



Et kvalitativt casestudie om frontlinjemedarbejdernes rationalitet i en politisk styret praksis.

Camilla Eiby Frederiksen
Marigona Hyseni

Studiennummer
20161206
20152765

Vejleder
Mathias Herup Nielsen

Antal Anslag: 191.785

Speciale, Forår – Maj 2018
Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde
Aalborg Universitet, København

Abstract

The purpose of this thesis has been to explore the street-level practitioners rationality about the practice they deliver in a politically driven organization. This practice is characterized by conflicting political tendencies that unfold in a space between “Human-Capital” inspired rationality and a practice inspired by a “Work-First” oriented rationality. It demonstrate that it is a challenge for street-level practitioners to navigate and work between two opposed ideas about how to most effectively create social change. In terms of exploring this, we consider it useful to study the street-level practitioners who have their daily practice in a politically managed organization. In this type of organization the street-level practitioners is being put in a difficult position between on one hand having to conduct a Human-Capital inspired practice focusing on providing young people with skills to complete an education, that eventually will lead them to achieve labor market inclusion. On the other hand we have a practice inspired by a political philosophy that believes in unemployed people being motivated by economic benefits in a Work-First oriented philosophy.

The intention of the present thesis has been to explore this with a qualitative case study in a politically managed organization called “Center for kompetence og brobygning” (CKB). CKB is an institution that works with young unemployed people between 18-30 years of age without qualifying education who is furthermore categorized by being ready for activity (aktivitetsparate). The thesis focuses on scientific theory behind the hermeneutic approach. With a high priority in applying the hermeneutical circle as elements that contribute to creating scientific knowledge. In the gathering of empirical data, we have chosen to use a qualitative research strategy. Our study is based on 5 semistructured interviews with street-level practitioners of the

CKB. The analysis in the thesis draws on theoretical concepts from Dorte Caswell's logics of practice and Michael Lipsky's theory of different kind of coping mechanisms.

Our findings indicate that the street-level practitioners rationality in a politically governed everyday practice is expressed differently but with an rationality mainly based on and expressed with a particular positive emphasis on the more Human-Capital inspired features found in the political decisions. At the same time the street-level practioniors are not opposed to the more Work-First oriented actions but may have certain concerns about how they affect their specific target audience. Our empirical analysis point to 3 different elements that seem to generate strong expressions for different rationalities in the street-level workers minds. The 3 findings points to 'Long term perspective is of the essence', 'Relations is everything' and 'Sanctions can both be destructive and efficient.' Overall the rationality of street-level workers is characterized by a sense of justice where their rationality is linked to their inner moral compass, which binds specific and individual opinions and statements to given elements in a politically driven everyday practice.

Indholdsfortegnelse

Kapitel I - Indledning

Motivation	6
Problemfelt	7
<i>Praksisfeltets udvikling fra welfare til workfare</i>	<i>8</i>
<i>Human-Capital og Work-First i politik og praksis</i>	<i>9</i>
<i>De unge ledige uden uddannelse</i>	<i>10</i>
Problemet	12
Problemformuleringen	12
Operationalisering af problemformulering	13
<i>Begrebsafklaring</i>	<i>14</i>
<i>Rationalitet</i>	<i>14</i>
<i>Human-Capital & Work-First</i>	<i>14</i>
Præsentation af Center for Kompetence og Brobygning	16
<i>Præsentation af informanter og deres arbejdsopgaver på CKB</i>	<i>17</i>

Kapitel II - Videnskabsteori

Hermeneutikken	20
<i>Forståelse</i>	<i>21</i>
<i>Den hermeneutiske cirkel</i>	<i>22</i>

Kapitel III - Forskningsstrategi og metode

Den kvalitative forskningsstrategi	25
Casestudie	26
<i>Casen, analyseenheden og konteksten</i>	<i>27</i>
<i>Caseudvælgelse</i>	<i>28</i>
Kontakt til feltet	31
Det kvalitative forskningsinterviews	32

Det semistrukturerede forskningsinterview	33
Analysestrategi	34
Databearbejdning - Transskribering & kodning	35
<i>Transskribering</i>	<i>35</i>
<i>Kodning</i>	<i>36</i>
Kvalitetsvurdering	41

Kapitel IV - Teori

Dorte Caswell	45
Michael Lipsky	51

Kapitel V - Analyse og konklusion

Analysedel 1	57
Proces & tid	60
Relation	64
Sanktioner	68
Dokumentation	74
Analysedel 2	77
Modmagt	78
Distance	83
Sikring af forudsætninger for uddannelse	86
Strategisk dokumentation	91
Konklusion	96
Litteraturliste	98

Kapitel I – Indledning

Motivation

Beskæftigelsespolitikken er en dynamisk størrelse og har de senere år gennemgået mange reformeringer. Som resultat af blandt andet forskellige regeringsmagter har politiske beslutninger været medvirkende til et til tider modstridende og forskelligt fokus i beskæftigelsespolitikken udformning. Det er for os tydeligt, at beskæftigelsespolitikken ikke alene er dynamisk og under konstant forandring, men det er i vid udstrækning blevet klart for os, at vores nuværende beskæftigelsespolitik indeholder mange elementer af modsatrettede tendenser, intentioner og kræfter. Overordnet opererer vi i dette speciale ud fra en forståelse af, at disse modsatrettede tendenser kan tilbageføres til politiske intentioner om at føre beskæftigelsespolitik inspireret af en Human-Capital tilgang over for en mere Work-First-orienteret tilgang. Vi mener, at det politiske fokus i høj grad er medvirkende til at sætte dagsordenen for, hvorledes det faktiske sociale arbejde udføres. Formålet med indeværende speciale er at undersøge, hvilke rationaler og tanker frontlinjemedarbejderne har omkring den praksis, de udfører i en politisk styret hverdag, som indeholder politisk modsatrettede styringslogikker og intentioner.

Drivkraften bag specialet er blandt andet opstået på baggrund af vores forforståelser omkring at arbejde i en politisk styret organisation, som ud fra vores praksiserfaring i beskæftigelsesindsatsen giver os en forståelse af at være påvirket af modsatrettede tilgange til det beskæftigelsesrettede sociale arbejde. De erfaringer og forforståelser, vi har med os, har i stor grad efterladt os med en forestilling om, at det umuligt kan lade sig gøre at opfylde alle politiske intentioner og vægte disse ligeligt i det sociale arbejde. Dermed er det vores forståelse, at det sociale arbejde inden for beskæftigelsesområdet, må pege i retningen af, at en af

disse førnævnte tilgange i højere grad vægtes end en anden. Det bliver vigtigt for os at understrege, at specialet ikke vil være en kritik af en bestemt praksis eller et forsøg på at identificere den gode praksis. Specialet kommer i højere grad til at handle om at forstå de rationaler, frontlinjemedarbejderne knytter til praksis i beskæftigelsesindsatsen.

Specialet taget sit udgangspunkt i et casestudie. Den primære empiri er indhentet i et beskæftigelsescenter i København Kommune kaldet "*Center for Kompetence og Brobygning*" (herefter CKB), som arbejder med aktivering og relationsarbejde med unge mellem 18-30 uden en erhvervskompetencegivende uddannelse, og som i øvrigt er visiteret som 'aktivitetsparate'. Det primære formål bliver at undersøge, hvorledes rationaliteten hos frontlinjemedarbejderne i CKB udtrykkes i forhold til de modsatrettede kræfter, der er på spil i deres praksis, og hvorledes dette synes at påvirke deres rationalitet i forbindelse med de handlinger, de foretager sig i arbejdet med udsatte ledige. Specialet vil derudover trække på teoretiske begreber fra Street-levet bureaukrati-litteraturen, som teoretisk inspiration til både den indsamlede empiri og efterfølgende analyse.

Problemfelt

Problemfeltet vil være af deskriptiv karakter og vil have til formål at beskrive den udvikling, beskæftigelsespolitikken, praksis og synet på ledige har undergået. Problemfeltet vil i de første afsnit være overordnet beskrivelser af beskæftigelsespolitiske strømninger, som anses som relevante for specialets undersøgelsesfelt. Slutteligt i specialets problemfelt vil vi skrive os mere konkret ind i de beskæftigelsespolitiske strømninger, som har direkte indvirkning på frontlinjemedarbejderne, som arbejder med specialets målgruppe, 'unge under 30 år uden uddannelse'. Vi ønsker, at problemfeltet skal medvirke til at synliggøre for læseren, hvad det er, vi i dette speciale anser som vigtige elementer og emner, der er medvirkende til at forme frontlinjemedarbejdernes oplevelse af deres praksis.

Praksisfeltets udvikling fra welfare til workfare

Nedenstående afsnit er en beskrivelse af, hvorledes praksisfeltet har bevæget sig fra det, mange betegner som udvikling fra welfare til workfare. Udviklingen af beskæftigelsespolitikken set i lyset af ændringen fra welfare til workfare skal ikke ses som en isoleret størrelse, men skal ses som en del af en større ændring af velfærdsstaten som helhed (Torfing, 2004; 25). Beskæftigelsespolitikken udvikling gående i retning fra welfare til workfare kommer blandt andet til udtryk i en række reformeringer på beskæftigelsesområdet. Det skal nævnes, at der ikke er tale om et absolut skifte, hvor dansk politik fra den ene dag til den anden erstatter sin politiske kurs med principper fra welfare til workfare (Torfing, 2004; 24). Der er i højere grad tale om forskydning af principper gående i retning fra welfare til workfare. Principperne inden for forsørgelsespolitik understøttet af welfare læner sig op ad en forestilling om at sikre arbejdsløse et vist leveniveau gennem generøse forsørgelsesydelse (Torfing, 2004; 25, Bredgaard et al, 2017:16). I en welfare-logik anses ledighed som en uforskyldt situation, som skal kompenseres, og de lediges rettigheder sikres (Giuliano & Natali, 2012; 25). Forsørgelsespolitik inspireret af workfare-principper tager afsæt i, at arbejdsløse både har rettigheder, men også pligter. I modsætning til welfare ser man ikke længere, at svaret på arbejdsløshed er at give generøse ydelser til ledige. Derimod stilles der inden for workfare krav om, at de ledige står til rådighed for arbejdsmarkedet, samtidig med at de førhen generøse ydelser bliver kraftigt nedsat (Torfing, 2004: 24, Bredgaard et al., 2017: 29+31). Som beskrevet skal skiftet fra welfare til workfare ikke anskues som et definitivt skifte fra det ene til det andet. I højere grad skal det anskues ud fra en logik om, at der er sket en forskydning af vægtningen af de indholdsmæssige elementer, der er inden for henholdsvis welfare og workfare (Torfing, 2004: 24). Med ikrafttrædelsen af socialreformen fra 1998 ser man et opgør med den tidligere tænkning vedrørende compensation af ledige. Socialreformen medførte blandt andet et stigende fokus på aktivering af ledige. Denne linje kaldes af mange 'aktivlinjen' (Guldager & Skytte, 2015: 133). Med baggrund i den aktive beskæftigelsesindsats og politiske fraser om '*ret og pligt*' samt '*noget for noget*', som i dag stadig gør sig gældende, ser vi, at

aktivlinjen i den danske beskæftigelsesindsats lever i bedste velgående. Det er så at sige en gældende præmis for, at man som arbejdsløs kan få økonomisk støtte, men til gengæld for denne økonomiske støtte også har pligt til at indgå i aktivering eller andre beskæftigelsesfremmende foranstaltninger. Workfare-begrebet er flertydigt og kan anskues ud fra to forskellige logikker, henholdsvis Work-First og Human-Capital (Torfing, 2004; 9-10). Vi ønsker i det nedenstående at gennemgå, hvorledes denne flertydighed kommer til udtryk.

