



Mentor som ret og pligt

- *Et socialkonstruktivistisk og interaktionistisk blik på potentialer og udfordringer*

Af Lise Täck Christoffersen

Vejleder: Dorte Caswell
Anslag inkl mellemrum: 234.166
Studienummer: 20120999
Juni, 2015

Abstract

This thesis examines the potentials and challenges of mentoring efforts as a mandatory based activity, from the client's perspective. The target group is clients over the age of 30 who in addition to unemployment have other challenges that are preventing them from entering the workforce. These challenges can be health issues and/or social issues. I am interested in examining the expectations attached to the roles in mentoring efforts, which the mentor as well as the client will find themselves in, and how clients position themselves in relation to this. Mentoring used as a mandatory tool implies that clients are sought to be guided towards normative objectives which they may be motivated or partly motivated towards, that they will negotiate or distance themselves to. The dilemma in mentoring as a mandatory based activity is thus the tension between clients autonomy versus control. The mentors should motivate the clients to independently voice their own goals and desires which are in accordance with the normative goals, and thus seek to motivate the clients to want the normatively correct goals.

This thesis has a constructivist and interactionistic approach as my scientific paradigms, which is both a study on macro and micro levels. The theoretical basis for this thesis at the macro level is the theory by Michel Foucault, who with governmentality and the modern management of human self-management implies a perspective, where the power of mentoring as a mandatory based activity can be both productive and disciplining. The control template requires that the citizens are motivated, or becomes motivated to, recognize their challenges and decide on milestones for their personal circumstances for which they during the mentoring process must cooperate with the mentor to develop. The truth regime is the belief that everyone can be mentored/trained/developed to obtain a job.

The theoretical basis for this thesis at the micro level is the theories by Erving Goffman: Frame, role, line, facework and stigma. These theories are resulting in a perspective which is linked to expectations of the role that clients must join in, which they can distance themselves from, and/or negotiate in the specific interaction. With the use of these theories I will identify how clients position themselves to the frames, expectations and roles from the mentoring effort. The empirical data consists of documents, which is the jobcenter's description with regard to the mentoring effort, as well as observations of conversations between mentor and 5 of the 6 responders/clients, and six qualitative interviews with clients participating in a mentoring program.

This thesis concludes that mentoring efforts as a mandatory activity has to set the expectations of clients who are not motivated to take part, or who distance themselves from the activity. The main

challenge in mentoring, is when the clients is distancing themselves from the expectations that are set with regard to the particular role that is expected from the client. There is a tendency that the clients, whom distance themselves from this role, position the mentor in the role of systems guide, where cooperation is about applications for individual services and so on. There is also a tendency that clients, who are distancing themselves from the goals, also are distancing themselves from the truth regime; that everyone is able to evolve towards getting a job by the means of job training etc. The clients have participated in job training earlier, which according to them has not brought any progression towards getting a job. A number of clients point out structural conditions as the reason for why that they cannot get a job which this analysis and several studies suggest is a real challenge for the target group in this thesis. The overall challenge for mentoring as mandatory offer is thus that it does not seek a change in relation to the structural conditions, but seeks to motivate individuals to change their behavior, recognize their own challenges and accept the dogma that everyone can evolve towards a job. It is the conclusion that this dilemma is a contradiction in relation to the overall desire to help and support this group of clients, who often have serious challenges and issues besides unemployment.

Indholdsfortegnelse

ABSTRACT	2
DEL 1: INDLEDNING OG PROBLEMFELT	6
1.1 MENTORINDSATSEN OG REFORM AF FØRTIDSPENSION OG FLEKSJOB	6
1.2 KONTANTHJÆLPSREFORMEN- MENTORINDSATSEN SOM RET OG PLIGT OG OPGØRET MED PASSIVKULTUREN.....	7
1.3 FORSKNINGEN OM EFFEKTERNE AF MENTORINDSATSEN	10
1.4 FORSKNINGEN OM MAGT OG MODMAGT I MENTORRELATIONERNE	12
1.5 PARADIGMESKIFTET EMPOWERMENT OG MENTORER I BESKÆFTIGELSEINDSATSEN	15
1.6 PROBLEMFOMULERING	18
1.7 BEGREBSAFKLARING.....	18
1.8 SPECIALETS OPBYGNING, ANALYSEKONSTRUKTION OG OPERATIONALISERING	19
DEL 2 VIDENSKABSTEORI	22
2.1 SOCIALKONSTRUKTIVISTISK INTERAKTIONISME	22
DEL 3: METODE	24
3.1 FORSKNING INDENFOR EGET FELT	24
3.2 UDVÆLGELSE AF INFORMANTER.....	27
3.3 BENYTTED E METODER OG METODETRIANGULERING	29
3.4 DOKUMENTER SOM METODE.....	29
3.5 INTERVIEW SOM METODE	30
3.6 OBSERVATION SOM METODE	31
3.7 TRANSSKRIBERING AF OBSERVATION OG INTERVIEW	32
3.8 PRÆSENTATION AF INFORMANTER	34
DEL 4: TEORI	35
4.1 PRÆSENTATION AF TEORETISK RAMME.....	35
4.2 FOUCAULTS OG GOFFMANS RELEVANS.....	35
4.3 PRÆSENTATION AF FOUCAULTS MAGT OG STYRINGSSTRATEGIER I DET MODERNE VELFÆRDSSAMFUND.....	37
4.4 HANDLINGSTEKNOLOGIER - JOBPLAN / HENVISNING.....	39
4.5 GOFFMANS ROLLE, LINJE, ANSIGTSARBEJDE, STIGMA & HIRSCHMANS VOICE OG EXIT	41
DEL 5 ANALYSESTRATEGI	46
DEL 6: ANALYSE	47
UNDERSPØRGSMÅL 1	47
<i>De langsigtede mål i borgernes henvisning</i>	47
<i>Borgernes positionering ift. de langsigtede mål - de motiverede, de vrangvillige og de fastlåste</i>	48
<i>Borgernes henvisning - delmål og positionering ift. rollen som "motiveret"</i>	53
<i>Delkonklusion – borgernes positionering til den objektive ramme</i>	66
UNDERSPØRGSMÅL 2	69
<i>A's positionering i interaktionen</i>	69
<i>Delkonklusion A</i>	74
<i>B's positionering i interaktionen</i>	74
<i>Delkonklusion B</i>	76
<i>C's positionering i interaktionen</i>	76
<i>Delkonklusion C</i>	79
<i>D's positionering i interaktionen</i>	79
<i>Delkonklusion D</i>	83
<i>E's positionering i interaktionen</i>	83
<i>Delkonklusion E</i>	86
<i>Delkonklusion borgernes positionering i interaktionen</i>	87
UNDERSPØRGSMÅL 3	87

DEL 7: KVALITETSVURDERING OG KONKLUSION.....	89
7.1 KVALITETSVURDERING.....	89
7.2 KONKLUSION.....	90
DEL 8: LITTERATURLISTE OG BILAG	92
8.1 LITTERATURLISTE.....	92
8.2 BILAG 1 – BORGERNES HENVISNING.....	95
8.3 BILAG 2 – INTERVIEWGUIDE	98

Del 1: Indledning og Problemfelt

Min indledende interesse og feltet for dette speciale er, at mentorindsatsen er indført som et ret og pligt tilbud til de borgere, der på baggrund af personlige forhold ikke kan deltage i en aktiv beskæftigelsesrettet indsats. Jeg ser et dilemma i, at der ikke er undtagelsesmuligheder for mentorindsatsen, hvis denne f.eks. ikke skønnes relevant, borgeren ikke er i stand til modtage den m.v. Mentorbegrebet benyttes i en ny kontekst, hvor borgerne længst fra arbejdsmarkedet søges inkluderet på arbejdsmarkedet. Min motivation for at undersøge, mentorindsatsen for gruppen af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, der har fået mentor tilknyttet som et pligt tilbud, er dikotomien ift. borgernes autonomi og pligten til mentorindsatsen, hvor deres relation til sig selv gøres til genstand for interventionen.

Jeg vil indledende introducere mentorindsatsen og de aktuelle reformer på området, hvor mentorordningen er blevet en central del af beskæftigelsespolitikken, samt de politiske intentioner om at flere udsatte skal tilknyttes arbejdsmarkedet. Dernæst vil jeg introducere mentor som ret og pligt tilbud og opgøret med passivkulturen. Efterfølgende vil jeg præsentere forskningen om effekterne på området. Mit fokus er, hvilken viden der ligger til grund for, at mentor som ret og pligt er indført. Jeg vil præsentere forskning, der stiller sig kritisk til, at mentorbegrebet benyttes i en ny kontekst med normative mål om arbejdsmarkedstilknytning. Denne med fokus på, at mentorrelationer, som tager udgangspunkt i mål, der er pålagt borgerne fra eksternt hold, er i modstrid med empowerment tankegangen og risikerer at medføre umyndiggørelse og modstand (Colley: 2003). Afslutningsvist vil jeg præsentere paradigmeskiftet i beskæftigelsesindsatsen, hvor empowerment og mentorer er centrale, samt dilemmaerne ift. borgernes autonomi contra styring ved, at mentorindsatsen er indført i beskæftigelsesindsatsen, som et ret og pligt tilbud, hvilket leder frem til problemformuleringen.

1.1 Mentorindsatsen og reform af førtidspension og fleksjob

Med reformen af førtidspension og fleksjob som trådte i kraft 1. januar 2013 blev adgangen til førtidspension reduceret. Af aftaleteksten fremgår det, at tidligere reformer på området ikke har medført de forventede resultater. I 2010 var forbruget på fleksjob og førtidspension på 9 mia. kroner mere end forventet. Aftalen er derfor indgået med mål om, at flest muligt skal i arbejde og forsørge sig selv. Førtidspension for unge under 40 år er som udgangspunkt afskaffet. Der indføres ressourceforløb med formål om forebyggelse af førtidspension og sikring af en tværfaglig, sammenhængende og udviklende indsats. Ressourceforløbene kan vare fra 1 til 5 år og kan

gentages. Som udgangspunkt er det en forudsætning, at ressourceforløb har været afprøvet, inden der tildeles førtidspension. Med reformen ændredes fleksjobordningen, så den målrettedes borgere med de største begrænsninger i arbejdsevnen. (Aftale om en reform af førtidspension og fleksjob, 30. juni 2012). I mentorhåndbogen beskrives det, at mentorer spiller en central rolle i forhold til borgere i ressourceforløb. Dette ved at hjælpe borgerne til at overkomme udfordringer, som f.eks. at møde op til aktiviteter, sikre borgeren medejerskab til forløbet mv. (Mentorkorps 2014: 11). Reformen er dermed et forsøg på at vende udviklingen på området, så flere får tilknytning til arbejdsmarkedet, og *”færrest muligt ender på varig, passiv forsørgelse”* (Aftale om en reform af førtidspension og fleksjob, 30. Juni 2012: 1).

1.2 Kontanthjælpsreformen- Mentorindsatsen som ret og pligt og opgøret med passivkulturen

Kontanthjælpsreformen trådte i kraft 1. januar 2014. Af Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet- flere i uddannelse og job fremgår følgende:

”Der skal gøres op med passivkulturen, så det fremmes, at der sker en aktiv indsats for alle”....
”Godt hver femte kontanthjælpsmodtager får i dag ikke hjælp til at komme videre og væk fra kontanthjælp. De er af kommunen visiteret som ”midlertidigt passive” og friholdes fra en aktiv indsats, der kan bringe dem tættere på arbejdsmarkedet” (Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet- flere i uddannelse og job).

Der er dermed politisk fokus på, at alle skal have en indsats. Selve kategoriseringen ”midlertidigt passiv” erstattes af kategoriseringerne ”jobparat” eller ”aktivitetsparat”. Kontanthjælpsreformen er dermed et brud med tidligere tiders mulighed for, at jobcentermedarbejderen kan vurdere personer i målgruppen som midlertidigt passive, såfremt borgerne ikke kan indgå i de arbejdsmarkedsrettede tilbud. Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere der vurderes aktuelt ikke at kunne deltage i et beskæftigelsesrettet tilbud på grund af personlige forhold, som tidligere blev kategoriseret midlertidige passive, har med kontanthjælpsreformen ret og pligt til en mentor og ret til en koordinerende sagsbehandler. (Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats §§ 93 & 96c).

Mentorstøtten skal gives for en periode på 6 måneder og der skal som minimum være kontakt 1 gang ugentligt. Udgangspunktet er, at kontakten er personlig. Såfremt det ikke kan lade sig gøre, fx hvis det vil virke direkte skadeligt (indlagt på lukket afdeling i forpint tilstand mv.), kan kontakten helt undtagelsesvis være fx telefonisk, dog kun så længe tilstanden kræver det. Tilbud om mentorstøtte kan kun afbrydes, hvis personen i stedet kan påbegynde et beskæftigelsesrettet tilbud.

Såfremt det efter de første 6 måneder vurderes, at den aktivitetsparate fortsat ikke kan deltage i et beskæftigelsesrettet tilbud, skal der gives et nyt tilbud om mentorstøtte. (Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats §§ 93 & 96c). De borgere der er længst fra arbejdsmarkedet, som ikke kan deltage i et aktivt beskæftigelsesrettet tilbud, gøres aktive ved, at de har ret og pligt til mentorstøtte. Det skal endvidere ses i sammenhæng med reformen af fleksjob og førtidspension, som åbner op for muligheden for, at nogle af de borgere der før i tiden fik førtidspension, nu er aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, og skal udvikles mod arbejdsmarkedet via mentorindsats.

Daværende beskæftigelsesminister Mette Frederiksen udtaler:

“Vi tror på, at alle med den rigtige hjælp kan udvikle sig og på sigt nærme sig et arbejde. Men vi ved også, at for nogle skal hjælpen i lang tid handle om at udvise omsorg og stor tålmodighed”. ”til gengæld må vi aldrig opgive udsatte mennesker.” (Beskæftigelsesministeriet Pressemeddelelse d. 18.4.2013)

Det interessante er, at der i citatet peges på, at alle med den **rigtige hjælp kan udvikle sig**, hvilket peger på, at borgernes personlige forhold er en barriere for, at de kan opnå arbejde. Mentorindsatsen er tiltænkt som en længerevarende udviklende indsats med troen på og mål om, at udsatte borgere kan udvikle sig ved at arbejde med deres personlige forhold, og på sigt nærme sig et arbejde. Flere undersøgelser stiller sig kritiske i forhold til troen på, at borgerne længst fra arbejdsmarkedet kan opnå arbejde. Arbejderbevægelsens Erhvervsråds analyse peger på strukturelle forhold som årsag til, at gruppen af ikke arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtagere er vokset med ca. 40.000 personer siden krisen. *”Krisen har skubbet flere ud over kanten på arbejdsmarkedet”*. Udviklingen ses dermed som et udtryk for, at arbejdsmarkedet formodentlig er blevet mindre rummeligt over for svage grupper, *”-i modsætning til da tiderne var gode og der var brug for alle”* (Arbejderbevægelsens Erhvervsråd 2014). Ligeledes peger Rådet for socialt udsatte i en kvalitativ undersøgelse af socialt udsatte borgeres erfaringer med førtidspensions – og kontanthjælpsreformerne *”Hvad vil de mig?”* på, at intentionerne i reformen ikke er mulig, hvis der ikke eksisterer tilstrækkeligt med jobs, der kan rumme udsattes særlige behov (Rådet for socialt udsatte 2014: 8).

For at understøtte intentionerne om, at jobcentrenes indsats fokuserer på resultater, at borgerne kommer i varig beskæftigelse, er der desuden indgået aftale om reform af refusionssystemet.

I dag modtager kommunerne statsrefusion på deres udgifter til ydelser med baggrund i, hvad de gør med borgeren. Er f.eks. en kontanthjælpsmodtager i virksomhedsrettet indsats som eksempelvis virksomhedspraktik, modtager kommunen 50 % refusion på deres udgift til kontanthjælpen, mod 30 % hvis borgeren ikke er i aktivitet. På denne måde kan kommunerne via deres indsats regulere på den andel af deres udgifter, der dækkes af staten. Det er uden betydning for refusionen, om indsatsen medfører et resultat.

Fra 1. januar 2016 ændres refusionsreglerne således, at kommunens refusion er afhængig af, hvor længe en borger har modtaget offentlig forsørgelse indenfor de sidste 3 år. Refusionen fordeles således:

Varighed	0-4 uger	5-26 uger	27-52 uger	52 uger+
Alle ydelser	80 %	40 %	30 %	20 %

Med denne ændring i refusionen, søges kommunernes fokus fremover rettet mod, at indsatsen medfører resultater i form af selvforsørgelse. Dette står i modsætning til den politiske retorik og intension om, at hjælpen og mentorindsatsen for borgerne længst fra arbejdsmarkedet i ”lang” tid handler om, at *”udvise omsorg og stor tålmodighed”* (Beskæftigelsesministeriet Pressemeddelelse d. 18.4.2013). I artiklen *Beskæftigelse NU* beskrives, at *”kommunerne får færre proceskrav men konsekvensen ved ikke at have en velfungerende indsats mangedobles gennem refusionsændring. Vi går nu fra, at det er vigtigt, at de indsatser vi etablerer på beskæftigelsesområdet reelt giver effekt, gerne hurtigt, til at det er afgørende for kommunens samlede økonomi”* (Beskæftigelse Nu 2014). Dilemmaet i forhold til borgerene langt fra arbejdsmarkedet er, at kommunernes samlede økonomi belastes, jo længere en borger har været ledig. Herudover er der indført et refusionsloft over, hvor meget kommunen kan hjemtage i refusion på udgifterne til mentorindsatsen. Kommunen kan hjemtage 50 % af udgiften til mentor op til et nærmere defineret samlet loft for hjemtagelse af refusion. Det fremgår af surveyen foretaget af Marselisborg, at 63% af kommunerne anser refusionsloftet på mentorudgifterne for en reel udfordring. Janni Knudsen Jobcenterchef udtaler: *”Jeg synes det er at give med den ene hånd og tage med den anden, når man på den ene side kommer med en obligatorisk og udvidet brug af mentorer, mens man med den anden hånd laver et loft for refusionen”* (Beskæftigelse Nu 2014: 2) Dette kan potentielt medføre, at der bevilges minimumsindsatser i henhold til lovgivningen. Dette f.eks. i form af bevilling af mentorindsatser med maksimalt 1 times mentorstøtte om ugen frem for, at bevillingen foretages ud fra en vurdering

af, hvad der bedst hjælper den enkelte. Samtidig fremgår det af surveyen, at 4 ud af 10 jobcentre ikke har en klar mentorstrategi (Ibid).

Centralt i kontanthjælpsreformen og opgøret med passivkulturen er, at den enkelte skal have ejerskab for egen indsats, hvilket ekspliciteres ved øget indflydelse til borgeren og muligheden for digitalt overblik og kommunikation. Det er bl.a. intentionen, at borgeren skal have overblik over sin egen sag via adgang til digital kommunikation. Dette f.eks. via digital adgang til jobplaner og andre relevante data gennem Jobnet, ligesom mødeindkaldelser mv. fremsendes til borgerens e-boks og via Jobnet. De øgede digitale muligheder giver på den ene side borgeren lettere adgang til relevant information, men stiller samtidig nye krav og forventninger til borgernes kompetencer. Rapporten om socialt udsatte og digital kommunikation som Huset Zornig har udarbejdet for Digitaliseringsstyrelsen peger på, dette som en udfordring for nogle borgere længst fra arbejdsmarkedet (Rapport om socialt udsatte borgere: 2014). De aktivitetsparate har endnu ikke de samme digitale muligheder. En jobparat kontanthjælpsmodtager har f.eks. adgang til sin jobplan via Jobnet mv., hvilken den aktivitetsparate ikke har, ligesom der ikke er krav om et aktivt C.V. på Jobnet, eller forventning om aktiv jobsøgning mv.

Som eksempel på ønsket om øget indflydelse til borgeren iværksættes forsøg, som inddrager viden om empowerment, med mål om at understøtte jobcentrenes arbejde med at sikre borgeren indflydelse på egen sag (Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet 2013: 12).

1.3 Forskningen om effekterne af mentorindsatsen

Inden for beskæftigelsesområdet, har der i høj grad været fokus på at opnå evidensbaseret viden. Heroverfor er kritikken, at der ikke findes en endegyldig løsning og sandhed på komplekse og vilde sociale problemer, herunder at der i højere grad bør anvendes design, der kombinerer kvantitative og kvalitative metoder (Konnerup 2005).

SFI rapporten af 2012 *"Effekter af mentorstøtte for udsatte ledige – en litteraturoversigt"*, er udarbejdet på opdrag af Arbejdsmarkedsstyrelsen. Formålet med litteraturoversigten er, at søge efter studier som måler effekten af forskellige typer af mentorstøtte på ordinær beskæftigelse og uddannelse. Den overordnede konklusion af litteraturstudiet er: At det ikke har været muligt at finde effektstudier, hvor effekten af mentorstøtte har været isoleret fra anden støtte og indsats.

Sammenfattende konkluderes det, at der er indikation for, at mentorstøtte som gives i forbindelse med anden indsats har en gavnlig virkning på omfanget for visse udsatte ledige – bl.a. langtidsledige. Mentorordningerne er forholdsvis udbredte og kvantitative opgørelser kunne

formode en vis effekt, dog bygger disse undersøgelser ikke på egentlige kvantitative effektmålinger (Albæk et al 2012).

I SFI rapporten er der søgt efter effektmålinger, der fokuserer på opnåelse af job, og som ligger øverst i evidenshierarkiet. Der er ikke søgt efter effektmålinger, der beskæftiger sig med progression, hvilket Kongsgaard i artiklen *"Vi udvikler ingen beskæftigelsesfaglighed"* beskæftiger sig med. Han kritiserer den forskningsbaserede viden om aktivering, der kun ser på effekten i form af job. Han påpeger nødvendigheden af, at undersøge effekterne af aktivering for personer med problemer ud over ledighed ud fra progressions mål. Han stiller sig kritisk til, at løntilskud er udråbt som det bedste redskab til at få folk i job. *"At påstå at løntilskud er det bedste redskab til at få folk i job, svarer til at sige, at sidste trin på trappen er det bedste til at få folk op ad hele trappen"*. (Kongsgaard 2010).

I Rigsrevisionens beretning fra 2010, kritiserer Statsrevisorerne, at Beskæftigelsesministeriet flere gange har intensiveret aktiveringsindsatsen uden tilstrækkelig viden om, hvilke indsatser der virker. På denne baggrund kan det undre, at mentorindsatsen med kontanthjælpsreformen er indført som et ret og pligt tilbud, med mål om, at aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere skal udvikles til, at kunne deltage i et beskæftigelsesrettet tilbud. Dette på trods af, at det i Rigsrevisionens beretning bl.a. blev konkluderet, at aktivering af de ikke arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtagere i 2006 ikke havde en positiv beskæftigelseseffekt. (Rigsrevisionens notat 2013).

I den nyeste rapport fra Carsten Koch udvalget, som omhandler beskæftigelsesindsatsen for ledige med problemer ud over ledighed, anbefales det, at mentorindsatsen kun skal bevilges hvis kommunen vurderer, at det vil gavne borgeren og herudover, at mentorindsatsen gøres frivillig for borgerne (Faktaark – Anbefalinger fra ekspertgruppen om udredningen af den aktive beskæftigelsesindsats fase 2. 2015:2).

Den seneste SFI rapport *"evaluering af mentorordningen"* konkluderer, at mentorindsatsen gør en positiv forskel, særligt i forhold til borgerens progression mod arbejdsmarkedet, når man spørger de involverede medarbejdere i form af mentorer og jobcentermedarbejdere. Borgerne der har modtaget mentorindsats er mere kritiske overfor effekterne. Mens 81 % af mentorerne vurderede, at indsatsen skabte progression for den enkelte borger mod arbejdsmarkedet, var det kun tilfældet for 37 % af borgerne. 40 % af borgerne mente slet ikke, de havde behov for en mentor (Albæk et al, 2015: 10). Der er i undersøgelsen ikke målt på effekter i form af den kortsigtede progression i form af job eller uddannelse, da der først forventes resultater efter 2-3 års indsats (Ibid: 12). I undersøgelsens perspektivering angives det, at en væsentlig del af mentorindsatsen består i at etablere en tæt

personlig relation mellem mentor og borger. Samtidig ekspliciteres det, at denne tætte relation kun kan opstå, hvis borgeren ønsker det. Det er derudover beskrevet, at såfremt mentoren ikke er uddannet og kvalificeret til at varetage mentorrollen, kan mentorindsatsen have modsatrettet effekt end det ønskede. Det sker f.eks., hvis mentoren kommer til at tage over på borgerens problematikker og handler på disse uden at inddrage borgeren (Ibid).

Som reaktion på SFI rapporten, udtaler professor Lars Uggerhøj *”at en mentor kan hjælpe et udsat menneske med at få et bedre liv, men at det er urealistisk at forvente, at alle er klar til et ordinært job. De udsatte arbejdsløse kan således opleve de politiske mål som et pres, der ligefrem kan få den modsatte effekt”* (Information 24. marts 2015). Af artiklen fremgår det ligeledes, at *”Det er afgørende, at den enkelte mentor møder borgeren med realistiske delmål... ”. ”Mentorordningens mål om job og uddannelse er ikke udtryk for, at vi som regering ikke anerkender, at det kan tage op til flere år for de allermindst jobparate at nå dem.”* Dette står fortsat i modsætningsforhold til de kommende ændringer af refusionen, hvor kommunerne kommer under pres i forhold til, at få borgerne hurtigst muligt i beskæftigelse.

1.4 Forskningen om magt og modmagt i mentorrelationerne

Lars Holmboe, der har skrevet ph.d. afhandlingen ”Inkluderende Mentorering” skelner mellem uformelle og formelle mentorrelationer. Både Holmboe og Colleys forskning om mentorindsats peger på, at inkluderende mentorindsatser bør have fokus på den enkelte borgers ressourcer og ønsker, frem for udefrakommende politiske mål. De sætter dermed også fokus på, at formalisering af mentorrelationen medfører, at interaktionen mellem mentor og mentee overvejende er styret ovenfra, hvilket har en betydning for relationen og potentialet. (Holmboe 2012 & Colley 2003). Holmboe skelner mellem uformel og formel mentorindsats således:

<u>Uformel</u> Ikke nødvendigvis planlagt Frivillig deltagelse Forhandlingsorienteret Mindre dirigerende Ingen ekstern kontrol	<u>Formel</u> Overvejende styret ovenfra Varierende grader af tvang Begrænset forhandlingsmulighed Mere dirigerende Forskellige grader af ekstern kontrol
---	--

Figurene åbner op for, at mentorindsatsen befinder sig i et kontinuum mellem uformel og formel, hvor pligten til mentor hører under den formelle mentorrelation. Holmboe argumenterer for, at kernen i et mentorforløb er det ubundne og frirummet i relationen. Når de professionelle mentorer

og systemet bag lægger en række forventninger ind i ordningen, hvor mentor får en bunden opgave om at flytte mentee fra A til B, er der en risiko for at mentorbegrebet udvandes (Holmboe 2012). Han henviser endvidere til Helen Colley, der stiller sig kritisk overfor, at mentorindsatsen ofte ses som et universalmiddel til løsning af alle problemer. Hun hævder, at den eksisterende forskning i høj grad har fokus på de individuelle relationer, og i mindre grad konteksten mentorrelationen indgår i (Colley 2003).

Helen Colley gennemførte i 2003 en antropologisk undersøgelse af et mentorprogram i England. Hun beskriver, at hun under research arbejdet blev chokeret over, hvor lidt viden der eksisterede omkring mentorindsatser. De historier, der blev fortalt om mentorindsatsen var altid lykkelige. Hendes egen research viste en anden realitet, der var knap så positiv. Hun konkluderer bl.a., at sandsynligheden for et succesfuldt mentorforløb øges, hvis indsatsen tager udgangspunkt i borgerens egne ønsker og behov. Eksterne mål tjener, jf. Colley, til at umyndiggøre borgeren og / eller at fremprovokere modstand.

Magtrelationer mellem mentor og mentee

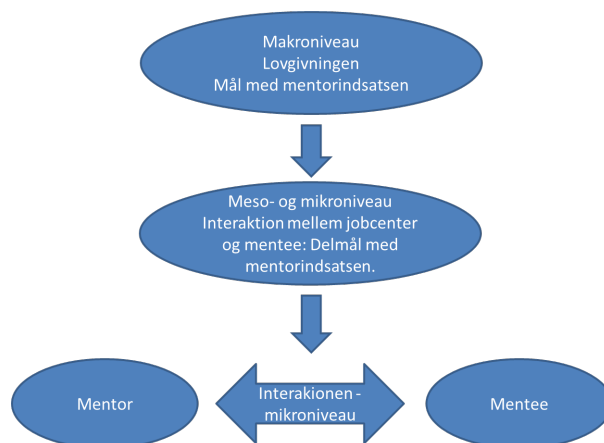
Colley beskriver, at magtrelationer i mentor / mentee relationer i den klassiske tilgang ses som en dyade mellem mentor og mentee, med intet eller meget lidt blik for den institutionelle påvirkning af magtrelationerne i forholdet mellem mentor og mentee.



Jf. Colley er problemet med de klassiske betragtninger af magt i mentorrelationer, at de er forsimplede. Hun påpeger, via sit feltarbejde, at menteen ikke kan betragtes som et "disempowered" individ, der venter på at blive "empowered", ligesom mentoren ikke har magten til at bestemme forholdet mellem mentor og mentee. Dette ikke kun på grund af menteens rolle, men også på grund af "*the parameters of their relationships imposed by the design of the scheme*" (Colley 2003: 141). Colley peger på, at relationerne mellem mentor og mentee er under indflydelse af gældende politikker, samfundsmæssige holdninger m.v., men også af den opgave de er sat til at løse, med et bestemt mål – en bestilling eller "scheme". Colley mener derfor, at der er behov for en mere

kompleks tilgang til at analysere magtforholdet mellem mentor og mentee. Post-strukturelle teoretikere, som f.eks. Foucault, bestrider tilgangen til forståelse af magten som en ejendom nogen besidder. Magtens udtryksform, ses som decentreret og relationel, som ”operating at an infinite number of points, exercised through action at the same time as being undergone” (Colley 2003: 141). Individet betragtes dermed ikke ”bare” som mål for magten, men også som magtens udtryk. På denne måde bliver individet til ”magtens transportør”, hvilket Colley f.eks. ser i sit feltarbejde, hvor managers og staff (bestillere) ser mentoren som transportør af deres autoritet. En autoritet der er baseret på de politikker og diskurser, der påvirkede deres design af opgaven. Jeg kan her se nogle klare paralleller til mentorindsatsen i forhold til de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, hvor mentorens opgave er bestilt på forhånd af jobcentret, som skal begrunde deres bestilling i lovgivningen. Også dette dilemma beskæftiger Colley sig med. Hun lægger til grund, at magten er udøvet gennem normalisering – og med dette mål. Magten har således til formål, at frembringe bestemte individer, med bestemte karakteristika, efter et normativt mål om, at gennemgå en proces så man passer bedre ind i forhold til arbejdsmarkedet.

