendelse og er samtid en forudsætning for hinanden, men også en betingelse for at et menneske kan leve fuldt ud integreret i samfundet (Willig i Honnth:15). De tre former for anerkendelse er 1) kærlighed, 2) respekt for borgerens rettigheder i praksis og 3) social værdsættelse.

Medlemmets situation er selvfølgelig påvirket at mange sfærer; fra hjemmet, fra omgangskredsen og fra samfundet. Derfor spiller de forskellige elementer af anerkendelse også ind, når en medarbejder arbejder med at hjælpe den ledige videre i beskæftigelse. Medarbejderen i a-kassen skal i forlængelse af dette, derfor være bevidst om hvilke elementer, der er mulige at påvirke. Anerkendelsesformerne læner sig op ad Hegel sfærebegreber, som rummer familie, det borgerlige samfund og stat. Videreudviklingen af denne teori skal være med til at give et billede af, hvordan det sociale arbejde åbner og lukker muligheder for at hjælpe udsatte borger.

Den første anerkendelsessfære er privatsfæren. Her skal den basale selvtillid skabes gennem forskellige kærlighedsforhold. Anerkendelsen baseres derfor emotionelt. Kærlighed er med til at skabe individuel selvtillid, denne sfæres anerkendelse er fundament for at individet kan indgå i intersubjektivt forhold og hermed grundlag for at kunne deltage autonomt i det offentlige liv (ibid;15). Dette er et niveau, hvor medarbejderne i FOA ikke har indflydelse og dermed dårlige muligheder for at påvirke, men der er uomgængeligt basis for at arbejde videre på at opnå en god relation, og på sigt hjælpe medlemmet i beskæftigelse.

Den anden anerkendelsesform er den retslige sfære. Den opnås ved individets evne til autonom handling. Her skabes anerkendelse igennem selvagtelse, som knytter sig til ret og rettigheder. Her vil individet eller det ledige medlem opnå anerkendelse gennem selvstyre, samt selvbestemmelse i egen sag. Anerkendelse består af en universel ligebehandling, hvor alle tillægges den samme moralske tilregnelighed, som andre (ibid:16). Det vil sige, at medlemmet vil opleve anerkendelse, hvis denne bliver mødt efter givne regler, og mødt som man ellers ville være mødt af et andet menneske. Herunder ligger også det element, der handler om at reglerne er retfærdige og gennemskuelige. Ikke noget som medarbejderne har direkte indflydelse på, men leder og ledelsen i FOA a-kasse kan arbejde videre med på andre niveauer. På mange måder er det lettest at fastslå, når der er mangel på anerkendelse.

Den tredje anerkendelsesform er den solidariske sfære, hvor anerkendelsen skabes igennem social værdsættelse. Som individ stræber man efter prestige og anerkendelse. Den tilkendegivelse afhænger af, om man i kraft af egen præstation og egne evner får muligheden for at føle sig værdifuld inden for et bestemt fællesskab. Her handler anerkendelse om, at det ledige medlem bliver set, hørt og forstået. Opnås anerkendelse inden for fællesskabet og i mødet med a-kasse medarbejderen, er medlemmet i stand til at præstere noget og hermed rykke sig, samt føle sig værdifuld for samfundet og det kommende arbejdsmarked (ibid;16).

Jeg vil bruge denne model til særligt at se på anerkendelse fra de to sidste sfærer. Her vil jeg se på om medarbejderne stræber efter dette i mødet med ledige medlemmer og se nærmere på, hvilke tanker og refleksioner a-kassens medarbejdere og leder har om betydningen af denne anerkendelse på disse tre niveauer. I forlængelse af disse tre anerkendelsesniveauer er der tilhørende krænkelsesniveauer. Disse vil blive beskrevet i det kommende afsnit.

## 3.3 Krænkelse i de tre sfærer

Modsat de tre anerkendelsessfærer, har Honneth også defineret tre krænkelser, som individet kan komme ud for i de sfærer. Ifølge Honneth giver det ikke mening at snakke om krænkelser, hvis der ikke omvendt ligger en implicit forventning om anerkendelse fra ens medmennesker. Til hver af de tre anerkendelsesformer knytter sig derfor muligheden for forskellige former for krænkelser, som viser sig som negative moralske oplevelser for borgeren og kan medvirke til at borgerens identitet bryder sammen. De tre former for krænkelser er disse: kropslige krænkelser, nægtelse af rettigheder og nedværdigelse af livsformer (Høilund & Juul:27).

Krænkelserne i den private sfære kommer til udtryk gennem fysisk moralsk krænkelse og magtudøvelse, såsom voldtægt og tortur. Disrespekten sker ved at man møder et negativt spejlbillede af kærlighed. Disse to ting er med til at skade individets tro på sig selv samt tilliden til sig selv og ens relationer (ibid.:28). Som beskrevet i ovenstående afsnit er den private sfære ikke et rum for a-kassens arbejde med de ledige medlemmer, derfor vil der ikke opstå krænkelser fra medarbejderne. Dette vil derfor ikke blive brugt i analysen.

I den retslige sfære vedrører krænkelsen det, der knyttes til den moralske selvrespekt og disrespekten har karakter af retstab. Krænkelsen sker i individets fratagelse af rettigheder i samfundet, eller at samfundet ikke regner individet for at kunne tage vare på sig selv. I forlængelse af dette vil jeg undersøge om medarbejderne reflektere over, at alle medlemmerne får den service de forventer eller om de behandler folk forskelligt. Krænkelser her medfører at medlemmerne vil miste selvrespekten og troen på, at de besidder moralsk dømmekraft, at de ikke føler sig som værdige og ligeberettigede personer (ibid.:28 + Willig i Honnet:18)

Den sidste krænkelse foregår i den solidariske sfære og vedrører individets følelse af nedværdigelse eller fornærmelse, som det vi får ved at blive mødt med en negativ holdning overfor individets eller en gruppes sociale værdi. Her vil jeg undersøge om medarbejderne kan være med til at stigmatisere grupper af medlemmer. Hvis et individ ikke kan opnå social værdi og anerkendelse for de evner og egenskaber det besidder, skades selvværdsættelsen og dybest set troen på at ”man er god nok som den man er” (Høilund & Juul:28).

Det kan på mange måder blive svært at undersøge om der foregår krænkelser med de undersøgelsesmetoder jeg benytte mig. Diskursanalysen og empiriindsamlingen tager udgangspunkt i interview og interne arbejdsdokumenter, hvor leder eller medarbejder nok sjældent vil inkriminere sig selv. Når jeg så stadig har det med i dette teorikapitel, handler det om, at jeg gerne vil sætte fokus på hvordan a-kasse personalet taler om disse krænkelser, og om det er noget de er bevidste om i arbejdet med de ledige medlemmer.

## 3.4 Kampen for anerkendelse i det sociale arbejde

Dette afsnit vil være en opsamling på anerkendelsesteorien. Her vil jeg redegøre for, hvordan medarbejderne i a-kassen kan arbejde med at få anerkendelse ind i det sociale arbejde. Det sociale arbejdes etiske grundlag sigter mod menneskelig opblomstring. Eftersom anerkendelse af medlemmet er en nødvendighed for at føle sig som et værdifuldt og ligeberettiget menneske, er det dermed en universel betingelse for selvvirkeliggørelse. Derfor må det sociale arbejde bygge på anerkendelse af princippet om etisk autonomi (Høilund & Juul:61).

Min forestilling i starten af specialeperioden handlede om, at anerkendelse, faglighed og kendskab til det offentlige arbejdsmarked og tilhørende uddannelse er en afgørende faktor for at kunne hjælpe jobsøgende medlemmer i beskæftigelse. Men selvom jeg har haft disse antagelser, vil jeg også have øjnene åbne for den manglende anerkendelse og for hvad det gør ved medlemmet. Anerkendelsen er vigtig, mennesker kan ikke leve af brød alene. A-kasse medarbejderne kan ikke kun bruge dagpengene som motivationsfaktor, der må være andre værktøjer der bruges til at hjælpe ledige medlemmer videre i beskæftigelse. Her kan brugen af anerkendelse være et motivationsværktøj.

I det sociale arbejde er der en række udfordringer for udfoldelsen af anerkendelse. En af de væsentligste af disse er magt. En anden af dem er økonomiske rationalitet. Da det sociale arbejde udøves i institutionelle sammenhænge, kan disse være med til at sætte grænser for socialarbejderens muligheder for at anerkende borgeren(ibid;63). I dette speciale vil jeg undersøge om medarbejderne oplever og italesætter at a-kassens økonomi og rammerne for det lovpligtige arbejde, herunder administrative opgaver, er med til at sætte begrænsninger for, hvor megen tid og ressourcer medarbejderen kan lægge i arbejdet med at styrke mulighederne for beskæftigelse. I forlængelse af dette, skyldes de udbredte krænkelser i socialt arbejde hverken at socialarbejderne er ondskabsfulde eller dumme. Høilund og Jull pointerer, at der næppe er mere humanistisk indstillede mennesker end de der arbejder inden for det sociale område. Men selvom de gode viljer er i overtal, kan det sociale arbejde stadig havde vanskelige kår (ibid;73). Her er det også relevant, at se nærmere på, om medarbejderne i a-kassen reflekterer over disse begrænsninger.

Ifølge anerkendelsesteorien er det i mødet mellem mennesker vigtig at opnå et minimalt anerkendelsesfællesskab. Dette må begge parter tage ansvar for. Det er dog socialarbejderen som den stærke part i relationen, der bør kæmpe for, at borgeren oplever sig anerkendt, som en betingelse for, at borgeren, herunder det ledige medlem kan værdsætte sig selv. Denne anerkendelse er en grundbetingelse for, at det sociale arbejde kan føre til en menneskelig opblomstring, og i sidste ende er anerkendelse afgørende for at den ledige får mod på at gøre en indsats for at komme tilbage i beskæftigelse (Høilund & Juul;154). Derfor vil jeg i forlængelse af dette undersøge om medarbejderen forsøge at se medlemmet som de ser sig selv, også inden for de opsatte rammer i a-kassen. Dette vil ifølge anerkendelsesteorien give platform for en konstruktiv dialog og for at opnå de fælles mål(ibid;58).

Vores moderne hierarkisk opbyggede organisationer, inklusiv a-kassen, kan være med til at forhindre det gode sociale arbejde og herunder anerkendelse af borgeren/medlemmet. Med hierarkisk organisering får umenneskelighed bedre betingelser og kan sættes i masseproduktion. Disse strukturer kan være med at bygge ansvarsopløsende tendenser. Og, dette kan føre til, at der i nogle institutioner opstår situationer, hvor medarbejdere føler at de udfører socialt arbejde på trods af loven. I mange situationer betegner socialarbejderen sig som *advokat for klienten*. Dette er også fundet at være tilfældet blandt mange medarbejdere i LO a-kasser(ibid:8 + Rasmussen;68). Når denne situation opstår, bliver a-kassen som institution, hvor medarbejderen selv er en del af, blive modparten. Jeg vil undersøge om FOAs a-kasse har samme tendenser, hvor medarbejderne ser sig selv som et menneskeligt bindeled mellem medlemmet og et ikke-menneskeligt system. Sådanne situationer kan skabe en distance mellem *systemet* og medarbejderen. Det kan være interessant at se, om dette påvirker arbejdet i FOA Odenses a-kassen (Høilund og Jull:84).

Høilund og Jull beskriver, at socialarbejderen aldrig handler frit i mødet med borgeren, men præges af den institutionelle dømmekraft, der udgør en slags faglig og moralsk kode for, hvad der opfattes som retfærdigt og fagligt korrekt (ibid:95). Jeg vil i min diskursanalyse se nærmere på, hvordan a-kassens medarbejdere og ledere selv beskriver deres forestillinger om arbejdet med medlemmerne. Socialarbejderen i dette tilfælde a-kassemedarbejderen vil opfatte sig selv som en faglige ekspert. Dermed vil de vide hvad der er bedst for medlemmet. De er desværre ikke altid klar over, hvilke magt der spiller ind i den dømmekraft. Jeg vil undersøge, hvordan de oplever dette i a-kassen. Arbejdsløse føler sig ofte mindre værd. For grupper af udsatte og svage mennesker kan anerkendelse af deres selvforståelse være en betingelse for, at disse mennesker kan udvikle et stærkere selvforhold og blive inkluderet i samfundet (ibid:137). Hele essensen i mit speciale er om a-kassens personale er bevidste om arbejdet og mødet med medlemmerne, og om de selv oplever det som anerkendende samt om de opnår resultater af dette arbejde.

## 3.5 Opsummering

Igennem det seneste kapitel har jeg redegjort for de centrale pointer i Honneths anerkendelsesteori og for hvordan det kan forklare det sociale arbejde. Teorien vil blive brugt til at analysere a-kassemedarbejdernes arbejde, herunder bruger jeg de teoretiske elementer til at se på forskellige anerkendelsesfære og om der forekommer krænkelser i arbejdet, samt hvilke muligheder der gives i det sociale arbejde.

Jeg ser anerkendelsesteorien som et godt supplement til den kritiske diskursanalyse, og det giver mig mulighed for at forstå a-kassens muligheder for at skabe muligheder for deres medlemmer. Anerkendelse er et begreb, der har vundet frem i den sociale verden fordi det bidrager til en kultur hvor der er fokus på individuelle styrker, ressourcer, kvaliteter, og fokus når der er mangel på dette. Teorien handler om at være en positiv medspiller, der muliggør handlinger, der hjælper en person eller en grupper. Og som nævnt indledningsvis i specialets fokus er det centrale i den kritiske teori at undersøge de omstændigheder som vi normalt ikke er opmærksomme på. Begge af mine valgte teorier kommer fra en kritisk tradition som har til hensigt at afdække magtens rolle. KDA har til formål at analysere sproget for at fremhæve og kaste lys over, hvordan forskellige magtforhold skabes og reproduceres gennem diskursive praksisser. Eftersom den kritiske diskursanalyse har til hensigt at klarlægge forskellige magtforhold, betyder det at der foreligger en antagelse om at diskurser fungerer ideologisk.

# kapitel 4 Analysen

Det danske dagpengesystem er både rost og berygtet. A-kassernes formål har været at give medlemmerne et økonomisk sikkerhedsnet samt hjælpe deres medlemmer tilbage i beskæftigelse. De seneste par år har Danmark befundet sig i en økonomisk krise. Det har betydet at a-kasserne har fået flere medlemmer at servicere. Jeg vil i følgende afsnit analysere de forskellige diskurser, der optræder indenfor bestemte temaer i arbejdet med medlemmerne i FOA Odenses a-kasse.

Jeg ser analysen, som kernen af dette speciale. I dette kapitel vil jeg kort præsentere min analysestrategi, som jeg vil foretage en analyse på baggrund af. Dette er en undersøgelse af a-kassens arbejde med at hjælpe ledige medlemmer i beskæftigelse, hvor jeg vil afdække hvilke diskurser, der er tilstede. Herunder vil jeg have et særligt fokus på, hvordan personalet forholder sig til et anerkendende perspektiv overfor medlemmerne. Som tidligere nævnt i metodeafsnittet vil min analyse tage udgangspunkt i den kritiske diskursanalyse og derfor også have stort fokus på sprogbrug. Dette er ud fra den logik, at sprog ofte vil være socialt motiveret og derfor kan fortælle noget om de diskurser, der er på spil i teksterne.

## 4.1 Analysestrategi

Som jeg var inde på i mit metodekapitel, er mit ærinde i dette speciale at lave en analyse af medarbejdernes italesættelse af arbejdet og mødet med ledige medlemmer. Jeg vil undersøge hvilke diskurser, der trækkes på i arbejdet med ledige medlemmer i a-kassen, fordi jeg mener, at det er et område som savner belysning. I dette afsnit vil jeg kort forklare, hvordan jeg har omdannet den kritiske diskursanalyses teoretiske elementer i analysen.

Som grundlag for min KDA har jeg indsamlet og udvalgt en mængde empiri fra FOAs a-kasse. Empirien til analysen består hovedsageligt af de interviews, som jeg foretog i a-kassens lokalafdeling, samt indsamlet dokumentmateriale, herunder årsberetninger og vejledende arbejdsdokumenter til medarbejderne. Disse dokumenter skal betragtes som et udpluk af det omfattende materiale, som er skrevet af FOAs a-kasse. Derudover har jeg benyttet mig af et udvalg af materialer fra a-kassernes brancheforening AK-samvirke, som diskuterer og beskæftiger sig med dette tema.

I analysen skal min problemformulering: *hvordan italesætter FOAs a-kasses medarbejder arbejde og mødet med de ledige medlemmer?*besvares. For at gøre dette, laver jeg en analyse af mit empiriske data, som består af transskriptionerne af interview og overnævnte indsamling. Min analysestrategi er, at jeg som forsker tager et par teoretiske briller på, det gør mig i stand til anskue det empiriske materiale. Disse ”anerkendelsesbriller” bruger jeg til at se på min empiri og teste den mod mit indsamlede materiale. Selvom jeg har en stærk forforståelse og tilknytning til FOA, har jeg ikke et sådant formål med min analyse. Min hensigt er at være åben overfor, at der kan være empiriske fund, også de som ikke umiddelbart er forenelige med anerkendelsesteorien. Dette bevirker, at jeg vil være kritisk overfor den teori, som jeg har valgt at anvende, så jeg får afdækket forholdene bedst muligt i a-kassen. Når lokalafdelingens oplevelser er afdækket, ser jeg også her nærmere på de hensigter og mål, man har overordnet i FOAs a-kasse, da Odense, som lokalafdeling skal indordne sig efter de strategier og vedtagelser, der er lagt fra forbundets side (landsdækkende ledelse). Dette foregår blandt andet i min analyse af den diskursive praksis og analysen af den sociale praksis.

Jeg vil i de følgende afsnit gennemføre en KDA af a-kasses arbejde, med fokus på diskurser der optræder i arbejdet med mødet med medlemmet. Jeg vil analysere diskurserne i en tekstnær analyse, samt på et mere overordnet niveau. Her vil jeg se på relationerne mellem de forskellige typer af diskurser i teksten, hvilke aktører der er bærere af de forskellige diskurser, og på aktørernes brug af ord, deres modalitet og senere deres brug af intertekstualitet og interdiskusivitet. Mit forventning er, at analysen af den diskursive praksis vil identificere de bagvedliggende hensigter med arbejdet med medlemmerne og derefter, hvordan dette spiller ind på den sociale praksis.

Jeg har i kortlægningen af den diskursive praksis identificeret seks forskellige diskurser indenfor FOAs a-kasses materialer og de interview jeg har udført. Disse diskurser rummer en bredere af forståelsen af arbejdet i a-kassen. Tilslutningen til de forskellige diskurser er meget spredt, ligesom der i diskurserne lægges forskellige forståelser og opfattelser af begreberne i diskursen. Der tegnes således på nogen måde et billede af divergerende opfattelser og forståelser af hvordan arbejdet i a-kassen skal fungere.

Selve analysen af det sociale arbejde i FOAs a-kasse findes i følgende afsnit, men inden den påbegyndes, vil jeg kort redegøre for, hvilken struktur denne analyse følger og hvad der fokuseres på. Som beskrevet i mit metode kapitel, har jeg valgt at inddele analysen i tre dele.

Første del er tekstanalysen, som har til formål at undersøge, hvorledes FOAs a-kasse ledelse og medarbejdere italesætter arbejdet og herunder mødet med ledige medlemmer. I denne del vil jeg også introducere mine fundne diskurser om arbejdet.

I anden del af analysen af den diskursive praksis undersøger jeg hvilke diskurser, der bliver benyttet i ledelsens og medarbejdernes italesættelse af beskæftigelsesindsatsen, herunder i direkte samtale med medlemmerne, og hvorledes disse diskurser kommer til udtryk. Dette afsnit er yderligere opdelt i tre dele en analyse af det eksterne materiale, en analyse af interne arbejdsdokumenter og til sidst en analyse af mine 4 interview. Stringent vil jeg igennem analysen komme ind på kommunikative begivenheds betingelser, deres diskursordner, deres intertekstualitet og interdiskursivitet.

Tredje del af analysen er af den sociale praksis, hvor jeg vil undersøge forholdet er mellem den sociale og den diskursive praksis. Dette gøres blandt andet igennem en undersøgelse af hvilke diskursordener, der trækkes på i italesættelsen af arbejdet med ledige medlemmer, og hvilke hegemoniske kampe, der udspilles igennem brugen af diskurser. Dette hovedafsnit deles også yderligere op i analysen af medarbejdernes sociale praksis, en analyse af a-kasse miljøets sociale praksis og til slut en analyse af den offentlige debat og politiske situations sociale praksis.

## 4.2 Tekst analyse

Denne tekstanalyse er den beskrivende del af analysen, jeg befinder mig på et niveau, hvor jeg her vil analyse, hvordan a-kassen bruger sproget og ser på konturerne af diskurserne i teksten. Rent empirisk er det ikke muligt at skelne skarpt mellem tekster og diskurser, derfor vil denne analyse på mange måder kobles til den næste, hvor jeg kigger på det diskursive praksis. Min analyse foretages med begreber og redskaber fra Faircloughs teori, som er beskrevet i mit metode afsnit.

