

# Aktivitetsparat?

Et kvalitativt casestudie af hvordan udsatte ledige konstrueres som klienter i jobsamtaler

“Og så lige pludselig, så kommer der en lang pegefinger der siger; "nu skal du i gang - nu skal du bidrage og ALLE skal med", hvor man tænker - okay - personen kan ikke læse og er misbruger og psykisk syg og man skulle måske have taget ansvar lidt tidligere i de her sager ik'?”

Mia Kejlstrup Bak studienr. 20162107  
Rebekka Brinch Kruse studienr. 20141782

Speciale ved Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde  
Institut for Sociologi og Socialt Arbejde  
Aalborg Universitet - København  
Vejleder: Mathias Herup Nielsen  
Anslag: 191.862

Maj 2018

## **Abstract**

With the introduction of the reform of unemployment benefits (*Kontanthjælpsreformen*) in 2014, the group of "*temporarily passive*", hence the most vulnerable recipients of unemployment benefits, was replaced by the "*activity ready*" category. This included the extension of the target groups covered by the active labour market policies, where vulnerable citizens who were not previously counted as ready for, or able to enter, the labour market, were now subject to employment focus.

From a microsociological point of view, this thesis provides an in-depth insight into the complexity surrounding the employment efforts towards the activity ready group that simultaneously are understood as vulnerable as well as suited for activities leading to employment.

The thesis is based on an interactionist-constructivist perspective, where the understanding of vulnerable unemployed citizens is being constructed through the social workers and citizens' negotiation and definition practices in the individual consultations that address the citizen's opportunities for employment (job consultations).

Based on Erving Goffman's role theory, it is investigated how vulnerable activity ready citizens in job consultations are being constructed as a particular type of client, influenced by the social workers' expectations and demands to the citizens and how the citizens fulfill this role.

A qualitative case study is used as a research design. The case arises from job consultations in a specially organized effort in a larger Danish municipality, where job consultations are carried out at the same location where citizens receive opioid substitution treatment due to an addiction of an opioid such as heroin.

The empirical data used in this thesis is collected through observations of four job consultations between citizens in substitution treatment and the social workers, with the purpose of providing insight into the interaction and the process through which the citizens are being constructed as a particular type of client. To provide an in-depth understanding, seven qualitative, individual

interviews have been conducted with the three social workers and the four citizens who participated in the observed job consultations.

Through identifying three characteristics that together cover an institutional idea of what is considered appropriate in the client role, it is concluded that the citizens during the job consultations are being constructed as *vulnerable*, *will-possessing* and *systematic-adaptive* clients; the citizens are expected to be both vulnerable, but also to show willingness to adapt to the system's opportunities for assistance directed at the labour market.

It is concluded that being vulnerable is a characteristic of the client role, which the citizen can both acknowledge and distract from during the job consultation. This is because vulnerability is a characteristic that is accepted, but not normatively pursued during the job consultation.

On the other hand, it is concluded that willingness and system adaptation are characteristics that the social workers seek to convey in the interaction and which the citizens are expected to adopt and adapt.

## Indholdsfortegnelse

<b>Abstract</b>	<b>1</b>
<b>Indholdsfortegnelse</b>	<b>3</b>
<b>Kapitel 1: Indledning</b>	<b>5</b>
1.1 Forord	5
1.2 Problemfelt	6
1.3 Problemformulering	11
1.4 Begrebsdefinition	11
1.5 Specialets genstandsfelt	13
1.6 Præsentation af forskningsfelt	15
<b>Kapitel 2: Teori</b>	<b>18</b>
2.1 Præsentation af teoretisk ramme	18
2.2 Goffmans samhandlingsorden og dramaturgiske perspektiv	18
2.2.1 Rollebegrebet	20
2.2.2 Linje, ansigtsarbejde og indtryksstyring	22
2.3 Aktør- struktur perspektiv	22
2.4 Goffman som analytisk lup	24
<b>Kapitel 3: Videnskabsteori</b>	<b>25</b>
3.1 Videnskabsteoretisk position	25
3.1.1 Specialets epistemologiske og ontologiske antagelser	25
3.1.2 Filosofisk hermeneutik	27
3.2 Forforståelse	29
3.3 Specialets erkendelsesinteresse	31
<b>Kapitel 4: Forskningsdesign</b>	<b>32</b>
4.1 Single casestudie	32
4.2 Adgang til feltet og informanter	34
4.3 Præsentation af empiri	35
4.3.1 Konteksten for empiriindsamling	37
4.3.2 Præsentation af informanter	37
4.4 Metode	39
4.4.1 Deltagerobservation	39
4.4.2 Kvalitativt forskningsinterview	41

4.4.3 Kombination af metoderne	43
4.5 Forskningsetiske overvejelser	44
4.6 Kvalitetssikring	45
4.6.1 Transparens	45
4.6.2 Validitet og reliabilitet	46
<b>Kapitel 5: Analysestrategi</b>	<b>49</b>
5.1 Specialets analyseenhed	49
5.2 Deduktion og induktion	49
5.3 Databearbejdning og -fortolkning	50
5.3.1 Kodning	51
<b>Kapitel 6: Analyse</b>	<b>58</b>
<b>6.1 Udsat</b>	<b>59</b>
6.1.1 Udsathed som karakteristika i klientrollen	59
6.1.2 Borgernes udførelse af klientrollen	64
Om rolleomfavnelser og strategisk udførelse af rollen som udsat	64
Om distance til rollen som udsat klient	70
6.1.3 Delkonklusion	76
<b>6.2 Vilje</b>	<b>78</b>
6.2.1 Vilje som karakteristika i klientrollen	78
6.2.2 Borgerens udførelse af rollen som viljebesiddende klient	81
"Åt ville og kunne - at ville og ikke kunne" - om omfavnelser af rollen	81
Sagsbehandlernes understøttelse af borgerne i rollen som viljebesiddende klienter	84
6.2.3 Delkonklusion	89
<b>6.3 Systemtilpassende</b>	<b>91</b>
6.3.1 Systemtilpassende som karakteristika i klientrollen	91
6.3.2 Borgerens udførelse af rollen som systemtilpassende klient	93
Åt indvilge i arbejds punkter	94
Åt tilpasse sig systemet ved at omformulere et ønske	100
6.3.3 Delkonklusion	103
<b>Kapitel 7: Konklusion</b>	<b>105</b>
<b>Kapitel 8: Perspektivering</b>	<b>108</b>
<b>Litteraturliste</b>	<b>110</b>

## **Kapitel 1: Indledning**

### **1.1 Forord**

I dette speciale søger vi at dekonstruere nogle af de sandheder der tages for givet om særligt udsatte ledige i deres møde med beskæftigelsessystemet, ved at rette et blik mod de mikro-processer, der udspiller sig i jobsamtaler mellem sagsbehandler og borger.

Denne tilgang og intention skal ikke opfattes som et kritisk blik rettet mod den enkelte sagsbehandler eller borger.

I stedet er vores intention at få et uddybende indblik i praksis, som vi begge med en baggrund som socialrådgivere, inden for beskæftigelsesområdet og i specialiserede indsatser over for særligt udsatte målgrupper, nærer både forståelse og respekt for.

Gennem specialet ønsker vi at synliggøre kompleksiteten og de mulige dilemmaer, der udspiller sig i beskæftigelsesindsatsen mellem udsatte borgere og sagsbehandlere og dermed give mulighed for refleksion og debat, som måske kan bidrage til at håndtere disse dilemmaer i praksis.

Vi har således en forhåbning om, at vores tilgang til og behandling af problemstillingen ikke indskrænker forståelserne af mulighederne i det sociale arbejde.

## 1.2 Problemfelt

*“Mennesker skal ikke længere parkeres [...] som passive, fordi de har massive problemer med stofmisbrug eller store psykiske og sociale problemer”* (Information 2013).

Sådan udtalte daværende beskæftigelsesminister Mette Frederiksen (S) ifm. præsentationen af Kontanthjælpsreformen der trådte i kraft d. 1. januar 2014.

Udmeldingen taler ind i det beskæftigelsesrettede politiske fokus som op gennem 00'erne forplantede sig i reformerne på beskæftigelsesområdet ud fra en vision om at reducere de offentlige udgifter og samtidig øge arbejdsudbuddet (Bredgaard et al. 2017:23).

Midlerne hertil har på den ene side været en intention om at øge de lediges incitament til at søge og påtage sig arbejde vha. initiativer som bl.a. kontanthjælpsloftet<sup>1</sup> og 225-timers reglen<sup>2</sup>, og sikre en reduktion i adgangen til passiv forsørgelse, senest gennem en begrænsning i adgangen til førtidspension jf. Reformen af førtidspension og fleksjob af d. 1. januar 2013.

På den anden side en udvidelse af de målgrupper der er omfattet den aktive beskæftigelsesindsats, således at udsatte ledige med vanskeligheder der rækker langt ud over deres ledighed alene (Caswell i Guldager & Skytte 2015:223) og som ikke tidligere blev regnet for arbejdsmarkedsparete eller -egnede, nu er gjort til genstand for et beskæftigelsesfokus.

Når udsatte ledige fra politisk hold gøres til kunnende væsner med potentiale til aktivitet, der skal mødes med krav om et beskæftigelsesrettet fokus (Nielsen 2015:52,47), baserer dette sig på forestillingen om, at beskæftigelse og aktivitet er meningsfuldt for borgerne (Danneris et al. 2017:25). Beskæftigelse relateres ikke kun til målet om selvforsørgelse, men anses også som en faktor, der understøtter øget livskvalitet og positiv forandring hos den enkelte borger (Socialstyrelsen 2017:1, Bredgaard et al. 2017:38).

---

<sup>1</sup> Henviser til en øvre grænse for hvor meget man samlet kan modtage i kontanthjælp eller uddannelseshjælp, integrationsydelse og boligstøtte samt særlig støtte pr. md. (borger.dk1).

<sup>2</sup> Reglen indebærer krav om 225 timers ordinært arbejde hvis en borger har modtaget kontanthjælp i sammenlagt et år i løbet af de sidste tre år. Kontanthjælpen nedsættes såfremt kravet ikke er opfyldt. En person kan blive undtaget reglen, hvis kommunen vurderer, at personens arbejdsevne er så begrænset, at kravet ikke kan opfyldes (borger.dk2).

Beskæftigelsespolitikken er således ikke alene et middel til at sikre integration på arbejdsmarkedet, men er også blevet et altoverskyggende instrument i håndteringen af et bredt spektrum af sociale problemer, der i en tidligere beskæftigelsespolitisk optik, havde fritaget ledige fra aktive indsatser og placeret dem i passive kategorier.

Med dette udgangspunkt har beskæftigelsespolitikken for længst gennemsyret socialpolitikken, hvilket cementeres i Regeringens 10 mål for social mobilitet, der med sit udtalte fokus på beskæftigelse fastslår at; *“Regeringens socialpolitik hviler på, at [...] alle skal have chancen for at forsørge sig selv og leve et selvstændigt liv med uddannelse og job”* og at *“indsatserne på socialområdet skal tilrettelægges, så [...] flere udsatte voksne får mulighed for at bruge deres ressourcer på en arbejdsplads”* (Regeringen 2016:4-5).

Et fokus der peger på en velfærdsstat der henviser den hjælpsøgende borger til arbejdsmarkedet, og dermed tydeligt taler ind i workfaretankegangen (Larsen et al. i Järvinen et al. 2002:185).

Ud af de grupper af ledige der skal hjælpes (ud af ledighed og sociale problemer) gennem krav om arbejdsmarkedsorientering, udgør *aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere* en særlig interessant gruppe.

Med indførelsen af kategorien ifm. Kontanthjælpsreformen fra 2014, erstattedes på *en* gang betegnelsen for de “midlertidigt passive” og dermed de mest udsatte kontanthjælpsmodtagere og samtidig blev der, med den politiske “parathed-retorik”, skabt en “virkelighed” af parate ressourcebesiddende ledige, som det beskæftigelsesrettede fokus legitimt kan rettes mod (Nielsen 2015:44).

Dette til trods, ligger der i kategorien, foruden en forventning om borgerens potentiale for aktivitet (ibid.:55), også en forståelse af at målgruppen er udsat. Dette ses bl.a. i de krav borgerne skal indfri, for at “kvalificere sig til” kategorien som aktivitetsparat, hvor en “adgangsbetingelse” er, at borgeren har “sammensatte og komplekse problemer” (Beskæftigelsesministeriet.dk), der kan handle om såvel sundhedsmæssige som sociale forhold foruden ledigheden (Caswell et al. 2015:9).

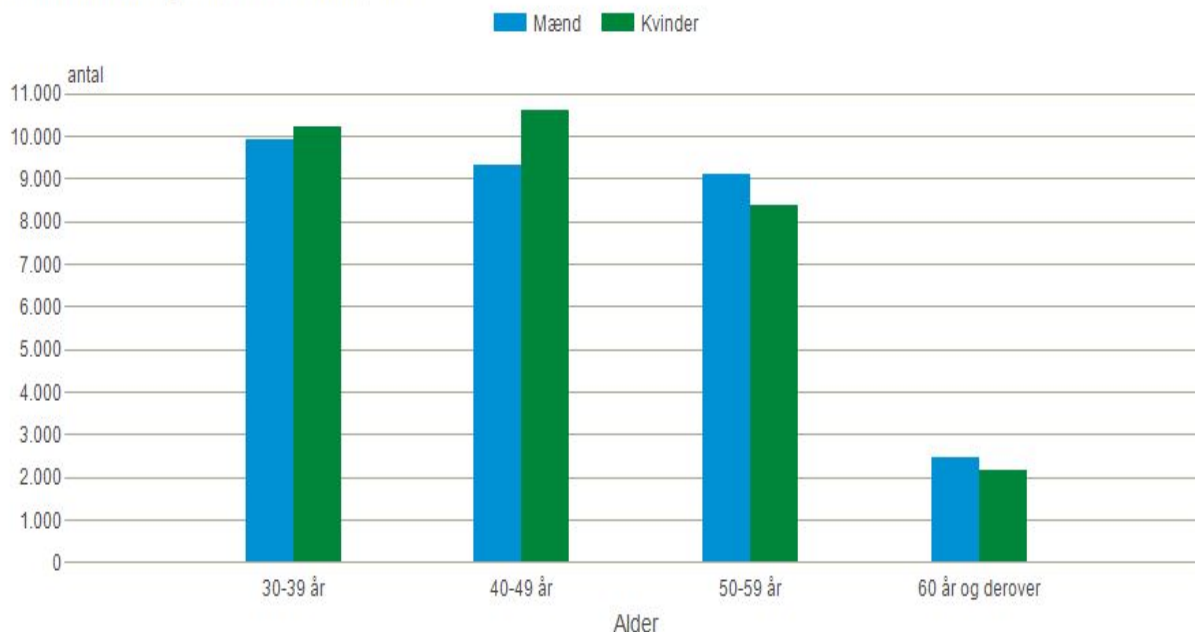


I 12. Måned 2017 udgjorde andelen af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år<sup>3</sup> sammenlagt 62143 personer. Tabel 1 viser fordelingen ud fra alder og køn.

*Tabel 1*

### Kontanthjælpsmodtagere

Visitation: **Aktivitetsparat** | Tid: **Dec 2017** | Køn:



*Kilde: Statistikbanken.dk: Kontanthjælpsmodtagere efter visitation, tid, alder og køn.*

Gruppen er karakteriseret ved en lang ledighedshistorik<sup>4</sup>, som kan tilskrives sammensatte og komplekse “vilde” sociale problemer (Socialstyrelsen 2017; Beskæftigelsesministeriet.dk; Uggerhøj i Jacobsen & Pringle 2008:40).

I en analyse foretaget af Socialstyrelsen i 2017, der belyser sammenhængen mellem at være aktivitetsparat og samtidig modtage sociale ydelser, fremgår det at 21% af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i 2015 var modtagere af ydelser efter Serviceloven<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Aldersafgrænsningen er lavet, idet aktivitetsparate over 30 år udgør målgruppen for specialet.

<sup>4</sup> 63 pct. af de aktivitetsparate havde i uge 20 i 2014 været offentligt forsørgede i mindst 80 pct. af de foregående fem år (Ekspertgruppen 2015:28).

<sup>5</sup> De 21 % udgøres af 6207 personer af de i alt 30150 aktivitetsparate i de i undersøgelsen 49 inkluderede kommuner. Ydelserne efter serviceloven dækker over foranstaltninger til voksne og til forældre til udsatte børn hvoraf 19 % af gruppen modtager en voksenydelse (Socialstyrelsen 2017:5).

Ud af gruppen der modtager foranstaltninger efter Servicelovens voksenbestemmelser fik 20 % ydelsen pga. et socialt problem som fx misbrug, 54 % pga. sindslidelser og 15 % pga. sammensatte, komplekse problemstillinger, der dækker over forhold som bl.a. sindslidelser, misbrug, hjemløshed (Socialstyrelsen 2017:5).

Gruppen af aktivitetsparate dækker således, til trods for sin "parathed", over kontanthjælpsmodtagere med svære sociale problemer, der ikke umiddelbart kan påtage sig et arbejde på ordinære vilkår (Beskæftigelsesministeriet.dk).

Med ovenstående tydeliggøres kompleksiteten i det sociale arbejde over for udsatte ledige; præget af flertydige, ofte konkurrerende problemstillinger (Nissen et al. 2007:10) der betinger flertydige og konkurrerende forståelser af borgerne.

Således skal der, når den udsatte ledige borger møder systemet, balanceres mellem at borgeren på én og samme tid skal forstås (og forstå sig selv) som havende mangeartede sociale- og sundhedsmæssige problemstillinger og parallelt hermed som ressourcebesiddende, potentiel arbejdstagere.

Det er kombinationen af disse rationaler og forståelser, der står i potentielt ambivalente og paradoksale forhold til hinanden (Järvinen et al. 2002:191) som har motiveret til dette speciales undren og empiriske problemstilling:

For selv om den beskæftigelses- og socialpolitiske scene fra politisk hold er sat med et ressourcefokuseret og beskæftigelsesrettet blik på borgerne, har denne forståelse da sat sig igennem i den praktiske virkelighed, hvor sociale problemer som misbrug, hjemløshed, kriminalitet og psykisk sygdom skal håndteres synkront?

Eller vinder disse aspekter af borgerens liv terræn og definerer borgeren og dennes behov for hjælp?

Med udgangspunkt i ovenstående motivation, ønsker vi i dette speciale at bidrage med en uddybende forståelse af, hvordan udsatte ledige forstås og håndteres i det konkrete møde med systemet. Dette ud fra en antagelse om, at borgeren ikke *er* på en bestemt måde. Ligeledes at arbejdsevne ikke udgør en objektiv givet forudsætning eller sandhed, som borgerne enten

besidder eller ikke besidder, hvorfor udfaldet ikke nødvendigvis er givet - til trods for at målgruppen fra beskæftigelsespolitisk hold er tilskrevet et potentiale for aktivitet (Nielsen 2015:55).

Den fremherskende forståelse af den udsatte ledige er, med afsæt i en, i dette speciale, teoretisk og videnskabsteoretisk præmis, også socialt konstrueret og opstår bl.a. i samspillet mellem borger og system (Nygaard 2012:126), som muliggør bestemte forståelser af borgeren og dermed af borgerens potentiale for beskæftigelse og intervention.

Forståelsen af borgerne er dermed et udtryk for mellemmenneskelige konstruktioner, baseret på bl.a. systemets erfaringer med, viden om og krav til borgeren samt borgerens selvfremsættelse.

På denne baggrund ønsker vi, gennem et mikrosociologisk perspektiv, at undersøge hvordan udsatte ledige i det konkrete møde mellem sagsbehandler og borger, konstrueres som bestemte typer sociale klienter, med særlige typer sociale problemer og dermed med behov for bestemte typer sociale indsatser (Järvinen et al. 2002:25).

For at tydeliggøre den kompleksitet der omgærder både målgruppen og det sociale arbejde overfor denne, behandler vi problemstillingen med udgangspunkt i observationer af og interviews om *jobsamtalen* mellem aktivitetsparate og sagsbehandlere. Dermed tager vi udgangspunkt i en kontekst hvori kravet om parathed officielt (lovgivningsmæssigt) er rammesat og dermed må forventes prioriteret og ekspliciteret.

Endvidere tager vi udgangspunkt i en gruppe af de allermest udsatte aktivitetsparate borgere, eksemplificeret ved aktivitetsparate der samtidig er i substitutionsbehandling<sup>6</sup> pga. misbrug af opioider, fx heroin, og som er karakteriseret ved at have omfattende sociale problemer i form af bl.a. misbrug, psykisk sygdom, langtidsledighed og hjemløshed.

Hermed tilstræber vi at bidrage med et indblik i diversiteten og kompleksiteten i beskæftigelsesindsatsen over for borgere i den absolutte udkant arbejdsmarkedet.

---

<sup>6</sup> Substitutionsbehandling er en behandling af personer med opioidafhængighed, hvor brug af bl.a. lægemidlet metadon indgår som en central del (sundhed.dk).

### 1.3 Problemformulering

På baggrund af ovenstående motivation og overvejelser ønsker vi i dette speciale at undersøge følgende problemformulering:

*Hvordan konstrueres borgeren som klient i jobsamtaler mellem udsatte aktivitetsparate og sagsbehandlere?*

### 1.4 Begrebsdefinition

*I følgende afsnit defineres den indholdsmæssige betydning i væsentlige begreber fra specialet.*

#### **Konstruktion**

Refererer til den måde hvorpå borgerne under jobsamtalen, søges skabt som en bestemt type klient, på baggrund af sagsbehandlerens erfaringer med og normative krav til borgerne. Heri ligger en antagelse om, at forståelsen af borgeren som fx “parat” eller “udsat” ikke er omgærdet en “naturlighed”, men også er et udtryk for mellemmenneskelige konstruktioner, som kunne have været anderledes.

#### **Klient**

Begrebet *klient* anvendes som et overbegreb, der vedrører den position borgeren indtager i interaktionen med sagsbehandleren. Med klientbegrebet præciseres, at det netop er denne særlige position, som den udsatte ledige forventes at orientere sig mod under jobsamtalen og taler dermed ind i begrebet “klientgørelse”, hvor forståelsen af borgeren skal afklares ud fra institutionelt fastlagte forståelsesrammer (Järvinen & Mik-Meyer 2003:10). I specialet anvendes begrebet kun om denne position.

Betegnelsen “borger” anvendes når vi generelt henviser til de udsatte ledige, ud fra en forståelse af, at dette begreb er mere neutralt end klientbegrebet.

## Udsatte ledige

Med betegnelsen *udsatte ledige* sammenkædes kategorien *aktivitetsparat* med social udsathed, som dækker over kombinationen af “*store og sammensatte sociale problemer, der er forbundet med stofmisbrug, hjemløshed, alkoholmisbrug, prostitution, sindslidelser og fattigdom*” (udsatte.dk). I specialet udgør de udsatte ledige en særlig del af målgruppen aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (jf. Lov om aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) § 2 pkt. 3), som er i substitutionsbehandling for et tidligere eller nuværende misbrug af opioider, fx heroin.

## Jobsamtalen

*Jobsamtalen* henviser til den lovpligtige individuelle jobsamtale jf. LAB § 16 stk. 1 der skal afholdes med aktivitetsparate jf. LAB § 2 stk. 3. Samtalen skal afholdes 4 gange årligt, og have fokus på konkrete job og jobsøgning. Derudover skal der under jobsamtalen tilrettelægges kontaktforløb, fastlægges indhold i beskæftigelsesindsatsen og følges op på indgåede aftaler (retsinformation.dk).

## Institutionel kontekst

Den institutionelle kontekst forstås som den kontekst der præger den institution sagsbehandleren arbejder i og udgør rammen for hvad sagsbehandleren formelt set er ansat til at udføre. Den institutionelle kontekst udgør elementer som lovgivning, nationale og lokale politikker og dominerende praksisser på området (Healy 2016: 39).

## 1.5 Specialets genstandsfelt

*I dette afsnit præsenteres den kommunale indsats hvori empirien er indhentet og dermed nogle af de strukturerende vilkår for jobsamtalen.*

Specialet er udarbejdet på baggrund af et samarbejde med en stor dansk kommune (X kommune), som i 2012<sup>7</sup> etablerede en indsats indeholdende et særligt tilrettelagt forløb (herefter *forløbet*) for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år som er indskrevet i en af kommunens tre enheder for substitutionsbehandling.

Forløbets formål er bl.a. at skabe kontinuitet i kontakten med borgeren og bidrage til at borgeren bliver afklaret ift. et realistisk jobperspektiv og kommer tættere på arbejdsmarkedet (X kommune 2009:5).

Forløbet er organiseret under en særlig Beskæftigelsesenhed, der arbejder på at fremme beskæftigelse for borgere indskrevet i Center for Rusmiddelbehandling (CR), som er placeret i kommunes Socialforvaltning.

Forløbet udmønter sig konkret ved, at de tre enheder der i CR varetager substitutionsbehandling af borgere, har overtaget ansvaret for i alt 75<sup>8</sup> aktivitetsparate borgeres kontaktforløb og dermed de jobsamtaler som normalt er forankret i Jobcentret. Forløbet er således en sammenlægning af indsatser der almindeligvis varetages særskilt i henholdsvis Socialforvaltningen og Beskæftigelsesforvaltningen i X Kommune<sup>9</sup>.

Borgerens sagsbehandler i CR varetager således en koordinerende funktion ift. borgerens sag i Socialforvaltningen og Beskæftigelsesforvaltningen og er borgerens myndighedsbehandler

---

<sup>7</sup> Indsatsen blev iværksat som pilotprojekt fra 2012 - 2014 og blev herefter sat i drift med kontrakt med beskæftigelsesforvaltningen.

<sup>8</sup> Fordelt på 25 borgere i hver enhed.

<sup>9</sup> Sammenlægningen skete på baggrund af en særskilt lovhjemmel, der gav Socialforvaltningen tilladelse til at stå for kontakten med den fælles gruppe af kontanthjælpsmodtagere, der var vurderet til at tilhøre daværende matchgruppe 3 (midlertidigt passiv). Tilladelsen indebærer en fravigelse af kravet om at beskæftigelsesindsatsen skal varetages i jobcentret (jf. Lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen § 5).

ift. hjælp til voksne efter Lov om Social Service (SEL), herunder bl.a. den sociale del af misbrugsbehandlingen (jf. SEL § 101). Derudover har sagsbehandleren ansvaret for at afholde jobsamtale med borgeren (jf. LAB § 16).

Selv om det egentlige myndighedsansvar for beskæftigelsesindsatsen er forankret i Beskæftigelsesforvaltningen, varetages beskæftigelsesindsatsen udelukkende i Socialforvaltningen og borgerne omfattet forløbet, har således ingen reel kontakt til Jobcentret.

Forløbet indebærer at borgeren bevilges en helhedsorienteret mentor én time ugentligt. Det er et krav at borgeren har løbende kontakt med sin mentor og deltager i jobsamtaler med deres sagsbehandler hver 3. måned (Interview m. faglig koordinator).