Human-Capital og Work-First i politik og praksis

Beskæftigelsespolitikken set i lyset af begreberne 'Human-Capital' og 'Work-First', anser vi som relevante for indeværende problemfelt, fordi begreberne er medvirkende til at indramme de tilgange, der er sigende for, hvorledes der føres politik på beskæftigelsesområdet. Tilgangene har direkte betydning for, hvordan politik konstrueres og præsenteres for frontlinjemedarbejdernes, og dermed stor betydning for, hvorledes frontlinjemedarbejdernes praksis formes og opfattes. Som beskrevet, indplaceres den danske beskæftigelsespolitik i flere analyser, inden for det man kalder en Human-Capital-tilgang (Antczak & Johansen, 2015: 50, Posborg et al, 2013: 57, Torfing, 2004: 10). Inden for Human-Capital-tilgangen handler politikken og det beskæftigelsesrettede arbejde om at sikre de ledige ved at uddanne, opkvalificere og styrke de ledige, sådan at de kan vende tilbage til arbejdsmarkedet (Torfing, 2004: 10). I kontrast til Human-Capital-tilgangen står den mere liberale Work-First-orienterede tilgang, som fik sit indpas i 90'erne, og hvor man i større omfang har fokus på økonomiske incitamenter og øget kontrol med de ledige (Antczak & Johansen, 2015: 50, Posborg et al., 2013: 58). Beskæftigelsespolitikken har igennem de sidste årtier været mærket af en tænkning, der læner sig op ad en mere Work-First-orienteret tilgang, hvor beskæftigelsespolitik i højere grad handler om at motivere ledige til at tage et hvilket som helst job, på trods af eventuelle manglende kvalifikationer og jobønsker hos den ledige (Bredgaard, 2017: 29+31). Det ses blandt andet ved, at der flere gange er lavet reformer med henblik på at øge de lediges økonomiske

incitament for at tage et arbejde. Derudover anvendes økonomiske sanktioner og incitamenter i højere grad som virkemidler til at motivere den ledige i den beskæftigelsesrettede indsats, hvilket også er i overensstemmelse med den mere Work-First-orienterede tilgang (Jørgensen 2008: 10, Torfing, 2004: 9, Caswell & Dall, 2015: 259). Ydermere har det medført, at beskæftigelsesindsatsen i stigende grad er præget af kontrollerende elementer (Baadsgaard et al, 2012: 39). Med ovenstående beskrivelse af Work-First og Human-Capital-tilgangene bliver det tydeligt, at disse tilgange hænger sammen med to meget forskellige syn på ledige, og hvad der motiverer og driver ledige uden et arbejde eller uddannelse. Selvom forskelligheden er så tydelig og modstridende, er det ikke mindre end tilfældet, at disse syn på ledighed, og hvad der løser den, samtidig eksisterer. Man kan argumentere for, at de forskellige syn og holdninger til, hvorledes ledige mennesker bedst motiveres og gøres i stand til at tage et job eller uddannelse, afhænger af, hvilke politiske partier der sidder med magten og dermed laver de politiske aftaler. Dermed er det for os at se de politiske partier og aftaler, der er medvirkende til at sætte dagsordenen for, hvorledes det sociale arbejde udføres i praksis, og dermed medvirkende til at præge frontlinjemedarbejdernes rationalitet.

De unge ledige uden uddannelse

Med udgangspunkt i specialets målgruppe, unge mellem 18 og 30 år, kan det som eksempel gives, at der i 2013 blev indgået en aftale om kontanthjælpsreformen. En af de helt store elementer i denne aftale var det såkaldte uddannelsespålæg til alle unge under 30 år uden en erhvervskompetencegivende uddannelse. Med kontanthjælpsreformen fra 2013 kan man argumentere for, at der blev skabt et fornyet fokus på, at vejen til varig og stabil tilknytning til arbejdsmarkedet sker gennem uddannelse til unge. Dermed kan der argumenteres for, at Human-Capital-tilgangen har fået et fornyet opsving (Caswell et al., 2015: 9-10). Selvom den politiske aftale var med Socialdemokratiet i regeringen, skriver vi nu år 2018, og uddannelsespålægget er stadig meget aktuelt på beskæftigelsesområdet. I skrivende stund sidder partiet Venstre i regeringen, og selvom uddannelsespålæg

stadig er aktuelt og gældende, er der også nogle politiske tiltag og virkemidler, der peger i retning af en mere Work-First orienteret tilgang. Med nogle af venstre regeringens seneste reformer om blandt andet 225-timers reglen og kontanthjælpsloftet bliver det tydeligt, hvorledes disse politiske tiltag skal være medvirkende til at skabe økonomisk incitament for modtagere af offentlige ydelser til at blive selvforsørgende (BM, 2016). Disse virkemidler er medvirkende til at synliggøre og sætte fokus på den praksis, vi har en formodning om, at mange frontlinjemedarbejdere møder til dagligt, og som er præget af både en Human-Capital-inspireret tilgang samtidig med en mere Work-First-orienteret praksisform. Som beskrevet i ovenstående, mener vi, at både Work-First og Human-Capital-tilgangen til det beskæftigelsesrettede arbejde sameksisterer, og selvom det i litteraturen skrives, at man i Danmark læner sig op ad en Human-Capital-forståelse og -tilgang til ledige, kan der alligevel spores politiske tiltag, der bærer præg af en udpræget Work-First-orienteret tilgang. Set i lyset af workfare-paradigmet og de tilhørende Work-First og Human-Capital-tilgange, synes det, at måden, hvorpå ledighed ansues blandt specialets målgruppe, er divergerende. Det sociale arbejde på beskæftigelsesområdet reguleres altså ikke kun ud fra tanken om, at unge mennesker skal have et kompetenceløft i form af uddannelse, men reguleres altså også ud fra en økonomisk rationalitet om, at ledige unge skal motiveres ved at skabe økonomisk incitament og gøre det mindst muligt attraktivt for ledige at være på uddannelseshjælp (Caswell & Dall, 2015: 266). Den tankegang indeholder altså både elementer, der peger på, at det beskæftigelsesrettede arbejde blandt målgruppen er præget af en forståelse af mennesker som sociale ressourcebærende aktører, hvor beskæftigelsesindsatsens opgave bliver at forbedre den lediges kvalifikationer og kompetencer gennem uddannelse og jobtræning. På den anden side bærer beskæftigelsesindsatsen også præg af en mere liberalistisk forståelse af ledighed. Her bliver det sociale arbejde på beskæftigelsesområdet, med inspiration fra new public management, i højere grad reduceret til at handle om kontrol og motivering af rationelle nyttemaksimerende ledige gennem ydelsesreduktion, kontrol og straf (Nissen, 2012: 98-99, Caswell & Dall, 2015: 266).

Problemet

Set i lyset af den ovenstående beskrivelse af det politiske fokus, der konstant ligger i bevægelse mellem at tage hånd om udsatte unge mennesker ved at gøre dem i stand til at varetage og gennemføre en uddannelse, og på den anden side en velfærdsstat og et politisk fokus, der søger at motivere sine medlemmer ved hjælp af økonomiske rationaler, mener vi, at frontlinjemedarbejderne på beskæftigelsesområdet sættes under stort pres i at skulle finde en balancegang og vekselvirkning i dette. Vi ser, at det kan være en udfordring for frontlinjemedarbejderne at navigere og arbejde mellem to så modsatrettede tanker om, hvordan man mest effektivt skaber social forandring. I forhold til at tilvejebringe dette ser vi det som nyttigt at studere, hvorledes den beskæftigelsesmæssige kontekst sætter frontlinjemedarbejderne, der har deres daglige praksis i en politisk styret organisation, i et spændingsfelt mellem på den ene side at skulle udøve en praksis med fundament i en Human-Capital-inspireret tankegang over for en praksis, der inspireres af en politisk filosofi eller agenda om, at ledige motiveres af økonomiske fordele, i et Work-First-orienteret sigte.

Problemformuleringen

Hvordan udtrykkes frontlinjemedarbejdernes rationalitet i en politisk styret hverdagspraksis?

Arbejdsspørgsmål

Hvilke muligheder og udfordringer giver frontlinjemedarbejderne udtryk for, at der skabes i en politisk styret hverdagspraksis?

Hvilke coping- og afværgemekanismer kommer konkret til udtryk i frontlinjemedarbejdernes udtalelser?

Operationalisering af problemformulering

Problemformuleringens formål er at undersøge frontlinjemedarbejdernes rationalitet, som knytter sig til det, at de arbejder i en politisk praksis, som præges af modsatrettede tendenser. Vi har i vores problemfelt synliggjort, hvordan vi mener, beskæftigelsespolitikken og synet på ledige er under påvirkning af to modsatrettede tendenser. Den ene tendens gående i retning af Human-Capital-inspireret beskæftigelsespolitik, med fokus på opkvalificering, kompetenceudvikling og generelt de lidt mere bløde værdier. På den anden side en mere Work-First-orienteret beskæftigelsespolitik, hvor fokus i højere grad ligger på at kontrollere og motivere ledige ved hjælp af økonomiske rationaler, som vi anser som værende en mere hård tilgang til den beskæftigelsesrettede praksis. Når vi skriver, at vi vil undersøge frontlinjemedarbejdernes rationalitet, er det med ovenstående forklaring in mente. Vi ønsker at se nærmere på to forhold vedrørende frontlinjemedarbejdernes rationalitet. Det første forhold relaterer sig til vores arbejdsspørgsmål 1 og har til formål at indfange frontlinjemedarbejdernes rationalitet omkring de spørgsmål, der knytter sig til både de muligheder og udfordringer, frontlinjemedarbejderne finder i forskellige aspekter af deres praksis. Det andet forhold, vi ønsker at fokusere vores undersøgelse på, henleder til vores arbejdsspørgsmål nummer to. Her ønsker vi at se på, hvilket krydspres de modsatrettede tendenser genererer, og hertil hvilke former for coping- og afværgemekanismer, frontlinjemedarbejderne benytter sig af. Håndteringen af krydspreset undersøges ud fra frontlinjemedarbejdernes rationelle tanker omkring håndteringen og er ikke en undersøgelse af deres praksis. Således udgør de to arbejdsspørgsmål tilsammen rammen om at kunne besvare spørgsmålet om, hvorledes frontlinjemedarbejdernes rationalitet udtrykkes i en politisk styret hverdagspraksis.