Colley ser dette dilemma i mentorindsatsen i hendes feltarbejde i forhold til, at de unge der er mål for mentorindsatsen i det projekt hun undersøger, skal opmuntres til at reformere dem selv, så de passer bedre ind i forhold til arbejdsmarkedet. Et succesfuldt mentorforløb, baseret på empowerment af borgeren, forudsætter således, at menteen erkender sine egne utilstrækkeligheder, og samtidig overgiver sig til andres vurdering af ens egne behov, efterfulgt af en accept af ”kuren”. Dette er i sig selv i modstrid med empowermenttankegangen, og – mener Colley – bidrager ikke til at give borgeren magt over eget liv (Colley 2003: 141). Colley argumenterer for, at poststrukturalismen hjælper os med at se dilemmaerne i forhold til mentorindsatsen, da den hjælper os med at se, at magt både kan være produktiv og undertrykkende. Hun viser via poststrukturalismen, at mentor – mentee relationerne ikke kan betragtes som en ren dyade, men nærmere som en triade begrundet i de mere komplekse magtrelationer (Colley 2003: 37).



Figuren har jeg udarbejdet med inspiration fra Colleys forskning, hvor jeg kan se mange paralleller til mentorindsatsen for aktivitetsparate borgere. Udgangspunktet for mentorindsatsen som ret og pligt er, at borgeren ikke passer ind i forhold til det normative mål for adfærd, passende til arbejdsmarkedet. Det overordnede mål med mentorindsatsen er, at borgerne har pligt til en mentorindsats, hvor de skal indgå i en personlig udviklingsproces, bistået af mentoren, mod de overordnede mål og den adfærd der gør, at de dels bringes til at kunne deltage i et aktivt arbejdsmarkedsrettet forløb med endemål om opnåelse af job. Udviklingen forudsætter en erkendelse af, hvilke personlige forhold, der er en hindring for deltagelse i et arbejdsmarkedsrettet forløb og via delmål søge, at ændre dette.

1.5 Paradigmeskiftet empowerment og mentorer i beskæftigelsesindsatsen

I artiklen "Power to the People" beskrives empowerment, som det nye paradigme, der er dukket op i beskæftigelsesindsatsen. Bag ideen om empowerment er tanken om, at alle mennesker har ressourcer og vil handle til deres eget bedste, såfremt rammerne er til det. Hvor indsatsen tidligere har fokuseret på kontrol og sanktioner, skal borgeren sættes i centrum. Med baggrund i borgernes ønsker, problemdefinitioner og ressourcer skal de hjælpes til selv at handle. Empowerment begrebet beskrives historisk som et begreb der jf. Freire retter sig mod at mobilisere til samfundskritik og ændringer for undertrykte grupper, hvor det i dag mere retter sig mod den enkeltes motivation og ressourcer (Beskæftigelse NU 2014: 9). Motivation og holdninger hos den enkelte, bliver omdrejningspunktet for forklaringen på borgernes manglende tilknytning til arbejdsmarkedet, og fremstår dermed som et forklaringsperspektiv, der har forrang i forhold til andre, herunder strukturelle forhold, så som hvilke job der reelt er til rådighed (Hohnen 2009: 100-110). I Surveyen foretaget af marselisborg vurderer "84 % af lederne på beskæftigelsesområdet, at empowerment vil

have en direkte borgerrettet effekt, og mere end halvdelen af landets jobcentre har iværksat projekt og tilbud med empowerment som omdrejningspunkt” (Beskæftigelse NU 2014: 2).

Villadsen argumenterer for, at man i udviklingen af den aktive arbejdsmarkedspolitik op gennem 90'erne kan genfinde mere klassiske paroler hvor ”problemet” så at sige indlejres hos den enkelte. ”Aktiv socialpolitik“, ”empowerment“ og ”myndiggørende socialt arbejde“ retter sig mod klientens selvudvikling og selvværd. Det sociale arbejde retter sig således mod selvets orden, ikke samfundets orden, hvilket jeg kan genfinde i mentorindsatsen, der retter sig mod individets arbejde med sig selv i forhold de personlige forhold, der er en barriere for deltagelse i et aktivt arbejdsmarkedsrettet tilbud og en progression mod arbejdsmarkedet (Villadsen 2004).

Villadsen peger ”i det sociale arbejdes genealogi” på 2 styringsdilemmaer, som opstår i kølvandet på 1990érnes socialfaglige debatter, hvor der optræder en række nye begreber. De nye begreber fungerer som ”*ubevægelige sidsteprincipper i diskursen om den aktive socialpolitik, dvs. som de steder, hvor diskussionen stopper*”. Bl.a. begreberne ”*Empowerment*”, ”*myndiggørelse*”, ”*at møde mennesket, som det er*”. Det er egenskaber og processer, der skal styrkes, mens deres modsætninger ”*magtesløshed*”, ”*umyndiggørelse*”, ”*kategorisering af klienten*”, hører under den passive socialpolitik og skal bekæmpes. (Villadsen 2004: 210) De ubevægelige sidsteprincipper tager således udgangspunkt i deres mindre tiltrækkende modparter, som således implicit beskriver indsatsen, som den har været.

En toneangivende forskningstradition har været mikro sociologiske undersøgelser, hvis fokus er rettet mod selve mødet mellem system og borger. Hovedpointen i denne type forskning har været, at flytte fokus i forståelsen af sociale problemer fra den enkelte borgers individuelle problemer, til en forståelse af, hvordan kategoriseringen af problemer og konstruktionen af bestemte problemidentiteter opfattes som resultatet af mødet mellem borger og system. Denne type forskning ses som et udtryk for og kædes sammen med kritikken af velfærdsstaten der præger 80'erne og 90'ernes socialpolitik, hvor de professionelles magtovertagelse og klientgørelse er i fokus. Kritikken af bøgerne at ”*skabe en klient*” (Järvinen et al. 2003) og ”*det magtfulde møde mellem system og klient*” (Järvinen et al. 2005) er, at de professionelle fremstilles, som dem der kategoriserer klienterne, som afhængige og hjælpetrængende, hvorved klienterne indtager en identitet ud fra disse subjektpositioner. Benyttelsen af Foucaults begreber pastoralmagt og selvteknologier har ensidigt fokus på magten som disciplinerende og determinerende, hvor den senere Foucault viser et mere positivt syn på selvteknologierne. Fokus er her, at selvteknologierne

er nødvendige redskaber for at skabe sit eget liv. *”Men man kan også læse Foucaults tekster som historier om en magt, der aldrig lykkes- for der hvor magten findes, skriver Foucault, findes der også modstand”* (Henriksen & Prieur, 2004: 12). Flere forskere har efterfølgende fokus på magt, hvor borgeren i mødet mellem borger og system yder modmagt og positionerer sig i betydningen, at de løbende forhandler i mødet mellem borger og system (Eskelinen et al. 2008 & Colley 2003). Det nye paradigme om empowerment og mentor i beskæftigelsesindsatsen, er dermed et opgør med tidligere tiders klientificering og umyndiggørelse og et opgør med symptomet; den forkerte sagsbehandling.

Med mentorindsatsen som ret og pligt er forventningerne til såvel jobcentermedarbejder og især mentor, at *”de har en tro på, at det er godt for borgerne at komme i beskæftigelse, ellers vil der være en risiko for, at de vil støtte borgeren i at stå uden for arbejdsmarkedet”* (Mentorkorps 2014: 28). Mentorerne skal søge at motivere borgerne til, at arbejde med de personlige forhold, der er en hindring for, at de kan deltage i en beskæftigelsesrettet aktivitet og på sigt opnå job. Dette medfører en forventning til borgerne og forudsætter, at borgerne er motiveret eller motiveres til, at erkende, hvilke delmål de skal arbejde med. En løsningsstrategi på dilemmaet er at etablere en dialog med klienten, hvor denne frit kan fremsige sine visioner og ønsker, som er fri for socialarbejderens kategorisering og problembestemmelse. Jobcentermedarbejderens opgave er, at hjælpe borgeren til at udpege de visioner, som er indenfor det opnåeliges rammer. Kravet om at respektere borgerens ekspertise og ansvar i forhold til egen situation, stiller det sociale arbejde i et dilemma.

Jobcentermedarbejder og mentor skal motivere borgeren til selv at fremsige sine mål og ønsker og træffe valg. Det er dog ikke et hvilket som helst valg, der accepteres som selvstændige og ansvarlige valg, de skal bl.a være realistiske og fremadrettede ift. opnåelse af tilknytning til arbejdsmarkedet. (Villadsen 2004: 212). Problematikken ift. mentorindsatsen som pligttilbud er, at borgeren selv skal fremsige sine ønsker eller motiveres til dette og disse ønsker skal være de normativt accepterede. Det andet dilemma er autonomi kontra styring. Borgeren skal respekteres som autonomt individ, men samtidig har det sociale system en forpligtigelse til at sikre dette individs velfærd (Villadsen 2004: 2014). I forhold til mentorindsatsen som ret og pligttilbud, har borgeren pligt til at deltage i et forløb, som har til formål at motivere mod mål om selvudvikling, men samtidig har borgeren ret til f.eks. at undsige sig behandling mv. Villadsen argumenterer for at, *”parolen om hjælp til selvhjælp reaktiverer et klassisk liberalt dilemma: hvordan kan den enkelte realisere sig selv individuelt i forpligtelse på kollektivet? Dilemmaet skaber således en spænding mellem autonomi kontra styring. Det tilbagevendende spørgsmål bliver, hvordan det sociale*

arbejde kan fremelske en klientvilje, der kommer fra klienten selv, og ikke er blevet ham påduttet af socialarbejderen” (Villadsen 2004). Mentor som pligttilbud søger således, at skabe en klientvilje, hvor forventningen er, at borgeren via pligt søges ”motiveret” til selv at ønske, erkende og arbejde med de personlige forhold, der er en hindring for, at de kan deltage i et aktivt tilbud.

1.6 Problemformulering

Jeg ser, at der dels er potentialer og udfordringer i forbindelse med, at mentor er indført i beskæftigelsesindsatsen som et ret og pligttilbud. Mentorordningen indgår i en ny kontekst, hvor borgerne har pligt til indsatsen og indsatsen bygger på borgernes motivation og ønske om, at arbejde med sig selv ift. en udvikling af deres personlige forhold med mål om på sigt at kunne deltage i et aktivt tilbud, hvilket leder mig frem til følgende problemformulering:

Hvilke roller forventes det, at mentor og borger indtager i et ret og pligt mentorforløb og hvordan positionerer borgerne sig ift. disse ?

Til belysning af problemformuleringen anvender jeg følgende underspørgsmål:

Underspørgsmål 1

Hvilke roller forventes det, at mentor og borger indtager ud fra borgernes henvisning og hvordan positionerer borgeren sig i interviewet i forhold til disse forventninger ?

Underspørgsmål 2

Hvilke roller indtager mentor og borger i den konkrete interaktion ud fra observationerne og hvordan positionerer borgeren sig ift. de roller, de forventes at indtræde i?

Underspørgsmål 3

Diskussion af hvilke potentialer og udfordringer, der ud fra ovenstående analyser er ift. mentorforløb som ret og pligttilbud.

1.7 Begrebsafklaring

I dette afsnit vil jeg introducere de centrale begreber og led i problemformuleringen, der bidrager til forståelsen af problemformuleringen.

Definition af borgere og mentor

Borgerne i specialet er ”aktivitetsparate” kontanthjælpsmodtagere over 30 år, der vurderes ikke at kunne deltage i et beskæftigelsesrettet tilbud, som har ret til en koordinerende sagsbehandler og ret og pligt til en mentor.

Mentor er professionel og ansat ved ekstern leverandør, som udbyder og sælger mentorforløb til jobcentret. De fungerer som socialmentor, hvor de ”...skal kunne hjælpe borgeren med at få bragt stabilitet, struktur og evt. relevant behandling og støtte ind i hverdagen med henblik på at skabe grundlag for tilknytning til arbejdsmarkedet” (mPloy 2011).

Definition af begreberne forventninger og positionering

”Hvilke roller forventes det, at borgerne indtager” - henviser til de forventninger, der er til borgerne i et ret og pligt tilbud ved anden aktør, som fremgår af deres henvisning fra jobcentret – bestillingen til anden aktør. Der er dels forventninger, der relaterer sig til de langsigtede mål, afstedkommet af det politiske niveau og lovgivningen. Dels de forventninger, der relaterer sig til de delmål, som jobcentret har beskrevet i henvisningen. Bestillingen og de definerede overordnede mål og delmål anser jeg, er med til at sætte rammen for interaktionen. *”Og hvordan positionerer borgerne sig i forhold til disse (roller)”* – begrebet positionering henviser til en forståelse af socialt arbejde som forhandling, hvor den konkrete interaktion er et udtryk for aktørenes konstruktion. Positioneringsbegrebet åbner dermed op for, at borgerne i interaktionen er aktivt forhandlende og skabende subjekter, hvorimod der til rollebegrebet i højere grad er knyttet bestemte forventninger til forståelsen af interaktionen (Eskelinen et al 2008: 37-40)

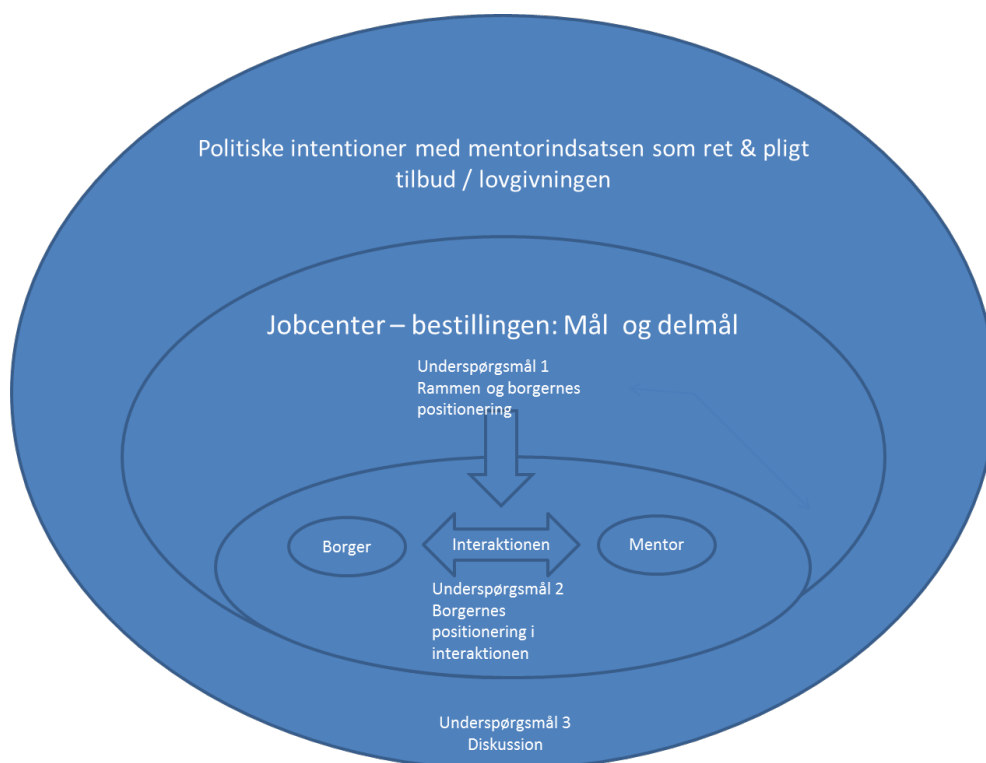
I det følgende vil jeg kort præsentere specialets opbygning, hvordan jeg vil konstruere min analyse og hvilken tilgang jeg har til analysen, med henblik på at afdække problemformuleringen.

1.8 Specialets opbygning, analysekonstruktion og operationalisering

Problemformuleringen skriver sig ind i en konstruktivistisk interaktionistisk ramme, hvilket jeg vil redegøre for i afsnittet ”Del 2 videnskabsteori”. I ”Del 3 Metode” vil jeg beskrive og forholde mig til, at jeg forsker indenfor eget felt – anden aktør, som er min nuværende arbejdsplads, hvor jeg arbejder som socialrådgiver, der udbyder mentorforløb. Jeg vil endvidere begrunde og explicitere mit valg af metodetriangulering og konkrete metoder, dokumenter, interview og observation og de metodiske refleksioner ift. disse. Herudover vil jeg præsentere bearbejdningen af empirien og præsentere informanterne. Mit perspektiv tager overordnet udgangspunkt i enkelte af Foucaults og

Goffmans begreber, hvorved det ud fra Goffmans interaktionistiske mikroperspektiv bliver muligt at tilføje Foucaults makroperspektiv. De enkelte teoretiske begreber, som jeg benytter i analysen, vil jeg præsentere i ”del 4 teori”. I ”del 5” vil jeg præsentere analysestrategien og explicitere, hvordan empirien og teorien bidrager til besvarelsen af problemformuleringen.

”Del 6 analyse” er selve analysen, som består af 3 underspørgsmål. Jeg vil i det følgende præsentere en analysemodel, som er udarbejdet ud fra inspiration af dels Colleys forskning, præsenteret i afsnit 1.4, der peger på, at mentorrelationerne er triadiske (Colley 2003) og af, at socialt arbejde er komplekst og forudsætter en kritisk–konstruktiv forskningstilgang (Eskelinen et al 2008). Med analysemodellen vil jeg anskueliggøre min forforståelse og den proces, der foregår omkring mentorindsatsen som ret og pligt tilbud ved anden aktør, hvor udgangspunktet er, at borgerne kan positionere sig ift. indsatsen.



Jeg ser interaktionen mellem mentor og borger, som en ”institutionel interaktion” (Eskelinen m.fl. 2008:33). Interaktionen er dels konstrueret af aktørerne; borgeren, den enkelte mentor og øvrige professionelle og dels ”formet i et samspil mellem en række overlappende institutionelle mekanismer og processer” (Eskelinen m.fl. 2008: 33).

Ved at benytte Foucault giver det mig en forforståelse af mentorindsatsen som ret og pligttilbud på makroniveau, som bygger på en magt, hvor borgerne søges styret ud fra de gældende "sandhedsregimer", via "selvledelse". Denne styringsform forudsætter, som Colleys forskning har peget på, borgernes "erkendelse", som retter sig mod den "pastorale magtform", hvor borgerne via mentorindsatsen søges motiveret for, at arbejde ud fra nogle delmål, som kan medføre en udvikling i forhold til deres personlige forhold, hvorved det overordnede mål opnås, at de bringes til at kunne deltage i et aktivt tilbud. Foucaults perspektiv åbner op for, at magten både kan være repressiv og produktiv. Jeg mener derfor, det er relevant, at undersøge hvordan borgerne positionerer sig i forhold til det normative mål om, at de dels skal ønske en udvikling mod arbejdsmarkedet og dels hvordan de positionerer sig ift. til de opstillede delmål i henvisningen. Ud fra Foucaults begreber og det makrostrukturelle perspektiv, vil mentorindsatsen som ret og pligttilbud i sig selv være en styring og en magtform borgerne er underlagt, som retter sig mod selvet via "handlingsteknologier" – henvisningen/jobplanen, hvoraf borgerens mål og delmål fremgår. Hvorvidt magten er produktiv eller repressiv, vil ud fra Colleys forskning være afhængig af, hvordan borgeren positionerer sig. Da jeg med problemformuleringen søger at undersøge, hvilke roller det forventes, at mentor og borger indtager og hvordan borgerne positionerer sig i forhold til disse, tager jeg udgangspunkt i Goffmans analytiske begreber blandt andre "roller", der bidrager med et blik for, hvordan "roller" udøves eller spilles (Mik-Meyer & Villadsen 2007:175). Med Goffmans blik for mikro interaktionismen bliver det muligt, at analysere, hvordan borgerne positionerer sig i forhold til den overordnede styring.

At underspørgsmål 1 og 2 primært tager udgangspunkt i Goffmans mikroperspektiv og borgernes positionering primært via Goffmans begreb "roller" gør, at jeg kan skelne mellem roller og rolleudfyldelse, hvilket medfører et aktør og strukturperspektiv, hvor borgerne kan være i opposition til eller forhandle de "roller", de forventes at indtræde i. Dette perspektiv giver dermed mulighed for at analysere "rammen" for interaktionen og borgerens positionering. Dette gør jeg ved at se, hvilke roller borgerne forventes at indtræde i ud fra borgernes henvisning og borgernes italesættelse i interviewet af, hvordan de er inddraget og hvordan de positionerer sig til de overordnede mål og delmål i henvisningen, hvilket er udgangspunktet for underspørgsmål 1. Det giver endvidere mulighed for, ud fra observationerne af interaktionen mellem mentor og borger, at analysere, hvilke roller de indtager i den konkrete interaktion og hvordan borgerne positionerer sig til de roller, de ud fra underspørgsmål 1 forventes at indtræde i, hvilket er udgangspunktet for underspørgsmål 2.

Goffmans mikroperspektiv og resultaterne af underspørgsmål 1 og 2 åbner op for, at jeg i underspørgsmål 3 kan diskutere, analysens resultater i forhold til det makrostrukturelle perspektiv og de udvalgte af Foucaults begreber. ”Del 7 konklusion og perspektivering” indledes med en refleksion ift. specialets kvalitet og mine overvejelser ift. empiriens og metodernes betydning for konklusionen.

Del 2 Videnskabsteori

I dette afsnit præsenteres specialets videnskabsteoretiske positionering og mine refleksioner ift. disse. Refleksion er et centralt element i den socialkonstruktivistiske analyseproces. Valg af det videnskabsteoretiske perspektiv har en betydning for resultaterne, hvorfor refleksion over de forståelser, teorier og metoder der ligger til grund for analysen, vil være med at gøre analysens resultater gennemsigtige for andre (Pedersen; i Juul 2012: 228).

2.1 Socialkonstruktivistisk interaktionisme

Specialet og problemformuleringen skriver sig ind i en socialkonstruktivistisk interaktionistisk ramme.

Jeg er grundlæggende optaget af, at de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, der ikke kan deltage i et aktivt tilbud, har fået pligt til en mentorindsats. Implicit har de fået pligt til at arbejde med de personlige forhold, der er en barriere for, at de kan deltage i et aktivt tilbud. Den spænding, der er i pligt til mentorindsats mellem borgerens autonomi, positionering og styring mod mål og delmål, finder jeg interessant. Jeg har en kritisk tilgang til den fremherskende diskurs i kontanthjælpsreformen, der fremhæver ret og pligt til mentor, som den universelle løsning på den aktivitetsparates problemer og som løsningen på målet om en udvikling mod arbejdsmarkedet. Mit udgangspunkt og grundlæggende antagelse er, at der ikke findes en objektiv sandhed om det sociale arbejde, herunder at en indsats / metode kan løse alle problemer eller *”som kan erfares uafhængigt af den, der observerer fænomenet”* (Pedersen; i Juul 2012: 88).

Forståelsen af om arbejdsløshed er et problem og løsningen af samme afhænger af perspektivet, det undersøges ud fra. Arbejdsløshed kan ses ud fra et rational choice – aktørperspektiv, hvor konklusionen kunne være, at arbejdsløshed skyldes borgernes manglende motivation, som søges løst ved, at mentor søger at motivere borgeren. Arbejdsløshed kan endvidere ses ud fra et strukturperspektiv, hvor arbejdsgiverne ikke efterspørger aktivitetsparate borgere, da deres kompetencer ikke matcher arbejdsmarkedets krav. Disse perspektiver og forskellige forklaringer er løbende diskuteret i medierne. Jeg er dermed også bevidst om, at mit perspektiv og mine

forforståelser, har en betydning for, hvad jeg ser og hvad jeg antager for at være sandt. (Buch-Hansen & Nielsen; i Juul 2012: 188). Jeg stiller mig kritisk til mentorindsatsen som ret og pligt tilbud og det herskende sandhedsregime om, at alle udsatte personer kan udvikles og på sig opnå tilknytning til arbejdsmarkedet via mentorindsatsen som et pligttilbud. Mit udgangspunkt er ikke at finde én sandhed. Med problemformuleringen ønsker jeg, at få et dybere indblik i borgernes oplevelser af mentorindsatsen som et ret og pligttilbud, herunder hvordan de positionerer sig ift. til de mål og delmål, der fremgår af deres henvisning.

Min antagelse er, at mentorernes virkelighedsforståelse og praksis ift. målgruppen vil være præget af de aktuelle diskurser med fokus på borgerinddragelse, empowerment, mv. Hvordan og hvorvidt en ny politisk diskurs implementeres i jobcentre og blandt jobcentermedarbejderne, vil differentiere blandt de enkelte jobcentre. De enkelte kommuner kan have forskellige måder at anskue, udføre og organisere mentorindsatsen på, hvorfor der kan være forskellige virkelighedsopfattelser og sandheder i de enkelte jobcentre ift. mentorindsatsen. Definitionen af hvem der er aktivitetsparat og konstruktionen af jobcentrenes kategoriseringer, har alt andet lige betydning for, hvem der kategoriseres aktivitetsparate og dermed får ret og pligt til mentorindsatsen.

Jeg positionerer mig indenfor den ontologiske position, som de fleste socialkonstruktivister abonnerer på, hvor den fysiske virkelighed er der, men at den ikke er givet betydning, før vi erkender den. Jeg afgrænser mig dermed fra den radikale udgave af konstruktivismen, der argumenterer for, at virkeligheden som fysisk eksistens først bliver til ved vores erkendelse af den. Jeg afgrænser mig fra at arbejde som ontologisk konstruktivist med en "tom ontologi", men derimod som ontologisk realist (Pedersen; i Juul 2012: 209-11). Ved at trække på realismens virkelighedsopfattelse, har jeg et blik for "samspelet mellem aktører og strukturer", hvor aktører støder på allerede eksisterende strukturer, der konfronterer dem som objektive fænomener (Buch-Hansen & Nielsen; i Juul 2012: 292). I forhold til min forforståelse og analysen af mentorindsatsen medfører dette perspektiv, at lovgivningen om pligt til mentor såvel som borgernes henvisning og de overordnede mål og delmål for indsatsen eksisterer forud for interaktionen mellem mentor og borger. Ved benyttelse af Foucault og Goffman, har jeg både et blik ift. strukturerne, som en ramme, men har samtidig et blik for, at strukturerne ikke er determinerede. Således kan borgerne i et pligttilbud positionere sig og jf. Foucault yde modmagt og jf. Goffman positionere sig ved at distancere sig til den rolle, man forventes at spille. Socialkonstruktivister er epistemologiske pluralister og udelukker hverken kvantitative eller kvalitative metoder. Da jeg i

problemformuleringen ønsker, at få et dybere indblik i forventningerne til borgerne og deres positionering, har jeg benyttet følgende kvalitative metoder; dokumenter, interview og observationer. Centralt i forhold til dokumenterne er borgernes henvisning, hvilket jeg anskuer som et materiale, der ”gør” noget. De sætter den overordnede ramme i form af mål og delmål og dermed de roller borgerne forventes at indtræde i, for den enkelte borgers interaktion med mentor.

Interviewet benyttes som en metode til at få indblik i, hvordan borgerne italesætter og positionerer sig i forhold til målene og delmålene i henvisningen, jeg har dermed ikke fokus på, at få indblik i personernes indre oplevelser og følelser, hvilket ud fra det socialkonstruktivistiske perspektiv ikke er muligt. Ligeledes er formålet med observationerne, at se hvordan borgerne positionerer sig i selve interaktionen i forhold til rammen, hvilket giver en yderligere dimension i forhold til at se, hvordan de positionerer sig i forhold til de forventede roller. Hensigten er heller ikke her, at forstå hvorfor borgerne handler som de gør. Fokus er på hvad der konkret kan iagttages og høres (Juul et al 222-223).

Mit ærinde er ikke at udstille medarbejdere eller borgere, eller evaluere praksis i forhold til mentor som pligttilbud, herunder hvorvidt denne er god eller dårlig ud fra et normativt mål. Mit mål er nået, hvis dette speciale bidrager til diskussion og opmærksomhed ift. mentor som pligt tilbud.

Del 3: Metode

I dette kapitel vil jeg først beskrive, hvordan jeg fik adgang til mit empiriske felt og hvordan jeg udvalgte informanterne. Herefter begrundes jeg valget af metodetriangulering og konkrete metoder; dokumenter, observation og interview og hvordan jeg har bearbejdet empirien.

3.1 Forskning indenfor eget felt

Jeg har valgt at undersøge en problemstilling, som har optaget mig i mit konkrete arbejde ved anden aktør; mentorindsatsen på min nuværende arbejdsplads, hvor jeg er ansat som socialrådgiver. Jeg tog selv borgere op til supervision, hvor jeg oplevede, at det var svært at få et samarbejde med enkelte borgere. Jeg blev derfor nysgerrig på og ønskede, at få adgang til disse samtaler og analysere dem. Det er min oplevelse, at der på min arbejdsplads blev og bliver formuleret flere dilemmaer ift. mentorindsatsen. Hvornår er det eksempelvis, ok at sige fra som mentor? Det er min opfattelse, at dette i høj grad påhviler den enkelte mentor og den enkelte mentors rammesætning. Er det eksempelvis ok, at en borger råber ad en mv. Samtidig med dette fortalte en borger mig, ”nej jeg ønsker ikke et nyt mentorforløb, det stresser mig”.

Mit valg medfører, at jeg forsker indenfor mit eget felt og konkret benytter den organisation, hvor jeg har været ansat i en årrække til at få adgang til informanterne. De fordele og ulemper, der er forbundet hermed, vil jeg kort redegøre for. En af fordelene er, at jeg i forvejen kender til området, problematikkerne, organisationen, ledelsen, medarbejderne og derigennem har adgang til borgere og data. Jeg kender de ”gatekeepere”, som kan give mig adgang til feltet; anden aktør som udbyder mentorforløb og informanterne borgere, der er i et mentorforløb ved anden aktør (Kristiansen & Krogstrup 1999: 139-140; Ramian 2003: 9).

Konkret har den overordnede ledelse; administrerende direktør og socialfaglig chef, som også er min chef, givet muligheden for, at jeg kunne benytte min arbejdsplads. Da min arbejdsplads er anden aktør og lever af salg til jobcentrene, er der alt andet lige også en interesse i, at undersøgelser præsenterer resultater, der kan benyttes som et led i salg. Jeg har tydeliggjort, at jeg på forhånd har haft en nysgerrighed og kritisk indgangsvinkel til mentorindsatsen, hvorfor udfaldet og formålet med specialet ikke er salg men faglig refleksion. Det er gensidigt aftalt, at konklusionen i forhold til specialet er min egen. Ledelsen har forbeholdt sig ret til at formidle projektet på organisationens hjemmeside, såfremt de efter gennemlæsning ønsker dette. Jeg har valgt, at min arbejdsplads forbliver anonym, som ”anden aktør indenfor beskæftigelsesområdet”. Dette da mit fokus ikke er på evaluering af min arbejdsplads; organisationen og medarbejdernes udførsel af indsatsen, men borgernes oplevelse af mentorindsatsen.

Dette aspekt har ligget mig på sinde at få formidlet til de medarbejdere, jeg skulle benytte som ”gatekeepere” i forhold til at opnå kontakt med borgerne / informanterne. Den socialfaglige chef, lederen af mentorkorpset og jeg selv, har på et afdelingsmøde præsenteret, de overordnede rammer ift. medarbejdernes deltagelse. At undersøgelsen ikke indgår ift. evaluering af de medarbejdere, der deltager. At medarbejdere deltager frivilligt og er anonyme i specialet. Jeg har ønsket, at der har været fokus på, at ledelsen har understøttet og tydeliggjort overfor de potentielle medarbejdere / ”gatekeepere” til borgerne, at målet ikke er en intern evaluering af de deltagende medarbejders indsats. Jeg har dermed ønsket, at både jeg og ledelsen opnåede enighed om og fik ekspliciteret, at jeg er opmærksom på og ikke ønsker, bl.a. i kraft af at jeg deltager som observatør i mine kollegaers samtaler, at udråbe ”best practise” eller ønsker at medarbejdere hænges ud (Nielsen & Repstad 1993). Samtidig med dette, har jeg ikke lagt skjul på, at min tilgang til mentorindsatsen er kritisk,

nysgerrig og bunder i, at jeg selv har oplevet at stå i dilemmaer, som jeg ikke har en entydig løsning på.