Ved at analysere teksten direkte vil det fremgå tydeligt, hvilke citater fra hvilke typer kilder, der ligger til grund for analyse og konklusion, og det bliver derfor muligt for læseren at se, hvorledes resultatet er fremkommet og evt. danne sin egen fortolkning. Det mest subjektive i analysen er valget af citater, som selvfølgeligt kunne have været anderledes, men af pladshensyn har det været nødvendigt at udvælge de citater, som jeg fandt bedst repræsenterede de generelle tendenser der kom til udtryk i empirien. Det eneste objektive alternativ til denne metode ville være at vedhæfte hele tekster, hvilket jeg har fundet uhensigtsmæssigt både for læser og i forhold til opgavens omfang.

Ved analyse af bestemte kommunikative begivenheder, er det nødvendigt at starte med at analysere tekstens lingvistiske opbygning, dette gøres ved at undersøge den formelle tegnstruktur og ordbrug mv. Denne proces giver adgang til analyse af den diskursive praksis.

Jeg vil altså se på de konkrete ord, som optræder i mit empiriske materiale, som handlingsplaner, pjecer, årsberetninger og ikke mindst mine interviews. Herunder vil jeg kigge på de diskursive kampe om betydning og handlinger af tegnene. Da der er sandsynligvis vil være forskellige diskurser til stede, når der ses nærmere på, hvordan lederen, de forskellige medarbejdere og forbundet beskriver arbejdet i FOA a-kasse.

Jeg har valgt, at strukturere min tekstanalyse i forhold til de overordnede diskurser om a-kassens arbejde, der findes i empirien. Det er nødvendigt for mig på dette tidspunkt at foregribe analysen af den diskursive praksis, da det rent metodisk først er her diskurserne bliver identificeret. I praksis blev de dog allerede fundet efter flere grundige gennemlæsninger af empirien. Denne tekstanalyse har til formål at undersøge, hvorledes diskurserne bliver italesat.

Som tidligere nævnt har mine empiriske fund og den eksisterende forskning vist, at der er adskillige fremherskende diskurser om arbejdet i a-kasserne, herunder diskurserne om det beskæftigelsesfremmende arbejde med ledige medlemmer, som er det centrale i dette speciale. Derudover har jeg selv identificeret fremtrædende diskurser i mine indsamlet tekster og interview. Samlet set har jeg altså i empirien identificeret seks forskellige overordnede diskurser om a-kassernes arbejde med ledige medlemmer. Hvad diskurserne indebærer, hvorledes de benyttes og med hvilken effekt, er omdrejningspunktet i dette projekt. For overskuelighedens skyld listes de derfor op samlet:

* A-kassen, som sikrer medlemmer forsørgelsesgrundlag
* A-kassen, som kontrolmyndighed
* A-kassen som jobformidler
* A-kassen, som medlemmets beskytter og advokat
* A-kassens som sparringspartner til jobsøgende
* A-kassen, som interesseorganisation

De ovenstående diskurser vil, som nævnt, udgøre rammen for tekstanalysen og igennem denne blive analyseret nærmere. Diskurserne forekommer og anvendes ofte simultant, men til trods for det, og selvom de kan være vanskelige at holde adskilt, vil jeg for overskuelighedens skyld, så vidt muligt forsøge at opretholde denne inddeling.

## 4.2.1 A-kassen, som sikrer medlemmernes forsørgelsesgrundlag

Dette er en diskurs, som handler om a-kassen, som søger for at medlemmerne har økonomi at leve af, altså at udbetale dagpenge til de ledige medlemmer og hermed sikre deres forsørgelse. Forståelsen af a-kassens som dagpengefacilitator træder i den grad i kraft, når jeg har spurgt ind til, hvad a-kassens vigtigste opgaver er.

Selvom medlemmer, medarbejdere, leder, forbund og samfundet synes, det er vigtigt at søge for at medlemmerne kommer i beskæftigelse er det tydeligt at se, at det altoverskyggende formål er at sikre forsørgelsesgrundlag og at udbetale dagpengene til tiden. For det første beskrives, det tydeligt i FOAs a-kasses vedtægter:

*”Stk. 2 FOA – Fag og Arbejdes Arbejdsløshedskasse har udelukkende til formål at sikre sine medlemmer økonomisk bistand i tilfælde af ledighed og at administrere andre ordninger, som lovgivningen er henlagt til a-kasserne.”*

Dette er arbejdets juriske formål, men bliver også blot bekræftet af interviewene, hvor både FOA Odenses a-kasse leder og alle fire medarbejde giver deres tilsagn om at dette er a-kassens vigtigste opgave. Den lokale a-kasseleder udtrykker det på denne måde: *Set ud fra medlemmet skal vi levere en ydelse, der kan opretholde deres liv og sikre at de har et forsørgelsesgrundlag* (interview3).

Der er en enorm stor forventning til at a-kassen har styr på det. Det betyder at medlemmet føler sig ordentlig behandlet og anerkendt som retslige borger i samfundet og herunder retfærdigt behandlet i mødet med sagsbehandleren i a-kassen. Teoretiske set vil medlemmerne derfor opleve anerkendelse, hvis de får en et helt universel ligebehandling, på lige fod med andre medlemmer. Altså en service leveres i forhold til de regler og rettigheder, der er gældende.

I forlængelse af overstående citat, forsætter lederen med hendes fortolkning af arbejdets formål: *Derudover er jeg optaget af hvor vi pakker den ydelse ind, nemlig - Hvad er det for en service vi leverer samtidig med ydelsen* (interview1). Hun mener, at den ledige ikke blot skal modtage dagpenge, men det er betydningsfuldt at støtte dem i, at de skal have det næste job. Derfor er denne diskurs også en, der hænger sammen med de andre diskurser. Og denne retslige anerkendelse bliver derfor på en måde udvidet til moralsk at understøtte med behandling eller service, der ligger udover at udbetale penge til forsørgelse.

En af medarbejderne understreger dette meget under formålet med udbetaling: *Det vigtigste er på plads, og så kan man lave det sjove arbejde* (interview 2). Dette suppleres af en anden kollega: *Rådigheden er afklaret, de er berettiget til dagpenge, så kan de komme i gang med at arbejde med det, der betyder noget* (interview 4). Hendes ordvalg viser, at udbetalingen er vigtigst, men den sociale del af arbejdet bliver beskrevet som den sjove og det der betyder noget. Det arbejde hun refererer til vil blive uddybet i følgende afsnit, som alt sammen lægger op at de sidste fire beskrevne diskurser. Selvom det er enormt vigtigt for a-kassen, at denne beregning og udbetaling fungerer samt anerkender at det er, hvad medlemmerne mest vil have ud af deres a-kassekontingent, så er det en rolle eller diskurs, de gerne vil nuancere med overstående citat. Her fortalte de, at arbejdet er meget mere end beregning og udbetaling.

Flere forskellige tekster i mit empiriske materiale berører dette tema. Som nævnt i dette underafsnit henviser jeg særligt til FOA vedtægter og mine interview. Her bruges retorikken om udbetaling til at fortælle om, at det er naturlig vigtig ting. Det er common sence, medlemmerne forventer selvsagt, at udbetalingen sker automatisk.

I forlængelse af administrationen af dagpenge ligger der implicit at fortage kontrol om opfyldelses af reglerne, herunder rådighed. Det hænger på mange måder sammen med udbetalingen af dagpengene, men jeg har valgt i denne analyse af skille disse to diskurser ad, fordi man på mange måder kan sige, at det giver kassemedarbejderen to forskellige roller inden for den samme opgave.

## 4.2.2 A-kassen, som kontrolmyndighed

Medarbejderne i a-kassen er meget opmærksomme på de lovbestemte pligter, de har overfor medlemmerne herunder at informere og vejlede om rettigheder, pligter, muligheder og herunder ligger der også sanktioner under hele medlemmets ledighedsforløb. For at denne kontrol ikke kommer til at fylde for meget, så laver de en praksis, hvor den kontrollerende snak kombineres med CV samtale, så kontrol og vigtige informationer efterfølges af et fokus på vejledning. En af de nye opgaver i anledning af velfærdsreformen i 2007 har været, at rådighedssamtalerne fremover skulle være mere systematiske. Derfor blev a-kasserne pålagt at indkalde ledige til rådighedssamtaler hver tredje måned (Thuesen:33).

Formålet med disse samtaler skulle både være en decideret vurdering af rådigheden, men samtalen skulle samtidig også have fokus på at forbedre den lediges jobsøgning, sådan at mulighederne for beskæftigelse øges. FOAs a-kasses medarbejdere bruger også netop disse samtaler til lave opfølgning på medlemmernes situation. Dette bliver bekræftet af hele personalet. En af dem udtrykker det sådan: *Vi tager rådigheden først i samtalen, og så er det overstået på kort tid* (interview 2). På en måde beskrives det nærmest som et nødvendigt onde.

Den individuelle samtale handler om, at en medarbejder i samarbejde med den ledige får styr på de forskellige papirer og blanketter, der er i forhold til at få udbetalingsgrundlaget i orden. Samtalen er vigtig, fordi den har to formål, dels kontrol og vejledning og sparringspartner til jobsøgning, som jeg vil komme ind på senere. Flere af medarbejderne giver udtryk for, at det helt generelt er meget vigtigt for dem, at deres kommunikation med medlemmerne ikke kun foregår elektronisk og skriftligt. Den mundtlige kontakt er vigtig, fordi deres medlemsskare kan have vanskeligt ved at forstå regelsættet, også selv om de har det på skrift. Derfor ønsker a-kassen at skabe rum for, at medlemmerne kan spørge ind til regelsættet, hvilket kan ske ved den første samtale og gennem andre møder i a-kassen (Interview).

Stine Rasmusssen beskriver i hendes ph.D, at i og med a-kasserne er blevet tildelt flere myndighedsopgaver med mere socialt disciplinerende karakter, har de fået en større grad af statslig styring. Dette har været med til at disciplinere a-kasserne til at handle mere i overensstemmelse med fastlagte politiske målsætninger (Rasmussen;29). Det er et stort dilemma for mange a-kasse medarbejder og også i FOA Odenses a-kasse, fordi de ikke vil sidestilles med de regler de skal administrere. I dette længere citat fortæller en medarbejder om, hvordan hun oplever medlemmerne, når de bliver udsat for administrationen af kontrollen:

*Der er nogle, der tænker vi er systemet, og siger hvorfor kan vi ikke bare gøre dit og dat. Og hvorfor bestemmer i sådan og sådan. … altså en del af medlemmerne tænker, at det er noget vi har bestemt…. og det gør jeg meget ud af at fortælle dem. At uanset, hvad jeg måtte mene om nogen ting, så er det altså lovgivning og det er nogle regler, vi bliver nød til at indordne os under, hvis vi vil have lov til at drive a-kasse. Uanset, hvad jeg må synes, så kan jeg ikke bøje reglerne. Jeg kan ikke bare bestemme, at nu, er deres dagpenge ikke bare slut. Det synes jeg er vigtigt at medlemmet forstår. At vi ikke er staten på den måde* (interview 3).

Hendes ordvalg er ret interessant. Hendes brug af markørerne *vi* signalerer en vis fællesskab af medarbejdere i a-kassen, som arbejder for medlemmer og herigennem tales *vi* op imod en umenneskelig lovgivning, en praksis hun tager afstand fra. Hun beskriver, dermed i citatet, at hun gerne vil kendes og anerkendes for andet end at disciplinere medlemmerne. Jeg er meget ofte stødt på utilfredsheden overfor disse opgaver, som suppleres med en utilfredshed med den førte beskæftigelsespolitik generelt.

Mine interview med medarbejderne bekræfter, at denne kontrol og magt kommer til udtryk i medlemmernes adfærd. I snakken om medlemmernes deltagelse i a-kassens aktiviteter fortæller en medarbejder, at medlemmerne nok ikke ville deltage så meget i aktiviteterne, hvis aktiviteterne var frivillige: *De er tvunget til at komme, fordi de skal have pengene* (interview 2). Her bruger hun decideret ordet *tvunget,* som jo handler om at gøre noget mod ens vilje og med en form for magt. Denne magt kan i anerkendelsesøjemed bliver kun til en krænkelse, hvis medlemmet oplever at dets rettigheder mistes eller samfundet. Herunder udviser a-kassen via staten en opførsel, der udtrykker, at medlemmet ikke kan tage vare på sig selv. På intet tidspunkt fortæller a-kasse medarbejderne om mulighederne for at gå ind og intervenere i medlemmets liv udover at fratage medlemmets dagpenge. Dette er selvfølgelig et meget voldsomt indgreb, men de har ingen andre sanktionsmuligheder.

Hele diskursen om a-kassen som kontrol er bundet på især rådighedskravet, som er et område, som er bundet op på lovgivning, som a-kassen har meget lidt indflydelse på. Det kommer derfor også til udtryk i den måde og de ord de vælger at beskrive kontroldelen af arbejdet på. Et af de steder denne utilfredshed kommer tydeligst til udtryk er i FOAs a-kasses beretning. Her beskrives denne kontrol i følgende:

*De ledige medlemmer jages rundt i manegen mellem jobcenter og a-kasse, hvor de skal overleve i et system præget af mistillid, tvang og sanktioner. Det stresser og kan betyde, at de overser de muligheder, de faktisk har som ledige* (beretning;17)

I dette citat fra FOAs a-kasses beretning beskrives systemet som umenneskelig. For det første bruges der ord og synonymer, som *jages*. Det er et ord der negativt og betyder ifølge den danske ordbog: at opspore og forfølge et dyr, for at fange eller dræbe det, fx for at skaffe føde. Dernæst bruges ord som *manegen*, som jo hører til i et cirkus og handler om, at det er et show, de ledige er en del af. Det er tydeligt, at FOA som organisation prøver at italesætte denne kontrol som uhensigtsmæssigt for deres medlemmer. De vil gerne kunne behandle deres medlemmer mere som værdige mennesker, i stedet for at de bare er en del af systemet.

Man kan sige, at de oplever et stærkt krydspres mellem, hvad staten kræver, og hvad de ønsker at give medlemsskaren. Derfor skal de lovpligtige ting ordnes først, og derefter kan de koncentrere sig om det, der betyder noget for at hjælpe de ledige videre i beskæftigelse. Medarbejderne i a-kassen beskriver dog, at de prøver at forhindre magten, når de vil hjælpe medlemmet videre. Her beskriver en medarbejder, hvordan hun har to mål og måder at snakke med medlemmet på under samtalen: *Når så har vi overstået den der rådighed, myndighed eller kontrolting. Og så kan vi snakke om alt det andet, hvor vi kan blive mere bløde i, hvordan vi snakker med hinanden* (interview 4).

En anden medarbejder supplerer og beskriver her, hvordan hun oplever at medlemmet forstår medarbejdernes dobbeltrolle. *Når vi siger din rådighed er i orden - og ligesom slår en streg. Så kan de godt slappe af* (interview 2). Hun forsætter og fortæller, at det er vigtigt gøre medlemmerne trygge og afhjælpe nervøsiteten om de får deres dagpenge. Derefter kan medarbejderen og medlemmet arbejde videre med strategien for jobsøgningen. Både indikationen med at blive *bløde i* det og slå en streg handler om, at når den formelle del med rådigheden er ovre, kan medarbejderen arbejde mere med den personlige kontakt, have en relation, hvor de møder medlemmet mere ligeberettiget. Dette vil give anerkendelse, og medlemmet føler, at de får mere at skulle have sagt i samtalen.

Men det ser tilsyneladende ikke ud til at dette forhindrer det gode arbejde i a-kassen. SFI har undersøgt denne problemstilling og er kommet frem til, at det godt kan lade sig gøre at forene rådighedskontrol og sanktioner med service. Ligeledes gav a-kasselederne udtryk for, at sanktioner kan være et nødvendigt redskab i beskæftigelsesindsatsen (SFI;17). Som beskrevet i min anerkendelse teori handler medarbejderne ikke frit i mødet med medlemmer. A-kassemedarbejderne vil altid have nogle bestemte forestillinger om de ledige medlemmer, som bliver præget af den institutionelle dømmekraft. Altså a-kassen som bærer af institutions diskurser, som påvirker arbejdet og udgør en slags faglig og moralsk kode for, hvad der opfattes som retfærdigt og fagligt korrekt (Høilund & Jull:95). Nedestående citat, viser at kontrollen på mange måder opfattes korrekt:

*Men jeg synes det er rimeligt, at når man skal have offentlige ydelser, at der er visse krav man skal opfylde for at få dem. ... Vi har jo ikke borgerløn i Danmark. Jeg får jo heller ikke løn, hvis jeg ikke kommer på arbejde* (interview 1).

Det er tydeligt, at hun bruger ord, der beskriver en vis retfærdighed ved kontroldellen. Det suppleres af flere andre af medarbejderne, som synes denne kontrolopgave er hensigtsmæssig. Selvom at denne magt her opfattes som fravær af anerkendelse, kan magten være en betingelse for, at medlemmet kan bringes i beskæftigelse og videre i livet. Herudover bruges kontrollen til at sætte grænser for, hvad det sociale system, herunder dagpengesystemet og a-kassen, vil være med til. Teorien vil beskriver at uden grænser kan borgeren miste grebet om virkeligheden (Høilund & Juul 2005:152). Og det er dermed legitim magtanvendelse, som kan være med til at sikre medlemmer kommer bedre på vej til at løse deres problemer og komme ud af ledigheden og dermed opnå et bedre liv.

## 4.2.3 A-kassen, som jobformidler

Som ledig kan medlemmerne tilmelde sig FOAs jobformidling, der formidler både korte og længere vikariater fra arbejdspladserne i FOA Odenses 5 kommuner. Gennem jobformidlingen er der mulighed for at lære nye arbejdspladser at kende, afprøve andre arbejdsformer og ikke mindst gøre medlemmet ansigt og evner kendt på de mange arbejdspladser.

Honneth beskriver, at chancen for at passe et økonomisk lønnet og dermed socialt reguleret job i dag er forbundet med erhvervelsen af social anerkendelse (Honneth:44). I anerkendelsesteorien beskrives det, at den individuelle identitetsdannelse er afhængig sociale anerkendelse. I den danske kultur er en naturlig måde at opnå dette på at komme ud blandt andre mennesker. I forlængelse heraf nævner Honneth også, at det ofte er på jobbet man møder mennesker, et kammeratskab og dermed møder den sociale anerkendelse. At formidlet et job til et ledige medlem, vil derfor betyde stort tilbud til medlemmet om at opnå større anerkendelse i samfundet. FOA Odenses a-kasse havde sidste år over 100 jobformidlinger (interview). Og når det lykkes, får de meget positive tilbagemeldinger fra medlemmerne.

Både samfundet og a-kasserne er optaget af at få ledige videre i jobs. Og som beskrevet i min indledningen er en af disse nye forpligtelser at mere systematisk at formidle jobs til medlemmerne. Med dette har a-kassen fået en god mulighed for konkret at hjælpe medlemmerne videre i beskæftigelse. Fra en af medarbejderne, kom svaret prompte: *Det er jobformidling, der rykker mest* (interview 2). Dette er en af a-kassens mest effektive redskaber, da det selvfølgelig sikrer beskæftigelse til enkelte medlem. Og alle interviewede bekræfter, at de oplever at medlemmet virkeligt føler sig hjulpet. Flere interviewede medarbejdere siger, at *medlemmerne oplever det som en stor gave* (interview 2+3), med denne brug af metaforer, beskriver de, at medlemmerne er taknemmelige. Som faglig a-kasse har FOA Odenses a-kasse et stærkt kendskab til arbejdspladserne og igennem fagforeningen opnås en tæt kontakten til arbejdsgiverne, som medlemmerne udtrykker glæde for. Dette gør, at a-kassen har en effektiv og omfattende jobformidling mellem ledig og arbejdsplads.

## 4.2.4 A-kassen, som medlemmets beskytter og advokat

Denne diskurs, at arbejdet i a-kassen handler om at være medlemmets beskytter og advokat, kommer tydeligst til udtryk, når leder og medarbejdere fortæller om de mange medlemmer, der befinder sig i en sårbar situation. Medlemmerne har mistet deres job, dele af deres indtægt og de er kommet i en situation, hvor de ikke kender reglerne, de er omfattet af. A-kasselederen forklarer her, hvordan hun og medarbejderne er bevidste om denne situation i deres daglige arbejde:

*Vi må aldrig forfalde til, at det bliver hverdag at miste sit job. Vi møder kun nogle, der lige har mistet deres job. Men for den enkelte, der lige har mistet jobbet, er det jo en kæmpe, kæmpe forandring* (interview 1). Som flere andre gange bruges stedordet *vi*, hvilket kan fortolkes som, at hun ønsker at fremstille, at der er enighed omkring udsagnet. Endvidere anvendes modalverberet *må*, som indikerer, at det er nærmest er forbudt, især når det sammensættes med styrkemarkører som *aldrig,* Lederen bruger derudover dobbelt styrkemarkører med *kæmpe*, som skal beskrive den meget alvorlige situation medlemmet står i. Dette interviewudsagn illustrer høj modalitet og fortæller, at der blandt informanterne ses konsensus til diskursen om a-kassen, som a-kassen som medlemmets beskytter og advokat, hvilket kan argumentere for høj tilslutning til diskursen. Med dette udsagn mener hun, at medarbejderne har en vigtig opgave i hele tiden at huske hinanden på, at det er meget alvorligt at miste jobbet. Mange af dem, der bliver ledige, har været på arbejdsmarkedet længe og er både kede af det og rystede. Flere af disse medlemmer opfattes nærmest som værende i krise. Som nyledige kan de have meget svært ved høre, hvad der bliver fortalt dem. Lederens opfattelse er, at når de møder og hører om arbejdsløshedslovgivningen, så bliver de for alvor rystede (interview). For at hjælpe medlemmet bedst muligt videre handler det om at forklare og sikre at medlemmet kender til regler og pligter, så der ikke opstår problemer.