Begrebsafklaring

Igennem hele specialeprocessen er det blevet klart for os, at begreberne rationalitet, Human-Capital og Work-First er begreber, som opleves og tolkes ud fra divergerende opfattelser af deres konkrete indhold og meningsbetydning. Derfor ser vi en nødvendighed i at få præciseret, hvad vi konkret i indeværende speciale knytter af forestillingen til begreberne rationalitet, Human-Capital og Work-First i henhold til specialets genstandsfelt.

Rationalitet

Vi anvender en bred definition af rationalitet, hvor rationalitet baseres på fornuft (Larsen & Pedersen, 2011: 534). Denne fornuft, som rationaliteten knyttes til, vil i indeværende speciale have afsæt i både værdier, samfundsmæssige normer, organisatoriske normer, en moralsk og individuel retfærdighedsfølelse. Rationaliteten afspejler forskellige tanker i frontlinjemedarbejdernes tankesæt, som er styrende for deres handlinger (Juul Hansen, 2013: 37). Rationalitet vil blive anvendt som et overordnet begreb til at kategorisere frontlinjemedarbejdernes individuelle normative idealforestillinger, der knyttes til deres arbejde i en politisk styret praksis. Vi vil derfor ikke differentiere denne rationalitet i forhold til, at den kan være bundet op på forskellige rationalitetsformer, men vil anvende rationalitet som en samlebetegnelse for frontlinjemedarbejderens fornuft, inden for forskellige arenaer i feltet. Vi vil senere hen i specialet tydeliggøre, hvorledes vores valgte teori af os anses som en form for rationalitet, og hvorledes disse teorier kan bruges til at indfange frontlinjemedarbejdernes rationalitet.

Human-Capital & Work-First

Når vi nævner Human-Capital, vil det ikke kun være en snæver forståelse af dette i form af at bibringe mennesker med kapital i form af formel uddannelse, viden og kundskaber (Goli & Hansen, 2016: 101). Når vi opererer med begrebet Human-Capital, er det med en forståelse af, at socialt arbejde funderet i en Human-Capital-inspireret praksis har sine rødder i en helhedsorienteret praksisform, hvor der er

særligt fokus på opkvalificering og arbejdsmarkedsintegration. Vi har særligt fundet inspiration i Dorte Caswells inklusionsorienterede praksislogik, som indikator for hvorledes vi anskuer samlebetegnelsen Human-Capital (Caswell, 2005: 13+ 57+ 291) I henhold til den inspiration, vi finder for begrebet Human-Capital, referer begrebet for os en blød praksisform. Her vil der være et større fokus på, hvad vi karakteriserer som bløde værdier, herunder relationsarbejde, inddragelse af borgeren, helhedsorienteret socialt arbejde, opkvalificering i forhold til at bibringe både formelle kompetencer via uddannelse og også i forhold til at bibringe kompetencer til at kunne håndtere de fysiske og psykiske udfordringer, den unge står overfor. Når vi nævner ordet blød og Human-Capital igennem specialet, vil dette således være et udtryk for en speciel rationalitet, som vi mener, knytter sig an til de ovenstående elementer, og begrebet må derfor forstås som en kompleks sammensat kategori af flere forskellige elementer.

Den forståelse og betydning, vi lægger i begrebet Work-First, er forestillingen om, at en praksis, der finder sin inspiration i Work-First-orienterede principper, læner sig op ad en hårdere praksisform. Den Work-First-orienterede praksisform indeholder ud fra vores definition et stadigt større fokus på økonomisk incitament til ledige, både sanktioner og ydelsesnedsættelser. Derudover ser vi, at man med denne tilgang til det sociale arbejde opererer med en mere snæver problemforståelse og opfattelse af sociale problemer. Herunder med et fokus på, at man ved at have en rationalitet, der læner sig op ad en mere Work-first-orienteret strategi, arbejder ud fra mantraet, at målet helliger midlet. Derudover ser vi, at Work-first-orienteret socialt arbejde læner sig op ad en praksis, som i høj grad værdsætter et hurtighedsprincip, hvor forskellige kontrakt-, sanktions- og økonomiske tiltag agerer som virkemiddel til at få det sociale arbejde til at glide hurtigere. Derudover finder vi, at Work-First for os også har et stigende fokus på administration, i forhold til at kontrollere at både borgere og frontlinjemedarbejdere lever op til de krav, de stilles fra politisk side. Derfor vil det gennem specialet, når vi opererer med begrebet Work-First eller hård praksisform, være udtryk for en rationalitet, som vi ser, knytter sig an til de ovenstående elementer.

Præsentation af Center for Kompetence og Brobygning

Indeværende speciale tager sit udgangspunkt i frontlinjemedarbejderne, der til dagligt arbejder i CKB. Vi vil i nedenstående afsnit præsentere organisationen CKB samt redegøre for de arbejdsopgaver og funktioner, de interviewede frontlinjemedarbejdere i CKB besidder. Formålet med præsentationen er, at bidrage til at skabe et sammenhængende billede af CKB. Det gør vi, fordi de karakteristika, der findes for CKB, kan spille en rolle i forhold til at synliggøre, hvad der potentielt kan påvirke frontlinjemedarbejdernes rationalitet.

CKB er en del af Københavns Kommune – beskæftigelses- og integrationsforvaltningen. CKB er et af Jobcenter Københavns tre beskæftigelsescentre. Beskæftigelsescentrene er centre, hvor ledige kan komme i uddannelses- og afklaringsforløb, og det er jobcentrene, der henviser til det pågældende beskæftigelsescenter. På den måde fungerer CKB som 2. aktør og har ikke myndighedsansvar for de borgere, de får henvist, men har en udøvende funktion i forhold til det, jobcenteret bestiller. Det skal nævnes, at CKB stadig har ansvaret for at anvende forskellige sanktionsformer, hvis borgerne ikke efterlever de krav, der stilles i CKB. Det myndighedsansvar, CKB ikke har, er i forbindelse med lovpligtige jobsamtaler samt indstilling til førtidspension, fleksjob og/eller ressourceforløb. Fælles for alle medarbejdere i hele CKB er, at hver sagsbehandler skal have en sagsstamme på 31 unge borgere.

Formålet med indsatsen i CKB er at tilbyde kurser og forløb, som alle sigter mod at opkvalificere og afklare de unge i forhold til valg af, og start på, uddannelse. CKB's egen beskrivelse af deres beskæftigelsescenter findes på Københavns kommunes hjemmeside (KK-CKB, 2018). Det overordnende mål med et forløb på CKB er tilmeldingen og derefter at fuldføre en uddannelse. Ifølge CKB's beskrivelse er en af de vigtigste opgaver at skabe en god relation og kontakt med de unge. For de unge betyder det helt konkret, at *“de altid kan regne med støtte og opfølgning”*, også

de gange de ikke møder op på CKB. Medarbejderne tager turen hjem til de ledige, hvis ikke de møder op, for at vise deres støtte og minde dem om, at det er vigtigt at vælge skolen frem for sofaen. CKB modtager en bestilling fra JKU, hvori der fra borger til borger ligger en individuel bestilling på, hvilke udviklingsmål frontlinjemedarbejderne i CKB skal arbejde med, hvor mange uger og hvilke timetal de unge skal aktiveres pr. uge. Forløbet i CKB er derfor defineret af, hvad der er bestilt fra jobcenteret. I CKB findes der forskellige aktiveringstilbud, som strækker sig over FVU-undervisning i matematik og dansk, afklaringstilbud, hvor der vil være fokus på hverdags- og helbreds-mestring, intern praktik i huset eller afklaringsforløb med fokus på at afklare helbredsmæssige udfordringer. Samtidig med at de unge er i aktivering, har de tilknyttet en vejleder/underviser.

Præsentation af informanter og deres arbejdsopgaver på CKB

Vi vil i det nedenstående give en beskrivelse af de tre stillingsbetegnelser, vi i vores interview på CKB har stiftet bekendtskab med, og de arbejdsopgaver, der indgår i disse stillinger.

Screenere

Tre af informanterne havde ud over deres primære funktion som underviser/vejleder også en funktion som 'screener' en gang ugentligt. Dette indebærer at kvalitetssikre samt gennemgå de sager der bliver sendt til CKB. Screeneres opgave består i at se på, hvad der er bestilt fra jobcenteret, hvilke tiltag der tidligere har været forsøgt med borgeren, samt borgerens psykiske/fysiske tilstand, for derefter at tilrettelægge et forløb på CKB.

Underviser/vejleder

Som underviser/vejleder har man ansvaret for 31 borgere. Underviser/vejleder har ugentlige individuelle og gruppesamtaler med de unge, hvor omdrejningspunktet er at støtte borgerne til at tage job eller uddannelse. Udover de ugentlige samtaler er de fleste af borgerne samtidig i andre individuelle forløb på CKB. Derudover går en stor del af tiden med at dokumentere deres arbejde med borgeren over for jobcenteret i form af progressionsrapporter. Underviser/vejleder kan med andre ord beskrives som værende det gennemgående relationelle og koordinerende led mellem både jobcenteret og de øvrige indsatser på CKB.

Helhedsorienteret Mentor

Den helhedsorienterede mentor har ligeledes tilknyttet 31 borgere i sin sagsstamme. En helhedsorienteret mentor er ansvarlig for unge aktivitetsparate. Dog er disse borgere vurderet til at have så komplekse problemer, at aktivering hos CKB ikke er fordelagtigt. Derfor er den helhedsorienterede mentors opgave at have et personligt møde med borgeren 1 gang hver 14. dag.

Vi har haft en del overvejelser omkring anonymisering af de medvirkende informanter. Det er vores forventning, at de ikke bør kunne genkendes ud fra de oplysninger, vi har valgt at oplyse omkring dem. Vi har valgt kun at beskrive deres stilling på CKB og de antal år, de har været ansat. Stillingsbetegnelsen er relevant, fordi det er med til at give læseren et helhedsindtryk af hvem, og hvad informanternes rolle er på CKB. Antal år for ansættelsen på CKB er relevant, da det er med til at give læseren en fornemmelse af informanternes tilknytning og viden omkring CKB. Af etiske årsager forventer vi ikke, at de medvirkende kan eller bør blive genkendt.