Borgeren henvises til forløbet via sagsbehandleren i CR. Forløbet bevilges for 26 uger, hvorefter det kan forlænges eller afsluttes. Nogle borgere har således været tilknyttet forløbet siden opstarten i 2012.

Forløbet afsluttes hvis borgeren vurderes klar til et beskæftigelsesrettet forløb som fx virksomhedspraktik, hvis borgeren ikke overholder kontakten med mentor eller gentagne gange udebliver fra jobsamtalerne. Når borgeren afsluttes i forløbet, overtager jobcenteret igen ansvaret for at afholde jobsamtaler, mens myndighedsansvaret ift. Serviceloven forbliver i CR.

## 1.6 Præsentation af forskningsfelt

*I dette afsnit præsenteres det forskningsfelt som specialet indskriver sig i. Formålet er ikke, at give en uddybende eller udtømmende beskrivelse af feltet, men uddrage forskellige værker, der karakteriserer feltet og derigennem redegøre for vores position i dette felt.*

Specialet skriver sig ind i et forskningsfelt, der behandler mødet mellem borger og system som et *magtfuldt* møde, hvorigennem borgeren foranlediges til at påtage sig bestemte identiteter og roller, samt handle og agere på bestemt vis.

Heri ligger en afgrænsning fra studier, der beskæftiger sig med *hvad der virker* i beskæftigelsesindsatsen over for udsatte ledige, fx Beskæftigelsesindikatorprojektet 2017 der “undersøger sammenhænge mellem udvalgte indikatorer for arbejdsmarkedstilknytning og sandsynligheden for, at udsatte ledige kommer i job” (Væksthuset 2017), Ekspertgruppens udredning af den aktive beskæftigelsesindsats for borgere i udkanten af arbejdsmarkedet 2015<sup>10</sup> og Rosholm og Svarer 2010 der belyser effekter af samtaler i den aktive arbejdsmarkedspolitik.

Repræsentanter inden for det forskningsfelt, der behandler det magtfulde møde mellem klient og system, er bl.a. Margaretha Järvinen, Nanna Mik-Meyer, Jørgen Elm Larsen, Nils Mortensen, Tobias Börner Stax og Kasper Villadsen, som gennem forskellige teoretiske og empiriske vinkler søger at afdække den skjulte (mikro-)magt, med hvilken systemrepræsentanten tilstræber bestemte former for selvforståelse og selvudvikling hos borgerne (Larsen et al. i Järvinen et al. 2002:187).

I Järvinen og Mik-Meyers antologi fra 2003 “*At skabe en klient*” behandler 7 forfattere velfærdsinstitutioners produktion af klienttyper gennem observationer af møder, interviews med systemrepræsentanter og borgere og institutionernes egen dokumentation (Järvinen & Mik-Meyer 2003:22,10). Dette sker gennem et fokus på den klientgørelsesproces hvorigennem borgerens problemer søges oversat til institutionernes problemkategorier, som modsvarer de

---

<sup>10</sup> I rapporten opstilles 28 anbefalinger til, hvordan indsatsen for borgere i udkanten af arbejdsmarkedet kan styrkes.



hjelpeforanstaltninger, som institutionen råder over (ibid.).

Det samme fokus ses i Mik-Meyers Ph.d. afhandling fra 2004 "*Dømt til personlig udvikling*" hvor hun gennem observationsstudier, interviews og dokumentationsmateriale afdækker, hvordan to revalideringscentres organisering og institutionelle kendetegn påvirker mødet mellem personalet og borgere (Mik-Meyer 2004:9,17). Dette sker ved at borgernes problemforståelser, søges indpasset i institutionelle problemidentiteter, som modsvarer institutionernes hjælpemuligheder.

Ved i specialet at anlægge et fokus på, hvordan udsatte ledige konstrueres som særlige typer klienter, lægger vi os tæt op af ovenstående perspektiver på mødet mellem system og borger.

Vi søger netop at afdække, hvordan særlige karakteristika er ønskværdige hos klienten, og hvordan disse er forankret i det, inden for systemet, mulige. Ligeledes, hvordan borgerne i mødet, søges tilpasset disse muligheder.

I specialet abonnerer vi på dele af det teoretiske blik på interaktionen og konstruktionsprocessen, som, med inddragelsen af Goffmans dramaturgiske perspektiv på interaktionen mellem klient og system, anlægges i både antologien og Ph.d. afhandlingen. Vores læsning af Goffman, lægger sig op ad den som Järvinen og Mik-Meyer angiver, hvor aktørernes handlinger forstås dels som styret af den sociale interaktion, men også anses som strategiske (ibid.:16). Dette udfoldes yderligere i kapitlet 2 om teori.

Et tredje bidrag positioneret i det forskningsfelt specialet indskriver sig i er Järvinen, Larsen og Mortensens antologi fra 2002 "*Det magtfulde møde mellem system og klient*".

Her retter 10 forfattere et blik mod magtdimensionen i interaktionen mellem forskellige sociale professioner og klienter, gennem et fokus på konstruerede sandheder om, hvad der er bedst for borgerne. Undersøgelsen som foretages med udgangspunkt i kvalitative interviews med og observationer af konkret involverede parter inden for forskellige forvaltningsområder (Järvinen et al. 2002:10-11), anlægges med udgangspunkt i begreber fra Pierre Bourdieu og Michel Foucault. Disse anvendes til at anskueliggøre, hvordan systemrepræsentanternes viden bliver styrende for den fremherskende problemforståelse og hvordan hjælpen tilrettelægges med

udgangspunkt heri.

Et lignende perspektiv ses hos Villadsen, som én af bidragyderne i antologien *At skabe en klient*, der med udgangspunkt i Foucault- og Governmentalitylitteraturen, viser hvordan bestemte iagttagelsesmåder sætter betingelserne for, hvordan klienter beskrives og dermed gøres til genstand for bestemte interventioner (Villadsen i Järvinen & Mik-Meyer 2003:193).

I relation hertil, søger vi ligeledes at tydeliggøre, hvordan sagsbehandlerens erfaringer med og viden om udsatte ledige er et element i konstruktionen af disse som en særlig type klienter og ligeledes hvordan hjælpen rettes mod nogle, af systemet defineret, potentielle behov hos borgerne. Vi adskiller os dog ved, med udgangspunkt i Goffmans dramaturgiske begreber, at anlægge et mikrosociologisk perspektiv på mødet med fokus på skabelsen af borgeren som klient i interaktionen.

Et yderligere aspekt vi vil fremhæve, er funderet i den kritik der er rejst mod ovenstående forskning. Kritikken påpeger, at borgerne i forskningen positioneres som ofre med minimal indflydelse og sagsbehandlerne som ureflekterede “snoredukker” (bl.a. Henriksen & Prieurs bogkommentar *“Et nyt perspektiv på magt i det sociale arbejde”* fra 2004 og Nissen, Pringle og Uggerhøj 2013 *“Magt og forandring i socialt arbejde”*). Dette til trods for den tidligere omtalte intention hos Järvinen og Mik-Meyer om ikke udelukkende at betragte aktøernes handlinger som styret af den sociale interaktion.

I specialet ønsker vi at afgrænse os fra en sådan udlægning af det sociale arbejde, som potentielt underminerer dets berettigelse. I stedet tilstræber vi at tydeliggøre, at et vilkår i det sociale arbejde over for udsatte grupper netop er kompleksitet og en mangfoldighed af problemstillinger, der ikke er én given løsning på (Nissen et al. 2007:10), og at muligheden for forandring kan opstå med tydeliggørelsen af og refleksion over denne kompleksitet.

## Kapitel 2: Teori

*I følgende kapitel præsenteres og begrundes det teoretiske begrebsapparat som anvendes i specialet samt specialets aktør-strukturforståelse. Afslutningsvis belyses teoriens betydning for og begrænsning ift. analysen.*

### 2.1 Præsentation af teoretisk ramme

Vi har valgt at strukturere analysen ud fra Erving Goffmans (1922-1982) samhandlingsorden og dramaturgiske perspektiv, hvis analyse- og undersøgelsesfokus er på mikrostrukturer i form af dagligdagsmøder afgrænset af tid og rum (Goffman 2004:15).

Inden for Goffmans dramaturgiske perspektiv anvendes Goffmans rollebegreb som et analytisk overbegreb til at analysere konstruktionsprocessen af borgeren.

Begrundelsen herfor er, at rollebegrebet giver adgang til såvel en forståelse af de institutionelle konteksts betydning for den måde hvorpå borgeren konstrueres som klient og samtidig den måde hvorpå borgeren forholder sig til dette, hvilket udfoldes sidst i dette kapitel.

Yderligere trækkes i analysen på litteratur af Nanna Mik-Meyer og Margaretha Järvinen, som fortolkere af et Goffmansk perspektiv på mødet mellem system og klient og repræsentanter for den interaktionistisk- konstruktivistiske forskningstradition, som specialet indskrives i.

For at indholdsudfylde Goffmans rollebegreb inddrages endvidere litteratur af Kasper Villadsen og Annette Carstens omhandlende "viljebegrebet".

### 2.2 Goffmans samhandlingsorden og dramaturgiske perspektiv

Goffmans forskningsfelt relaterer sig overordnet til den *samhandlingsorden*, han kortlagde i sit forfatterskab. Samhandlingsordenen beskriver den organiserede karakter af menneskers ansigt-til-ansigt møder og dækker over, at der i alle møder eksisterer en struktur og reguleret orden, som parterne træder ind i og søger at opretholde (Andersen i Hansen 2013:139).

Samhandlingsordenen omfatter de forsøg individer gør sig, når de skal præsentere et idealiseret

eller sandfærdigt selv for andre (Goffman 2015 [1959]:11).

Samhandlingsordenen er væsentligt for specialets fokus på det situerede møde mellem system og klient og ikke mindst den konstruktion der sker af borgeren i et sådan møde, idet vi med denne teoretiske ramme, får adgang til analytisk instrument, der kan tydeliggøre hvordan sagsbehandlere og borgere støtter og sanktioner hinanden ift at reproducere og fastholde bestemte roller og forståelser af borgeren (Mik-Meyer & Villadsen 2007:176).

Samhandlinger dokumenteres og analyseres i en Goffmansk optik med udgangspunkt i hans metaforiske genbeskrivelser (teatret, ritualet, spillet) af menneskers sociale samhandlen (Esmark et al. 2005:44-45), hvoraf den dramaturgiske metafor (teatret) danner udgangspunkt for specialets analyse.

Inden for det dramaturgiske perspektiv anses interaktionen mellem mennesker som en optræden, hvor individet bedømmes og bedømmer andre og ikke mindst søger at overbevise andre om, at de rent faktisk er dem, de udgiver sig for (Jacobsen & Kristiansen 2002:97). Fokus er på individets selviscenesættelse og hvordan individer understøtter andre i deres selviscenesættelse.

I specialet anvendes det dramaturgiske perspektiv som analytisk metafor til at analysere den sociale samhandling i jobsamtalerne, som var den *udtryk for* et skuespil (ibid.:88). Den metaforiske forståelse, giver os, som analytisk redskab mulighed for at betragte, analysere og forstå vores genstandsfelt på nye, alternative måder (Goffman 2015 [1959]:16) frem for "blot" som en jobsamtale mellem to individer, og dermed erfare hvordan borgerne i jobsamtalen, konstrueres som en bestemt type klient.

Grundet tyngden i Goffmans dramaturgiske perspektiv, abonnerer vi på udvalgte begreber som vi finder anvendelige ift. at få belyst problemformuleringen.

*Rollebegrebet* som udfoldes herunder, udgør analysernes centrale omdrejningspunkt, idet analysen er struktureret med udgangspunkt heri (se i øvrigt kapitel 5:Analysestrategi).

## 2.2.1 Rollebegrebet

Rollebegrebet dækker over to overordnede forhold; den institutionelt forankrede rolle og rolleudførelsen, som udfoldes nedenfor.

Den institutionelt forankrede rolle består af “*den aktivitet som indehaveren ville udføre hvis han udelukkende handlede ud fra de normative krav man stiller til én i hans situation.*” (Goffman 1972 i 2004:196) og udgør således en institutionel forestilling om det passende inden for rollen (Esmark et al. 2005:180).

Ifølge Goffman vil aktører i institutioner orientere sig mod en institutionelt forankret rolle som enten klient eller behandler (Mik-Meyer & Villadsen 2007:56; Stax 2004: 64). Disse roller udgør positionerne, hvorfra handlen skal forstås og dermed interaktionens fokus (Stax 2004:64).

Begrebet *den institutionelt forankrede rolle*, anvendes i analysen som betegnelse for klientrollen, i kraft af problemformuleringens fokus på konstruktionen af borgeren som *klient*.

Som teoretisk begreb anvendes den institutionelt forankrede klientrolle (i analysen omtalt “klientrollen”) til at identificere forskellige karakteristika ved klientrollen, som udgør potentielle identifikationspunkter for borgerne, udtrykt gennem sagsbehandlerne erfaringer med og normative krav til målgruppen. Med udgangspunkt i disse er borgeren på forhånd tildelt en rolle, som denne forventes at spille (Mik-Meyer 2004:16) og som bidrager til den måde hvorpå borgeren konstrueres.

Begrebet anvendes med en vis elasticitet, idet vi ikke, jf. Goffmans definition ovenfor, alene anvender begrebet til at analysere de *normative krav* der fra sagsbehandlerne rettes mod borgerne.

Til begrebet knytter vi *også* det, vi benævner som sagsbehandlerne “erfaringsbaserede forventninger”, som indebærer sagsbehandlerne erfaringer med og viden om borgerne, som præger de forventninger sagsbehandlerne har til borgernes karakteristika og derfor ikke kan karakteriseres som normative krav til borgerens adfærd.

Når vi i analysen fremanalyserer de karakteristika, der er indlejret i klientrollen, vil disse således

basere sig på både sagsbehandlerens normative krav og erfaringsbaserede forventninger til borgerne.

### **Rolleudførelsen**

Over for den institutionelt forankrede rolle står borgerens *rolleudførelse*, forstået som den faktiske udfyldelse af rollen, som borgeren udfører, når denne er på “job” i sin position som klient (Goffman 1972 i 2004:194).

Selv om borgeren må tilstræbe at give et indtryk, der er foreneligt med rollens passende egenskaber, kan den egentlige udførelse af klientrollen afvige fra de forventninger og krav, der knytter sig til den institutionelt forankrede rolle (Stax 2005:64).

Goffman sonderer mellem fire forskellige former for forhold til de roller, som man spiller eller tildeles i hverdagslivet:

- *Rolleforpligtelse* som betegner de roller, et individ spiller fordi de er nødsaget til det og fordi det er en rolle der er tildelt.
- *Rolletilknytning* er de roller, som individet selv ønsker at spille.
- *Rolleomfavnelser* henviser til de roller, som individet finder interessante og lader sig opsluge af, og påtager sig frivilligt.
- *Rolledistance* beskriver hvordan et individ kan distancere sig fra den socialt situerede rolle de er i og forventes at spille (Goffman 1972 i 2004:205-210).

De fire forhold til roller anvendes i analysen mhp. at identificere hvordan borgeren udfører klientrollen. Begreberne udfoldes når de anvendes i analysen.

## 2.2.2 Linje, ansigtsarbejde og indtryksstyring

Begreberne linje, ansigtsarbejde og indtryksstyring anvendes ifm. analyse af rolleudførelsen og præsenteres kort nedenfor.

Begrebet **linje** refererer til *“et mønster af verbale og non-verbale handlinger, der udtrykker en persons opfattelse af en situation og derigennem dennes vurdering af deltagerne, især ham selv”* (Goffman 1967 i 2004:39). I analysen anvendes linjebegrebet til at identificere det selvbillede borgerne præsenterer for sagsbehandlerne i interaktionen.

Den linje, som en person anlægger i interaktionen, har til hensigt at underbygge og opretholde personens **ansigt**, som kan defineres som *“den positive sociale værdi et menneske kan gøre krav på i kraft af den linje andre antager han har anlagt”*.

En person kan bære og opretholde et ansigt, når den linje vedkommende anlægger i interaktionen bliver støttet og bekræftet fra andre deltagere (ansigtsarbejde) (ibid.:39-40). Begrebet om ansigtsarbejde anvendes i analysen især til at udlede eksempler på sådanne gensidige bestræbelser hos borger og sagsbehandler når de samhandler i jobsamtalen.

Begrebet **indtryksstyring** henviser til de forskellige praksisser, som en person benytter sig af i forsøget på at styre det indtryk, de efterlader hos andre mhp. at få bekræftet en bestemt linje og dermed undgå *“at tabe ansigt”* (Goffman 2015 [1959]:24; Midtgaard i Hansen 2009:491). Begrebet anvendes i analysen til at underbygge forståelsen af den linje borgeren anlægger i sin udførelse af rollen som klient, og til at tydeliggøre hvordan borgeren i jobsamtalen og under interviewene søger at præsentere og fremstille sig selv på bestemte måder ud fra bestemte strategier (Andersen i Hansen 2013:143).

## 2.3 Aktør- struktur perspektiv

I analysen ønsker vi at indtænke to forskellige læsninger af Goffman, som vi har fundet fremtrædende i den litteratur der jf. afsnittet *Præsentation af forskningsfelt* behandler mødet

mellem borger og system ud fra et Goffmansk perspektiv.

Disse to forståelser kan kort skitseres som følger:

1. En strukturorienteret læsning af Goffman, som centrerer sig om, hvordan individer i interaktionen tilstræber og samhandler om at opretholde en orden, opretholde ansigter mv.. Denne læsning handler om hvordan aktørerne “gøres” i interaktionen.
2. En (mere) aktørorienteret læsning af Goffman, hvor der lægges vægt på aktørerne som aktivt handlende individer der er medskabere af situationen.  
Denne læsning handler om, hvordan aktørerne “gør” interaktionen.

Ud fra en forståelse af, at strukturerne sætter rammen for interaktionen, men at borgeren (og sagsbehandleren) udfylder rammen, ønsker vi ikke at positionere os inden for én af de to forståelser, men at have blik for begge i analysen.

Med dette udgangspunkt giver Goffmans dramaturgiske perspektiv, og særligt rollebegrebet og sondringen mellem den institutionelt forankrede rolle og rolleudførelsen, os mulighed for dels at anskue aktørernes handlinger både som styret af den sociale interaktion, hvor borgeren tildeles en “rolle” uden sit samtykke og hvor definitionsprocesser i interaktioner mellem mennesker er det der former, hvad det er muligt at tænke og gøre i en konkret situation.

Dels som et resultat af intentionelle processer (Mik-Meyer 2004:16) hvorigennem der fastholdes et råderum for borgerne, som strategisk handlende individer, der ikke blot dirigeres rundt af den sociale interaktion, men forsøger at optimere situationen for dem selv (Larsen et al. i Järvinen et al. 2002: 195; Mik-Meyer 2004:16).

I denne teoretiske præmis ligger specialets aktør-strukturperspektiv indlejret, hvilket muliggør en analyse, der ikke blot reducerer klienter til ofre (Mik-Meyer & Villadsen 2007:59) men positionerer dem som rationelle og aktivt handlende aktører, hvorfor strukturerne ikke (nødvendigvis) er determinerende.



## 2.4 Goffman som analytisk lup

Goffmans dramaturgiske perspektiv kan positioneres som en interaktionsteori om relationen mellem individer i det direkte samspil (Ejrnæs & Guldager 2010:108).

Med anvendelsen af dette teoretiske perspektiv tilstræber vi et forståelsesteoretisk indblik i, hvordan borgeren konstrueres som klient ud fra nogle i teorien nærmere specificerede præmisser på mikroniveau (ibid.:150), hvilket vil være med til at definere analysernes rækkevidde (Mik-Meyer 2004).

At vi anvender Goffmans dramaturgiske perspektiv som teoretisk ramme for analysen, vil i stor udstrækning komme til at præge tolkningen af empirien og vores analytiske indsigter, der forbliver centreret omkring interaktionen på et mikroniveau og tilbyder et helt særligt blik på denne.

Det er i den forbindelse væsentligt at pointere, at vi med Goffmans dramaturgiske perspektiv som teoretisk ramme for analysen ikke ser os selv som "sandhedsvidner", men er bevidste om, at vi med dette udgangspunkt synliggør og understreger ét perspektiv ud af mange andre, som kunne anlægges på problemstillingen.

Ved at have anvendt teori der kunne bidrage med komplementære eller konkurrerende perspektiver, havde vi kunne tydeliggøre andre sider (og niveauer) af problemstillingen og dermed have tilført analysen en mere nuanceret forklaringskraft, samtidig med kompleksiteten havde kunne udfoldes.

Imidlertid har vores interesse i specialet været, at rendyrke et Goffmansk perspektiv, ud fra en intentionen at udforske hvordan konstruktionen af borgeren finder sted *i interaktionen i jobsamtalerne*, og dermed gå i dybden med de mekanismer der er virksomme på dette ene niveau (Ejrnæs & Guldager 2010:150). Vi har derfor fravalgt at behandle mekanismer der på andre niveauer indvirker på konstruktionen, velvidende at konstruktionsprocessen er et komplekst fænomen, der ikke isoleret kan henføres til mødet mellem sagsbehandler og borger.

## **Kapitel 3: Videnskabsteori**

*I dette kapitel redegøres for specialets videnskabsteoretiske position samt den fortolkningsramme vi anvender. Herunder beskrives de ontologiske og epistemologiske antagelser som specialet abonnerer på, samt vores forforståelse og erkendelsesinteresse.*

### **3.1 Videnskabsteoretisk position**

Specialets videnskabsteoretiske afsæt er begrundet i vores interesse i at afdække den *mening*, der *skabes* i *interaktionen* mellem sagsbehandler og borger (Esmark et al. 2005:19).

Som belyst i problemfeltet anses forståelsen af borgeren ikke som en objektiv målbar størrelse, men som noget der defineres og skabes i den sociale proces som interaktionen udgør (Järvinen et al. 2002:19; Mik-Meyer i Järvinen et al. 2002:116). På denne baggrund udgør borgeren ikke et forskningsobjekt som vi forsøger at opstille et “er” omkring, men en relativ størrelse, hvis mening formes af aktørernes forhandlings- og definitionspraksisser og den kontekst (jobsamtalen) som borgerne optræder i (Järvinen & Mik-Meyer 2005:10).

Med dette udgangspunkt anlægges i specialet et interaktionistisk-konstruktivistisk perspektiv på problemstillingen, hvormed både interaktionen og konstruktionen betones. Den interaktionistiske-konstruktivisme positionerer sig inden for socialkonstruktivismen, der således danner udgangspunkt for specialet videnskabsteoretiske tilgang.

Goffmans samhandlingsteori og dramaturgiske perspektiv kan ligeledes positioneres inden for socialkonstruktivismen, i den interaktionistiske-konstruktivisme (Rasborg i Fuglsang & Olsen 2004:365).

#### **3.1.1 Specialets epistemologiske og ontologiske antagelser**

Socialkonstruktivismens epistemologiske antagelse baserer sig på, at viden om sociale fænomener er socialt konstrueret og indlejret i en historisk kontekst. I denne optik er formålet

med samfundsvidenskaben at producere viden som kan afdække og skabe bevidsthed om, at det vi betragter som naturligt kunne være anderledes.

Dermed tages med den socialkonstruktivistiske position afstand fra positivismens videnskabsforståelse af, at det er muligt at opnå en objektiv viden om sociale fænomener gennem empiriske iagttagelser (Pedersen i Juul & Pedersen 2012:188,190). Sandheden er i stedet perspektivistisk idet det, der betragtes som sandhed afhænger af de forforståelser og den kontekst, ud fra hvilket problemstillingen anskues. Dermed vil den viden vi tilvejebringer om konstruktionen af borgeren reflektere disse aspekter, hvilket uddybes i afsnittet om forforståelse.

Til trods for en overordnet entydig epistemologisk forståelse, der som beskrevet betoner, at erkendelsen af virkeligheden er konstrueret, repræsenterer socialkonstruktivismen et bredt videnskabsteoretisk perspektiv, hvorom man kan ikke tale om én sammenhængende retning, men i stedet forskellige former for socialkonstruktivisme (Fuglsang et al. 2014:404; Nygaard 2012:122).

Én hyppigt anvendt opdeling af socialkonstruktivisme skelner overordnet mellem to idealtyper; en *erkendelsesteoretisk* og en *ontologisk* variant som hver især kan anvendes over for henholdsvis en fysisk (fysiske fænomener, objekter og naturen) og en social virkelighed (sociale fænomener, subjekter og samfund) (Collin 2003 som gengivet i Fuglsang & Olsen 2004:353).

Distinktionen mellem den erkendelsesteoretiske og den ontologiske variant af socialkonstruktivismen knytter sig overordnet til en uenighed vedrørende de ontologiske opfattelser: Inden for den erkendelsesteoretiske socialkonstruktivisme er det udelukkende vores *viden om* den fysiske og sociale virkelighed, der anses som en konstruktion (Nygaard 2012:122). Heroverfor bygger den ontologiske variant på antagelsen om, at også virkeligheden er en konstruktion. Virkeligheden bliver dermed til for mennesket gennem den erkendelse vi har af den (Rasborg i Fuglsang & Olsen 2004:353).

Goffman kan placeres under den ontologiske variant anvendt på den sociale virkelighed, hvor sociale fænomener bliver til i erkendelsen af dem. I specialet abonneres på samme videnskabssyn, hvilket betyder, at den sociale virkelighed, forstået som den mellemmenneskelige samhandling, hvorigennem den udsatte ledige konstrueres som en bestemt type klient, skabes som følge af vores viden om den, og dermed ikke kan betragtes som uafhængig heraf (Nygaard 2012:213).

I hver af de relationer som mennesket indgår i, opstår der ifølge den ontologiske socialkonstruktivisme en selvstændig social virkelighed, hvorigennem objekter og subjekter tilskrives og opnår mening (Esmark et al. 2005:19). Med dette udgangspunkt placerer vi, i specialet virkelighedens beskaffenhed i interaktionen mellem sagsbehandler og borger hvor mening tillægges og opnås. Det er dermed ikke subjektets eksistens i sig selv der bliver det centrale i undersøgelsen, men den mening der tilskrives i interaktionen (ibid.:18).

Som beskrevet bygger vores betingelser for at producere viden på vores historisk og kulturelt indlejrede forforståelse, der tages med ind i undersøgelsesprocessen og som således har betydning for hvordan vi møder og forstår feltet (Pedersen i Juul & Pedersen 2012:206,201). På dette punkt overlapper socialkonstruktivismen med den filosofiske hermeneutik, som vi supplerer vores videnskabsteoretiske tilgang med og præsenterer herunder.

### **3.1.2 Filosofisk hermeneutik**

Vi anvender den filosofiske hermeneutik som en videnskabelig fortolkningsramme der i kombination med socialkonstruktivismen udgør grundlaget for, hvad vi fokuserer på og hvilken forståelse vi opnår i undersøgelsesprocessen (Thagaard 2004:15).