En af begrænsningerne ved at analysere eget felt er, at ”den nære og involverte vert lett blind” (Nielsen & Repstad 1993: 120) og det kan være vanskeligt at se skoven for bare træer (Ramian 2003: 9)”. Denne problemstilling hævder Ramian er alle forskeres problem og er et spørgsmål om at erkende og fremlægge sit perspektiv. Jeg har været opmærksom på, at tilbøjeligheden til at finde data, der passer til mine fordomme, mentorforløb der ikke er en succes, er større fordi jeg selv er en del af den virkelighed, jeg analyserer. Dette har jeg konkret forholdt mig til ved, at lade empirien være styrende for valg af min teori. Herudover har jeg ved gennemlæsningen af transskriptionerne benyttet mig af rollen som djævlens advokat og har eksplicit ledt efter overraskende udsagn og positive tilkendegivelser fra borgerne, som i udgangspunktet har været i strid med mine fordomme (Nielsen & Repstad 1993: 8-9). Jeg har endvidere benyttet mig af løbende dialog og refleksion med en jobcenterchef i mit netværk, som er benyttet til og har udfordret min forforståelse og antagelser.

”Selektiv perception er en af årsagerne til, at det er så vanskeligt at studere sin egen virksomhed eller arbejdsplads... ens perspektiv er begrænset og fastlåst på grund af lang, grundig og ofte skjult socialisering” (Ib Andersen 2005: 157, i Nielsen og Repstad 1993: 1). Det er min oplevelse, at der er ”selvfølgeligheder” i praksis, som både jeg selv og mine kollegaer er medproducenter af. Samtidig vil jeg argumentere for, at den skiftende lovgivning og de skiftende diskurser medfører, at fokus løbende ændrer sig. Mentorindsatsen som ret og pligt tilbud er et nyt fænomen, hvilket i sig selv har åbnet op for refleksion og diskussion af indsatsen på min arbejdsplads. På denne baggrund ser jeg ikke, at perspektivet på mentorindsatsen i organisationen er begrænset og fastlåst på grund af lang, grundig og skjult socialisering.

Ved at mit valg er den interaktionistiske og socialkonstruktivistiske position, er mit udgangspunkt at træde et skridt tilbage fra min normale position, som dels er socialrådgiver og dels mentor, og se mulige, ”selvfølgeligheder” og praksis i et andet perspektiv end jeg til dagligt får mulighed for. Dette da fokus er på, hvordan praksis konstrueres i mødet mellem mentor og borger. Det har hjulpet mig til at træde ud af min normale rolle, hvor jeg på forhånd har valgt ikke at have et normativt og professionelt men et nysgerrig og refleksiivt blik.

3.2 Udvalgelse af Informanter

Udvalgelsen af informanter har foregået via mine kollegaer, der har fungeret som ”gatekeepere” ift. at opnå kontakt med og tilsagn fra borgerne. Jeg præsenterede min foreløbige problemformulering på et afdelingsmøde for mentorerne på min arbejdsplads, hvilket jeg ikke selv er en del af. Jeg præsenterede følgende betingelser ift. udvalgelsen af informanter:

1. At både medarbejder og borger er anonyme og skulle indvillige i, at jeg observerede en samtale og efterfølgende interviewede borgeren af max 1 time.
2. At borgeren skulle være kontanthjælpsmodtager over 30 år i et ”pligt” mentorforløb.
3. At borgeren gerne skulle være i midten eller slutningen af et forløb.
4. At målgruppen jeg søgte, var borgere, der som udgangspunkt ikke selv havde ønsket mentorindsatsen, havde modstand ift. indsatsen, mv.

På mødet var der uventet, for mig, en kritisk stillingtagen og diskussion af, at jeg kun ville observere en samtale. Kritikken gik på, at jeg ikke ville kunne se eller følge den positive udvikling, der normalt er i et mentorforløb. Herudover at borgere der er i slutningen af et forløb, er blevet omvendt og positive. Denne kritik er for mig vigtig at formidle, da udgangspunktet for dette speciale ikke er det positive eksempel på et mentorforløb eller udviklingen i et mentorforløb.

Jeg har ønsket at fokusere på de negative borgere, da jeg i mit daglige arbejde er blevet nysgerrig på de mentorforløb, der ikke medfører en ønsket udvikling og ønsker at bidrage til refleksion ift. de forløb, mentorer oplever dilemmafyldte og svære. Jeg har som udgangspunkt ønsket at bidrage til et andet perspektiv end den fremtrædende forskning og diskurs om mentor som den universelle positive løsning.

Strategisk udvælgelse af ”ekstreme cases” er et kritikpunkt fremført af Henriksen og Prieur (Henriksen & Prieur 2004:17-19) ift. bøgerne ”det magtfulde møde mellem system og klient” og ”at skabe en klient”. Kritikken er bl.a, at bøgerne bliver til påstande om generelle tendenser, hvor de metodiske diskussioner og udvalgsriterierne for de enkelte cases ikke er ekspliciteret (Ibid). Jeg vil understrege, at min empiri ikke er repræsentativ i forhold til mentorforløbene på min arbejdsplads. Det er min oplevelse, at dette kan have haft en betydning for, at nogle medarbejdere dels kan have været skeptiske i forhold til analysens resultater og dels skeptiske ift. at jeg skulle observere en

samtale. Herudover har flere givet udtryk for, at de har set etiske dilemmaer i at spørge ”negative” borgere.

Det har vist sig sværere, end jeg troede, at få aftaler med de ”negative” borgere. Kollegaer har meldt tilbage, at de ikke har ”negative” borgere tilknyttet, som de kunne spørge. At de har spurgt borgere, som desværre ikke har ønsket at medvirke. At de ikke ville spørge borgere og fandt det uetisk at spørge borgere, der eksempelvis har en anden opfattelse af virkeligheden, er udadreagerende, råbende mv. En kollega tilkendegav, at hun gerne ville spørge en borger, som kollegaen flere gange havde sendt hjem, fordi hun løbende råbte ad mentoren. Det lykkedes dog ikke at få en dialog med borgeren indenfor den fastsatte tidsramme. En ville gerne spørge en borger, som mentoren besøgte i hjemmet, men blev smidt ud af borgeren, der ønskede en ny mentor, inden hun fik lejlighed til at spørge. En kollega tilkendegav, at en borger gerne ville deltage, men borgeren mødte ikke op til samtalen.

De borgere, jeg via kollegaer som ”gatekeepere” har fået kontakt med, er ikke de ”ekstremt negative cases”, som jeg fra starten ønskede. Definitionen af ”negative borgere” er justeret til, at enten mentor eller borger, har givet udtryk for, at borgerne ikke kan se sig selv på arbejdsmarkedet, at mentor har oplevet samtalerne svære, har haft svært ved at se en udvikling eller lign. Jeg har endvidere søgt bredere i organisationen og via mail spurgt alle mentorer i organisationen, om hjælp til at få kontakt med potentielle borgere. Hermed en ubetinget tak for indsatsen.

Det er lykkedes at opnå kontakt med 6 borgere, som tilfældigt er visiteret fra det samme jobcenter. Jeg har observeret en samtale for hver af de 5 borgere. En observation var ikke mulig, da den ene borgers forløb var afsluttet. Jeg har efterfølgende interviewet de udvalgte 6 borgere.

Jeg er bevidst om, at jeg i kraft af, at jeg er professionel og ansat som socialrådgiver i organisationen også er i en magtposition ift. borgerne, hvorved svarene risikerer at blive farvet af ”lip service”, borgerne svarer det, de tror, jeg gerne vil høre (Nielsen og Repstad 1993: 27). For at imødegå dette dilemma, er det ekspliciteret for borgerne, at et nej til deltagelse ikke ville have konsekvenser. At både mentor og jeg har informeret borgerne om, at de er anonyme i projektet også i forhold til jobcentret. Fokus i projektet er på borgernes oplevelser af mentorforløbet, som såvel kan være positive som negative. I gennemlæsningen af transskriptionerne, har jeg søgt, om

interviewet er farvet af, at de skulle snakke mig efter munden eller være begrænset ift. at fortælle deres oplevelse. Det er generelt ikke min oplevelse. En nævner tidligere forhold, som jeg i min normale rolle som socialrådgiver ville agere ift. og som kan få konsekvenser for borgeren. Det mest iøjnefaldende er, at alle borgerne er positive ift. mentoren, herunder at mentoren vil dem det bedste. Det kan dels være udtryk for "Lip service", at de ikke vil sige noget dårligt om mentoren til en kollega. En anden forklaring kan være, som SFI's undersøgelse "Evaluering af mentorordningen" påpeger, at borgerne selvom kun 37 % vurderer, at de er blevet bedre til at klare de udfordringer, der var årsagen til tildelingen af en mentor, så har de fleste "en tillidsfuld og fortrolig relation til mentor, og borgerne tror generelt på, at mentoren vil dem det bedste". (Elbæk et al. 2015: 10). Dette sammenholdt med, at de borgere, der har været villige til at stille op til et interview, også som udgangspunkt har et tillidsforhold til mentoren, kan være en plausibel forklaring.

3.3 Benyttede metoder og metodetriangulering

Den socialkonstruktivistiske position tager ikke udgangspunkt i bestemte metoder og udelukker hverken kvantitative eller kvalitative metoder, men tager ofte udgangspunkt i flere metoder, der bedst vurderes at belyse den givne problemformulering (Juul & Pedersen, 2012: 222). Jeg benytter metodetriangulering i form af dokumenter, observationer og interviews for at understøtte kvaliteten og validiteten (Kvale & Brinkmann 2009). Jeg vil nedenfor redegøre for, hvordan jeg benytter metoderne.

3.4 Dokumenter som metode

De dokumenter, der indgår i empirien, er jobcentrets bestillinger ift. til de 6 udvalgte respondenter. (jf. bilag 2). Centralt i det konstruktivistiske og interaktionistiske perspektiv er, at anskue dokumenter, "som et materiale der henter betydning i – og afgiver betydning til – den sociale kontekst, som dokumentet bliver produceret og konsumeret i". (Järvinen og Mik-Meyer 2005: 15). Jeg anser dermed jobcentrenes bestillinger som centrale ift. den sandhedsdiskurs om, at alle kan udvikles og lovgivningen, der ligger bag dokumentet og formuleringen af de konkrete delmål i bestillingen medfører, at bestillingen sætter rammen for mentor og borgers interaktion. Jeg anskuer dermed dokumenterne, som et dokument, der sætter rammen for forløbet og ønsker at undersøge, hvordan rammen ekspliciteres i dokumenterne, hvordan de bliver fortolket, benyttet og forhandlet i mødet og interaktionen mellem mentor og borger. (Juul & Pedersen, 2012: 223). Fokus er dermed også på, at dokumenterne gør noget i interaktionen mellem mennesker (Prior 2003: 14 i Järvinen og

Mik- Meyer 2005: 211) og hvilken rolle det spiller. Mit fokus er dermed også på, at det har en betydning om borgeren kender til og har tilsluttet sig de mål og delmål, der fremgår af bestillingen, hvordan de positionerer sig ift. dette, vil jeg undersøge ved at interviewe borgerne.

3.5 Interview som metode

Jeg betragter selve interviewprocessen ud fra en konstruktivistisk interaktionistisk ramme, hvor jeg ikke mener, at jeg som interviewer kan være en ”neutral flue på væggen” der ved at stille de rigtige spørgsmål kan finde frem til en persons inderste følelser, holdninger og tanker m.v. (Holstein & Gubrium 2004: 140-143). Inspireret af Holstein & Gubriums ”The Active Interview” og Järvinen & Mik-Meyers ”Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv” ser jeg interviewet, som aktivt. Dermed mener jeg, at interviewet skal anses som en proces mellem aktører – interviewer og den interviewede – hvor begge parter er medskabende af den viden, der produceres i interviewet. Jeg vælger ikke at se min medskabelse af meningsproduktion i interviewprocessen som et problem, men som et fokusområde, og har blik for hvilken mening og fortolkninger, der bliver skabt i interviewprocessen (Järvinen & Mik-Meyer 2005: 45).

Jeg har interviewet 6 borgere, hvoraf jeg har observeret de 5 af borgernes samtaler forud for interviewet. Interviewet har haft et omfang af ca. 1 time. Ved at jeg har observeret samtalerne forud for interviewet, har det givet mulighed for, at jeg dels har mødt og hørt borgeren inden interviewet, hvilket har medført, at de ikke har været helt fremmede for mig og jeg dels specifikt kunne spørge ind til det, der har undret mig på de observerede møder, eller forhold der er taget op på møderne.

Jeg har interviewet ud fra en interviewguide, bygget over 2 overordnede spørgsmål ift. jobcentret og anden aktør i forhold til en foreløbig problemstilling, som lød: Hvordan bidrager mentorindsatsen som et ret og pligt tilbud til en aktiv borgerinddragelse og at borgeren bringes nærmere arbejdsmarkedet ?

Det primære formål med interviewet, var at afdække borgerens inddragelse og progression.

Interviewguiden er tematisk bygget op om 2 overordnede spørgsmål. Det 1. ift. jobcentret – hvordan borgerne er inddraget ift. bevillingen af mentorforløbet. Det 2. ift. anden aktør – hvad de har fået ud af, at have en mentor. Herudover underspørgsmål med fokus på henholdsvis inddragelse og udvikling. Underspørgsmålene har jeg løbende vekslet imellem alt afhængig af interviewets forløb. Dette dels for at sikre overblik, dels for at efterstræbe en åben tilgang, som giver plads til det uventede. (Järvinen & Mik-Meyer 2004: 40).

Jeg har startet hver interview med en kort præsentation af formålet med min undersøgelse. Jeg har forklaret, at mit ærinde ikke er at udpege rigtigt eller forkert praksis i forhold til borgerne eller deres mentor. Jeg ønsker at undersøge hvordan de oplever mentorindsatsen. Inden observationen og interviewet har jeg undladt at læse borgernes henvisning og de tilgængelige journaler ved anden aktør, hvilket har gjort det lettere, at indtage en nysgerrig og spørgende rolle (Kvale & Brinkmann 2009). Jeg har løbende benyttet mig af at spørge reflektivt ind til de svar borgerne giver, med henblik på, at sikre at jeg har forstået deres budskaber. Jeg har endvidere bevidst benyttet mig af tavshed, med henblik på at skabe rum for refleksion.

3.6 Observation som metode

Jeg har foretaget observation af en samtale mellem mentor og borger med 5 af de 6 respondenter. Det har ikke været muligt, at observere en af borgernes samtale, da dennes mentorforløb er stoppet. Målet med observationerne er at se, hvordan borgerne i den institutionelle kontekst, som er mødet med mentor ved anden aktør, positionerer sig i samtalen. Jeg vil dermed dels have fokus på hvordan rammen forhandles i selve mødet (Järvinen & Mik-Meyer, 2005). Ved at jeg kun har observeret en samtale, har jeg fravalgt det processuelle perspektiv og kan således ikke i analysen udtale mig om forløbet og udviklingen i forløbet. Centralt i benyttelsen af observation ud fra en socialkonstruktivistisk interaktionistisk ramme er, at metoden ikke benyttes til at opnå forståelse af de observeredes oplevelser. Eksempelvis ”...hvad der er meningsfuldt for de observerede og hvorfor de handler, som de gør” (Juil & Pedersen, 2012: 223). Fokus er derimod på interaktionen i det konkrete møde i den givne ramme eller kontekst og hvordan borgeren positionerer sig og forhandler rammen.

Jeg har dermed benyttet mig af observation for et få en forståelse af, hvad der foregår i mødet mellem borger og mentor, herunder hvilke roller de indtager, og hvordan borgeren positionerer sig i forhold til disse og hvordan rammen eventuelt forhandles. Min deltagelse i observationerne har været passiv. Dette ud fra et ønske om, udelukkende at kunne fokusere på den givne interaktion og gå fra frø til fugleperspektiv, træde ud af min normale rolle som mentor og socialrådgiver og observere som forsker. Jeg har endvidere valgt ikke at tage feltnoter under observationen, ud fra antagelsen om, at dette dels ville virke forstyrrende ift. mig. Og mentor og borger i højere grad, kunne blive forstyrret af min noteren. Jeg har bevidst placeret mig i rummet, så jeg fysisk har været mindst mulig synlig, enten ved siden af borgeren eller let skråt bag borgeren. Dette er dog ikke ensbetydende med, at min tilstedeværelse ikke kan have haft en betydning for de konkrete møder. Eksempelvis nævner en mentor under samtalen, om borgeren er så ”medgørlig”, fordi jeg er til

stede, hvilket borgeren afviser. Dette kan ses som et udtryk for, at borgeren er influeret af min tilstedeværelse og positionerer sig mere medgørlig end, hun ellers har fremstillet sig. Samtidig kan det også være et udtryk for, at mentor er opmærksom på min tilstedeværelse og er influeret af og er opmærksom på målet med min tilstedeværelse. Mentor har stillet mig i udsigt, at jeg kan overvære en samtale med en borger, der ikke er ”medgørlig”, hvilket ikke viser sig i den konkrete interaktion. Samtidig kan det, at jeg har observeret mine kollegaers samtaler, have en betydning for, at de søger at tage sig positivt ud, hvor de indtager rollen, som den ideelle mentor. Det er dog min opfattelse, at de mentorer, der har inviteret mig ind i samtalerne også er mentorer, der er bevidste om, at samtalerne er udfordrende af borgernes positioneringer, hvor mentor i rollen som ideel er udfordret. I afsnit ”7.1 kvalitetsvurdering” vil jeg ekspliciterer og redegøre for mine overvejelser ift. de valgte metoder, at jeg kun har observeret en samtale og ikke har fået adgang til de ekstreme cases, jeg fra starten har ønsket, herunder hvilken betydning det har for min analyse og konklusion.

3.7 Transskribering af observation og interview

Empirien som består af 5 observationer af samtaler mellem borger og mentor og 6 interviews med borgere, er optaget og efterfølgende fuldt transskriberet. Fuldt transskriberet i betydningen af, at både observationer og interview er udskrevet ordret. Jeg har valgt ikke at omformulere mentors eller borgers udsagn. Dette har jeg valgt for at være tro mod informanterne. Jeg har selv transskriberet observationerne og interviewene og er gennem denne proces blevet mindet om både de sociale og emotionelle aspekter af interviewsituationen (Kvale & Brinkmann 2009: 202-210).

Retningslinjer for transskriberingen:

Borgere er betegnet som: A, B, C, D, E, F.

Mentor er betegnet som: Ma, Mb, Mc, Md, Me, Mf. Ma er mentor til borger a, Mb er mentor til borger b etc.

Jeg er betegnet som: I. I står for interviewer ift. interviewet af borgerne.

3.8 Bearbejdning af observationer og interview og slutningsformer

Som udgangspunkt har jeg haft en induktiv tilgang, hvor jeg ikke på forhånd har haft et teoretisk udgangspunkt inden gennemførelsen af observationer og interviews. (Olsen 2003: 74) Den induktive tilgang har medført, at interviewguiden, som tidligere beskrevet, er bygget op ift. en foreløbig problemformulering og underspørgsmål, som ikke har haft afsæt i et givent perspektiv eller i en teori. Jeg har dermed ikke på forhånd udvalgt begreber eller har haft en startkodeliste. Der er ikke

konsensus om, hvordan induktiv kodning operationaliseres og hvordan koderne udvikles. Kritikere af induktiv kodning fremhæver endvidere ”ureflekterede projektioner som en risiko” (Olsen 2003:77). Da jeg har haft en begrænset mængde empiri i form af 6 dokumenter, transskribering af 5 observationer og 6 interviews, har jeg gennemlæst dokumenterne og transskriberingerne gentagne gange, hvorudfra jeg søgt at skabe et helhedsindtryk af empirien. Ved gennemlæsningerne af dokumenterne blev det tydeligt for mig, at de overordnede mål og delmål, medførte forventninger om nogle bestemte roller, som borgerne søges indplaceret i. Ligeledes blev det tydeligt for mig, at mål og delmål medførte forventninger til mentors rolle i mentorindsatsen. Af interviewene fremgik det, at de fleste borgere ikke kendte til mål og delmålene beskrevet i henvisningen. Hertil kommer, at det blev tydeligt for mig, at borgerne i selve interaktionen positionerede sig forskelligt i forhold til de forventede roller. Dette førte mig frem til, at begreberne roller og udførsel af roller og positionering i forhold til forventede roller, er centralt i empirien. Jeg har derfor rettet blikket mod de centrale af Goffmans begreber i forhold til empirien. Konkret har jeg efter teorivalget genlæst dokumenterne/borgernes henvisning, hvor jeg har udskilt hvilke overordnede mål og delmål, der fremgik af den enkelte borgers henvisning. Ud fra mål og delmål har jeg operationaliseret Goffmans rollebegreb ved konstruktionen af roller konstitueret i mål og delmål. Herudover har jeg ved gennemlæsningen af observationerne søgt efter, hvordan borgerne positionerer sig i forhold til disse roller og afdækket alternative roller som kan anvendes i analysen. Rollerne som jeg anvender som analytisk begreb er dermed begrundet i Goffmans teorier, og afdækket via gennemlæsning af empirien. Jeg har systematisk afsøgt empirien efter spor på roller, herunder både forventede roller, faktiske observerede roller, og hvordan borgeren positionerer sig i forhold til disse roller i den konkrete interaktion. Jeg har som nævnt gennemlæst empirien gentagne gange, ligesom jeg selv har transskriberet de optagede interviews og observationer. Jeg har konkret overstreget teksten, hver gang jeg er stødt på et udsagn, der relaterer sig til rollebegrebet og borgerens positionering. Efterfølgende har jeg anvendt forskelligfarvede tuscher, alt efter hvilken rolle jeg kunne udlede. Dette med henblik på, at skabe overblik over de forskellige roller, jeg kunne udlede af empirien og skabe en systematik i forhold til de forskellige definitioner. Derefter har jeg gentaget processen i forhold til empirien og de øvrige valg af begreber. Jeg har ved min bearbejdning ikke forsøgt at forstå, hvorfor borgerne har positioneret sig som de har, men fokuseret på at lede efter udsagn, der tydeliggør deres positionering, f.eks. ved at de siger at de gerne vil, at de ikke vil og lign. De benyttede citater er ikke omformuleret, men er tro transskribering af det udtalte.

Denne proces har overordnet været abduktiv, hvor jeg har vekslet mellem empiri og teori. Ud fra

kategoriseringen af empirien – eksempelvis begrebet roller – har jeg orienteret mig mod Goffmans begreb om roller, hvorudfra jeg har udvalgt teorien i forhold til empirien (Olsen 2003:77). Derefter har jeg tilvalgt og fravalgt begreber ud fra, hvad de kunne forklare noget om. Jeg har været opmærksom på dels, at lade mig overraske og dermed åbne for muligheden af at finde og lede efter udsagn, som ikke var en del af min forforståelse, hvor min indledende forforståelse, at inddragelse ville være centralt, ikke viste sig centralt ift. empirien (Järvinen & Mik-Meyer 2004: 40). Herudover har jeg i flere af gennemlæsningerne søgt at udfordre kategoriseringerne ved at agere djævlens advokat (Nielsen 1993).

3.8 Præsentation af Informanter

Informanter

Denne præsentation bygger på borgernes fortællinger og borgernes journaler ved anden aktør. Der er ikke adgang til borgernes journaler fra jobcentret.

Alder

Informanterne er aldersmæssigt mellem 42 og 53 år.

Uddannelse og Job

Informant A har en faglig uddannelse som mekaniker og har senest været i Job i 1993, hvilket han opnåede via. et aktiveringsforløb. Informant B, D og E har tidligere været beskæftiget i ufaglærte job. De har ikke været i job de sidste 10-15 år. C og F har ikke tidligere haft et job og har ingen uddannelse.

Tidligere aktivering

Alle borgere har tidligere været i aktivering. Bortset fra informant A, giver alle borgerne udtryk for, at tidligere aktivering ikke har medført job.

Borgernes forløb & helbred

Alle forløb undtagen F's første forløb er 1 times mentor ugentligt

Informant A har været i et mentorforløb i ca. 4 måneder. Han er misbruger, er tilknyttet et misbrugscenter og har en depression.

Informant B er i det andet mentorforløb og har ca. været i forløb i 6 måneder. Han har haft problemer med stofskiftet og afventer behandling for angst.

Informant C er i det andet mentorforløb, og har ca. været i forløb i 6 måneder. Han problemer med sine tænder, da han i forbindelse med overfald fik slået fortænderne ud. Han har ingen fysiske begrænsninger.

Informant D har været i mentorforløb i ca. 2 måneder. Han har en bolig, men har tidligere været hjemløs. Han har flere voldsdomme og fængselsophold bag sig. Han har ikke været fængslet de sidste 5 år. Han har flere diagnoser; ADHD, posttraumatisk stresssyndrom, panikangst og fobi. Han fortæller derudover, at han har rygproblemer.

Informant E er i det andet mentorforløb og har samlet været i et mentorforløb i ca. 8 måneder. Hun har et alkoholmisbrug og muligvis psykiske problematikker og har rygproblemer.

Informant F er i et udviklingsforløb. Hendes 2. mentorforløb er afsluttet efter ca. 9 måneder. Hun har diagnosen posttraumatisk stresssyndrom og fortæller, at hun har kroniske smerter.

Del 4: Teori

4.1 Præsentation af teoretisk ramme

I det følgende præsenteres specialets teoretiske ramme. Jeg vil indledende og overordnet præsentere Foucault og Goffmans perspektivers relevans i forhold til problemformuleringen. Herefter vil jeg redegøre for de teoretiske begreber, der danner grundlag for analysen af det empiriske materiale.

4.2 Foucaults og Goffmans relevans

Med Goffmans blik for mikro interaktionismen bliver det muligt at analysere, hvordan borgerne positionerer sig i forhold til den overordnede styring via Goffmans begreb rolle, og med Foucaults blik for hvordan moderne magt og styring udøves bliver det muligt, at diskutere analysens resultater på makroniveau. Michel Foucaults perspektiv på magt og moderne styringsteknologier bidrager overordnet til min forståelse af mentorindsatsen som ret og pligt tilbud. Centralt for Foucault var at vise, hvordan det normale via sandhedsregimer og diskurser gives form ved, at det anderledes, det gale, det syge og, relevant for specialets problemstilling, de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, konstrueres som forskellige, afvigende og problematiske. (Juul 2012:242). Perspektivet bidrager således til at nuancere forståelsen af magten i mentorindsatsen som ret og pligttilbud og konstruktionen af denne. At mentorbegrebet indføres som en pligt medfører, at det indgår i en ny kontekst med flere former for magt. Magten i mentorindsatsen er dels udtryk for det som Foucault betegner den suveræne magtform, som historisk er en af de ældste magtformerer, som en repressiv magt, da borgerne har pligt til mentorindsatsen. Foucault anskuer den suveræne

magtform som repressiv, da den virker gennem tvang, hvorved den søger at tvinge borgerne til at adlyde via loven og det juridiske system (Foucault 1998). Den moderne magtform anskuer Foucault derimod som produktiv, da indsatsen skal virke ved at motivere borgerne til – eller få borgerne til selv at udvikle sig til - bestemte subjekter som følger de normative mål. Det makro-sociale perspektiv, herunder Foucault, er kritiseret for, at individet fratages sin individuelle handlekraft. (Burr i Juul 2012: 213). Dette har jeg i indledningen præsenteret ved den forskning, hvor fokus er på kategorisering af klienter, som afhængige og hjælpetrængende, hvorved klienterne indtager en identitet ud fra disse subjektpositioner (Järvinen et al. 2003 & Järvinen et al. 2005). Kritikken er, at Foucaults magtperspektiv ensidigt benyttes til at vise en magt, der er repressiv (Henriksen & Prieur 2004). Den senere Foucault har derimod fokus på, at magten i det moderne samfund, mere er en produktiv end en repressiv magt, hvor individer søges integreret ved at handle på bestemte måder, bearbejde deres forhold og korrigere afvigende adfærd (Mik-Meyer og Villadsen 2007:21). Udgangspunktet for benyttelsen af Foucault i dette speciale er, at magten i mentorforløbet dels er repressiv ved, at mentorindsatsen er indført som en pligt og dels produktiv ved, at målet for indsatsen er en udvikling i borgerens personlige forhold. Det jeg finder interessant er, hvordan borgerne yder modmagt og positionerer sig i forhold til mentorindsatsen som et pligttilbud. Da Foucaults perspektiv ikke muliggør en konkret analyse af, hvordan borgeren i den konkrete interaktion udøver modmagt (Mik-Meyer & Villadsen, 2007:170-179), tager analysens underspørgsmål 1 og 2 udgangspunkt i Goffman blik for ”den dynamik og principielle uforudsigelighed, som findes i social interaktion mellem mennesker, til trods for de styrende strukturer om interaktionen” (Mik-Meyer og Villadsen 2007: 176). Goffmans billede af selvet er centralt og bygger på Meads teori om selvet. Mead skelner mellem det han kalder I og Me, hvor I er den ydrestyrede del, som er de forventninger andre har til en og Me, er den indrestyrede del, som er udtryk for personens egne ønsker og præferencer. Selvet bliver således skabt og genskabt i den sociale interaktion og er dermed et produkt af en social proces. Dette forhold søges indfanget i Thomas-teoremet, som lyder ”Hvis mennesker definerer situationer som virkelige, er de virkelige, hvad angår deres konsekvenser” (Thomas & Thomas 1928: 572 i Mik-Meyer & Villadsen 2007: 44-45, Goffman 1971: 1). I ”Frame Analysis” pointerer Goffman: ”this statement is true as it reads but false as it is taken” (Goffman 1974: 1). Således mistolkes Thomas’ teorem såfremt, det antages at individer kan vælge at skabe en ny virkelighed alene ved at omdefinere den, da rammen om den sociale interaktion, allerede er givet af samfundet og eksisterer forud for den sociale interaktion. Dette medfører dog ikke, at individet er determineret af samfundet og dets institutioner. Individet

evner både at manipulere og agere strategisk, handlingerne stammer dog ikke alene fra individet selv, men er socialt forankret og afhængig af konteksten. Goffman distancerer sig dermed også fra Meads opfattelse af, at individet overtager den rolle og holdning, som andre har (Jacobsen og Christiansen 2002: 42) (Mik-Meyer & Villadsen 2007: 45). Goffman indfanger det kritiske forhold mellem individet og samfundet og gør opmærksom på, at individet som social aktør er begrænset i virkelighedskonstruktionerne. Det er således kun i en snæver betydning, at individet kan konstruere sig selv. Denne betoning af det strukturelles kræfter og pres ift. individets autonomi, står i kontrast med den symbolske interaktionisme, hvor synet på relationen mellem individ og samfund er, at individet er i stand til handle autonomt. (Jacobsen & Christiansen 2002: 49). Kritikken af den interaktionistiske tilgang er, at analyserne forholder sig til et snævert fokus på interaktionen, de forbliver på et mikroniveau. Selvom Goffman har haft blik for relationen mellem samfund og individ, har han ikke decideret inddraget sociologiske teorier, der forholder sig til et makroniveau. Ved at benytte Goffmans rollebegreb, hvor han skelner mellem rolle og rolleudfyldelse, medfører dette analysen et aktør – struktur perspektiv, hvor borgerne kan tilslutte sig, være i opposition til eller forhandle rammen og den strukturelt tildelte rolle (Mik-Meyer og Villadsen 2007: 49). Via Goffmans rollebegreb bliver det endvidere muligt at analysere, den konkrete interaktion og hvordan borgeren positionerer sig ift. de roller, de forventes at indtræde i, som i underspørgsmål 3 kan munde ud i en diskussion af, hvordan borgerne positionerer sig ift. den overordnede styring jf. Foucault.