Informant	Stillingsbetegnelse	Uddannelsesbaggrund	Ansættelse på CKB siden
Informant 1	Helhedsorienteret mentor & screener	Kontoruddannet samt relevant diplomuddannelse	2001
Informant 2	Underviser/vejleder	Socialpædagog samt relevant videreuddannelse på kandidat og masterniveau	2011
Informant 3	Underviser/vejleder & screener	Socialrådgiver	2018
Informant 4	Underviser/vejleder	Socialrådgiver	2016
Informant 5	Underviser/vejleder & screener	Socialrådgiver	2006

Figur 1 - Præsentation af informanter

Kapitel II - Videnskabsteori

Dette kapitel vil omhandle specialets videnskabsteoretiske orientering. Vi har været inspireret af hermeneutikken som vores videnskabsteoretiske ståsted. Videnskabsteori handler overordnet om, hvordan man blandt andet forstår verden omkring sig, og hvilken type viden man har til hensigt at opnå gennem et videnskabsteoretisk ståsted. Det valgte videnskabsteoretiske ståsted vil derfor have betydning for både, hvilke spørgsmål man har til hensigt at stille, hvordan disse spørgsmål besvares, hvorledes viden fremskaffes, og hvad viden i det hele taget er (Juul og Pedersen, 2012: 9-12) Vi har valgt ikke at tilkende os en specifik hermeneutisk tilgang, men anvender i højere grad den hermeneutiske videnskabsteori, ud fra de fællestræk der er at finde, samt centrale og vigtige begreber inden for hermeneutikken. Vi vil i de kommende afsnit præsentere, forklare og uddybe, hvorledes vi positionerer os i indeværende speciale i henhold til hermeneutikken.

Hermeneutikken

Vi vurderer, at den hermeneutiske tilgang er relevant for vores speciale, fordi det, der søges undersøgt, overordnet handler om at forsøge at forstå, fortolke og afdække en sammenhængende mening om forståelsen af et specifikt emne. Inden for hermeneutikken anses fortolkning og forståelse som et af de mest grundlæggende vilkår for menneskets væren i verden (Fuglsang et al, 2013: 290). I indeværende speciale er den virkelighed, vi undersøger, ikke gjort af en objektiv natur, hvor genstandsfeltet blot kan observeres, modsat eksempelvis positivismen (Jacobsen et al, 2015: 120). Den virkelighed, der undersøges i specialet, er derimod præget af, at vi som forskere ikke blot kan gå ud og observere vores genstandsfelt, men i højere grad må fortolke os frem til et forståeligt budskab, hvilket også stemmer overens med den hermeneutiske tradition (Fuglsang et al, 2013: 291).

Der findes flere forskellige retninger inden for den hermeneutiske tradition, og i forskellige lærebøger skelnes der mellem fire udlægninger. Den traditionelle hermeneutik, den metodiske hermeneutik, den filosofiske hermeneutik og den kritiske hermeneutik. Uagtet hvilken tilgang den hermeneutiske videnskabsteoretiske position udfoldes i, står fortolkning centralt (Fuglsang et al, 2013: 290-291). En analyse udarbejdet ud fra en hermeneutik tilgang vil stå i modsætning til eksempelvis positivismen, fordi den hermeneutiske tilgang ikke interesserer sig for kausale og universelle forklaringer. Det vigtigste i en hermeneutisk analyse er forståelsen samt meningsindsigten i den sociale virkelighed, som ønskes undersøgt (Fuglsang et al., 2013: 318). En hermeneutisk tilgang er derfor relevant, da vi, som tidligere beskrevet, ikke ønsker at kunne give kausale eller universelle forklaringer på vores problemstilling, men ønsker at bidrage med en forståelse og en indsigt i den livsverden, frontlinjemedarbejderne på KKB befinder sig i.

Guldager (2015) skriver, at de to vigtigste pointer i hermeneutikken er, at forforståelser har en central betydning for forskningen, der udføres. Forforståelsen vil have indflydelse på, hvordan forskningen gribes an, og hvad der forskes i. Det bliver derfor vigtigt, at vi i indeværende speciale forelægger læseren vores forforståelser, så det bliver gennemsigtigt, hvorledes disse forforståelser har påvirket forskningen (Guldager, 2015: 120). Derudover er en anden vigtig komponent inden for hermeneutikken den hermeneutiske cirkel. En helhedsforståelse af det studerede fænomen kommer ved at anvende den hermeneutiske cirkel, hvori der hele tiden må ske en vekselvirkning mellem at forstå fænomenet ud fra delene og bruge dette aktivt til at forstå helheden og omvendt (Guldager, 2015: 120).

Forforståelse

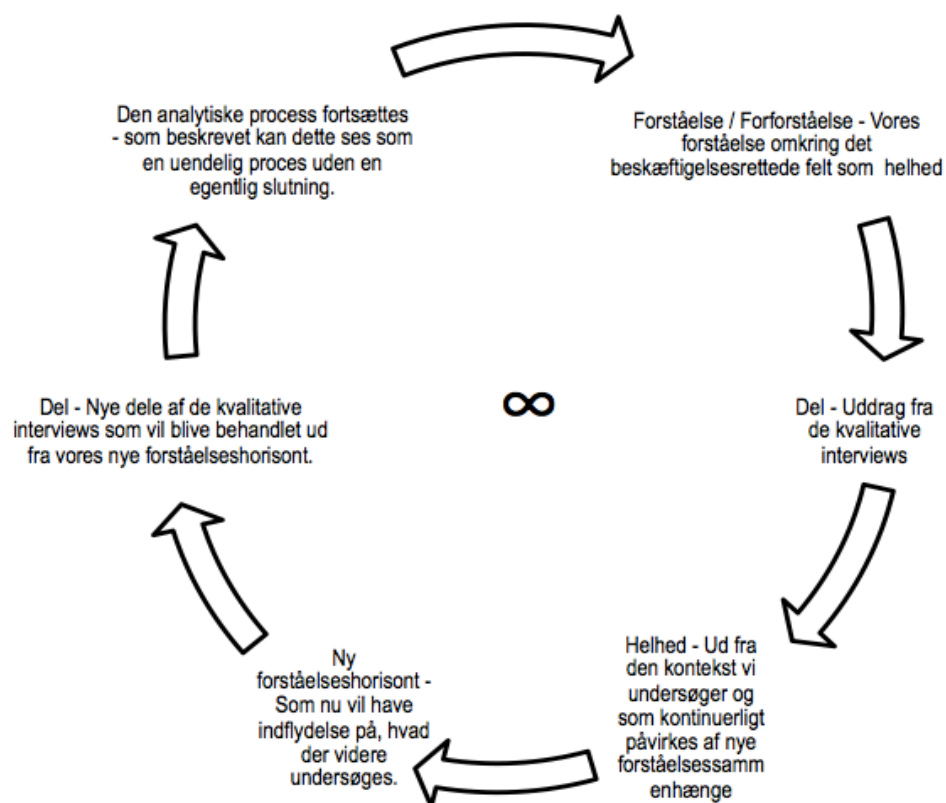
Forforståelser har en central funktion i den hermeneutiske cirkel og ligeledes i hele vores speciale. Forforståelser kan beskrives som det, der danner og leverer fortolkningsudkast om helheden som en start på den hermeneutiske bevægelse (Jacobsen et al, 2012: 232). Inden for hermeneutikken er det en central pointe, at

man som forskere aldrig møder verden uden visse forudsætninger, der er bestemmende for, hvad vi forstår (Gilje & Grimen, 2002: 171). Dermed er forforståelse en nødvendig forudsætning for overhovedet at kunne forstå og fortolke. I henhold til indeværende speciale har vores forforståelser haft en central rolle. Vores undren og lyst til at påbegynde netop dette speciale skal findes i vores forforståelser. Vi er bevidste om, at vores forforståelser spiller en stor rolle i både udvælgelsen af metoder, teorier og andre til- og fravalg. Derfor har vi i specialets indledende del forsøgt at tydeliggøre, hvilke tanker og forforståelser der ligger til grund for vores antagelser. Dette er medvirkende til at skabe klarhed over, hvorledes vores forforståelser har indvirket på hele specialeprocessen. Derudover vil vores forforståelse spille en vigtig rolle i forbindelse med det analytiske arbejde. Vi har været meget bevidste om at udfordre vores forforståelser. Ikke nødvendigvis for at få dem be- eller afkræftet, men fordi vi som hermeneutikere aktivt bruger vores forforståelse, således at disse forforståelser ikke blot har været en blokade for alternative virkelighedsforståelser af feltet, men har ageret som en del af en forståelseshorisont (Højlund & Juul, 2005: 14). Vi har ladet vores forforståelser været os bevidste og ladet dem kunne blive udfordret i forhold til det analytiske fortolkningsarbejde der er lavet på baggrund af den indhentede empiri, databearbejdning og analyse. Derved har vi også kunne udfordre og revidere vores forforståelser, når nogle nye forståelsessammenhænge er præsenteret for os.

Den hermeneutiske cirkel

Den hermeneutiske cirkel omhandler det faktum, at fortolkning sker som en bevægelse mellem del og helhed (Gilje & Grimen, 2002: 178). Her forstås dele ud fra helheden og helheden ud fra delene. Der er derfor en sammenhæng mellem dele og helhed, der skaber mening. Det er således relationen mellem helheden og de enkelte dele, der gør det muligt for os at forstå og fortolke (Jacobsen et., al 2012: 221). Vores viden genereres via en cirkulær vekselvirkning mellem genstandsfelt og os som fortolkere, og oftest beskrives den hermeneutiske cirkel eller spiral som værende en potentielt uendelig proces, hvor der hverken findes en iagttaget

begyndelse eller slutning (Fuglsang et al., 2012: 300). Fortolkningen mellem del og helhed kan lyde som en abstrakt bevægelse, uden en egentlig konkret metode til at foretage denne bevægelse. Derfor vil vi i nedenstående beskrive, hvorledes vi anser denne vekselvirkning mellem del og helhed, og hvorledes vi har anvendt denne rent praktisk. Med den hermeneutiske cirkel har vi en overordnet forventning om, at vi ved at bevæge os mellem del og helhed kan få en mere nuanceret forståelse af feltet. Når vi beskriver delen af helheden, vil denne del blandt andet være repræsenteret af de kvalitative interviews. Helheden vil både udgøres af det beskæftigelsesrettede felt som helhed, interviewet som helhed og vores forståelse som helhed. Når et interessant udsagn kommer til udtryk i de kvalitative interviews, vil dette blive analyseret ud fra både vores forforståelse af feltet som helhed, ud fra interviewet som helhed og ud fra en teoretisk reference, som dermed også udgør en del. Det skal gøres klart, at helheden ikke er en statisk størrelse, men et element der konstant vil blive genskabt i en ny forståelseshorisont ved at inddrage de enkelte dele. Det vil være svært at gøre dette meget skematisk, da flere dele og helheds-elementer vil indvirke på den samlede forståelseshorisont, på en og samme tid. Vi har illustrativt forsøgt at vise, hvorledes vi anser, at den hermeneutiske cirkel har indvirket på den analytiske proces i specialet.



Figur 2.0 - Den hermeneutiske cirkel i indeværende speciale

Kapitel III - Forskningsstrategi og metode

I dette kapitel redegøres og argumenteres for de metodiske valg, vi har truffet i forbindelse med specialets forskningsstrategi.