I følge Hans-Georg Gadamer, der er en af udviklerne af den filosofiske hermeneutik, anses fortolkning som et grundvilkår for menneskelig væren (Esmark et al. 2005:13) og vores forståelse af verden er en fortolkning der foretages ud fra vores forståelseshorisont, der indeholder vores forforståelse (Guldager 2015:117). Filosofisk hermeneutik og

socialkonstruktivisme har på det epistemologiske plan således det til fælles, at begge understreger, at det ikke er muligt at nå frem til en absolut sand fortolkning, idet mennesker møder verden med bestemte forforståelser, som er definerende for hvad vi ser og anser som sandt (Pedersen i Juul & Pedersen 2012:219, 188).

Vores forforståelsen vil derfor have betydning for de forståelser vi opnår og dermed for hvilke sider af interaktionen som synliggøres gennem vores undersøgelse og kan dermed ikke adskilles fra vores fortolkninger (ibid.:218).

På trods af lighederne er der også centrale forskelle mellem hermeneutik og socialkonstruktivisme i deres epistemologiske antagelse (ibid.:219). Hvor Hermeneutikken anser det for videnskabens opgave at *bestræbe* sig på at nå frem til *den bedst mulige* fortolkning af virkeligheden, kritiserer socialkonstruktivismen netop forestillingen om, at der findes en sandhed i fænomener, som vi skal bestræbe os på at finde frem til. I stedet er interessen at afdække hvordan mennesker gennem interaktion konstruerer de holdninger og opfattelser de har (ibid.:219).

Da vi positionerer os inden for socialkonstruktivismen, er vores intention således at søge en viden om hvordan den udsatte ledige borger bliver klassificeret på bestemte måder gennem interaktionen med sagsbehandleren og derigennem søge at identificere og dekonstruere de konstruktioner borgeren forstås ud fra (og føje nye til) (ibid.:219-222) velvidende, at dette er én fortolkning ud af mange mulige.

Den filosofiske hermeneutik anvendes i specialet til at få adgang til en fortolkningsramme for specialet (den hermeneutiske cirkel), som kan bidrage til fortolkningen af den mening der ligger i borgerens og sagsbehandlerens handlinger og udsagn og dermed underbygge forståelsen af de konstruktioner vi identificerer.

Den hermeneutiske cirkel bidrager til at studere interaktionen i de enkelte jobsamtaler og informanternes udsagn som en del af en større helhed.

Ifølge Gadamer er enhver fortolkende proces en pendling fra forståelsen af en del til forståelsen af helheden og omvendt. Enhver forståelse viser tilbage til en forforståelse, som er et grundtræk ved vores væremåde, vores eksistens (Guldager 2015:118).

Den hermeneutiske cirkel anvendes desuden mhp. at bruge vores forforståelse aktivt i fortolkningsprocessen. I mødet med feltet sker der en udveksling af forståelseshorisonter mellem os og den genstand vi undersøger. Ved at vores forforståelse sættes i spil i denne udveksling sker der en horisontsammensmeltning, hvormed mening opstår (ibid.:118-121) og forforståelsen justeres eller nuanceres.

I nedenstående afsnit uddybes de teoretiske og personlige forforståelser, vi har taget med os ind i de forskellige dele af specialeprocessen og som dermed er medbestemmende for den viden vi producerer i specialet.

### **3.2 Forforståelse**

Inden for den socialkonstruktivistiske forståelsesramme betragtes teorien som en central del af undersøgerens forforståelse (Pedersen i Juul & Pedersen 2012:221).

Med udgangspunkt i Goffmans dramaturgiske perspektiv, har vi taget afsæt i begreber der kan bidrage til at identificere og dekonstruere de konstruktioner af borgerne som finder sted til jobsamtalen (ibid.:221). Dette ud fra, en i teorien, iboende forforståelse om, at en person ikke forud for den sociale interaktion besidder en indre kerne (Rasborg i Fuglsang et al. 2014:420) som kan fremanalyseres, men derimod må betragtes som et produkt af samhandlingen. Dette har betydet, at vi med udgangspunkt i vores teoretiske forforståelse, positionerer interaktionen som en betydningsfuld faktor hvad angår konstruktionen af borgerne.

Gennem litteratur og eksisterende forskning har vi en forforståelse af udsatte lediges karakteristika og den problemkompleksitet der omgærder målgruppen (bl.a. Socialstyrelsen 2017; Beskæftigelsesministeriet.dk).

Samtidig læner vi os jf. afsnittet *Præsentation af forskningsfelt* tæt op af Järvinen og Mik-Meyers fremstilling af mødet mellem borger og sagsbehandler som *magtfuldt*, hvor

systemet gør noget ved borgerne (“skaber klienter og dømmer til personlig udvikling”) og er (med)bestemmende for aktørernes handlinger. Dette perspektiv på mødet, har i høj grad præget analysen og skabt bestemte præmisser for hvad vi har kunnet iagttage.

Vores forforståelser er endvidere skabt gennem de personlige erfaringer (Pedersen i Juul og Pedersen 2012:188), vi har fra arbejdet med udsatte i jobcentre, misbrugsbehandlingsenheder og på herberg. Herigennem har vi en forforståelse af, at borgerne ofte har vanskeligt ved at prioritere et fokus på beskæftigelse i en hverdag præget af at skulle håndtere stoftrang, psykiske problemstillinger, hjemløshed, økonomiske problemer, aftaler med mange forskellige professionelle mv..

Endvidere har vi erfaring med, at problemstillingernes kompleksitet kan vanskeliggøre forandringsarbejdet, idet arbejdet ofte består i at afhjælpe akutte situationer.

Ovenstående forforståelser, hvor vi har kategoriseret borgerne som udsatte og værende vanskelige at rette et beskæftigelsesfokus mod, kan få betydning for vores opfattelse af borgerens situation og bevirke, at vi kommer til at tage ting for givet som ikke er erfaret under empiriindsamlingen.

Ved at være bevidste om disse forforståelser er det muligt, at forholde os kritisk til dem og ikke blot at tage dem med os ind i feltet som “sandheder”, hvilket er centralt ud fra en socialkonstruktivistisk tilgang.

Vi har således, under udarbejdelsen af specialet, forsøgt at udfordre vores forforståelser om borgernes udsathed ved at forholde os (selv)kritisk til de forståelser og antagelser vi har om målgruppen og om hvordan man bedst hjælper disse borgere. Bl.a. gennem indbyrdes diskussioner og ved vejledning, hvor vi er blevet gjort opmærksomme på fx en normativ eller (unuanceret) kritisk tilgang, som vi efterfølgende har tilstræbt at nuancere.

### 3.3 Specialets erkendelsesinteresse

Vores overordnede erkendelsesinteresse er at tydeliggøre kompleksiteten i beskæftigelsesindsatsen over for udsatte (men samtidigtparate) ledige, gennem dekonstruktion af klientrollen som denne udmønter sig under jobsamtaler mellem udsatte ledige og sagsbehandlere i *forløbet* i *X kommune*.

Ved at fokusere på konstruktionsprocessen, ønsker vi at undersøge hvordan borgeren i interaktionen med sagsbehandleren konstrueres som en bestemt type klient med bestemte karakteristika og behov og dermed tydeliggøre at konstruktionen potentielt kunne være blevet anderledes og derfor kan være anderledes (ibid.:204; Esmark et al. 2005:24).

Specialets kritiske potentiale baserer sig dermed på socialkonstruktivismens præmis om at “det virkelige” er et produkt af menneskelig praksis, hvilket gør os i stand til sætte spørgsmålstejn ved bl.a. gældende sandheder og definitioner i den undersøgte praksis, og dermed underkaste konstruktionerne af udsatte ledige en kritisk vurdering.

Med ovenstående udgangspunkt ligger det uden for specialets erkendelsesinteresse at afgøre hvad der er den ideelle tilstand i det sociale arbejde over for udsatte ledige, hvorfor vi tilstræber ikke at opstille normative forventninger til praksis’ håndtering af borgerne.

Vi tilstræber i stedet, at opstille nye forståelser, som kan bidrage til kritisk refleksion i praksis (Pedersen i Juul og Pedersen 2012:188). Undersøgelsens resultater kan dermed bidrage til dialog i praksis om hvordan bestemte konstruktioner og handlingsmønstre er blevet “de rigtige” og hvad det har af konsekvenser for den måde man tilrettelægger indsatsen overfor udsatte ledige på (ibid.:229; Esmark et al. 2005:24).



## **Kapitel 4: Forskningsdesign**

*I dette kapitel præsenteres specialets forskningsdesign.*

*Indledningsvis redegøres der for den overordnede forskningsstrategi, herefter præsenteres empirien samt de udvalgte metoder og disses relevans ift. besvarelsen af problemformuleringen. Slutteligt redegøres for vores overvejelser vedr. forskningsetik og kvalitetssikring.*

### **4.1 Single casestudie**

Specialets problemstilling undersøges med udgangspunkt i casestudiet som overordnet forskningsstrategi, der gennemføres med afsæt i kvalitative metoder (Antoft & Salomonsen i Antoft et al. 2007:463).

Casestudiet skal i dette speciale forstås som “*en empirisk analyse, der undersøger et samtidigt eller historisk fænomen i en social kontekst, hvor fænomenet udfolder sig*” (ibid.:466). En af casestudiets fordele er således, at det er forankret i en faktisk praksis og dermed kan give et dybere indblik i den kompleksitet som specialets problemstilling omhandler (Neergaard 2007:18) og som vi ønsker skal være repræsenteret i undersøgelsen.

Specialets case udspringer af jobsamtaler i en indsats målrettet udsatte borgere. Casen betragtes som en case af (Ragin 1992 som gengivet i Denzin & Lincoln 2000:436) interaktionen i jobsamtaler mellem sagsbehandlere og udsatte borgere.

Vi har udvalgt interaktionen til jobsamtalen mhp. at definere en observerbar analyseenhed for den konstruktionsproces vi ønsker at undersøge. Interaktionen i de observerede jobsamtaler repræsenterer således casen (Thagaard 2014:49), hvorfor vi anser studiet som et single casestudie (Yin 1989 som gengivet i Neergaard 2007:21) selvom datamaterialet er indhentet i to behandlingenheder.

Caseudvælgelsen har været formålsbestemt (Neergaard 2007:7), baseret på at give os adgang til at studere *interaktionen* mellem sagsbehandler og *udsatte ledige* inden for rammerne af *beskæftigelsesindsatsen*.

Særligt adgangen til gruppen af udsatte ledige, har været et tungtvejende argument i vores caseudvælgelse, idet vi med et udgangspunkt i denne målgruppe kan sætte problemstillingen; hvor krav om aktivitet rettes mod borgerne med komplicerede sociale problemer, på spidsen.

Ved fx at observere jobsamtaler med aktivitetsparate i jobcenterregi, kunne vi risikere et større spænd mellem borgernes grad af udsathed, end der er i forløbet.

Vi har således foretaget en strategisk udvælgelse af den case (Thagaard 2004:58), der potentielt kunne sikre os et udvalg af informanter der er særlige ift den case der studeres.

Med dette udgangspunkt kan casen betragtes som en ekstrem case, som grundet dens særegenhed er informationsrig. Casen er ekstrem, da jobsamtalerne i CR alene er målrettet aktivitetsparate borgere med tidligere eller nuværende brug af opioider. Casen kan dermed anvendes til at generere viden på baggrund af de særlige måder hvorpå interaktionen manifesterer sig (Neergaard 2007:25-27) i jobsamtaler med udsatte ledige.

Casetyper repræsenterer ligeledes et instrumentelt casestudie, hvor casen er anvendt som en facilitator for at kunne avancere vores forståelse af interaktionen (Stake i Denzin & Lincoln 2000:437) og mhp. at kunne udlede noget mere generelt om den større sammenhæng, casen er en del af; beskæftigelsesindsatsen over for særligt udsatte borgere (Antoft & Salomonsen i Antoft et al. 2007:473). Casen generaliserbarhed og repræsentativitet skal ikke forstås i statistisk eller kvantitativ forstand, men som analytisk generaliserbarhed der indebærer, at det er sandsynligt at de analytiske fund vi har udledt via casestudiet kan overføres til andre indsatser, hvor man arbejder beskæftigelsesrettet inden for lignende rammer<sup>11</sup> og med en særligt udsat målgruppe (Kvale & Brinkmann 2015:334).

---

<sup>11</sup> Dette indebærer fx at indsatser der har ansvaret for afholdelsen af jobsamtaler er reguleret af samme lovgivning og dermed udføres på baggrund af overordnede ens kriterier i beskæftigelsesindsatsen.

## 4.2 Adgang til feltet og informanter

*I følgende afsnit præsenteres indledningsvis vores adgang til feltet. Herefter præsenteres empirien, konteksten for empiriindsamlingen samt vores informanter.*

Vores søgning efter en samarbejdspartner blev indledt med, at vi pr. mail kontaktede beskæftigelsesindsatser målrettet udsatte borgere.

På baggrund af møder og uddybende telefonsamtaler med 3 potentielle samarbejdspartnere, indledte vi et samarbejde med X kommune, idet vi herigennem fik indtryk af at kunne få adgang til den mest udsatte gruppe ledige.

Samarbejdet blev indledt med et møde med en projektleder og den faglige koordinator for Beskæftigelsesenheden i CR. Den faglige koordinator, som har det faglige overblik og ansvar for forløbet, kontaktede efterfølgende sagsbehandlerne i de tre behandlingsenheder og bad dem finde mulige informanter.

Vi påbegyndte empiriindsamlingen med et interview med den faglige koordinator, mhp. at få en generel introduktion til feltet.

Herefter gennemførte vi eksplorative besøg i enhed Z og X mhp. at få et indblik i den kontekst hvori jobsamtalen udspiller sig. På enhederne fik vi rundvisninger, indblik i hvordan borgerkontakten foregik i receptionen og talte med mentorer og sagsbehandlere. Herigennem fik vi et indtryk af, at enhedernes overordnede arbejde med borgere tilknyttet forløbet ikke adskilte sig fra hinanden. Dette samt en begrænset tidsramme gjorde, at vi ikke valgte at udføre eksplorativt besøg i enhed Y<sup>12</sup>.

Under besøgene oplyste vi sagsbehandlerne om, at vi var interesserede i 7-10 observationer af jobsamtaler og efterfølgende interviews. Vi valgte at lave en antalsmæssig afgrænsning på

---

<sup>12</sup> Ifm. senere empiriindsamling fik vi et indblik i enhed Y, ved at opholde os i enheden i et par timer, mens sagsbehandleren forsøgte at finde borgere, der ville deltage som informanter.

baggrund af specialets tidsramme og omfang. Antallet blev alligevel sat højt, da vi måtte tage højde for risikoen for, at informanten udeblev eller trak sig fra undersøgelsen.

Vi opstillede indledningsvis et ønske om få et udsnit af målgruppen, bestående af både borgere der af sagsbehandlerne blev betragtet som velfungerende og dårligt fungerende. Herudover opstillede vi ikke ønsker til udvælgelseskriterierne, idet vi ikke ønskede at begrænse mulighederne for adgangen til målgruppen.

Vi fik adgang til aftaler med borgerinformanter på enhed Y og X. Det lykkedes ikke at få informanter fra enhed Z, da de tre borgere der blev spurgt og som havde jobsamtale inden for nærmeste fremtid, takkede nej.

Adgangen til borgerinformanter har baseret sig på et vist tilgængelighedsprincip (Thagaard 2004:56), idet det viste sig som en udfordring at få adgang hertil, hvilket især baserede sig på tre forhold:

- Sagsbehandlerne vurderede at borgerne var for skrøbelige til at deltage, hvorfor de ikke blev spurgt.
- De adspurgte borgere ønskede ikke at deltage eller besvarede ikke sagsbehandlerens henvendelsen.
- 4 ud af de 8 borgere der havde sagt ja til at deltage udeblev eller aflyste jobsamtalen. Eksempelvis blev én borger varslet udsættelse af sin bolig, samme dag som jobsamtalen skulle afholdes, hvorfor den blev udskudt.

### **4.3 Præsentation af empiri**

Efter interviewet med den faglige koordinator og de eksplorative besøg i behandlingsenhederne foretog vi observationer af 4 jobsamtaler samt afholdt interviews med de samme 4 borgere og 3

sagsbehandlere, som havde deltaget i jobsamtalerne.

Nedenstående skema viser i kronologisk oversigt den empiri vi har indsamlet.

### Skema 1: Oversigt over empiri

Type og informant	Tid og sted	Varighed
<b>Introduktionsinterview</b>		
1. Interview (Faglig koordinator)	D. 1/2 i BE	1 t.
<b>Eksplorative besøg</b>		
1. Besøg	D. 13/2 i enhed Z	2 t.
2. Besøg	D. 16/2 i enhed X	2 t.
<b>Deltagerobservationer af jobsamtaler</b>		
1. Observation (Poul og S3)	D. 1/3	13 min.
2. Observation (Lars og S3)	D. 2/3	12 min.
3. Observation (Ane og S2)	D. 6/3	6 min.
4. Observation (Bo og S1)	D. 9/3	18 min.
<b>Kvalitative borgerinterviews</b>		
1. Interview (Poul)	D. 1/3	27 min.
2. Interview (Lars)	D. 2/3	20 min.
3. Interview (Ane)	D. 6/3	17 min.
4. Interview (Bo)	D. 9/3	45 min.
<b>Kvalitative sagsbehandlerinterviews</b>		
1. Interview (S1)	D. 19/3	51 min.
2. Interview (S2)	D. 21/3	43 min.
3. Interview (S3)	D. 22/3	38 min.

### 4.3.1 Konteksten for empiriindsamling

Jobsamtalerne blev afholdt i et mødelokale i den behandlingsenhed borgeren er tilknyttet. Borgerinterviewene blev afholdt i direkte forlængelse af de observerede jobsamtaler<sup>13</sup>. Sagsbehandlerne var ikke til stede under borgerinterviewene, med undtagelse af interviewet med Poul (P) hvor S3, med Ps vidende, overhørte dele af interviewet, der ligesom jobsamtalen blev foretaget pr. tlf. (med medhør), idet P grundet nylig operation ikke kunne møde op.

Sagsbehandlerinterviewene blev afholdt 2 uger efter vi havde foretaget observationer og borgerinterviews, på sagsbehandlerens enhed.

Udover at vi ifm. empiriindsamlingen fik en forståelse af, at der er udfordringer forbundet med at få borgeren til at fremmøde til jobsamtalen trådte det frem, at jobsamtalen udspiller sig i en hverdag, der kan være præget af konflikter. Dette kom bl.a. til udtryk da vi ifm. empiriindsamlingen ankom til enhed X, samtidig med der opstod slagsmål mellem nogle borgere tilknyttet enheden. Vi fik i den forbindelse oplyst af en sagsbehandler, at vold mellem borgerne er et kendt fænomen, dog ikke ofte forekommende.

Ligeledes oplevede vi, under et interview med en af sagsbehandlerne, at overfaldsalarmen gik i gang og sagsbehandleren skulle orientere sig om, hvorvidt en kollega havde behov for assistance. Det viste sig dog at være "falsk alarm".

### 4.3.2 Præsentation af informanter

I det følgende præsenteres informanterne, der alle er anonymiseret og fremgår med dæknavn. Oplysningerne er baseret på informanternes egne udsagn.

#### **Poul (P), 56 år**

P har sidst været i arbejde i starten af 2010'erne. Han kom i metadonbehandling første gang i

---

<sup>13</sup> Dette for at minimere risikoen for afbud til interviews, da vi fik forklaret, at borgerne var svære at få til at fremmøde. Ligeledes ønskede vi, at jobsamtalen var frisk i borgernes erindring.

1998 og har de sidste 10 år været i nuværende behandlingsforløb. P blev tilknyttet forløbet for et par år siden og har normalt sine jobsamtaler i et andet behandlingstilbud under CR. Den observerede jobsamtale er derfor den første jobsamtale på nuværende behandlingsenhed.

**Lars (L), 55 år**

L har sidst haft arbejde i slutningen af 1990'erne. Han har i ca. 6 år været tilknyttet et behandlingstilbud under CR, hvor han får lægeordineret heroin. L har haft sine jobsamtaler i CR i ca. 5 år.

**Ane (A), 54 år**

A har været ledig siden 2010. Hun startede i metadonbehandling for 1,5 år siden og blev tilknyttet forløbet i januar 2018. Det er As første jobsamtale i CR siden opstartsamtalen.

**Bo (B), 63 år**

B har sidst haft arbejde i 1995. Han har været i metadonbehandling de sidste ca. 6 år og blev tilknyttet forløbet omkring januar 2018. Det er Bs første jobsamtale i CR, siden opstartssamtalen.

**Sagsbehandler 1 (S1), 2 (S2) og 3 (S3).**

Sagsbehandlerne er alle uddannet socialrådgivere.

S1 har været ansat i CR i 5 år og har varetaget funktionen som ansvarlig for jobsamtalerne i 3 år.

S2 har været ansat i CR og varetaget funktionen som ansvarlig for jobsamtalerne i 1,5 år.

S3 har været ansat i CR og varetaget funktionen som ansvarlig for jobsamtalerne i 3 år.

## 4.4 Metode

*I dette afsnit beskrives de udvalgte metoder til generering af data. I afsnittet redegøres kort for den kvalitative metode, dernæst særskilt for de anvendte metoder og til sidst for hvordan metoderne anvendes i kombination.*

Specialets problemformulering vurderes at være kvalitativ analyserbar, da vi søger at udforske den konstruktionsproces der finder sted i interaktionen i jobsamtalen og sagsbehandlerens og borgerens italesættelser af situationen i og omkring jobsamtalen. Dermed opererer vi med en fortolkende og mikroorienteret tilgang til interaktionen, der ikke uden videre kan kvantificeres (Nygaard 2012:18,130).

Kvalitative metoder giver store mængder information om få enheder (Thagaard 2004:18) og kan dermed anvendes mhp. at få en dybdegående forståelse af interaktionen og informanternes udsagn.

De udvalgte metoder præsenteres i det følgende.

### 4.4.1 Deltagerobservation

På baggrund af vores interesse i at undersøge, hvordan borgeren konstrueres som klient i jobsamtalen mellem sagsbehandler og borger, har det været afgørende at anvende en metode, der giver adgang til og indsigt i interaktionen, hvorfor vi valgt at anvende deltagende observationer som primært metodisk greb, til besvarelse af problemformuleringen.

Observationsstudiet giver som metode mulighed for at følge og forstå social praksis, mens den udspiller sig (Szulevicz i Brinkmann & Tanggaard 2015:88) og dermed adgang til at studere interaktionens sociale processer, hvorigennem sagsbehandler og borger forhandler om forskellige konstruktioner af borgeren (Järvinen & Mik-Meyer 2005:98). Herigennem bliver det muligt at udforske hvilke strategier deltagerne betjener sig af i mødet med hinanden og den proces hvorigennem borgeren konstrueres (Pedersen i Juul & Pedersen 2012:222).

Observationerne giver endvidere adgang til at studere den institutionelle kontekst, som



interaktionen er indlejret i, hvilket gør det muligt for os at analysere på konstruktionsprocessens institutionelle forankring (Brinkmann & Tanggaard 2015:86).

Observationerne bidrager således med empirisk materiale der muliggør en analyse af konstruktionen af borgeren i en specifik kontekst; jobsamtaler i CR (Järvinen & Mik-Meyer 2005:97).

For at intervenere mindst muligt i den observerede praksis, er observationerne foregået primært observerende og marginalt deltagende (Brinkmann & Tanggaard 2015:83), ved at vi har opholdt os nogle meter fra det bord, hvor jobsamtalerne udspillede sig.

Observationerne er, for at understøtte retning og fokus, foretaget med udgangspunkt i en observationsguide (Bilag 1). Observationsguiden blev struktureret med udgangspunkt i temaer afgrænset ift. problemstillingen og inspireret af specialets teoretiske begreber. Eksempler på hvordan vi har anvendt teoretiske begreber som bl.a. "rolle, linje og ansigtsarbejde" aktivt i observationsguiden ses herunder:

Rollebegrebet (den institutionelt forankrede klientrolle) er i observationsguiden operationaliseret ved at lede efter udtryk for sagsbehandlernes erfaringsbaserede forventninger og normative krav til borgerne (jf. kapitlet om teori). Dette er bl.a. omsat på følgende måde:

- Hvad fremhæves i jobsamtalen, som det borgeren skal stræbe mod, hvordan forsøges dette frembragt?
- Hvilke forventninger og krav rettes mod borgeren i samtalen? Hvordan udtrykkes disse?

Borgerens udførelse af rollen som klient er operationaliseret ved, at vi i observationsguiden har fokuseret på borgerens selvfremsstilling og strategier ifm. jobsamtalen, hvilket bl.a. er omsat som følger:

- Hvilken linje (selvfremstilling) udtrykker borgeren? Fx kan ikke noget, kan noget med forbehold, kan noget. Hvordan reagerer sagsbehandleren på dette? Udfordres, accepteres eller modificeres den? Er der en interaktionsorden der gør, at aktørerne hjælper hinanden med at opretholde borgerens linje?

- Hvad defineres som “forkert ansigt” hos borgeren (fx taler om ting, der kan anses som irrelevant), hvordan hjælper sagsbehandleren borgeren, med at præsentere det rigtige ansigt? Hvordan samarbejder aktørerne om at undgå, at nogen “taber ansigt”?

Med et primært deduktivt afsæt, kan observationerne betragtes som forholdsvis fokuserede. Vi har dog tilstræbt fortsat at forholde os åbent over for nye erkendelser og temaer opstået i det empiriske møde, bl.a. ved at have fokus på hvilke temaer der fyldte til samtalen og hvordan vi oplevede den generelle stemning. På den måde har observationerne også et induktivt tilsnit og elementer af en mere ustruktureret observation (Kristiansen & Krogstrup 1999:150).

Observationerne kombineres med kvalitative interviews som præsenteres i det følgende.

#### **4.4.2 Kvalitativt forskningsinterview**

For at opnå en mere nuanceret forståelse af den konstruktion der foregår under jobsamtalen, har vi foretaget kvalitative forskningsinterviews med de sagsbehandlere og borgere som deltog i jobsamtalerne.

Interviewenes primære funktion, har med dette udgangspunkt været at få adgang til sagsbehandlere og borgeres beskrivelser af, hvordan de hver især forstår situationen i og omkring jobsamtalen (Thagaard 2004:86,14; Brinkmann & Tanggaard 2015:32). Herunder borgernes opfattelser og italesættelse af sig selv, samt sagsbehandlerenes italesættelser og forståelser af borgerne.

Interviewene blev udført som semistrukturerede interviews (Brinkmann & Tanggaard 2015:38), med udgangspunkt i tematiske interviewguides (Bilag 2 og 3).

Alle interviews blev indledt med en anmodning om, at informanterne præsenterede sig selv - hos sagsbehandlerne med fokus på uddannelsesmæssig baggrund og varigheden på ansættelsen i CR. Hos borgerne med fokus på arbejdsmarkedserfaring og periode tilknyttet substitutionsbehandling. Dette mhp. allerede indledningsvis at etablere et fokus for interviewet.