Dette er et arbejde, der ikke kun handler om at hjælpe, fordi de har sympati for deres situation, men det er også en diskurs, som handler om, at det er en service medlemmet har krav på, fordi medlemskabet også ses som en forsikring, hvor man har krav på at modtage den hjælp. Denne opfattelse kommer rigtigt tydeligt til syne i lederens følgende billedliggørelse af a-kassen, som medlemmets bedste ven: *Hun skal føle sig som vi er hendes bedste ven og vi vil gøre det yderste for at hjælpe hende. Hun skal have en oplevelse af, at det her er hendes hus og det er hendes kontingentkroner, der er brugt til det, og det er her hun er velkommen - altid.* (Interview 1). Med dette fortæller hun også, at de har krav på denne service, og det handler ikke blot om at være der for medlemmet, men faktisk også at gøre en ekstra indsats for at hjælpe dem på vej. Denne diskurs om at være medlemmets beskytter og advokat er i den grad bundet op på det forhold, at medlemmet betaler kontingent og et medlemskab, og derfor fortjener en ordentlig service. Dette kommer til udtryk sådan: *Det er vores opgave at udnytte reglerne og rammerne mest muligt til gavn for den enkelte… selvfølgelig inden for lovens rammer, men tit helt ud i hjørnet. Og lidt til* (Interview 3).

Og en anden medarbejder beskriver det sådan: *Jeg ser mig selv som medlemmets advokat* (Interview 2). Medarbejderne pointer flere gange i mine interview, at de selvfølgelig skal overholde lovgivningen, men bruger også de muligheder der er i lovgivningen. Som medarbejderen beskriver denne del af arbejdet: *Det er jo ikke altid til skade for medlemmet, det der står i lovgivningen* (Interview 4). Medarbejderne vil derfor gøre alt det de kan for at bruge loven bedst muligt til fordel for medlemmet og hermed udnytte deres kendskab til lovgivningen i vejledningen.

Gennem min bearbejdelse af min empiri, især mine interviews har jeg opdaget, at det er meget gennemgående, at a-kassen italesætter sig selv som medlemmets advokat. Her fremstiller lederen og medarbejderne i Odense a-kassen som det sted, hvor medlemmerne kan henvende sig og få hjælp, herunder hjælp hvis de oplever, at andre dele af systemet ikke behandler dem ordentligt (interview). Denne diskurs kan tolkes som et forsøg på at distancere sig til myndighedsrollen og i stedet træde ind i en mere forsvarende og interessevaretagende rolle. Det vil jeg komme mere ind på senere. A-kassen taler sig meget ind i den faglige organisations opgaver, hvor fagforeningen kæmper for medlemmerne, når de er på arbejdspladsen, sørger a-kassen for deres vilkår, når de er blevet ledige (interview). På mange måder forsøger den lokale a-kasse at sætte sig selv i scene som det ledige medlems beskytter mod de onder og uretfærdigheder, de kan blive udsat for i andre dele af beskæftigelsessystemet.

Dette kommer blandet til udtryk i FOAs trappemodeldokument, hvor regeringens beskæftigelsespolitik bliver beskrevet på følgende måde: *medlemmerne i stadig højere grad udsat for kontrol og discount-aktivering. Refusion, rettidighed og Hurtigt-i-gang-aktivering vejer tungere end kvalificeret vejledning og perspektivrig opkvalificering.* Med denne politik mener FOAs a-kasse, at lokalenhederne har en stor opgave i at *guide medlemmerne gennem junglen af dagpengeregler, samtaler, aktiveringsmuligheder mv. og i at sikre dem deres rettigheder i en verden af pligter* (Trappemodel).

Disse to citater fra dokumentet er bare et af mange, som tydeligt viser, at retorikken omkring dette arbejde bliver, at FOAs a-kasse og medarbejderne ser sig selv som et menneskeligt bindeled mellem medlemmet og et ikke-menneskelige system og på den måde anerkender medlemmet som et almindeligt menneske. Med sætningerne *udsat for kontrol og discount-aktivering* og *guide medlemmerne gennem junglen*, skaber de enorientering, hvor de distancer sig fra beskæftigelsessystemet. Hvis jeg kigger nærmere på værdierne, der ligger til grund for disse ord. Kontrol handler i ordets betydning om magt og bruges til forklare, at man overvåger andre, så de ikke gør noget uønsket eller ulovligt. Medlemmet skal underlægge sig denne magt, men selv kun modtage discount-aktivering, altså en billige udgave, men måske dårligere kvalitet. Dernæst bruges ordet *junglen* også. Junglen er sted for dyr og dernæst vanskelig at finde rundt i, og det bliver hermed medarbejderne i a-kassens ansvar at hjælpe medlemmerne på rette vej. I forlængelse af dette er medarbejderne selv bevidste om deres magt; *Jeg er bevidst over at jeg har en magt, men lade oftest være med at bruge den. Jeg er bevidst at jeg har en anden rolle end dem, men derfor skal de have det rart* (Interview 4).

Derfor er det vigtigt for medarbejderne at servicen modsvarer denne magt. *De skal føle at de er i gode hænder og vi ved hvad vi taler om – og at vi kan hjælpe dem. Men de skal også føle at de er herre i deres eget liv* (Interview 2). Målet i arbejdet er at få medlemmerne til at føle, det er dem selv der bestemmer, og at de ikke føler sig skubbet rundt med af medarbejderne. Som nævnt ovenfor har a-kassen de opgaver overfor de ledige, som den faglige afdeling har for medlemmer i job. Samarbejdet, kompetencerne og traditionerne kan udnyttes i begge organisationer. Medarbejderne ser det også på mange måder som en styrke, at de to organisationer arbejder så tæt sammen. Det kommer til udtryk her: *det man er qua den tætte tilknytning til en faglig organisation og det man hele tiden har tilbudt medlemsskaren qua denne kobling. Det er ønskværdigt og noget medlemmerne anser som en styrke* (Interview 3). Igennem det citat kan man se, at medarbejderne opfatter sig selv som en forening og som en interesseorganisation. De ønsker at være styrede af de behov, som medlemsskaren har. Det er netop også derfor, at det skaber et dilemma, at de samtidig er forpligtede til at løse myndighedsopgaver, som på flere måder ligger meget langt væk fra deres værdier og deres forståelse af, hvordan medlemsskaren bør behandles.

Medarbejderne vil give medlemmerne en god behandling og herunder vise dem værdien af at være medlem af en faglig a-kasse, hvor de har en ekspertise, fordi de har kendskab til faget og branchen, som medlemmerne arbejder indenfor. Som de selv siger det, så skal de på den ene side sørge for at lovkravene er på plads, og på den anden side som interesseorganisation sørge for, at medlemmerne føler sig klædt på. Ud af overstående udsagn kan man tolke, at den prioritering, a-kassen foretager ved at give ekstra tid til en individuel samtale, er en form for kompromissøgende adfærd, jf. anerkendende teori, hvor de i selve mødet forsøger at balancere hensynet til staten med hensynet til medlemmerne. Dette giver medarbejderne udtryk for sådan; *Jeg forsøger at gøre det på en så ordentlig og så god måde, som jeg overhovedet kan* (Interview 1). Og det kan måske medvirke til at skabe en bedre relation til de ledige medlemmer, som møder en a-kasse, der er forstående overfor deres situation.

Denne beskyttende rolle kommer særligt til udtryk, hvor de flere gange i interviewene forklarer i hvilke situationer, de gør en særlig indsats for at hjælpe medlemmer:

*Der er en typisk ting i reglerne, som siger hvis du ikke kommer til et møde, så kan du ikke få dagpenge, før du har taget kontakt til a-kassen igen.* Hvis de bare opførte sig om at de var en af systemet, så ville medlemmet skulle henvende sig, når de opdager, at de ikke har fået nogen penge. Det er ikke den måde a-kassen ønsker at gøre det på og medarbejderne forsætter og forklare: *Sådan er det jo ikke, vi prøver at kontakte dem med det samme. Samme dag, som de skulle have været inde. Så de kun mister penge for én dag og ikke for en uge eller 14 dage. Vi ringer, mailer, alt hvad vi kan for at få ændret… Altså vi gør alt, hvad vi kan for at hjælpe dem* (interview 3).

Det er tydeligt, at medarbejderne brænder for det, de laver, og rigtig gerne vil hjælpe medlemmerne så godt, som de kan. Anerkendelsen foregår her i den solidariske sfære, hvor anerkendelsen skabes igennem social værdsættelse, hvor medarbejderne vil vise, at medlemmet er værd at hjælpe til at opnå en bedre situation og dermed et bedre liv. Et andet centralt aspekt i anerkendelsesteorien er også at medarbejderen og medlemmet skal prøve opnå en form anerkendelsesfællesskab. I situationer som beskrevet overfor, hvor medarbejderne som den stærke part i relationen, der bør kæmpe for, at borgeren oplever sig anerkendt. Denne større gestus med vedvarende indsats på trods af medlemmernes fejl vil måske i sidste ende være afgørende for, at den ledige får mod på at gøre en indsats for at komme tilbage i beskæftigelse (Høilund & Juul;154).

## 4.2.5 A-kassen, som sparringspartner til jobsøgning

De seneste beskæftigelsesreformer har, som beskrevet, bragt en række nye opgaver med sig. A-kasserne har nu vejledningspligt overfor deres ledige medlemmer, herunder skal de informere om rettigheder, pligter og muligheder under ledighed. Derudover er a-kassen kommet til at spille en mere betydningsfuld rolle som aktører i den aktive arbejdsmarkedspolitik parallelt med de kommunale jobcentre. Dette betyder flere opgaver og foranstaltninger, der kan medvirke til at bringe ledige tilbage på arbejdsmarkedet er i dag er placeret hos a-kasserne (Rasmussen;17). Disse opgaver omhandlende arbejdsmarkedsintegration finder medarbejderne i a-kassen meget meningsgivende. Her fortæller en medarbejder om, hvad hun ser som formålet med hendes arbejde:

*Den vigtigste opgave er at skaffe medlemmerne et job. I min verden er det vigtigt at vejlede dem i, at hvordan de kommer i job, så de er fri fra systemet. Og vi skal sørge for at de får deres penge til tiden. Vi har en meget vigtigt mission, der handler at guide dem ud i verden og få et job* (interview 2)*.*

Hendes kollega supplerer med denne opfattelse af vejledningen som noget interaktivt: *Jeg kan være deres individuelle sparringspartner* (interview 2)*.*

Som beskrevet under afsnit a-kassen, som kontrol er den individuelle samtale er vigtig. Medlemmet skal sætte ordentlig ind i regelsættet og derefter få de bedste muligheder for at komme videre i beskæftigelse. Dog kan samtalen ikke stå alene. Som supplement til vejledningssamtalerne arrangerer a-kassen i samarbejde med den faglige afdeling et jobværksted. Her samles en gruppe ledige med en række medarbejdere, og de ledige modtager en række redskaber til jobsøgning, feedback på ansøgninger og CV samt undervisning i internettets mange søgemuligheder (interview). En af de ting som mine interviewpersoner nævner er, at de lægger meget vægt på at få ledige til at få et lidt andet blik på dem selv og på deres kompetencer: ..*de ikke så meget skal tænke over, hvor de kom fra, men mere over, hvor de skal hen* (interview 4). Medarbejderen beskriver det som om, det handler om at udfordre de ledige til at gå nye veje og anspore dem til at søge en anden type jobs end hvad de tidligere har været vant til (interview). En medarbejder siger om dette samspil: *Vi spiller bold med dem – og det kan de godt finde ud af* (interview 4).

Når a-kassemedarbejderen qua sin vejledning bliver en sparringspartner, er det fordi mødet handler om at tage udgangspunkt i den enkeltes sted, for at hjælpe dem godt videre. Herunder laves der særlige tiltag til ledige, som har udfordringer med selvværdet. Her har leder og medarbejder en bestemt tilgang, de arbejder med og tror på virker: *… den måde vi møder dem på. Hele tiden at tage det positive udgangspunkt og rose medlemmerne for det de faktisk kan.* Og her supplerer hun med at fortæller om de medlemmer, som har fået et knæk ved at blive ledige eller fyret. Det er en del medlemmer, der har brug for ekstra hjælp, fordi de har haft nogle yderligere udfordringer med deres selvtillid. Her fortæller medarbejderne at det ikke er altid er en opgave de kan klare selv:

*faktisk også videresende dem til nogle af de utallige kurser, der er, hvor man kan arbejde med sig selv. Der er en masse frivillige organisationer, der yder tilbud, hvor man kan opnå selvværd på andre områder, som kan flyttes tilbage til det at have et arbejde* (Interview1).

Medarbejderne formidler kontakt og hjælper disse medlemmer videre med muligheder og alternativer til, hvordan a-kassen og udenfor deres regi kan hjælpe dem. En medarbejder giver et eksempel på dette i følgende citat: *Herunder hjælper jobcenteret medlemmer til at starte i netværksgrupper, så man netop ikke er alene om det. Så man føler at andre er i samme situation* (interview 3).Medarbejderen mener hermed, at det er vigtigt, at den ledige forstår, at der er andre, som har stærke kompetencer, som heller ikke har et job. FOAs a-kasse mener, at det giver et blik for, at man ikke er den eneste, der har problemer med at komme i beskæftigelse.

En del af det at være sparringspartner, handler også om at medlemmet ikke lader sig slå ud af ledighed. I forlængelse af, at hjælpe ledige videre til frivillige organisationer, har a-kassen også blik for de gode tilbud i jobcentrene. Alt dette fortæller mig, at a-kassen er meget opmærksom på, at selvtilliden skal være i orden for at hjælpe medlemmer videre. Selvtilliden og troen på, at medlemmet er noget værd, er nødvendigt for, at medlemmet får bedre muligheder for at udfolde det gode liv og dermed udnytte de potentialer, de har for at komme i beskæftigelse.

En del af at være en bedre sparringspartner for medlemmer handler om, at FOAs a-kasse også skal arbejde med at lave flere aftaler med de lokale jobcentre, så medlemmerne kan bruges deres tid og energi på jobsøgning. Mange af disse aftaler betyder, at medlemmer i flere a-kasser kun skal have samtaler i a-kassen. Her kombineres derfor samtalen til både at inkludere job- og rådighedssamtale? *”Vi har aftalt, at alle medlemmer, der bor i kommunen, i den første tid de er ledige, kun skal til jobsamtaler i deres a-kasse*” (Trappemodel). Sådanne tiltag handler på en måde om anerkendelse af medlemmet og om at gøre den tidligere nævnte jungle en smule mindre. Det vigtigste argument for at kombinere disse to samtaler optræder i følgende*: Vi ved, hvor der i øjeblikket er job at få inden for FOAs fagområder.. og hvor der er sværere at få noget..* (interview 2).

I forlængelse af det er det a-kassens opgave at hjælpe medlemmerne til at optimere jobsøgningen, der hvor det er hensigtsmæssigt. Diskursen om FOAs a-kasse som sparringspartner for jobsøgningen handler om at skaffe de bedste muligheder for medlemmer og om, at medlemmerne tager dem til sig og udnytter dem. Dette har mange overlappende tendenser fra førnævnte diskurs, hvor jeg tydelig identificerede, at medarbejderen gør sit yderste for at udnytte lovgivningen.

## 4.2.6 A-kassen, som interesseorganisation

Der er ikke nogen tvivl om, at FOA som faglig organisation er en interesseorganisation. Dog er jeg på en måde blevet overrasket over at min undersøgelse har vist, at a-kassen også opfatter sig selv som arbejdende for medlemmernes interesser. Et af de tydeligste tegn på denne italesættelse som en interesseorganisation er den måde, de omtaler betegnelsen for de ledige: *Vi kalder dem altid medlemmer* (interview 1). I følgende citat uddyber lederen denne forståelse af, hvordan hendes medarbejdere skal arbejde med de ledige medlemmer: *Vi skal også spille en overordnet rolle politisk. Altså, vi skal være deres stemme udadtil, og det de tror og tænker om systemet bliver bragt videre til de rette foraer. .. og gøre indsigelser vi synes de får forringet deres vilkår.* I forlængelse af den forståelse, er det vigtigt for lederen at få nogle medarbejder, der forstår dette perspektiv, hvor a-kassen er en medlemsorganisation:

*Jeg kigger efter nogle, der vil møde medlemmer ordentligt og med den respekt, der skal til. Og altid nogle der er opmærksom på at det er medlemmer. Det er afgørende forskel af medlemmerne betaler kontingentkroner for at blive serviceret af os, og det skal vi respektere i udstrakt grad* (interview 1).

Efter hendes mening er det *deres hus* og *surt indtjente penge, der bruges til, at vi kan gå rundt her* (interview 1). Det er derfor en afgørende forskel for lederen, at medlemmerne kan vælge FOA Odenses a-kasse fra, hvis de ikke gør det godt nok. Så derfor kigger hun udelukkende efter medarbejdere, som hun har tillid til forstår og respekterer dette perspektiv. Hun mener, at *de både skal forstå spillet og forstå at behandle vores medlemmer derefter* (interview 1). Som beskrevet i overstående citater, er det særligt lederen, der understøtter denne diskurs om at være en interesseorganisation, men flere af medarbejderne i interviewene bakker også op om dette: *I folks bevidsthed er det fagforeningen det hele* (interview 3).

Med dette giver medarbejderen også udtryk, for at man må kæmpe medlemmernes kampe sammen, og herunder er det a-kassens opgave at spille en politisk rolle og sætte fokus på de lediges problemer i systemet. På mange måder betragter hun selv, a-kassen og fagforeningen som et fællesskab, hvor medarbejder og medlem møder hinanden på en mere ligeværdig og tillidsfuld måde. Det er tydeligt at se at hun orienterer sig respektfuldt i forhold til medlemsskaren. For hende handler det om, at når der er arbejde at få, så er deres medlemmer også i arbejde. Derfor er der i hendes optik ingen grund til at så tvivl om medlemmernes motiver for at tage arbejde. Og det er derfor a-kassens opgave at formidle dette budskab ud til de politiske beslutningstagere. Og som jeg senere vil komme ind på i analysen af den sociale praksis, opleves det med disse konjunkturproblemer besynderligt at politikerne ikke har gjort mere for at imødekomme problemet.

Den kritiske teoris formål er synliggøre de ulige magtforhold. FOA a-kasse samlet arbejder for at medlemmerne ikke føler sig urimeligt behandlet. Og ifølge anerkendelsesteorien kæmpes der for universel ligebehandling af medlemmerne. A-kassens anerkendelse kommer især til udtryk i forhold til at kæmpe de politiske kampe. Som følge at de nye regler med optjenings- og udbetalingsperioden er der opstået en helt ny målgruppe af ledige a-kassemedlemmer som er i stor fare for at falde ud af dagpengesystemet. Politisk handler det om at imødekomme de udfordringer, de står overfor. Under mine samtaler, kom der tydeligt til udtryk, at det værdisæt som myndighedsopgaverne er baseret på grundlæggende strider mod det værdisæt, som hun og organisationen, i særlig grad FOAs a-kasse baserer sig på. Her spores, der uoverenstemmelse mellem den lovgivning de skal følge, og de forståelser de tager med ind i arbejdet. Interviewpersonen giver også udtryk for, at hun finder det vanskeligt at være interesseorganisation under disse forhold, særligt når den faglige organisation og medlemmerme heller ikke kæmper mere imod. Dette er et tydeligt tegn på, at medarbejderne er i et stærkt dilemma. De vil rigtigt gerne anerkende medlemmet, men arbejder i et system, som har svært ved at gøre det muligt.

Der er generelt en tæt forbindelse mellem fagforbundet og a-kassen, som bl.a. viser sig gennem, den måde a-kassen og forbundet er opbygget på, hvor man på mange måder kan betragte a-kassen som en afdeling i forbundet, selv om de formelt er to separate organisationer. I dagligdagen fungerer a-kassen og den faglige organisation snarere som en samlet enhed, og a-kassen anses som et af fagforeningens tilbud til medlemmerne. Dog viser min undersøgelse, at a-kassen også kæmper separat for ledige medlemmers interesser, når den faglige del ikke gør det.