Den kvalitative forskningsstrategi

Vi er interesserede i at kunne belyse frontlinjemedarbejdernes rationalitet og erfaringsprocesser omhandlende deres praksis. Robert K. Yin beskriver kvalitative studier som noget, der særligt er med til at kendetegne nogle bestemte sociale og historiske fænomener i forhold til deres konkrete kontekst (Antoft et al, 2007: 31-32). Karakteristisk for den kvalitative metode er, at man som forsker i sin forskning tilstræber at få en forståelse af virkeligheden ud fra, hvordan informanter til undersøgelsen selv oplever deres livssituation (Thagaard, 2004: 19). Man er altså i den kvalitative forskning optaget af at søge at forstå mennesker, hvordan de tænker, føler, handler og bliver til i forskellige kontekster (Brinkmann & Tanggaard, 2015: 14). I modsætning til den kvalitative forskning finder vi den kvantitative forskningstradition relevant. I kvantitativ forskning vil man i højere grad tillægge talværdier og statistiske data større betydning end informanternes udsagn (Brinkmann & Tanggaard, 2015: 13-14). Valget af kvalitative og/eller kvantitative metoder har altså stor betydning for de analyse- og konklusionsmuligheder, der gør sig gældende ved valget og fravalget af en af disse metoder. Med baggrund i Yins beskrivelse ser vi, at den kvalitative forskning kan være en hjælp til at besvare spørgsmål om eksempelvis bestemte fænomeners oplevelser og opfattelser af den indgående virkelighed. Den kvalitative forskning handler altså om at forstå, hvordan mennesker forstår forskellige fænomener, eller forstå hvorfor mennesker handler, som de gør (Antoft et al, 2007: 13). Derfor er den kvalitative forskningsstrategi kommet som et naturligt valg som metode til at kunne besvare vores problemformulering. Begrundelse for vores fravalg af den kvantitative metode er, at vi i indeværende speciale har valgt ikke at lægge særlig

vægt på hverken udbredelse eller statistiske sammenhænge af vores undersøgte fænomen. Vi er dog endvidere bevidste om, at omend disse to forskningsstrategier er meget forskellige og har forskellige anvendelsesmuligheder, er der altid et potentiale for at kombinere disse to metoder, i et såkaldt mixed-methods-studie. Dette har vi imidlertid fravalgt, da vi fra start af vores speciale udelukkende har interesseret os for at få indsigt og forståelse for frontlinjemedarbejdernes oplevede virkelighed. Dermed har interessen for de data, den kvantitative forskning har kunnet bidrage med, ikke været vores formål. Vi har derimod valgt at gøre brug af casestudie som forskningsstrategi til at besvare specialets problemformulering.

Casestudie

Vi har i indeværende speciale valgt at anvende et casestudie, fordi vi mener, at casestudiet vil være den metode, der hjælper os på bedst mulig vis med at komme så tæt på vores problemstilling som muligt. Casestudiet giver os muligheden for, at vi kan sige noget konkret om de omstændigheder og faktorer, der gør sig gældende i den case, vi undersøger. Samtidig med det er casestudiet også en case på 'noget', altså er casen et eksempel på et bredere perspektiv, hvorfor vi mener, at vi både vil kunne sige noget konkret om den specifikke case, men også udfolde disse fund til et større perspektiv (Antoft et al 2007: 31, Nielsen, 2006: 155). Der findes flere forskellige definitioner af et casestudie, og vi vil i indeværende speciale anvende nedenstående definition.

"Et casestudium er en empirisk analyse, der undersøger et samtidigt fænomen i en social kontekst, hvor fænomenet udfolder sig. Det gælder specielt, når grænsen mellem fænomenet og konteksten ikke fremstår klart og tydeligt" (Antoft et al. 2007: 32)

Det som udgør casen i indeværende speciale, og det som vi anser som et samtidigt fænomen i en social kontekst, er den rationalitet, der knyttes til oplevelsen og håndtering af praksis, når den antageligvis påvirkes af modstridende politiske intentioner. Definitionen, der anvendes om casestudiet, kan uden yderligere

forklaring og gennemgang virke abstrakt. Vi ønsker derfor at specificere, hvordan definitionen operationaliseres, og hvorledes vi konkret har omsat dette. At skulle arbejde med at undersøge et samtidigt fænomen påpeger, at det i casestudier er en central del af arbejdet at udvælge og afgrænse det 'nutidige fænomen'. Det bliver derfor vigtigt at få defineret, hvad casen er, og hertil få præciseret og konkret beskrevet analyseenheden samt den kontekst, fænomenet udspiller sig i (Ramian, 2012 : 62-63).

Casen, analyseenheden og konteksten

Fænomenet, som vi studerer, er den rationalitet, frontlinjemedarbejderne betjener sig af i en politisk styret praksis med målgruppen aktivitetsparate unge mellem 18-30 år uden uddannelse. Den case, vi arbejder med, er CKB. Casen er udvalgt som en ud af mange mulige steder, dette fænomen kunne studeres. CKB kan gøre det muligt for os at sige noget om fænomenet. Analyseenheden vi har valgt, og som gør casen synlig for os, er udvalgte frontlinjemedarbejders tankesæt og rationalitet omhandlede deres praksis og mestringsstrategier.

Vi fraskriver os ved vores caseudvælgelse således at undersøge det beskæftigelsesrettede sociale arbejde generelt, men tager udgangspunkt i de konkrete frontlinjemedarbejdere på CKB og deres beretninger om deres praksis. Selvom denne konkretisering af analyseenheden skaber en masse fravalg, bidrager det også til, at vi på den måde kan gå i dybden med den valgte analyseenhed (Ramian, 2012 : 64). Det betyder, at alt det sociale arbejde, der ligger før den unge ledige kommer til CKB, herunder kategorisering af uddannelsesparathed, afgivelse af uddannelsespålæg m.m., og efter CKB, ikke er fænomener, der studeres. Ved at lave denne afgrænsning indbefatter casen stadig det beskæftigelsesrettede arbejde, men vi har tydeliggjort, hvad vores undersøgelses analyseenhed indeholder og omfatter, og hvad den ikke gør (Ramian, 2012: 63). Selvom vi qua vores analyseenhed fraskriver os de elementer, der ligger både forud og efter at borgeren kommer til CKB, er aktørerne uden om CKB dog stadig en del af casens kontekst og vil derfor stadig have en central rolle i den kontekst, som casen er

indlejret i (Antoft et al, 2007: 33). Ud over at udvælgelse og afgrænsning af fænomenet står centralt i forhold til casestudiet, bliver casestudiet ydermere defineret som et studie, der er særligt anvendeligt, når *“grænsen mellem fænomenet og konteksten ikke fremstår klart og tydeligt”*. Heri ligger vi en forståelse af, at fænomenets kontekst er en del af casestudiet og dermed en del af undersøgelsen (Romain, 2012: 19). Casens kontekst er det sociale beskæftigelsesrettede arbejde. Som det er vist i specialets indledende del, anser vi det beskæftigelsesrettede arbejde som værende under påvirkning af nogle modstridende opfattelser af, hvordan det sociale beskæftigelsesrettede arbejde skal udføres. Vi ser, at det fænomen, vi ønsker at undersøge, ikke direkte kan adskille sig fra den kontekst, fænomenet udspiller sig i. Derfor har vi en forståelse for casestudiets relevans og anvendelighed i forbindelse med netop flydende grænser mellem fænomen og kontekst, som vi mener, gør sig gældende i indeværende speciale.

Caseudvælgelse

Gennem tidligere projekter er det blevet klart, at noget af det sværeste ved at skulle gennemføre et projekt, hvor den primære empiri er hentet i feltet, er at finde informanter og/eller organisationer, der har tid og lyst til at deltage i projektet. Derfor var det første led i vores specialeproces at tilrettelægge, hvorledes vi kunne anskaffe vores empiri. Vi har således valgt at lade vores muligheder for indhentelse af empiri i feltet været styrende for, hvorledes vores endelige speciale skulle tilrettelægges. Dermed er vores case udvalgt på baggrund af adgangsudvælgelse, som refererer til en situation, hvor casen udvælges ud fra det kriterium, at der er adgang til at studere fænomenet (Romain, 2012: 89). Vi betragter vores case som en *'kritisk case'*. Dette defineres som værende en case, der kan have strategisk betydning i forhold til at besvare et generelt spørgsmål (Flyvbjerg, 2009: 95). Grundlaget for at benævne vores case som en kritisk case er, at CKB synes for os at være et godt eksempel på en organisation under beskæftigelsesindsatsen, hvis arbejde udføres ud fra en intention og mulighed for, at det sociale arbejde har sit fundament i både en Human-Capital og Work-first-orienteret tilgang. Vores

formodning om, at CKB som organisation er en organisation, hvori vi bedst muligt ville kunne studere det beskæftigelsesrettede arbejde ud fra en vekselvirkning mellem Human-Capital samt Work-first-orienterede logikker, skal findes i deres egen beskrivelse af deres organisation. Vores formodning bygger på de dokumenter, vi har tilgængelige, som omhandler det arbejde, CKB udfører. Disse dokumenter udgøres af CKB's egen hjemmeside (KK,1) samt ungeaftalen fra 2015 (UA,2015). Ungeaftalen er en politisk aftale mellem flere politiske partier¹ og som har til formål at anvise, hvordan aktører under Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen, med målgruppen "unge", kan komme i mål med at få flest unge i uddannelse. Vi vil i det nedenstående synliggøre, hvilke konkrete forhold der ligger til grund for vores formodning.

Formålet med indsatsen i CKB er at opkvalificere og afklare unge i forhold til valg og start på uddannelse (KK,1). I ungeaftalen er det blandt andet beskrevet, at de overordnede mål med aftalen er, at *"Unge skal hurtigt i uddannelse, Uafklarede unge skal så hurtigt, det er muligt, vælge uddannelse, Unge skal ikke falde fra uddannelsen, Sociale og personlige samt helbredsmæssige forhold må ikke være en barriere for uddannelse"* (UA, 2015: 2). Ydermere er resultatomålene for indsatsen med aktivitetsparate unge skitseret nedenunder.