Da interviewene blev udarbejdet for at give uddybende forståelser af interaktionen under jobsamtalerne, blev interviewguiden struktureret på baggrund af observationerne. Interviewguidene havde i kraft af deres empiriske fundering, således et induktivt tilsnit (Olsen 2003:70).

Da borgerinterviewene, blev udført i direkte forlængelse af observationerne, var det nødvendigt at udarbejde interviewguiden før observationerne, hvorfor guiden indeholdt spørgsmål der på et mere generelt plan var centreret omkring jobsamtalerne fx *“Hvad er formålet med jobsamtalen?”* *“Hvad taler I om til jobsamtalen?”*. Vi oplevede dog, at borgerne besvarede disse generelle spørgsmål, med udgangspunkt i den netop afholdte jobsamtale.

Under interviewet formulerede vi uddybende spørgsmål til den observerede jobsamtale, hvilket citatet fra interviewet med L er et eksempel på; Interviewer: *“Du sagde også til X (S3) at [...]hvis du blev clean, så ville der være nogen der kom efter dig, med en masse krav [...] Hvad ville det være for nogle krav [...]?”*

Interviewene med borgerne indeholdt yderligere temaer, der relaterede sig til borgerens forståelse af de krav der bliver stillet under jobsamtalen fx: *“Oplever du at din kontaktperson (sagsbehandler) stiller krav til dig? Hvilke? Oplever du en forventning fra din kontaktperson om, at du skal i beskæftigelse (eller nærmere arbejdsmarkedet) eller oplever du det modsatte? Hvordan kommer dette til udtryk?”*

Samt spørgsmål, der relaterede sig selv til borgerens forståelse af sig selv ift. beskæftigelse fx:

*Hvad er den væsentligste årsag til du ikke har et arbejde? Har du et ønske om beskæftigelse?*

Dette mhp. at få en indsigt i udsagn, der i en Goffmansk optik, ville kunne ses som udtryk for den *linje* borgeren anlægger ift. deres ledighedssituation.

Interviewguiden til brug for sagsbehandlerinterviews (Bilag 3) tog ligeledes udgangspunkt i vores erfaringer fra observationerne af jobsamtalerne, som blev opstillet under teoretiske temaer, som bl.a. indeholdt forventninger og krav til klientrollen. Dette blev operationaliseret gennem spørgsmål som: *“Hvilke krav stiller du til borgeren og hvordan?”*, *“Hvad er de typiske årsager*

*til at borgerne ikke har et arbejde?”, “Er der bestemte hensyn man skal tage ift. denne målgruppe ift. at holde jobsamtaler?”*

De semistrukturerede interviews gjorde det muligt at forholde os åbent til og forfølge de temaer og svar informanterne præsenterede os for (Brinkmann & Tanggaard 2015:38). Dette betød i praksis, at vi stillede opfølgende spørgsmål, hvilket dels resulterede i en uddybende forståelse af det vi observerede under jobsamtalerne, men også at informanterne nogle gange talte ud af kontekst. Dette skete bl.a. under interviewet med B, der i de sidste 5 minutter af interviewet talte om international politik.

Der er således flere passager i interviewmaterialet, der indeholder temaer, der ud fra specialets fokus ikke er anvendelige i analysen.

Generelt oplevede vi, at informanterne udviste interesse i at besvare vores spørgsmål og ofte af sig selv kom med uddybende forklaringer, ligesom de stillede uddybende spørgsmål til specialets formål. 3 ud af 4 borgere havde yderligere kommentarer ved interviewet afslutning.

### **4.4.3 Kombination af metoderne**

Ved at kombinere observationer og interviews har vi fået adgang til at udforske den situation der udspiller sig mellem informanterne, såvel som de enkelte informanters italesættelser og oplevelser af situationen (Thagaard 2004:13).

Under observationerne var vi til stede, hvor den sociale praksis udspillede sig, hvilket giver os adgang til, gennem et udefra perspektiv, at udforske hvordan den konkrete interaktion foregår (Brinkmann & Tanggaard 2015:89 og 33).

Interviewene kan derimod bidrage med et indefra perspektiv på informanternes forståelse af situationen. Dermed genereres vores data i et intersubjektivt perspektiv, der rummer både vores og informantens oplevelse af jobsamtalen, uden at vi nødvendigvis deler samme opfattelse af situationen (Kragelund i Glasdam 2012:133).

Dette bidrager til en mere nuanceret forståelse af, hvad der sker til jobsamtalen, end hvis vi

udelukkende havde anvendt én af metoderne. På den måde komplementerer metoderne hinanden (ibid.:131,135; Thagaard 2004:13).

## 4.5 Forskningsetiske overvejelser

*I dette afsnit beskrives de forskningsetiske overvejelser vi har haft undervejs i undersøgelsesprocessen.*

Når kvalitative metoder anvendes til at producere viden, placeres private ytringer i en offentlig arena (Brinkmann og Tanggaard 2015:472), hvorfor det løbende har været centralt for os at reflektere over, hvordan vi kunne agere etisk ansvarligt over for informanterne.

I undersøgelsesprocessen har vi tilstræbt beskyttelse af vores informanter, ved at anonymisere den kommune hvor i empirien er indhentet. Endvidere ved at sikre, at de er indgået i undersøgelsen gennem et informeret samtykke (Bilag 4 & 5) (ibid.:95,116,477).

Dette indebar, at informanterne forud for interviews og observationer blev præsenteret for specialets overordnede emne. Derudover blev de oplyst om, at materialet ville blive behandlet fortroligt og at de ville blive anonymiseret i specialet, dog med det forbehold at de, på baggrund af deres personlige karakteristika (bl.a. køn, alder) eventuelt kunne blive genkendt af personer med nært kendskab til dem. Ligeledes blev informanterne forholdt, at udsagn vil indgå i et offentliggjort speciale samt at samtykket til enhver tid kunne trækkes tilbage.

Igennem undersøgelsen har vi løbende forholdt os til det magtforhold der opstår, når vi repræsenterer borgerens erfaringer og således har mulighed for at definere situationen (ibid.:475). Ved bl.a. at tydeliggøre hvad informanternes udsagn skal bruges til, har vi tilstræbt at reducere den manipulerende dialog, der kan opstå i et interview (Kvale og Brinkmann 2015:56).

Under interviewene har vi forsøgt at udvise åbenhed ved bl.a. at give plads til small talk og lade interviewguiden være synlig. Samtidig har vi tilstræbt en vis distance ved bl.a. ikke at stille spørgsmål om fx borgernes psykiske problematikker eller brug af euforiserende stoffer.

Dette har vi gjort fordi sådanne emner ikke har relevans ift. problemstillingen og derfor kun ville

antydde nysgerrighed fra vores side, ligesom vi ikke ønskede at åbne op for følsomme emner, som vi ikke havde mulighed for at samle op på efterfølgende (Brinkmann og Tanggaard 2015:476).

Også anvendelsen af Goffmans teoretiske begrebsapparat, har givet anledning til etiske overvejelser, idet begrebet om indtryksstyring, både fokuserer på de indtryk aktørerne eksplicit giver udtryk for, men også de indtryk aktørerne gennem kropssproget ubevidst afgiver i interaktionen (Goffman 2015 [1959] 24,54). Vi har valgt ikke at betone sidstnævnte i analysen, ud fra et ønske om ikke at overfortolke empirien. En borger der fx sveder og er rødmosset, kan indikere alt fra abstinenser til nervøsitet, hvilket vi ikke har ønsket at gøre os til dommer over.

## **4.6 Kvalitetssikring**

*I følgende afsnit præsenteres hvordan vi har tilstræbt transparens, validitet og reliabilitet i specialet som led i kvalitetssikring af undersøgelsen.*

### **4.6.1 Transparens**

I specialet har vi tilstræbt transparens ved eksplicit at forholde os til, hvordan vidensproduktionen er påvirket af de perspektiver og metoder der anlægges ift. problemstillingen (Kvale og Brinkmann 2015:84).

Ved indledningsvis at redegøre for den forforståelse vi tager med ind i feltet samt for specialets videnskabsteoretiske perspektiv og erkendelsesinteresse, har vi tydeliggjort de præmisser, vi undersøger problemstillingen ud fra.

I analyseprocessen har vi tilstræbt transparens ved, efter inddragelsen af konkrete empiriske eksempler, at beskrive vores forståelse af udsagnet eller sekvensen.

Disse bestræbelser, tillader læseren at fortolke på vores data og vores forståelse af dem og dermed overveje mulige alternativer for fortolkning (Brinkmann & Tanggaard 2015:524).

Transparens er endvidere tilstræbt ved at fremlægge vores fremgangsmåde og begrundelser for de valg og fravalg vi har foretaget i undersøgelsesprocessen.

I kapitlet om forskningsdesign har vi begrundet metoder og deres relevans for specialets problemstilling.

Derudover præsenterer vi i vores analysestrategiske overvejelser (kapitel 5) hvordan datamaterialet er kodet og hvordan teorien i den forbindelse er blevet operationaliseret.

På denne måde fremlægges vejen fra design til udførelse, analyse og konklusion, hvilket gør det muligt for læseren at vurdere undersøgelsens resultater og hvilken sammenhæng de skal betragtes i (ibid.:524). Transparensen bidrager således til, at læseren kan vurdere graden af reliabilitet og validitet i undersøgelsen.

#### **4.6.2 Validitet og reliabilitet**

Vi har anvendt metodetriangulering som redskab til at opnå forhøjet validitet i undersøgelsen. Metodetrianguleringen indebærer, at *observationer* og *interviews* er anvendt i kombination til at belyse interaktionen mellem sagsbehandler og borger. Dermed har vi fået mulighed for at indsamle data om interaktionen ud fra forskellige perspektiver (Kragelund i Glasdam 2012:131), ligesom metodetrianguleringen skaber et datagrundlag, der forbedrer vores forudsætninger for at kunne besvare problemformuleringen (Pedersen i Juul & Pedersen 2012:229) jf. afsnittet *kombination af metoderne*.

Som beskrevet indebar informantudvælgelsen et vist tilgængelighedsprincip, som kan have forringet troværdigheden af undersøgelsens resultater. De borgere der har deltaget, er udvalgt af sagsbehandlere, som vurderede dem egnede til at lade sig observere og interviewe. Dette er forbundet med en potentiel bias, idet der er risiko for, at informanterne tilhører den bedst fungerende del af målgruppen.

Specialets empiri udgør ligeledes et afgrænset datamateriale, der ikke kan betragtes som repræsentativt. Dette kan, sammen med tilgængelighedsprincippet, medføre et mindre nuanceret billede på problemstillingen. Den afgrænsede mængde empiri har dog bidraget til, at vi har

kunnet foretage en dybdegående fortolkning og analyse af forskellige eksempler på, hvordan interaktionen udspiller sig (Brinkmann & Tanggaard 2015:32).

I udførelsen af deltagerobservationer udgjorde vores tilstedeværelse et ekstra medierende led (ibid.:90), der må forventes at have påvirket hvordan jobsamtalen udspillede sig. Vi har derfor tilstræbt validitet ved at minimere vores interaktion med informanterne, således at kommunikationen alene foregik mellem sagsbehandler og borger. Vi oplevede dog i enkelte tilfælde, at borgerne i starten af jobsamtalen kom med udsagn; fx vittigheder henvendt til både sagsbehandleren og os og at sagsbehandlerne under jobsamtalen stillede spørgsmål, som synes præget af vores tilstedeværelse. Bl.a. under jobsamtalen mellem L og S3, hvor S3 bad L om uddybende at fortælle, om det sted han modtager behandling. I disse tilfælde forsøgte vi at holde os i rollen som observatør, ved ikke at kommentere på udsagnene.

Under interviewene har vores indblanding i feltet været væsentlig større end under observationerne, idet informantens udsagn er frembragt i interaktion med os som undersøgere (Thagaard 2004:86; Brinkmann & Tanggaard 2015:87).

Ud fra denne præmis, har vi været optaget af, hvordan informanten konstruerer bestemte sandhedsforståelser i interaktion med os som interviewere (Pedersen i Juul & Pedersen 2012:222), herunder hvordan borgeren fremstiller sig selv og hvordan sagsbehandleren fremstiller borgeren.

Under borgerinterviewene har vi, for at minimere vores påvirkning af de forståelser der kommer til udtryk, forsøgt at få borgeren til selv at beskrive sin situation, frem for at kategorisere vedkommende som fx “psykisk syg” eller “misbruger”.

Under interviewene har vi ligeledes forsøgt at be- eller afkræftet vores fortolkning af udsagn og sekvenser ved at spørge ind til informantens forståelse af den observerede jobsamtale samt anvendt fortolkende og afklarende spørgsmål (fx “*Fordi du bliver utryg?*”, “*Hvad betyder det at være kaotisk?*”), hvilket bidrager til at øge gyldigheden af vores fortolkninger (Brinkmann & Tanggaard 2015:42).



Det er væsentligt at understrege, at informanternes udsagn tolkes som udtryk for *deres forståelse* af virkeligheden og dermed ikke som et udtryk for objektive fakta.

Denne præmis kan underbygges med et eksempel fra interviewet med P, hvor han oplyste ikke at have deltaget i jobsamtaler gennem en længere årrække. Denne udmelding fik imidlertid S3 til at undersøge sagshistorikken hvilket synliggjorde, at der i journalen var registreret de jobsamtaler med P, som loven foreskriver. Uden S3s forståelse, kunne beskæftigelsesindsatsens rettidighed over for P have fremgået som mangelfuld. Eksemplet tjente for os som en påmindelse om, at informanternes udsagn repræsenterer én forståelse blandt flere, og at det ikke er vores opgave at validere disse, men i stedet behandle disse som subjektive forståelser.

I databearbejdningen har vi tilstræbt reliabilitet ved hjælp af dobbeltkodning (Olsen 2003:80), hvor vi begge har kodet datamaterialet særskilt og efterfølgende sammenlignet graden af overensstemmelse mhp. at udvælge de udsagn og sekvenser, hvor vi har været enige om kodningen. Dermed er kodningen ikke foretaget alene ud fra vores individuelle forståelse, hvilket øger pålideligheden af vores fund.

## **Kapitel 5: Analysestrategi**

*I dette kapitel redegøres for vores analysestrategiske overvejelser mhp. at tydeliggøre specialets analyseenhed samt vores databearbejdning og -fortolkning i samspil med specialets teoretiske ramme.*

### **5.1 Specialets analyseenhed**

Specialets analyseenhed er, med udgangspunkt i mødet mellem sagsbehandler og borger som det udspiller sig i og omkring jobsamtalen (Jacobsen & Kristiansen 2005:195) fokuseret omkring interaktionen. Herigennem vil vi, med et fokus på bl.a. forhandlinger, strategier og respons belyse den proces hvorigennem borgeren konstrueres som klient.

Analysens fokus retter sig ligeledes mod et individuelt niveau, hvor vi med udgangspunkt i vores interviews, koncentrerer os om informantens viden, erfaring og rationaler (Boolsen i Brinkmann & Tanggaard 2015:258) mhp. at opnå en uddybende forståelse af interaktionen som den udspiller sig i jobsamtalerne.

På baggrund af en væsentlig epistemologisk præmis i en socialkonstruktivistisk analyse, hvor interaktionen mellem aktører er påvirket af den kontekst hvor i interaktionen udspiller sig (Juul & Pedersen 2012:223), anlægges i analysen ligeledes et fokus på den institutionelle kontekst der udgøres af forskellige strukturerende vilkår for interaktionen, repræsenteret ved bl.a. beskæftigelses- og socialpolitikker og -lovgivning.

### **5.2 Deduktion og induktion**

I specialet benytter vi os af en primært deduktivt funderet analysestrategi, som knytter sig til vores teoretiske afsæt i Goffmans dramaturgiske perspektiv.

Herigennem anlægges et bestemt sociologisk perspektiv på et udsnit af den sociale virkelighed, ved at udfolde en række analysebærende begreber (Esmark et al. 2005:9), særligt rollebegrebet,

som har været med til både at afgrænse casen og identificere mønstre i og strukturere det empiriske materiale.

I analysen arbejder vi således med et teoretisk informeret blik. Samtidig har analysestrategien dog et vist induktivt tilsnit, idet vi med afsæt i en indledende deduktiv kodning, på baggrund af empirien, selv har opstillet kategorier og dermed udvinder nye indsigter og begrebslige opdelinger, hvilket udfoldes yderligere i afsnittet om databearbejdning.

Også vores dataindsamling trækker på deduktive elementer, idet vores observationer og interviews som beskrevet tog udgangspunkt i teoretisk motiverede forskningsspørgsmål. Dog har vi tilstræbt en empirisk åbenhed ift. at sætte teorien i spil med erfaringer fra den sociale virkelighed, hvor vi har ladet eventuelle fund forme den videre dataindsamling.

### **5.3 Databearbejdning og -fortolkning**

*I følgende afsnit redegøres for den proces, hvorigennem datamaterialet er organiseret og simplificeret mhp. fortolkning og analyse.*

Vores empiri er indledningsvis bearbejdet ved, at vi har lydoptaget observationer og interviews. Optagelserne har vi efterfølgende transskriberet i stort set fuld længde, med undtagelse af enkelte passager, der indeholdt detaljerede beskrivelser af kommunale tilbud og lovgivning. Hermed har vi haft mulighed for at udlede informanternes egne udsagn, i stedet for gengivelser af citater fra feltnoter, hvilket reducerer risikoen for fejlcitering, der vil præge fortolkningen.

I tillæg til optagelser og transskription, har vi tilstræbt at indfange situationens detaljerighed i sin helhed (Brinkmann & Tanggaard 2015:90) ved også at udarbejde feltnoter under observationer af jobsamtaler. Dette mhp. at registrere de nonverbale detaljer som fx stemninger (ibid.:91).

Specialets hermeneutiske fortolkningstilgang afspejler sig i databearbejdningen hvor vi, i tråd med den hermeneutiske cirkel, har studeret de enkelte udsagn og sekvenser som en del af en større helhed. I praksis betyder det at databearbejdningen blev indledt med dekontekstualisering,

hvor vi kodede empirien mhp. at forstå dens enkeltdelen og efterfølgende på rekontekstualisering, ved at vi fortolkede de kodede udsagn og sekvenser ind i en bredere referenceramme (Kvale & Brinkmann 2015:272). Kodning er således anvendt mhp. at foretage en dekontekstualiserende reduktion af datamaterialet og samtidig identificere sammenhænge i datamaterialet som helhed (ibid.:226).

### 5.3.1 Kodning

Kodningsprocessen har overordnet været funderet i analysens formål om at tydeliggøre hvordan borgeren gennem interaktionen med sagsbehandleren, konstrueres som en bestemt type klient præget af 1) forskellige forventninger og krav, indlejret i den institutionelt forankrede klientrolle og 2) hvordan borgeren udfylder denne rolle, jf. Goffmans rollebegreb. Kodningsprocessen har således centreret sig om at afdække og opstille indsigter ift. disse to elementer.

Indledningsvis blev det transskriberede materiale gennemlæst af os begge mhp. at få et helhedsindtryk og danne os et overblik. Allerede under de første gennemlæsninger af materialet begyndte vi at notere temaer som var fremtrædende på tværs af empirien i relation til konstruktionen af borgeren. Her tegnede der sig nogle mønstre ift. at borgerne blev tildelt bestemte karakteristika og at bestemte typer adfærd blev bifaldet frem for andre.

Derudover trådte særligt to temaer frem:

**Borgerens erfaringer som klient;** trådte frem under interviewene, hvor borgerne beskrev deres tidligere erfaringer med jobcentre og beskæftigelsesrettede indsatser uden for CR.

**Strukturelle forhold uden for institutionen;** kom bl.a. til udtryk gennem en række udsagn om, at der mangler tilbud tilpasset målgruppen.

Da vi vurderede, at begge disse temaer relaterede sig til forhold uden for interaktionen og dermed specialets fokus, afgrænsede vi os fra at behandle dem yderligere.

## Første kodning

Den første kodningsproces baserede sig på en deduktiv strategi, hvor Goffmans rollebegreb blev anvendt til at identificere mønstre på tværs af datamaterialet (Antoft & Salomonsen i Antoft et al. 2007:468), der knyttede sig til den institutionelt forankrede klientrolle.

Jf. kapitel 2 om teori, relaterer den institutionelt forankrede klientrolle sig til 1) systemets normative krav til borgerens adfærd og 2) erfaringsbaserede forventninger til borgerens karakteristika, som således udgjorde de to koder som første kodning tog udgangspunkt i.

I det følgende beskrives hvordan de to koder er anvendt på empirien:

I sagsbehandlerinterviewene identificerede vi *normative krav* til borgerens adfærd ved at se efter udsagn hvor det blev formuleret, at borgeren “skal” noget eller forventninger om en bestemt type adfærd. Et typisk eksempel på et udsagn der er kodet som normative krav er: “[...] *man SKAL have kontakt med mentor, man kan ikke bare brænde hende af hele tiden og man kan ikke bare lade være med at svare, når hun ringer*”.

En anden type udsagn kodet som normative krav til borgerens adfærd, er udsagn hvor sagsbehandleren foretager en sortering af borgere der hører til forløbet og borgere der ikke gør, fx: “[...] *der er nogen der bare vil [...] gå på kontanthjælp og være i fred [...] Men så har du også dem, vi har jobsamtaler med [...] De fleste af dem, de vil gerne et eller andet. De vil ikke bare sidde derhjemme*”.

Under observationerne identificerede vi normative krav til borgerens adfærd, ved at se på hvilke italesættelser og adfærd der blev bifaldet under jobsamtalen og hvilke der ikke gjorde, bl.a. gennem de udtalelser hvor noget blev understøttet. Herunder hvordan sagsbehandleren og borgeren agerede over for hinanden ift. det der blev identificeret som normative krav.

Under interviews og observationer identificerede vi sagsbehandlerens *erfaringsbaserede forventninger* ved at se på udsagn og handlinger hvor sagsbehandleren tillagde borgerne bestemte karakteristika, fx: “[...] *det er bare noget der følger lidt med, når man er stofmisbruger, tror jeg. At så er tilværelsen tit kaotisk - der er tit alle mulige ting der opstår*”.

En anden type udsagn, kodet som erfaringsbaserede forventninger er steder hvor sagsbehandleren tog eller opstillede bestemte hensyn eller kalkulerede med en bestemt adfærd hos borgeren. Et eksempel herpå er udsagn om, at borgerne ikke indkaldes skriftligt til jobsamtalerne ud fra en formodning om, at de ikke læser deres indkaldelser.

Efter først at have kodet datamaterialet særskilt, sammenlignede vi vores kodninger, hvor vi i 8 ud af 10 tilfælde havde vi kodet samme udsagn eller sekvens ens. De kodninger der ikke var overensstemmelse mellem eller tvivl om blev frasorteret.

Et eksempel hvor vi var i tvivl, om hvorvidt udsagnet skulle kodes som sagsbehandlerens erfaringsbaserede forventninger, er fra interview med S1 der udtaler: *“X får intet ud af at komme på jobcenteret [...] Han kommer aldrig til at ramme jobcenteret, han har mere gavn af at hans indsats er samlet og særligt hos en der kender ham i forvejen”*. Eksemplet blev efter drøftelse fravalgt, idet S1 i uddraget ikke redegør for forventninger der relaterer sig til klientrollen generelt, men udelukkende til en specifik borger, som tilmed ikke var omfattet vores informanter.

### **Meningskondensering og udledning af kategorier**

Med udgangspunkt i den første deduktive kodning, foretog vi efterfølgende en meningskondensering (Brinkmann & Tanggaard 2015:48) af de kodede passager (kodet som enten normative krav eller erfaringsbaserede forventninger), ud fra et ønske om, med udgangspunkt i empirien, selv at udlede kategorier der repræsenterer karakteristika i den institutionelt forankrede klientrolle. På baggrund af meningskondenseringen udledte vi følgende kategorier på tværs af det kodede datamateriale:

- Udsathed
- Viljebesiddende
- Systemtilpassende
- Parathed

Ud af disse var udsat, viljebesiddende og systemtilpassende de kategorier som var mest fremtrædende, idet de kunne identificeres i størstedelen af og på tværs af datamaterialet.

Derudover var det kategorier der relaterede sig til både sagsbehandlerens erfaringsbaserede forventninger til borgerne (Udsat) og til de normative krav (Viljebesiddende og Systemtilpassende), der blev rettet direkte mod borgeren under jobsamtalen.

De tre kategorier blev derfor udvalgt til genkodning af materialet. Denne proces beskrives ifm. den afsluttende kodning.

Kategorien "Parathed" trådte frem under sagsbehandlerinterviewene som et normativt krav om, at borgerne bør være stabile og have arbejdsmarkedserfaring, hvis de skal i beskæftigelse. Kategorien blev fravalgt, idet kravet ikke blev rettet mod borgerne i jobsamtalerne, ligesom sagsbehandlerne under interviewene gav udtryk for, at borgeren der levede op til disse krav ikke var i målgruppen for forløbet.

### **Afsluttende kodning**

De tre kategorier *udsat*, *viljebesiddende* og *systemtilpassende* blev efterfølgende anvendt til at kode datamaterialet for tredje gang mhp. at strukturere det i enheder der beskrev henholdsvis 1) klientrollen (erfaringsbaserede forventninger og normative krav) og 2) borgerens udførelse heraf jf. Goffmans rollebegreb.

I kodningen af udførelsen af klientrollen, blev datamaterialet kodet med udgangspunkt i de tilfælde hvor borgeren på forskellig vis forholder sig til et af de tre karakteristika og dermed de krav og forventninger der rettes imod dem.

I tabel 3 gives eksempler på hvordan datamaterialet er kodet med udgangspunkt i kategorierne *udsat*, *viljebesiddende* og *systemtilpassende*.

Tabel 3

Kode og udledt af	Indhold	Eksempel
<b>Udsat</b> (Erfaringsbaseret forventning)  Udledt af sagsbehandler-interview	Udsagn hvor borgerne tillægges generelle karakteristika på baggrund af deres sociale problemer	<i>“de har jo alle sammen et misbrug af en eller anden art. For mange af dem, der er det jo en forholdsvis dominerende faktor i deres liv. Så kommer alt andet i anden række”</i>
	Udsagn hvor der opstilles generelle hensyn til borgerne på baggrund af deres sociale problemer	<i>“hvis du har psykiske vanskeligheder og et kæmpe stofmisbrug [...] så giver det måske meget god mening at prøve at minimere den indsats borgeren skal lægge”</i>
	Udsagn hvor borgernes problemer beskrives generelt	Ord som “kaotisk”, “misbrug”, “psykisk sygdom”, “gæld”, “hjemløshed” går igen
<b>Udfyldelse af udsat</b>  Udledt af observationer og borgerinterview	Udsagn/sekvenser hvor borger fortæller om sine problemer	Ord som “misbrug”, “psykiske problemer”, “gæld”, “nedslidt” går igen
	Udsagn/sekvenser hvor borger fortæller om hvad de kan og dermed taler ud af udsatheden.	<i>“jeg kan godt lide hårdt arbejde”, ”jamen jeg kan jo alt muligt”</i>
	Udsagn/sekvenser hvor borger bruger sine problemer som argument for at sige nej/ikke kunne	<i>“jeg ville få tilbagefald lige så snart der er nogen der siger arbejde” “Men altså, der er jo bare det, at jeg er gået hen og blevet dårligere, så jeg kan jo ikke”</i>
<b>Viljebesiddende</b> (Normativt krav)  Udledt af sagsbehandler-interview	Udsagn om hvad borgerne vil og skal ville	<i>“De fleste af dem, de vil gerne et eller andet.” Udsagn “vil noget”, “vil noget andet end bare at blive parkeret” går igen.”</i>
	Udsagn om sanktioner ift. hvis borgerne siger nej til noget	Fx udsagn om at borgeren udskrives hvis de ikke samarbejder.