## 4.2.7 Delkonklusion

Jeg har i denne delanalyse af empirien fundet diskursernes konturerne og herunder identificeret seks forskellige diskurser som bruges til at italesætter arbejdet i a-kassen. Diskurserne benyttes med forskellige mål, men omdrejningspunktet er at medlemmerne skal hjælpes videre i til det næste job. Flere af disse diskurser handler om at arbejde for at styrke medlemmer i at søge job og komme i beskæftigelse. Herunder er hensigten med at udbetale dagpenge til ledige jo netop også, at ledige ikke skal gå til grunde og blive marginaliseret i samfundet, når de mister deres job.

Sproget i teksterne tydeliggør flere af diskurserne, som herunder tydeligt viser, at retorikken omkring dette arbejde bliver, at FOAs a-kasse og medarbejderne ser sig selv som et menneskeligt bindeled mellem medlemmet og et ikke-menneskelige system. Herunder ser de sig selv som nogle, der kæmper for medlemmernes interesserer mod systemets uretfærdigheder. Analysen viser, at valget af ord og modalitet vil få konsekvenser for diskursens konstruktion både af sociale relationer og af de diskursordner den indgår i. Dette vil jeg vil gå mere i dybden med i følgende delanalyser. Med Fairclough tekstanalyse har jeg set nærmere på, hvordan medarbejdernes og ledelsens tanker og holdninger er til deres arbejde, samt hvordan de selv reflektere og arbejder med til de ledige medlemmer.

Alt i alt har mit indsamlede empiriske materiale, - særligt FOAs materialer og interviewene -vist, at a-kasserne ikke kun skal være med til at levere sikkerhed i perioder uden arbejde. Derudover bidrager de også mere aktivt til at bringe ledige medlemmer tilbage i arbejde. I sidste ende skal dette også være understøttende for et mobilt og fleksibelt arbejdsmarked. Da udbetalingen af dagpengene hænger sammen med vurderingen af om ledige står til rådighed og er aktivt arbejdssøgende, er det en vigtig opgave for a-kassens at foretage denne vurdering og kontrol af medlemmets rådighed. Dette er en opgave, som sætter a-kasse medarbejderne i et vist dilemma. Medarbejderne italesætter netop nogle af de andre opgave som værende med til at rette op på denne kontakt med medlemmet, så de sidste ende får en positiv oplevelse af a-kassen. En væsentlig diskurs er her at ledige medlemmer kan formidles til ledige jobs. Herunder italesættes den vigtigst diskurs som omhandler opkvalificering af ledige gennem de samtaler, som a-kasserne afholder og hermed styrkes medlemmerne i at søge job, altså diskurs *a-kassen, som sparringspartner til Jobsøgning.* En diskurs der også kommer til udtryk i følgende citat:

*I min verden er det vigtigt at vejlede dem i, at hvordan de kommer i job, så de er fri fra systemet. Og vi skal sørge for at de får deres penge til tiden. Vi har en meget vigtigt mission, der handler at guide dem ud i verden og få et job (interview 2).*

Dernæst omhandler arbejdet i a-kasse også om, at FOAs a-kasse er en medlemsorganisation som opfører sig både som medlemmers beskytter og advokat samt en interesseorganisation. Herunder hjælper og kæmper a-kassen for, at arbejdsmarkedspolitikken og ressourcerne nationalt og lokalt bedst muligt kommer til gavn for medlemmerne. Generelt kan man sig, at den mest foretrukne diskurs om arbejdet i FOA Odenses a-kasse handler om at være der for de ledige samt at være sparringspartner i jobsøgningen. Dette ses i den måde de beskriver at de prioriterer arbejdet på. De beskriver det selv som noget der hjælper medlemmerne.

## 4.3 Den diskursive praksis

Analysens anden del omhandler den diskursive praksis. Her vil jeg undersøge, hvordan den diskursive praksis kan spores i mit empiriske materiale. I forlængelse af min valgte tilgang og opdeling af tekstanalysen, har jeg allerede indledt dele af analysen af den diskursive praksis. Dette hovedafsnits formål er derfor at uddybe og teoretisere de seks diskurser yderligere. I den forudgående tekstanalyse blev det tydeligt, at bestemte sproglige mønstre var til stede i arbejdet i a-kassen. De følgende afsnit vil indeholde et oprids af den diskursive praksis med det formål at tegne de forskellige diskurser og deres betingelser tydeligere op fra mit empiriske materiale.

Som nævnt er det analysens formål at undersøge, hvorledes teksterne trækker på de etablerede diskursordner, der findes i den diskursive praksis, og hvorvidt det hjælper til at bevare eller ændre de etablerede diskursordner. Dette gøres ved at undersøge, hvorledes den kommunikative begivenheds betingelser kan spores i det udvalgte materiale og herunder intertekstualitet og interdiskursivitet. Jeg vil altså i dette afsnit hæve analysen op fra tekst niveau til det diskursive niveau, og prøve at gøre rede for de mere overordnede diskursive tendenser. At tekster er en del af større diskurser betyder, i KDA, at teksten er indlejret i et intertekstuelt netværk. Ser jeg på mit speciales genstandsfelt vil det fx. betyde, at udover at tale med de tre medarbejderne og lederen i FOAs a-kasse, bør jeg se på andre eventuelle tekster, som er tilknyttet emnet, det kunne være dokumenter og undersøgelser, som medarbejderne arbejder med til hverdag.

Min undersøgelse tager udgangspunkt i arbejdet og det direkte møde med ledige medlemmer. Derfor er teksterne også udvalgt, fordi de på en eller anden måde berører dette emne. Da der ligger en relativt stor mængde empiri til grund for analysen, er det ikke muligt at gå detaljeret ned i alle tekster. Jeg har derfor udvalgt nogle tekster og dele af interview, og med dette udvalg vil jeg foretage mig en mere overordnet analyse. Denne vil blive foretaget i tre dele: en analyse af de eksterne materialer om a-kassernes arbejde bl.a. fra AK-samvirke, en analyse af de interne arbejdsdokumenter fra FOAs a-kasse og en analyse af mine interviews med medarbejdere og leder fra FOA Odenses a-kasse. Selvom mine interview er min primære kilde, vil analysen af disse komme til sidst. Dette skyldes at interviewene i højere grad trækker på diskurser fra de to andre ind i deres univers.

Denne opdeling sker, fordi der er forskel på udtryksmåderne i de tre typer af tekster og den kommunikative begivenhed er derfor vidt forskellige. Diskurserne er det, der forbinder analysen, og mange af disse er de samme i de tre kategorier. Især de i to sidste typer italesættes samme diskurser; de har jo FOA, herunder medarbejdere i FOA, som afsender. Flere af teksterne vil have overlappende diskurser og måder at beskrive arbejdsmetoder og tanker på. Her har jeg fundet ud af at FOA Odenses a-kasses medarbejdere selvfølgelig trækker på de samme begreber og udtryksmåder, som er repræsenteret i de dokumenter, de arbejder med til hverdag.

Analysen af den diskursive praksis vil ske på baggrund af udvalgte eksempler, der repræsenterer de overordnede tendenser, som jeg har fundet i min empiri. Hvis der er tekster, der afviger meget fra det generelle, vil disse afvigelser selvfølgeligt blive påpeget. Med min inddragelse af den sociologiske teori om anerkendelse vil specialets analyse således finde sine konklusioner som omhandler medarbejdernes italesættelse og oplevelser deres arbejde med de ledige medlemmer. Dette er bl.a. fordi inddragelsen af anerkendelsesteorien kan trække min undersøgelse af italesættelse af arbejdet i a-kassen op på et højere analyseniveau, hvor det er muligt at analysere, om den diskursive praksis forstærker, tilslører eller nedbryder de ulige magtstrukturer i mødet mellem medarbejder og medlem. Det er et vigtigt delmål for KDA at tydeliggøre de måder, sprogbrug kan begrænse eller styrke muligheder for modstand. Jeg vil derfor undersøge, om det er et bevidstgørende projekt, som a-kassen har gang i over for medlemmerne.

## 4.3.1 Eksterne materialer fra a-kasse miljøet

I det følgende afsnit vil jeg redegøre for, hvorledes den diskursive praksis kommer til udtryk i de eksterne materialer. Dette vil ske ved først og fremmest at undersøge og beskrive den kommunikative begivenhed og hvilke diskursordner, det eksterne materiale indgår i. Derefter vil jeg komme ind på, hvordan jeg vil behandle intertekstualiteten og interdiskursiviteten i denne analyse. Da denne del om det eksterne materiale er af min sekundære empiri, vil det have en mindre betydning end selve empirien indsamlet fra FOAs a-kasse. Dette vil derfor være en kort og konkret analyse af det omgivende a-kasses miljøs arbejde og forståelse af mødet med de ledige medlemmer.

Det eksterne materiale skiller sig meget ud fra resten af min empiri fra FOA, da disse kommer fra AK-samvirke. Arbejdsløshedskassernes Samvirke er, som tidligere nævnt brancheorganisationen for 25 statsanerkendte arbejdsløshedskasser i Danmark og repræsenterer dermed lidt over 2,1 mio. forsikrede medlemmer. AK-samvirke repræsenterer alle landets a-kasser og har derfor mange interesserer at tage hensyn til. Derfor vil jeg antage, at der måske ikke er så stort et spillerum i AK-samvirke til at udtale sig politisk om beskæftigelsesindsatsen som FOAs a-kasse selvstændigt har mulighed for.

## 4.3.1.1 Den kommunikative begivenhed

I dette afsnit vil der være et fokus, som har til formål at klarlægge betingelserne for den kommunikative begivenhed. Disse betingelser vil blive påvirket af de diskurser, som er repræsenteret i mit udvalgte materiale, og som kan være afhængig af genren. For at belyse dette vil jeg undersøge, hvordan og hvorfor disse tekster bliver produceret eller konsumeret, herunder hvem er afsender og modtageren.

Meget af materialet har klare hensigter, en af disse er at fremføre en vision om a-kassernes fremtid. Af teksterne selv fremgår det ikke, hvem der har skrevet dem. Jeg går derfor ud fra, at det repræsenterer aftalte holdninger og tendenser, som bakkes op i hele organisationen. Derfor kan det heller ikke udelukkes, at der har været eksempelvis professionelle kommunikations- eller pressefolk inde over i forbindelse med tilblivelsesprocessen. Dette fremgår ej heller af materialet, og jeg har heller ikke haft ressourcer til at undersøge, om dette skulle være tilfældet.

I forbindelse med analysen af tekstens genre, findes to forskellige former for udgivelser fra AK-samvirke. Det drejer sig om en overskuelig let læselig pjece og en artikel. Disse indlæg er antageligt skrevet på opfordring, af medlemsorganisationerne. I forhold til konsumptionen af materialerne er det på sin vis henvendt til interessenter på området, politikere, a-kasser, fagforbund og embedsværk, der har kontakt til området. Et af materialerne siger noget om den udvikling AK-Samvirke forestiller sig at a-kasserne er i gang med, og et oplæg til debat *A-kassernes fremtid og fremtidens a-kasser*. Derudover benytter jeg mig af Torben D. Jensens artikel i Tidsskrift for arbejdsliv *A-kassernes fremtid - trusler og udfordringer,* som handler om den store opbakning til dagpengesystemet og den samlede danske model har meget brede offentlighed. Det er på en måde en provokerende tekst, der dels vil skabe debat, men også vil advare mod udviklingen på området. Han mener hvis der planlægges radikale ændringer, herunder forringelser vil de derfor få meget vanskelige vilkår for at få opbakning i befolkningen (Jensen:88).

## 4.3.1.2 Det eksternes materiales diskursordner

Som nævnt i mit metodekapitel beskriver Jørgensen og Phillips, at diskurserne befinder sig i en større diskursorden. Disse diskursordner udgør et stabilt system, som er med til at påvirke de sproglige mønstre, der enten udfordrer eller konstituerer ordenen. For mig at se, er den tydeligste diskursorden i dette materiale, en større orden om, at sætte medlemmernes behov i fokus. Derudover handler det om at se mulighederne for udvikling af a-kassernes arbejdsopgaver. I denne diskursorden indgår stort set alle mine overstående fundne diskurser. Det ligger implicit i materialerne at de nuværende a-kasseopgaver, som er at være beskytter og advokat skal skubbes mere i retning af at blive en stærk sparringspartner og interesseorganisation, der kæmper for medlemmerne.

Torben D. Jensen skriver, at der er en afgørende tro i AK-Samvirke på at a-kassesystemet har behov for at forny sig ved hjælp af digital teknologi, ”*så medlemmerne kan komme i kontakt med a-kassen på en enkel og brugervenlig måde, og derved kan a-kasserne frigøre nogle ressourcer til de afgørende opgaver* ” (Jensen:90). Med det mener han også, at en bedre organisering af opgaverne herunder digitalisering vil slå to fluer med et smæk. Dermed prøver A-kasserne at imødekomme nogle af de begrænsninger der oftest ses i det sociale arbejde. Det er tydeligt, at det ikke kun FOAs a-kasse, der tænker nye tanker om fremtiden. AK samvirke har de seneste par år arbejdet med a-kassernes fremtid, samt med hvordan a-kasser skal arbejde i fremtiden. Organisationen opfordrer herunder til udvikle arbejdet med fokus på medlemmerne:

”*et eksperimentariums projekt, for en ny type kompetenceudvikling i a-kasserne, hvor man skal udnytte nye frugtbare metoder i sagsbehandlingen og styrke medlemskontakten, herunder understøter bedre relationer til medlemmerne* ” (AK-Samvirke:3).

Og ligesom beskrevet tekstanalysen, kan de administrative opgaver være en udfordring for denne udvikling. Derfor beskriver organisation også at for at kunne gøre nogle ting anderledes har a-kasserne behov for at ”*frigøre ressourcer fra de mange omkostninger på manuelle og administrative opgaver til medlemsrelevant service*” (AK-Samvirke:7).

Brancheorganisationens a-kasser har i fællesskab beskrevet erfaringer og mål med arbejdet. Disse mål er at høj kvalitet og relevant service til medlemmerne er med til at understøtte den effektive ressource anvendelse, forstærker behovet for høj kvalitet og relevant service, fordi forventningerne også bliver derefter (AK-Samvirke:13). Som det bekræftes i SFI rapporten, handler denne om hvordan de nye arbejdsmarkedspolitiske opgaver håndteres. Resultatet viser at de nye opgaver med vejledning er velkomne opgaver, fordi medarbejdere og lederne ser dem som meningsfuld service for medlemmerne.

I forlængelse af disse opgaver, samt at flere a-kasser gerne vil fokusere på at servicere medlemmerne bedre har AK-Samvirke udviklet uddannelser, der skal imødekomme de voksende sociale behov. Med den begrundelse, at a-kasserne skal gennemføre et meget stort antal samtaler med medlemmerne, vil brancheorganisationens uddannelse kvalificere medarbejdernes mangeartede samtaler om karriereskift, vejledning, rådighed, samtaler med sygemeldte ledige osv.. Meningen med sådan en uddannelse er at samtalerne først og fremmest skal sikre, at medlemmerne hurtigt finder det nye og rigtige job. Dette arbejder støtter i den grad diskurserne om a-kassen som sparringspartner i jobsøgningen. Det bakkes ligeledes op af Torben D. Jensen *A-kassernes fremtid - trusler og udfordringer*. Formålet og værdierne bag dette kursus og hele arbejdet handler om at kompetente a-kassemedarbejderne møder medlemmet med en klar dagsorden og effektive arbejdsmetoder for at hjælpe medlemmet med at sætte nye mål og nå dem. Her beskriver organisationen, hvem dette er for og hvad de vil med det: ”*føre mangeartede professionelle samtaler med medlemmet, hvor medarbejderen bliver i stand til at coache på et højt fagligt niveau, der giver ressourcer til at nedbryde barrierer for medlemmer og fører til ændringer for medlemmets situation*”([www.ak.samvirke.dk](http://www.ak.samvirke.dk)).

Fælles for både AK samvirkes uddannelser samt FOAs a-kasses arbejde er, at de mener en professionel samtale kræver, at sagsbehandleren har en god forståelse for sin opgave, sin rolle og sit etiske ansvar. Derfor udvikles værktøjer til at skabe en god kommunikation og skabe tryghed hos medlemmerne for at kunne målrette indsatsen. Jeg vil senere i dette analysekapitel komme ind på, hvordan FOAs a-kasse uddanner og træner medarbejderne i denne kommunikation og til mødet med medlemmet. Disse værktøjer skal gøre medarbejderne i stand til at være en bedre sparringspartner i jobsøgningen. Som sparringspartner har medarbejderne mulighed for at støtte medlemmet, kvalificere deres muligheder, styre dem i den rigtige retning og ikke mindst styrke deres selvtillid. På mange måder handler det om at have medlemmet i centrum. Dog kan dette med at styre medlemmet ses som en krænkelse i Honneths solidariske sfære. Her udspiller magten sig i den slags *tusmørkezone*, hvor den legale myndighedsudøvelse, støtte, forhandling, disciplinering og kontrol er blandet sammen (Høilund & Juul:66).

Denne diskursorden om at have medlemmet i centrum, bakker flere steder op om at a-kassen som interesseorganisation. Her der lægges vægt på at a-kasserne og de faglige organisationer arbejder i tæt kontakt for at styrke medlemmernes muligheder. Det handler blandt andet om at sætte politisk pres og sætte fokus på urimeligheder, og det kommer til udtryk sådan:

”*Synergien i dette arbejde med fælles medlemmer skal underbygges gennem tillidsfuldt og nyttigt samarbejde, ved at synliggøre indsatsen overfor medlemmerne og udbrede de gode historier gennem medierne* ”(AK-Samvirke:11).

Det italesættes her at fagforeningerne derfor også skal spille en rolle i at forbedre de lediges muligheder. Med dette kan forstås en vis form for anerkendelse. Medlemmer skal føle sig værdifulde inden for fagforeningsfællesskabet, og herunder opleve at problemerne blive set, hørt og forstået. Teorien beskriver at denne anerkendelse kan få medlemmet til at føle sig værdifuld for samfundet samt gøre dem i stand til at præstere noget mere for at søge beskæftigelse.

## 4.3.1.3 Det eksternes materiales Intertekstualitet og interdiskursivitet

I dette afsnit vil jeg kun overfladisk behandle intertekstualitet og interdiskursivitet. Dette fordi, det ikke er ikke til at vide, hvad der kom først - hønen eller ægget? Når jeg beskæftiger mig med en organisation, nemlig FOAs a-kasse herunder lokal enheden i Odense, kan jeg ikke vide om AK-samvirke trækker på FOA eller omvendt. Men jeg antager at der kommer mange ideer og erfaringer fra alle a-kasser, som bliver samlet i AK-samvirke og derfor refereres mere til branche organisation end vice versa. Derfor vil jeg i to følgende afsnit (4.3.2.3 samt 4.3.3.3 ), hvor jeg behandler de interne arbejdsdokumenter fra FOAs a-kasse og mine interview af leder og medarbejdere se på hvordan de trækker på intertekstualitet og interdiskursivitet fra AK-samvirke.

Man kan derimod sige, at AK-samvirke trækker på formuleringer og diskurser, som er fremskaffet forskningsmæssigt. Her tænker jeg på det større undersøgelsesarbejde fra SFI, omkring hvordan de arbejdsmarkedspolitiske indsatser håndteres i de lokale a-kasser. Her er opbakning og en diskurs at branchesorganisationens medlemmer og i forlængelse af dette, medarbejdere og ledere i a-kasserne er glade for den medlemskontakt og de muligheder de opgaver har givet. Derudover er det tydeligt, at der internt i AK-Samvirkes kommunikation bruges på både intertekstualitet og interdiskursivitet. Det sker, som beskrevet i det foregående afsnit bruges der formuleringer, som *frigøre ressourcer* samt *effektiv ressource anvendelse*. Dette kan ses som den overordnet italesættelse af arbejdet i brancheorganisationen.

## 4.3.2 Interne arbejdsdokumenterne fra FOAs a-kasse

Dette vil være en analyse af hvordan den kommunikative begivenheds diskursive praksis kommer til udtryk i mit indsamlede materiale. Disse forskellige dokumenter omhandler hele FOAs a-kasse og det er, derfor med til at sætte rammerne for, hvordan den lokale Odense enhed arbejder med deres ledige medlemmer. Alle dokumenter har jeg fået adgang til af den lokale leder i FOA Odenses a-kasse. Her vil jeg ligesom i overstående afsnit behandle kommunikative begivenheds betingelse, dernæst hvilke diskursordner arbejdsdokumenterne fra FOA indgår i, derefter vil jeg identificerer intertekstualiteten og interdiskursiviteten i materialet. I forlængelse af dette vil jeg, i det følgende, kigge nærmere på de diskurser, som medarbejdere og leder i FOA Odenses a-kasse oftest trækker på, når de beskriver deres arbejde. Her tænker jeg på de diskurser, som beskriver deres arbejde med det personlige møde med de ledige medlemmer.

## 4.3.2.1 Den kommunikative begivenhed

I dette afsnit vil jeg belyse de betingelser, som teksterne bliver produceret og konsumeret under, og som bliver associeret med de diskurser, som er repræsenteret i mit empiriske materiale.