Resultatomål for indsatsen for aktivitetsparate unge

Den unges faglige kompetencer	Den unges personlige og sociale kompetencer	Den unges motivation
Den unge har faglige kompetencer svarende til mindst 2 i dansk og matematik	Den unge mestrer sin egen situation og kan - med eller uden hjælp - håndtere udfordringer, der står i vejen for uddannelse	Den unge kan se sig selv i uddannelse og er afklaret ift. valg af uddannelse

Figur 3 (UA, 2015: 6)

¹ Enhedslisten, Radikale Venstre, Socialdemokratiet, Socialistisk Folkeparti, og

Resultatmålene for indsatsen med de aktivitetsparate unge og CKB's egen beskrivelse af deres center læner sig, for os at se, meget op ad en Human-Capital-orienteret tilgang til deres praksis. Det mener vi, da deres både CKB's egen formålsbeskrivelse samt Ungeaftalen beskriver formål med en centrering omkring opkvalificering og oparbejdelse af kompetencer, der gør de unge i stand til at mestre deres udfordringer, der kan stå i vejen for uddannelse. Ydermere er det os bevidst, at det beskæftigelsesrettede arbejde generelt er præget af mange strømninger fra et mere Work-First-orienteret perspektiv, det viser sig blandt andet i ungeaftalen ved et af de overordnede mål, der hedder "unge skal hurtigt i uddannelse". Vi tænker, at dette hurtighedsaspekt læner sig op ad en tanke om, at for et hvilket som helst arbejde/uddannelse, er målet uagtet de sociale problemers eksistens. Ydermere tænker vi, at et Work-first-orienteret perspektiv kommer til udtryk gennem politiske aftaler, som har konsekvens for frontlinjemedarbejdernes praksis, herunder ydelsesnedsættelse, skærpede sanktioner og rådighedsvurderinger. Vi ser, at der ved målgruppen aktivitetsparate findes en mere lempelig tilgang til eksempelvis ydelsesnedsættelser. Eksempelvis modtager aktivitetsparate et økonomisk tillæg til deres uddannelseshjælp, sådan at denne er på niveau med, hvad en kontanthjælpsmodtagers ydelse er. Vi mener derfor, at CKB står i en position, hvor der er et øget fokus på Human-Capital-tilgange og et mindre fokus på elementer fra en Work-First-orienteret tilgang, hvorfor vi mener, at det bedste fra de to tilgange kombineres på en sådan måde, at CKB kan arbejde på den mest optimale måde for både målgruppe og frontlinjemedarbejdere. Dette er vores begrundelse og fundament for at formode, at CKB er i den bedst mulige position til at kunne kombinere disse to tilgange i deres praksis.

I den valgte case handler det om at se på frontlinjemedarbejdernes rationalitet omhandlende dette krydsfelt af divergerende og modsatrettede politiske intentioner. På den måde bliver det et spørgsmål, om det i en organisation, hvor der er intention og mulighed for at udføre det beskæftigelsesrettede arbejde i en sammensmeltning af både Human-Capital og Work-First-inspirerede principper, også anses som muligt i praksis. På den måde vil vores case give os et billede af, hvorledes dette er muligt. I forbindelse med valg af cases benævner Flyvbjerg, at

en udvælgelsesstrategi ikke nødvendigvis udelukker brugen af andre cases. Man kan kombinere flere forskellige former for cases, og det giver mulighed for forskellige konklusionsformer (Flyvbjerg 2009: 99). Den kritiske case i indeværende speciale er ligeledes atypisk. Det vil sige, at vi har at gøre med en case, som ikke er repræsentativ. Grundlaget for at vælge en atypisk case er, at det fænomen, vi ønsker at studere ved valget af en atypisk case, udkrystalliseres og tydeliggøres (Flyvbjerg, 2009: 96). På den måde er den kritiske og atypiske case et sted, hvorfra vi får mulighed for at studere, hvad der sker, når modstridende rationaler og politiske intentioner mødes og skal forenes. Dermed er det ikke sagt, at de dilemmaer og resultater, der findes i indeværende speciale, ikke kan genfindes andre mulige steder, dog vil det måske ske i mindre omfang og dermed være sværere at studere. Så længe at det er et grundlæggende vilkår, at det sociale arbejde i det beskæftigelsesrettede arbejde udføres i en vekselvirkning af hårde og bløde rationaler, så vil der være dilemmaer at håndtere. Dette er således vores begrundelse for at hævde, at dilemmaerne vil kunne genfindes andre steder. I henhold til, at denne genfindelse vil være af væsentlige lavere forekomst, begrundes dette i at vores case, som er repræsenteret af CKB. Det ses, at der i CKB i en tid, hvor der rent politisk tillægges stor vægt og betydning til de mere Work-First-orienterede principper, gives et modspil i form af en organisation, der har stort fokus på de mere Human-Capital-inspirerede principper. Derfor vil de dilemmaer, der forekommer andre steder, måske være mindre synlige, hvis de ikke i lige så høj grad som CKB er styret og lader sig inspirere af Human-Capital-værdi i deres praksis.

Kontakt til feltet

Kontakten til vores case samt interviewpersonerne er forekommet gennem netværk. Begge gruppemedlemmerne er uddannet socialrådgivere og har i den forbindelse været i praktik. Et af gruppens medlemmer er stadig i kontakt med daværende vejleder og har i denne forbindelse kontaktet hende. Dermed blev den tidligere vejleder vores gatekeeper til feltet. CKB har siden praktikopholdet tilbage i 2013 ændret både navn og målgruppe for indsatsen. Vores informanter er

udvalgt med hjælp fra gatekeeperen på CKB. Hun udsendte e-mails til kollegaer, hvori der var vedhæftet en skrivelse om indeværende speciale og en forespørgsel om mulig deltagelse i et interview med varighed på mellem 45-60 minutter. Herefter har de interesserede medarbejdere selv henvendt sig direkte til os via e-mail. Det har således været en forespørgsel fra en sidestillede kollega, og samarbejdet er kun indgået på baggrund af gensidig lyst til at medvirke i projektet. Vi har derfor ikke haft indflydelse på udvælgelsen af vores informaners uddannelsesbaggrund, ansættelsesperiode, tidligere erfaring m.m. Dog har vores overordnede præmis for udvælgelsen af informanter været, at de skulle arbejde med de unge under 30 år til dagligt. Vi fik 5 tilbagemeldinger, og disse informanter er alle blevet interviewet.

Det kvalitative forskningsinterviews

For at bibringe de bedst mulige informationer til besvarelsen af vores problemformulering har vi valgt at bruge det kvalitative forskningsinterview. Det kvalitative interview bliver af Kvale & Brinkmann karakteriseret som en mulig måde at opnå indsigt og forståelse i fænomener i den oplevede verden ud fra informanternes egne perspektiver (Kvale & Brinkmann, 2009: 41). Derfor mener vi, at det kvalitative forskningsinterview vil være frugtbart i indeværende speciale, da det harmonerer med det forskningsspørgsmål, vi søger at besvare.

Indsamlingen af data til den kvalitative undersøgelse kan være forskelligartet, og alle metoder vil have nogle analytiske og konklusionsmæssige konsekvenser (Thagaard 2004: 14). Vores refleksioner omkring metoder til at indsamle vores empiri kredsede blandt andet omkring observationer. Vi har valgt ikke at gøre brug af observationer, på trods af at dette alt andet lige kunne være medvirkende til at bibringe en anden dimension til vores speciale. Observationer kunne have hjulpet os med at analysere og undersøge frontlinjemedarbejdernes adfærd i samspil med den kontekst og de omgivelser, de udspiller sig i (Kvale & Brinkmann, 2015: 154). Vi mener hertil, at de deltagende observationer netop kan være medvirkende til at sætte fokus på, hvorledes frontlinjemedarbejdernes praksis rent faktisk udspiller sig. Dog er vi i indeværende speciale ikke interesseret i at

kontrollere, om frontlinjemedarbejdernes påstand om deres praksis rent faktisk udspiller sig i de deltagende observationer, hvorfor vi har fravalgt observationer som metode, da metoden ikke ville bidrage til at besvare specialets problemformulering. Den oplevede virkelighed og praksis ønsker vi således kun at analysere ud fra frontlinjemedarbejdernes udsagn om deres praksis og besvares ikke ud fra, hvad vi som forskere ser qua observationer i deres praksis. Derfor mener vi ikke, at de deltagende observationer vil være frugtbare til at være medvirkende til besvarelsen af vores problemformulering. Dette er baggrunden for, at vi netop har valgt kun at gøre brug af det kvalitative forskningsinterview som metode, da vi mener, at dette er den bedste metode til at kunne honorere vores ønske om en undersøgelse, der lægger stor vægt på frontlinjemedarbejdernes tankesæt.

Det semistrukturerede forskningsinterview

Selvom valget om det kvalitative interview er taget, findes der også forskellige former for kvalitative forskningsinterview. Der skelnes oftest mellem strukturerede og semistrukturerede interviews (Brinkmann & Tanggaard, 2015: 34). Vi har valgt at anvende semistrukturerede interviews. Det betyder, at vores interviews har taget deres udgangspunkt i nogle på forhånd definerede spørgsmål udarbejdet i en interviewguide. De på forhånd definerede spørgsmål er udarbejdet ud fra vores viden omkring feltet, forforståelser og teoretiske overvejelser. Derudover har spørgsmålene været meget fleksible, og i interviewsituationen kunne der afviges fra spørgsmål i interviewguiden, hvis et interessant eller relevant emne viste sig mere vigtigt for den pågældende informant.

Analyselstrategi

Formålet med nedenstående afsnit er at præsentrere måden, hvorpå analysen i indeværende speciale er udført. Vi har i specialets analyse valgt at gøre brug af en abduktiv analysestrategi. Begrebet abduktion stammer fra filosoffen Charles Sanders Pierce (Herefter Pierce). Forfattere inspireret af Pierce har de senere år understreget, at begrebet abduktion handler om nyfortolkning eller rekontekstualisering (Danermark et al, 2003: 181). Vi opererer med abduktion ud fra tanken om rekontekstualisering.

" At rekontekstualisere, det vil siges at overveje, beskrive, fortolke og forklare noget i forbindelse med en ny kontekst " (Egen oversættelse: Danermark et al, 2003: 184).

I henhold til indeværende speciale betyder det, at måden, hvorpå vi griber analysen an, skal ses ud fra det faktum, at vi ikke forsøger hverken at komme med generelle regelmæssigheder og slutninger eller forsøger at be- eller afkræfte opstillede hypoteser. Dette refererer til en central diskussion inden for analysestrategier, som omhandler, hvorledes man påbegynder sin analyse med afsæt i det empiriske eller det teoretiske, også kaldet induktion og deduktion (Olsen & Pedersen, 2015: 115-116, Brinkmann & Tanggaard, 2015: 241, Kvale & Brinkmann, 2015: 259). Vores brug af den abduktive analysestrategi skal ses som en position, der placerer sig mellem induktion og deduktion, som en vekselvirkning mellem empiri og teori, hvor vi forsøger at skabe en ny forståelse af det undersøgte. Abduktion kan i modsætning til induktion og deduktion beskrives som den slutningsform, der anvendes i usikre situationer, når vi har brug for at forstå eller forklare noget (Kvale & Brinkmann, 2015: 259, Olsen & Pedersen, 2015: 327). For at denne vekselvirkning mellem empiri og teori har kunnet praktiseres, har det krævet, at vi skabte rum og plads til de kontradiktoriske oplevelser, frontlinjemedarbejderne havde om specifikke temaer. Vekselvirkningen har ydermere fordret, at vi samtidig skabte rum til at anvende disse empiriske fund ud fra en ny tilgang til vores teori. Forstået på den måde, at hvis en reel vekselvirkning mellem teori og empiri skulle muliggøres, krævede det

en åben tilgang til vores analyse. Vi har igennem hele vores udarbejdelse af analysen gjort dette, ved at vores anvendte teori har ageret som en ramme for vores empiri. Dog med den konsekvens, at analysen ikke udelukkende er frembragt i en deduktiv proces, men i højere grad er frembragt ved hele tiden at forholde fund i vores empiriske materiale til vores teoretiske ramme. Konkret betyder det, at vores teoretiske ramme er blevet udfordret til at optræde i en ny position i henhold til de empiriske sammenhænge, der har vist sig i vores datamateriale. Frontlinjemedarbejdernes udsagn har været medvirkende til, at der igennem analysen er blevet fremført nye perspektiver, som har tvunget os til at anskue det teoretiske perspektiv i en ny sammenhæng, da vi har måttet anskue, forstå og fortolke vores data ud fra frontlinjemedarbejdernes meningssammenhænge og ikke kun ud fra et teoretisk perspektiv. Hvorledes analysen rent praktisk er udformet, vil fremgå tydeligt indledningsvist til hver af vores to delanalyser.