	Udsagn om at indsatsen er for borgere der vil noget.	<i>“har de overhovedet et ønske om [...] praktik eller et eller andet - fordi hvis de ikke de har, så giver det ikke mening”</i>
<b>Udfyldelse af vilje</b>  Udledt af observationer og borgerinterview	Udsagn/sekvenser hvor borger giver udtryk for at ville noget eller at ville noget, men ikke at kunne	<i>“ (om arbejde) Jeg ville meget gerne, men jeg kan ikke”</i>
	Sekvenser hvor der tales om at borgerens situation står i vejen for det de vil	<i>“Det stressede dig ret meget”, “Ja, det lyder da også til, at du har lidt udfordringer i hvert fald”</i>
<b>Systemtilpassende (Normativt krav)</b>  Udledt af sagsbehandler-interview	Udsagn om hvilke tilbud borgerne tilbydes eller ønske	<i>”det er borgeren der [...] skal sige [...] om de vil have styr på deres gæld eller om de vil have lavet tænder, eller om de vil til egen læge”</i>
	Udsagn om hvad der anses som barriere og hvad der skal interveneres overfor	<i>“Mentoren hjælper [...] med til at fjerne, nogle af de forhindringer der gør at borgeren har svært ved at komme i beskæftigelse [...] Det må man sige er en forhindring hvis du ikke har nogen tænder</i>
<b>Udfyldelse af systemtilpassende</b>  Udledt af observationer og borgerinterview	Sekvenser hvor borgeren takker ja til hjælp eller takker nej hvor sagsbehandler forsøger at afdække andet behov	<i>S3: “Har du behov for at komme til tandlægen måske? Borger: Det ordner jeg selv [...] S3: Hvad med din bolig, hvordan ser den ud.”</i>
	Udsagn/sekvenser hvor borger taler om de af systemets tilbud de ønsker/ikke ønsker	<i>Borger: “så kunne det godt være, at jeg lige skulle prøve det knallertværksted”</i>

I analysen har vi bestræbt os på at inddrage sammenhængende sekvenser mhp. at betone den interaktionistiske dimension samt tydeliggøre konstruktionsprocessen fx via udviklingen i samtalen. Af hensyn til specialets omfangsmæssige rammer illustreres vores fund dog med kortere uddrag på tværs af datamaterialet og udfoldes efterfølgende med udgangspunkt i et

uddybende eksempel.

Når uddrag fra datamaterialet anvendes i analysen, er gentagne ord og udtryk som “øh” klippet ud, de steder det ikke har betydning for meningsindholdet i udsagnet eller sekvensen. Symbolet [...] illustrerer, at vi er sprunget frem i datamaterialet. Forkortelsen “I” anvendes om interviewer.

## Kapitel 6: Analyse

Analysen har til formål at tydeliggøre hvordan borgerne under jobsamtalerne konstrueres som en bestemt type klient gennem forskellige forventninger og krav indlejret i klientrollen og gennem borgerens udfyldelse af denne rolle.

Som beskrevet i kapitlet 5 om analysestrategi, har vi med udgangspunkt i empirien udledt sagsbehandlingernes erfaringsbaserede forventninger og normative krav til borgerne og omsat disse til tre fremtrædende karakteristika i klientrollen<sup>14</sup>, benævnt *Udsat*, *Viljebesiddende* og *Systemtilpassende*. I analysen omtales de eksempelvis som “rollen som udsat”.

Det er dog væsentligt at understrege, at der ikke er tale om tre forskellige klientroller, men tre elementer af én overordnet klientrolle. Tilstedeværelsen af ét karakteristika udelukker dermed ikke et andet.

De tre rollekarakteristika behandles i tre særskilte analyser.

**I analyse 1** behandles udsathed som sagsbehandlingernes erfaringsbaserede forventninger til borgeren og borgerens udførelse af udsatheden.

**I analyse 2** behandles viljebesiddende som et normativt krav til borgeren og borgerens udførelse heraf.

**I analyse 3** behandles systemtilpassende som et normativt krav til borgeren og hvordan dette søges frembragt hos borgeren under jobsamtalerne.

---

<sup>14</sup> Inden for den kontekst empirien er indsamlet i.

## 6.1 Udsat

*I følgende analyse behandles “udsat” som det første af de tre karakteristika, som ligger indlejret i klientrollen.*

*Dette gøres gennem en analyse af tre forskellige måder hvorpå udsathed særligt manifesterer sig i datamaterialet: Indledningsvis som sagsbehandlingernes erfaringsbaserede forventninger. Derefter i afsnit 6.1.2 i borgernes udførelse af klientrollen gennem henholdsvis “rolleomfavelse og strategisk udførelse af rollen” og “rolledistance”.*

### 6.1.1 Udsathed som karakteristika i klientrollen

*I dette afsnit analyseres, hvordan udsathed som karakteristika i klientrollen på forskellig vis udspringer af sagsbehandlingernes erfaringer med og viden om målgruppen, som præger deres forventninger til denne (herefter erfaringsbaserede forventninger).*

Sagsbehandlingernes erfaringsbaserede forventninger til borgernes udsathed trådte første gang frem under de eksplorative besøg i enhederne, hvor borgerne af sagsbehandlere og mentorer bl.a. blev beskrevet som “kaotiske”, “sårbare”, “den mest udsatte målgruppe i Danmark” og som en målgruppe der ville have svært ved at indgå i specialeundersøgelsen.

Denne forventning, der blev begrundet med fagpersonernes erfaringer med målgruppen generelt og viden om de specifikke borgere betød, at mange borgere ikke blev spurgt om de ønskede at deltage i undersøgelsen.

De erfaringsbaserede forventninger til borgernes udsathed kom ligeledes til udtryk under interviewene med sagsbehandlingerne, hvor beskrivelsen af borgernes udsathed antog en række uddybende og forklarende proportioner, både hvad angik borgerne mentalt, fysisk og i relation til arbejdsmarkedet (Egelund i Järvinen & Mik-Meyer 2003:66), hvilket nedenstående citat fra interviewet med S3 illustrerer:

*“S3: [...]det er bare noget der følger lidt med, når man er stofmisbruger, tror jeg. At så er tilværelsen tit kaotisk - der er tit alle mulige ting der opstår - "åh nej, jeg har ikke betalt husleje i 2 måneder, det opdager jeg først nu" - [...] jeg skal også til jobsamtale i morgen - fuck, jeg har også en aftale med DPC (Distriktspsykiatrisk Center) - tusinde ting på én gang, det er bare sådan orkan af problemer nogle gange, der bare opstår af ingenting.”*

Og under interview med S2:

*“I: Hvad er de typiske årsager til, at borgerne ikke har et arbejde, tror du?”*

*S2: “altså mange af dem, har været misbrugere fra teenageårene. Nogle af dem før det [...] deres forældre har ikke arbejdet, de har også været misbrugere - jeg tror, det er derfor. Og så dem som har været på arbejdsmarkedet og så falder ud, hvis de har et misbrug af opiater, så er det meget svært for dem at ligesom passe[...] et job og så mister de hurtigt deres arbejde”*

I eksemplerne forklares hvordan især borgernes misbrug er en altoverskyggende faktor der medfører kaotisk livsstil og vanskeligheder ved at overholde krav og forpligtelser.

Den kontekst som jobsamtalen udspiller sig i; *behandlingsenheder*, synes dermed at komme at præge sagsbehandlerens forståelse af udsathedens indholdsmæssige dimensioner, som centrerer sig om misbruget og de deraf følgende sociale problemer.

Målgruppens karakteristika, udtrykt gennem systemets erfaringer med gruppen, synes således at blive afspejlet i forventningerne om hvordan borgerne er og hvad de kan.

Denne pointe korresponderer med flere fund på tværs af interviewene med sagsbehandlerne, hvor de giver udtryk for at have nedjusteret deres forventninger til, hvad borgerne kan præstere. Dette træder frem i nedenstående uddrag af interview med S3:

*I: (har du) [...] nogle forventninger om, at borgeren skal i beskæftigelse eller?”*

*S3: “Det ville da være dejligt at kunne have forventninger om, at kunne sende dem ud i ordinært arbejde eller aktivering, men tit så handler det om at måske og prøve at lære at gå i bad en gang om måneden [...] Vi er et helt andet sted!”*

Og under interviewet med S2:

S2: *“det er den målgruppe hvor krav og forventninger det klinger ikke rigtig sammen med dem..desværre”[...]*

I: *Hvordan kan det være?*

S2: *“[...] altså de har jo alle sammen et misbrug af en eller anden art. For mange af dem, der er det jo en forholdsvis dominerende faktor i deres liv. Så kommer alt andet i anden rækkefølge.”*

I citaterne forklarer sagsbehandlerne, at det generelt er vanskeligt at rette krav og forventninger mod borgerne (bl.a. i relation til arbejdsmarkedet) grundet borgernes misbrug og udsatte position og at det derfor ofte handler om at optræne basale færdigheder.

Af citaterne træder det frem, at sagsbehandlerne, bl.a. i kraft af deres erfaringer med målgruppens behov for at optræne basale færdigheder (gå i bad), betragter borgerne som en gruppe, der befinder sig langt fra både fra arbejdsmarkedet og fra krav om at orientere sig mod dette.

Ved at opstille “ordinært arbejde” eller “aktivering” som noget der ville være dejligt at kunne have forventninger til, over for *“at prøve at lære at gå i bad en gang om måneden”* tydeliggør S3 denne afstand. Samtidig understreges, at disse forventninger ligger uden for borgerens rækkevidde at udfylde. S2 taler ind i samme forståelse, ved at tydeliggøre at gruppen ikke kan mødes med krav og forventninger *“desværre”*.

Dermed tydeliggøres det, at sagsbehandlerne qua deres erfaringer med borgernes udsathed, og særligt misbruget som en *“forholdsvis dominerende faktor”* i borgernes liv, har nedsat deres forventninger til hvad borgerne kan præstere og hvad systemet kan kræve og forvente af dem.

Som et gennemgående træk i empirien ses hvordan erfaringerne med borgernes udsathed også træder igennem som et forhold der resulterer i særlige hensyn, hvilket udfoldes i interviewet med S1:

*“I: Tænker du, at der er [...] særlige hensyn man skal tage til denne målgruppe ifm. at arbejde sådan beskæftigelsesrettet og holde jobsamtaler med dem?”*

*S1 “[...] Man bliver nødt til at tage det hensyn, at de er som de er [...] Jeg kan jo høre, når jeg er på jobcenteret med mine borgere, når de siger ord som aktivering og rådighed og alt muligt andet, så stejler de jo helt på det, fordi de har sådan nogle billeder af hvad aktivering er [...] så det tror jeg, vi er meget varsomme med ikke at bruge, de her ord lige så meget”*

I uddraget giver S1 udtryk for, at det er nødvendigt at tage hensyn til borgerne ved bl.a. at være varsom med bestemte formuleringer, grundet en erfaring med at borgerne ofte “*stejler over*” ord som almindeligvis anvendes ifm. jobsamtaler i jobcenteret.

Citatet kan tolkes som et udtryk for, at der hos S1 ligger en forventning om, at borgerne har behov for særlige hensyn (“*Man bliver nødt til at tage det hensyn*”, “*vi er meget varsomme med*”). Med begrundelsen om, at “*de er som de er*” synes S1 også at udtrykke en forventning om, at borgerne *er og skal behandles* på en bestemt måde, idet de har vanskeligt ved at klare systemet krav om at skulle stå til rådighed for aktivitet og arbejdsmarkedet.

S3 taler under interviewet ind i samme forståelse:

*S3: [...] når man lever den meget kaotiske livsstil, som mange af vores borgere gør her, altså hvis du har psykiske vanskeligheder og et kæmpe stofmisbrug og, du har en historik ude fra jobcentret med at du er blevet sanktioneret 15 gange det sidste år, så giver det måske meget god mening at prøve at minimere den indsats borgeren skal lægge, for at kunne tilfredsstille systemet.”*

I citatet kædes borgernes udsathed i form af bl.a. misbrug og psykisk sygdom sammen med en forståelse af, at borgerne har vanskeligt ved at opfylde systemets vanlige krav og derfor har behov for at disse lempes.

De to eksempler illustrerer at der i klientrollen, på baggrund af sagsbehandlernes erfaringer med og viden om målgruppen, ligger en forventning om, at borgerne besidder en høj grad af udsathed, der gør dem sårbare ift. systemets krav og forventninger.

Dette kan ligeledes identificeres i sagsbehandlernes tilgang til borgerne. Fx fik vi under de eksplorative observationer og forud for jobsamtalerne fortalt, at borgerne ikke indkaldes skriftligt til jobsamtaler. Dette baseret på erfaringer med, at borgerne ofte ikke får læst indkaldelser og derfor udebliver, hvilket indebærer risiko for sanktionering. Netop sanktionering af borgerne, er et problem der fremhæves på tværs af sagsbehandlerinterviews, idet "træk i" eller "ophør af" kontanthjælpsydelsen bl.a. har resulteret i, at borgere ikke har kunnet betale husleje og derfor er blevet udsat af deres bolig.

At borgerne ikke indkaldes skriftligt, har således en præventiv funktion ift at minimere risikoen for sanktioner og dermed yderligere sociale problemer i form af bl.a. hjemløshed.

Under interviewene med sagsbehandlerne og de eksplorative besøg blev vi endvidere præsenteret for, at jobsamtalerne til tider bliver foretaget "hen over skranken" eller "halvvejs ude af døren" i fhm. at borgerne afhenter medicin. Dette begrundes med, at borgerne generelt er svære at få til at fremmøde og derfor må "fanges" hvor de kan, bl.a. S2: *"så er det en målgruppe, som er [...] svære at fange og fastholde i længere tid mange af dem"* og S3: *"Held og lykke med at holde en misbruger i samtale i længere perioder af gangen. Det er ikke altid hverken hensigtsmæssigt eller nemt"*.

I datamaterialet har vi med udgangspunkt i ovenstående således identificeret udsathed som et karakteristika i klientrolle, funderet i sagsbehandlernes erfaringer med og viden om målgruppen. I en Goffmansk optik står der således i praksis en rolle klar, til den der indtager positionen som klient (Goffman 1972 i 2004:196-197). Dog er rollen ikke nødvendigvis determinerende, idet hverken borgere eller sagsbehandlere ifølge Goffman agerer som institutionelle 'snoredukker', der automatisk indtager og udfylder institutionens roller og forventninger (Stax 2005:65).



Den egentlige rolleudførelse, vil derfor tage sig forskelligt ud i interaktionen, hvilket udfoldes i nedenstående analyser.

## 6.1.2 Borgernes udførelse af klientrollen

*I de følgende to afsnit analyseres hvordan borgerne på kontrasterende måder udfører klientrollen gennem henholdsvis omfavnelser af og distance til udsathed.*

### **Om rolleomfavnelser og strategisk udførelse af rollen som udsat**

*I følgende afsnit analyseres hvordan borgerne forholder sig til rollen som udsat ved at omfavne og strategisk spille rollen.*

En måde hvorpå det inden for Goffmans rolleteori er muligt at forholde sig til den rolle man er blevet tildelt, er gennem rolleomfavnelser. Rolleomfavnelser dækker overordnet over en forståelse af, at rolleudføreren har ladet sig opsluge af rollen og udtrykkeligt bekræfter sin accept af den (Jacobsen & Kristiansen 2002:114; Goffman 1972 i 2004:207).

Ved rolleomfavnelser er tre træk fremtrædende; 1) en erklæret eller åbenlys tilknytning til rollen, 2) demonstration af at besidde evner til at udføre den og 3) engagement og investering i rollen (Goffman 1972 i 2004:206).

At borgerne har omfavnet den udsathed der ligger i klientrollen, er en pointe der korresponderer med flere fund fra borgerinterviewene og observationer af jobsamtaler. Helt grundlæggende træder det første træk ved rolleomfavnelser; *åbenlys tilknytning* frem ved, at borgernes tilknytning til en behandlingsenhed, sætter dem i forbindelse med det at have et misbrug og være behandlingskrævende og dermed udsathed. Dette er dog ikke alene tilstrækkeligt til at kvalificere rolleudførelsen som *omfavnelser*, der også forudsætter *evne til at udføre og investere i rollen*.

Disse træk kommer i datamaterialet til udtryk i den måde, hvorpå borgerne italesætter deres udsathed, hvilket følgende citater og uddrag fra interview med B, L og P illustrerer:

**Bo:** “[...] jeg er jo startet i 95 med at søge pension, fordi at jeg har været på stoffer siden jeg var 13 år [...] og det giver det giver en masse skavanker. Blandt andet dine blodårer de nærmest forsvinder, dine knogler de bliver skøre, din muskelmasse forsvinder, du bliver simpelthen langsomst invalideret, men det ser du ikke når du er på heroin”

**Lars:** “[...] det er åndssvagt at begynde at snakke med mig om, hvad jeg vil og om jeg skal i arbejde [...] fordi altså kommunen havde jo ikke fået nogle penge for mig alligevel, hvis vi havde nogle ønsker, tror jeg. Og arbejde det tvivler jeg på, ikke? [...] Fordi hvem gider også at have en gammel nedslidt narkoman?”

**Poul:** “Når man ikke har det godt psykisk og ikke kan få luft og har ondt i benet, så giver det sgu da sig selv, at det er sværere at få et job!”

I uddragene forklarer borgerne, hvordan de oplever at være påvirkede af et liv med misbrug og den deraf følgende livsstil, samt at dette begrænser deres muligheder for at komme i arbejde.

Eksemplerne kan forstås som udtryk for borgere, der i deres udførelse af klientrollen, har omfavnet udsatheden gennem en åbenlys tilknytning (ibid.), ved eksplicit at beskrive deres mangeårige misbrug som årsagen til, at de befinder sig i en udsat position ift. arbejdsmarkedet (“giver det sgu da sig selv, at der er sværere at få et job”, “arbejde det tvivler jeg på”, “jeg er jo startet i 95 med at søge pension”).

At borgerne italesætter dem selv som “nedslidt narkoman”, “langsomt invalideret”, kan tolkes som udtryk for, at de har indoptaget disse beskrivelser i deres selvforståelse, og at udsatheden dermed er et rollekaraktistika, som de vedkender sig og evner at udføre.

Ifm. ovenstående finder vi det relevant at understrege, at der i begrebet rolleomfavnelser ligger en forståelse af, at borgeren *frivilligt* påtager sig rollen (Jacobsen & Kristiansen 2002:114). Ud fra denne præmis er ovenstående og lign. eksempler, hvor borgerne begrunder deres behov og handlinger med deres udsathed, ikke nødvendigvis et udtryk for, at de fuldt ud omfavner udsatheden.

Den form for rolleomfavnelser, som træder frem i eksemplerne, synes at være tæt forbundet med

*rolleforpligtelse*, som henviser til roller et individ er nødt til at spille, fordi de er blevet dem tildelt (ibid.). Et individ vil typisk kun blive dybt forpligtet af en rolle, som spilles regelmæssigt (Goffman 1972 i 2004:198). At borgerne, qua mange år med misbrug, ikke ser dem selv på arbejdsmarkedet eller oplever, at deres værdi på arbejdsmarkedet er begrænset ("*altså kommunen havde jo ikke fået nogle penge for mig alligevel*", "*hvem gider også at have en gammel nedslidt narkoman*"), kan således ses som et udtryk for, at de oplever dem selv som fastlåste i en position, hvor de er tvunget til at leve op til de personlige ofre, der er indlejret heri (ibid.).

I det følgende uddrag fra en jobsamtale uddybes hvordan udsathedens udføres gennem en mere gennemført rolleomfavelse.

Eksemplet er interessant fordi det tydeliggør den strategiske dimension, der er ifølge Goffman, er et centralt element i den sociale samhandling, hvor deltagerne altid vil gøre sig strategiske overvejelser om deres rolleudførelse, med henblik på manipulere og anvende information om sig selv (Esmark et al. 2005: 45-46).

Sekvensen finder sted 4 minutter inde i jobsamtalen mellem L og S3, der i alt varer 12,5 minutter. L er blevet hentet på sin bopæl af sin mentor og kørt til samtalen - fordi "det er det der skal til, før han møder op" (udtrykker mentor og S3). L er tilknyttet et behandlingstilbud hvor han 2 gange dagligt møder op og får lægeordineret heroin.

S3 har lige spurgt L, om han er glad for behandlingen, da L svarer:

*"L: Ja det er jeg altså, jeg tror ikke jeg kunne eksistere uden noget heroin*

*S3: Nej*

*L: Nu er det også 30 år så det er jo svært for kroppen at slippe det, tror jeg*

*S3: Har du fået heroin i 30 år? Eller?*

*L: Altså jeg har været derhøje i 5 år nu jo (henviser til tilbud med lægeordineret heroin)*

*S3: Ja ja okay*

*L: Men jeg har taget heroin i 30 år ikke?*

*S3: Ja ja, det er også mange år og..*

*L: Ja. Det er jo nok også derfor jeg føler mig lidt nedslidt, ikke?*

*S3: Ja. Du har aldrig overvejet at prøve og se om man kunne gå lidt den anden vej?*

*L: Joo, men så kaster I sig jo over mig, lige så snart jeg er prøver på at.. at komme ud af det ikke? Hvis jeg nu blev clean og jeg.. og så prøvede at stabilisere mig selv lidt, så ville der ikke gå ret mange minutter, så ville I allerede være der og kaste jer over mig, så ville jeg jo ikke få fred i 5 minutter*

*S3: Hehe, ej jeg tænker ikke vi ville gøre noget herfra, som ville presse dig unødigt*

*L: Naar men..*

*S3: (Afbryder) Det er jo altid med øje for hvad du godt kunne tænke dig i din behandling*

*L: Ja, nå hvis jeg trappede helt ud og blev clean ikke - så ville arbejdsmarkedsformidlingen jo nok være der lige på studset, ikke?*

*S3: Ja så ville der jo lukke øh, så ville du jo fravælge de stoffer hvis du var clean ikke? Spørgsmålet er om du ville holde det eller om du ville få tilbagefald?*

*L: Ja, jeg ville få tilbagefald lige så snart der er nogen der siger arbejde”*

I uddraget taler L og S3 om Ls 30-årige erfaring med heroin og S3 spørger ind til om L overvejer “om man kunne gå lidt den anden vej”, i dette tilfælde forstået som en nedtrapning eller udtrapning af heroinbehandling. L affærdiger dette med argumentet om, at når han er clean, så har han brug for tid til at vænne sig til livet som clean, men at han ved, at han vil blive mødt med krav om beskæftigelse. L fortæller at han, at hvis han som clean kom i beskæftigelse, ville påbegynde misbrug igen.

Uddraget kan ses som et eksempel på en borger der i rolleudførelsen i stor udstrækning har omfavnet udsathed og anvender den strategisk i interaktionen.

Rolleomfavnelsen kommer til udtryk i den måde hvorpå L, i kraft af både sit misbrug og sin ledighed, forsvinder ind i den forventning om udsathed der stilles til rådighed i klientrollen og bliver opfattet gennem dette billede og bekræfter sin accept heraf (Goffman 1972 i 2004:206-207). Dette sker bl.a. gennem *indtryksstyring*, hvorved L forsøger at styre det indtryk han efterlader af sig selv (Jacobsen & Kristiansen 2002:103), ved at betone sine mange år på heroin, der har gjort ham nedslidt og den måde det stiller ham ift udtrapning og arbejdsmarkedstilknytning.

Selv om L udtrykker en begrænset tro på sin egen kapacitet ift. at kunne præstere ("*jeg har taget heroin i 30 år* " og det er derfor "*jeg føler mig lidt nedslidt*"), synes S3 indledningsvis at forsøge at støtte L til en anden forståelse, der retter sig mod et alternativ til udsathed i form af nedtrapning som en konkret handling, der kan forbedre L situation. Denne intention slår dog ikke igennem, da L afviser S3s forsøg med henvisning til, hvad systemet vil kræve af ham, hvis han forsøger at ændre sin situation.

L fastholder samme forståelse af sin situation, da vi interviewer ham efter jobsamtalen, hvilket illustreres i følgende uddrag:

*I: Du sagde også til X (S1) at [...] så snart hvis du blev clean, så ville der være nogen der kom efter dig med en masse krav [...] Hvad ville det være for nogle krav?*

*L: [...] de ville jo nok tænke [...] at så er han mere egnet til at komme i arbejde ikke? [...] Så.. så ville man ikke engang ligesom kunne få tid til at blive sig selv igen vel?*

*I: Okay - men er det noget der holder dig fra at trappe ned eller?*

*L: Ja, det er det faktisk."*

At L, udover at erklære sig knyttet til udsathed, også besidder evner til at udføre udsatrollen og er villig til at investere ressourcer heri, træder frem i den måde L i jobsamtale strategisk "spiller

rollen til fulde” og dermed forsøger at kontrollere det indtryk han efterlader (Goffman 2015 [1959]:204), som en borger der hverken kan arbejde eller trække ud af heroin.

I sin udførelse af rollen fremfører L det Goffman kalder en uforsonlig holdning, hvor han strategisk udfordrer sagsbehandleren ved en åbenlys nægtelse af samarbejde, men på en måde så han undgår at overskride grænserne for det tilladelige (Stax 2005:195,199).

L synes gennem sine 20 års erfaring med beskæftigelsessystemet at være bevidst om, at han trods sin udsathed skal orientere sig mod arbejdsmarkedet. Samtidig at han som modhandling på systemets krav, er nødsaget til at betone sit heroinmisbrug som årsagen til sin uarbejdsdygtighed, for at undgå at blive sendt ud i noget, han ikke føler sig klar til. Dette kan ses som et udtryk for, at L strategisk anvender sin udsathed som argument for at opnå særlige hensyn og nedsatte krav.

Dermed taler L direkte ind i systemets forventning om hans udsathed, hvilket sikrer bekræftelsen af en fordelagtig identitet (Midtgaard i Hansen 2009:491-492), som for L synes at være en identitet der berettiger til, at han ikke skal arbejde og kan fritages for krav.