Hvorfor alle disse materialer er skrevet er delvis ukendt for mig. Det jeg ved er at nogle af materialerne er led i diskussioner og udvikling af arbejdet i a-kassen. Flere teksterne fremgår uden direkte afsender, blot FOAs a-kasse, så det er ikke til at vide om de er skrevet af en eller flere personer eller om det er politikere, lederne eller medarbejdere. Jeg finder det ej heller relevant for mit speciale, da disse dokumenter repræsentere en vedtaget holdning eller standpunkt, som der arbejdes med i hele FOAs a-kasse, som organisation. Derfor må jeg gå ud fra, at flere af teksterne har været igennem en eller anden form for behandling af flere personer. Her forestiller jeg mig ledelsen har nikket til det. Noget af det har sikkert også været under politisk behandling. I forhold til konsumptionen af materialerne er det på sin vis henvendt til medarbejdere i de lokale a-kasseenheder. Beretningen er dog henvendt til et langt bredere publikum, hvor både samarbejdspartnere, medarbejdere, repræsentanter og aktive i hele organisationer vil finde det relevant og interessant. Stort set alle de interne materialer, jeg har haft mine fingere i, til udførelsen af dette speciale, har haft meget formel karakter. Derudover synes jeg at kunne spore korte og konkrete formuleringer (igen med undtagelse af beretningen). Dette oplever jeg som et tegn på at a-kassen prøver at gøre materialet så overskueligt som overhovedet muligt. Dette er sikkert for at aflaste, den ellers store informationsbyrde, som a-kassemedarbejderne dagligt arbejder med. I det følgende vil jeg kort beskrive de dokumenter, der ligger til grund for min analyse.

*Arbejdsmarkedspolitik i lokalenhederne - En trappemodel til inspiration*, er et arbejdsdokument, der beskriver, hvordan de lokale a-kasse enheder aktivt kan deltage i arbejdsmarkedspolitiske aktiviteter. Papiret viser, visionen for FOAs a-kasse, hvilke er at bevæge sig fra minimum på trin 1 og opad til det optimale niveau på trin 4. Målet er, at sikre medlemmerne de bedste muligheder, og handler derfor om at søge indflydelse i diverse lokale og nationale beslutningsorganer. Dokumentet er meget overskueligt opbygget og giver med bullits en konkret vejledning til, hvad der kan gøres, hvilke redskaber og samarbejdspartnere, der kan benyttes for at give medlemmerne den bedst mulige service.

I forlængelse af dette arbejde, har FOAs a-kasse indgået nogle aftaler med landets jobcentre. *Hvad betyder partnerskabsaftalen mellem jobcentret og FOAs A-kasse for dig?* Det er en lille pjece, der faktisk handler om at klæde medlemmet bedst muligt på, så de bliver trygge ved situationen. Partnerskabsaftalen imødekommer det behov, der handler ikke at genere de ledige medlemmer unødigt. Samarbejdet med jobcentret er kommet i stand, fordi undersøgelser viser, at det er a-kasserne der er bedst til at hjælpe de ressourcestærke ledige videre.

Skriftlig beretning for FOAs A-kasse er et tilbageblik for perioden d.14. december 2010 til d. 10. december 2013. Det er et traditionel skriftlig beretning på 40 sider, som indeholder beretning om, hvordan beskæftigelsespolitikken har udviklet og hvordan FOA og FOAs a-kasse forholder sig til dette. Derudover er der en opsummering af, hvordan der arbejdes med de nye indsatsområder, som er pålagt fra politisk side, samt redegørelse for a-kasse kvalitet, medlemstilfredshed og arbejdet med digitalisering

Den gode samtale er et lille hæfte der er lavet i FOAs A-kasse. Det er tænkt som en håndbog, som skal inspirerer til at fastholde og videreudvikle, den gode samtale, som a-kassens sagsbehandler har i en travl hverdag. Materialet er først og fremmest lavet med fokus på samtalen mellem professionel og medlem, hensigten er også, at redskaber i håndbogen bruges i forholdet til kolleger og samarbejdspartnere. Håndbogen har til formål at fastholde en bevidst og stukturet samtale, samt fastholde sprog/begrebsapparat for at sikret en kvalitetsfuld og ensartet samtale.

## 4.3.2.2 Arbejdsdokumenternes diskursorden

Arbejdsdokumenterne er del af en større diskursordnen, der på mange måder kan beskrives, som beskæftigelsesfremmende diskurser. Herunder handler arbejdsdokumenternes diskursorden i den grad om at være en medlemsorganisation med fokus på god service for det kontingent medlemmerne betaler. Denne service indebærer både den medlemsnære kontakt i arbejdet og den del der handler om at kæmpe udadtil for politisk udvikling. *Arbejdsmarkedspolitik i lokalenhederne - En trappemodel til inspiration,* handler om at trække a-kassen i retning af den diskurs om at spille større rolle i det beskæftigelsespolitiske arbejde. Det handler både om rollen, som interesseorganisation, som en organisation der skal kæmpe for medlemmernes interesser og søge indflydelse i politiske organer både nationalt og lokalt i enhederne. Og derudover handler *Trappemodellens* principper i høj grad om at styrke rollen som sparringspartner, der hjælper medlemmet i jobsøgningen.

I beskrivelsen af, hvordan der arbejdes med principperne bag partnerskabsaftalerne, tydeliggør sproganvendelsen at de vil anerkende medlemmet igennem at bygge videre på de kompetencer medlemmet har i forvejen. Anerkendelsen beskrives på den måde at medlemmet får bekræftet sin individualitet og handlefrihed eller selvstyre. Dette er med til at medlemmet kan fungere som socialt individ. Herunder tages, der udgangspunkt i de ting medlemmet allerede har gjort i forhold til jobsøgning. Derudover forklares der, hvorfor det er nok med en samtale, som skal foregå hos a-kasse. En del af denne omfattende service handler om at styrke arbejder og at være en sparringspartner, hvor dette arbejde har samtalen i fokus. Mødet med den enkelte ledige opfattes af medarbejderne og lederen i a-kassen, som særlig vigtig prioritering. Derfor har det også været en rigtigt prioritering for hele FOAs a-kasse at udvikle disse samtaler med de ledige medlemmer.

FOA a-kasse anbefaler medarbejderne at styre samtalen . . *når medlemmet kommer til personlig samtale forventes der ofte en eller anden form for ”forandring”, med mindre medlemmet alene skal have information om lovgivning eller svar på konkrete spørgsmål*. Senere i samme afsnit uddybes dette. Meningen med samtalen er at se det ud fra medlemmets situation og denne vil altid være personlig og individuel. ”*Vi ved, at hvis vi skal skabe forandring – uanset om det er på det indre eller ydre plan – så skal vi kunne identificere os med målet for forandringen* (Gode samtale:11). Medarbejderen er godt klar over, at arbejdet risikerer ikke at blive til noget. Men det beskrives af materialet, at FOAs a-kasse mener, at denne tanke ikke fylder i arbejdet. Dette bliver en slags institutionelle drømmekraft, udgør en slags faglig-moralsk kode for, hvordan medarbejderen bør handle overfor medlemmet og dermed en gennemslagen diskurs, hvor der er en tro på medlemmerne.

For at opnå dette gode forhold i samtalen, kræver det en god forberedelsesfase, hvor medarbejderen skal minde sig selv om, at sætte deres etiske ståsted i forgrunden. Med det etisk ståsted menes der at medarbejderne arbejder professionelt og dermed ikke trækker sine private holdninger og værdier ind i arbejdet. Pjecen beskriver, at: *det* etiske *ståsted er karakteriseret ved værdier, der er suveræne, dvs. at de afspejler det gode liv for et hvilket som helst menneske, i en hvilken som helst situation* (Den gode samtal:5).

Samtalen skal være etisk, og med det menes der at alle mennesker er unikke og vi alle oplever virkeligheden ud fra forskellige forudsætninger. Derfor er det vigtigt at lytte og høre til hinandens virkelighedsopfattelse. Samtidig handler det om at være åbne over for medlemmet uden at have forudfattede meninger eller havde skjult dagsorden. Guiden forsætter med at beskrive, hvad formålet er med den konstruktiv feedback, der ses her tydeligere tegn på den anerkendende tilgang i FOAs a-kasse: *uanset om du giver ros eller kritik er dit succeskriterium alene, at du lever op til ”reglerne” for at give respektfuld og fremadrettet feedback - det er ikke, om medlemmet er enig i det du siger eller ”retter sig” efter det* (den gode samtale;16). Med denne form for anerkendelse manifesteres diskursen som sparringspartner for jobsøgningen. Medarbejderen skal her opnå et minimalt anerkendelsesfælleskab. Meningen er, at medlemmet udvikler sig, ikke nødvendigvis at medlemmet adlyder ordrer.

## 4.3.2.3 Intertekstualitet og interdiskursivitet i interne arbejdsdokumenter

Dette afsnit handler om hvorledes intertekstualiteten og interdiskursiviteten bliver benyttet i de udvalgte dokumenter fra FOAs a-kasse. I dokumenterne benytter organisationen bl.a. intertekstualiteten på samme måde, som jeg vil komme i på i interviewene, nemlig til at diskutere op imod noget der i forvejen har været diskuteret i organisationen og AK-Samvirkes fremstilling af beskæftigelsespolitikken og AK-samvirkes rolle. Interdiskursivitet bliver også refereret til som konstituerende intertekstualitet og handler om, hvorledes en diskurstype bliver repræsenteret igennem de forskellige dele i de diskursive ordener (Fairclough 1992:118). Jeg vil derfor undersøge, hvilke spor fra den diskursive praksis man kan finde i selve teksten.

Et meget tydelig tegn på interdiskursivitet, ses her FOAs a-kasse forholder sig allerede til det refererede under beretningen, og de er tydeligvis ikke enig i den førte politik på området. Her beskrives der at den nye aftale uddannelsesydelse og arbejdsmarkedsydelsen fra maj 2013 vil redde mange medlemmer. Disse tiltag er ikke godt nok for medlemmerne og derfor forsætter kritikken af tidligere dagpengeforringelserne.

*I den aktuelle debat om en generel reform af dagpenge systemet har FOA fastholdt kravet om et solidarisk dagpengesystem, der sikrer medlemmerne forsørgelse på et rimeligt niveau og dermed også styrker tryghedselementet i flexicurity-modellen* (beretning;23).

Der er ikke nødvendigvis tale om angreb på enkelt personer i den måde at referere til andres tekster eller udsagn. Der kan også være tale om henvisninger til tekster eller diskussioner, som organisation vælger at forholde sig til og diskutere. Et eksempel på manifest intertekstualitet reference kan ses beretningen, her beskrives det blandt andet, hvordan FOA og FOAs a-kasse vil kæmpe med forringelser. Og i følgende citat kan man se at organisationen FOA samt a-kassen har haft nogle krav, diskussioner og forventninger om forandringer i dagpenge systemet. Disse er her nedskrevet meget indforstået og henviser til, hvad FOAs holdning er.

*Ved regeringsskiftet erstattede Mette Frederiksen Inger Støjberg som beskæftigelsesminister. I FOAs A-kasse var der store forventninger til den nye minister, der især var kendt for sin kritik af den borgerlige regerings socialpolitik og dens overdrevne tro på pisk frem for gulerod. Her 2 år efter må vi konstatere, at der endnu ikke er sket de store forandringer i indsatsen for de forsikrede ledige. Men flere initiativer er på vej* (beretning;9).

Derudover er det tydelig interdiskusivitet i forhold til arbejdet med at udvikle den nære medlemskontakt og samtalerne under dette. Og som tidligere nævnt i AK-samvirkes tekster italesættes at det er nødvendigt at firgøre ressourcer til at udvikle det personlige møde og den *gode samtale* med medlemmerne. Dette vil blive uddybet i følgende afsnit.

## 4.3.3 Interview med a-kassens medarbejder og leder

I det følgende afsnit vil jeg redegøre for, hvorledes den diskursive praksis kommer til udtryk i min interview med FOA Odenses a-kasse medarbejder. Jeg har som tidligere nævnt foretaget 4 interview med en leder og tre medarbejdere i FOA Odenses a-kasse. Disse har givet mig et indblik i, hvordan den lokale a-kasse oplever og tænker, og ikke mindst italesætter arbejdet og mødet med de ledige, et møde der skal være med til at forbedre de lediges beskæftigelsesmuligheder. I interviewerne har jeg haft mulighed for at få svar på mine spørgsmål og yderligere kunne spørge ind til det jeg har fundet interessant eller uklart. Ved gennemgang af mit tidligere fundet empiri, har interviewene bekræftet et par tendenser. Derudover jeg har fået præciseret og nuanceret nogle af de problemstillinger jeg har undret mig over. Disse vil jeg løbende komme ind på i analysen.

Ligesom i de to foregående afsnit vil jeg identificere den diskursive praksis med hjælp fra Faircloughs begreber, herunder den kommunikative begivenheds betingelser hvilke diskursordner de befinder sig i samt intertekstualitet og interdiskursiviteten. I min analyse ser jeg på, hvordan informanterne trækker på eksisterende diskurser, som kan genfindes i tekster, der er relaterede til emnet og hvilke diskurser der trækkes ind. Det konkrete spørgsmål i denne sammenhæng er, hvorvidt informanten reproducerer eller udfordrer den diskursive praksis.

## 4.3.3.1 Den kommunikative begivenhed

Mine interview er specialets væsentligst empiriske materiale. Disse skiller sig ud fra resten af mit materiale. Kilder i KDA er oftest skriftlige kilder. Disse beskrives oftest, som værende mindre påvirkede af forskeren. Derimod beskrives de kvalitative interviews, som et produkt af den sociale interaktion mellem, interviewer og informant. Når jeg analyserer teksten her, er det produkt af denne *iscenesatte* og konstruerede situation, mit interview er. Derfor skal jeg yderligere reflektere over min indflydelse som interviewer, på det der bliver sagt. Jeg er klar over, at jeg i situationen er med til at påvirke, hvordan og hvad samtalen handler om. Hertil er forholdet mellem afsender og modtager specielt i et interview, da jeg som interviewer medvirker til at producere teksten. På den måde skifter rollerne konstant under den kommunikative begivenhed, interviewet, således at både interviewer og informant er afsendere eller producenter i teksten. Tekst skal her forstås, som transskriptionerne af de fire interviews. På en måde er der to niveauer af forholdet mellem afsender og modtager. Det ene er en social interaktion mellem mig, som interviewer og medarbejderne som informanten. Det andet niveau omfatter informanten, som aktør i en større helhed, herunder FOAs a-kasse eller særlig FOA Odense lokalenhed, der anvender interviewet som en platform for udbredelsen af sine budskaber og erfaringer.

Derfor er det svært at analysere afsender- og modtagerforhold i interviewene. Det er alt for firkantet at sige, at informanten er afsenderen og jeg som interviewere er modtageren i den konkrete interviewsituation. Gentagne gange oplevede jeg at både medarbejder og leder har ønsker om, at disse holdninger og tanker skulle spredes længere ud. Flere udsagn fik mig også til at reflektere over om denne afsender- og modtageropfattelse ikke er for snæver: *Vi udnytter vores muligheder. Det er nødvendig at afsætte flere ressourcer, hvis vi skal løfte opgaven 100 %* (interview 4). Budskabet i ovenstående udsagn er rettet mod a-kassens ledelse, og der er meget der tyder på, at medarbejderne anvender interviewet som en mulighed for at brede budskaber ud til modtagere udenfor den konkrete interviewsituation. På en måde virker det til, at mine interviewpersoner flere gange gerne vil sige noget til mig, som kan sendes videre til ledelse eller måske politikerne som vedtager politikken. Derfor skal modtageren i højere grad bredes ud til at forstås som afsenderens intenderede modtagere. Interviewet bliver tydeligvis også brugt, som en *diskursiv platform*, hvor a-kassemedarbejderen netop får mulighed få at sprede budskabet om *det gode møde* og vigtigheden af at prioritere den sociale del af arbejdet i a-kassen. To dagsordner der i højere grad bekræfter a-kassen som sparringspartner for jobsøgning og a-kassen som interesseorganisation, som beskrevet i min tekstanalyse.

## 4.3.3.2 Interviewenes diskursorden

I min analyse af de fire interviews har jeg forsøgt at identificere de forskellige diskurser, som informanterne trækker på i deres beskrivelse og italesættelse af arbejdet og mødet med de ledige medlemmer. Som nævnt i tekstanalysen har jeg identificeret a-kassen seks diskurser om arbejdet. De følgende fire a-kassen, som medlemmet advokat og beskytter, sparringspartner, jobformidler og interessevaretagelsesdiskurserne. Disse diskurser kalder jeg de som tidligere nævnte beskæftigelsesfremmende diskurser. Under disse beskæftigelsesfremmende diskurser har jeg identificeret informanternes påstande om arbejdet og mødet med medlemmet i a-kassen. Det er disse påstande, som jeg i det følgende vil uddybe.

En del af at være beskæftigelsesfremmende diskurs er også at arbejdsløshed ses som et stort problem for det den enkelte. Her har FOA Odenses a-kasse leder en helt klar holdning om det arbejde de udfører. De ser på det som et socialt problem at være ledig, et problem a-kassen skal løse: *Det er et socialt problem ikke at have et arbejde. Især nu her hvor vi breder vores blik ud på det enkelte menneske, mere end vi gjorde tidligere.* Hun uddyber dette; *det er en af de største kriser, man kan komme ud i – er at miste sit job. Og hvis det ikke skulle være socialt arbejde, at bistå og understøtte den enkelte i at komme videre, så ved jeg ikke hvad det skulle være.* Hun mener ikke at det er socialt arbejde i traditionel myndigheds forstand, men de tager sig af en lille del af det. Det kan fortolkes, som en anerkendende tilgang at tage disse problemer seriøst og ikke bare behandle det ledige medlem, som endnu en i rækken. Lederen italesætter dette som et godt potentiale, til at medlemmet føler sig mere værdifuldt. Dermed bruges anerkendelse og det at møde medlemmet i øjenhøjde som et motivationsredskab til at komme videre i beskæftigelse. Dette begrundes yderligere i følgende, hvor lederen beskriver, hvordan hun ønsker medarbejderne går til arbejdet.

For at understøtte dette arbejde, er det også meget velovervejet, hvem lederen ansætter; *en kompetent medarbejder, er en der magter det administrative… Og det er en der har blikket for at der skal mere til* (interview 1). Ud fra hendes synspunkt skal medarbejderne rumme medlemmerne og kunne hjælpe dem godt på vej. Det handler om faglige kompetencer, men hun lægger i den grad vægt på, at de personligt kan indgå i dialog med medlemmerne på lige fod. Man kan sige, at det skal være beskæftigelsesfremmende adfærd, hun søger, hos hendes medarbejder. Hun beskriver, det personlige sådan: *Man skal kunne udvise respekt for medlemmets historie og for det medlemmet står for først og fremmest. Så skal man kunne tale med dem på en ordentlig måde…* (interview 1). For lederen er det derfor ikke nok at være faglig dygtig, hun oplever indimellem dygtige medarbejder, som har svært ved at tale med medlemmerne. Og omvendt har hun medarbejder, som er mindre stærke i det faglige, som *medlemmerne er totalt vilde med, men der har jeg fundet ud af, at det er fordi at de taler medlemmernes sprog og medlemmerne kan forstå, hvad det er de siger. Det nytter jo ikke noget at du sidder og smart og fin og kan alle ordene og udtrykkende, hvis medlemmet slet ikke er med. Så er det bedre måske at være knap så god i det faglige, men medlemmet føler sig set og hørt og kan forstå hvad, der bliver sagt.*

Denne beskæftigelsesfremmede diskurs handler om, at møde medlemmer, der hvor de er og hjælpe dem på vej derfra. Det personlige møde italesættes som tidligere nævnt, som værende meget vigtigt, fordi medlemmerne skal modtage en enorm mængde information om regler, pligter og rettigheder. Hvis deres kommunikation med medlemmerne kun foregik skriftligt ville medlemmerne have endnu mere vanskeligt ved at forstå regelsættet. Mødet med a-kasse medarbejdere giver muligheder for at forklare de ledige medlemmerne reglerne i sprog de forstår. Med anerkendelsesteorien kan dette give en platform for en konstruktiv dialog og for at opnå de fælles mål. Denne tilgang kan også beskrives som at opnå et minimalt anerkendelsesfællesskab. Lederen beskriver at medarbejderne som den stærke part trænes til at arbejde for, at medlemmet oplever sig anerkendt, herunder kan værdsætte sig selv. Med denne tilgang til arbejdet, vil anerkendelse give medlemmet bedre muligheder for at komme ud af den tidligere nævnte krise og videre i beskæftige.