4.3 Præsentation af Foucaults magt og styringsstrategier i det moderne velfærdssamfund

Foucaults forståelse af magt hænger sammen med hans opfattelse af viden. Magt og viden beskrives af Foucault som nært forbundne, da magthaverne har magten til at definere ”sandheden”, og omvendt giver viden magt, fordi den hævder at sidde inde med ”sandheden”. Sammenhængen mellem viden og magt kommer jf. Foucault til udtryk i form af sandhedsregimer. Sandhedsregimer er de for tiden herskende og dominerende holdninger, opfattelser – eller diskurser – som er i stadig kamp med rivaliserende opfattelser, f.eks. i forhold opfattelsen af sociale problemstillinger (Järvinen et.al. 2005: 62). Lovgivningen kan i denne kontekst ses som refleksionen af det gældende sandhedsregime om, at ingen må opgives, hvor formålet i lovgivningen er givet på forhånd: ”*At understøtte en udvikling af de personlige forhold, der er en barriere for deltagelse i ordinære beskæftigelsesrettede aktiviteter (aktivering)*” (Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet 2014). Udvikling er dermed udskiftet med det tidligere begreb personlig afklaring, som jf. Villadsen er anvendt ift. aktivering (Villadsen 2004: 216). Dette er en ny konstruktion og diskurs om, at en

udvikling og opnåelse af arbejde på sigt er en mulighed for de aktivitetsparate og italesættes af Mette Frederiksen som troen på, at *”alle med den rigtige hjælp”*, kan udvikle sig, samtidig med, at *”vi aldrig må opgive udsatte mennesker”* (Mette Frederiksen).

Den form for styring, Foucault identificerede i det moderne samfund betegnes governmentality. Foucault definerer begrebet government ved udtrykket *”conduct og cunduct”* (Dean 2010: 43). Ledelse af mennesker forstås, ud fra Foucaults definition, som en form for *”ledelse af ledelse”* *”Conduire des conduites”*, – dels ledelse af adfærd, dels at lede menneskers selvledelse. For at kunne lede sig selv, er det også implicit ud fra forståelsen af, at der er noget normativt, som den faktiske adfærd kan vurderes ud fra, hvilket individer og grupper bør stræbe efter. Styring kommer derved til at betegne ethvert forsøg på *”- med et vist overlæg – at forme aspekter ved vores adfærd i overensstemmelse med bestemte normsæt og med bestemt øje for mål”* (Dean 2010: 43).

Styringen bliver jf. Foucault også en moralsk og etisk aktivitet, da det bygger på forestillingen om et autonomt individ, der er i stand til *”at overvåge og regulere diverse aspekter ved sin egen adfærd”* (Dean 2010: 44-45). Det handler således om at styre individers adfærd, i den ønskede retning, hvilken individet selv skal stræbe mod. Denne moderne magt er ud fra Foucaults definition, mere en produktiv end en repressiv magt, hvor individer søges integreret ved at handle på bestemte måder, bearbejde deres forhold og korrigere afvigende adfærd (Mik-Meyer og Villadsen 2007: 21).

Foucault knytter governmentality sammen med begrebet *”pastoralmagt”*, hvilket er betegnelsen for den magt, der udøvedes i de tidlige kristne samfund. Det pastorale forhold henviser til relationen mellem *”præsten”* og *”menigheden”*; mellem *”hyrden”* (staten) og *”hjorden”* (befolkningen). I relation til mentorindsatsen, hvor mentoren understøtter borgernes progression og motivation mod at kunne deltage i en beskæftigelsesrettet aktivitet via et mentorforløb, kan mentoren betragtes som *”hyrden”*, der skal understøtte den ønskede progression ift. menteen *”hjorden/fåret”*.

Forudsætningen for, at *”hyrden”* – eller mentoren – kan styre *”hjordens/fårets”* – eller menteens - selvstyring mod den normative adfærd er erkendelse. Forudsætningen for styringsformen er dermed, set i relation til mentorindsatsen, at borgeren selv erkender at denne er afvigende i forhold til normative mål om tilpasning i forhold til arbejdsmarkedet. Borgeren skal ønske – eller bringes til at ønske – at arbejde med sig selv med fokus på at opnå en udvikling, der medfører at borgen kan deltage i et aktivt arbejdsmarkedsrettet tilbud (Mik-Meyer & Villadsen 2007: 18).

Foucault skriver om begrebet selv-teknologier, at det *”tillader individer, ved egen hjælp eller med hjælp fra andre, at udføre en bestemt række operationer på deres kroppe og sjæle, tanker, adfærd*

og eksistensmåde, for at transformere sig selv med henblik på at opnå en bestemt tilstand af lykke, renhed, perfektion eller udødelighed” (Foucault 1988: 18 i Mik-Meyer og Villadsen 2007: 30).

Jf. Foucault m.fl. retter moderne styringsformer sig således mod individet i form af ledelse af selvledelse. Set i relation til mentorindsatsen er det nye begreb i diskursen; udvikling. Det normative mål bliver, at borgerne skal være eller blive motiveret for en udvikling af de personlige forhold, der er en barriere for deltagelse i en beskæftigelsesrettet aktivitet. Forudsætningen for mentorforløbet er dermed, at borgeren skal og kan udvikles. Styringen af selvet hører til den pastorale magtform, hvor bekendelsen af egne personlige barrierer, og en tilslutning til det normative mål med ønske om udvikling, er en forudsætning for selvledelse. Selvledelse henhører til den magtudfoldelse hvor individet leder sig selv ”mod frelse”. Borgeren har enten omfavnet det normative mål om adfærd og forbedring, og leder sig selv i en transformationsproces mod det normative mål, eller borgeren kan yde en modmagt. Mentorrelationens primære indsats vil være at motivere borgeren i sin proces og udvikling, og dermed understøtte den fortsatte selvledelse eller motivere borgeren til erkendelse. Hvorvidt et mentorforløb medfører en udvikling, afhænger hermed implicit af borgerens erkendelse.

4.4 Handlingsteknologier - jobplan / henvisning

Handlingsteknologier beskrives som en styringsteknologi, der forsøger at øge eller udnytte individets handlingskapacitet. Dean beskriver, at der findes 2 generelle typer af handlingsteknologier; den stigende udbredelse af kontrakter og kontraktliggørelse, samt medborgerskabsteknologier. Den øgede brug af kontrakter som styring, eller ”den ny kontraktualisme”, har vundet stort indpas, lige fra styringen af offentlige institutioner til styring af individer. Medborgerskabsteknologier ”omfatter mangfoldige teknikker såsom styrkelse af selvværd, empowerment, konsultation og forhandling....” (Dean 2006: 266). Dean beskriver, at de to typer af handlingsteknologier ses kombineret bl.a. i forhold til styringen af arbejdsløse. De arbejdsløse indgår således aftaler om at underkaste sig medborgerskabsteknologier; som eksempelvis mentorindsatsen, som skal medføre en udvikling ift. deres personlige forhold. Fordelen ved denne konstellation af tidligere empowermentteknikker er jf. Dean, at kontrakten i form af jobplanen fungerer som indgangsporten til at modtage kontanthjælp. Målet er, at borgerne udvikles ved kravet om, at de underkaster sig mentorindsatsen. (Dean 2006: 267).

Centralt i mentorindsatsen og rammen for interaktionen mellem mentor og borger er jf. håndbogen Mentorkorps, at det er jobcentret, der i forbindelse med bestilling af mentor har til opgave at udpege

mål og indsatsområder for mentoren. Det vil ofte vil være den koordinerende sagsbehandler, der sammen med borgeren har nedbrudt det langsigtede mål om at komme i arbejde til en række delmål, som fremgår af borgerens jobplan og af borgerens henvisning. Delmålene er små skridt på vejen mod arbejdsmarkedet, som altid vil være hægtet op på det langsigtede mål og understøtter et fokus på borgerens progression mod arbejdsmarkedet og giver mulighed for at følge op herpå. ”En god bestilling” er forudsætningen for målrettet brug og udbytte af mentorstøtten. Via henvisningen skal mentor indføres i hovedmålet med mentorstøtten og hvilke delmål, der skal arbejdes med. Målene skal være detaljerede og det kan være en fordel at prioritere målene. Mentor skal endvidere kende til borgerens øvrige plan, hvilken støtte borgeren i øvrigt modtager og hvad der arbejdes med i andre aktiviteter, for at kunne medvirke til at sikre sammenhæng i borgerens forløb. (Mentorkorps 2014: 21). Henvisningen italesættes dermed som den styringsteknologi, hvor jobcentret og borgeren, har udpeget nogle konkrete delmål, som borgeren har erkendt og tilsluttet sig, at der skal arbejdes med, for at opnå målet om tilknytning til arbejdsmarkedet. Borgeren kan dog endvidere være i opposition til de konkrete delmål.

Hvorvidt borgerne har erkendt eller erkender, at der er nogle personlige forhold, de ønsker en udvikling i forhold til og hvorvidt denne erkendelse er i overensstemmelse med jobcentrets beskrivelser i jobplanen og henvisningen til anden aktør bliver dermed centralt. Jeg ser brugen af jobplanen i forhold til mentorindsatsen som en del af den øgede anvendelse af kontrakter, borgeren har i princippet ikke noget valg – ikke hvis de ønsker fortsat at modtage ydelse, og forpligter sig via jobplanen til at tilslutte sig de mål og delmål, der er udgangspunkt for det enkelte mentorforløb. Jobcentrets henvisning til anden aktør er en del af borgerens jobplan. Jeg vil benytte jobcentrets henvisning, til at se, hvilke mål og delmål, der indledende er sat for forløbet. Hvordan borgeren er inddraget og positionerer sig ift. disse mål og delmål ud fra interviewet.

4.5 Præsentation Goffmans begreb ramme, samhandlingsorden

Goffman benytter det overordnede begreb primære rammer, hvorunder han skelner mellem naturlige og sociale rammer. (Goffman 1974:21-23). Sociale rammer udgør modsat naturlige rammer, baggrundsforståelse for begivenheder, som rummer vilje, mål, en intelligens’ kontrollerende bestræbelser, en levende handlingsenhed, hvoraf den vigtigste er mennesket” (Goffman 1974:22).

Goffmans definition af begrebet ramme / ”frame” lyder således:

”I assume that definitions of a situation are built up in accordance with principles of organization which govern events – at least social ones – and our subjective involvement in them; frame is the word I use to refer to such of these basic elements as I am able to identify. That is my definition of frame”(Goffman 1974: 10-11)

Goffman definerer derved rammen, som en hjælp til at definere den sociale situation, vi indgår i, så vi kan handle passende i den givne situation. Goffmans rammebegreb er hverken bundet til et aktør- eller strukturperspektiv. Rammen er given på forhånd og samtidig har aktøren handlemuligheder. Aktøren skal dels finde ud af hvilken ramme der gælder, opføre sig passende i forhold til rammen eller forhandle en ny ramme. (Jacobsen & Kristiansen 2002: 149).

Med begrebet samhandlingsordenen præsenterer Goffman en orden for den sociale samhandling mellem individer. Med samhandlingsordenen placerer Goffman sig, som tidligere nævnt, mellem struktur og aktør. (Jacobsen & Kristiansen, 2002: 73). Samhandlingsordenen er den orden der via sine egne regler og principper regulerer den sociale interaktion mellem mennesker.

Samhandlingsordenen bygger på en normativ konsensus om, at reglerne for samhandlingen grundlæggende set, er retfærdige, og at individer ubevist tilpasser sig gældende normer og regler.

4.5 Goffmans rolle, linje, ansigtsarbejde, stigma & Hirschmans voice og exit

Rollebegrebet er et klassisk sociologisk begreb, som Goffman udvider og varierer. Med dramaturgien præsenterer Goffman de begreber, som han bruger til at belyse den menneskelige samhandling. Goffman forholder sig til verden som en scene, hvor mennesker i deres interaktioner med hinanden spiller skuespil. På denne måde analyserer Goffman den menneskelige interaktion som om det er et skuespil, og låner på denne måde også forskellige begreber fra dramaturgien, som f.eks. rolle (Jacobsen & Kristiansen, 2002: 88). Formålet med at optræde i samhandlingen er således, jf. Goffman, at man ønsker at give et bestemt indtryk, at man som en skuespiller, og relevant ift. til problemstillingen som klient, påtager sig en bestemt rolle, hvortil der hører såvel forventninger som forpligtigelser (Jacobsen & Kristiansen 2002: 97). Goffmans skelnen mellem rolle og rolleudfyldelse, medfører et perspektiv, hvor borgerne som aktør i interaktionen kan være i opposition til eller forhandle den strukturelt tildelte rolle, ”selvom rollerne afspejler en institutionelt forankret position, determinerer de altså ikke den konkrete interaktion (Strax 2005: 64 i Mik-Meyer

& Villadsen 2007: 49). Goffman sonderer mellem 4 former for, hvordan individet forholder sig til de roller man spiller eller tildeles, defineret som rolleudfyldelse:

”Rolleforpligtelse – henviser til de roller man spiller fordi man er nødt til det.

Rolletilknytning – henviser til de roller vi ønsker at spille.

Rolleomfavning – henviser til de roller vi omfavner og lader os opsluge af.

Rolledistance – henviser til de roller vi distancerer os til men spiller, da det forventes af os”.

(Jakobsen & Kristiansen 2002: 114)

Rollebegreberne vil jeg benytte til at se hvilke forventninger der er til borgerens rolle og hvordan borgerne positionerer sig til den af samfundet tildelte rolle i interviewet, og hvordan de udfylder rollen i interaktionen via observationerne (Jakobsen & Kristiansen 2002: 114). Goffmans skelnen mellem rolle og rolleudfyldelse, medfører et aktør – struktur perspektiv, hvor borgere som aktører i selve interaktionen kan være i opposition til eller forhandle om den strukturelt tildelte rolle.

”Selvom rollerne afspejler en institutionelt forankret position, determinerer de altså ikke den konkrete interaktion (Strax 2005: 64) (Mik-Meyer og Villadsen 2007: 49). Jeg vil benytte Goffmans rollebegreber til at undersøge, hvordan borgeren positionerer sig i forhold til den rolle, som det forventes at de spiller, som *den aktive*, der aktivt søger at forbedre selvet mod det normative mål, i dette tilfælde om en progression mod arbejdsmarkedet, i første omgang mod en muliggørelse af deltagelse i en ordinær beskæftigelsesrettet aktivitet. Jeg vil dermed anvende Goffmans 4 former for forholden sig til den forventede rolle, til at undersøge borgerens positionering. I og med, at borgeren forventes at deltage i den *aktive rolle* i forhold til en mentorindsats der har til formål at muliggøre deltagelse i beskæftigelsesrettet indsats, er borgeren implicit indplaceret i en *passiv rolle* i forhold til aktiv deltagelse på arbejdsmarkedet og i forhold til deltagelse i ordinær beskæftigelsesrettet indsats. Vurderingen der ligger forud for bevillingen af mentorforløbet peger jo netop på, at borgeren ikke er i stand til at deltage på lige fod.

Med henblik på at operationalisere Goffmans rollebegreb i forhold til min analyse af interaktionen har jeg valgt at definere 4 roller, ud over ovenstående roller som *aktive* og *passive*.

Rollen som klient henviser til, at en borger der modtager offentlig forsørgelse forventes at overholde regler og retningslinjer, melde sig syg ved fravær på grund af sygdom og i øvrigt underlægge sig de krav der er til medvirken i forhold til jobcentrets opfølgning, bevilgede aktiviteter mv. I rollen som

klient er man underlagt en myndighed der bl.a. har autoritet til at træffe afgørelser om deltagelse i aktivering, økonomiske sanktioner ved uretmæssige udeblivelser mv.

Rollen som motiveret henviser til, at borgeren er motiveret for deltagelse i indsatser der vurderes relevante i forhold til at forbedre situationen. Det kan f.eks. være behandlingsmæssige tiltag i forhold til psykisk sygdom, misbrug eller lignende.

Rollen som vrangvillig henviser til de borgere, der aktivt modarbejder myndigheden i form af jobcentret. De betragter jobcentret som en modstander, og de ser ikke noget potentiale i at udvikle sig mod arbejdsmarkedet, eller giver udtryk om et ønske herom.

Rollen som fastlåst henviser til de borgere, der giver udtryk for, at de egentlig gerne vil, og f.eks. har en godt begravet drøm om at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet, men som ikke kan se nogen muligheder herfor. De har ofte været igennem flere aktiveringsforsøg som ikke har medført nogen progression mod arbejdsmarkedet.

Mentors rolle er ligeledes interessant at undersøge da denne har en indflydelse på interaktionen mellem mentor og borger. Forventningen er dermed, at mentoren skal tro på og understøtte, at borgerne kan komme i beskæftigelse. Ellers vil der jf. mentorhåndbogen være en risiko for, at mentoren vil støtte borgeren i at stå udenfor arbejdsmarkedet (Mentorkorps 2014: 28). Der er dermed en forventning om, at mentor dels tror på og dels motiverer borgeren ift. det langsigtede mål om, at borgeren kan udvikles og opnå job. *”Måske skal mentoren spørge ind til livsdrømme eller karrieredrømme i fortiden, hvis drømmen eller håbet er fortrængt. Det er vigtigt, at mentoren hjælper borgeren til at se, at der bag alle frustrationer og ærgrelse er en drøm om en anderledes og bedre situation. Meget enkelt vil metoden i løsningsfokuseret coaching derfor være, at bruge frustrationen til at finde den tabte drøm og bruge drømmen til at finde motivationen hos borgeren”* (Mentorkorps 2014:37)

I analysen vil jeg tage udgangspunkt i 2 af de 4 roller der er beskrevet i mentorhåndbogen; mentor i rollen:

”som motiverende coach”: som handler om at arbejde med borgerens motivation, samt ejerskab og ansvar for sit forløb.

”som systemguide”: som kan handler om at bibringe borgeren forståelse for det system, som borgeren er en del af. Rettigheder og pligter i beskæftigessystemet, muligheder for at ansøge om økonomisk støtte mv. (Mentorkorps 2014: 14)

Mentorens valg af rolle i forhold til ovenstående vil give mig mulighed for at undersøge, om der er

overensstemmelse mellem mentor og borger om forventningerne til mentorens rolle, eller opgaver, ligesom det vil tydeliggøre, om der er overensstemmelse mellem jobcentrets bestilling, herunder mål og delmål, og mentors og borgers prioritering og udvælgelse af fokus- og indsatsområder.

Sammenhængende med begreberne ramme, samhandlingsorden og roller introducerer Goffman begrebet ansigtsarbejde (facework) og linje. Goffman hævder, at vi i den sociale interaktion som mennesker er optaget af, at bevare vores ansigt. I interaktionen præsenterer vi os via et ansigt, som er et følelsesmæssigt anliggende, hvor ansigtet er et udtryk for os som menneske. I interaktionen er vi optagede af, at bevare vores og andre aktørers ansigt, og ikke komme til at vise et upassende ansigt (wrong face), miste fatningen (out of face) eller tabe ansigt (become shamefaced). Goffmans begreb "face work" går dermed ud på, at bevare sit eget og andres ansigter, og sker i enhver interaktion mellem mennesker. I interaktionen beskriver Goffman at der sker en forebyggende indsats mod ansigtstab i form af "støttende udvekslinger". Støttende udvekslinger har til formål, at forhindre at deltagerne i den givne interaktion mister ansigt, og kan f.eks. ske ved at forlade følsomme emner, udtrykke sin støtte og sympati el.lign. Hvis skaden er sket, og en deltager i interaktionen har mistet ansigt, beskriver Goffman at deltagerne tvinges til at tage del "reparationsudvekslingerne". Disse reparationsudvekslinger, eller korrektionsprocessen, har til formål at bringe interaktionen tilbage i balance, så ingen mister yderligere ansigt (Jacobsen & Kristiansen, 2002: 113). At vise et upassende ansigt er jf. Goffman et brud med den linje der er for kommunikationen. Linjen er jf. Goffman en forudsætning for samhandlingen. Med linjebegrebet fokuserer Goffman på sammenhængen mellem individ og samfund, og denne sammenhængs indflydelse på interaktionen: "En optræden er socialiseret, moulded (støbt, formet) og justeret så den passer med den forståelse og de forventninger, som er indlejret i det samfund, som den opføres i" (Goffman 1990: 30 i Mik-Meyer & Villadsen, 2007: 55). At vise et upassende ansigt kunne derved være, borgere der giver udtryk for, at de ikke gider at arbejde, da dette bryder med den linje der er lagt for mentorindsatsen. Hvis de derimod siger, at de ikke kan, men ønsker en udvikling, viser de ikke et upassende ansigt, da det ikke bryder med linjen der er for mentorindsatsen. Jeg vil bruge begrebet ansigtsarbejde i sammenhæng med rollebegrebet, til at undersøge, hvordan såvel borger som mentor positionerer sig i interaktionen. Jeg vil endvidere have fokus på, om der i interaktionen opstår udvekslinger, hvor borgers ansigt er i fare, om der foregår støttende udvekslinger, eller decideret reparationsarbejde hvis borgeren i interaktionen mister ansigt.

Goffman beskriver, at individer kan indføre en distance mellem sig selv og den normative rolle, man forventes at spille eller det ansigt, man mødes med via sekundære tilpasningsformer. Han åbner dermed op for, at borgernes rolledistance og sekundære tilpasningsformer, kan ses som et forsøg på at bevare deres egen opfattelse af deres rolle eller ansigt. De sekundære tilpasningsformer er, at klare sig med det man har eller hverdagens fiduser. (Kristiansen 2012: 61) Da Goffmans begreber dels er udviklet ift. totalinstitutioner og dels er forholdsvis ukonkrete, vil jeg benytte Hirschmans begreber voice og exit. "First, one can voice a protest to the relevant person or organisation responsible for the problematic situation or, second, one can choose the more radical solution of leaving the situation all together" (Caswell et al. 2011:4). Brodtkin (1997:25 i Caswell et al 2011: 4) argumenterer for, at såfremt begreberne voice og exit benyttes ift. analyser hvor konteksten er velfærdsstaten, er der risiko ved at benytte begge strategier, som ikke er tilstede i forhold til eksempelvis borgeren som forbruger i en butik. Voice er for klienter risikabelt og exit medfører, at den enkelte mister sit forsørgelsesgrundlag. Min definition af exit er inspireret af Caswell (Caswell et al. 2011:4), der definerer begrebet i en mindre radikal forståelse end det oprindelige. Mulige anvendelser af exit kunne f.eks være, at melde sig syg til mødet med mentor, være passiv ift. konkrete forslag mv.

Med begreberne social identitet og stigma beskriver Goffman hvordan samfundet konstruerer måder at inddele mennesker i kategorier. Kategorierne bestemmer, hvilke egenskaber der opfattes som naturlige og normale for medlemmerne. Kategorierne, og de sociale miljøers spilleregler, gør det muligt for os at forholde os til de mennesker vi møder. De mennesker vi møder, møder vi således med forventninger til deres sociale identitet. Goffman argumenterer for, at vi når vi møder et nyt menneske alene på baggrund af dennes udseende og hvor vi møder ham, vil forudsige hvilken kategori han tilhører, og dermed vil vi også have nogle klare forventninger til hans egenskaber, opførsel, status mv. Vores forventninger til andre mennesker bliver dermed konstrueret af vores egen forudsigelse af, hvilken kategori de tilhører, og vi vil ubevist omforme disse forventninger til normative krav til deres opførsel, handlinger, status mv. Vi leder efter bekræftelse af vores kategorisering ud fra vores forhåndsforestilling om, hvordan den pågældende burde være. Denne forventede kategorisering, eller bedømmelse, beskriver Goffman som den "tilsyneladende sociale identitet". Den kategori som han rent faktisk tilhører benævner Goffman som den "faktiske sociale identitet" (Goffman 2009: 44).

Hvis det i interaktionen med den fremmede viser sig, at denne besidder nogle karakteregenskaber, der adskiller ham fra andre mennesker i den kategori hvor han forventes indplaceret, og disse

egenskaber er af negativ karakter, reduceres han i vores bevidsthed fra at være ”normal”, til at være nedvurderet. At blive nedvurderet, og stemplet, på denne måde, betegner Goffman som ”stigma”. Eller sagt på en anden måde, når der er diskrepans mellem den tilsyneladende sociale identitet, og den faktiske sociale identitet bliver individet stemplet som unormalt, og bærer på denne måde et stigma (Ibid: 44).

Del 5 Analysestrategi

Målet med analysen er ikke et teorigenerende sigte (Olsen 2003:76ff), hvorved fokus ikke er på, at udarbejde en ny teoretisk ramme for forståelsen af mentorindsatsen. Mit udgangspunkt er, at bidrage med en analyse, der stiller sig kritisk til mentorindsatsen som ret og pligttilbud.

Når mit speciale skriver sig ind i en socialkonstruktivistisk ramme, leder jeg ikke efter én sandhed. Jeg søger ikke at udfærdige en analyse der forstår eller forklarer virkeligheden, ligesom jeg ikke leder efter en endegyldig sandhed, men derimod via mit speciale at bidrage til en ny forståelse af mentorindsatsen som ret og pligt tilbud.

Refleksion er et nøglebegreb i den socialkonstruktivistiske analyseproces. Resultatet af analysen skal indenfor det socialkonstruktivistiske perspektiv ikke forstås som sandhed. Resultatet af analysen skal derimod ses som en konstruktion af mentorindsatsen som ret og pligttilbud, hvor jeg har fokus på, at benytte metoder og teorier, der kan bidrage til belysning af problemformuleringen.

Mit empiriske grundlag består af dokumenter i form af borgernes henvisning fra jobcentret, kvalitative interviews med borgerne i et ret og pligt tilbud ved anden aktør og observationer af en samtale mellem borger og mentor. Der findes ikke én analytisk bedste vej indenfor kvalitative analyser. Der er divergerende opfattelser og uenigheder om, hvordan kvalitative analyser bør udføres. Jeg vil ekspliciter mine refleksioner over, hvordan jeg placerer mig i dette divergerende felt (Olsen 2003:69). Dermed vil jeg søge at sikre en gennemsigtighed for analysen, hvilket er vigtigt for i kvalitative analyser, når der ikke kun er én vej (Olsen 2003:72).

Jeg benytter teori og metode-triangulering, hvilket giver flere perspektiver og indgår som et element i kvalitetssikringen af analysen og besvarelsen af problemformulering via underspørgsmål 1 til 3 (Juil og pedersen 2012: 228). Dokumenterne og interviewet giver mig mulighed for, at undersøge hvilke roller det forventes at mentor og borger indtager, dette via dokumenter / borgerenes henvisninger, og hvordan borgeren positionerer sig til disse forventninger via interviewet. Hvorved

analysen viser den objektive ramme, der er for forløbet. Observationerne giver mig mulighed for at undersøge, hvordan rammen forhandles i den konkrete interaktion, hvilke roller såvel borger som mentor positionerer sig i, og hvordan borgerne positionerer sig i forhold til de forventede roller og den objektive ramme. Konklusionerne på underspørgsmål 1 og 2 leder frem til en diskussion af potentialer og udfordringer i mentorindsatsen, ud fra analysens fund. Jeg benytter dels Foucault, som ud fra et makroperspektiv åbner op for en forforståelse af, at borgere med pligt til mentorindsatsen, søges motiveret for det normativt fastsatte mål om udvikling af selvet via selvstyring, og som benyttes som forforståelse og den afsluttende diskussion. Ved at anvende Goffman har jeg i analysen primært fokus på mikroperspektivet. Dette åbner op for at jeg i analysen kan se hvordan borgerne positionerer sig i den konkrete interaktion, hvilke roller de spiller og hvorvidt de distancerer sig til den forventede rolle, samt hvorvidt der er diskrepans mellem deres positionering i interviewet og i den konkrete interaktion i mødet med mentoren.

Del 6: Analyse

Underspørgsmål 1

I underspørgsmål 1 vil jeg indledende analysere de langsigtede mål i borgernes henvisning og borgernes positionering hertil. Borgernes langsigtede mål har jeg præsenteret samlet, hvorefter borgernes positionering præsenteres ud fra, hvilken rolle borgerne indtræder i; rollerne: ”de motiverede”, ”de vrangvillige” og ”de fastlåste”.

De langsigtede mål i borgernes henvisning

Af Jobcentrets henvisninger, undtagen F's henvisning, er det langsigtede formål med mentorindsatsen ekspliciteret som følger: A: *”.. at kunne deltage i en beskæftigelsesfremmende indsats med aktivt tilbud på længere sigt..”*. B: *”At B kommer tættere på arbejdsmarkedet”*. C: *”..blive parat til beskæftigelsesfremmende tilbud”*. D: *”.. at hjælpe dig med de udfordringer, som gør at du ikke kan komme i praktik og videre på arbejdsmarkedet”* og E: *”..samtaler i forhold til arbejdsmarkedet og deltagelse i afklarende tiltag”*. Citaterne fra borgernes henvisninger er i overensstemmelse med målet i lovgivningen, at borgerne via mentorindsatsen skal bringes til at kunne deltage i et aktivt tilbud med henblik på opnåelse af job. Forventningerne til borgerne er, at de indgår i mentorindsatsen og er motiveret for eller motiveres til en udvikling fra en ”passiv” rolle, til en ”aktiv” rolle, i første omgang i forhold til deltagelse i et beskæftigelsesrettet tilbud. Linjen i mentorindsatsen er implicit, at borgerne skal udtrykke ønske om, at de gerne ville deltage i et

beskæftigelsesrettet tilbud eller i et job. Såfremt borgerne ikke kan se sig selv i forhold til dette, forventes det jf. mentorhåndbogen, at mentor motiverer borgeren og via løsningsfokuseret coaching, i rollen som ”motiveret coach”, finder frem til borgerens ”*tabte drøm*” (Mentorkorps 2014: 37).

I det følgende vil jeg se, hvilke erfaringer og ønsker borgerne har ift. til det langsigtede mål med forventning om udvikling i forhold til rollen som ”aktiv” i et beskæftigelsesrettet tilbud. Via Goffmans begreber og Hirshmans voice og exit, vil jeg indledende analysere, hvordan de positionerer sig ift. rollen som ”aktiv” i et beskæftigelsesrettet tilbud, som er det langsigtede mål for mentorindsatsen og som skal medføre, at de opnår arbejde.

Borgernes positionering ift. de langsigtede mål - de motiverede, de vrangvillige og de fastlåste

I interviewet fremgår det, at borgerne positionerer sig forskelligt ift. ønsket om rollen som ”aktiv” i et beskæftigelsesrettet tilbud og job.

De motiverede

Borgerne A og B er positive ift. rollen som ”aktiv” i et beskæftigelsestilbud. A siger følgende:

A: ”.. ude på Jobcentret ..der sendte, hun mig ud på noget, der hedder x (anden aktør). Og de fandt et job til mig med løntilskud. Og der var jeg i 9 måneder, jeg fik det så godt”.

Ud fra citatet har A tidligere været i rollen som ”aktiv”, da han deltog i et aktiveringsforløb, hvilket medførte at han fik et job. Han giver udtryk for, at han har en forventning og et ønske om en udvikling til rollen som ”aktiv” i forhold til aktiveringsindsatsen. Jobbet havde i sig selv en positiv indvirkning på hans helbredsmæssige situation, hvilket han formulerer således:

A: ”Man havde noget at stå op til om morgenen og kom træt hjem om aftenen – ikke, og sov som en sten om natten...”.