Ved strategisk at sætte sin udsathed i spil, opsætter L et uløseligt dilemma: L kan ikke komme i beskæftigelse fordi han er i heroinbehandling, og han kan ikke ophøre med heroinbehandling, fordi han så vil komme i job (*“Ja, jeg ville få tilbagefald lige så snart der er nogen der siger arbejde”*). Ls strategiske udførelse af udsatheden får betydning for interaktionen, idet han synes at sætte sagsbehandleren skakmat ved at udtrykke, at alle forsøg på forbedring af hans situation, vil føre til øget udsathed (Ophør af lægeordineret heroin → krav om orientering mod arbejdsmarkedet → påbegyndelse af illegalt misbrug).

At Ls strategi virker, kan skyldes at den ikke umiddelbart udfordres af S3. Dette er et træk der ses på tværs af empirien, hvor udsatheden, fremstår som et karakteristika i borgernes rolle og liv, der i stor udstrækning trumfer de krav og forventninger der almindeligvis vil blive rettet mod dem. Én årsag hertil kan være, at strategien netop taler ind i den forventning om udsathed, som ligger indlejret i sagsbehandlerens erfaringsbaserede forventninger som blev udfoldet i den indledende analyse.

Det er dog væsentligt at understrege, at der kan være mange andre årsager til at borgerne ikke udfordres eller konfronteres i deres møde med sagsbehandleren, som ikke kommer frem i empirien, men som i respekt for sagsbehandlerne må indtænkes: Fx sagsbehandlerens erfaringer med at målgruppen er vanskelige at få til at møde, hvorfor et ønske om at fastholde borgerne i samtalen medfører at konfrontationer begrænses, ligesom der søges opbygget relationer, der ikke er baseret på krav.

I ovenstående eksempel trådte det frem, at Ls udsathed godtages som argument for ikke at foretage forandringer ift. heroinbrug og ledighed. Senere i jobsamtalen ses det dog at L, på trods af sin udsathed, som minimum forventes at ville arbejde "med noget" og ikke blot forholde sig passivt. Dette behandles i afsnit 6.3.

I nedenstående afsnit udfoldes, hvordan borgere og sagsbehandlere også samarbejder om at borgeren kan distancere sig fra udsatheden.

### **Om distance til rollen som udsat klient**

*Med udgangspunkt i to eksempler, analyseres i dette afsnit, hvordan nogle borgere, forsøger at distancere sig fra rollen som udsat, for i stedet at etablere og opretholde et fokus på deres arbejdsmarkedspotentiale. Empirien viser dog, at udsatheden spiller en kompromitterende rolle i disse distanceringsbetragtninger.*

Nedenstående uddrag er fra jobsamtalen mellem S2 og A. Sekvensen finder sted 5 minutter inde i samtalen, som varer i alt 6 minutter. Forud for sekvensen har A oplyst, at hun sammen med sin mentor har drøftet muligheden for et praktikforløb i en børneinstitution. S2 taler på denne baggrund med A, om at lave en nedtrappingsplan af hendes medicin før en evt. opstart:

*S2: Såh ehm og det er kun metadon?*

*A: Ja øh, altså rivotriolen (benzodiazepin) kan godt holde lidt endnu ikke?*

*S2: Ja*

*A: Og så selvfølgelig hvis jeg først kommer i gang og kommer ind på, altså jeg går ud fra, jeg får et job med den erfaring jeg har ikke? [...] så kan jeg måske gå lidt længere ned i det, men altså..*

*S2: Hvad med øh.. Hvordan går det med antabus og sådan noget?*

*A: Jamen det går meget godt*

*S2 Det går rigtig godt? Alle tiders!*

*A: Ja*

*S2: Super duper duper duper*

*A: Nogenlunde*

*S2: Nogenlunde? Hehe ja, nå ja men så længe det ikke går den anden vej, såh..*

(stilhed i 5 sekunder)

*S2: Jamen yes! Men så kigger vi på det med ansøgninger og IT kursus som de to vigtigste ting ikke?*

*A: Jo*

*S2: Øh, og så ligeså snart, hvis du skulle finde noget, så kigger vi på nedtrapningen*

*A: Ja, det ville være rart*

*S2: Så ja*

*A: Ja*

*S2: Super duper*

*A: Ja.”*

Herefter afsluttes jobsamtalen.



Af uddraget fremgår det, hvordan A og S2 i fællesskab forsøger at afdække omfanget af og effekten af den medicinske behandling som A er i. Endvidere hvordan nedtrapning af de forskellige medikamenter skal foregå.

Sekvensen udtrykker forskellige dimensioner af den form for rolleudførelse der kan karakteriseres som rolledistance, forstået som en adskillelse mellem borgeren og dennes formodede rolle (i dette tilfælde som udsat), hvilket kommer til udtryk ved, at borgeren i en vis grad ser ned på og viser modstand mod rollen (Goffman 1972 i 2004:208-210).

I jobsamtalen distancerer A sig fra udsatheden, gennem den måde hun forsøger, at styre det indtryk hun efterlader hos S3.

A anlægger gennem sine verbale handlinger en *linje* (Goffman 1967 i 2004:39), hvormed hun udtrykker en vurdering af sig selv, som en person der er klar til arbejdsmarkedet ("*altså jeg går ud fra, jeg får et job med den erfaring jeg har ikke?*").

A betoner sin erfaring som et afgørende parameter for at komme i beskæftigelse, hvilket kan ses som et udtryk for, at hun lægger afstand til en forståelse af sig selv som en *udsat* ledig, med komplekse problematikker og begrænsede beskæftigelsesmuligheder.

Med sin respons, ("*Hvordan går det med antabus og sådan noget?*") gør S2 implicit opmærksom på forhold ("*antabus og sådan noget*") der kan tolkes som mulige barrierer for beskæftigelse og dermed taler ind i forståelsen af A som udsat.

Det interessante er imidlertid at denne respons, i hvert fald i jobsamtalen, ikke får betydning for den forståelse af As beskæftigelsespotentiale, der konstrueres mellem sagsbehandler og borger.

I resten af samtalen ses således hvordan S2 og A samarbejder om at opretholde As linje, ved at begge omgås de potentielle barrierer for arbejdsmarkedstilknytning, som bliver italesat via As behov for rivotril, antabus og metadon.

Dette kommer bl.a. til udtryk gennem den måde hvorpå S2 konsekvent opgraderer As svar på, hvordan det går med antabusbehandlingen. Når A svarer "*nogenlunde*", omsætter S2 dette til "*super-duper*" og "*meget godt*". Dette til trods for, at A selv nedjusterer S2s svar ved at fastholde at "*det går nogenlunde*".

Ved ikke at lade As udtrykte arbejdsevne kompromittere af hendes behov for medicinsk behandling, undgår S2 at kaste et ugunstigt skær over den optræden, som A gerne vil fremføre (Goffman 2015 [1959]:246). Dermed taber A ikke ansigt og indtrykket af As arbejdsmarkedsparathed fastholdes.

Nedenfor behandles et andet eksempel på, hvordan sagsbehandler og borger samarbejder om at støtte borgeren til at distancere sig fra udsathed. Ligesom i ovenstående eksempel træder det frem, at udsathed som en del af klientrollen, er vanskelig at negligere, når arbejdsmarkedspotentiale drøftes.

Uddraget er fra jobsamtalen mellem S1 og B og finder sted ca. 13 minutter inde i jobsamtalen, som i alt varer 18 minutter. Forud for sekvensen har samtaleens omdrejningspunkt været at B, med hjælp fra sin mentor, har fået overblik over sin økonomi:

*S1: Så skriver jeg, at I skal have styr på X (navn på firma B skylder penge) og når der ligesom er styr på den, så kunne I godt prøve at kigge på, om du kunne komme i et eller andet form for...*

*B: (Afbryder) Jamen Jamen jeg..*

*S1: Praktik eller noget at lave et eller andet*

*B:(Imens) Jamen, jeg kan jo alt muligt*

*S1: Ja det er det*

*B: Altså for fanden*

*S1: Du har jo heldigvis hænderne skru..*

*B: (Imens) Et lille smedeværksted*

*S1: Ja*

*B: Hvor de render og altså banker og bukker plader og svejser og lodder, sådan nogle småting.. men men..*

*SI: (Afbryder) Så I (med henvisning til mentor) kunne jo godt undersøge sammen hvad der kunne være hvor du kunne fx have en lille smule beskæftigelse*

*B: Ja (tøvende)*

*SI: (Imens) Fordi du har..*

*B: (Afbryder) Men det skal ikke, det skal ikke bare være sådan noget, hvor jeg ville blive sat altså.. beskæftigelse - "hvad kan han" og sådan noget*

*SI: Nej*

*B: Det skal sgu være et rigtigt smedeværksted*

*SI: Ja du skal ud et rigtigt sted*

*B: Ja, hvor der er smedemester, så hvor man kan gå ind, du ved og skrue noget charme på og lege med lønnen du ved og alle de der ting, men jeg er jo på metadon og det er jo noget lort fordi at maskinbearbejdning øh øh...*

*SI: Nå, der er nogle restriktioner?"*

Herefter fortsætter samtalen med hvorvidt Bs metadondosis er forenelig med maskinbetjening, hvilket forbliver uafklaret, samt med en drøftelse af, hvordan Bs metadonbehandling skal præsenteres for en evt. arbejdsgiver:

*"SI: Nej, men det kunne man jo.. det kunne man godt skrive at det var noget I (mentor og B) kunne undersøge [...] og så finde ud af om der kan være nogle ting ift. din metadon [...], som gør at der er noget du ikke må*

*B: Ja øh ja*

*SI: Sådan rent lovmæssigt*

*B: Med maskiner tænkte jeg*

*S1: Ja*

*B: Jeg tror sgu ikke der er nogle regler der*

*S1: Nej*

*B: Jeg har aldrig hørt om det. Ved du hvad? De har altså alle smede, alle ja altså, har altid været skide fulde på værkstederne.”*

Med eksemplet tydeliggøres, hvordan den konkrete udfyldelse af klientrollen er fortløbende konstrueret (Stax 2004:190) i samarbejde mellem S1 og B.

B praktiserer en *linje* (Goffman 1967 i 2004:39) hvorigennem han udtrykker en opfattelse af sig selv, som potentiel arbejdstager med mulighed for et “rigtigt arbejde”, lønforhandling mv.. Dermed distancerer B sig fra rollen som udsat ledig, ved at sige “*det skal ikke bare være sådan noget hvor jeg ville blive sat altså.. beskæftigelse - “hvad kan han” og sådan noget*”, hvilket kan tolkes som en hentydning til tidligere beskæftigelsesrettede forløb, B har deltaget i.

I takt med Bs udmelding om, at han ikke gider (endnu en) jobafprøving, men ønsker et rigtigt arbejde, understøtter S1 B i hans distance fra udsatheden, ved at ændre formuleringen “*en lille smule beskæftigelse*” til “*ja du skal ud et rigtigt sted*”.

Denne forestilling opretholdes indtil begge støder panden mod den mur, som netop udgør Bs udsathed, hvilket sker gennem en gradvis erkendelse af, at metadonen *kan* være en hæmsko for at arbejde i et smedeværksted. Men forhandlingen ender med en udmelding fra B om, at metadon ikke bør være en hæmsko, fordi “alle andre” alligevel arbejder påvirkede. På den måde synes hans udsathed at indskrive sig i noget alment gældende og bliver derfor mindre kompliceret. Dette understøttes af S1s afsluttende “ja”, der bidrager til at balancen i samhandlingsordenen genoprettes, uden at B taber ansigt.

Ved *at vende ansigtet bort* fra udsatheden (i form af metadonbehandlingen) beskytter S1 og B således hinanden og den sociale virkelighed, de er en del af (Jacobsen & Kristiansen 2005:209).

Som beskrevet kan eksemplerne med A og B forstås som udtryk for en rolleudførelse præget af et ønske om at distancere sig fra rollen som udsat. Rolledistancen etableres hos begge ved, at de

forsøger at isolere sig mest muligt fra det besmittende i situationen (Goffman 1972 i 2004:210), hvilket for såvel B og A kan forstås som udsatheden, symboliseret ved deres afhængighed af substitutionsbehandling og andre former for afhængighedsskabende medikamenter.

Begge eksempler tydeliggør, hvordan sagsbehandler og borger ihærdigt samarbejder om at opretholde den linje og de indtryk som borgeren præsenterer.

På trods af den tidligere beskrevne erfaringsbaserede forventning om udsathed træder det frem, at borgerens forsøg på at distancere sig fra udsatheden understøttes af sagsbehandleren. Dette må forstås i lyset af, at forventningen til udsatheden er rettet mod de karakteristika som borgeren på forhånd besidder og således ikke udgør en normativ forventning til borgerens adfærd under samtalen.

Ved at give udtryk for ønsker om beskæftigelse taler borgerne samtidig ind i et normativ krav, om at skulle udvise vilje til at forandre deres situation, hvilket udfoldes i analyse 6.2.

### **6.1.3 Delkonklusion**

Ovenstående analyse tydeliggør, at udsatheden som et karakteristika i klientrollen er funderet i sagsbehandlerens erfaringer med og viden om borgerne, der manifesterer sig som en forståelse om, at borgerne har behov for at blive mødt med særlige hensyn og en særlig form for beskyttelse mod omverdenen. Fx. ved at de ikke indkaldes skriftligt til jobsamtaler, eller på forhånd udelukkes fra at blive "en stemme" i specialeundersøgelsen.

Analysen viser endvidere, hvordan borgerne på to kontrasterende måder spiller rollen som udsat klient, ved dels at omfavne og strategisk anvende udsatheden til at opnå særlige hensyn og goder. Endvidere ved at søge at distancere sig fra udsatheden. Begge dele accepteres og understøttes i samtalen.

At der efterlades rum for begge dele i interaktionen, skyldes at udsathed som karakteristika i klientrollen accepteres, men ikke efterstræbes. Udsathed udgør ikke en normativ forventning til borgerens adfærd under jobsamtalen, men udelukkende erfaringsbaserede forventninger om,

hvordan borgerne er. Når borgerne distancerer sig fra udsathed, kan dette således ske uden at bryde med de normative krav der er indlejret i klientrollen.

## 6.2 Vilje

*I følgende analyse behandles "Viljebesiddende" som karakteristika i klientrollen.*

*I afsnit 6.2.1 fremanalyseres de institutionelle krav om at borgeren bør agere som viljebesiddende klient.*

*I afsnit 6.2.2 analyseres hvordan borgerne anvender forskellige strategier til at fremstå som viljebesiddende klienter og hvordan sagsbehandleren understøtter dem i at fremstå som sådan.*

### 6.2.1 Vilje som karakteristika i klientrollen

*I nedenstående afsnit analyseres hvordan vilje som et karakteristika i klientrollen, kommer til udtryk som sorteringsparameter i forløbet og dermed er indlejret i klientrollen som et normativt krav.*

Ifølge Villadsen er et afgørende element i det sociale arbejde, at skelne mellem de borgere, der har *vilje* og de der ikke har, for på den måde at kunne koncentrere sig om de borgere, der kan hjælpes (Villadsen 2007:12).

Denne præmis træder frem på tværs af sagsbehandlerinterviewene, hvor vi har identificeret at netop vilje udgør en form for sorteringsparameter, der betinger hvilke borgere der kan være i forløbet.

Borgerne forventes at opfylde en normativ forpligtelse ift. at udvise vilje til at indgå i jobsamtaler samt samarbejde med mentor om de aftalte arbejds punkter som fastsættes under jobsamtalerne.

Dette illustreres bl.a. med følgende uddrag fra interviewet med S1, der fortæller at: "*man SKAL have kontakt med mentor*" [...] *der er også nogen der er udskrevet på den konsekvens, at de ikke vil samarbejde*" og samtidig understreger, at der i kravet om samarbejde er der indlejret en forventning om, at borgeren er villig til at "*arbejde hen imod de bookinger (arbejds punkter)*", der aftales med mentoren.

Dette kan tolkes som et udtryk for, at borgerens (samarbejds-)vilje udgør et sorteringsparameter ift. dennes "berettigelse" til forløbet og at der i forløbet påhviler borgerne en forpligtelse til at være villige til at arbejde med noget - de skal ønske en forandring.

Af vores interviews med sagsbehandlerne fremgik vilje også som et sorteringsparameter ift. at få valgt de borgere ud, som kan omfattes forløbet. Under interviewet adspørges S2: "*Hvordan ser du borgernes potentiale for at komme i beskæftigelse*"? hvortil han svarer:

S2: "*[...] det er igen det der med at få plukket de rigtige ud fra starten af, hvor man ligesom føler, at der er noget at bygge på [...] har de overhovedet et ønske om arbejde eller beskæftigelse eller praktik eller et eller andet - fordi hvis de ikke de har, så giver det ikke mening [...] fordi det [...] er spild af vores tid og [...] borgernes tid.*"

I uddraget betoner S2 vigtigheden i fra start at få "*plukket de rigtige*" borgeren ud, således at forløbet giver mening. De borgerne der er omfattet denne rigtighed, er de borgere der har et ønske om og vilje til forandring.

Klientrollen synes ud fra denne præmis at indeholde en forventning om, at der skal være noget at "*bygge på*", hvilket omfatter et normativt krav om, at borgeren har vilje om "*et eller andet*" alternativ til deres nuværende situation.

Viljen bliver dermed et centralt parameter ift. at udvælge de *rigtige* borgere til forløbet og til at vurdere, om det giver mening at lade en borger fortsætte i forløbet eller om det er "*spild af*" tid.

S2 taler under interviewet videre ind i samme forståelse da vi stiller spørgsmålet:

"*Oplever du, at de (borgerne) har et ønske om at komme i beskæftigelse eller [...] anden form for aktivitet [...] eller er der flere der hælder mod en førtidspension?*"

S2 svarer: "*[...] der er nogen der bare vil have førtidspension - de vil bare være i fred - eller de vil [...] gå på kontanthjælp og være i fred [...] Men så har du også dem, vi har jobsamtaler med [...] De fleste af dem, de vil gerne et eller andet.*"



Citatet kan tolkes som et udtryk for, at S2 skelner mellem to typer af borgere: På den ene side borgere der bare vil "være i fred". På den anden side de borgere som er i forløbet, hvoraf de fleste vil et eller andet. At denne forskel betones, kan ses som et udtryk for, at sidstnævnte gruppe, de der gerne *vil*, betragtes som dem, der er relevante at have i forløbet.

At borgernes vilje til forandring er et ønskværdigt karakteristika fremhæves ligeledes af S3 under interviewet:

*"[...] succeskriteriet (for forløbet) [...] var [...] færre sanktioner [...] Det var sådan det startede i hvert fald [...] og nu er det så blevet lidt mere udviklet til, at vi godt vil have [...] nogen der måske gerne vil noget andet end bare at blive parkeret og være sanktionsfri."*

I citatet synliggør S2 en udvikling der har været i udvælgelsen af borgerne til forløbet, fra at være et forløb hvor borgerne blev "*parkeret*", til at være et forløb for borgere der "*vil noget andet*".

Ved at udtrykke at borgerne skal ville noget andet, tydeliggøres en forståelse af, at borgerens situation ikke anses for god nok som den er og at den vilje borgeren skal udvise, retter sig mod borgerens vilje til forandring af dennes situation (Carstens 1998:205,57; Mik-Meyer i Järvinen et al. 2007:107).

Ovenstående eksempler viser, hvordan sagsbehandlerne under interviewene understreger vigtigheden af, at borgeren besidder vilje til at arbejde med og samarbejde om noget. Viljen fremhæves som et parameter, der er afgørende for om borgeren er relevant for forløbet og forløbet relevant for borgere og synes således, at blive det sagsbehandleren skal vurdere borgeren ud fra (Villadsen 2007:16).

Dermed rettes viljebesiddelsen som et normativt krav mod borgeren, som denne bør indfri som klient i forløbet.

Vilje indbefatter ifølge sagsbehandlerne alt lige fra borgere der besidder "*et ønske om arbejde eller beskæftigelse eller praktik eller et eller andet*" til borgere der "*vil noget andet end bare at*

*blive parkeret*". Dette indikerer, at den vilje som borgeren forventes at udvise, er en vilje til at bevæge sig væk fra situationen som udsat og nærmere beskæftigelse.

Dette taler ind i det sociale arbejdes transformerende sigte, hvor sociale problemer skal håndteres, således at borgeren bringes til et "bedre" sted. Hvis borgeren udviser vilje, kan dette arbejde umiddelbart sættes i værk, men er viljen fraværende, bliver det sagsbehandlerens opgave at bringe den der ikke vil, til at ville (Carstens 1998:103). Dette udfoldes i nedenstående analyse om borgerens udførelse af rollen som viljebesiddende klient.

## **6.2.2 Borgerens udførelse af rollen som viljebesiddende klient**

*I dette afsnit analyseres 1) hvordan borgerne anvender forskellige strategier til at fremstå som viljebesiddende klienter og 2) hvordan sagsbehandleren understøtter borgeren i at fremstå som en viljebesiddende klient der vil, men ikke kan.*

### **"At ville og kunne - at ville og ikke kunne" - om omfavelse af rollen**

*I dette afsnit udfoldes hvordan der under jobsamtalerne kan identificeres to forskellige strategier som borgerne anvender for at fremstå som viljebesiddende klient.*

En strategi som borgeren kan anvende for at fremstå viljebesiddende, er selv at eksplicite et ønske om at komme i arbejde eller bevæge sig nærmere arbejdsmarkedet.

Dette ses bl.a. under jobsamtalen mellem A og S2, hvor A udviser stærk vilje til forandring ved at give udtryk for at; *"jeg bliver nødt til at komme i gang med noget nu.", "fordi at jeg gerne vil være x (nævner tidligere erhverv) igen", "jeg kan ikke sidde derhjemme ikke og have noget at lave og så trappe ud [...], det er simpelthen nemmere hvis jeg kommer afsted"*.

Forud for jobsamtalen fik vi oplyst af S2, at A "er en af de nemme" borgere i forløbet, da hun rent faktisk ønsker at komme i beskæftigelse. Ønsket om beskæftigelse synes således at blive sidestillet med en stor vilje om forandring, en vilje der gør at A vurderes at være "en af de nemme" borgere.

En anden strategi borgerne anvender for at fremstå viljebesiddende, er at udtrykke gerne at ville, men samtidig fremhæve forhold der står i vejen for at kunne, hvormed borgeren positionerer sig som en borger der gerne vil, men ikke kan. Borgeren kan således spille rollen som den viljebesiddende klient, ved at betone forhold som helbred, gæld og misbrug som årsager til ikke at kunne.

Dette illustreres i følgende sekvens, der stammer fra jobsamtalen mellem P og S3. Sekvensen starter 4 minutter inde i jobsamtalen, der i alt varer 13 minutter. Forinden har samtalen omhandlet Ps helbred og arbejdsmarkedserfaring, hvor P til S3s spørgsmål om hvorvidt han har planer for fremtiden svarer:

*“Nej, jeg har sgu ikke ret meget tilbage du, det har jeg ikke... jeg vil gerne have en pension”.*

S3 fortsætter derefter samtalen med udgangspunkt i dette ønske:

*“S3: [...] så I (mentor og P) er gået i gang med at lave den forberedende plan<sup>15</sup>?”*

*P: ja, det er vi nok ja*

*S3: Okay. Jamen så er det da i gang i hvert fald*

*P: Ja, da... det er bare lige øh (pause) jeg har også været noget deprimeret og sådan noget der, [...] jeg har planerne du ved, men jeg får ikke rigtig udført dem*

*S3: Nej, hvordan kan det være, at du føler at du er deprimeret?*

*P: Tja det er noget med, at jeg isolerer mig og sådan noget der, og når man ikke kan det man gerne vil du ved, så det gør sgu ondt*

*S3: Ja*

*P: Det er især det der KOL der har gjort mig deprimeret”*

---

<sup>15</sup> Der henvises til den del af Rehabiliteringsplanen, som dokumenterer borgerens tilstand og danner grundlag for behandlingen af sager om bl.a. førtidspension (cabiweb.dk)

I ovenstående uddrag er jobsamtalen centreret om Ps ønske om en førtidspension, i hvilken forbindelse S3 forsøger at afklare, om P og mentoren har påbegyndt udfyldelse af rehabiliteringsplanens forberedende del. I sekvensen forklarer P, at der er mange ting han gerne *vil*, men samtidig ikke *kan* pga. sit helbred (KOL der har gjort ham *deprimeret*).

Dette observerer vi som et gennemgående træk under hele jobsamtalen, hvor P bl.a. udtrykker, at han godt kan “[...] lide hårdt arbejde”, at han aldrig har kunne “[...]lide at gå hjemme og “[...] aldrig (har) haft svært ved at finde arbejde” samtidig med at han udtrykker, at “[...] det er helbredet i øjeblikket” og at “[...] jeg er også gået i stykker af det jo [...] så jeg er sådan set færdig på arbejdsmarkedet”.

Ved at betone at ville samtidig med ikke at kunne tydeliggør P, at han ikke ser sig selv i stand til at handle, som han har vilje til (*“når man ikke kan, det man gerne vil, [...] så det gør sgu ondt*).

Dette kan i en Goffmansk optik ses som et udtryk for indtryksstyring, hvorigennem P søger at kontrollere det indtryk han efterlader hos S3, med henblik på at få bekræftet et billede af sig (Goffman 2015 [1959]:24; Midtgaard i Hansen 2009:491) som den viljebesiddende klient som systemet efterspørger.

S3 understøtter P i denne selvfremsstilling, ved at spørge ind til de forhold der hæmmer Ps vilje (*“hvordan kan det være, at du føler at du er deprimeret”*) og afsluttende med et *“ja”* bekræfte, at det gør ondt, når man ikke kan, hvad man vil. Dermed understøttes P i ikke at *tabe ansigt*, når han ekspliciterer et ønske om førtidspension og dermed taler ud af S3s indledende fokus på arbejdsmarkedserfaring og -muligheder.

De to eksempler fra jobsamtalerne med P og A, kan ses som udtryk for borgere der har accepteret og ladet sig opsluge af rollen som viljebesiddende klient (Goffman 1972 i 2004:207), men på vidt forskellige måder.

A demonstrerer, at besidde evner til at udføre rollen som den viljebesiddende klient der kommer med ønsker til og tror på forandring.

P udviser i stedet evner til at udføre rollen som den viljebesiddende klient, ved at give udtryk for,

at han har viljen (*“jeg har planerne”*), men at hans helbred er den barriere, der står i vejen for det han gerne vil og dermed realiseringen af hans vilje.

Ovenstående eksempel viser, at vilje som karakteristika i klientrollen kan eksistere side om side med udsathed, når borgeren betoner gerne at ville, men ikke at kunne. Samtidig tydeliggøres den ambivalens og kompleksitet der omgærder klientrollen.

Denne præmis taler ind i Carstens dogme om institutionelle forventninger til borgerens motivation:

*“Man skal ville og man skal gøre, hvad man kan. Man skal ikke gøre, hvis man ikke kan, men man skal stadig ville, hvis man kunne. Og man skal ville og gøre, hvad man kan, for at komme til at kunne bedre”* (Carstens 1998:57).