Databearbejdning - Transskribering & kodning

Transskribering

De afholdte interviews har hver taget mellem 25-70 minutter og er alle optaget på telefonen. Før vi påbegyndte transskriptionsprocessen, var det vigtigt for os at klarlægge, hvilket formål transskriptionen skulle tjene. I en transskription vil der altid gå noget tabt, da det talte og skrevne sprog er meget forskellige (Brinkmann & Tanggaard, 2015: 43). Vi har i indeværende speciale valgt en enkel transskriptionsstrategi, hvor det afgørende for os var at fastholde meningsindholdet i det sagte hos informanterne. Selvom der går noget tabt ved at overføre det sagte til det skrevne, er det vores overbevisning, at vi i højere grad er på udkig efter den samlede forståelse af frontlinjemedarbejdernes udsagn og hermed ikke de små detaljer i det sagte, omend dette også kan have en vis betydning for, hvorledes det sagte forstås og fortolkes. Vi har derfor valgt at anføre, hvis udsagnet er sagt med et grin, som kunne hentyde til, at udsagnet er ment sarkastisk, eller andre elementer som vi vurderet, har været medvirkende til, at meningsindholdet har været anderledes, end det der rent faktisk er sagt.

Kodning

Når man som studerende sidder med 5 transskriberede interviews, er systematik vigtigt i forhold til, hvorledes ens datamateriale bliver behandlet på en systematisk måde, sådan at vigtige informationer ikke går tabt. Vi har i vores kodningsproces valgt at kode datamateriale ud fra på forhånd definerede koder, som er udarbejdet ud fra teoretiske begreber eller baseret på litteratur. Dette refereres også til som en deduktiv strategi (Thagaard, 2004 : 140). Ved at vælge en deduktiv kodningsstrategi fraskriver vi os samtidig muligheden for, at kodningsprocessen tager sit udgangspunkt i en induktiv strategi, hvor kodningen vil tage sit udspring i, hvad der kommer til udtryk i vores datamateriale (Thagaard, 2004 : 140). Vi vurderer, at vores valg om den deduktive kodning har været et frugtbart valg for kodningen, fordi vi allerede inden vores interviews blev afholdt og igennem hele specialeprocessen har haft en klar forståelse af, hvilke teoretiske perspektiver vi kunne belyse vores problemstilling og empiriske mønstre med. Vi mener, at den induktive kodning har den indbyggede fare, at vi ikke tilnærmelsesvis ville få samme klare retning i vores materiale ved at gøre for meget plads til nye perspektiver. Når det så er sagt, skal det nævnes, at vi i vores materiale ikke finder, at der er særlige perspektiver, som slet ikke bliver behandlet i vores analyse, på grund af vores valg af den deduktive strategi. Vi mener derimod blot, at den deduktive strategi har skabt et gunstigt grundlag for, at vi på bedste mulige måde kan besvare vores problemformulering ud fra de på forhånd valgte teoretiske begreber, som vi ser, er den mest optimale teori til at hjælpe os med at besvare vores problemformulering.

For at skabe transparenthed i indeværende speciale ønsker vi i nedenstående at give en konkret gennemgang af både de koder, vi har anvendt på vores datamateriale, og ligeledes en beskrivelse af, hvordan vi i praksis har kodet vores materiale, da vi mener, at vi på den måde er med til at give læseren mere gennemsigtighed i forhold til, hvordan vi har fremskaffet vores resultater. Vores kodning er sket igennem en 4-faset proces.

Fase 1 - Etablering af koder

Koder	Citat	Overlap til anden kode	Minut & sekund i Interview + Side nr. transskription
Analyse del 1			
Hård			
Sanktioner			
Ydelsesnedsættelse/økonomisk incitament			
Uddannelsespålæg			
Tidsfrister			
Blød			
Opkvalificering			
Helhedsorienteret			
Hjælp			
Inddragelse			
Autonomi			
Analyse del 2			
Krydspres			
Håndtering af krydspres			

Figur 4 - Koder

Vi har valgt så få koder som muligt for stadig at fastholde overskuelighed og fokus i vores kodning. Vi har ydermere valgt at gøre brug af underkoder for at kunne kode ud fra specifikke tematikker, vi har fundet relevante. Vi har igennem hele specialet haft et ønske og intention om at undersøge frontlinjemedarbejdernes rationaler og tanker omhandlende deres praksis, set i lyset af nogle praksisformer, der henholdsvis inspireres af Human-Capital og Work-first-orienterede tilgange. Dette har vi førhen i specialet omtalt som værende henholdsvis bløde og hårde rationaliteter tilknyttet forskellige praksisformer. Vi har derfor valgt at kode vores materiale i de 2 overordnede koder: "Hård og blød". Rent praktisk har det betydet, at hver gang udsagn i vores datamateriale har omhandlet frontlinjemedarbejdernes praksis, hvor de har beskrevet denne med sætninger, ord vendinger, vi mener, stammer fra overvejelser om henholdsvis hård eller blød praksisform, er dette kategoriseret ud fra det. Under hver af vores 2 overordnede

koder har vi haft underkoder. Underkoderne har hjulpet os til at præcisere, hvad det er, der specifikt menes og kodes efter, når der snakkes om en blød/hård dikotomi. Nedenstående citat er et eksempel på, hvorledes vi har kodet under en blød kode med underkategorien helhedsorienteret.

“Når jeg får en ny ung ind, så har vi et udviklingssamtale-skema, kan man sige, udviklingsmål kaldes det. Som jeg ofte plejer at have fremme, ikke fordi at vi skal bare sætte kryds af på det her skema, men fordi at det på en måde er en lidt mere legal tilgang til at komme til deres tanker om deres fremtid, og hvor ser de sig selv hen i fx om nogle år.” (Informant 2)

Grundlaget for at kode ovenstående citat ud fra en blød kode med underkoden helhedsorienteret skal findes i, at informanten giver udtryk for at have samtaler med sine borgere ud fra et skema, ikke for at sætte kryds ved forskellige udviklingsmål, men simpelthen for at komme hele vejen rundt om spørgsmålene på en systematisk måde. Dette er også udtryk for, at kodningen ikke kun handler om meget specifikke ord, men også handler om hele meningsforståelsen med udsagnene og dertil hvilken fornemmelse, der for koderen knytter sig til interviewet som helhed. F.eks. kunne dette interview isoleret set ligeså godt være et udtryk for noget andet. Dog er citatet en del af en længere forklaring for informanten om, hvorledes de forsøger at arbejde helhedsorienteret, og hendes eksempel på, hvorledes dette søges, er det ovenstående udsagn. Derfor bliver der også kodet ud fra både fornemmelser af, hvad der er på spil i forhold til en specifik tone, udsagnet er sagt i, men der kodes også ud fra interviewet som helhed.

Til vores analysedel 2, som primært omhandler det krydspres og de mestringsstrategier, frontlinjemedarbejderne giver udtryk for, har vi ligeledes valgt at kode i 2 overskrifter. Henholdsvis krydspres og håndtering af krydspres. Under disse overskrifter valgte vi ikke at anvende nogle underkategorier til at kategorisere vores data. Begrundelsen for dette skal findes i, at vi i denne del af analysen så en større nødvendighed i at lade vores data fremvise, hvilke konkrete tanker om krydspres og mestringsstrategier der kom til udtryk ud fra empirien

selv. Derfor har vi valgt kun at kode vores materiale i analysedel 2 i to overordnede kategorier. Nedenunder vises et eksempel på et citat, vi har kodet ud fra kategorien krydspres:

“Jeg har altid prioriteret de unge, hvilket også gør, at jeg er bagud med mine rapporter”

Informanten beskriver i dette tilfælde, at hun altid prioriterer sine unge borgere først frem for alt det administrative arbejde. Derfor er hun altid bagud ift. den tidsfrist, der er på de forskellige administrative opgaver. Informanten beskriver, hvorledes at hun ved at prioritere sine unge bevirker, at hun er bagud med sine administrative opgave. Vi ser ovenstående eksempel som en klar indikator for et krydspres. Vi har valgt at kode forskellige udsagn i kategorien krydspres, når informanten har givet udtryk for at finde sig selv mellem modstridende krav eller forventninger.

Fase 2 - Individuel kodning af datamaterialet

Ud fra vores opstillede koder har vi hver især kodet al vores data. Det er blevet os bevidst gennem specialeprocessen, at vores forståelser og forforståelser af dette felt til tider har været forskelligartet, derfor vurderede vi, at for at skabe samhørighed og overensstemmelse mellem vores divergerende forståelser, kunne det være frugtbart at påbegynde vores kodningsproces med at kode vores datamateriale individuelt. På den måde har vi sørget for, at vores kodning stemmer overens med vores individuelle forståelser af datamaterialet og ikke er blevet påvirket af den andens forståelse.

Fase 3 - Fælles kodning af datamaterialet

Efter vores individuelle kodning har vi i 3. fase af kodningsprocessen gennemgået og diskuteret vores individuelle fund for til slut at lave en fælles kodning. Vi mener, at dette har bidraget til, at vi både har fået et indgående kendskab til, hvad vores

data egentlig indeholder, men ydermere har det også været medvirkende til, at vi har kunnet skabe en fælles forståelse omkring vores valgte koder og den meningsforståelse, vi tillægger vores data. På den måde har det betydet, at vi har skullet forholde os til og kunne argumentere for, hvorledes vi mener, et bestemt udsagn har skullet kodes. Hvorfor det også er blevet meget klart, hvorfor vi har valgt at kode specifikke udsagn ud fra en bestemt kode. Det har betydet, at da vi satte os sammen og lavede vores fælleskodning, stod vi i en situation, hvor nogle af vores valgte udsagn var de samme, men hvor vi havde anvendt forskellige koder til dem. Det har været en god øvelse til at skabe en fælles meningsforståelse omkring vores datasæt. Vi er på alle tider blevet enige og har fundet en fælles forståelse af, hvilke koder der skulle kodes under, og er derfor ikke gået på kompromis med nogle af vores fund. Denne måde at kode på har blot bevirket, at vi har fået diskuteret os frem til en fælles mening og forståelse for vores datamateriale.