Det langsigtede mål og forventningerne til rollen som den ”aktive” i et beskæftigelsesrettet tilbud på sigt, er dermed en rolle, som er i overensstemmelse med A’s forventninger og ønsker. Dette henviser til det Goffman betegner som ”*rolletilknytning*”, hvor de langsigtede forventninger til A’s rolle, er den rolle, som A ønsker at indtræde i / ”*at spille*”.

A positionerer sig i rollen som ”aktiv” og fortsætter linjen ved følgende:

”... fik jeg tilbudt et job i morgen, så tog jeg det. Helt sikkert !”.

Denne udtalelse er overraskende, da forventningerne til A i mentorforløbet er, at han er kategoriseret i rollen som ”passiv” i forhold til et aktivt tilbud, hvor han ikke kan deltage i et aktivt

forløb eller varetage et job på baggrund af hans personlige forhold. Han viser det Goffman betegner som et ”upassende ansigt” ved, at han bryder linjen ved implicit at fremhæve, at han kan bestride et job. Samtidig kan denne udtalelse endvidere være A’s udtryk for en overspilning af rollen, som ”aktiv”, at han gerne vil vise et ”passende” ansigt, at han ønsker et job. Dette brud med linjen medfører i interviewsituationen, at jeg er i tvivl om hans positionering. Til spørgsmålet om han søger job, svarer han: *”A: Det må jeg ikke (søge job). På grund af, at jeg er sygemeldt. Inde på den der jobnet side, der er lukket af, så jeg kan ikke komme ind og trykke ind”*. At han dels beskriver, at han i princippet godt kan arbejde men ikke må søge job, kan ud fra Goffman ses som, at han præsenterer et ansigt, hvor han hævder sig selv og sit image på bekostning af Jobcentret. Han indtræder dels i rollen som den ”aktive” i forhold til at ville tage et job, hvilket er i overensstemmelse med den ”linje” han forventes at ønske. Samtidig positionerer han sig i rollen som den ”passive” ift. selv at handle for at opnå arbejde, da han ikke må. Udtalelsen om at han ikke må, kan ses som et udtryk for, at han ikke vil tabe ansigt i interaktionen. Samtidig ser jeg det dilemmafyldt, at han som kategoriseret aktivitetsparat indplaceres i rollen som ”passiv” ift. Jobnet. At der ikke er krav om, at aktivitetsparate skal søge job, er implicit i kategoriseringen, men at det medfører, at de aktivitetsparate borgere ikke automatisk modtager konkrete jobopslag mv., kan blive en understregning af deres rolle som ”passive”. Jeg ser udsagnene som en understregning af A’s ”rolletilknytning” til den ”aktive rolle”, som arbejdende, hvilket han har et ønske om at udvikle sig mod og på sigt indtræde i.

B beskriver følgende: *”..Men jeg vil jo gerne selv videre med mit liv, have mig et arbejde. Det er jo også det, ikke altså”*. B beskriver meget tydeligt, at han ikke ønsker at være i den nuværende ”passive” rolle i forhold til arbejdsmarkedet. *”Jeg er træt af ikke at have noget liv, ikke at have nogen penge og ikke ser nogen mennesker, sååhh nu*. B indtager en distance til den nuværende rolle som ”passiv”, som for B er forbundet med et manglende liv. B’s udtalelser og linje i hans udtalelser er i overensstemmelse med det han forventes at ønske. Rollen som ”aktiv” i et job ville i sig selv medføre en udvikling i forhold til hans økonomiske situation og ville medføre, at han naturligt ville møde andre mennesker hver dag. Han giver endvidere udtryk for, at han befinder sig i en ”passiv” rolle, hvor han har behov for hjælp til eksempelvis jobsøgning mv., hvilket han formulerer således: *”Også hvis jeg kommer ud og bliver normal, så ved jeg ikke hvad jeg skal gøre (for at få et arbejde, søge job). Efter så mange år, er jeg tabt bag en vogn, hvor jeg har været ude for arbejdsmarkedet, såååhh. Jeg ved ikke, hvordan jeg skal skrive tingene, også og.”* .. *”Jeg føler ikke, at jeg er det*

værd vel". "...Sådan bare, at man er ved at være en gammel herre. Komme ud der og ikke vide en skid, sådan er det jo". B beskriver sig således i rollen som "passiv". Forudsætningen jf. hans egen udtalelse er udviklingen, hvor han bliver "normal" for at kunne indgå i rollen som "aktiv". I kommunikationen er dette i tråd med linjen om, at han skal arbejde med de personlige forhold, der er en barriere for tilknytning til arbejdsmarkedet. Det at han har været udenfor arbejdsmarkedet i en årrække medfører i sig selv, at han ikke ved, hvordan han skal vise et passende ansigt ift. at skrive en ansøgning, gå til samtale og søge et job. Han er på denne måde bange for at vise et upassende ansigt eller tabe ansigt i mødet med arbejdsmarkedet. Han har en alder, hvor normen er, at han har arbejdsmarkedserfaring, hvilket han ikke har haft i en årrække. Der er dermed ud fra Goffmans begreber en diskrepans mellem hans "tilsyneladende identitet", at han forventes at have arbejdsmarkedserfaring og hans "faktiske identitet", at han ikke har arbejdsmarkedserfaring i en længere årrække på trods af hans alder. Han besidder på denne måde et stigma, i form af karaktermæssige fejl, at han har været arbejdsløs i en årrække, hvorved han afviger fra forventningerne til en jobsøgende. Jeg ser udsagnene som et udtryk for, at B har en "rolletilknytning" til den "aktive" rolle, som deltagende i et aktivt tilbud og opnåelse af job, hvilket han har et ønske om at udvikle sig mod og på sigt indtræde i.

Både A og B fremstår ud fra interviewet i rollen som de "motiverede" ift. at indgå i mentorindsatsen, hvor det langsigtede mål er, at de skal indgå i en udvikling fra at være "passive" til at være "aktive" i forhold til deltagelse i et aktivt arbejdsmarkedsrettet tilbud.

I modsætning til A's tidligere erfaring, hvor han i rollen som "aktiv" i et aktiveringsforløb, har opnået løntilskud og job, har ingen af de øvrige borgere opnået job. C, D, E og F har tidligere negative erfaringer, i rollen som "aktiv" i et beskæftigelsesrettet tilbud.

De vrangvillige

C: "Dum i arbejde (aktivering), det har jeg aldrig brudt mig om, så det ville, jeg helt klart have sagt nej til". D: "Det gav jeg hurtigt op". Ja. (fløjter).. de kunne rende mig. Såååhh (jeg gik)".

Både C og D distancerer sig til rollen og de langsigtede forventninger om, at de skal arbejde mod at indgå i rollen som "aktive" i et beskæftigelsesrettet tilbud.

C benytter sig af "voice" / sin stemme, hvor han siger nej til aktivering, da han ikke bryder sig om det. I kommunikationen bryder han dermed med linjen om, at han dels på grund af personlige

forhold ikke kan deltage, og dels skal ønske at udvikle sine personlige forhold med henblik på muliggørelse af deltagelse i et beskæftigelsesrettet forløb.

I forhold til et arbejde siger C følgende: *"Altså jeg går stadig med den der lille drøm om, at komme ud og få et skide godt job og med en fed hyre og sådanne noget der"*. Samtidig siger han *"At jeg ikke har været på arbejdsmarkedet i snart 18 år, så et eller andet sted henne. Hvem ville så tro, at det var muligt, at komme tilbage ud på arbejdsmarkedet igen?"*. D giver modsat C udtryk for, at han ikke drømmer om eller kan se sig selv i et job. *"Det er rigtigt nok. Jeg ser ikke mig selv i et arbejde. Jeg tror heller ikke, at det kommer til at ske. Altså, om de så sanktionerer mig, det vil ikke hjælpe noget"*. D giver på denne måde udtryk for, at han ikke kan se sig selv i et arbejde og han formulerer ikke selv en forventning eller et ønske om en bedre økonomi, netværk eller lignende motivation for at indgå i rollen som "aktiv" i forhold til aktivering og job.

I forhold til sanktionering udtaler C: *"så bliver jeg tosset. Det pisser mig af et eller andet sted"*. *"Hvem fanden ville ikke blive åndsvag oven i hovedet, hvis de mister lad os sige 1200 kr. Fordi de ikke kan møde op til noget og har ligget og ringet frem og tilbage til det der lort, man nu skal ringe til"*. *"Hvis man er syg, så er man syg og det må de jo indfinde sig med"*. Ved at C ikke ringer til jobcentret og oplyser om, at han er syg, viser han et forkert ansigt, hvilket automatisk medfører, at han modtager et partshøringsbrev for uberettiget udeblivelse, hvor han risikerer, at blive trukket i kontanthjælpen. Dette bryder med linjen om, at C i rollen som klient, skal ringe når han er syg, hvorved han distancerer sig til rollen som klient.

D har tidligere benyttet sig af en exitstrategi, hvor han ikke har deltaget, men er gået fra aktiveringen. Om sanktionering, siger han: *"Ja, ja, ja. Så er det bare ud og lave penge"*. Han har benyttet exitstrategien, at han er gået fra aktiveringen, hvilket har medført, at han er blevet sanktioneret og løbende er trukket i kontanthjælpen i perioder. Selvom han siger, at så er det bare ud og lave penge, er det ikke den mulighed han har valgt som forsørgelsesgrundlag, da han fortsat modtager kontanthjælp. Han har dermed ikke valgt Hirschmans radikale forståelse af exit, at han har frasagt sig kontanthjælpen, men har suppleret kontanthjælpen ved at lave penge, når han bliver sanktioneret. C og D positionerer sig begge med en distance til rollen og forventningerne til dem som "klienter", hvor det er jobcentermedarbejderen, der har definitionsmagten og hvor de er underlagt pligter for at modtage en ydelse.

Jeg ser udsagnene som et udtryk for, at C og D har en *rolledistance* til rollen som klient og den aktive rolle, om at de skal indgå i en udvikling fra at være "passive" til at være "aktive" i forhold til

deltagelse i et aktivt arbejdsmarkedsrettet tilbud. De distancerer sig til rollen ved benyttelse af henholdsvis exit og voice og fremstår ud fra interviewet i rollen som de *vrangvillige*.

De fastlåste

Både E og F giver udtryk for, at de løbende har deltaget i rollen som *aktive*, men der er ikke kommet noget ud af deltagelsen i de beskæftigelsesrettede tilbud.

E: *"Men det er jo selvfølgelig kommet i stand (mentorforløbet), fordi jeg har været på X (anden aktør) nogle gange. Og Y (anden aktør)" "Og så senere Y og Z (anden aktør), har jeg været på. Ja, og så er det vel fordi, at det ikke rigtigt har ført noget med sig..."*. *"Jeg var i et job. En julegavefabrik, øhhh i praktik..."*. *"I januar måned, og så kom der ikke mere ud af det"*. *"Jeg arbejdede på et tidspunkt på et plejehjem (virksomhedspraktik). Det var kun et forsøg for mit vedkommende. Jeg havde aldrig prøvet det før."*. *"Jeg kunne slet ikke overskue det. Der er nogle ting, jeg ikke kan overskue"*. De sidste 15 år, har E således løbende deltaget i rollen som *aktiv* i diverse beskæftigelsesrettede tilbud ved 4 forskellige aktører, hvilket hun har haft pligt til. Det har dog ikke medført en udvikling ift. opnåelse af job. Modsat er hun blevet bekræftet i, at hun ikke levede op til de forventninger, der var til hende, da hun eksempelvis deltog i virksomhedspraktikken på plejehjemmet. Hun har en distance til rollen som *aktiv* på baggrund af følgende: *".. det vil aldrig føre til, at jeg får et arbejde"*. *"Jeg har ingen chancer og jeg har også søgt masser af job på, indenfor medicinalindustrien. For ja, for 10 år siden"*. *"Ja, der fik jeg heller ikke noget"*. Til spørgsmålet om, hvad der skulle være anderledes svarer hun: *"Så kunne jeg tænke mig, at der var nogle flere jobs på en fabrik, hvor man ville tage en 55 årig og som man kunne sidde ned"*. Hun bryder hermed med linjen om, at alle kan udvikles i forhold til arbejdsmarkedet ved at arbejde med deres personlige forhold via mentorindsatsen og beskæftigelsesrettede tilbud. Hun peger på hendes faktiske identitet, at hun ikke har haft job de sidste 15 år, at hun er ufaglært, hendes alder, mv. medfører, at der er en diskrepans mellem hendes faktiske identitet, de kompetencer hun besidder og den tilsyneladende identitet, de kompetencer hun forventes at have for at opnå arbejde, hvilket medfører et stigma. De sidste 15 års aktivering, har dermed ikke medført en udvikling ift. hendes faktiske identitet eller muligheder for at opnå arbejde, hvilket medfører en distance til rollen som *aktiv*. Hun tror ikke længere tror på, at hun vil kunne opnå ansættelse. Hendes brud med linjen om, at alle skal arbejde med deres personlige forhold med henblik på deltagelse i beskæftigelsesrettet aktivitet og på sigt job understreges ved, at hun peger på de strukturelle forhold som en barriere ift. opnåelse af job.

I forhold til sanktioner siger hun følgende: ”jeg har været så langt ude i tovene, at der er nogle aftaler, der er glippet for mig i tidernes løb, men jeg har nået at få afværget katastrofen, ved at rende rundt fra herodes til pilatus og beklage min nød og forklare, hvorfor det er gået galt for mig og så videre og så videre”. Følgende udtalelse peger på, at hun forpligter sig til rollen som ”klient”, hvor hun ved benyttelse af voice, via den rette forklaring undslipper sanktionering.

Ligeledes beskriver F, at hun løbende har deltaget i rollen som *aktiv*:

F: ”Jeg skal prøve” ... ”Men jeg kan ikke. Jeg kan ikke. Jeg prøve, men jeg kan ikke. Så hvad skal jeg gøre? Jeg skal slappe. Jobcentret altid sender mig her og her og her”. ”..Arbejdsprøvning – jeg bliver mere presset og bliver dårlig”. F fortæller, at hun har været i praktik i Føtex for ca. 7 år siden, hvilket medførte en forværring af hendes helbredsmæssige situation; ”ja, meget dårlig. Hver gang jeg prøver, jeg bliver syg. Ja”. Hun distancerer sig hermed til rollen som aktiv, ved at indtræde i rollen som fastlåst på grund af hendes helbredsmæssige situation. Da hun giver udtryk for at hun ikke kan, da hun er syg, bryder hun ikke med linjen om, at hun skal ønske en udvikling. Der ses samtidig ikke nogen tilslutning til, eller ønske om at opnå udvikling i forhold til rollen som aktiv, da hun ikke kan se nogen muligheder for sig selv på arbejdsmarkedet. Hun beskriver, at hun i årevis har deltaget i rollen som aktiv via beskæftigelsesrettede tilbud, men disse har ikke medført nogen udvikling mod arbejdsmarkedet. Tvært i mod beskriver hun, at det har gjort hende mere syg, hvor hun løbende har benyttet sig af exitstrategien; at sygemelde sig.

Jeg ser at E og F har en *rolledistance* til den *aktive* rolle, som på sigt deltagende i et aktivt tilbud og opnåelse af job. De indgår og spiller rollen, fordi det er en pligt, men de tror ikke på, at rollen som aktive i et beskæftigelsesrettet tilbud vil medføre, at de kan opnå job. Dermed har de en *rolleforpligtelse* til rollen og forventningerne til dem som *klient*, hvor D ved udeblivelser, benytter sig af voice, sin stemme, til at forklare og give begrundelser, hvorfor hun ikke kunne møde og F benytter sig af exit, at melde sig syg. E og F fremstår ud fra interviewet i rollen som de *fastlåste* ift. det langsigtede mål, hvor de skal bevæge sig fra at være *passive* til at være *aktive* i forhold til deltagelse i et aktivt arbejdsmarkedsrettet tilbud og opnå et job.

Borgernes henvisning - delmål og positionering ift. rollen som ”motiveret”

I det følgende vil jeg se, hvilke forventninger der er til borgerne ud fra de delmål, der fremgår af borgernes henvisning og hvordan borgerne positionerer sig. Via Goffmans begreber samt Hirshmans voice og exit, vil jeg analysere, hvordan de positionerer sig ift. at indgå i rollen som

motiveret for delmålene i mentorindsatsen. Borgerne vil blive præsenteret enkeltvist. F afsluttes her, da hendes forløb er afsluttet og jeg ikke har haft mulighed for at observere en samtale.

Undtaget A, giver borgerne udtryk for, at de dels ikke kan huske eller ved, om de har underskrevet en plan fra jobcentret, eller hvilke delmål, der er aftalt og fremgår af deres plan/henvisning.

Jobplanen og henvisningen som er den styringsteknologi, der benyttes til at udpege nogle delmål, der skal samarbejdes om og handles ud fra giver borgerne udtryk for, at de ikke kender til.

Jeg vil i det efterfølgende præsentere, de enkelte borgers delmål ud fra henvisningen, hvordan de er inddraget og hvordan de positionerer sig i forhold til målene.

A's delmål i henvisningen og positionering

A fortæller under interviewet følgende om, hvordan det foregik, da han fik en mentor:

"A: Nej, det var min kontaktperson, derovre hvor jeg henter min medicin. Han sagde, at efter den nye bistandslov, der var kommet sådanne nogle grupper – tror jeg – 3 eller 4 grupper, som man kom ind i sådanne nogle bokse, hvor slemt man havde det..." "Og jeg tilhørte den gruppe, der skulle have en mentor.."

I: "...var det bare noget, du skulle have?"

A: Ja. Og det sagde jobcentret også ja til, at jeg fik"

Ud fra A's beskrivelse, har hans kontaktperson orienteret ham om, at han er selvskrevet til et mentorforløb, da han har personlige problemer, som medfører, at han ikke kan indgå i rollen som "aktiv" og deltage i et beskæftigelsesrettet tilbud.

Af A's henvisning fremgår følgende delmål:

"opfølgning på dit behandlingsforløb Rådgivningscenter x, og efterfølgende på dit forløb i x for misbrug". Herudover "støtte ind i hverdagen med henblik på at skabe grundlag for tilknytning til arbejdsmarkedet".

A's misbrug er i planen og bestillingen identificeret som en barriere for A's deltagelse i et aktivt forløb. Forventningerne til A er implicit, at han indgår i rollen, som *motiveret* for misbrugsbehandling. Af henvisningen er delmålene og behandlingsstederne konkrete, men det er ikke ekspliciteret, hvad opfølgning skal bestå i, hvordan den er koordineret, hvad der gør, at A har behov for denne støtte og en tidsestimering ift. nedtrapningen. Mentor kan dels indtræde i rollen som *motiverende coach*, hvor mentor eksempelvis arbejder med A's motivation ift. behandlingen

eller i rollen som *systemguide* ved eksempelvis at oversætte A's behov til de professionelle på rådgivningscentret. Det andet delmål, *"støtte ind i hverdagen"*, er ikke nærmere ekspliciteret, men kunne være, at mentor indtræder i rollen som *systemguide* eksempelvis ift. struktur på hverdagen og økonomi. Ud fra delmålene, er det ikke muligt, at udlede hvilken udvikling A eller jobcentret forventer, endsige hvad der vil være en succes efter 6 måneders mentorforløb.

A siger følgende i forhold til delmålene:

"Jeg fortæller jo hende på jobcentret, hvad planerne er. Jeg er på nedtrapning og på sigt, er det så døgnbehandling, for at komme ud af det. Det er hun helt indforstået med, ikke."

Der er dermed overensstemmelse ift. A's og jobcentrets vurdering af delmålet; at A selv udtrykker ønske om nedtrapning og døgnbehandling og fremstår dermed i rollen som *motiveret*.

A: *"Og så spørger hun så, om der er noget, hun kan hjælpe med – noget aktivering eller noget"*. I forhold til deltagelse i aktivering siger han: *"A: (...) øhhh. Altså jeg har det svært pga. det depression og angst, jeg har. Jeg har det lidt svært med nogle gange at være der, hvis der er mange mennesker. Så trækker jeg mig ud i yderkanten, du ved, ikke. Og så lister jeg af, du ved, ikke"*.

Det er interessant, at han nævner depression og angst og ikke misbruget, som en barriere i forhold til deltagelse i aktivering. A fortæller, at hans kontaktperson:

"bliver ved med at presse på for, at jeg skal tage det der antidepressive medicin".... "Der er nogle grusomme bivirkninger, på det her antidepresssive medicin. Jeg vil ikke være afhængig af mere medicin end jeg er i forvejen".

A har benyttet sig af exitmuligheden, at afslå medicinsk behandling. Muligheden ift. dette er, at kontaktperson og eller mentor fortsat indtræder i rollen som *motiverende coach* og forsøger at motivere til medicinsk behandling.

Der er dermed potentielt flere personlige barrierer, som er en hindring for, at A kan indtræde i rollen som "aktiv" og deltage i et beskæftigelsesrettet forløb, som ikke fremgår af henvisningen. Der er overensstemmelse mellem A og jobcentrets forventninger; at A deltager i behandling og deltager i nedtrapning for på sigt at påbegynde døgnbehandling. A giver udtryk for, at han selv er *motiveret* for, at handle ift. misbruget. Jeg ser udsagnene som et udtryk for, at A har en *"rolletilknytning"* til

at indgå i rollen som ”motiveret” for behandling via nedtrapning, hvilken rolle han ønsker at indtræde i / spille.

B’s delmål i henvisningen og positionering

B fortæller under interviewet følgende om, hvordan det foregik, da han fik en mentor:

”B: Det var fordi jeg havde det dårligt. Eller går og har nogle problemer, ikke.

I: Ja

B: Så det ville jeg rigtigt gerne ...” (have en mentor)

B positionerer sig således overordnet i rollen som ”motiveret” for mentorindsatsen, da han har nogle personlige problemer, som han søger en udvikling ift., hvorfor han indledende gerne ville have støtte i form af en mentor.

Af B’s henvisning fremgår følgende delmål af 1. Mentorforløb: *”At blive udredt rent helbredsmæssigt..”*. *”B har selv nogle klare ideer til, hvad han ønsker hjælp til. Men det er bl.a. sparring omkring jobmuligheder og ansøgninger i forhold til økonomiske forhold”*. 2. mentorforløb *”X ønsker samme mentor som sidst”*.

Forventningerne til B er implicit, at han indtræder i rollen, som *motiveret* for, at blive udredt helbredsmæssigt. Det er dog ikke nærmere ekspliciteret, hvad han skal udredes for og hvad formålet med udredningen er. Mentor kan dels indtræde i rollen som *motiverende coach*, hvor mentor eksempelvis arbejder med B’s motivation ift. udredningen, eller i rollen som *systemguide* ved eksempelvis at oversætte og støtte B i ønsket om udredning til de relevante professionelle.

Det 2. delmål er sparring ift. ansøgninger vedr. økonomiske forhold, hvilket er et konkret delmål, som dog ikke er nærmere ekspliciteret, hvilke konkrete ansøgninger, der fra jobcentrets side, kunne være tale om, peger på, at mentor indtræder i rollen som *systemguide*. Der er ikke anført nogle delmål i den 2. bestilling. Ud fra delmålene, er det muligt, at udlede, at jobcentret forventer, at B udredes helbredsmæssigt.

B fortæller følgende i interviewet:

Han fortæller selv, at han *”går og kæmper og har angst”*, hvorfor han har fået en henvisning til *”specialhospitalet ude på x, hvor det er noget med angst”*.

B positionerer sig i rollen som *motiveret* for delmålet om behandling. Der er overordnet overensstemmelse mellem jobcentrets delmål og B's forventninger om, at han indtræder i rollen, som *motiveret* for, at blive udredt helbredsæssigt som jf. B er behandling for angst. B giver udtryk for, at han endvidere ønsker og derved positionerer mentor i rollen som *systemguide* i forhold til jobcentret, da han dels løbende skal forklare sig til skiftende jobcentermedarbejdere, han ikke kender og dels føler sig mistænkeliggjort; *"Ja og så havde jeg lyst til, at der kom en mere indover, så de ikke troede, at det var noget vås jeg lukkede ud, selvom jeg har det på papir mange af tingene, ikke?"* Han giver udtryk for, at *"Så føler man sig stadig mistænkeliggjort, som menneske der, ikke. At man bare ikke kan noget, men gerne vil ikke, altså"*. Problematikken for B er, at det ikke kan ses, at han er angst. Han italesætter på denne måde, at han er bange for at bryde linjen og vise et upassende ansigt ved at fremstå i rollen som "umotiveret" for at deltage i et beskæftigelsesrettet forløb.

Opsamlende er der umiddelbart overensstemmelse mellem Jobcentrets delmål og A og B's ønsker. A og B positionerer sig fortsat i rollen som *motiverede* for at arbejde med deres personlige problemer, A; behandling for misbrug og B; angst, der er en hindring for, at de kan deltage i et aktivt tilbud. De indtager en position, hvor de giver udtryk for, at de ønsker at indgå i og spille rollen som *motiverede*, hvilket jf. Goffmann kan betegnes som, at de har en *rolletilknytning*. Delmålene i henvisningerne er forholdsvis ukonkrete og det er ikke muligt at identificere, hvilken udvikling der forventes.

C's delmål i henvisningen og positionering

C fortæller under interviewet følgende om, hvordan det foregik, da han fik en mentor:

".... jeg havde vitterlig lyst til at hamre ham en. Fordi jeg brød mig ikke om ham".

"C:"Og der sagde han, at det kan du ligeså godt lade være med at sige, at du ikke vil, for det skal du. Det er det der, eller også er det mentorforløbet. Så sagde jeg til ham, at så altså jeg fik sådanne et skema med hjem, hvor jeg kunne læse. Det afleverede jeg så til min mor, og så læste hun det og kom og fortalte mig om det, og sådanne noget der. Og så sagde hun, at hun ville foreslå, at jeg tog det.

I: Mentorforløbet?

C: Ja. For som hun sagde, der er mulighed for at få det hjælp, som jeg har brug for. Og de skal gå ind og hjælpe mig, sagde hun.

I: Uhm. Ud fra dine..

C: Ud fra mine krav, ja”.

Citaterne fra C henfører til, at C er i direkte opposition med den tildelte rolle som *klient*, hvor det er jobcentermedarbejderen, der har definitionsmagten til at sige, hvad C skal. I modsætning til A og B's beskrivelser, er han aktivt inddraget af jobcentret ved at være medbestemmende om, hvilken aktivitet der skulle igangsættes. Dette ved at stille krav om, at han skulle vælge mellem mentor og aktivering, aktivering som han selv italesætter som ”*dum i arbejde*”. Jobcentret har derved aktivt inddraget ham ved, at han det er blevet ham pålagt at vælge mellem aktivering og mentor, hvor mentorforløbet ift. A og B er kommet ”automatisk”. Han har efterfølgende ud fra moderens anbefaling, aktivt fravalgt ”*dum i arbejde*” og har valgt mentorforløbet. Det interessante er, at han italesætter mentoren, som en der skal hjælpe ham, med det han har brug for ud fra hans krav, ikke som en der skal støtte og motivere ham i forhold til de personlige barrierer der er en hindring for deltagelse i en beskæftigelsesrettet aktivitet. Mentoren italesættes dermed, som en ikke magtfuld person ift. C, men som en allieret person ift. systemet, som han umiddelbart er i opposition mod. Hans italesættelse henfører til mentor i rollen som *systemguide*.

Af C's henvisning fremgår følgende delmål: 1. Henvisning ”*behov for støtte til at afklare ansøgning om tandbehandling*” og 2. henvisning ”*at han har problemer med sine tænder*”. C's problemer med sin tænder er dermed implicit identificeret som en barriere for, at C kan indgå i rollen som ”aktiv” i et beskæftigelsesrettet tilbud. Det kan også ses ud fra, at C har positioneret sig i rollen som ”vrangvillig” ift., at indgå i rollen som ”aktiv” og deltage i et beskæftigelsesrettet tilbud. Hvorved delmålet om ansøgning om økonomisk støtte til tandbehandling er det, som C er motiveret for at få et samarbejde med mentor om, hvor mentor derved indtræder i rollen som *system guide*.

I forhold til delmålene siger han følgende:

”Me: Det ved jeg sgu ikke, må jeg ærligt indrømme. Jeg ved, at hvis jeg kunne få lavet mine tænder og sådanne noget der, øhhmmm. Ja det ville give mig en meget meget større chance for at komme ud på arbejdsmarkedet. Jeg tror også, at arbejdsgiverne vil se helt anderledes på mig ift. hvis jeg sidder sådan her nu, hvor jeg mangler de tænder og de kan sidde og se, de tænder mangler ikke. Men når de så ser, at ej han har alle sine tænder, så tror jeg, at de vil se anderledes på det.

M: Tror du det betyder så meget?

Me: Ja”.

Ud fra ovenstående er der dermed overensstemmelse ift. C’s og jobcentrets vurdering af delmålet ”*ansøgning om tandbehandling*”, som det konkrete delmål og rammen for interaktionen. Det er et delmål, C er motiveret for og som han selv italesætter som en barriere ift. opnåelse af job. Dette ud fra opfattelsen af, at dette synlige stigma vil forhindre han i at opnå job. Han positionerer sig dermed i rollen som ”*motiveret*” for delmålet om tandbehandling, hvor han har det Goffman betegner som en rolletilknytning, hvilket er den rolle han ønsker at indtræde i / spille. C indtager fortsat en distance til rollen som ”aktiv” i et beskæftigelsesrettet tilbud og positioneringen som ”vrangvillig”, ses fortsat i hans udtalelser, da han ikke ønsker deltagelse i et beskæftigelsesrettet tilbud. Forventningen til mentor er, at mentor indtræder i rollen som motiverende coach i forhold til at han indtræder i rollen som ”aktiv” i forhold til deltagelse i et beskæftigelsesrettet tilbud.

D’s delmål i henvisningen og positionering

D fortæller i interviewet følgende om, hvordan det foregik, da han fik en mentor:

”D: Jeg tror bare, at jeg fik en besked, at jeg skulle møde her. Hos en mentor. Igennem min socialrådgiver. Jeg er inde under x..

I: ”Ja”. ..” Ok. Men hun har ikke snakket med dig eller spurgt dig?

D: Nej. Ikke sådan. Nej”.

Ud fra D’s beskrivelse er mentorforløbet igangsat via x. Han er jf. sin beskrivelse ikke inddraget ved at være medbestemmende bl.a. i forhold til valg af aktør, og virker ikke bekendt med, at det er jobcentret, der har bevilget forløbet, sat målene m.v.

Af D’s henvisning fremgår følgende delmål: ”*støtte til afholdenhed og struktur i hverdagen*”.

D’s alkoholforbrug er i bestillingen identificeret som en barriere for D’s deltagelse i et aktivt forløb.

Forventningerne til D er implicit, at han indtræder i rollen, som *motiveret* for afholdenhed.

Delmålene er ikke konkrete og det er ikke ekspliciteret, hvilken støtte D har behov for ift.

afholdenhed og struktur i hverdagen. Mentor kan dels indtræde i rollen som *motiverende coach*,

hvor mentor eksempelvis arbejder med D’s motivation ift. at erkende, at han skal arbejde med

afholdenhed eller D’s motivation ift. behandlingen. Det andet delmål, ”*struktur i hverdagen*”, er

ligeledes ikke nærmere ekspliciteret i henvisningen. Det kunne være, at mentor indtræder i rollen

som *personlig vejleder og støtte* eksempelvis ift. struktur på hverdagen og økonomi. Ud fra

delmålene, er det ikke muligt, at udlede hvilken udvikling D eller jobcentret forventer, endsige hvad der vil være en succes efter 6 måneders mentorforløb.