I datamaterialet kommer dogmet til udtryk ved, at udsatheden fungerer som “trumfkort” når der argumenteres for, hvorfor borgeren ikke kan (*“Man skal ikke gøre, hvis man ikke kan”*). Udsatheden bliver således, som belyst i analyse 1 og eksemplet med P ovenfor, et argument der trumfer forventningen om at nærme sig arbejdsmarkedet.

Udsatheden trumfer dog ikke kravet om, at borgeren skal udvise vilje til at arbejde med de barrierer som sagsbehandleren identificerer og derigennem udvise vilje til at nærme sig arbejdsmarkedet (*“ man skal stadig ville, hvis man kunne. Og man skal ville og gøre, hvad man kan, for at komme til at kunne bedre”*).

I det følgende afsnit analyseres, hvordan sagsbehandleren understøtter borgeren i at fremstå som en viljebesiddende klient.

### **Sagsbehandlerens understøttelse af borgerne i rollen som viljebesiddende klienter**

*I dette afsnit udfoldes, hvordan sagsbehandlerne under jobsamtalerne forsøger at understøtte borgerne i at fremstå som viljebesiddende klienter, også selvom de pga. deres udsathed, ikke vurderes i stand til at komme i beskæftigelse eller beskæftigelsesrettet aktivitet.*

Følgende sekvens fra jobsamtalen mellem S1 og B udgør et eksempel på hvordan borgerne understøttes i at fremstå som klienter der vil, men ikke kan.

Kort efter introduktionen til jobsamtalen som varer i alt 18 minutter, taler B om sin gæld i ca. 3,5 minutter, herefter følger følgende sekvens:

*“S1: [...] det stressede dig ret meget! (gælden)*

*B: Rigtig meget!*

*[...]*

*S1: Det fyldte det hele*

*B: Det var forfærdeligt*

*S1: Og det gode, tænker jeg også nu, er at du ikke har øhm... du har ikke stress over al den der gæld [...] Fordi det har fyldt rigtig meget [...]*

*B: Ja”*

B og S1 taler herefter om, hvordan mentor har hjulpet B med gælden og om der er nye ting mentoren kan hjælpe med. B oplyser, at han gerne vil i gang med noget, hvorefter S1 udtaler:

*“S1: Så skriver jeg at I skal have styr på X (firma B skylder penge) og når der ligesom er styr på den, så kunne I (B og mentor) godt prøve at kigge på om du kunne komme i et eller andet form for [...] praktik eller noget at lave et eller andet”*

I ovenstående sekvens understreger S1 over for B, at gælden stressede ham meget og forklarer at når der er styr på gælden, kan B i samarbejde med mentor begynde at orientere sig mod, at få noget (beskæftigelsesrettet) at lave.

Sekvensen kan ses som et udtryk for, hvordan S1 forsøger at skabe en forståelse hos B om, at gælden har udgjort den primære årsag til, at B ikke har kunnet arbejde med andre ting i relation til beskæftigelse. Indledningsvis understøtter S1 og B hinanden i denne forståelse, ved at

underbygge hinandens udsagn: (*“S1: Det stressede dig ret meget → B: Rigtig meget → S1: Det fyldte det hele → B: Det var forfærdeligt → S1:[...] det har fyldt rigtig meget”*).

Dette tydeliggør den orden der ifølge Goffman forsøges stabiliseret i den sociale samhandling (Jacobsen & Kristiansen i Goffman 2004:21) bl.a. ved at sagsbehandlere og borgere støtter hinanden ift at reproducere og fastholde bestemte roller og forståelser af sig selv (Mik-Meyer & Villadsen 2007:176).

Med S1s gentagende betoning af Bs gæld som et dominerende problem, bliver det muligt for B at opretholde rollen som viljebesiddende klient der gerne vil, men som pga. sin gæld ikke har kunnet før nu. På denne måde sørger S1 for, at B ikke taber ansigt, ved at beskytte ham imod det potentielt kompromitterende forhold (Jacobsen & Kristiansen i Goffman 2004:21) det er, at blive betragtet som en klient der ikke vil.

I følgende sekvens behandles et lignende eksempel, der stammer fra den 12 minutter lange jobsamtale mellem L og S3. Under jobsamtalen synes stemningen god, idet S3 og L flere gange griner og indbyrdes kommer med vittigheder.

Forinden sekvensen der starter 2.48 minutter inde i samtalen, har S3 og L drøftet Ls tidligere arbejdsmarkedserfaring, hvor L fortæller, at han føler sig nedslidt og L har netop fortalt, at han ikke fik noget aftensmad i går, fordi han sov:

*“S3: Nå! du skal huske at få noget i skrutten du - det er vigtigt!*

*L: Jamen så får jeg gerne en nogenlunde frokost. Jeg kunne også tænke mig, jeg skal jo også tabe mig lidt ikke?*

*S3: Ej det er sgu godt, jeg vil gerne have lidt mere på dunken du, hehe*

*L: Nå så kan du få de 10 kg jeg har for meget*

*S3: Ja, aflever! hehe*

(L lader som om, han lægger fedt fra maven over på S3s mave og de griner begge)

*L: Ah men altså - har taget lidt på ikke? Ja! Videre videre videre!*

*S3: Men er der noget du tænker at der kunne bringe dig nærmere arbejdsmarkedet som X (mentor) og jeg kunne hjælpe dig med? Altså kunne du tænke dig at prøve at komme ud i en praktik fx?*

*L: Aaah det.. jeg tror ikke, det har været mig, altså som jeg siger - jeg føler mig træt hele tiden ikke?*

*S3: Ja*

*L: Og sådan noget*

*S3: Hvad med dit fremmøde, hvor tit henter du? (Henviser til udlevering af lægeordineret heroin)*

*L: 2 gange om dagen, ja*

*S3: Ja*

*L: Så det ville karambolere lidt, så skal jeg lave om på det og deeet...*

*[...]*

*S3: Ja og du bruger tit tilbuddet to gange om dagen ikke?*

*L: Hver dag, hele tiden*

*S3: Hver dag, ja”*

I sekvensen forklarer L, at han gerne vil tabe sig, hvorefter samtalen udvikler sig til en ordveksling om overvægt, hvor begge parter griner. Herefter spørger S3 ind til, hvad L mener kan bringe ham nærmere arbejdsmarkedet, hvilket L ikke mener, der er en løsning på, idet han er træt. S3 bringer derpå samtalen ind på, hvor ofte L henter lægeordineret heroin, hvilket er to gange dagligt.



Sekvensen kan ses som et udtryk for, hvordan S3 søger at afdække det, som i systemet vurderes som Ls egentlige vilje til forandring.

Ls indledningsvise ønske om at tabe sig bliver umiddelbart forbigået af S3, hvilket kan tolkes som et udtryk for, at S3 enten har opfattet dette som en vittighed eller som irrelevant i jobsamtalekonteksten og dermed ikke som Ls reelle vilje. S3 forsøger herefter at afdække Ls interesse for virksomhedspraktik, hvilket kan tolkes som et forsøg på, at få samtalen tilbage på et mere beskæftigelsesrettet spor.

Gennem sin indtryksstyring bekræfter L den *linje* han har anlagt (Goffman 2015 [1959]:24) som en borger knytter sig til udsatheden (jf. eksemplet i afsnit 6.1.2.).

På samme tid distancerer L sig fra rollen som viljebesiddende klient der ønsker forandring, ved eksplicit at afvise forslaget om praktik med den begrundelse, at han føler sig *“træt hele tiden”* og *“sådan noget”*. Rolledistance handler om at demonstrere, at man ikke hører hjemme i rollen og samtidig nuancere den rolle som stilles til rådighed i situationen, ved at fremvise en unik personlighed (Goffman 1972 i 2004:210,26). L nuancerer (og forkaster) billedet af sig selv som viljebesiddende klient ved at fremhæve, at han er træt og at det *“ikke har været ham”* at skulle bevæge sig mod arbejdsmarkedet.

I direkte forlængelse heraf spørger S3 ind til Ls afhentning af lægeordineret heroin.

Dette kan med udgangspunkt i Goffmans begreb om ansigtsarbejde, forstås som et udtryk for at S3 hjælper L til at udvise et passende ansigt (Jacobsen & Kristiansen 2002:112); forstået som en borger der vil.

Ved at S3 spørger ind til behandlingens omfang, bliver det muligt for L at italesætte afhentningen af heroin som en barriere der *“karambolere”* med en evt. praktik, hvilket understøttes af S3s uddybende spørgsmål om behandlingstilbuddets omfang, der tydeliggør, at det vil være vanskeligt for L, at få tid til andet.

På denne måde skabes der en mulighed for at L formulerer, at netop denne barriere og ikke manglende vilje er årsag til, at han ikke kan. Samtidig betones Ls vilje ift. at passe sin

behandling. På denne måde passes L ind i rollen som både udsat og viljebesiddende klient. En klient der vil, men ikke kan.

Ovenstående eksempler kan sammenfattende ses som et udtryk for, hvordan sagsbehandlerne søger at understøtte borgerne i at fremstå som klienter der gerne vil, men ikke kan.

Dette sker ved at sagsbehandlerne fremhæver og inddrager borgernes udsathed i form af fx gæld og misbrug, som den reelle årsag til at borgerne ikke er "i gang", hvormed manglende vilje udelukkes som årsag.

På denne måde taler sagsbehandlerne under jobsamtalerne ind i Carstens dogme "*man skal ikke gøre, hvis man ikke kan*" (Carstens 1998:57) og understøtter konstruktionen af den viljebesiddende klient.

Med ovenstående analyse er der identificeret et institutionelt krav om, at borgeren besidder vilje til forandring. Når det skal vurderes om borgeren besidder vilje, er det dog nødvendigt at foretage en nærmere bestemmelse af denne vilje (Järvinen & Mik-Meyer 2003: 209). For når der er et normativt krav om, at borgeren vil *noget andet* - hvad består dette *andet* så i? Dette udfoldes i analyse 6.3, hvor vilje som rollekaraktistika kædes sammen med karakteristikaet om en systemtilpassende klient.

### **6.2.3 Delkonklusion**

I analysen tydeliggøres det, at der i klientrollen er indlejret et normativt krav om, at borgeren er viljebesiddende.

Vilje udgør en form for sorteringsparameter, når sagsbehandlerne skal afgøre hvilke borgere der kan være omfattet af og fortsætte i forløbet.

Borgeren forventes at udvise vilje til at arbejde med og samarbejde om arbejdsplaner og herigennem udvise vilje, der retter sig mod at forandre deres situation.

Under jobsamtalerne kommer borgerens vilje til udtryk gennem forskellige strategier, hvormed borgeren omfavner rollen som viljebesiddende klient. Borgeren kan udvise vilje ved at formulere

et ønske om at komme i arbejde eller at arbejde med de ting der vurderes som barrierer ift. beskæftigelse.

En anden måde at udvise vilje på, er gennem borgerens italesættelse af gerne at ville, men ikke at kunne. Udsathed kan i den forbindelse anvendes som gyldigt argument for hvorfor borgeren ikke *kan*. Selvom borgerne pga. deres udsathed ikke *kan*, forventes de altså fortsat at have ønske om at kunne og udvise vilje til at arbejde med de barrierer som sagsbehandleren identificerer.

## 6.3 Systemtilpassende

*I denne sidste analyse behandles “systemtilpassende” som karakteristika i klientrollen.*

*I afsnit 6.3.1 fremanalyseres de institutionelle krav om at borgeren bør agere som systemtilpassende klient.*

*I afsnit 6.3.2 analyseres hvordan sagsbehandleren under jobsamtalerne forsøger at få borgerne til at tilpasse sig systemets tilbud om hjælp.*

### 6.3.1 Systemtilpassende som karakteristika i klientrollen

*I klientrollen ligger som beskrevet, et krav om, at borgeren udviser vilje til forandring. Viljen kan dog ikke rettes mod “hvad som helst”, men bør rettes mod de bestemte former for hjælp som systemet opstiller. Dette indebærer et normativt krav om en systemtilpassende klient.*

*I nedenstående afsnit analyseres hvordan kravet om en systemtilpassende klient kommer til udtryk gennem sagsbehandlerens udsagn om jobsamtalens formål og de arbejdspunkter der vurderes relevante for borgerne.*

Kravet om en systemtilpassende klient kommer bl.a. til udtryk på tværs af sagsbehandlerinterviewene, hvor der udtrykkes en forståelse af, at jobsamtalen skal bidrage til, at sagsbehandleren kan identificere de aspekter ved borgerens liv, der skal intervereres overfor i mentorindsatsen.

Da S3 under interviewet får spørgsmålet “Hvad får I som system eller som sagsbehandler ud af de her jobsamtaler?” svarer han, at de igennem mentorindsatsen forsøger at hjælpe borgeren “[...] tættere på beskæftigelse men også [...] at få fjernet de omkringliggende problemer i vedkommende liv”.

S3 ser det altså som indsatsens formål at interverere over for de omkringliggende aspekter i borgerens liv, der vurderes som problematiske ift. at bevæge borgeren tættere på beskæftigelse.

At formålet med jobsamtalen er at intervenere over for sådanne aspekter, fremgår ligeledes af interviewet med S1:

I: *“Hvad tænker du formålet er med jobsamtalen?”*

S1: *[...] at vi [...] finder ud af hvad der står i vejen for, at borgeren kan komme hen til de ønsker de har og så sætter vi jo en indsats i gang med en mentor, som kan prøve at rydde nogle af de der sten på vejen lidt væk for dem, så de kan komme derhen. [...] bookningen (hvori arbejds punkterne fremgår) til mentor [...] er jo den vi laver der sammen med borgeren [...] der lige sådan skal sige, hvad de gerne vil, om de vil have styr på deres gæld eller om de vil have lavet tænder, eller om de vil til egen læge [...] eller hvad de har af ønsker.”*

I ovenstående udsagn præsenteres en forståelse af, at jobsamtalen skal være med til at identificere de elementer der står i vejen for borgernes ønsker og at disse “sten på vejen” omsættes til arbejds punkter fx gæld og tandbehandling, for borgeren.

Selvom S1 giver udtryk for, at formuleringen af arbejds punkter tager udgangspunkt i borgerens ønsker, der skal “sige hvad de gerne vil”, kan der på tværs af sagsbehandlerinterviewene identificeres en tendens til, at særlige områder af borgeren liv, anses som relevante arbejds punkter. Fx nævner S2 og S3 ligesom S1 under interviewene hjælp til tandbehandling og kontakt til egen læge som eksempler.

En årsag til at sådanne punkter vurderes relevante i jobsamtaleregi, kan begrundes i, at de anses som barrierer for borgerens beskæftigelsesmuligheder, hvilket bl.a. illustreres af S3 under interviewet:

S3: *“[...] mentoren hjælper beskæftigelsesorienteret [...] ved at [...] fjerne, nogle af de forhindringer der gør, at borgeren har svært ved at komme i beskæftigelse [...] Det må man sige er en forhindring hvis du ikke har nogen tænder [...] eller hvis du ikke kan finde ud af at tømme en postkasse [...]. Hvis du aldrig går i bad [...] så skal der arbejdes lidt med noget egenomsorg før man kan sende vedkommende ud i et eller andet tilbud.”*

Og endvidere, da vi spørger ind til hvad S3 oplever, at borgerne i forløbet har størst behov for hjælp til:

S3: “[...] (jeg synes) rigtig ofte, at en af de punkter (arbejds punkter) det er [...] hjælp til ansøgning om enkeltydelser, især til tandbehandling, det er nok den jeg ser flest gange, gå igen. [...] det kan være tusind ting, der er mange (mentorer) der bruger det her walk and talks [...] det her med bare at gå at tale sammen, det kan være en kæmpe træning for folk, der ikke formår at begå sig socialt [...]”

I ovenstående udsagn fremgår det, at fx manglende tænder, ikke at kunne tømme sin postkasse og begrænsede sociale kompetencer anses som forhindringer for, at borgeren kan komme i beskæftigelse.

På tværs af empirien synes netop sådanne adfærds- og livsstilmæssige forhold hos borgerne, at blive fremstillet som objektive problemer (Järvinen & Mik-Meyer 2003:205), der er nødvendige at arbejde med, hvis borgeren skal bevæge sig nærmere arbejdsmarkedet.

At sådanne forhold af sagsbehandlerne fremhæves som relevante at intervenere over for ifm. jobsamtalen, kan ses som et udtryk for at disse forhold ligger inden for den hjælp, som sagsbehandleren har mulighed for at tilbyde borgeren.

Borgeren skal opstille mål for sig selv, som han/hun skal arbejde hen imod, men det er sagsbehandleren der vurderer, hvornår borgerens ønske er relevant (inden for systemets muligheder). Dette forudsætter en borger, hvis ønsker er tilpasset disse muligheder (ibid.:21), hvormed kravet om den systemtilpassende klient fremtræder.

I de følgende analyser uddybes hvordan kravet om en systemtilpassende klient manifesterer sig under jobsamtalerne.

### **6.3.2 Borgerens udførelse af rollen som systemtilpassende klient**

*I de følgende to analyser udfoldes hvordan borgerne under jobsamtalerne forsøges konstrueret som systemtilpassende klienter ved at skulle 1) indvilge i arbejds punkter og 2) omformulere ønsker til arbejds punkter.*

## **At indvilge i arbejdspunkter**

*I følgende afsnit analyseres, hvordan sagsbehandlerne under jobsamtalerne søger at få borgerne til at formulere eller indvilge i arbejdspunkter.*

På tværs af observationerne træder det frem, at sagsbehandlerne søger at få borgeren til, at formulere ønsker til arbejdspunkter.

Jobsamtalen mellem A og S2 er et eksempel på, når dette lykkes: A oplyser indledende, at hun ønsker at komme i et praktikforløb og tage et it-kursus, hvilket S2 noterer som fremtidige arbejdspunkter.

Samtalen er overstået på 6 minutter, hvilket kan ses som et udtryk for, at ønskerne anses som relevante inden for systemets rammer. As ønsker til og indvilgen i arbejdspunkterne, kan tolkes som det der bidrager til, at samtalen kan afsluttes hurtigt.

At A, som beskrevet i analysen om vilje, opfattes som en "nem" borger, kan i denne henseende forstås som et udtryk for, at A er en borger der på forhånd besidder en systemtilpasset vilje til forandring, rettet mod relevante arbejdspunkter, hvorfor S2 ikke skal fokusere på at frembringe denne.

Af observationerne træder det frem, at det ikke altid lykkes at få borgerne til at formulere arbejdspunkter. I disse tilfælde opstiller sagsbehandlerne forslag, som vurderes relevante inden for systemets rammer. Ved at takke ja til disse arbejdspunkter, kan borgeren spille rollen som systemtilpassende klient. Dette illustreres i de nedenstående eksempler.

Følgende sekvens følger efter de første 11 minutter af den i alt 18 minutter lange samtale mellem S1 og B, hvor B har sat dagsordenen ift. de ting der tales om, bl.a. gæld og familie. S1 spørger herefter ind til B og mentors samarbejde om at håndtere hans post, hvilket ifølge B ikke længere er relevant. Herefter spørger S1:

*S1: "[...] når så I har fået styr på Y (firma som B skylder penge), hvad tænker du så X (mentor) kunne hjælpe dig med? Af andre ting?*

*B: Det ved jeg ikke rigtig. Jeg ved ikke rigtig hvad hun kan*

*S1: Nej. Det var fordi jeg foreslog jo.. fx tandbehandling [...] Hvis der var noget du skulle have lavet [...]*

*B: Nej, nej ikke foreløbigt*

*S1: Nej?*

*B: Nej*

*S1: For så kan der være sådan noget med, hvis man har et eller andet, tænker jeg, noget med egen læge, noget man har gået at skrantet med. Et eller andet man godt vil have undersøgt eller et eller andet*

*B: Ja.. Nej*

*S1: Nej?*

*B: Nej.”*

I sekvensen spørger S1 ind til hvilke ønsker B har til samarbejds punkter med mentoren. B har, på trods af det åbne spørgsmål, vanskeligt ved at opstille punkter og udtrykker ikke at vide, hvad han kan bruge mentoren til. Herefter opstiller S1 forskellige forslag.

Sekvensen kan tolkes som et udtryk for, hvordan S1 søger at afdække mulige behov hos B, inden for den hjælp som systemet kan tilbyde.

Når B ikke selv formår at formulere ønsker, konkretiserer S1 de muligheder der er, ved at foreslå ønsker S1 finder relevante ift. B, fx tandbehandling. På den måde søger S1 at få B til at indvilge i et relevant arbejds punkt og dermed indpasset i rollen som systemtilpassende klient.

Under jobsamtalerne, har vi observeret at samtlige sagsbehandlere foreslår netop tandbehandling som et arbejds punkt - og at samtlige borgere takker nej.

At hjælp til tandbehandling og lignende vurderes som relevante arbejds punkter kan, udover at



disse områder ligger inden for systemets muligheder for hjælp, også relatere sig til den specifikke kontekst hvori jobsamtalen udspiller sig; hvor “behandlingsinstitution” og “jobcenterfunktion” mødes.

Målgruppens kompleksitet, bl.a. i kraft af en misbrugsproblematik, sat over for den på forhånd fastlagte problemkategori “aktivitetsparat” de er placeret i, præger den måde sagsbehandleren iagttager borgeren på (Mik-Meyer & Villadsen 2008: 6; Järvinen og Mik-Meyer 2003:20).

På den ene side er jobsamtalen indlejret i en institutionel parathedsløik, hvor også særligt udsatte skal hjælpes til at bevæge sig nærmere arbejdsmarkedet.

På den anden side synes forandringsambitionen at være tilpasset sagsbehandlerne erfaring med målgruppen og kravet om aktivitet forsøgt oversat til indsatsområder, der af sagsbehandlerne vurderes som realistiske ift. den udsatte målgruppe (Caswell, Dall & Madsen 2015:11).

Kategorien “aktivitetsparat” forudsætter således, at borgeren som minimum takker ja til, at der interverneres over for det, sagsbehandlerne vurderer som barrierer for beskæftigelse, således at aktivitetskravet kan dokumenteres og kravet om en beskæftigelsesrettet jobsamtale opfyldes. Herved kan jobsamtalen ses som en proces, hvorigennem borgeren forsøges konstrueret som en klient, som systemet kan hjælpe (Järvinen og Mik-Meyer 2003: 106) - en *systemtilpasset* klient.

I det følgende behandles et uddybende eksempel på, hvordan borgeren under jobsamtalen forsøges tilpasset systemets hjælp.

Sekvensen udgør de sidste 6 minutter af jobsamtalen mellem L og S3, som varer i alt 12 minutter. Efter at L har fortalt, at han ikke ønsker praktik og føler at arbejde er stressende, spørger S3 indtil følgende:

*S3: “Men hvad med det samarbejde du har med X (mentor) nu? hvordan kører det?”*

*L: Det kører udmærket, altså hun er alletiders [...]*

*S3: Er det noget nyt du godt kunne tænke dig, at hun (mentor) hjalp dig med?”*

*L: Øh.. det ved jeg ikke.. jeg øh.. jeg har ikke nogle store vanskeligheder*

S3: *Nej.. Hvad med øh, nu.. jeg skyder bare lidt ikke*

L: *Ja*

S3: *Har du øh behov for at komme til tandlægen måske?*

L: *Det ordner jeg selv, det har jeg lige været*

S3: *[...] det var da godt.. Men ellers er der ikke rigtig noget nyt du kunne tænke dig hjælp til?*

L: *Øh.. næh*

S3: *Hvad med din bolig, hvordan ser den ud?*

[L fortæller om, at han bor sammen med sin mor, hvorefter L udbryder]

L: *Videre! Videre videre videre!*

[S3 spørger ind til hvad L laver i sin fritid og de taler i 1,5 minut om at L spiller computerspil]

Herefter spørger S3:

S3: *Men for lige at vende tilbage, der er ikke noget du tænker at øh.. udover det x (mentor) hjælper dig med allerede, noget nyt?*

L: (Imens S3 taler) *Nej*

S3: *du godt kunne tænke dig at have hjælp til? Får du læst din post?*

L: *Næ det gør jeg ikke*

S3: *Det kunne man jo også sætte på som et punkt, at hun kom og hjalp dig med det*

L: *Ja ja ja*

S3: *Det kunne jo være der var nogle vigtige regninger, som du ikke har fået betalt?*

L: (Imens S3 taler) *Det er der også*

*S3: Skulle vi sætte det på som et ekstra punkt?*

*L: Øh, hun kan da minde mig lidt om at, hehe, at jeg skal læse min post*

*S3: Ja eller I kan sætte jer ned og læse det sammen*

*L: Ja*

L afbryder og fortæller om et firma som sender ham regninger, hvorefter S3 spørger om følgende:

*S3: Øhm men er det ikke det, jeg sætter det her på at X (mentor) skal hjælpe dig med posten udover de ting hun..*

*L: (afbryder) Minde mig om det!*

*S3: Ja minde dig om det, ikke andet? Hun skal ikke læse det sammen med dig?*

*L: Neej, det behøves hun ikke*

*S3: Er du sikker?*

*L: Ja*

*S3: Okay*

*L: Hun kan da godt få lov til at kigge med, sidde en dag sammen, så er jeg også fri fra at gå en tur i stedet for, hehe*

*S3: Men jeg synes I skulle gøre det sammen, hvis det var ikke?*

*L: Ja ja*

*S3: Fordi det kunne jo være, der var nogle regninger, som du ville være glad ved i sidste ende, at hun lige hjalp dig med (L siger "ja ja ja" imens)*

*L: Så er vi færdige?!*

S3: *Jo jo jo. Tak fordi du gad.*”

Herefter afsluttes jobsamtalen.

I ovenstående sekvens giver L udtryk for, at han er tilfreds med sin mentor og ikke har ønsker om andre arbejdspunkter. S3 kommer med flere forslag til mulig hjælp, som L dog afviser. Afslutningsvis opnås enighed om, at L skal tage imod hjælp til at huske at tømme postkasse. To gange i løbet af samtalen udtrykker L ved at sige *“videre”*, at samtalen skal gå hurtigere.

I sekvensen synes det at være S3 som systemrepræsentant, der efterspørger en *“ydelse”* hos L, forstået som Ls potentielle ønske om forandring (i form af et arbejdspunkt). I størstedelen af sekvensen giver L udtryk for, ikke at ville nogle af de ting S3 (og systemet) tilbyder og distancerer sig dermed til rollen som systemtilpassende klient.

En borger, der ikke vil noget af det som systemet kan tilbyde er en udfordring for sagsbehandleren (Järvinen & Mik-Meyer 2003:223). Viljen til forandring må dermed forsøges frembragt, hvilket træder frem gennem samtals udvikling, hvor S3 indledningsvis har fokus på beskæftigelse og foreslår virksomhedspraktik og efterhånden opstiller forslag til arbejdspunkter om mere lavpraktiske ting (*“har du behov for at komme til tandlægen”*, *“får du læst din post”*).

I jobsamtalen balancerer sagsbehandleren imellem på den ene side at respektere Ls autonomi og på den anden side at sikre fremdrift i sagen.