Som fremstillet ovenfor i tekstanalysen italesætter a-kasse medarbejderne, at den vigtigste opgave er udbetalingen af dagpengene, og som beskrevet er det ikke a-kassens eneste funktion. Mine identificerede diskurser bekræfter at medarbejde også ser sig selv og a-kassen som en vigtig brik på den beskæftigelsespolitiske scene. Og der er tydlig tilslutning til at a-kasserne er begyndt at tage meget ansvar og i fremtiden gerne må tage mere ansvar. Det kan for mig at se have to grunde. For det første synes jeg, at jeg kan spore, at de synes at disse opgaver er meningsgivende, og måske oplever medarbejder og ledelse at dette giver ny værdi til deres arbejde i a-kassen. Og dels kan a-kassens medarbejder og leder have indset, at alle a-kasser kan være gode til udbetaling, og hvis de vil fasteholde at have udbetalingen og forsat fungere som a-kasse, skal de gøre mere for medlemmerne.

*Vores mål i livet var at sikre, at hvis du blev ledig, så ville du få dine penge. Problemet med penge til tiden som strategi er, at det kan alle de andre a-kasser også. Det var ligesom udgangspunktet at sige, at penge til tiden det var ikke længere nok. Det tager folk som en selvfølge. Det vil sige vi må tilbyde noget mere* (interview 1).

Lederen (med medarbejder, som har lignede udtalelser) taler sig direkte ind i den diskursorden, hvor a-kasse er de bedre til at fremme beskæftigelse for deres medlemmer. De ønsker i denne forbindelse at berige ledige medlemmer, udfylde tiden med noget konstruktivt og forhåbentlig give ledige noget mere kvalitet i deres ledighedsperiode, således at de ikke kun oplever at blive mødt af et system, der skal kontrollere dem. *Vi skal ikke være en kontrolenhed, jeg vil gerne se fremadrettet fokus* (interview 3). Medarbejderne arbejder derfor med, at det vigtige er vejledning og beskæftigelsesfremmende aktiviteter, og medarbejderne forklarer i følgende citat, hvorfor det er vigtigt:

*Vores vision er at vi vil være de bedste. Vi vil altid sørge for at vi laver det administrative arbejde hurtigst muligt og mest effektivt, så vi får tid til andet flødeskum. Og det som medlemmerne synes gør en forskel* (interview 4).

Her lader a-kassemedarbejderen, det mere til at handle om, at de ser det som deres forpligtelse at forbedre deres medlemmers vilkår under ledighed og derfor er ikke-lovpligtige tilbud og andre dele af samtalen også vigtige at prioritere. Her kan jeg se at der har været overvejelse om, hvad der er passende at gøre. Denne stillingtagen til prioritering af opgaver tager medarbejderne, fordi de betragter sig selv som en medlems- eller interesseorganisation. I forlængelse af dette, skal de lade sig styre af medlemsbehov.

Derfor skaber det et dilemma for a-kassemedarbejderne, at de samtidig er forpligtede til at løse myndighedsopgaver, som ligger meget langt væk fra deres værdier og fra deres forståelse af, hvordan medlemsskaren bør behandles. Herunder er der også visse typer af opgaver (samarbejde om udfaldstruede og syge medlemmer), som tyder på at de opfatter sig selv som en forening. Som beskrevet en interesseorganisation og i forlængelses af dette en forening som agerer advokat for deres udsatte medlemmer. I mine interview med medarbejderne fremgår det, at de fleste er rigtig glade for samtalerne med de ledige, men der er også problemer forbundet med disse samtaler. Ifølge Honneths teori, kan kontrollen på nogle måder forstås som en krænkelse, og som medarbejdere oplever at de mange regler og styringsredskaber opleves som disrespekt. Dette er et stort dilemma for medarbejderne, som oplever at denne magt på mange måder er med til at fastholde medlemmerne i en underdanig position. Dette er dermed en stor trussel for at arbejdet med medlemmerne lykkes.

## 4.3.3.3 Intertekstualitet i interview med medarbejder og leder

For det første kigger jeg intertekstualitet, dvs. den måde teksten, herunder interviewet, trækker på andre tekster. Dette identificerer jeg ved at undersøge fundne diskurser. Dernæst vil jeg undersøge den interdiskursivitet, som omhandler hvordan medarbejdere og leder trækker på og reproducerer diskurser fra AK-samvirke og resten af FOAs a-kasse som organisation.

En af de tydeligste former for interdiskursivitet er at alle interviewede bekræfter at det er politikeres skyld at der er så stramme regler. De er på den måde med til at reproducere den samme diskurs, som især er et udtrykt i FOAs a-kasse beretning. Medarbejderne og lederen refererer også til arbejdet i andre a-kasser og i resten af organisationen, for f.eks. at underbygge deres argumenter. Dette betyder, at der i forbindelse med henvisning til materialer, interne undersøgelse og nedfældede skriftlige beretninger om det daglige arbejde findes intertekstualitet i interviewene. Ofte bliver der refereret overordnet til møder og lignende, med det formål at forholde sig til den danske beskæftigelsespolitik og FOA forbunds måde at organisere arbejdet på.

Her optræder sætninger, der stamme fra AK-Samvirke resten af FOA materialet. *Fremtidens a-kasse* beskriver ligeledes, at a-kasserne skal sørge for organisere arbejdet på en bedre måde og understøtte kompetenceudviklingen *vi har fundet nye frugtbare metoder i sagbehandlingen og medlemskontakt, som kan understøtte bedre relation til medlemmerne* (AK-Samvirke:3). Dette suppleres i FOAs materialer, hvor der blandet andet beskrives *sagsbehandlernes metoder skal kvalificeres* og på den måde *skabe bedre relation og møde med medlemmet* (Trappemodel:7). Ligeledes kommer disse vendinger til udtryk i mine afholdte interviews: *det handler skabe en god relation til det enkelte medlem, de skal føle at de er i centrum* (Interview 4).

I forlængelse er at dette, bruges internt i kommunikationen intertekstualitet. Dette kommer til udtryk i mine interviews, og ses i den måde a-kasse medarbejderne og lederen formulerer deres svar. Der ses intertekstualitet, da de bruger en del af deres bruges samme vendinger og sprog, i den måde de taler på. Flere af medarbejderne beskriver jobformidlingen som *medlemmerne oplever det som en stor gave* (interview 2+3). Derudover bruger de også den samme retorik om det politiske system: *Politikere, ved ikke hvad der foregår ude i virkeligheden* (interview 4) suppleres af *dem der bestemmer, har aldrig været udenfor Christiansborg* (Interview 3).Det kommer oftest også til udtryk i den måde medarbejderne beskriver deres arbejdsmetoder på

*Jeg kan være deres individuelle sparringspartner* (interview 3), *Vores medlemmer har stor gavn af det er individuel – ikke ligesom på jobcenteret* (Interview 4). Samt *Jeg oplever at vores medlemmer har stor gavn af de individuelle samtaler* (interview 2).

Som tidligere nævnt gøres der meget ud af at italesætte at a-kassens vigtigste formål: at sikre økonomisk bistand. På mange måder er det en ret uinteressant diskurs, som ingen har nogen indvendinger imod. Derudover trækkes der i overstående citater helt åbenlyst på formuleringer der går igen i FOAs kommunikation.

Udover disse citater, som referer til resten af mit empiriske materiale refereres der også til noget andre har sagt. En medarbejder fortæller, at især *unge siger* ledige er selv ude om det at være ledig (interview 3). Ved brug af sådanne citater i deres interviewsvar opstår der nogle konflikter, som de samtidig ikke selv behøver at være i del af, men kan altså gemme sig bag andres ord. De påstår således at samfundsholdningen ændrer sig, og især unge er mere egoistiske. På denne måde opstår der så også en form for intertekstualitet i interviewpersonens svar, da det bliver til et svar på eller en kommentar til den citeredes holdning og på den måde føres en diskurs videre.

Som det blev forklaret i mit metodekapitel indebærer interdiskursivitet, at jeg undersøger hvilke diskurstyper, der bliver benyttet i produktionen af en tekst. Dette undersøgte jeg ved at se på hvilke specifikke diskurser der bliver benyttet og hvordan diskurser reproduceres eller udfordres i mine informantens fortællinger. Meget af denne interdiskursivitet behandles også i afsnittet om interviewenes diskursorden. Jeg vil derfor tage fat på elementer, jeg ikke berørte der.

Interviewene har også en række interdiskursive fællestræk. Dette er jo meget naturligt, da interviewene alle er fortaget på samme arbejdsplads, med samme ledelse, og medarbejderne har modtaget meget af den samme interne uddannelse. De fælles diskurser kommer i spil, særligt i kampen for de lediges vilkår, ønsket om at hjælpe de ledige og understegningen af bureaukratiets begrænsninger. Dette kan pege på en høj grad af vilje til at gøre en forskel for de ledige og hjælpe dem videre i beskæftigelse. Selvom medarbejderne ikke enstemmigt italesætter oplevelserne af mødet med de ledige, som værende anerkendende og dermed udslagsgivende for at den ledige kommer i arbejde, tyder interdiskursiviteten på, at de er meget optaget af dette perspektiv.

Det tydeligste interdiskursive træk i interviewene, oplevede jeg ved at alle medarbejderne samt lederen i FOA Odenses a-kasse nævnte, at opgaverne udover udregning af udbetalingen samt rådighedskontrollen som *glasure på kagen* (interview 1) eller *ekstra guf* (Interview 4) og som følgende citat: *Vores vision er at vi vil være de bedste, vi vil altid sørge for at vi laver det administrative arbejde hurtigst muligt og mest effektivt, så vi får tid til andet flødeskum* (interview 3).De fortæller at de oplever, at medlemmerne synes denne indsats gør en forskel. Det at få pengene til tiden er en selvfølge, så det handler om at få det ordnet. Derefter bruger de tiden og overskuddet til den del af arbejdet, de synes, der betyder noget for at hjælpe medlemmerne videre i beskæftigelse.

Flere steder gøres der noget ud at fortælle om fordele ved at være en faglige a-kasse. Her fortæller en medarbejder, hvad hun synes medlemmerne får ud af det: *Vi kommer tættere på arbejdspladserne og har mulighed for at tage fat i medlemmet i opsigelsesperioden* (interview 4). Dette sker netop, fordi fagligafdelingen får besked om fyringer, herunder masseafskedigelser, og derfor tager de med ud hos medlemmerne i opsigelsesperioden. Det suppleres med fordele til ledige medlemmer, der skal ud og søge job på arbejdspladserne. *Vi kender jo FOAs arbejdsmarkedet lidt bedre end andre. Vi gør en indsats for at medlemmerne oplevere bedre service her end andre a-kasser som skal arbejde med vores medlemsgruppe* (interview 2).

Der er dog eksempler på, at den samme begivenhed har ført til flere reaktioner i empirien, som på den måde er knyttet sammen. F.eks. vedtagelse af nye reformer i 2007, hvor a-kasserne fik flere nye opgaver samt den efterfølgende håndtering af finanskrisen, herunder diskussioner og førte politikker om de mange udenfor arbejdsmarkedet. Her nævner FOAs a-kasse samt interviewene, at vilkårene for de ledige er blevet forringet og at beskæftigelsessystemet er ideologisk. Herunder arbejder FOAs a-kasse, som tidligere nævnt, med at ændrer politikken på området. Denne tilfredshed, bakkes i den grad op at medarbejderne i Odense; *Vores beskæftigelsessystem er ideologisk, det er jo meningsdannerne der bestemmer. Selvom der er socialdemokratisk regering bliver der måske på det område ført borgerligt politik* (interview 3). Flere af medarbejderne udtrykker, at politikere skal tage større ansvar og se problemerne i øjnene frem for at de ledige får hele ansvaret: *Vores beskæftigelsessystem er meget højredrejet. .. det er jo bare akademikere inde på borgen, der aldrig har været i det almindelige arbejdsliv eller almindelig arbejdsplads, så de ved jo ikke hvad der foregår derude* (interview 4).

## 4.3.4 Delkonklusion

Analysen af den diskursive praksis omhandler en analyse af de processer, hvor teksten produceres, distribueres og konsumeres, med henblik at beskrive hvordan udøveren af den diskursive praksis vil fortolke, opfatte og konstruere virkeligheden gennem italesættelsesprocesser. Min analyse af den diskursive praksis havde til formål at undersøge, hvorvidt teksterne trækker på etablerede diskursordener. Hvilket de gør i høj grad. Særligt i interviewene italsesætter medarbejderne i forvejen skabte diskursordner, bruger den intertekstualitet og diskursivitet i form af henvisninger til interne arbejdsdokumenter, diskussioner og andres udtalelser, mens materialer fra FOA a-kasse og AK-samvirke gør det i forhold til hinanden, andre organisationer, den offentlige debat og forskning på området. Hermed er de med til at reproducere diskursordenen om at a-kasserne er en vigtig beskæftigelsesfremmende aktør herunder er en stærk sparringspartner, til at hjælpe ledige medlemmer videre i beskæftigelse. I tillæg til dette kan jeg konstatere at a AK-Samvirke, FOAs a-kasse og medarbejderne i FOA Odenses a-kasse italesætter interessevaretagelsen, som værende meget vigtig.

Det er tydeligt at flere af teksterne italesætter en afgørende tro på fornyelse i a-kassesystemet. Men dette afføder et behov for kompetenceudvikling, hvor a-kasser skal udvikle arbejdet og udnytte nye frugtbare metoder i sagsbehandlingen samt styrke medlemskontakten, herunder understøtte bedre relationer til medlemmerne. Mit empiriske materiale viser at a-kasserne er optaget af udvikle værktøjer til god kommunikation, begrænse administrative restriktioner samt uøve på politisk pres. Alt det italesættes som værende med til at støtte og anerkende medlemmerne i deres kamp for at komme tilbage i beskæftigelse.

AK-Samvirke, FOAs a-kasse og medarbejderne i FOA Odenses a-kasse brug af diskurser i deres italesættelse af a-kassens arbejde, herunder reproducere dette til en diskursorden om, hvordan medarbejderne går til arbejdet. Særligt medarbejderne forklarer at arbejdet sker ud fra deres etiske og ideologisk-politiske overbevisning. Dette handler om at behandle de ledige medlemmer respektfuldt og med værdighed. Dybest set vil de møde medlemmet anerkendende og i øjenhøjde. I forlængelse af det vil medarbejderne i FOA Odense a-kasse arbejde for at deres medlemmer får den bedste oplevelse i a-kassen og kommer videre i beskæftigelse. Samme diskurs frembringes af brancheorganisationen, som kæmper for at a-kasserne fastholder denne centrale opgavevaretagelse og hermed legitimitet.

I den beskæftigelsesfremmende diskursorden reproduceres diskursen om arbejdet i FOAs a-kasse som interesseorganisation. Dette ses af intertekstualiteten i de interne arbejdsmaterialer, herunder beretning samt interviewene. Dette perspektiv handler om at påvirke politiske beslutningsprocesser, herunder samarbejde med faglige organisationer.

## 4.4 Den sociale praksis

Min analyse af den sociale praksis, er den del af analysen, som omhandler undersøgelsen af de faktorer i den sociale praksis, der påvirker den diskursive praksis. Og her vil jeg undersøge om der er faktorer i den diskursive praksis, der kan have en indflydelse på den sociale virkelighed og hvordan disse betegnes. Hermed kan jeg analysere det dialektiske forhold mellem den diskursive og sociale praksis. En grundlæggende antagelse for denne analytiske tilgang er, at enhver tekst er produceret i et bestemt samfund på et bestemt historisk tidspunkt (Fairclough 2008:138) Ud fra et kritisk synspunkt vil det være en analyse af den konkrete sociale praksis i og omkring FOAs a-kasse. Herunder vil jeg undersøge om den sociale praksis har potentialet til at afsløre diskursernes rolle i opretholdelsen af bestemte magtrelationer.

Dette er det makro-samfundsanalytiske niveau hvor jeg vil koncentrerer mig mere om de samfundsmæssige fortolkningsforhold, som omgiver teksten, heriblandt faktorer som magtforhold, materielle-økonomiske forhold samt ideologiske faktorer. Det er interaktionen mellem sociale grupper, herunder medlemmer og institutioner, der her fokuseres på. På en måde kan man sige at det er tekstens ydre forhold, der er med til at præge teksten, ligesom teksten er med til at præge det ydre samfund. I faircloughske termer kan dette oversættes til *den sociale praksis*, som netop kombinerer tekstanalysen med en analyse af strukturer og institutioner (Jørgensen & Phillips:98).

Formålet med denne sidste delanalyse har været, gennem en analyse af de sociale praktiser internt blandt medarbejderne i FOA Odenses a-kasse, i a-kassemiljøet og fagbevægelsen samt omliggende samfund at give en forståelse af, hvilke forhold der egentlig påvirker a-kassernes arbejde. Herunder vil jeg komme ind på hvordan og hvorfor a-kassens arbejde har udviklet sig til det, det er i dag. Diskurserne kan både være med til at reproducere og forandre viden. Dette vil påvirke organiseringen af a-kassens arbejde og mødet med medlemmet, herunder magtrelationerne i dette arbejde. De emner jeg vil analysere er de tre diskursordener som der hhv. bliver trukket på og italesat igennem analysen:

**De lokale medarbejdernes diskursorden** er den diskursorden der er blevet berørt i tekstanalysen og i min analyse af interviewenes diskursive praksis. Her vil jeg undersøge hvordan lederen og medarbejderne arbejder inden for de rammer de er ansat under.

**A-kassens, miljøet og fagbevægelsens diskursorden:** I forbindelse med denne diskursorden har jeg valgt at undersøge hvorvidt der er en sammenhæng mellem hvordan de italesætter arbejdet og hvordan de har valgt at organisere arbejdet i a-kasserne i Danmark.

**Den offentlige debat og samfundets diskursorden:** Da politikerne og andre i den offentlige debat jf. analysen af den diskursive praksis italesatte a-kassens arbejde ud fra en vis ideologisk overbevisning, vil jeg i dette afsnit se nærmere på hvordan det påvirker a-kassernes arbejde og omfanget af deres arbejdsopgaver samt hvilke muligheder de har for at udføre arbejdet af social karaktere.

I analysen af disse tre diskursordner vil jeg komme nærmere ind på hvor og hvordan disse diskursordner repræsentere sig, samt hvordan de hegemoniske kampe og ideologiske konstruktioner kommer til udtryk.

## 4.4.1 De lokale medarbejders diskursorden

I min analyse af den sociale praksis i FOA Odenses a-kasse har jeg foretaget mig overvejelser om hvorvidt den diskursive praksis kan have potentialet til at omforme eller reproducere ulighedsskabende strukturerne og herunder hvilke konsekvenser dette har for den sociale praksis. Dette henviser til den bredere kontekst som teksten er en del af. Det vil jeg gå mere i dybden med i det følgende afsnit og dermed vil jeg analysere de metoder, medarbejderne benytter i arbejdet med at få de ledige tilbage i beskæftigelse. Denne diskursorden er interessant at undersøge, fordi alle medarbejderne er koncentreret på en lokal arbejdsplads hvor der er en klar diskursorden som tegnes tydeligt af medarbejderne og ikke mindst af den lokale leder.

I FOAs a-kasse er mødet mellem det enkelte medlem og a-kasses medarbejder begyndt at fylde mere. Som beskrevet tidligere skal diskurser ses som de meningsgivende sammenhænge der knytter sig til sociale begivenheder. Derfor vil arbejdet med udvikling af mødet mellem a-kassemedarbejder og medlem således blive betydningsudfyldt forskelligt, alt efter hvilke diskurser der præger mødet eller kulturen i FOAs a-kasse som arbejdsplads. Diskurser får herved sociale konsekvenser for det konkrete møde med medlemmet. I den diskursive praksis beskrev jeg medarbejdernes italesættelse af arbejdet, der handler om at give mere plads til mødet med medlemmet og skabe en balance mellem lovpligtige og ikke-lovpligtige opgaver. I forhold til min teoretiske forståelsesramme om anerkendelse, kan det tolkes som udtryk for at FOA Odenses a-kasse gerne vil fremstå som en aktiv medspiller og sparringspartner for de ledige medlemmer. Selv om lederen har stor indflydelse på organiseringen af arbejdet er der, som det ses af følgende citat, tydelige rammer for arbejdet:

*Vi er en centralt styret a-kasse, som bare skal gøre hvad hovedkontoret siger.* Lederen forsætter og fortæller hvorfor hun kan bestemme så meget muligt selv*… hvis der ikke er problemer med driften, og der ikke er nogle klager kan vi jo gøre hvad vi vil* (interview 1).Derfor er det vigtigt for hende, at de når tingene til tiden og at der er en ordenlig kvalitet på de arbejdsopgaver de udfører.