I forhold til delmålene siger D følgende:

I: .. "Har du set en plan for, hvad målet er med forløbet er, fra jobcentrets side?

Har du underskrevet et papir, hvor der står, hvad målet med mentorforløbet er?

D: Nej det tror jeg ikke. Det mener jeg ikke".

"I: Kunne du selv pege på nogle ting, hvis du skulle motiveres til noget, som vil give mening for dig?

D: Nej. Det er helt lukket".

De implicitte forventninger til D ud fra henvisningen er, at han motiveres og indtræder i rollen, som *motiveret* for afholdenhed. D nævner ikke selv behandling for hans alkoholforbrug som et delmål, han ønsker at arbejde med. Det lader til, at der er en diskrepans mellem jobcentrets forventninger til D i rollen som *motiveret*, hvor han først skal erkende, at alkoholforbruget er en barriere for deltagelse i et aktivt arbejdsmarkedsrettet tilbud og skal indgå et samarbejde med mentor om afholdenhed. Dette kan ud fra Goffmans begreber betegnes som, at han har en *rolledistance* til delmålet om afholdenhed, hvilket er en rolle han ikke ønsker at indtræde i eller spille. Han benytter sig af voice, sin stemme, ved at være tavs. Ved at være tavs og ikke selv give udtryk for, at der er nogle personlige forhold, han ønsker at arbejde med, er det op til mentor, at indgå i rollen som *motiverende coach* og søge en udvikling, hvor D selv bliver motiveret for at arbejde med afholdenhed eller øvrige delmål. Herunder at D selv formulerer nogle ønsker, der kan medføre en udvikling. Han indtræder dermed i rollen som *passiv* ift. selv at formulere, hvad der kunne være meningsfuldt for ham, at mentorforløbet konkret skal indeholde. Man kunne også sige, at han bryder med linjen ved at benytte sin voice til at være tavs og ikke komme med nogle forslag til, hvad han er motiveret for, at der konkret skal arbejdes med. Han indtager dermed en position, hvor han har en *rolledistance* til selv at udtrykke, hvilke personlige problemer, han ønsker en udvikling i forhold til og som forhindrer ham i at deltage i et beskæftigelsesrettet tilbud.

"I: Hvad er dit mål nu, umiddelbart med at have en mentor ?

D: Vejledning. Hjælp til kommunen og sådanne noget. Sidde og vente i telefonen. Der har jeg ikke tålmodighed eller har råd. En god støtte".

D peger som C selv på mentor i rollen som *system guide*, at han ønsker hjælp til kommunen og praktiske ting, som mål for mentorforløbet.

Umiddelbart er der uoverensstemmelse mellem delmålene i jobcentrets henvisning og de implicite forventninger til D og D's ønsker i forhold til mentorforløbet. Han har indtaget en distance til at deltage i rollen som *motiveret*, hvor han selv skal formulere nogle ønsker ift. en udvikling. Han distancerer sig fra rollen ved at benytte sig af *voice* / sin stemme til ikke selv at formulere nogle ønsker, han skal arbejde med og indtræder i rollen som *passiv* i forhold til mentorindsatsen. Mentors rolle bliver, at indtræde i rollen som *motiverende coach*, hvor D jf. den overordnede ramme og henvisning skal søges motiveret ift. afholdenhed. D har dermed en distance til at indgå i rollen som *motiveret* for afholdenhed, hvor han bryder linjen ved at være tavs ift. at formulere, hvad han selv kunne være motiveret for.

E's delmål i henvisningen og positionering

E fortæller under interviewet følgende om, hvordan det foregik, at hun fik en mentor:

I forhold til det første mentorforløb fortæller hun følgende:

"E: Puuhh.. ja det er jo bare noget, jeg har fået at videovre på Jobcentret, ikke?"

"E: Men altså, det var ikke noget jeg stillede mig på bagbenene over".

I forhold til det andet mentorforløb, fortæller hun følgende:

"E: Jeg blev spurgt, om jeg gerne ville fortsætte i det her mentorforløb.

I: Ja.

E: Og det sagde jeg ja til, altså".

Ud fra E beskrivelse, er hun inddraget i forhold til det andet mentorforløb ved, at hun er blevet spurgt og har sagt ja til, at hun gerne ville fortsætte i mentorforløbet. Ud fra hendes beskrivelse har hun haft mulighed for, at benytte sin *voice* og potentielt haft mulighed for at ønske en anden mentor, aktør mv. Hun positionerer sig således indledende i rollen som "motiveret" for mentorindsatsen.

Af henvisningen fremgår følgende delmål: At E, ”muligvis skal i et psykiatrisk udredningsforløb”, som mentoren skal støtte og fastholde E i. Herudover ”Obs på at borger godt selv kan skrue ned for alkoholforbruget, men måske kunne bruge støtte til at fastholdes heri”.

E’s psykiske situation og alkoholforbrug er hermed af jobcentret identificeret som en mulig barriere for E’s deltagelse i rollen som ”aktiv” i forhold til et beskæftigelsesrettet tilbud. Forventningerne til E, er at hun indtræder i rollen som ”motiveret” for, at hun muligvis skal i et psykiatrisk udredningsforløb og skal have støtte til at skrue ned for alkoholforbruget. Af henvisningen fremstår delmålene ukonkrete og det er ikke muligt at udlede, hvilken progression der fra jobcentrets side forventes. Mentor kan dels indtræde i rollen som ”motiverende coach”, hvor mentor eksempelvis arbejder med E’s motivation ift. at skrue ned for alkoholforbruget og eventuelt som ”systemguide” i forhold til at oversætte og støtte E i ønsket om udredning til de relevante professionelle.

E fortæller overraskende, at hun ikke ved, hvad delmålene for mentorforløbet er. Hun fortæller følgende:

”I: Ok. Ved du om du har underskrevet en plan fra Jobcentret, hvor der står, hvad målet med mentorforløbet er?”

E: ja, det tror jeg, nok jeg har.

I: Har du nogen ide om, hvad der står i den plan?”

E: Nej.

I: Og kan du huske, hvad i snakkede om, hvad målet skulle være. Altså dig og din sagsbehandler, målet med sådanne et mentorforløb?”

E: Næh. Nej”.

Hun nævner ikke det konkrete delmål i forhold til alkoholforbruget. De implicitte forventninger til E ud fra henvisningen er dermed, at hun motiveres og der søges en udvikling i forhold til, at hun indtræder i rollen som ”motiveret” for, at hun skal skrue ned for alkoholforbruget og muligvis udredning ift. psykisk situation. Dette kan ud fra Goffmans begreber betegnes som, at hun har en ”rolledistance” til delmålet i henvisningen, hvilket er en rolle, hun ikke ønsker at indtræde i eller spille.

E nævner selv følgende delmål:

”E: Men ud over det, altså. Altså det kan da godt være, at det er meget godt, hver gang jeg er her hos X (mentor), at X (mentor) også lige prikker til mig. Det er nok det, jeg mener”.

”E: Så man ikke bare render rundt i tøfler og housecoat, derhjemme år ud og år ind”.

Hun præsenterer et alternativt mål, hvor hun peger på mentor i rollen som ”motiverende coach”, ved at give udtryk for, at mentor prikker til hende. Hvorvidt denne prikken henfører til E’s alkoholforbrug er utydeligt. Hun nævner dog ikke selv dette, som et konkret delmål. Hun præsenterer selv et afledt delmål ved, at hun deltager i mentorforløbet, hvilket medfører, at hun får brudt med det, at hun kommer ud hjemmefra.

Der kan være en uoverensstemmelse mellem delmålene i jobcentrets henvisning og de implicite forventninger til E og E’s ønsker i forhold til mentorforløbet. Hvorvidt hun distancerer sig til at deltage i rollen, som ”motiveret” og hvorvidt hun selv ønsker at indgå i et samarbejde med mentor om at skrue ned for alkoholforbruget er uklart. Hun positionerer mentor i rollen som ”motiverende coach”, hvilket er i overensstemmelse med mentors rolle ud fra henvisningen.

F’s delmål i henvisningen og positionering

F fortæller i interviewet følgende om, hvordan hun blev inddraget, da hun fik en mentor:

”F: De sagde til mig, du skal på mentor eller på arbejdsprøvning. Jeg kan ikke sige noget.

I: Ok. Nej. Og så valgte de mentor. Var det dem, der valgte det?

F: Ja, ja, Jobcentret vælger mentor og vælger her”.

”F: Det er ikke mig. Hvis det er mig. Jeg vil ikke, fordi jeg er syg. Jeg kan ikke klare det, men jeg skal. Hun siger til mig, at jeg skal, måske én gang om året.

I: Ja. Så hvis det var dig og du kunne vælge, ville du så have sagt nej til begge dele?

F: Ja.”

Citaterne fra F henviser til, at jobcentret ikke har inddraget hende ved at bede hende vælge eksempelvis mellem mentorindsats og aktivering, som i C’s tilfælde. Hun er heller ikke inddraget ved, at hun er stillet overfor valget mellem flere aktører. Hun indtager en position, hvor hun har en distance til rollen som ”motiveret” for mentorindsatsen på baggrund af, at hun er syg. Hun har benyttet sig af voice sin stemme til at fortælle, at hun ikke kan deltage på baggrund af hendes helbredsmæssige situation. F har ikke nogle exitmuligheder ift. fravælgelse af et aktivt beskæftigelsesrettet forløb, da det er en pligt for at modtage kontanthjælp, hvilket F tydeliggør ved følgende udtalelse *”At åbne min kontanthjælp, jeg skal gå til arbejdsprøvning, eller mentor”*. Dette henviser til, at hun har det Gofmann betegner som en rolleforpligtigelse til, rollen som ”klient”, hun

møder op fordi hun skal, men positionerer sig samtidig med en distance til rollen som ”motiveret”, ved at benytte sig af sin voice, hvor hun løbende fortæller, at hun ikke kan fordi hun er syg.

Af F's henvisning fra jobcentret fremgår følgende delmål: *”Opfølgning og afklaring af helbred samt sociale situation”*. *”Borger har en hjerneskadet datter der er 19 år men fungerer som en på ca. 8 - 9 år. En dialog om borgers egne ressourcer i forhold til at have datteren boende kunne være ønskværdigt”*

Som tidligere nævnt er det interessant, at det langsigtede mål med mentorforløbet, ikke er ekspliciteret i henvisningen. Dette kunne indikere, at jobcentret ønsker en beskrivelse og dokumentation ift. F's rolle, som den ”passive” og den ”fastlåste” og syge borger i forhold til dels mentorindsatsen og et beskæftigelsesrettet tilbud. Ingen af målene er formuleret, så det henviser til, at der er nogle konkrete delmål, som mentor og borger kan arbejde ud fra i forhold til F's personlige forhold. Det er ud fra henvisningen ikke tydeligt, hvad jobcentret forventer en udvikling i forhold til.

F siger følgende i forhold til det afsluttede mentorforløb:

”F: Ja. Fordi mentor det betyder ikke noget til (for) mig. Det er kun, at jeg snakker, med hende. Men mentor. Jeg mener mentor, hvis der er nogle (som er) klar, god sundhed, mentor hjælper dem.

I: Ja.

F: Men mentor, hvis ikke mennesker.. mennesker ikke er rask, mentor hjælper ikke.

I: Så hjælper det ikke”.

” F: nej, hun hjælper ved at hun kommer og snakker med mig. Eller vi går en lille tur.

I: Ja.

F: Eller hun kan hjælpe mig med at gå til fitness, eller sådan.

I: Ja.

F: Eller, hvis jeg kan til uddannelse eller, men jeg kan ikke”.

Hun indtager dermed fortsat rollen, som ”fastlåst” med begrundelsen om, at hun er syg. Hun mener ikke, at mentorindsatsen har hjulpet hende, da indholdet i mentorforløbet er dialog. Hun har dermed en distance til rollen som ”motiveret” for mentorindsatsen, da hun er syg. Mentors rolle har ud fra ovenstående beskrivelse været at indtræde i rollen som ”motiverende coach”, hvilket ud fra hendes udtalelser ikke har medført en udvikling i forhold til hendes positionering.

Hun har benyttet sig af exit muligheden at melde sig syg. Det er dog ikke i så høj grad en mulighed i mentorforløbet, da mentor kommer hjem til hende, når hun ikke kan komme til mentor, hvilket ses i følgende udtalelse:

"F: når jeg kan, så går jeg hos hende, når jeg ikke kan, så kommer hun hos mig.

I: Så kommer hun til dig?

F: Og hun laver sit arbejde, sååhh".

F's eget forslag er, at hun har behov for ikke at skulle deltage i et forløb, hvilket følgende udtalelse viser:

"F: Ikke det hele, nej. Hvis de hørte dig, hvad skulle de så gøre. Var der så noget andet de skulle gøre F?

Me: Slappe".

F ønsker at indtræde i en rolle, hvor hun kan slappe af og der ikke bliver stillet krav om udvikling mod arbejdsmarkedet, hvilket er i modstrid med diskursen og linjen om, at alle kan udvikles. Mentorforløbet er stoppet af jobcentret og der er i stedet for bestilt et udviklingsforløb:

"I: Vidste du, hvorfor de stoppede mentorforløbet og startede en arbejdsprøvning i stedet for?

F: Nej, det vidste jeg ikke".

I F's henvisning fra jobcentret vedr. udviklingsforløbet fremgår følgende:

"Udvikling af arbejdsevne. At borgers skånebehov, arbejdsevne, effektiv arbejdstid afdækkes".

Det interessante er, at F's situation, hvor hun positionerer sig i en "fastlåst" rolle som syg, ikke har ændret sig. Det er forsøgt, at få en udvikling ved at motivere hende ift. motion mv., hvilket ikke har ændret hendes positionering.

"F: Fordi, når jeg har ondt eller, stress, eller en masse aftaler hos lægen, aktivering, så jeg kan ikke reagere det hele, så jeg bliver helt dårlig" ... "F: ja, ja, det kommer når jeg bliver f.eks dårlig psykisk, dårlig fysisk, så jeg bliver dårlig, når der kommer noget nyt, f.eks tandkødsbetændelse, bihulebetændelse, influenza. Men nu min arm, da jeg fik bihulebetændelse, det gør ondt og jeg har ikke kræfter i den her (arm), så nu jeg har tid hos lægen i eftermiddag".

At der i stedet for et mentorforløb, er bestilt et beskæftigelsesrettet tilbud, er statistisk en succes og opfylder målet om, at mentorindsatsen skal bringe borgeren til at kunne deltage i et aktivt forløb. I henvisningen er benyttet ordene ”**udvikling**” af arbejdsevne og ”**afdækning**”, som det overordnede mål, hvorved målet i forløbet er at afklare, hvorvidt hun kan udvikles i forhold til rollen som ”fastlåst”. Målet med dette forløb bliver dermed at dokumentere F’s positionering som ”fastlåst”, dette via et arbejdsmarkedsrettet tilbud, hvilket hun indledende ikke kunne deltage i på baggrund af hendes personlige problemer. Følgende viser den fortsatte trædemølle, der eksisterer i beskæftigelsesindsatsen og det dokumentationsbehov ift. borgere, der positionerer sig som ”fastlåste” og som i årevis er søgt afklaret og udviklet – uden udvikling. Muligheden for F er, at hun via dokumentationen kan bevilges et ressourceforløb, hvor hun på den samme ydelse som kontanthjælp, forsøges udvikles i op til 5 år, med de samme indsatser som for kontanthjælpsmodtagere, dog via en rehabiliteringsplan, i stedet for en jobplan.

Delkonklusion – borgernes positionering til den objektive ramme

Mentorindsatsen er indført med en politisk begrundelse som et opgør med passivkulturen, at kontanthjælp ikke skal være et livsvilkår. Både A og B har en *rolletilknytning* til den *aktive* rolle, som på sigt deltagende i et aktivt tilbud med henblik på opnåelse af job, hvilket de begge selv udtrykker ønske om at indtræde i og spille. De positionerer sig i rollen som de *motiverede* ift. at indgå i mentorindsatsen, hvor deres ønsker er i overensstemmelse med det langsigtede mål for mentorindsatsen hvor, de skal bevæge sig fra at være *passive* til at være *aktive* i forhold til deltagelse i et aktivt arbejdsmarkedsrettet tilbud. Det er tankevækkende, at alle borgerne tidligere har deltaget i aktive arbejdsmarkedsrettede tilbud, hvor kun A har erfaring med, at indsatsen har medført ansættelse i en kortere periode. Den overordnede ramme for indsatsen og udfordringen i forhold til dette er, at det normative mål om, at borgerne skal bringes til eller ønske en udvikling ift. deltagelse i et aktivt tilbud for opnåelse af job. Borgerne har deltaget i dette redskab og undtaget A og B, har de indtaget en position, hvor de har en distance til rollen. E peger på de strukturelle forhold, som årsag til, at hun ikke tror på, at hun kan opnå et job. En udfordring i forhold til mentorindsatsen er, at fokus er på mikroniveau – borgernes udvikling og ikke makroniveau- hvorvidt der er jobmuligheder til borgere, der ikke har en uddannelse, ikke har eller kun har lidt arbejdsmarkedserfaring, har helbredsmæssige problematikker mv. Førtidspensions- og kontanthjælpsreformen skal dels mindske tilkendelserne af førtidspension og dels medvirke til iværksættelse af ressourceforløb, hvor borgerne skal udvikles. At der ikke er fokus på de strukturelle forhold, herunder hvorvidt der er mangel på jobmuligheder, er i Rådet for Socialt

Udsattes undersøgelse ”Hvad vil de mig ?” udpeget som en væsentlig barriere for implementeringen af førtidspensions- og kontanthjælpsreformerne (Rådet For socialt udsatte: 2014: 9). Borgerne har pligt til at deltage i en mentorindsats, hvor de skal arbejde med deres personlige forhold med mål om, at de opfylder de krav, som der stilles på arbejdsmarkedet. Dette uagtet om jobbene er der. C, D, E og F har pligt til at indgå i en mentorrelation, hvor det langsigtede mål er, at de bringes til at kunne indgå i rollen som *aktive* i et beskæftigelsesrettet tilbud, hvilken rolle de distancerer sig til. Det interessante er, at borgerne italesætter en erfaring, der kan ses i sammenhæng med Rigsrevisionens beretning fra 2010, der konkluderer at aktivering af de ikke arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtagere i 2006 ikke havde en positiv beskæftigelseseffekt (Rigsrevisionens notat 2013). Hertil kommer, jf. Discus undersøgelse fra 2008, at flere borgere automatisk udtrykker skepsis og træghed i forhold til gentagne aktiveringsforløb, da indsatsen ikke har medført job. Borgerne positionerer sig forskelligt. C og D distancerer sig til rollen som *klienter* ved benyttelse af exit, hvor de udebliver eller går fra tidligere arbejdsmarkedsrettede tilbud, hvorfor de tidligere er sanktioneret. Både C og D fremstår ud fra interviewet i rollen som de *vrangvillige* ift. det langsigtede mål, hvor de skal bevæge sig fra at være *passive* til at være *aktive* i forhold til deltagelse i et aktivt arbejdsmarkedsrettet tilbud og opnå et job. E og F positionerer sig ved *rolleforpligtelse* til rollen og forventningerne til dem som *klient*, hvor E ved udeblivelser, benytter sig af voice, sin stemme til at forklare og give begrundelser, hvorfor hun ikke kunne møde og F benytter sig af at melde sig syg. E og F fremstår ud fra interviewet i rollen som *fastlåste* ift. det langsigtede mål. Delkonklusionen peger dermed på, at borgerne A og B selv udtrykker et ønske om en udvikling mod rollen som *aktiv* i et aktivt arbejdsmarkedsrettet forløb og opnåelse af job, hvor C, D, E og F ikke selv har nogen tro på, at de kan udvikle sig og opnå job og har erfaringer med, at rollen som *aktiv* ikke medfører en udvikling mod opnåelse af job. De indtager dermed også en rolle, hvor de har en distance til det langsigtede mål om at deltage i et beskæftigelsesrettet tilbud og målet om at komme i arbejde. Konkluderende viser de et upassende ansigt ved en manglende tro på, at de kan opnå job ud fra linjen om, at alle kan udvikles. Mentorens opgave bliver dermed jf. mentorhåndbogen, at mentoren via løsningsfokuseret coaching hjælper med til at finde ind til drømmen om arbejdsmarkedet og benytter drømmen til at finde motivationen hos borgeren. (Mentorhåndbogen 2014: 37). Samtidig kan mentorindsatsen potentielt være med til at udvikle de personlige forhold, der kan have været medvirkende årsager til, at tidligere beskæftigelsesrettede tilbud ikke har medført job.

Et interessant fund er, at alle borgerne undtaget A i interviewet giver udtryk for, at de ikke kan huske eller ved, om de har underskrevet en jobplan fra jobcentret. De giver endvidere udtryk for, at de ikke ved eller kan huske, hvilke delmål, der fremgår af deres henvisning. Udfordringen ift. mentor og borger er, at der ikke inden forløbet er nogle klart definerede mål, som borgerne skal motiveres til eller har tilsluttet sig. Borgernes jobplaner / henvisninger er generelt ukonkrete i forhold til opstillede delmål, hvor det ikke tydeligt kan udledes, hvilke delmål der skal arbejdes med og hvilken progression jobcentret forventer. Dette forhold er fremhævet i SFI seneste undersøgelse af mentorordningen. Det fremgår, at mange borgere oplever ”at der ikke er klare retningslinjer for, hvilke opgaver mentoren skal hjælpe dem med. Baseret på de kvalitative interviews med sagsbehandlere kan en del af forklaringen herpå måske være, at nogle jobcentre finder det svært at opsætte klare mål for mentorindsatsen til de svageste borgere, fordi deres problemer er meget forskellige og ofte diffuse” (Elbæk 2015: 19). Udover denne forklaring, ses der ud fra denne analyse en anden plausibel forklaring, at det er svært at få et samarbejde, hvor borgerne selv formulerer nogle delmål.

A og B positionerer sig fortsat i rollen som ”motiverede” for at arbejde med deres personlige forhold, behandling for misbrug og angst, hvilket også fremgår af deres henvisning. Der er umiddelbart overensstemmelse mellem jobcentrets delmål og A og B’s ønsker. De indtager dermed en position, hvor de giver udtryk for, at de ønsker at indgå i og spille rollen som ”motiverede”, hvilket jf. Goffman kan betegnes som, at de har en ”rolletilknytning”. I forhold til C er der overensstemmelse med delmålet om ansøgning om tandbehandling, som positionerer mentor i rollen som ”systemguide”. Implicit i dette delmål, er det dermed vurderet, at C ikke kan indgå i et aktivt arbejdsmarkedsrettet forløb, da han mangler 2 tænder. C’s positionering ift. at han ikke kan deltage i et aktivt arbejdsmarkedsrettet tilbud medfører, at mentor også indtræder i rollen som ”motiverende coach” ift. hans deltagelse i et aktivt arbejdsmarkedsrettet forløb. D peger selv på mentor i rollen som ”systemguide”, at han ønsker hjælp til at kontakte kommunen og praktiske ting, som mål for mentorforløbet. Umiddelbart har han indtaget en distance til rollen som ”motiveret”, hvor han selv skal formulere ønsker til en udvikling ift. personlige forhold. Han distancerer sig fra rollen ved at benytte sig af voice / sin stemme til at undlade at formulere nogle ønsker han skal arbejde med. Mentors rolle bliver at indtræde i rollen som ”motiverende coach”, hvor D jf. henvisningen skal søges motiveret ift. afholdenhed. Der kan være en uoverensstemmelse mellem delmålene i jobcentrets henvisning og de implicite forventninger til E og E’s ønsker i forhold til mentorforløbet. Horvidt hun distancerer sig til at deltage i rollen, som ”motiveret”, hvor hun har

erkendt, at hun skal samarbejde med mentor om at skrue ned for alkoholforbruget er uklart. Hun positionerer mentor i rollen som ”motiverende coach”, hvilket er i overensstemmelse med mentors rolle ud fra henvisningen. F har en distance til rollen som ”motiveret” for deltagelse i mentorforløb. F ønsker at slappe af, hvor der ikke bliver stillet krav om udvikling mod arbejdsmarkedet, hvilket er i modstrid med pligten til mentor og sandhedsregimet om troen på, at alle kan udvikles. Da der ikke har været en udvikling ift. F’s positionering i rollen som ”fastlåst”, er mentorforløbet stoppet af jobcentret. Der er i stedet for bestilt et aktivt beskæftigelsesrettet tilbud. Dette til trods for, at F fortsat indtræder i rollen som ”fastlåst”. Det interessante er, at F’s situation og hendes rolle som ”fastlåst”, ikke har ændret sig. At der i stedet for et mentorforløb, er bestilt et aktivt forløb, er statistisk en succes og opfylder det normative mål om, at mentorindsatsen skal bringe borgeren til at kunne deltage i et aktivt forløb. F ser dog fortsat, at hun ikke kan deltage i et aktivt forløb. At der er bestilt et aktivt forløb, kan dermed snarere ses som, at jobcentret ønsker dokumentation / arbejdsprøvning, som kan benyttes ift. F’s videre sagsbehandling. Opsamlende ser jeg dels en udfordring i de ukonkrete henvisninger, der overlader fastsættelsen af delmål til mentor og borger og dels en udfordring i, at borgere der ikke er ”motiveret” for indsatsen, distancerer sig til de fastsatte delmål og positionerer mentor i rollen som systemguide.

Underspørgsmål 2

I det følgende underspørgsmål vil jeg analysere borgernes interaktion enkeltvist ud fra observationerne. Via Goffmans begreber samt Hirschmanns voice og exit, vil jeg se hvordan såvel borger som mentor positionerer sig i den konkrete interaktion, i forhold til de roller de ud fra ovenstående analyse af rammen forventes at indtræde i.

A’s positionering i interaktionen

I samtalen mellem A og mentor vender A løbende tilbage til sine frustrationer ift. samarbejdet med x (behandlingscentret), hvilket han betegner som *”..-det er en værre rodebutik, derovre”*.

”A: Ja, og jeg havde lavet en aftale med ham (lægen), for lige at få svar på de sidste blodprøver. Og så ignorerer han mig bare. Så jeg går ud til disken og siger. Ved du hvad. Jeg havde en aftale med ham (lægen) kl. 10”

*”A: Og så sidder hun og siger, at det skal gå igennem sygeplejersken. Jeg siger – hør nu her”
..”Jeg skal bare have svar på nogle blodprøver. Det ville hun slet ikke høre om – altså. Gå ind til*

sygeplejersken, siger hun. Altså de sidder bare for at drikke deres kaffe”...”Altså, de er fuldstændig ligeglade med os derovre. Det har jeg den fornemmelse af. Altså”.

Behandlingscentret lever ikke op til A´s forventning om, at de professionelle bør overholde en aftale og bør yde en service. Ved udtalelsen, ”de er sgu ligeglade med os”, henfører han til sig selv og de øvrige misbrugere som stigmatiserede, der ikke har styr på aftaler mv. Dette er ikke i overensstemmelse med A´s faktiske sociale identitet, som en der har styr på aftaler og møder. I mødet taber han ansigt ved, at han dels skal vente og dels bliver henvist til, at han skal bestille en ny tid. A´s forventning om, at lægen og rådgivnings centret, skal yde en service, modsvarer af et billede af rod, for lange svartider, et personale der ikke er imødekommende mv.

Mentor modsvarer A´s bastante udmelding om, at ”de er fuldstændig ligeglade med os” med følgende:

”Ma: Men jeg synes, du har sagt til mig tidligere, at du var glad for kontaktpersonen og sagsbehandleren.

A svarer med ”ja, ja” hvorved han besvarer mentors linje med, at de ikke er ligeglade med ham. Han søger at bevare sit ansigt ved, at sige, at han bare er ”blevet så skuffet”. Udtalelsen kan dermed ses som et udtryk for, at han mistede fatningen, hvilket Goffman betegner som ”out of face”, og at mentor forsøger at reparere den brudte linje ved at henvise til tidligere positive udtalelser fra A i forhold til behandlingscentret.

Mentor indtræder i rollen som ”motiverende coach” og søger i det følgende at afdække, om A fortsat er i gang med nedtrapning. Herudover hvordan han positionerer sig i rollen som ”motiveret” ift. delmålet om behandlingen og nedtrapning.

”Ma: Men hvad nu ? Er du stadig på noget nedtrapning – eller er du tilbage ved det gamle?

A: Nej, nu har de taget en fra, ik”.

”Ma: Jeg kan godt blive usikker på, om du får nok hjælp ift. nedtrapning”

Mentor giver udtryk for usikkerhed på, om A formår at blive i rollen som ”motiveret”, med de frustrationer han giver udtryk for ift. nedtrapning via behandlingscentret. A tilkendegiver tydeligt, denne linje ved; *”A: Ja (...) (Stønner)”.*

Mentor kommer efterfølgende med et forslag til A om døgnbehandling via X, som er et privat tilbud, hvor han ikke først skal igennem nedtrapning for sit sidemisbrug, hvilket er årsagen til, at

han pt. ikke er i døgnbehandling via kommunens ordinære tilbud. Mentor præsenterer tilbuddet som følger:

”Ma: Men de har lige præcis.. jeg kan lige printe noget ud, for så kunne du have det med og spørge jobcentret. Det er godt nok noget, der koster en del penge, men på den anden side, hvis man kunne hjælpe dig ud af det. Jeg ved ikke, hvad de tænker (jobcentret)..... ”

Ma foreslår en ny ramme for mentorforløbet med et nyt delmål, hvor A skal erkende, at han ikke i rollen som ”motiveret” via nedtrapning formår at komme ud af misbruget. Alternativt foreslår mentor døgnbehandling, hvilket delmål han foreslås at indtræde i rollen som ”motiveret” for. Det er en mulighed, som mentor ikke har drøftet med myndigheden, der har bevillingskompetencen ift. det præsenterede tilbud.

”Ma: Altså det er en dyr affære, så jeg vil ikke have, at du sætter næsen for meget op.

A: Det gør jeg heller ikke”.

Mentor tydeliggør således, at hun ikke har bevillingskompetencen, og søger dermed at sikre, at hun ikke viser et upassende ansigt. Mentor risikerer, at A indtræder i rollen som ”motiveret” for det fremlagte forslag, hvilket hun ikke ved, om myndigheden støtter op om.

”A: Jeg ved heller ikke, hvor meget det vil hjælpe. Kommer jeg derover 5-6 uger”.

A afviser ikke direkte tilbuddet, men benytter sig af sin stemme voice, til dels at udtrykke, at han ikke umiddelbart kan se sig i rollen som ”motiveret” for døgnbehandling, og dels ved at stille spørgsmål til indholdet i behandlingen.

Mentor giver A mulighed for selv at handle ift. ønsket og ansøgning om døgnbehandling ved at foreslå, at han tager forslaget med til og drøfter det med jobcentret, som har kompetencen til at ændre den objektive ramme for forløbet. A følger ikke denne linje og siger efterfølgende, at han vil tage forslaget med og drøfte det med kontaktpersonen på behandlingscentret. ”A:Og så siger jeg så, at jeg har snakket med dig – og du har eventuelt foreslået det her ikke også ?” A vælger, at tage mentors forslag om behandling, med til drøftelse på behandlingscentret, som kan rådgive om behandlingen.

A bryder efterfølgende linjen ved at positionere sig med en distance til rollen som ”motiveret” ift. nedtrapning og behandling. Dette kommer til udtryk i følgende:

”Ma: Men nu siger du, at du er ved at opgive. Det bekymrer mig da lidt. Hvad tænker du?”

A: Det er at jeg bare skulle fortsætte med det der medicin der. Altså”.