Til trods for, at L flere gange siger nej tak til at få hjælp til at læse sin post, ender dette med at blive et arbejdspunkt. Dette kan ses som et udtryk for, at L, til trods for sin indledende distance til rollen som systemtilpassende klient, ender med at forpligte sig til hertil, fordi det betinger andre muligheder (Goffman 1972 i 2004:198). L er nødsaget til at udvise vilje til at tilpasse sig systemets forslag om hjælp, for at få samtalen afsluttet, hvilket hans gentagne udbrud; *“videre, videre, videre”* indikerer et ønske om. Dette indebærer at L, som minimum, takker ja til at få tjekket post. Først herefter fremstår L som en systemtilpassende klient og samtalen kan afsluttes.

### **At tilpasse sig systemet ved at omformulere et ønske**

*I det sidste eksempel behandles en anden måde, hvorpå borgeren søges tilpasset de muligheder som systemet opstiller. Dette sker ved, at borgerens ønsker omformuleres, så de vurderes som relevante i jobsamtaleregi.*

Sekvensen foregår 4 minutter inde i jobsamtalen mellem P og S3, der varer 12 minutter. Efter P har fortalt, at han er deprimeret og isolerer sig, spørger S3:

*S3: [...] synes du selv, at du mangler et sted at komme til daglig, hvor du ligesom kunne være en del af et fællesskab?*

*P: Ja øh, det gør jeg måske nok, men [...] jeg skal også ned og se på et brev jeg har fået fra Ældresagen og se hvad de har...*

*S3: at tilbyde... [...]*

*P: Ja...så jeg skal lige meldes ind der*

*S3: Okay, kender du X (aktivitetstilbud)?*

P fortæller om sit kendskab til tilbuddet og om sin fortid. S3 spørger ind til Ps boligsituation. P fortæller at hans have skal sættes i stand, men at han har svært ved at komme i gang. Herefter følger:

*S3: [...] Hvad tror du der skulle til, for at du kunne komme lidt mere i gang, med nogle af de ting du gerne vil?*

*P: Det er jo nok bare, at jeg skal i gang. Altså lige så snart der begynder at ske noget for mig øh, og jeg bliver glad for det, så tror jeg, at det kommer af sig selv. [...]*

*S3: Jo, altså jeg jeg tænker jo stadig på X (aktivitetstilbud), jeg ved jo, at de har [...] alle mulige slags spændende fag derude, både med it..*

[P afbryder og fortæller, at han har deltaget i IT kursus på tilbuddet, men at det ikke var noget for ham] hvortil S3 svarer:

*S3: Ja okay, det var også bare en tanke, fordi at det lød som om, at det måske ville være lidt godt for dig at komme lidt ud af hjemmet, når du fortæller, at du er lidt isoleret derhjemme*

*P: Jo jo, men nu skal jeg lige kigge på det der Ældresagen der, og ellers så skal jeg nok prøve, når nu du kom med den idé - se om de har det der cykelværksted, der ude på X (aktivitetstilbud)*

*S3: Ja, det ved jeg, det har de. De har både knallertværksted og cykelværksted*

*P: Uha, så kunne det godt være, at jeg lige skulle prøve det knallertværksted, fordi jeg har jo knallert nede i kælderen, som jeg skal have sat i stand*

*S3: [...] vi skal jo sammen finde nogle punkter som X (mentor), skal hjælpe dig med [...] og så overvejede jeg lidt, om det kunne være et af de punkter, at I sammen kunne tage ud og kigge på det knallertværksted*

*P: Det kunne det nok godt*

*S3: Vil du godt det?*

*P: Ja, det tror jeg godt jeg vil*

*S3: Det er super, så skriver jeg det i Jobsamtalen (som arbejds punkt) ”*

Afslutningsvis vender S3 tilbage til om P har yderligere arbejds punkter og P formulerer nu selv arbejds punktet om knallertværksted. Samtalen afsluttes herefter med, at S3 siger:

*“S3: jamen P jeg vil gerne sige tak skal du have [...] Fordi jeg har faktisk fået det jeg skulle bruge”*

I ovenstående sekvens formulerer P et ønske om samværstilbud hos Ældresagen. I direkte forlængelse heraf nævner S3 et kommunalt aktivitetstilbud som en mulighed.

P fastholder sit ønske og at han ellers vil se om aktivitetstilbuddet "*har det der cykelværksted*". P takker ja til aktivitetstilbuddet, da han får kendskab til deres knallertværksted.

Sekvensen kan ses som et udtryk for, at borgeren gennem forhandling konstrueres som en systemtilpassende klient.

S3 og P opnår indledningsvis enighed om, at P mangler et fællesskab. Ved selv at formulere ønsker og forsøge at holde fast i disse, anlægger P en *linje* (Goffman 1967 i 2004: 39), hvorigennem han udtrykker at se sig selv som en borger med autonomi, der selv kan beslutte hvordan han ønsker, at løse sit problem med at isolere sig derhjemme.

S1 søger dog gennem samtalen, at få P til at takke ja til en mere beskæftigelsesrettet aktivitet, uden at P har udtrykt ønske om et beskæftigelsesrettet fællesskab. Dette kan være et udtryk for, at et frivilligt tilbud i Ældresagen vurderes som irrelevant i en jobsamtalsammenhæng, hvilket dog ikke italesættes overfor P, der forsøger at holde fast i sit ønske.

Det er først når aktivitetstilbuddet kan løse et konkret behov hos P (knallertreparation), at han indvilger i tilbuddet.

I løbet af samtalen bliver Ps behov dermed omformet til et ønske om et beskæftigelsesrettet arbejds punkt, også selv om formålet og Ps eventuelle forpligtelser ifm. arbejds punktet under jobsamtalen forbliver uafklarede.

Da vi i det efterfølgende interview adspørger P, hvad han tænker formålet med aktivitetstilbuddet er, svarer han: "*Det er socialt samvær*".

Ved at opstille forslag til forskellige tilbud, hvorved P ender med at formulere det ene som sit eget, gengiver S3 den linje som P anlægger, som et individ med autonomi. Dette bidrager til, at P undgår at *tabe ansigt*, når han siger ja til et andet forslag, end sit oprindelige. På denne måde hjælpes P gennem forhandling, til at sige ja til systemets tilbud og dermed spille rollen som den systemtilpassende klient.

Efter at P har indvilget i arbejds punktet afslutter S3 samtalen med følgende udsagn: "*Fordi jeg har faktisk fået det, jeg skulle bruge*". Dette kan ses som et udtryk for, at S3 har fået opfyldt

systemets dagsorden om, at der ifm. jobsamtaler skal udarbejdes en aftale om beskæftigelsesrettede arbejds punkter<sup>16</sup>.

Dette taler ind i en forståelse, der er fremtrædende i alle de tre ovenstående eksempler med B, L og P, hvor det synes centralt for sagsbehandlerne, at få borgerne til at takke ja til tilbud om hjælp, således at det kan noteres som et arbejds punkt, når jobsamtalen dokumenteres og dermed opfylde en administrativ funktion.

Dette kan tolkes som et udtryk for, at selve det forhold, at borgeren ender med at sige ja til noget som systemet kan tilbyde, er et gode i sig selv (Järvinen & Mik-Meyer 2003:219). I denne bestræbelse synes sagsbehandlerne at presse på, for at skabe behov hos borgerne, som er mulige at honorere inden for systemet. Ved at opstille forskellige forslag indtil borgerne siger ja, kan sagsbehandlerne således intervenere over for borgerne, som “på papiret” bevarer deres autonomi, idet forslaget synes at fremstå som borgerens eget.

### **6.3.3 Delkonklusion**

Af analysen fremgår det, at der i klientrollen er indlejret et normativ krav om, at borgeren agerer systemtilpassende, hvilket kommer til udtryk ved, at borgerens vilje til forandring bør rettes mod de muligheder, som systemet opstiller.

For at borgeren kan spille rollen som systemtilpassende klient, skal borgeren opstille eller indgå i forhandling om relevante arbejds punkter. Relevante arbejds punkter anses dels som aspekter ved borgeres liv der vurderes som barrierer for beskæftigelse, herunder også adfærds- og livsstilmæssige forhold og dels som ønsker, der er mulige inden for systemets rammer. Tilbud som virksomhedspraktik og hjælp til tandbehandling og at få tjekket sin post, træder frem som sådanne beskæftigelsesrettede og mulige tilbud, der tilbydes borgerne.

Analysen tydeliggør endvidere, hvordan borgerne forventes at takke ja til at samarbejde med mentoren om bestemte arbejds punkter, således at aktivitetskravet er opfyldt og kan dokumenteres. I den forbindelse også, hvordan jobsamtalen kan anskues som en proces,

---

<sup>16</sup> Ifm. jobsamtalen jf. LAB § 16 stk. 1, skal indhold i beskæftigelsesindsatsen fastlægges (retsinformation.dk)



hvorigennem borgeren forsøges konstrueret som en klient, som systemet kan hjælpe - en systemtilpasset klient.

Hvis borgeren takker nej til beskæftigelsesrettet tilbud, opstiller sagsbehandleren forskellige forslag om hjælp til mere basale ting, indtil borgeren takker ja og ofte ender med at formulere ønsket som sit eget. Dermed bliver muligt at intervenere over for borgerne, uden (synlig) tvang, hvorved borgerne kan bevare forståelsen af dem selv som individer med autonomi.

## Kapitel 7: Konklusion

I specialet har vi, med udgangspunkt i Goffmans rollebegreb, undersøgt hvordan udsatte ledige i jobsamtaler konstrueres som en bestemt type klient, præget af sagsbehandlerne forventninger og krav til borgerne og hvordan borgeren udfylder denne rolle.

I analysen har vi identificeret tre forskellige karakteristika i klientrollen; *udsat*, *viljebesiddende* og *systemtilpassende*, som tilsammen dækker over en institutionel forestilling om, hvad der anses som passende inden for rollen.

De tre karakteristika udspringer dels af de forventninger, som sagsbehandlerne retter mod borgerne på baggrund af deres viden om og erfaringer med målgruppen og dels af de normative krav der rettes direkte mod borgerens adfærd i jobsamtalen.

På baggrund af analysen kan det konkluderes at borgerne, med udgangspunkt i sagsbehandlerne erfaringer med og viden om målgruppen, kategoriseres og beskrives som skrøbelige, udsatte individer med komplekse problemer.

Dette bevirker, at borgerne i flere henseender behandles ud fra den samme gældende præmis, hvor sagsbehandlerne retter reducerede forventninger og krav mod dem.

Analysen viser, hvordan borgerne i forbindelse med jobsamtalerne har indoptaget udsatheden i deres selvforståelse, ved at italesætte dem selv som nedslidte af et liv som misbrugere. Endvidere ved strategisk at spille rollen som udsat, således at dette medfører særlige hensyn ift. ikke at skulle i aktivitet og beskæftigelse. Denne adfærd hos borgerne udfordres kun i begrænset omfang af sagsbehandlerne hvilket skyldes, at udsatheden udgør en præmis, som legitimt trumfer andre krav.

Analysen viser endvidere, at borgerne har mulighed for at distancere sig fra udsatheden ved at tale ind i et ønske om beskæftigelse og at dette bakkes op af sagsbehandlerne. Dette skyldes dels, at borgerne taler ind i et efterstræbelsesværdigt karakteristika ved klientrollen; viljen til forandring, men samtidig også at udsatheden er et karakteristika der accepteres, men ikke i normativ forstand efterstræbes.

Udsathed udgør således et karakteristika i klientrollen der er indlejret i sagsbehandlernes forståelse af borgerne, og som får betydning for den måde hvorpå borgerne iagttages under jobsamtalerne og dermed på den måde de konstrueres som klienter.

Foruden udsatheden, kan det konkluderes, at borgerne under jobsamtalerne konstrueres som viljebesiddende og systemtilpassende klienter. Disse karakteristika opstilles, gennem sagsbehandlernes normative krav, som efterstræbelsesværdige i klientrollen.

Analysen viser, hvordan sagsbehandleren under samtalen understøtter borgeren i at fremstå som en viljebesiddende klient og forsøger at konstruere borgeren som en klient systemet kan hjælpe.

Det normative krav om en viljebesiddende klient kommer til udtryk ved, at vilje udgør et sorteringsparameter, når sagsbehandleren skal afgøre hvilke borgere der er relevante at have i forløbet, hvilket omfatter borgere som udviser vilje til at samarbejde med mentoren om arbejdsplaner, og dermed udviser vilje, rettet mod forandring af deres situation.

I analysen har vi identificeret forskellige måder hvorpå borgerne under jobsamtalerne, kan fremstå som viljebesiddende klienter der enten italesætter at *ville og kunne* bevæge sig nærmere arbejdsmarkedet. Eller at *ville* forandring men ikke *kunne*.

Hvis borgeren ikke selv formår at give udtryk for vilje, fremhæver sagsbehandleren borgerens udsathed som en barriere for, ikke at kunne realisere viljen til forandring. På denne måde konstrueres borgeren som en viljebesiddende klient der pga. sin udsathed, og altså ikke manglende vilje, ikke kan.

Udsatheden anvendes således som gyldigt argument for at borgeren ikke *kan*, men trumfer ikke det normative krav om at borgeren skal, *ville* forandring. Selvom sagsbehandlerne anser borgerne som udsatte, forventes de alligevel at have ønske om at kunne og udtrykke vilje til at arbejde med deres situation.

I analysen træder det frem, at borgerens vilje til forandring, forventes at være rettet mod de muligheder som systemet opstiller, hvilket forudsætter en systemtilpassende klient.

For at borgerne kan spille rollen som systemtilpassende klient, skal de opstille eller indgå i forhandling om relevante arbejds punkter. Relevante arbejds punkter anses dels som aspekter ved borgeres liv, der vurderes som barrierer for beskæftigelse, herunder også adfærds- og livsstilmæssige forhold og dels som ønsker, der er mulige inden for systemets rammer.

Analysen tydeliggør, hvordan borgeren forventes at takke ja til at samarbejde om bestemte arbejds punkter som systemet opstiller, således at aktivitetskravet er opfyldt og kan dokumenteres.

Analysen viser, hvordan borgeren under samtalen fortløbende forsøges konstrueret som en klient, som systemet kan hjælpe. Hvis borgeren takker nej til et beskæftigelsesrettet tilbud, opstiller sagsbehandleren forslag til mere basal hjælp (fx tandbehandling og hjælp til at tjekke sin post), indtil borgeren takker ja og i nogle tilfælde ender med at formulere ønsket som sit eget.

Dermed bliver det muligt at intervenere over for bestemte aspekter i borgerens liv og samtidigt bevare forståelsen af borgerne som individer med autonomi, der selv ønsker en systemspecifik forandring.

Konstruktionen af borgerne under jobsamtalen læner sig dermed mod den klient der er villig til forandring og til at tage imod de tilbud om hjælp som systemet opstiller.

Sammenfattende kan det konkluderes, at udsatte ledige under jobsamtalerne konstrueres som en udsat, viljebesiddende, systemtilpassende klient, der på en og samme tid forventes at være udsatte, men også udvise vilje til at tilpasse sig systemets muligheder for hjælp, rettet mod arbejdsmarkedet. Dermed tydeliggøres den kompleksitet, der som belyst i problemfeltet er en præmis i kategorien "aktivitetsparate", hvor borgerne på den ene side positioneres som udsatte individer med behov for minimale krav og hensyntagende indsats og samtidig som potentielle arbejdstagere, der forventes at bevæge sig nærmere arbejdsmarkedet.

## Kapitel 8: Perspektivering

I specialet rettes et fokus mod en gruppe ledige, som i kraft af deres udsathed, får varetaget deres jobsamtaler i en indsats tilrettelagt på tværs af beskæftigelses- og socialforvaltning (og politik), ud fra en intention om bl.a. at skabe progression ift. arbejdsmarkedet.

Netop sammenhængende indsatser har gennem de seneste år vundet indpas i diskussionerne på og tilrettelæggelsen af beskæftigelsesområdet (Caswell i Guldager & Skytte 2015:246).

Dette fremgår bl.a. af nyere forskning, hvor behovet for en langt mere sammenhængende indsats, tilrettelagt på tværs af forvaltninger og sektorer, fremhæves som afgørende, hvis udsatte ledige skal hjælpes nærmere arbejdsmarkedet bl.a. Ekspertgruppen 2015; KL 2017; Caswell i Guldager & Skytte 2015.

Det "nye" fokus ses også afspejlet i de seneste års reformer (bl.a. "Reformen af førtidspension og fleksjob" 2013 og "Kontanthjælpsreformen" 2014) hvor man søger at understøtte en koordineret og tværfaglig beskæftigelsesindsats, for personer i udkanten af arbejdsmarkedet.

Endvidere i initiativer som fx frikommuneforsøgene, hvor kommuner får udstrakt frihed til at afprøve nye måder, at tilrettelægge indsatser på (oim.dk 1), hvor bl.a. et aktuelt initiativ med 9 kommuner, er centreret om at sikre "én sammenhængende plan" på tværs af myndighedsområder, for borgerne med komplekse problemstillinger, bl.a. med det formål, at flere opnår tilknytning til arbejdsmarkedet (oim.dk 2).

Ovenstående bidrager med et interessant perspektiv på den beskæftigelsesindsats vi har undersøgt problemstillingen i.

Selv om formålet ikke har været at undersøge den specifikke indsats eller effekten heraf, har vi fået indblik i, at et fokus på beskæftigelse *også* er vanskeligt at prioritere i en sammenlagt indsats over for en udsat målgruppe, hvor helt basale behov, i sagens natur, prioriterer sig selv.

Man kan derfor spørge, om det politisk formulerede beskæftigelsesrettede fokus, helt drukner i forsøget på at afhjælpe borgerens mangeartede problematikker, når man gør op med den specialisering, som blev særligt fremtrædende med strukturreformen i 2007, hvor oprettelsen af

jobcentrene betød en skarp adskillelse af den udsatte lediges sociale og beskæftigelsesrettede indsats?

Eller alternativt, om en sammenlagt indsats skaber andre og bedre muligheder for at arbejde beskæftigelsesrettet med borgere, som i mange år har været placeret i en passiv kategori, og som skal begynde at forholde sig til sig selv som parate individer?

Dette vil vi med specialets empiriske grundlag ikke gøre os til dommer over.

Vi vil dog fremhæve, at de borgere der indgik som informanter i specialet, beskrev den sammenlagte indsats som noget radikalt anderledes (og bedre) end den beskæftigelsesindsats de tidligere har fået i jobcentrene, hvilket de bl.a. tilskrev oplevelsen af at møde den samme sagsbehandler der kender dem og deres situation.

Hvorimod borgerne gav udtryk for at opleve kontakten til jobcentret som konfliktfyldt og præget af kontrol og mistillid og have en følelse af at blive reduceret til "endnu en sag i bunken".

En sammenlagt indsats kan med dette udgangspunkt måske tjene det formål, at (gen)etablere en tillid hos borgerne til beskæftigelsessystemet, og dermed skabe et relationelt fundament ud fra hvilket der potentielt kan skabes en mulighed for forandring.

## Litteraturliste

- Antoft, R., Jacobsen, M. H., Jørgensen, A. & Kristiansen, S. (red) 2007 *Håndværk og Horisonter*, Syddansk Universitetsforlag
- Bach, H.B. & Holt, H. 2016 *De udsatte grupper og arbejdsmarkedet*, SFI
- Bredgaard, T., Jørgensen, H., Madsen, P.K. & Rasmussen S. 2017 *Dansk arbejdsmarkedspolitik*, Jurist- og Økonomforbundets Forlag
- Brinkmann, S. & Tanggaard, L. 2015 *Kvalitative metode*, Hans Reitzels Forlag
- Carstens, A. 1998 *Aktivering - klientsamtaler og socialpolitik*, Hans Reitzels Forlag
- Caswell, D., Dall, T. & Madsen, M.B. 2015 *Social- og beskæftigelsespolitikken på vej ud af jernburet?*, Uden for nummer - Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde 30/2015
- Collin, F. & Køppe, S. 2003 *Humanistisk videnskabsteori*, Lindhardt og Ringhof
- Danneris, S., Dall, T., Caswell, D. & Olesen, S.P. 2017 *Spot på samtalen*, Væksthusets Forskningscenter
- Denzin, N.K & Lincoln, Y.S. (eds.) 2000 *Case Studies*, Handbook of Qualitative Research, Thousand Oksa
- Ejrnæs, M. & Guldager, J. 2008 *Helhedssyn og forklaring*, Akademisk Forlag
- Ekspertgruppen 2015 *Nye veje mod job – for borgere i udkanten af arbejdsmarkedet*, Ekspertgruppen om udredningen af den aktive beskæftigelsesindsats
- Esmark, A., Lausten, C.B. & Andersen, N.Å. (red.) 2005 *Socialkonstruktivistiske analysestrategier*, Roskilde universitetsforlag

- Fuglsang, L. & Olsen, P.B. 2004 *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*, Roskilde Universitetsforlag
- Fuglsang, L., Olsen, P.B. & Rasborg, K. 2014 *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*, Samfundslitteratur
- Glasdam, S. 2012 *Bachelorprojekter inden for det sundhedsfaglige område*, Nyt Nordisk Forlag
- Goffman, E. 2015 [1959] *Hverdagslivets rollespil*, Samfundslitteratur
- Goffman, E. 2004 *Social samhandling og mikrosociologi*, Hans Reitzels Forlag
- Guldager, J. & Skytte, M. 2015 *Socialt arbejde*, Akademisk Forlag
- Guldager, J. 2015 *Videnskabsteori*, Akademisk Forlag
- X kommune 2009: Handleplan
- Hansen, S.J. (red) 2013 *Sociologi i socialrådgivning og socialt arbejde*, Hans Reitzels Forlag
- Hansen, M. 2009 *50 Samfundstænkere*, Gyldendal
- Healy, K. 2016 *Socialt arbejde i teori og kontekst*, Akademisk Forlag
- Henriksen, L.S. & Prieur, A. 2004 *Et nyt perspektiv på magt i det sociale arbejde*. Dansk sociologi nr. 3/15-2004
- Jacobsen, R. & Kleif, H.B. 2016 *Effekten af indsatser for langtidsledige og ledige i risiko for langtidsledighed*, KORA
- Jacobsen, M.H. & Kristiansen, S. 2002 *Erving Goffman*, Hans Reitzels Forlag
- Jacobsen, M.H. & Kristiansen, S. 2005 *Hverdagslivet, sociologien om det upåagtede*, Hans Reitzels Forlag



- Jacobsen, M.H. & Pringle, K. (red) 2008 *At forstår det sociale: Sociologi og Socialt arbejde*, Akademisk Forlag
- Järvinen M., Larsen J.E. & Mortensen N. 2002 *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Aarhus Universitetsforlag
- Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. 2003 *At skabe en klient*, Hans Reitzels Forlag
- Järvinen M. & Mik-Meyer N. 2005 *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*, Hans Reitzels Forlag
- Juul, S. & Pedersen, K.B. 2012 *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori*, Hans Reitzels Forlag
- KL 2017 *Bedre tværgående samarbejde om ydelser og indsats. Det fælleskommunale Styrings- og Effektiviseringsprogram (SEP)*, KL
- Kristiansen, S. & Krogstrup, H.K. 1999 *Deltagende observation*, Hans Reitzels Forlag
- Kvale, S. & Brinkmann, S. 2015 *Interview*, Hans Reitzels Forlag
- Mik-Meyer, N. 2004 *Dømt til personlig udvikling*, Hans Reitzels Forlag
- Mik-Meyer, N. & Villadsen, K. 2007 *Magtens former*, Hans Reitzels Forlag
- Neergaard, H. 2007 *Udvælgelse af cases i kvalitative undersøgelser*, Samfundslitteratur
- Nielsen, M.H. 2015 *Det aktive menneskes triumf?*, Tidsskrift for Arbejdsliv 17(1)
- Nissen, M., Pringle, K. & Uggerhøj, L. 2007 *Magt og forandring i socialt arbejde*, Akademisk forlag
- Nygaard, C. 2012 *Samfundsvidenskabelige analysestrategier*, Samfundslitteratur
- Olsen, H. 2003 *Kvalitative analyser og kvalitetssikring*, Sociologisk forskning 1/2003
- Regeringen 2016 *10 mål for social mobilitet*, Regeringen

Rosholm, M. & Svarer, M. 2010 *Effekter af samtaler i den aktive arbejdsmarkedspolitik*, Styrelsen for arbejdsmarked og rekruttering

Socialstyrelsen 2017 *Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere – karakteristika og kortlægning af sociale ydelser*, Social analyse nr. 5, 10

Stax, T.B. 2005 *Duetter fra anden sal på slottet*, Sociologisk institut Københavns Universitet & SFI

Thagaard, T. 2004 *Systematik og indlevelse*, Akademisk Forlag

Villadsen, K. 2007 *Det sociale arbejdes genealogi*, Hans Reitzels Forlag

Væksthuset 2017 *BIP Indikatorer og jobsandsynlighed Hovedpointer*, Væksthusets Forskningscenter

## **Internetkilder**

Beskæftigelsesministeriet.dk *Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet* set d. 27/5-18  
[https://bm.dk/media/6496/aftaletekst\\_kontanthjaelpsreform-pdf.pdf](https://bm.dk/media/6496/aftaletekst_kontanthjaelpsreform-pdf.pdf)

Borger.dk 1 set d. 28/5-18

<https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Dagpenge-kontanthjaelp-og-sygedagpenge/Kontanthjaelp/Kontanthjaelpsloftet>

Borger.dk 2 set d. 28/5-18

<https://www.borger.dk/arbejde-dagpenge-ferie/Dagpenge-kontanthjaelp-og-sygedagpenge/Kontanthjaelp/225-timersreglen-ugifte>

Cabiweb.dk set d. 23/5-18 <http://www.cabiweb.dk/lovstof/rehabiliteringsplan/>

Information 2013 *Mette Frederiksen vil af med Matchgruppe 3* set d. 15/2-18

<https://information.dk/telegram/2013/02/mette-frederiksen-matchgruppe-3>

Oim.dk 1; Økonomi- og integrationsministeriet set d. 27/5-18

<https://oim.dk/arbejdsomraader/frikommuneforsoeg-ii/>

Oim.dk 2; Økonomi- og integrationsministeriet set d. 27/5-18

<https://oim.dk/media/18091/en-plan-for-sammenhaen-gende-indsats-sammen-med-borgeren.pdf>

Retsinformation.dk: Lov om aktiv beskæftigelsesindsats:

<https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=184891>

Retsinformation.dk: Lov om social service:

<https://www.retsinformation.dk/forms/R0710.aspx?id=197036>

Statistikbanken.dk set d. 24/5-18 <https://www.statistikbanken.dk/statbank5a/default.asp?w=1280>

Sundhed.dk set d. 3/5-18

<https://sundhed.dk/sundhedsfaglig/laegehaandbogen/psykiatri/tilstande-og-sygdomme/afhaengighed/substitutionsbehandling-ved-opiatafhaengighed/>

Udsatte.dk “Rådet for socialt udsatte” *Området, formål og opgaver* set d. 19/2-18

<https://udsatte.dk/om-raadet/formal-og-opgaver/>