I mine interview var det tydeligt at se at medarbejderne og især også lederen italesætter at de er meget bevidste om hvordan de arbejder med de ledige. Medarbejderne beskriver, at den måde de taler og arbejder med medlemmerne på har udmøntet sig i et arbejde med nye metoder, og det er blevet til nye skriftlige materialer der beskriver og giver retningslinjer for arbejdet. Det er et at de tydeligste tegn på at den diskursive praksis bidrager til at konstituere den sociale verden herunder den sociale praksis. De står på den måde i dialektisk forhold til hinanden. Dette arbejde med den nye praksis har betydet at lederen har været med til at formulere et nyt etisk ståsted for FOAs a-kasse. Her forklarer hun hvad dette papir handler om: *Hvordan vi behandler medlemmer, handler om vores etiske ståsted. Der har v faktisk et etisk kodeks vi arbejder ud fra. Med nogle af de der kende ord, med respekt, ansvarlighed, ligeværd og så videre..*

Udover det *Etiske ståsted* som især er en del der lægge sig op af den diskurs, som omhandler *a-kasse, som en god sparringspartner til jobsøgningen*, er der også lavet dokumenter som resultat af de forskellige diskussioner. Nogle af disse dokumenter handler om at arbejdet er interessevaretagende, altså diskursen *a-kassen, som interesseorganisation*. *Trappemodellen* beskriver at der skal gøres en endnu større indsats for at være en del af den aktive arbejdsmarkedspolitik, herunder påvirke politikken ikke bare nationalt men også lokalt. I forlængelse af det handler *a-kassen som sparringspartner til jobsøgningen* diskursen på sin vis også om at det tage aktivt del i arbejdsmarkedspolitikken da der med mange flere ledige er nødvendigt med en tidlig indsats, Det har resulteret i en ny indsats. Lederen forklare her:

*Vi er begyndt at tale med de ledige før de bliver ledige. Altså fra de er varslet opsigelse, mange af ´vores´ er jo offentlige ansatte varsles 3, 4, 5 måneder før de bliver ledige. Så kan vi jo meget mere aktivt sætte ind mens de stadige er i arbejde…* (interview 1).

Med denne indsats, mener hun, at a-kassen kan arbejde for medlemmerne mens medlemmerne endnu har gjest og energi, til at gøre noget.

Som tidligere nævnt har den lokale a-kasseleder ambitioner for hvordan medarbejderne skal arbejde. Der opstilles hermed nye udfordringer når de både skal opfylde de nye krav fra lovgivningen og også skal opfylde ambitionerne med de mange mål og værdier de italesætter. Det er derfor nødvendigt at arbejde med uddannelse af medarbejderne. Og da jeg fandt ud af at hun fortrækker at ansætte flere socialrådgivere end andre a-kasser spurte jeg ind til om denne faggruppe er bedre rustet til de nye opgaver. Og for hende hænger uddannelse og dannelse sammen . . *man kan godt være dannet uden at være uddannet. Og uddannelse fører på en eller anden måde dannelse. Vi har vidt forskellige uddannelser her. Men jeg kigger efter om de har potentialet til at ville eller kan lære det* (interview 1). Som beskrevet i analysen af den diskursive praksis handler det om, at medlemmerne føler sig ordentligt behandlet. Og denne gode behandling dyrker lederen hos sine medarbejdere. I forlængelse af dette italesætter lederen i FOA Odenses a-kasse hvilke faglige og sociale kompetencer der forlanges af medarbejderne: *Det skal gerne ligge imellem os, og i ånden. Og i måden vi gør det på… Det er noget man skal have en forståelse for, men det er også noget vi snakker om.* Hun mener at det er noget der skal ligge naturligt i medarbejderen. Omvendt viser hun også de gode eksempler frem. Blandt andet bruger de hinandens arbejdsmetoder i rollespil. Følgende citat introducerer hvordan de arbejder med at forbedre situationer i mødet medlemmet: *Der var en der viste, hvordan hun gik frem og smilede, rakte hånden frem og sagde velkommen til jeg hedder ”sit navn”*(interview 1).

Både leder og medarbejdere forklarer at de hele tiden prøver at holde hinanden oppe på at blive bedre til at modtage og arbejde med medlemmerne. Og ud fra citatet er det tydeligt at se at den diskursive praksis faktisk har stor indflydelse på den måde de arbejder på. Dermed udmønter diskursen sig i en ny social praksis. Omdrejningspunktet for arbejdet med medlemmet er *Den Gode Samtale*, her fortæller lederen, hvad hun forstår ved det arbejdsredskab:. *Den gode samtale handler om at skærpe vejledningsindsatsen og se på, at det ikke er nok at være sød overfor medlemmerne og score højt i medlemstilfredshed* (interview 1).Det er vigtigt at finde ud af hvad medarbejderne skal bruge det til. Det skal skabe *forandringer hos medlemmet, så de ledige bliver bedre og vedligeholder eller udbygger deres kompetencer* (interview 2).

Her ses det tydeligt at a-kasse medarbejderne stiller sig på de lediges side, og det er på en måde er med til at hjælpe til opnå frigørelse og social forandring (Jørgensen & Philips:98). Et helt afgørende træk ved KDA er subjektiviteten. Med dette arbejde håber medarbejderne jo netop at stille sig som stærk sparringspartner og interessevaretager for medlemmet og hjælpe dem der hvor de får problemer i resten af systemet. Gennem min empiri har jeg fundet bevis på at medarbejderne prøver at bekræfte at de er på medlemmernes side. Derfor er det også meget svært for dem at sanktionere, herunder den kæmpe indgriben at stoppe dagpengene, som beskrevet i tidligere afsnit. Her fortæller en medarbejder om, hvordan de bevidst bestræber sig på at arbejde med at denne magt ikke rammer unødvendigt:

*Vi ved godt, at når vi træffer en afgørelse, der har uheldige konsekvenser for medlemmerne. Så når vi gør det, skal vi være 100 % sikker på at vi har prøvet alle andre alternativer, først inden vi gør det* (Interview 4).

Her skal medarbejderne både bruge magt, men samtidig er det også tydeligt at der gøres en ekstra indsats. Det er et stort dilemma for medarbejderne at optræde i den rolle hvor *a-kassen, som kontrolmyndighed* er diskursen. Dette dilemma kan ses som en hegemonisk kamp, hvor medarbejderen på den ene side vil hjælpe medlemmet og på den anden side skal følge loven. Det samme perspektiv suppleres af hendes kollega, da jeg spørger ind til emnet: *Vi kan ikke ændre reglerne, men vi kan lade være med at fortolke dem så stramt så muligt* (Interview 3). Dette er på en måde en kompromissøgende adfærd, hvorpå medarbejderne i dilemmaet får arbejdet til forekomme i diskursen om *a-kassen, som beskytter og advoka,* da de vil gøre alt hvad de kan for at hjælpe og beskytte med medlemmet. Jeg vil dog ikke uddybe det nærmere i denne diskursorden

Mit empiriske materiale viser tydelige tegne på hegemoniske kampe. Her mener a-kasserne at der er indlejret en vis mistillid i kontrolopgaverne. Derfor strider disse myndighedsopgaver grundlæggende mod det syn medarbejderne og lederen har på hvordan medlemmerne bør behandles. Det ses ved at lederen og medarbejderne giver udtryk for at det er deres erfaringer at medlemmerne ønsker arbejde og at *de tager arbejde, når arbejde at tage* (interview 3).

På mange område står de også i en konfliktfyldt situation fordi samtalerne vil indeholde mere eller mindre modstridende mål (faktisk 5 af mine identificeret diskurser). Når der på en og samme tid skal kontrolleres om den ledige lever op til kravene for at modtage dagpenge, og på den anden side skal gives vejledning i forhold til, hvordan den ledige kan bringes ud af arbejdsløsheden. Her opstår der en kunstig magtposition. Der vil altid være et skævt magtforhold. Dette er en åbenlys del af socialt arbejde, hvor hjælp og myndighedsudøvelse er sammenblandet. Her har a-kassemedarbejderen loven på sin side og kan foretage alvorlige indgreb i en borgers liv (Høilund & Juul:152).

Udover at hjælpe medlemmerne prøver a-kassemedarbejderne også at gøre medlemmerne mere opmærksomme på de regler og opfordrer dem til at klage over det, hvis de finder dem urimelige. På en måde kan man sige at de i FOA a-kasse har en form for bevidstgørende projekt for de ledige medlemmer. Men dette formås ikke hvis ingen medlemmer gør større oprør, og på den måde fejler det ultimative anerkendelsesprojekt også for a-kassen. Så det bliver frigørelse og anerkendelse i det små og i de nære relationer. Her ses anerkendelsesperspektivet i sammenhæng med den kritiske diskursanalyse, som en tilgangsvinkel, hvor fokus ligger på de processer og strukturer der kan stå i vejen for den enkeltes udfoldelse. Dette er en del af den kritiske tradition. Det er et udtryk for en handlingsstrategi der søger at give underprivilegerede grupper magt. Hermed siges perspektivet at være frigørende for medlemmet. Egentligt sætter medarbejderne også selv ord på det: *Vi har en anerkendende tilgang til at møde dem* (Interview 4).Dette gennemsyrer meget af det jeg talte med medarbejderne om i interviewene. Det handler blandt andet om at forbedre mulighederne for at søge beskæftigelse, men også påvirke deres selvtillid, så de ledige har mere mod på at komme i gang med jobsøgningen (som beskrevet i tidligere del af analysen).

Disse udfordringer forbundet med arbejdet prøver medarbejderne at imødekomme og forklarer at de ikke kan tage kontrollen fra staten væk fra arbejdet. Men de kan prøve at nedbryde den; *Nogle kommer med skulderen helt oppe under ørene. Hvis jeg kan se at de er faldet ned, når de går her fra. Så tænker jeg YES. Så oplever de at det ikke bare er kontrol og kontrol og kontrol* (Interview 3).Med det vil medarbejderen gerne fortælle at de skal opleve, at medlemmerne får en positiv oplevelse ved at være i a-kassen og synes at det er rart at komme der, selvom der ligger meget i lovgivningen der skal tages hensyn til (interview).Det sætter særlige krav til medarbejderne, der derfor skal blive dygtigere til de metoder, de arbejder med. De beskriver det som at de har indset at det er vigtigt at reflektere over det arbejde de udfører: *Vi taler sammen blandt kollegaerne* (Interview 4). Særligt når de får evaluering, så vender vi det med hinanden. Herudover sker der en uformel sparring hvis medarbejderne har haft svære samtaler (interview). Den nye praksis er derfor at der er udviklet mål med arbejdet og sparring med hinanden. det er en god måde at opnå det mål på. De beskriver det selv sådan *.. en af de bedste muligheder for at bliver bedre til vores jobs* (Interview 3). Den diskursive praksis har hermed været med til at fremkalde en refleksion hos medarbejderne om at skabe bedre rammer og arbejdsmetoder for at hjælpe ledige medlemmer videre i beskæftigelse. I i forlængelse af dette er der skabt en ændret social praksis.

## 4.4.2 A-kassemiljøet og fagbevægelsens diskursorden.

I de følgende afsnit vendes blikket mod diskursorden, som omhandler hvordan a-kassemiljøet herunder AK-samvirke og fagbevægelse ser a-kassens arbejde med ledige medlemmer. Denne diskursorden er på mange overlappende med den tidligere nævnte om medarbejdernes diskursorden, men jeg har valgt at berøre det nye i denne diskursorden, da jeg ønsker at der ikke forekommer så mange gentagelser. Analysen af den diskursorden omfatter også FOA a-kasse som organisation da jeg ikke i hele organisationen kan sige noget generelt om medarbejderniveauet. Denne diskursorden ser på en overordnet måde på hvordan a-kassemiljøet sædvanligvis formulerer sig. Herunder vil jeg kort undersøge effekten af disse sociale forhold, som påvirker den sociale praksis (Fairclough 1992;237f). Her har jeg et særligt fokus to emner: ny lovgivning har givet nye arbejdsmetoder samt hvordan der arbejdes med medlemmernes interessevaretagelse. Emner der igen tydeliggør mine identificerede diskurser om *a-kassen, som sparringspartner til jobsøgning* og *a-kassen, som interesseorganisation*.

Som nævnt flere gange tidligere er a-kassernes myndighedsopgaver, dvs. de opgaver de løser på vegne af staten, blevet udvidet betragteligt. Derfor har de nye opgaver også skabt en vanskelig balancegang for de enkelte a-kasser og deres medarbejdere, idet de både skal servicere og kontrollere deres medlemmer. Dette dilemma udspringer også af at a-kasserne nok er private foreninger, men samtidig henter de en stor del af deres finansiering fra det offentlige. A-kasser er ikke-statslige organisationer, men de er forpligtede til at realisere statens politiske målsætninger, herunder er de underlagt statslig kontrol fra Beskæftigelsesministeriet (SFI:32). Som led i at rette op kontakten med medlemmerne arbejder både AK-samvirke, FOAs a-kasse og andre a-kasser lavet kurser og materialer, der handler om at gøre dette møde bedre, med særlig vægt på vejledningsdelen, som har fået betydning for medlemmet. Derfor handler a-kassemiljøets diskursorden om at gøre a-kassemedarbejderne bedre til at håndtere dette dilemma med dobbeltrolle samt møde medlemmerne på andre måder. Her har det været interessant at undersøge hvordan nye opgaver i a-kassen har ændret medarbejdernes italesættelses af deres arbejde. Tidligere var diskurser som *a-kassen, som sikre medlemmernes forsørgelse* samt *a-kassen, som kontrolmyndighed* de centrale med udbetalingen og rådighedskontrollen i fokus. Opgaver, som havde karakter af at være en slags ’kontrollanter’, der skulle tjekke, om de ledige medlemmer levede op til kravene for at modtage dagpenge er blevet nuanceret med nye opgaver. Det har betydet at relation til medlemmerne har forandret sig, så nu har a-kassen fået lejlighed til at spille en mere vejledende rolle. Dette har muliggjort at a-kasserne her kunne få indflydelse på, hvad der skete under deres medlemmers ledighedsforløb, f. eks. hvilke uddannelsestilbud det kunne være relevant for et ledigt medlem at deltage i.

Det er ikke blot FOA Odense medarbejders der er glade for de nye arbejdsmarkedspolitiske opgaver og den diskurs der bakker op om *a-kassen, sparringspartner til jobsøgning*. Stine Rasmussen beskriver i hendes PH.d. at dette er en generel tendens blandt mange, særligt de faglige afgrænset a-kasser. Derfor er dette netop også blevet et fokuspunkt for AK-samvirke. De to tekster fra brancheorganisationen *Fremtidens a-kasse* plus Torben D. Jensens artikel tilsigter at gribe ind i den sociale praksis og tanker omkring Fremtidens a-kasse ved, dettes gøres ved at reproducere en arbejdsform og ved at konfirmere a-kassernes selvforståelse. Samtidig er der en intention om at justere på a-kassernes identitet og rolle, herunder justere arbejdsgange og metoder i organisationerne i samme takt som omverdenen ændrer sig. Flere af a-kasserne i brancheorganisationer har også netop ændret i deres egen sociale praksis, herunder har mange af FOAs a-kasser (ligesom FOA Odenses a-kasse) intentioner om at ændre arbejdsgange. Da dette er en KDA, som kigger på tekster og sprog er det ikke en del af min analyse at undersøge om disse er implementeret, men det svære er at implementere dette. Med overstående tekster og lignede fra andre a-kasser kan det udledes at der er et forsøg på at reproducere dette perspektiv om at være der for medlemmet i de enkelte a-kasser og enheder.

Som jeg kort har været inde på tidligere, er der også en række elementer i lovgivningen som a-kasserne finder problematiske. I forlængelse af min identificérede diskurs, om *a-kassen, som interesseorganisation* beskriver FOAs a-kasse den beskæftigelsespolitiske situationen sådan:

*Udover at arbejde med at forbedre servicen, arbejder mange a-kasser samt brancheforeningen for at ændre lovgivningen, der er uhensigtsmæssigt for deres medlemmer. Herunder arbejder FOAs a-kasse med at opfordre Folketinget til at finde en permanent løsning, så ledige medlemmer sikres et anstændigt forsørgelsesgrundlag* (FOA Beretning:3).

At kæmpe for de medlemmer der falder ud af dagpengesystemet er bare et af de politiske mål. Det italesættes at det er nødvendigt at kæmpe for at ændre de dele af lovgivningen, som de mener er skadelig for deres medlemmer. Derfor sker der meget interessevaretagende arbejdet i både FOA og AK-samvirke, som har til formål at ændre lovgivningen samt informere om dette og bringe pressehistorier. AK-Samvirke opfordrer derfor deres medlemmer til følgende: *A-kasserne skal synliggøre deres indsats over medlemmerne.. a-kasserne skal udbrede gode historier om indsatsområder til pressen* (AK-Samvirke:11). Denne interessekonflikt eller kampe mellem a-kasserne og lovgivere, vil jeg beskrive nærmere i det følgende afsnit.

## 4.4.3 Den offentlige debat og samfundets diskursorden

Den beskæftigelsespolitiske diskurs i denne diskursorden handler om det omliggende samfund og om hvordan den offentlige debat udvikler sig og påvirker de politiske beslutningstagere. Derfor trækker jeg elementer, strukturer og konflikter frem fra den offentlige debat som har indflydelse på den sociale praksis. Argumenter i denne analyse er i høj grad hentet fra mit empiriske materiales italesættelse af hvordan medarbejderne og FOAs a-kasse oplever tendenserne i den offentlige debat og i samfundet. Derfor bliver det på sin vis også organisationernes og medarbejdernes diskurser om omverden og den offentlige debat. Jeg vil i dette afsnit se nærmere på de rammer a-kasserne i Danmark drives under og hvilke hegemoniske kampe, som præger a-kassens arbejde i den offentlige debat.

I 2008 blev a-kasserne placeret i en beskæftigelsespolitisk nøglerolle som mellemmænd mellem de ledige og arbejdspladserne. Når jeg ser nærmere på situation for a-kassens arbejde, har a-kasserne i den seneste årrække fået både muligheder og begrænsninger. Reformerne på området har gjort at a-kasserne har fået pålagt en række opgaver i form af intensiveret kontakt til og vejledning af ledige medlemmer, registrering, dokumentation og afrapportering samt netværksopbygning med relevante myndigheder og samarbejdspartnere. Udover ændringer i det regelsæt, som a-kasserne administrerede, har de fået mulighed for at blive involveret i den forberedende vejledning. Dette betød, at a-kasserne, gennem deres tilknytning til fagforeningerne, fik større mulighed for at øve indflydelse på den lokale og regionale arbejdsmarkedspolitik (Thuesen:13). Lovgivningen på dette område er blevet til på baggrund af mange politiske diskussioner både blandt politikere, a-kasserne samt i befolkningen. Dermed er forskellige diskursive praksisser blevet til ny social praksis. Jeg vil i følgende analysere disse strømninger.

Folketingets politikere og regeringens ministre er nogle af de største meningsdannere på dette område. Derfor stemmer politikernes valg af diskurser overens med tonen og fremtrædende diskussioner i den offentlige debat. Dette betyder at de i høj grad er med er med til at reproducere en diskursorden, hvor meget få af politikerne taler offentligt imod den førte politik. Her optræder to fremtrædende diskurser: samfundet har ikke råd til at forsøge så mange og skrappe dagpengeregler gør at ledige kommer i arbejde. Disse diskurser, som i høj grad er påvirket af økonomiske rationaler kan være krænkende, når der ikke er noget job at få. Denne italesættelse med, at der ikke er nogle jobs at få er derfor en moddiskurs. Denne moddiskurs har jeg tidligere refereret til. Det er nemlig en af dem medarbejderne er bannerførere for og den bakkes op af mange af de faglige organisationer. De tre diskurser kan fungerer sammen, men blive også til tider italesat som modsætninger i en hegemonisk kamp. Som nævnt i afsnittet *A-kassemiljøet og fagbevægelsens diskursorden* ovenfor, er det interessante i forholdet mellem de tre diskurser at samfundet stadig oplever problemer med høj ledighed. Hegemoni det er derfor styrende forhold til den beskæftigelsesfremmende indsats i Danmark.

Og desværre fastholdes lovgivningen og den offentlige mening en politisk diskurs, herunder er motivationsstrategien den dominerende politiske strategi. Denne betragter arbejdsløshedsproblemet som et spørgsmål om manglende økonomiske incitamenter og motivation hos den ledige til at søge arbejde. Netop motivationseffekten med udsigten til at blive aktiveret er blevet fremhævet som et af de mest effektive instrumenter i arbejdsmarkedspolitikken. Per Kongshøj Madsen fra AAU mener at dette er forbundet med mange ulemper, da der er en stor risiko for dårlig jobmatch, hvor den ledige kan rotere mellem kortvarige udsigtsløse jobs og på sigt offentlig forsørgelse (Madsen:5).

Dette bakker medarbejderne i a-kassen op. De oplever at denne politik på området har ændret sig de seneste par år: *Man kan sige før i tiden, var det sådan at hvis der var høj ledighed, så er der ikke ligeså mange krav og forventninger. Og i perioder med lav ledighed, så strammer man reglerne.* Medarbejderen beskriver at beskæftigelsespolitikken går i kurver, der går op og ned. Desværre oplevede de, da Claus Hjort blev beskæftigelsesminister, meget strammere regler selvom ledigheden steg: *det giver jo ikke mening. Reglerne er ikke længere indrettet på baggrund af konjunkturerne* (interview 3). Denne argumentation ses også i andre tekster. Det er tydeligt at se at a-kasserne italesætter at de vil ændre politikken. Dermed bekræftes også her diskursen om *a-kassen, som interesseorganisation*.