”Ma:Jeg skal lige forstå dig rigtigt. Vil du fortsætte med nedtrapning?”

A: Nej. Altså, jeg får jo min metadon og så bare få det, til man stiller træskoene. Altså. Det er der jo mange andre, der gør, ikke altså”.

A positionerer sig med en distance til rollen, som ”motiveret” i forhold til behandling, som han giver udtryk for, at ikke længere ønsker at spille/være i. A åbner op for og præsenterer en exitmulighed, hvor han argumenterer for, at han kunne stoppe med nedtrapningen og behandlingen og fortsætte med metadon. Med udtalelsen at der er mange, der får metadon, argumenterer han for, at misbrugsbehandling måske ikke er så nødvendigt, som han tidligere har erkendt. Udtalelsen kan dermed ses som et udtryk for, at han er optaget af, ikke at vise et upassende ansigt, samtidig med at han forhandler om delmålet og den fastsatte ramme.

Mentor indtræder i rollen som ”motiverende coach” og forsøger at fastholde ham i rollen som den ”motiverede”:

”Ma: Jeg synes bare, at vi havde en anden plan i sidste uge. Eller hvad ? Du har opgivet siden da?”

A: (...)Jamen altså, det er også den her depression, det er så mærkelig en sygdom. Nogle gange er du oppe og glad. Man vil godt køre på. Andre gange, så er du helt nede i kulkælderen og har bare lyst til at opgive det hele. Det kører sådan op og ned ikke ?

Ma: Ja. Så i dag er lige en af de dage, hvor du er nede?

A: Plus alt det der bøvl med det der center derovre ik? Øh.. (...)”

A tillægger den opgivende holdning og distance til rollen, som ”motiveret” for nedtrapning og behandling, til hans depression og frustrationerne ift. behandlingscentret. Han positionerer sig som depressiv og indtræder i rollen som ”fastlåst”, hvorved han underspiller sit ansigt. Mentoren indtræder i rollen som ”motiverende coach” ved at komme med konkrete forslag til løsninger, som kan bryde linjen og A’s positionering i rollen som ”fastlåst”.

Ma: Hvad tænker du, skal vi tage en samtale mere derovre? Det kunne vi jo godt gøre.

A: Ja.

Ma: Kunne det hjælpe dig? Kunne det gøre noget?

A: Sukker (...) Jeg kan ikke se lyset. Du ved, for enden af tunnelen. Altså. Det er samtaler og samtaler, så er det ditten og så er det datten, du ved og så.. (...)

Mentors konkrete forslag om en fælles samtale med behandlingscentret, kan ses som et forsøg på at bryde med A's linje og positionering i rollen som "fastlåst". Han distancerer sig fortsat til rollen som "motiveret", hvor han er underlagt dels et samarbejde med behandlingscentret, som ikke lever op til hans forventninger og så er han underlagt, samtaler med mentor, jobcentermedarbejder, kontaktperson og sagsbehandler på behandlingscentret, som alle sammen snakker med ham. I interviewet spørger jeg ind til koordineringen og om det medfører forvirring for A. Hvortil han svarer "A: Ja. Lidt ikke. Altså jeg ved ikke, om de arbejder sammen". Denne udtalelse er overraskende i forhold til, at det er hensigten, at indsatsen er koordineret. Mentor positioneres i interaktionen, i rollen som "motiverende coach" ift. udfordringerne, A oplever med behandlingscentret, som kun er en viden mentor får. Mentors forslag om en fælles samtale ved behandlingscentret, ses som et oplæg til forhandling, med mål om at positionere A i rollen som "motiveret", dette ved at forsøge at få A til handle på sine frustrationer i forhold til behandlingscentret, hvorefter A fortæller, at han skal over og tale med kontaktpersonen samme dag.

A giver udtryk for, at han har talt med behandlingscentret om, at han kunne gå tilbage til den "gamle" ordning, hvor han via X (tidligere læge) fik udskrevet medicin for en uge ad gangen. I interviewet oplyser han: "Jeg har jo selv valgt at stoppe med at få medicin, hvor jeg fik det før. Og så komme derover (behandlingscentret) hver dag. Og hente det der i stedet for. For jeg misbrugte jo det der medicin. Og så købte det illegalt, for han skrev jo ud til en uge ad gangen. Og jeg misbrugte det ikke, og.."

I interaktionen siger han; "Men altså – jeg snakkede med X (sagsbehandler ved Rådgivningscentret) i går og spurgte, hvordan og hvorledes med X (tidligere læge). Men det skulle op på et møde.

A har således allerede forespurgt behandlingscentret om muligheden for og udtrykt ønske om, at han ønsker at gå tilbage til den tidligere ordning, hvor han fik udskrevet medicin, af den tidligere læge. Han benytter sig af sin voice /stemme og har ved denne handling positioneret sig med en distance til rollen som "motiveret" for nedtrapning via behandlingscentret, hvilken han ikke længere ønsker at indgå i / at spille. Han fortæller endvidere, at behandlingscentret har tilbudt, at han kan blive tilknyttet en anden læge. Han forsøges dermed fortsat at blive fastholdt i rollen som "motiveret".

Delkonklusion A

I interaktionen forsøger mentor løbende at indtræde i rollen som ”motiverende coach”. Hun afsøger løbende status i forhold til aktuelt behandling, og forsøger at fastholde A i rollen som ”motiveret” for nedtrapning, hvilket er i overensstemmelse med delmålene i henvisningen og rammen for forløbet. Mentor åbner op for, at hun er i tvivl, om A får nok hjælp i forhold til at forblive i rollen som ”motiveret” for nedtrapning via behandlingscentret. Mentor foreslår A en ny ramme for forløbet, hvor A skal underkaste sig og indtræde i en ny rolle, som ”motiveret” for døgnbehandling. Det er en ny ramme for forløbet, som mentor ikke har bevillingskompetencen til. Mentor opfordrer A til, at han selv fremlægger forslaget til jobcentret, hvorved han kan forhandle om en ny ramme og indtræde i rollen, som ”motiveret” for døgnbehandling. A distancerer sig til rollen som ”motiveret” for nedtrapning og positionerer sig ved at italesætte, at han ønsker exitmuligheden; at stoppe samarbejde med behandlingscentret, hvilket han afventer svar på. Selvom A i interviewet giver udtryk for, at han selv har erkendt og ønsket en udvikling, hvor han positionerer sig selv i rollen som ”motiveret” for behandling via nedtrapning, benytter han i den konkrete interaktionen voice og exit til, at distancere sig fra rollen, som ”motiveret”, hvor han fortsat italesætter, at arbejde og misbrug er forenelige og ikke afvigende.

B's positionering i interaktionen

Udfordringen i dette mentorforløb er, at B er ”motiveret” for behandling, men først har fået en tid ca. 3. måneder efter tidspunktet for samtalen, hvilket fremgår af følgende citat:

” Mb: Såh. Men det går så lidt bedre i dag?

B: Ja, i dag. Men der er jo ingen garanti for, jeg har det jo af lort rent ud sagt.

Mb: Ja. Men det var det der, der var så pokkers lang tid til, var det ikke?

B: Ja, nu har jeg ikke brevet med. Jeg tor det var d. 27. Maj, eller sådanne noget, d. 29. Eller 27.

Maj. Jeg snakkede med sekretæren, der.

Mb: Ja, du blev rykket frem, hvis der var afbud. Ja.”

Linjen i samtalen er efterfølgende at mentor og B forsøger at afdække mulige delmål, som der kan arbejdes med i ventetiden. Mentor siger følgende:

”Mb: ...er der noget du har tænkt på? Der kunne ske, ud over, at du har fået den der henvisning, ikke?

B: Ejj, ikke rigtigt. Det er svært at tænke på, når man har det rigtigt skidt som jeg har det altså.”

Mentor indtager rollen som motiverende coach og opfordrer B til selv at formulere nogle mål, der kunne arbejdes med. B bryder linjen ved at besvare mentors spørgsmål med en beskrivelse af,

hvordan hans angst har indflydelse på hans mulighed for at handle ind. Mentor forsøger at fastholde linjen om at arbejde med at finde nogle konkrete delmål, der kan arbejdes med. Mentor spørger ind til et tidligere forslag om motionstilbud særligt målrettet psykisk sårbare.

Mb: Ja. Jeg tænker bare på, hvad man kan gøre. For jeg tænker, at der er vanvittigt lang tid til, at du kommer ud i det (behandling)..

B: Jamen vi kan da bare prøve at tage derud i næste uge.

B indtræder i rollen som motiveret for at deltage i behandling og i ventetiden i et motionstilbud. Der indgås aftale om at tage ud og se stedet. Mentor fortsætter linjen, hvor hun spørger ind til, om B selv har nogle forslag til delmål.

"Mb:er der noget, du har tænkt, ellers? Er der noget andet du har brug for hjælp til? Eller er der noget andet, du mangler?"

B: Jeg kunne godt tænke mig at få det godt.

Mb: Ja. (Griner)

B: At få min hverdag til at fungere.

Mb: Ja, det kan jeg godt forstå. Men det kunne jo være en ting, at komme i gang med noget aktivt, sportsudøvelse. Det kunne jo i hvert fald give, måske lidt hen ad vejen, ikke?

B: Jo.

Med svaret *"jeg kunne godt tænke mig, at få det godt"*, bryder B mentors linje og viser et forkert ansigt ved at besvare spørgsmålet udenfor mentor og B's muligheder. Mentor forsøger at reparere det forkerte ansigt ved den støttende bemærkning; ja, hvorefter hun griner. B følger op med en støttende udveksling, hvor han besvarer mentors oprindelige spørgsmål med, at han godt kunne tænke sig, at få hverdagen til at fungere, hvilket er et delmål, de kunne tage udgangspunkt i. Mentor følger op med følgende støttende bemærkning *"Ja, det kan jeg godt forstå"*, hvorved hun tilkendegiver sin sympati. I interaktionen indtræder B fortsat som *"motiveret"* for behandling, hvilket er den overordnede ramme og delmålet for forløbet. B benytter sin voice og formulerer ikke selv nogle delmål, som han kunne være motiveret for. Det ses, at såvel borger som mentor i dette møde har svært ved at finde et konkret indhold i forhold til den kommende interaktion for mentorindsatsen. B's aktuelle tilstand er vurderet behandlingskrævende, hvorfor det er begrænset hvilke aktiviteter, mål m.v. indsatsen kan indeholde, hvilket understøttes af mentors udtalelse inden samtalen afsluttes:

"M: Ja, ja, så ligger den praktik jo også, som vi snakkede om i starten, jo rigtig langt væk fra", hvilket B bekræfter.

Delkonklusion B

B's angst er behandlingskrævende og B har fået en tid til samtale på et hospital. I interaktionen giver både mentor og B udtryk for, at der er lang ventetid ift. behandlingen ca. 3 måneder. Mentor indtræder i rollen som "motiverende coach", hvor hun foreslår en konkret aktivitet i form af motionstilbud, hvilket B giver udtryk for, at han ønsker. B positionerer sig fortsat i rollen som den "motiverede" for behandling for angst, hvilken han afventer.

C's positionering i interaktionen

Indholdet i samtalen er, at mentor afdækker, hvilke ønsker C har til konkrete delmål og aktiviteter, der skal være fokus på i det andet mentorforløb, som kan videregives til den nye mentor for forløbet. Mentor indtræder i rollen som "motiverende coach", hvor mentor opfordrer C til at formulere, hvilke ønsker han selv har til det andet forløb. C siger følgende:

"C: Som vi har fået slået fast før. Og det synes jeg, at vi skal følge op på stadigvæk. Der mener jeg ikke, at arbejde kommer i første række.

Mc: Nej.

C: Og specielt på grund af mine tænder. Og jeg ved, at mine tænder kun er blevet værre. Og de bliver værre og værre for hver dag.

Mc: Det det handler om, det er tænderne. Og det er at få fulgt op..

C: På at få dem lavet, ja".

C positionerer sig fortsat i interaktionen i rollen som "motiveret" for at opnå økonomisk hjælp til at få tænderne lavet. Han indtager endvidere fortsat en distance til rollen som "aktiv", med udtalelsen om, at arbejdet ikke kommer i første række.

Der er i samarbejde mellem mentor og C søgt enkeltydelse ift. tandbehandling, hvortil C har fået afslag, til hvilket der er klaget, afslaget er fastholdt og han afventer endelig afgørelse fra Ankestyrelsen.

"Mc: Hvor langt tid er der gået nu, har du nogen ide om det?"

C: Øhhh, der er vel gået 3-4 måneder ikke?"

Mc: Jeg kan prøve at ringe til dem i dag, mens du er her.

C: Jeg tror ikke det giver noget."

"MC: Men jeg kan jo godt ringe til dem og høre, hvor langt de er nået.

C: Ja.”

Mentor indtræder i rollen som ”system guide” ved at foreslå, at hun ringer og afklarer vedr. ansøgningen om økonomisk hjælp ift. tandbehandling. C bryder mentors linje ved at udtale, at han ikke tror, at det vil give noget. Ved dette viser han et upassende ansigt ift., at han er ”motiveret” for at opnå afklaring ift. økonomisk støtte om tandbehandling. Da mentor fastholder, at hun kan ringe og høre, svarer han ja.

Dialogen fortsætter som følgende:

”C: Ja, så må du sige til dem, at det er vigtigt, for jeg kan ikke komme i arbejde før, jeg får lavet mine tænder.

C: ..”Du må også sige til hende der, at det er ikke fordi, jeg ikke er interesseret i ikke at lave noget. Tro mig, det er jeg skam. Jeg må ærligt indrømme, det jeg foretager mig hver dag. Jeg vågner op, så sætter jeg mig over i min lænestol og der sidder jeg, indtil jeg går i seng.

Mc: Ok.

C: Foran min computer eller foran fjernsynet. Og det er ved at pisse mig af.

M: Ja.

C: Jeg føler ikke, at jeg har noget liv længere. Og med at få en kæreste og sådanne noget. Der har min mor sagt, at hun ikke vil have nogen på besøg. Så jeg har planer om, at inden for et halvt år eller et år, så skrider jeg.”

Han bryder linjen, hvor han instruerer mentor i, hvad hun skal sige, når hun ringer, hvorved han viser et upassende ansigt. Han positionerer mentor i rollen som ”system guide”, hvor han instruerer hende i, hvordan hun i samtalen, skal italesætte ham i rollen med et ønske om at blive ”aktiv” og opnå job, hvilket de manglende tænder pt. forhindrer ham i. Han fremstiller sig selv i rollen som den ”passive”, der sidder i sin lænestol uden reelt indhold i sit liv, hvilken rolle han distancerer sig fra. Dette understreger han ved at sige, *”jeg føler ikke, at jeg har noget liv længere”*. Han præsenterer sig i rollen som single, hvilket han ikke ønsker, og i rollen som barnet, der ikke må få en kæreste med hjem for sin mor, hvorfor han ønsker at flytte fra moderen han bor hos. Han positionerer sig således løbende i forskellige roller.

Mentor indtræder i rollen som motiverende coach., hvor hun ud fra hans egen positionering og distance til rollen som ”passiv” ændrer linjen i dialogen ift. et konkret forslag til at bryde det manglede indhold i hans liv.

Mc: Men C det der med at sidde hjemme og ikke lave noget og blive trist og sådan. Tænker du, for der er jo stadigvæk den der mulighed for at deltage i aktivering eller noget andet?

C: Jeg er ikke til det der dum i arbejde. Det kan du godt glemme. Det er jeg ikke.

Mc: Hvis det var løntilskud. Jeg spørger dig bare, det er ikke fordi jeg siger, at du skal. Men løntilskud, kunne det være noget? Det snakkede vi lidt om sidst, hvor du tænkte.

C. Så skal der laves om på mit skattekort.

Mc: Det var mere hvis du tænkte, at det gav dig noget og en bedre økonomi også?

C: Jeg får stadigvæk det beløb, jeg har krav på. Jeg får stadigvæk forsørgerydelse. Det jeg bare ikke kan forstå, det er jamen, hvor er de sidste 2500-3500, som jeg får for lidt så. Fordi, jeg har brev på, at staten kun trækker 400 kr. Om måneden fra mig, i det gæld, jeg har til det offentlige.

Mentor spørger ind til C deltagelse i aktivering, som en mulighed for at bryde det, at han ikke har et indhold i sit liv. Hvilket han besvarer med, at det kan du godt glemme, hvorved han viser et forkert ansigt, ved at sige, at han ikke er til det der dum i arbejde. Han benytter sig således af sin ”voice” til at afvise muligheden og positionerer sig i rollen som ”vrangvillig”. Mentor spørger ind til løntilskud, med begrundelsen om bedre økonomi, hvilket han afslår da han får det beløb, han har krav på. Han afslutter med at positionere mentor i rollen som ”system guide”, da han mener, at han har fået for lidt udbetalt og ønsker hjælp til at få det afklaret.

I interaktionen indtræder mentor i rollen som ”motiverende coach” ved løbende at komme med konkrete forslag til, at C selv handler på de delmål, han har præsenteret, eksempelvis i form af ønske om egen bolig og undersøgelse af, hvor han er skrevet op mv. Følgende er et eksempel:

”Mc: Kan du så ikke gå forbi...” (og høre hvor du er skrevet op til bolig)

C: Så skal det være en dag, hvor jeg har penge på mig og alligevel er i byen. Ellers gider jeg sgu ikke. For jeg bryder mig ikke om, at komme derinde på x. I nærheden af centrum”.

C bryder linjen om, at han selv skal handle og viser et upassende ansigt ved at sige, at han ikke gider, at gå hen og undersøge, hvor han er skrevet op. C distancerer sig således løbende fra rollen som ”motiveret” for selv at handle på egne definerede delmål, ved at benytte voice / sin stemme til at fortælle, hvorfor han ikke kan eller vil.

Forsøgene ender med at mentor spørger: *”Så der er ikke noget du selv kan gøre?”* Hvortil C svarer: *”Nej”*.

Delkonklusion C

Mentor indtager i interaktionen løbende rollen som motiverende coach. Hun forsøger, at få C til at indtræde i rollen som motiveret, i forhold til egne definerede delmål, ved at anviser forskellige konkrete handlingstiltag, som C kan gøre i forhold til delmålene. C indtager rollen som motiveret i forhold til, at opnå målet om økonomisk hjælp til tandbehandling, men distancerer sig fra rollen, så snart mentor bliver konkret og handlingsanvisende. Han forsøger, at positionere mentor i rollen som ”systemguide”, bl.a. ved at anviser hvordan hun skal italesætte ham i sin kontakt med systemet. C bryder gennem interaktionen løbende linjen og viser upassende ansigter, bl.a. da mentor forsøger at motivere C mod den aktive rolle i forhold til beskæftigelsesrettede tilbud, med baggrund i C’s formulering om manglende indhold i sit liv. Han afviser at deltage i ”dum i arbejde”, ligesom han italesætter, at arbejde ikke kommer i første række i forhold til målet for mentorindsatsen. Lige som tilfældet var i forhold til positioneringen i interviewet i forhold til de overordnede mål, positionerer C sig i interaktionen i rollen som ”vrangvillig” i forhold til selv at arbejde med de formulerede delmål. Han benytter sig løbende af voice til at distancere sig fra rollen som aktiv i forhold til et beskæftigelsesrettet tilbud.

D’s positionering i interaktionen

Emnet i samtalen mellem D og mentor er indledende opfølgning og tilbagemelding på, at mentor har fået kontakt med ydelsesservice. Mentor indtræder i rollen som ”system guide”, hvilket D i forhold til den overordnede ramme selv har ytret ønske om og har peget på, at han er motiveret for hjælp til.

”Md: Jeg har fået fat i ydelsesservice.

D: Det var dejligt.

Md: Det var dejligt. Jeg ringede til dem for lang tid siden, og de skulle melde tilbage. Det gjorde de ikke. Så ringede jeg i går og sagde, nu skal vi have det her på plads. Det de siger, det er. Det bliver reguleret ift. el og varme.”

Af citatet fremgår det, at mentor ved anden aktør ikke har en nem adgang til ydelsesservice, selvom han er positioneret i rollen som ”systemguide”. Mentor giver udtryk for, at han har ringet til ydelsesservice for lang tid siden, men de har ikke meldt tilbage, hvilket indikerer, at mentor har svært ved at få kontakt med og tilbagemeldinger fra ydelsesservice. Der er en længere dialog om, hvorvidt D er blevet trukket i boligsikring og § 34. Dialogen ender ud med følgende:

”Md: Jeg kan kun høre det, hun siger – jo. Og det er, at det bliver reguleret ift. varme og el, så når du får noget tilbage, så går de ind og regulerer på det.

D: Jeg synes bare, det lyder mærkeligt.

Md: Ja”.

Som baggrundsforståelse for denne interaktion, er problematikken ved spørgsmål til ydelsesservice og mentor i rollen som ”systemguide”, at der ikke er mulighed for personlig henvendelse. Mentor og D er dermed henvist til telefonisk henvendelse, hvor det kan være svært at opnå kontakt den ugentlige time borger og mentor har til rådighed. Der er dermed en risiko for, at mentor påtager sig opgaven uden D’s tilstedeværelse, hvilket jf. mentorhåndbogen ikke er hensigten med rollen som ”systemguide”, da denne rolle skal understøtte borgerens egen handlekraft. Mentor foreslår efterfølgende handlingsmulighed hvilket kan ses i tråd med rollen som ”motiverende coach”:

”Md: Så ringer vi simpelthen, mens du er her – ikke ? Så kan vi bedre se. Høre hvad hun siger. Selv kan svare hende, ik?”

D: Jo”.

”Md: ...det er derfor, jeg gerne vil gøre det sammen med dig. Så vi får lagt noget øvelse ind i det, synes jeg. Ville det hjælpe dig, hvis du ringede og jeg sad ved siden af ?

D: Ja: Det kan vi da godt. Selvfølgelig kan jeg godt selv tage kontakt. Men det er mere det, med at blive omdirigeret.....”

Md: Ja, det er et værre dyr. Bare sådan en lille ting. Et værre dyr ikke? Altså

D: Altså, hvis nu ikke X (mentor) havde hjulpet mig med det, så havde jeg sagt, så kan det være lige meget”

Md: Det jeg bare tænker, der vil være godt. Du bliver jo ikke ved med at have en mentor, vel ? At du lærer det selv også, ikke?”

Mentor indtræder dermed i rollen som ”motiverende coach”, hvor han foreslår, at D selv ringer mens mentor er til stede, hvorved han indgår i rollen som ”motiveret” og opnår en læring ift. at kontakte ydelsesservice. Spørgsmålet ”ville det hjælpe dig, hvis du selv ringede og jeg sad ved siden af ?” ses som et forsøg på, at motivere D ind i et samarbejde, hvor han selv handler / ringer.

D's svar til spørgsmålet *"selvfølgelig kan jeg godt selv tage kontakt"*, ses som, at mentor har mødt D med et ringere ansigt. D's tilkendegivelse af, at det er det med at blive omdirigeret og ventetiden, der er problematikken, modsvares af mentor den støttende udveksling om, *"at det er et værre hyr"*, hvorved mentor udtrykker sin støtte og empati i forhold til bevarelsen af D's ansigt.

Mentor indtræder i rollen som *"motiverende coach"* ved at spørge ind til D's fremtidsplaner:

"Md: Og så har vi jo snakket ift., hvad dine fremtidsplaner er.

D: Det er jo lidt tåget, som jeg også har sagt.

Md: Ja.

Md: Det kan jeg ikke rigtig. Jeg kan ikke se det for mig, det kan jeg ikke.

Han søger at motivere B til selv at formulere ønsker om en given fremtid. D distancerer sig til rollen som *"motiveret"*, hvor han selv skal formulere nogle ønsker og have nogle fremtidsplaner. Han benytter sin voice / sin stemme til ikke at formulere nogle ønsker.

Mentor forsøger fortsat i rollen som *"motiverende coach"*, at fastholde D i selv af formulere, hvilke ønsker han har til sit liv. D distancerer sig dog fortsat til rollen som *"motiveret"*, hvor han selv skal formulere ønsker.

"Md: Altså – der skal jo også et indhold i dit liv.

D: Men altså det...Jeg føler der er indhold, på den måde. ..Også andre der siger, jamen det er jo ikke indhold – altså. Men nu har jeg jo mit eget, og så er det en dag ad gangen.

Md: Ja.

D: Nogen vil nok sige, jamen det er rigtigt kedeligt, men jeg keder mig ikke.

Md: Ja. Du har det fint nok med at være selv.

D: Ja.

Md: Men det er spørgsmålet om 10 år, hvordan det ser ud.

D: Det kan jeg slet ikke sige.

Md: Nej

D: Det kan jeg slet ikke sige. Det kan være, at jeg bor i Greve, sammen med en kvinde...

Md: Det kan være (griner)".

Med sætningen *"Altså – der skal jo også et indhold i dit liv"* indtræder mentoren i rollen som *"motiverende coach"*. Han søger at motivere D til selv at udtrykke, hvilke ønsker han har til sit fremtidige liv. D's svar *"Men altså det...Jeg føler der er indhold, på den måde. .."* henfører til, at

mentor møder D med et upassende ansigt, at der mangler et indhold i hans liv. Efter D har udtalt, at han mener der er indhold i hans liv, formulerer mentor en støttende udveksling, ja, du har det fint nok med at være dig selv. Mentor indtræder igen i rollen som ”motiverende coach” ved spørgsmålet, hvad så om 10 år ? D reparerer det tabte ansigt ved at lave sjov med fremtidsmålene ved ordene: *”Det kan være, at jeg bor i Greve, sammen med en kvinde...”*. Mentor assisterer reparationen ved at grine og forlade emnet.

Længere inde i samtalen spørger mentor ind til D’s alkoholforbrug, hvilket er i overensstemmelse delmålet i henvisningen og rammen for forløbet.

” Md: Og hvad i forhold til at drikke ?”

”D: Jamen jeg kan da godt drikke.....Jeg kan godt gå til den nogle gange. Men jeg kan også godt sige.. så nu skal jeg lige....

Md: Men du holder også nogle dage?

D: I hvert fald, i hvert fald.

Md: Ja.

D: Det skal kroppen nok sige.

Md: Kroppen siger. Så kan du ikke tåle?

D: Nej, nej. Lever og nyrer og sådanne noget. Det skal nok sige fra”.

Dette tyder på, at D har en distance til at indtræde i rollen som ”motiveret” for delmålene i henvisningen om afholdenhed. D giver ikke udtryk for, at han selv har et ønske om eller har sat sig nogle mål i forhold til afholdenhed. Mentor nøjes med at spørge ind til D’s alkoholforbrug og tager ikke fat i, at det forventes, at D indtræder i rollen som ”motiveret” i forhold til at arbejde med afholdenhed.

Mentor opgiver at få B til selv at formulere nogle ønsker og foreslår en konkret aktivitet med sætningen: *”Og så tænker jeg også, at vi kunne tage fat på, at tage rundt og se huset her (de interne værksteder). Så du kunne begynde at tænke lidt på, om der var noget, du kunne have lyst til. Og prøve at være og sådann....”*

B afviser ikke forslaget, men benytter sig af voice sin stemme til at udtrykke, distance til at indgå i rollen som ”aktiv”, ved at sige *”Jeg tror ikke, det kommer til. Men jeg vil godt tage rundt og kigge, det har jeg ikke noget problem med.”*

Mentor fortsætter i rollen som motiverende coach og siger følgende:

Md: Der er ikke noget med, at jeg vil presse dig til noget. Det har vi snakket om.

D: Nej, nej. Det ved jeg godt.

Md: Det tror jeg ikke, at jeg får noget ud af. Det skal modnes inde i dig selv, ikke?

D: Det skal det nemlig.

Mentor præsenterer sig selv i en rollen som ”motiverende coach”, hvor han italesætter, at han ikke vil presse B til noget, samtidig med at forslår en konkret aktivitet, som D umiddelbart ikke er motiveret for. Mentor er i interaktionen på arbejde forstået på den måde, at D løbende distancerer sig til rollen som ”motiveret” ved at benytte voice, hvor han løbende giver udtryk for, at han er stabiliseret, ikke kan se nogen mål, hvorfor mentor foreslår nogle konkrete aktiviteter. Ud fra den interaktion er D primært motiveret for samarbejde med mentor som ”systemguide”.

Delkonklusion D

I interaktionen ses det, at D løbende forhandler rammen for forløbet. Han indtager en distance til at deltage i rollen som *motiveret* og distancerer sig fra rollen ved at benytte sig af voice / sin stemme til ikke selv at formulere nogle ønsker, han skal arbejde med. Herved indtræder han i rollen som *passiv* i forhold til mentorindsatsen. Mentor indtræder løbende i rollen som *motiverende coach*, hvor det lykkes at få en aftale med D om, at han selv ved følgende samtale ringer til ydelsesservice, hvorved mentor forsøger, at motivere ham til at indgå i rollen som ”motiveret”. Han berører emnet om afholdenhed, hvilken rolle D distancerer sig til. Mentor fortæller D, at han ikke vil presse ham til noget, da det skal modnes i ham selv. Samtidig beslutter han en konkret aktivitet, da D løbende benytte voice, hvor han ikke selv kommer med forslag til nogle konkrete aktiviteter eller mål. Det lykkedes ikke for mentor, at få D til at tilslutte sig mentors forsøg på at motivere D til selv at komme med nogle ønsker. Mentor bestemmer derefter nogle konkrete praktiske aktiviteter til efterfølgende samtale, som retter sig mod de normative mål.

E's positionering i interaktionen

Linjen i dialogen mellem mentor og E er i overensstemmelse med rammen for forløbet, hvor temaerne i interaktionen er opfølgning ift. alkoholforbrug, frivilligt arbejde og deltagelse i aktivering. Mentor indleder samtalen med opfølgning i forhold til alkoholforbruget på følgende måde:

Me: Hvordan går det?

E: Fint

Me: Stadigvæk ædru?

E: Ja.

Me: Fantastisk. Er det 3. Uge?

E: Ja, jeg kan ikke huske, hvornår det var, at jeg stoppede. Det er noget i den stil 3. Eller 4. Uge. Jeg fik ikke lige skrevet det ned.

Mentor indtræder i rollen som motiverende coach, hvor hun foreslår at hun kan hjælpe D med, at regne ud, hvor længe hun har været ædru.

Me: Og vi er helt hernede nu (peger på kalenderen). 7 uger faktisk.

Mentor har ved denne udregning, at D har været ædru i 7 uger, åbnet muligheden for, at det bliver målbart. Resultatet 7 ugers ædruelighed, kan vurderes, hvortil D selv svarer, ”*ja, det er meget godt*”.

Mentor fortsætter linjen :

Me: det er sgu da meget godt. Hvor lang tid plejer du at være ædru?

E: Hmmm, 1-3 mdr.

Me: Så du har slået din egen rekord?

E: Ja.

Me: Og hvad er målet? Hvad tænker du? Tager du næste uge med?

E: Ja. Ja altså hver dag, der er gået, er gået godt uden.

Mentor indtræder i rollen som ”motiverende coach” og anerkender E i, at hun har været ædru i 7 uger ved at sige ”*der er sgu da meget godt*”. Samtidig spørger hun ”*hvor lang tid plejer du, at være ædru*”, hvilket giver hende muligheden for at vurdere, om det reelt er et godt resultat. E svarer 1-3 måneder, hvilket modsvares af mentors anerkendelse af E ved, at hun siger ”*så har du slået din egen rekord*”, hvilket selvom det ikke er tilfældet ikke medfører nogen reaktion fra E. Mentor spørger efterfølgende ind til, hvad E’s mål er? Mentor forsøger hermed at motivere E til, at hun tager ejerskab og sætter konkrete mål for, hvor længe hun skal holde sig ædru. E benytter sig af sin

voice / stemme, hvor hun med følgende sætning ikke forpligtiger sig selv ift., hvor længe hun skal være ædru, ved at sætte konkrete tal eller mål: ”ja, altså hver dag, der er gået, er gået godt uden”.