Medarbejderne i FOA Odenses a-kasse oplever at lovgivningen burde være anderledes. Og som det vises overfor, synes de ikke at lovgivningen giver mening med den store arbejdsløshed det danske samfund oplever lige nu. De mener derfor at lovgivningen burde give langt mere luft til individuelt fortolkning. Og argumenterne for dette er klare .. *hvis der ikke er jobs nok at søge og medlemmerne ikke har ligget på den lade side, så kommer det til at fylde meget i samtalen. Derfor burde loven ændres* (Interview 4). Det ser i høj grad ud til at der er en række hegemoniske kampe og at udfaldet af dette ikke falder ud til de lediges fordel. Medarbejderne siger sådan om systemet: *Vores beskæftigelsessystem er ideologisk, det er jo meningsdannerne der bestemmer. Selvom der er socialdemokratisk regering bliver der måske på det område ført borgerligt politik* (Interview 4).

De hegemoniske eller politiske kampe er kampe mellem forskellige interessenter. De fremgår ikke eksplicit af min indsamlede empiri. Men som det fremgik af analysen af den diskursive praksis, er det også kampe i mellem forskellige ideologisk synspunkter. Disse kampe handler om hvilke krav der stilles til de ledige og om de foranstaltninger der sættes i værk for at hjælpe dem i beskæftigelse under deres ledighedsperiode. I øjeblikket er de borgerlige diskurser dominerende i den offentlige mening. Det er også fremtrædende når man ser på det ideologiske udgangspunkt der definerer den førte beskæftigelsespolitik. Denne politik som netop er udformet af to diskurser *samfundet har ikke råd til at forsøge så mange* samt *skrappe dagpengeregler gør at ledige kommer i arbejde*.

Holdninger omkring a-kassernes arbejde og ledige medlemmer er meget ideologiske. Dette ses i de sociale strukturer gennem den måde hele systemet italesættes på. Måden man taler om og behandler de ledige på er blevet dagligdag, og man opfatter det nærmest som selvfølgeligheder. Ifølge Honneths anerkendelsesteori kan dette opfattelses som krænkelse for det enkelte medlem. De bliver at nedværdigede af det system der skulle hjælpe dem i en sårbar situation. Når medlemmet ikke bliver mødt med anerkendelse, er der fare for at dette vil gøre skade på selvværdsættelsen og dybest set gøre at de har svære ved at søge job. Denne italesættelse og disse selvfølgeligheder kan spores tilbage til den dominerende klasse i samfundet som typisk er ressourcestærke og ikke oplever ledighed og derfor heller ikke de stramme regler. Det er således lykkedes denne samfundsklasse at naturalisere mange kritiske holdninger og opfattelser (Fairclough 1992:86f). Med det mener KDA, at helt almindelige mennesker selv påtager sig samfundets holdning. Fairclough beskriver den i vor tid vigtigste form for magtudøvelse som en magtudøvelse der kan effektueres ved at skabe en mulighed for at opnå befolkningens samtykke. Dette ses ved at befolkningen stemmer på politikere der mener dette. Befolkningen protester ikke imod forringelser i dagpengesystemet samt færre mulige foranstaltninger som skal være med at hjælpe ledige videre i beskæftigelse. En medarbejder beskriver forringelserne sådan: *Vi har en dagpengeperiode, der er blevet meget meget mindre. Og det er svært at genoptjene ny dagpengeret og efterlønsalderen er blevet hævet* (Interview 3).

I forlængelse af sådan udformet politik og tilhørende offentlige mening, er der mange af FOA Odenses a-kasse medarbejder der udtrykker, at de ikke bryder sig om den måde det bliver snakket om ledige på. Medarbejderne anerkender at der nogle få der er dovne og ikke ønsker arbejde, men de mener, at der er en majoritet af medlemmerne der gerne have et arbejde. *Og det er ikke i orden at de snakker om dem som om de var nogle Dovne Robert’er, fordi det er de jo slet ikke*. *De tænker jo slet ikke over hvad der sker med et menneske når de mister deres job. De mister deres selvværd, mister troen på at de kan noget*. (interview 3). Medarbejderne ønsker ikke at opleve dette menneskelige forfald og mener at det er *dybt problematisk*, at samfundssynet og politikken har udviklet sig på den måde.En anden medarbejder siger *Alle kan jo få et arbejde hvis man vil have det. Sådan tænker folk* (interview 4). Medarbejderne tager hermed afstand for denne udvikling.

Overstående viser også at der en klar ideologi i a-kassen som trækker i retningen af at gøre det bedste for medlemmer. Medarbejderne ønsker ikke at medlemmerne bliver stigmatiserede og nedværdigede, men de vil give en form for anerkendelse i en solidariske sfære. Medlemmet skal hjælpes videre i livet igennem at føler sig værdsat (Høilund & Jull:28). Det er også tydligt at se, at der er foregået nogle hegemoniske kampe i a-kassen. Men medarbejderne er også blevet påvirket af samfundets diskurser. De oplever også som beskrevet i tekstanalysen at fleste regler giver god mening, men synes at de burde være lidt mere elastiske (interview). Det suppleres af en medarbejder, som pga. den store arbejdsløshed oplever at reglerne er: *lidt for firkantet, og burde måske være lidt mere lempelige. .. jeg synes egentlig medlemmet ville have gavn af, at have lidt mere frie spillerregler end det som lovgivningen tillader.* Derfor mener de at megen lovgivning kunne være anderledes.

## 4.4.4 Delkonklusion

Min analyse har vist, at den diskursive praksis bidrager til konstituere den sociale verden, herunder den sociale praksis. A-kassens arbejde har altid været at yde bistand herunder dagpenge til ledige medlemmer, men deres arbejdsområde er blevet udvidet til også at omfatte andre opgaver. Det er tydeligt, at de nye reformer på området har givet nye muligheder og ny diskursiv praksis i a-kassen. Herunder er der sket ændret brug af diskurser. Dette indikerer en udvikling af a-kassernes arbejde. Den diskursive praksis har dermed affødt ny social praksis som er sket ved at give medarbejderne nye og flere sociale kompetencer, ved tilblivelsen af nye arbejdsdokumenter samt ved ansættelse af nye faggrupper.

De foregående to hovedafsnit i dette kapitel har peget på, at arbejdet i a-kasserne er blevet af mere social karakter, men disse bliver også udfordret af de kontrollerende og administrative opgaver. Min analyse vidner imidlertid også om, at for at kompensere for kontrollen udvikles der nye muligheder i arbejdet. Nye metoder kræver den rette uddannelse eller træning samt en bevidsthed om hvordan der arbejdes med opgaverne, som særligt lægger sig op ad en italesættelse af *a-kassen, som sparringspartner til jobsøgning*.

Analysen af den sociale praksis kan have potentiale til at afsløre diskursernes rolle i opretholdelsen af bestemte magtrelationer. Analysen fortæller hermed at den diskursive praksis fastholder medlemmerne i en marginaliseret position. Diskursorden i samfundet får herved konsekvenser for udformning af hvordan beskæftigelsespolitikken formuleres og dermed også betydning for de vilkår ledige medlemmer har. I forlængelse af dette, er der vedtaget en hel masse lovgivning og udmøntet et enormt regelsæt. Det er på mange måder blevet en hegemonisk diskurs at behandle ledige med kontrol og mistillid. Den almindelige danske befolkning er begyndt at acceptere de stramme rammer.

De politiske ændringer sker på baggrund af hegemoniske kampe imellem de forskellige interessentere på området og de forskellige ideologier der kæmper om at få lov til at definere a-kassernes arbejde. I denne hegemonisk kamp stiller a-kasserne sig ikke stilletiende, men tager kampen for at forbedre ledige vilkår og muligheder. Den sociale praksis i a-kasser er således også præget af dirskursen *a-kasse, som interesseorganisation.*

# kapitel 5 Konklusion

Dette kapitel samler op på specialets pointer og indsigter samt besvarer spørgsmålet jeg stillede i min problemformulering. Formålet med specialet har været at få indsigt i FOAs a-kasse: hvordan de beskriver mødet og arbejdet med de ledige medlemmer. I denne forbindelse har jeg ønsket at synliggøre hvilke diskurser a-kassen trækker på i beskrivelsen af dette arbejde og det personlige møde med de ledige medlemmer. I problemformuleringen stillede jeg følgende spørgsmål:*Hvordan italesætter FOAs a-kasses medarbejdere arbejdet og mødet med de ledige medlemmer?* Samt underspørgsmål *Hvilke diskurser er på spil i arbejdet i a-kassen?* For at gøre mig i stand til at besvare min problemformulering har jeg gennemført en kritiske diskursanalyse med afsæt i Faircloughs teori og tredimentionelle model af udvalgt materiale fra FOAs a-kasse og AK-Samvirke samt mine gennemførte interview i FOA Odenses a-kasse.

For at starte med underspørgsmålet først. Jeg har identificeret en række diskurser omkring a-kassernes arbejde. Som tidligere beskrevet kommer diskurserne til udtryk i den mundtlig eller skriftlig sprogbrug. Disse diskurser tager form som social praksis og kan dermed spores i arbejdet i a-kassen. I min undersøgelse af arbejdet med ledige medlemmer har jeg identificeret seks diskurser. Disse er:

* A-kassen, som sikrer medlemmer forsørgelsesgrundlag. Det handler i høj grad om at beregne og administrere dagpengene, så medlemmerne kan få dagpenge rettidigt.
* A-kassen, som kontrolmyndighed handler om at a-kassen på en måde er statens forlængede arm. Arbejdet er at kontrollere om medlemmerne er til rådighed for arbejdsmarkedet og dermed berettiget til at modtage dagpenge.
* A-kassen, som medlemmets beskytter og advokat, der hjælper medlemmet. Dette sker dels mod i kampen mod uretfærdigheder i resten af systemet, men også ved at hjælpe medlemmerne til bedre at forstå og agere i de muligheder som de får som ledige.
* A-kasse som jobformidler handler helt simpelt om at formidle jobs, der kommer ind fra arbejdsgiverne.
* A-kassen som sparringspartner til jobsøgende. Dette er en af de vigtigste arbejdsopgaver, som handler om være en god vejleder og jobsøgningscoach.
* A-kassen som interesseorganisation handler om at agere som interessevaretager overfor de ledige medlemmer, herunder om at kæmpe for at de får flere og bedre rettigheder.

Italesættelsen af arbejdet i a-kasserne har udviklet sig. De forskellige tekster viser en diskursiv praksis der bekræfter at der i dag stilles meget anderledes krav til a-kasserne og deres medarbejdere. Det er især a-kassernes involvering i de arbejdsløshedsbekæmpende foranstaltninger, der har medført ændringer i medarbejderes og lederes diskurser af deres arbejde.

*Konklusion 1: Der er tale om et paradigmeskifte i forhold til hvordan a-kasserne ser og tænker deres arbejde. Det har medført at ”a-kassen, som sparringspartner til jobsøgning” bliver den centrale diskurs.*

Dette viser sig da også i min undersøgelse af FOA Odenses a-kasse. Selvom arbejdet i a-kassen er præget af alle de ovenstående diskurser, vil leder og medarbejdere i FOA Odenses a-kasse særligt identificere sig med ”*A-kassen, som sparringspartner til jobsøgning”.* Dette har været gennemgående i hele min undersøgelse. Når jeg har undersøgt andre af arbejdsopgaverne er dette ofte blevet trukket ind i samtalen. Derfor ser ledere og medarbejdere i a-kassen sig selv som en vigtigt sparringspartner til jobsøgning, og de metoder der benyttes ses som nødvendige for at hjælpe medlemmerne videre i beskæftigelse. For at løse de nye opgaver kræver det kompetenceudvikling i a-kasserne. Man skal udnytte nye frugtbare metoder i sagsbehandling og medlemskontakt, metoder som understøtter bedre relationer til medlemmerne. Dette har affødt en ny social praksis altså nye metoder mv.

De forskellige lovpligtige samtaler er blevet et af de vigtigste og mest effektive redskaber i beskæftigelsesindsatsen. For at lykkes med disse, er det vigtigt at medlemmerne ikke umyndiggøres. Jeg har analyseret disse arbejdsmetoder ved hjælp af Honneth anerkendelsesteori formidlet gennem Høilund og Julls tilgang. Igennem dette har jeg konkluderet, at medarbejderne italesætter deres metoder som anerkendende. Medarbejderne vil møde medlemmet i øjnehøjde og som et individ. Kun igennem disse metoder kan de være med til at medlemmerne selv føler de respekteres og hermed får bedre muligheder til selv at komme videre og tage ansvar for arbejdsløshedssituationen. På den måde beskriver de også deres arbejde som bidrag til at understøtte menneskelig opblomstring hos medlemmet.

Den aktive arbejdsmarkedspolitik er vokset i omfang. Samtidig med at der kommet de nye og spændende opgaver har regelsættet udviklet sig til at have en meget kontrollerende karakter. Dermed anvender a-kasserne mere tid og flere ressourcer på myndighedsopgaver. Dette italesættes som opgaver, der udføres på bekostning af den ønskede medlemsservice. Herunder oplever medarbejderne at de skal kontrollere deres ledige medlemmer for kontrollens skyld og ikke fordi det bidrager til at hjælpe de ledige medlemmer tættere på beskæftigelse. På den måde har a-kasserne en stadig større forpligtelse som statens forlængede arm. Dette strider mod det værdisæt og den ideologi, som a-kasserne bygger på. Denne konflikt ser jeg kun bliver tydeligere, da a-kasserne betragter sig selv som medlemsorganisationer, som også har til formål at varetage medlemmernes interesser bedst muligt. Hermed sidder a-kassemedarbejderne med et traditionelt dilemma i socialt arbejde, hvor de ser sig selv som det menneskelige bindeled mellem det ledige medlem og systemet. Mit empiriske materiale, herunder AK-samvirkes materiale og PH.d. Stine Rasmussens fund vidner om at det giver anledning til frustrationer i hverdagen når lovgivningen sætter for mange begrænsninger for hvordan medarbejdere kan skubbe til medlemmernes udvikling og videre til beskæftigelse.

Igennem anerkendelsesteori kan jeg konkludere at kontrollen på nogle måder kan forstås som en krænkelse. Medarbejderne oplever at de mange regler og styringsredskaber bliver en nedværdigelse af medlemmerne. Dette er et stort dilemma for medarbejderne som oplever at denne magt på mange måder er med til at fastholde medlemmerne i en underdanig position. Dette er der med en stor trussel for at arbejde med medlemmerne lykkes.

*Konklusion 2:”a-kassen, som kontrolmyndighed” opleves som værende i konflikt med ”a-kassens, som sparringspartner til jobsøgende”, da det stiller barrierer op for at arbejde anerkendende.*

Ønsket om at fungere som sparringspartner, advokat eller beskytter for medlemmer, giver og anledning til at FOA Odenses a-kasse, FOAs a-kasse og AK-Samvirke vil kæmpe mod de urimelige regler, herunder bekræftes diskursen om at arbejdet i *a-kassen, som interesseorganisation*. I italesættelserne af a-kassens beskæftigelsesfremmende arbejde findes der også politiske kampe, som er i forlængelse af de interessekonflikter er der imellem de forskellige aktører. Kampene handler om at få retten til at definere den førte politik og om at styre de initiativer der arbejdes med i a-kasserne. Igennem min undersøgelse af a-kassens arbejde har jeg forsøgt at finde ud af hvordan medarbejderne bruger og italesættelse arbejdet med de ledige, og hvordan denne diskkurs udmønter sig i den sociale praksis. Medarbejderne og a-kassemiljøet bidrager dermed til nogle hegemoniske kampe omkring a-kassens arbejde og vilkårene for ledige.

*Konklusion 3: ”A-kassen, som kontrolmyndighed” opleves også som værende i konflikt med ” a-kassen, som interesseorganisation” og ”a-kassen, som medlemmets beskytter og advokat”, da den af a-kassen førte myndighedskontrol står i konflikt med a-kassens egne politiske ønsker.*

Afsluttende kan jeg konkludere, at medarbejderne i a-kassen selv synes de skal opfylde en masse krav fra myndighederne - krav, der kan være svære at forene med den personlige og kvalificerede service, de gerne vil yde medlemmerne.

Sprog er med til at skabe virkelighed, og igennem det daglige arbejde i FOA Odenses a-kasse har sproget skabt en kultur om arbejdet for medlemmerne. Det handler på mange måder, om møde, hjælpe, støtte og vejlede det enkelte medlem, der hvor de er, så de kan komme videre i beskæftigelse.

I forlængelse af dette arbejder de politisk for bedre vilkår. Min analyse har vist at det gentagne gange bekræftes at a-kassens rolle italesættes som sparringspartner til jobsøgning og som interesseorganisation. Italesættelsen af arbejdet ligger i forlængelse af et anerkendelse perspektiv, desværre ikke nødvendigvis som intens som den kritiske tradition lægger op til. I arbejdet foregår der ikke megen protest, ej heller oplevelse af at medlemmet kommer til at være helt uafhængig af a-kassen med mindre de kommer i job. Det er mit ønske med dette speciale yderligere at nuancere forståelsen af arbejdet i a-kassen ved at sætte særligt fokus på medarbejdernes italesættelse af den service de yder overfor medlemmer.

## Kapitel 6 Litteraturliste

**AK-Samvirke** (2005) A-kassernes fremtid og fremtidens a-kasser – oplæg til debat, København K, AK-Savirke - pjece

**Andersen, John & Hougaard, Gestur**, (2007) Metodekombination med sociologisk fantasi, i Fuglsang m.fl. Teknikker i samfundsvidenskaberne, Roskilde Universitetsforlag

**Antoft & Salomonsen** (2002) Det kvalitative casestudium – introduction til forskningsstraegi I Antoft – Håndværk og Horisonter – tradition og nytænkning i kvalitativ metode. Syddansk Univeritet

**Fairclough, Normann, (**2008) *Kritisk diskursanalyse: En tekstsamling*. Hans Reitzels forlag

**Jørgensen, M.W & Phillips, L**. (1999): *Diskursanalyse som teori og metode*. Roskilde universitetsforlag

**Flyvbjerg, B. (**1992)*Rationalitet og magt*. Bind 1: Det konkretes videnskabAkademisk forlag,

**Friis og Marcussen Konsulenter** (2009) En fremtid for a-kasserne– en intereesantafdækning af trusler og mulighder for a-kassernePower point

**Honneth, Axel; Willig; Rasmus** (2003)Behovet for anerkendelse; En tekstsamling

**Høilund, Peter & Juul, Søren** (2007)Anerkendelse og Drømmekraft i socialt arbejdeHans Reitzels Forlag

**Järvinen, Margaretha & Mortensen, Nils (**2005)Det magtfulde møde mellem system og klient – teoretiske perspektivI red. Järvinen, Margaretha, Larsen, Jørgen Elm & Mortensen, Nils -Magtudredningen - Det magtfulde møde mellem system og klientAarhus Universitets forlag

**Jensen, Per H. I (**2007) Grundlæggelsen af det danske arbejdsløshedsforsikringssystem i komparativ belysning I Pedersen, Jesper Hartvig & Huulgaard (red)Arbejdsløshedsforsikringsloven 1907-2007 Udvikling og Perspektiver Arbejdsdirektoratet

**Jensen, Torben D.** (2004) A-kassernes fremtid - trusler og udfordringer i Tidsskrift for arbejdsliv 6.årgang nr. 3

**Kirk, Verner Sand (**2012) En ny arbejdsmarkedspolitik LO’s arbejdsmarkeds og uddannelsespolitike konference Power point oplæg

**Kvale, Steinar (**2000) Interview - en introduktion til det kvalitative forskningsinterview, Hans Reitzels Forlag

**Larsen, Torben** (2002)Evaluering af samarbejdet mellem A-kasser tilknyttet LO Odense og Odense KommuneProjektrapport Center for anvendt sundhedstjenestesikring og teknologivurdring (CAST)Syddansk Universitet

**Layder, Derek** (2006) Sociological practice, Linking theory and social research Sage 1998 Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans & Sunesson, Sune Socialt Arbejde – en grundbog Hans Reitzels forlag 2000 2.udgave

**Pedersen, Jesper Hartvig & Huulgaard (red) (**2007) Arbejdsløshedsforsikringsloven 1907-2007 Udvikling og Perspektiver Arbejdsdirektoratet

**Rasmussen, Stine** (2012) Arbejdsløshedskasserne under udvikling eller afvikling? – Et studie af foandringsprocesser I den danske arbejdsmarkedsmodel. CARMA

**Riis, Ole** (2005) Samfundsvidenskab i praksis - introduktion til anvendt metodeHans Reitzel Forlag

**Thuesen, Frederik, Schademan, Helle Kløft, Holt, Helle & Høst, Anders** (2009) A-kasserne og den aktive beskæftigelsespolitikSFI, Den nationale forskningscenter for velfærd

**Thorleif Nolde Nielsen**(2002) Taktiske sagsbehandlere og andre subjekter: produktion af et aktivt og ansvarligt medlem i en a-kasse*,* Københavns Universitet

**Hjemmesider:**

[www.foa.dk](http://www.foa.dk)

[www.ak-samvirke.dk](http://www.ak-samvirke.dk)

[www.teorier.dk/tekster/norman-faircloughs-diskursanalyse.php](http://www.teorier.dk/tekster/norman-faircloughs-diskursanalyse.php)