Senere i dialogen er følgende dialog vedr. alkoholbehandling:

”E: Nej. Jeg kan simpelthen ikke se nogen grund til at gå derover (alkoholbehandling), for hvis jeg vil drikke. Uanset om jeg går i behandling derover, så skal jeg nok komme til det. Det er ikke det, der skal afholde mig fra at gå i gang med at drikke.

Me: Nej.

E: Det har jeg også sagt til dig før, det er viljen inden i mig selv.

Me: OK. Og viljen, der er du ikke afhængig af X (behandling)”.

E forklarer mentor, at hun ikke er ”motiveret” for alkohol behandling, da behandling i sig selv ikke vil afholde hende fra at drikke. Hun henviser til, at det er viljen inde i hende selv, hvilket åbner for problematikken, at hun har ret til at sige nej til alkoholbehandling, men løbende falder i og drikker. Hun forsøges dermed fastholdt og motiveret ift. at holde sig fra at drikke ved at mentor indtræder i rollen som ”motiverende coach”.

Linjen i interaktionen ift. det normative mål om arbejde udspiller sig som følger:

Me: ... ”Så i bund og grund, det du siger, ligegyldig hvor meget du egentlig ønsker, at komme over til x (din datter i USA), så er det simpelthen ikke en mulighed lige nu, for jeg kommer ikke selv til at spare op til det og jeg tror ikke på, at jeg får en plads på arbejdsmarkedet.

E: ja.

Me: Jeg kan desværre heller ikke overbevise dig om..

E: Nej.

Me: At du får en plads på arbejdsmarkedet. Altså jeg kan sige, at man kunne arbejde rigtig meget med, at det var målet, men jeg ville ikke kunne give dig garantien.

E: Næh. Nu har jeg tænkt igen, at jeg ville på biblioteket. Øhhh og hjælpe børn med skolearbejdet, det er så noget andet.

Me: Altså noget frivilligt arbejde.

E: ja.

Mentor fortsætter i rollen som motiverende coach, hvor hun søger at motivere E til, at hun indgår i rollen som ”aktiv” i et beskæftigelsesrettet forløb. E distancerer sig til at indtræde i denne rolle og tager selv ejerskab for at formulere et alternativt mål, som kunne være frivilligt arbejde.

Mentor fortsætter linjen og kobler E’s ønske frivilligt arbejde med, at det også kunne være en virksomhedspraktik i Kirkens Korshær. E svarer følgende:

”Me: Jamen, jeg kunne godt være villig til, at komme i kirkens korshær, som frivillig, hvis jeg kan holde til det, altså. Jeg vil gerne prøve det.

E: Er det fordi, at O sidder her i dag, at du er så medgørlig?

Me: Nej.

E fastholder det frivillige ved at benytte sig af voice sin stemme ved følgende udtalelse *”Jamen, jeg kunne godt være villig til, at komme i kirkens korshær, som frivillig, hvis jeg kan holde til det, altså”*. Mentor tilkendegiver, at hun vil følge op ift. mulighederne for virksomhedspraktik.

E foreslår følgende ift. det frivillige

”Me: Jeg kan jo også næste gang komme op med noget, ift. at jeg skal have henvendt mig på biblioteket, for jeg kommer jo ikke i.. Jeg kommer jo ikke bare lige ind og så kommer i gang med det samme. Jeg skal jo lige have en samtale med en eller anden, eller.

E indtræder i rollen som ”motiveret” ved at hun selv tager ejerskab og tilkendegiver, at hun selv vil undersøge muligheden for frivilligt arbejde til næste samtale. Mentor afslutter samtalen ved følgende:

”Me: Jeg synes det er dejligt at se, at du handler. For tænker, har jeg sku’ aldrig været i tvivl om, at du gjorde. Nej, det synes jeg rent faktisk.

E: Tak for i dag.

Me: Ja, ha’ det godt”.

Delkonklusion E

I interaktionen mellem mentor og E indtræder mentor i rollen som ”motiverende coach”. E formulerer selv, at delmålet om justering af alkoholforbrug, skal komme fra hendes egne ønsker om ædruelighed. Hun benytter sig af voice sin stemme til at afvise muligheden for alkoholbehandling. Mentor indtræder i rollen som ”motiverende coach”, ved at gøre E’s perioder med afholdenhed målbart. Hun søger at motivere E til selv at sætte et mål for, hvor længe hun skal holde sig ædru,

hvilket E distancerer sig fra ved at benytte voice/ sin stemme. E indtræder i rollen som ”motiveret” for, et alternativt mål til det normative om deltagelse i aktivering for opnåelse af job, som er frivilligt arbejde og aftaler med mentor, at hun selv handler ift. dette mål. Mentor forsøger løbende at motivere E til at arbejde hen i mod de eksterne mål i forhold til aktivering mv.

Delkonklusion borgernes positionering i interaktionen

Analysen af selve interaktionen viser, at borgerne i interaktionen forsøges motiveres til selv at formulere delmål og gøres aktive ved, at de selv handler i forhold til disse. Bortset fra B, indtager borgerne løbende forskellige roller og distancerer sig dels til de overordnede mål og delmålene i henvisningerne. Udfordringen ift. B's forløb er, at der er 3 måneders ventetid på behandling for angst. Mentor og borger skal søge at finde nogle relevante delmål, i de 3 måneder, hvor B afventer den relevante behandling.

A distancerer sig i interaktionen fra rollen som ”motiveret” i forhold til nedtrapning, hvor han søger en exitmulighed, at stoppe med nedtrapningen. Muligheden for døgnbehandling eksisterer, men vil kræve, at A selv er motiveret for behandling, hvilket ligeledes kræver en økonomisk bevilling fra jobcentret.

Både C og D indtager en distance til rollen som ”motiverede”, hvor de ikke selv formulerer ønsker til en udvikling ift. personlige forhold. I interaktionen positionerer de mentor i rollen som ”systemguide”, hvor mentor forsøger at motivere dem til at handle. E distancerer sig til at deltage i rollen, som ”motiveret”, hvor hun aktivt samarbejder med mentor og sætter delmål for, at skru ned for alkoholforbruget, men er ”motiveret” for at undersøge mulighederne vedr. frivilligt arbejde, hvilket hun selv foreslår, at hun vil undersøge. Centralt i mentorindsatsen som et pligttilbud er, at borgerne søges motiveret ind i rollen, hvor de skal tage ejerskab for og ønske hvilke delmål – personlige forhold de skal arbejde med for at opnå en positiv udvikling, der på sigt medfører, at de kan deltage i et aktivt arbejdsmarkedsrettet forløb. Dilemmaet i forhold til mentorindsatsen som ret og pligt tilbud bliver dermed, at mentor befinder sig i spændingsfeltet mellem borgerens autonomi, styringsteknologien mod selvet og sandhedsregimet om, at alle kan udvikles og på sigt opnå tilknytning til arbejdsmarkedet, hvilket jeg ved hjælp af Foucaults teoretiske begreber vil diskutere i underspørgsmål 3

Underspørgsmål 3

Ovenstående analyse viser, at borgerne i interaktionen positionerer sig ift. den ramme der er for forløbet, forhandler rammen i interaktion og udøver en modmagt. Sandhedsregimet om, at alle kan

udvikles medfører, at borgere der i mentorforløbet distancerer sig fra dette pr. definition ikke er ”motiverede” og søges motiveret til at ønske en udvikling i forhold til de personlige forhold, der er en hindring for, at de kan deltage i et beskæftigelsesrettet tilbud og opnå job. Mentorindsatsen bygger jf. Foucault på en magtform der dels er repressiv, idet borgeren har pligt til deltagelse i mentorindsatsen, og dels er produktiv, da borgerne søges integreret på arbejdsmarkedet ved at søge en udvikling af deres personlige forhold. Sidstnævnte magtform forudsætter, at borgerne har erkendt, hvilke personlige barrierer, der er en hindring for, at de kan deltage i et arbejdsmarkedsrettet tilbud eller i et job. Henvisningen og jobplanen i mentorindsatsen, er den handlingsteknologi, som jf. mentorhåndbogen, skal sætte den overordnede ramme, hvor det er jobcentrets og dermed myndighedens opgave, at formulere nogle konkrete delmål for mentor og borgernes interaktion. Analysen viser, at jobplanen og henvisningen ikke bliver den handlingsteknologi, hvor det via konkrete delmål er ekspliciteret, hvilke personlige forhold borgeren skal motiveres for eller mentoren skal understøtte borgeren ift. Borgerne i interviewet tilkendegiver, at de ikke kender til de konkrete mål og delmål i henvisningen. Delmålene der fremgår af borgernes henvisning er endvidere ikke konkrete, hvilket forhold der er peget på i SFI’s seneste undersøgelse af mentorordningen, hvor en forklaring er, at det er svært at opstille klare mål i samarbejde med borgerne, da deres problemer ofte er komplekse (Elbæk et. al: 2015: 10). Udover denne forklaring, ses der ud fra denne analyse en anden plausibel forklaring, at det er svært at få et samarbejde med borgerne, da borgerne yder modmagt bl.a. ved at distancerer sig til at tage ejerskab for forløbet, eksempelvis ved at distancere sig til rollerne og benytte voice / deres stemme; at forholde sig passive og undlade at formulere konkrete ønsker og mål relateret til deres personlige forhold. I forhold til mentor i rollen som ”motiverende coach”, ser jeg ud fra analysen en sammenhæng med Foucaults begreb om pastoralmagten. Formålet med mentor i rollen som ”motiverende coach” bliver, at borgerne der har erkendt, de personlige forhold, der skal udvikles mod opfyldelse af det normative mål fastholdes i denne erkendelse og i udviklingen, hvormed mentoren optræder som præsten der leder menigheden mod frelse. Problematikken er når borgerne ikke har erkendt, behovet for at de skal udvikles eller hvilket forhold der skal udvikles. Analysen viser, at mentorerne søger at motivere borgerne til at tage ejerskab på det normative mål, og selv formulere hvilke ønsker de har til en udvikling, hvilket er en forudsætning for, at mentor kan understøtte borgernes selvledelse. Ud fra analysen, er der tegn på, at de borgere, der ikke erkender og distancerer sig fra at indgå i rollen som ”motiverede” og ikke tager ejerskab, positionerer mentor i rollen som ”systemguide”, hvor motivationen er ansøgning om enkeltydelser til

tandbehandling, briller mv. Dette kan ses som et potentiale i kraft af, at de i en årrække har modtaget kontanthjælp og derved ikke har økonomisk mulighed. Det kan samtidig ses som en del af borgerens positionering og modmagt. Jeg ser dog ikke nødvendigvis, at denne indsats retter sig mod borgernes personlige forhold, der er en barriere for deltagelse i en beskæftigelsesrettet aktivitet. Borgeren skal selv tage ejerskab og formulere nogle delmål, der er i overensstemmelse med de normative mål om deltagelse i et beskæftigelsesrettet tilbud, hvilket bliver en moralsk og etisk aktivitet, der forudsætter, at borgerne er i stand til at og ønsker at regulere diverse aspekter ved egen adfærd. Analysen viser således, at en udfordring i mentorindsatsen som ret og pligt tilbud er borgernes manglende erkendelse og fastsættelsen af nogle konkrete mål og delmål. Borgere der peger på de strukturelle forhold, at de ikke har en chance for at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet på baggrund af manglende erfaring, uddannelse, alder mv. søges motiveret og integreret på arbejdsmarkedet ved at arbejde med deres personlige forhold. Potentialet er, at borgere, der er blevet klemt i et system, der har haft udgangspunkt i en work first strategi, med mentorindsatsen får mulighed for en helhedsorienteret indsats. 1000 kr. spørgsmålet bliver, hvor længe mentor skal søge at motivere ”fastlåste” borgere til erkendelse og om tålmodigheden med refusionsomlægningen medfører et yderligere pres i forhold til resultater og hvordan delmålet for disse resultater sættes. Denne analyse viser, som Colleys forskning, at det ubundne og frirummet i empowermentbegrebet risikerer at miste potentialet, da det baseres på normative mål og en repressiv magtform, der udelukkende rettes mod en udsat gruppe, der er konstrueret med manglende motivation, og ikke det strukturelle problem, at disse borgere er udelukket og ikke efterspørges på arbejdsmarkedet. Potentialet er, at borgerne der er længst fra arbejdsmarkedet skal tilbydes et forløb, hvor der er mulighed for en afklaring, der kan medføre, at de ikke fortsat er henvist til forsørgelse via kontanthjælp.

Del 7: Kvalitetsvurdering og konklusion

7.1 Kvalitetsvurdering

Kvalitetsvurderingen i forhold til en socialkonstruktivistisk analyse, er ikke et spørgsmål om, jeg er nået frem til en sand eller korrekt beskrivelse af mentorindsatsen som ret og pligt tilbud. Der er strid om, hvorvidt det er meningsfuldt at tale om reliabilitet og validitet i en kvalitativ undersøgelse (Olsen 2003). Et centralt valideringskriterium er gennemsigtighed i analysen, hvor begrundelser for valg af mine forforståelser, valg af metode og teori skal ekspliciteres, hvilket jeg løbende har ekspliciteret i de enkelte afsnit. Jeg har benyttet teori og metode-triangulering, hvorved jeg, har

tillagt flere perspektiver på problemstillingen og jeg har redegjort for relevansen af den benyttede teori til besvarelse af problemformuleringen.

At jeg kun har observeret en samtale mellem borger og mentor medfører, at jeg har afskåret mig fra det processuelle perspektiv, processen i mentorforløbet, hvilket medfører at analysen og konklusionen udelukkende er et blik på, hvilke forventninger, der er til borgerne og hvordan de kan positionere med en tilknytning og distance til de forventede roller. Analysen skal dermed ikke ses som et udtryk for, at borgerne ikke kan blive ”motiverede” og kan ikke sige noget om, hvornår eller hvordan borgerne bliver ”motiverede” og effekten af mentorindsatsen. Analysen er dermed ikke et udtryk for, at mentorindsatsen som ret og pligttilbud ikke har en positiv effekt for nogle eller ingen eller en negativ effekt for andre. Målet med specialet er, at bidrage til refleksion og diskussion ift. mentor som ret og pligttilbud. At jeg har ikke har fået adgang til de ekstreme cases, jeg fra starten har ønsket, medfører at analysen ikke har fokus på de borgere, der er længst fra arbejdsmarkedet. En adgang til denne målgruppe kunne have haft betydning for konklusionen, f.eks. i forhold til borgernes evne til at indgå i en proces med henblik på at indgå i et samarbejde, og være i stand til, at definere nogle relevante mål og delmål. Dette kunne være gældende i forhold til borgere med alvorlig psykisk sygdom, aktuelt og massivt misbrug mv. De repræsenterede borgere, som er udgangspunkt for analysen er dermed ikke repræsentative, hverken i positiv ”de ekstremt positive” eller i negativ retning ”de ekstremt negative” i forhold til mentorindsatsen som ret og pligttilbud.

7.2 Konklusion

I det følgende præsenteres konklusionen på, hvilke roller det forventes at borgere og mentorer indtager i et ret og pligt mentorforløb, og hvordan borgerne positionerer sig i forhold til disse.

Det teoretiske udgangspunkt for analysen og konklusionen bygger på en analyse ud fra Goffmans socialkonstruktivistiske og interaktionistiske mikroperspektiv bl.a via begreberne ”roller” som har åbnet op for, at analysere borgernes positionering dels via metoderne dokumenter, interview og observationer. Analysens resultater har ledt frem til en diskussion ud fra Foucaults blik for makroniveauet, konteksten omkring mentorindsatsen.

Analysen viser at mentorindsatsen som ret og pligt tilbud medfører en forventning om, at borgerne indtræder eller motiveres til at indtræde i rollen som ”aktive” i forhold til sandhedsregimet om, at alle kan udvikles og på sigt opnå arbejde. De borgere der distancerer sig fra rollen som ”aktive”, har tidligere deltaget i beskæftigelsesrettede indsatser, hvilket jf. dem selv ikke har medført nogen udvikling mod arbejdsmarkedet. Der ses således et dilemma i, at mentorindsatsen indføres som pligt

og har til formål at motivere borgere til deltagelse i en beskæftigelsesrettet indsats, de på baggrund af erfaringer og manglende opnåelse af job, har negative forventninger til. En udfordring i forhold til mentorindsats som ret og pligt tilbud er, at indsatsen ikke retter sig mod de strukturelle forhold men mod borgernes selvforhold. Dermed bliver borgernes manglende ønske også et udtryk for manglende motivation. Et fund i analysen er, at mentor i rollen som ”motiverende coach” kan støtte borgerne i en selvledelse og nogle mål de har tilsluttet sig, hvilket henfører til Foucaults pastorale magtform, som forudsætter, at borgerne har erkendt, hvilke personlige forhold, der er en hindring for deltagelse i et beskæftigelsesrettet tilbud og opnåelse af job. Udfordringen for mentor i rollen som ”motiverende coach” er de borgere, der ikke har erkendt, ikke er ”motiveret”, ikke har taget ejerskab, hvorved det ikke via delmål er muligt at arbejde målrettet mod en udvikling. Analysen viser, at flere borgere ikke kender de enkelte delmål i deres jobplan og henvisning. Mentor som ret og pligt tilbud medfører i sig selv, at borgere kan positionere sig og kategoriseres i en ”passiv” rolle som aktivitetsparate med pligt til mentor. Borgere der distancerer sig til rollen som ”motiveret”, distancerer sig ud fra analysen også til at erkende og tage ejerskab i forhold til konkrete delmål. Der ses en tendens til, at disse borgere positionerer mentor i rollen som ”systemguide”, hvor samarbejdet mellem mentor og borger bliver i forhold til ansøgninger om enkeltydelser mv. Samarbejdet retter sig i disse tilfælde dermed ikke nødvendigvis mod borgerens personlige forhold, der indledningsvist søges en udvikling i forhold til. Analysen tyder endvidere på, at de borgere, der positionerer sig med en distance til rollen som ”motiveret”, kan forholde sig passive når mentoren forsøger at indtræde i rollen som ”motiverende coach”, og retter blikket mod de personlige forhold, der vurderes at være en barriere for deltagelse på arbejdsmarkedet. Konklusionen ud fra denne analyse er, at borgernes erkendelse og motivation er en forudsætning for, at mentorindsatsen medfører en udvikling, og selve pligten og det normative mål åbner potentielt op for, at borgerne distancerer sig til den forventede rolle, hvorved mentorbegrebet udvandes. Der er behov for diskussion og yderligere forskning af mentorindsatsen som pligttilbud og et blik på mentorindsatsen ud fra en kritisk konstruktiv forskningstilgang, herunder med fokus på den svageste målgruppe, som jeg indledningsvist havde ønsket at få, men ikke fik adgang til.

Del 8: Litteraturliste og bilag

8.1 Litteraturliste

Albæk Karsten & Henning Bach & Søren Jensen, SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd (2012): Effekter af mentorstøtte for udsatte ledige. En litteraturoversigt.

Arbejderbevægelsens Erhvervsråd (2014). Flere svage kontanthjælpsmodtagere trods bedre ledighedstal. 7. Januar 2014.

Beskæftigelse Nu (2014) : Paradigmeskifte ? empowerment og mentorer i beskæftigelsesindsatsen. Nyhedsbrev/12, november. Marselisborg.

Caswell Dorte, Lena Eskelinen and Søren P. Olesen (2011): Identity work and client resistance underneath the canopy of active employment policy in qualitative social work 1(01) s. 1-16

Colley Helen (2003): Mentoring for social inclusion. A critical approach to nurturing mentor relationships.

Dean Mitchell (2010): Governmentality. Magt og styring i det moderne samfund. Frederiksberg: Forlaget Sociologi.

Elbæk Karsten et. al. (2015) Evaluering af mentorordningen. SFI.

Eskelinen, L., S.P. Olesen & D. Caswell (2008): Potentialer i socialt arbejde. Et konstruktivt blik på faglig praksis. København: Hans Reitzels Forlag.

Foucault, Michel 1998: Viljen til viden. Det lille forlag.

Goffman Erving (1974): Frame Analysis. Northeastern University Press.

Goffman, Erving (2009): Stigma.

Henriksen , Lars Skov & Prieur, Annick (2004) Et nyt perspektiv på magt i det sociale arbejde, i Dansk sociologi, 2004, 15, nr. 3, s. 101-112

Holmboe Lars (2012): Inkluderende mentorering – at skabe sig en verden at leve i. Institut for Miljø, Samfund og Rummelig forandring. Roskilde Universitet.

Holstein, James A. & Jaber F. Gubrium (2004): The active interview. I Qualitative research. Theory, method and practice, red. David Silverman, 140-161. London: Sage.

Jacobsen, Hviid Michael & Søren Kristiansen (2002): Erving Goffman. Sociologien om det elementære livs sociale former. København: Hans Reitzels Forlag.

Juul Søren & Kirsten Bransholm Pedersen (2012): Samfundsvidenskabernes Videnskabsteori. En indføring. København. Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, M. & N. Mik-Meyer (2005): kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter. København. Hans Reitzels Forlag.

Kongsgaard Leif (2010): Vi udvikler ingen beskæftigelsesfaglighed. Vi ved skræmmende lidt om, hvordan aktivering virker”. Politikken, 22. August 2010.

Konnerup M. (2005): De gode viljers utilstrækkelighed – virkning, evidens og socialt arbejde. I Synnöve Ljnuggren: Empiri, evidens, empati – Nordiska röster om kunskapsutvikling i socialt arbejde. NOPUS.

Kristiansen Søren (2012): Kreativ sociologi. På sporet af Erving Goffmans sociologiske metode. Ph.D.- Afhandling. Institut for Sociale Forhold og Organisation, Aalborg Universitet.

Kristiansen Søren & Hanne Kathrine Krogstrup (1999): Deltagende observation. København: Hans Reitzels Forlag. (kapitel 5: 139-159)

Kvale Steinar og Sven Brinkmann (2009): Interview. Introduktion til et håndværk. Hans Reitzels Forlag.

M-ploy (2011): Mentorer i Beskæftigelsesindsatsen – en analyse af kommunernes anvendelse af mentorordningen i beskæftigelsesindsatsen.

M-Ploy (2014): Mentorkorps. Håndbog om etablering, opkvalificering og vedligeholdelse af mentorkorps i beskæftigelsesindsatsen. Tredje version – december 2014.

Mentorkorps (2014): Håndbog om etablering, opkvalificering og vedligeholdelse af mentorkorps i beskæftigelsesindsatsen. Tredje version

Mik-Meyer N. & K. Villadsen (2007): Magtens former – sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren.

Nielsen, J.C. Ry & Repstad P. (1993): Fra nærhet til distanse og tilbage igjen – Om å analysere sin egen organisasjon i Nielsen, J.C. Ry Anderledes tanker om livet i organisationer, Nyt fra samfundsvidenskaberne.

Olsen Henning (2003): Kvalitative analyser og kvalitetssikring. Sociologisk forskning, Nr. 1, s. 68-103

Priour, Annick & Carsten Sestoft (2006): Pierre Bourdieu. En Introduktion. Kap 7. Hans Reitzels Forlag.

Ramian, Knud (2003): Praksisforskning som læringsrum i det sociale arbejde, Uden For Nummer 4. Årg., nr. 7.

Huset Zornig (2014): Rapport om socialt udsatte borgere

Rigsrevisionen (2013): Notat til statsrevisorerne om beretning om effekten af aktivering af ikke-arbejdsmarkedsparete kontanthjælpsmodtagere.

Rådet For Socialt Udsatte (2014): ”Hvad vil de mig ?” – socialt udsatte borgeres erfaringer med førtidspensions- og kontanthjælpsreformerne.

Villadsen Kaspar (2004): Det sociale arbejdes genealogi – om kampen for at gøre fattige og udstødte til frie mennesker. Hans Reitzels forlag.

Internetsider

bm.dk:

Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet- flere i uddannelse og job. 18. April 2013

Aftale om en reform af førtidspension og fleksjob. 30. Juni 2012

Bred politisk aftale om kontanthjælp. Pressemeddelelse 18.4.2013

Faktaark – anbefalinger fra ekspertgruppen om udredningen af den aktive beskæftigelsesindsats for borgere i udkanten af arbejdsmarkedet.

Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, 2014.

information.dk (24. marts 2015): ”Regeringens mål med mentorordningen er urealistisk?”

8.2 Bilag 1 – borgernes henvisning

Interviewperson	Bestilling fra Jobcentret
A Mand 53 år Observation & interview	Mentor: 20.11.14-4.6.15 – 1 time ugentligt ”Mentors opgaver er konkret at hjælpe dig med individuelle og coachende samtaler med formål at hjælpe dig til at kunne deltage i en beskæftigelsesfremmende indsats med aktivt tilbud på længere sigt, samt at lave opfølgning på dit behandlingsforløb Rådgivningscenter x, og efterfølgende på dit forløb i x for misbrug. Dertil vil mentor tage hånd om dine forskellige udfordringer med et vedvarende beskæftigelsesfokus, og støtte ind i hverdagen med henblik på at skabe grundlag for tilknytning til arbejdsmarkedet. Der vil blive taget hensyn til din socialhandleplan og de aftaler og aktiviteter som du har ifm. din behandling. ”Tilbud om

	<p>mentorstøtte kan kun afbrydes, hvis du i stedet kan påbegynde et aktivtilbud. Kan du efter de 6 mdr. fortsat ikke deltage i aktivtilbud, skal jobcenter give dig et nyt tilbud om mentorstøtte. Vi laver opfølgning ved næste samtale i jobcenter”.</p>
<p>B Mand 42 år Observation & interview</p>	<p>Mentor: 10.6.14 - 10.12.14 – 1 time ugentligt ”At B kommer tættere på arbejdsmarkedet”. ”At blive udredt rent helbredsmæssigt og at mentor hjælper og støtter op i forhold til F’s tanker om arbejdsmarkedet. B har selv nogle klare ideer til, hvad han ønsker hjælp til. Men det er bl.a. sparring omkring jobmuligheder og ansøgninger i forhold til økonomiske forhold”.</p> <p>Mentor: 9.2.15-17.8.15 – 1 time ugentligt ”Fortsættelse af mentorforløb”. ”B ønsker samme mentor som sidst”.</p>
<p>C Mand 42 år Observation og interview</p>	<p>Mentor: 23.6.13-22.12.14 – 1 time ugentligt ” Mentorforløb med henblik på støtte til at afklare ansøgning om tandbehandling. Herudover støtte til at blive parat til beskæftigelsesfremmende tilbud”.</p> <p>Mentor: 9.2.15-10.8.15 – 1 time ugentligt ” C har problemer sine tænder. Det vurderer, at forlænge mentorforløb, da borger aktuelt ikke har mulighed for at deltage i aktiviteter som f.eks. praktik i en virksomhed eller et forløb på et beskæftigelsescenter”.</p>
<p>D Mand 46 år Observation og interview</p>	<p>Mentor:1.12.14 - 29.5.15 – 1 time ugentligt ” Støtte til afholdenhed og hjælp til at få skabt struktur i hverdagen Motiverende samtaler i forhold til arbejdsmarkedet og deltagelse i afklarende tiltag”.</p> <p>” D har været udenfor arbejdsmarkedet i en lang årrække grundet ledighed og senere svært alkoholmisbrug. D er ikke motiveret for deltagelse i beskæftigelsesfremmende tiltag. Han mener at han har deltaget i diverse</p>

	<p>tiltag med henblik på afklaring, men han mener ikke at han er kommet videre af den grund. D oplyser at han har opgivet forestillingen om at komme videre. Han oplyser at han har oplevet så mange voldsomme ting i sit liv, at han ikke længere kan være sammen med andre mennesker. Der er drøftet iværksættelse af mentorforløb, hvilket D imidlertid er indstillet på”.</p>
<p>E Kvinde 55 år Observation og interview</p>	<p>Mentor: 26.5.14-21.11.14 – 1 time ugentligt</p> <p>”Aftale: Der indhentes status fra egen læge til belysning af den aktuelle tilstand.</p> <p>Borger bevilges mentorstøtte i 26 uger ved x. Der vil være én ugentlig kontakt og mentorens opgave er at hjælpe dig med de udfordringer, som gør at du ikke kan komme i praktik og videre på arbejdsmarkedet. Pt. er der tale om, at du muligvis skal i et psykiatrisk udredningsforløb, hvilket mentoren skal støtte dig i og fastholde dig i. Derudover skal mentoren afholde afklarende og motiverende samtaler med dig, så du kan blive klar til praktik. Du modtager et indkaldelsesbrev fra x. Obs på at borger godt selv kan skrue ned for alkoholforbruget, men måske kunne bruge støtte til at fastholdes heri”.</p> <p>Mentor: 15.12.15-15.6.15 – 1 time ugentligt</p> <p>”Der bookes forlængelse af helhedsorienteret mentorforløb jf. fremsendt progressionsrapport af 1.12.14. Målet er det samme som i det sidste forløb og at der på sigt arbejdes henimod at D vil kunne deltage i en virksomhedspraktik. Af rapporten fremgår det ligeledes at D selv er indforstået med forlængelse af mentorforløbet”.</p>
<p>F Kvinde 43 år Observation og interview</p>	<p>Mentor: 4.11.13-3.5.14 – 2 timer ugentligt</p> <p>Mentor: 6.10.14-2.2.15 – 1 time ugentligt</p> <p>”Opfølgning og afklaring af helbred samt sociale situation. Borger følger forløb hos DPC x.</p> <p>Borger har en hjerneskadet datter der er 19 år men fungerer som en på ca.</p>

	<p>8 - 9 år. En dialog om borgers egne ressourcer i forhold til at have datteren boende kunne være ønskværdigt".</p> <p>Udviklingsforløb: 5.1.15 – 3.4.15</p> <p>"Udvikling af arbejdsevne. At borgers skånebehov, arbejdsevne, effektiv arbejdstid afdækkes".</p>
--	---

8.3 Bilag 2 – interviewguide

Jobcentret

Hvordan er det kommet i stand, at du skulle have en mentor?

- Hvad synes du om det ?
- Har du selv haft indflydelse på beslutningen – kunne du sige nej ?

- Har du underskrevet en plan fra jobcentret, hvor det fremgår, hvad målet med mentorforløbet er?
- Hvem fandt ud af, hvad målet skulle være? (var du inddraget / involveret i det)?

- Hvad synes du om dit samarbejde med jobcentret ?
- Hvordan oplever du, at du bliver mødt ? (Hører de, hvad du siger? Har de urealistiske forventninger til dig?)

- Har du en koordinerende sagsbehandler?
- Hvor mange professionelle har du omkring dig?

Anden aktør

Hvad synes du, at du har fået ud af, at have en mentor ?

Positivt,

Negativt.

(Kan du give nogle eksempler på, hvad har din mentor har hjulpet dig med ?)

Hvad er målet med, at du nu har en mentor? (hvad siger Jobcentret, hvad er dit mål, hvad er mentors mål)

Hvordan har i fundet ud af, hvad i skal snakke og samarbejde om? (Sætter i delmål, kommer mentor med forslag, er det dig der kommer med forslag)

Hvordan oplever du, at du bliver mødt af din mentor?

Kan din mentor hjælpe dig med at komme i job eller komme tættere på at få et job?

Hvor ser du dig selv i forhold til et job?

Har du oplevet at blive sanktioneret, fordi du ikke er mødt i et mentorforløb?

Hvis du selv kunne vælge, ville du så fortsat have en mentor ?