Fase 4 - Gennemgang af dobbeltkoder

Særligt gældende for kodningen af vores data til analysedel 1 fandt vi, at mange af vores opstillede koder og underkoder har en vis form for sammenblanding, og at der sjældent i vores materiale bliver talt ud fra et enkelt specifikt tema. Derfor har mange af udsagnene kunnet være kategoriseret ud fra to forskellige koder. Vi har derfor valgt, at vi i den 4. fase af vores kodning skulle gennemgå vores materiale med det formål at identificere og kategorisere de kodede udsagn, der har kunnet være udtryk for flere forskellige temaer og dermed kunnet placeres under forskellige koder. Et eksempel på dette kan være, når frontlinjemedarbejderne taler omkring uddannelsespålæg. Som beskrevet ser vi, at uddannelsespålægget både kan være et udtryk for en hård og en blød praksis, fordi uddannelsespålægget både kan anskues ud fra en tankegang om, at uddannelse er medvirkende til at opkvalificere unge mennesker, og lægger sig derfor ind i kategorien om en blød og Human-Capital rationalitet. På den anden side kan uddannelsespålægget endvidere ses ud fra en mere hård og Work-First-orienteret praksisform, hvor uddannelsespålægget ses som en kontrakt, der skal søge at få unge mennesker hurtigt i uddannelse, og yderligere er anvendelig til at danne grundlag for

sanktioner, hvis den unge ikke formår at leve op til den plan, der er lagt i forbindelse med uddannelsespålægget. Derfor har vi valgt at gennemgå dobbeltkoderne, da vi ser, at et udsagn sagtens kan være et udtryk for forskellige koder.

Kvalitetsvurdering - Validitet, reliabilitet og generaliserbarhed

Da vi i indeværende speciale anvender kvalitative metoder, er det vigtigt at reflektere over en række begreber for at sikre kvaliteten af specialet. Validitet, reliabilitet og generaliserbarhed er typisk begreber, der anvendes i en mere positivistisk forskningstilgang (Thagaard, 2004: 23). De begreber, vi præsenterer i de nedenstående afsnit, vil være genfortolket på måder, der passer til produktionen af den viden, der findes i den kvalitative forskning (Kvale og Brinkmann, 2015: 317). Begrebernes indhold vil derfor være forskellige, og dermed ændres noget, når de overføres til kvalitative studier (Thagaard, 2004: 23).

Validitet handler hovedsageligt om sandheden, rigtigheden samt styrken af et givent udsagn. Inden for samfundsvidenskab handler validitet primært om, hvorvidt en metode undersøger det, den påstår eller har til formål at undersøge. Altså i hvor stort et omfang vores data afspejler de fænomener, som vi er interesseret i (Kvale og Brinkmann 2015: 318). Problemformuleringen vi har stillet i indeværende speciale genererer spørgsmål, der har til hensigt at undersøge frontlinjemedarbejdernes rationalitet omhandlende deres praksis. Derfor er frontlinjemedarbejdernes besvarelser et vigtigt element, da deres udsagn har en direkte sammenhæng til at kunne besvare vores problemformulering. Vi har gennem vores metodeafsnit begrundet vores valg af metoder, og vi ser, at disse begrundelser kan være medvirkende til at højne validiteten i specialet. Vores metodiske begrundelser, synliggør på hvilken måde, vi har påtænkt at besvare specialets problemformulering. Derfor vil argumentationen på den måde gøre det klart for læseren, hvad vores begrundelse for valg af specifikke metoder er, og

hvorledes de har sammenhængskraft til at kunne hjælpe os med at undersøge det, vi påstår, vi vil undersøge. En anden del af validitet handler ligeledes om, hvordan man har operationaliseret udvalgte begreber. Dette er i indeværende speciale gjort ved hjælp af et begrebsafklaringsafsnit. Det er medvirkende til at vise, hvorledes og i hvilken forståelse vores speciale er undersøgt. På den måde er det medvirkende til at demonstrere, at vi i vores speciale rent faktisk også undersøger det, som specialets problemformulering sigter imod at undersøge.

Reliabilitet betyder overordnet troværdighed eller pålidelighed og omhandler, hvorvidt forskningen er udført på en troværdig og tillidsvækkende måde (Thagaard, 2004: 23). Troværdigheden i en forskningsbaseret analyse kan blandt andet styrkes ved, at man redegør for, hvordan de indsamlede data er fremskaffet (Thagaard, 2004: 176). Som forskere er det blandt andet vigtigt at kunne synliggøre, hvor de fremskaffede informationer og data kommer fra. Vi har derfor gjort rede for de teorier, vi har benyttet i analysen, der sammen med den empiri, vi har fra vores interviews, er redegjort for. Ligeledes er det vigtigt at kunne tydeliggøre og skelne den viden, der er fremskaffet via egne forforståelser, teori og empiri, derfor er dette også forsøgt at blive tydeliggjort i gennem specialet. Ydermere har vi haft en prioritet i forhold til at redegøre for vores relation til informanterne i specialet, hvilket også anses som en vigtighed i forbindelse med specialets troværdighed (Thagaard, 2004: 177). En af måderne at skabe pålidelighed på er ligeledes at gøre det klart for læseren, hvordan forskningsprocessen konkret har udspillet sig (Thagaard, 2004: 176-177). For at højne troværdigheden har vi derfor været bevidste om igennem specialet at udarbejde afsnit, således at læseren har en klar fornemmelse for, hvorledes vi er kommet frem til vores resultater, og hvordan hele specialeprocessen har spillet sig ud. Vi har blandt andet udarbejdet et afsnit, hvori vi beskriver, hvordan vi har fået kontakt til feltet gennem vores gatekeeper. Dette er gjort for at give læseren et indblik i denne proces. For at højne den generelle kvalitet af forskningen bliver det derfor et vigtigt element at få beskrevet den proces, der foregår fra indsamlingen af data til analysen. Derfor har vi i vores speciale lavet et afsnit, hvor hele vores kodningsproces har været beskrevet og synliggjort, således at det bliver synligt for

læseren, hvorledes vores resultater er fremskaffet. Vi vurderer selv troværdigheden i indeværende speciale som værende høj, da vi på baggrund af vores arbejdsgang, som beskrevet ovenfor, har muliggjort at inddrage læseren, således at specialet er udført på en troværdig og gennemsigtig måde.

Generaliserbarhed også kaldet overførbarhed og omhandler, hvorledes den forståelse, der udvikles inden for specialet, også kan være relevant og overføres til andre sammenhænge (Thagaard, 2004: 177). Vi har i indeværende speciale ikke haft til formål at skabe en repræsentativ eller universel generaliserbar viden. Derimod forsøger vi at beskrive de tendenser, der findes hos frontlinjemedarbejderne på CKB. Det har stået klart siden gennemgangen af vores problemfelt, at der hersker forskellige opfattelser og rationaliteter i en politisk styret hverdagspraksis, hvorfor resultaterne af specialet også vil generere og vise, hvorledes der eksisterer modsatrettede rationaliteter i forhold til at arbejde i en politisk styret hverdagspraksis. På baggrund af de divergerende rationaliteter vurderes overførbarheden som høj. Bent Flyvbjerg opererer med 5 misforståelser om casestudiet. Disse misforståelser knytter alle an til problematikker knyttet til casestudiet som forskningsmetode (Flyvbjerg, 2009: 81).

Misforståelse nr. 2 lyder *“Man kan ikke generalisere på baggrund af et individuelt tilfælde. Derfor kan casestudiet ikke bidrage til den videnskabelige udvikling”* (Flyvbjerg, 2009: 82)

Ifølge Flyvbjerg betyder det ikke, at blot fordi viden ikke formelt kan generaliseres, kan det ikke være medvirkende til at bidrage til et givent felt eller i samfundet (Flyvbjerg 2009: 92). Flyvbjerg nævner herunder, hvorledes formel generalisering som eneste kilde til videnskabelig viden er overvurderet (Flyvbjerg 2009: 94). I indeværende speciale sigtes der ikke mod en statistisk generalisering, men en analytisk generaliserbarhed. Analytisk generalisering kan beskrives som en vurdering af, om udfaldet og resultaterne af en undersøgelse kan bruges på lignende situationer, hvor man som forsker hertil kan argumentere for, at den fremviste forståelse og beskrivelse af det givne fænomen kan have gyldighed i

andre sammenhænge (Thagaard, 2004: 192, Kvale & Brinkmann, 2015: 334). I henhold til indeværende speciale betyder det, at måden, hvorpå den analytiske generaliserbarhed kan højnes, er ved at der argumenteres for, hvorledes vores resultater kan genfindes og overføres til andre sammenhænge. Denne overførbarhed og argumentet herfor fremførte vi tidligere i kapitlet under overskriften caseudvælgelse.

Kapitel IV - Teori

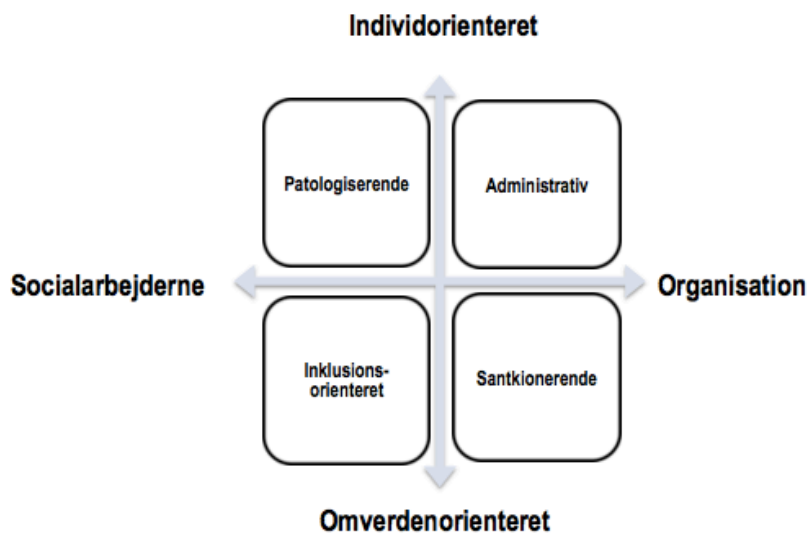
Vores valgte teori er ikke en udtømmende og en fuldstændig anvendelse af alle facetter i de teoretiske apparater. De udvalgte dele af teorierne afspejler en afgrænsning i forhold til, hvad vi mener, vil være medvirkende til at kunne analysere og fortolke den empiri, vi har indhentet og ultimativt være medvirkende til at kunne besvare specialets problemformulering. Kapitel IV indeholder først en gennemgang og argumentation for valget af Dorte Caswells praksislogikker og Michael Lipskys afværgemekanismer, og slutteligt vil dette kapitel indeholde nogle refleksioner over de valgte teorier.

Praksislogikker i et handlingskompas - Dorte Caswell

Vi anvender Dorte Caswells (herefter Caswell) praksislogikker med det formål at give perspektiver på, hvorledes frontlinjemedarbejdernes udsagn kan være et udtryk for divergerende rationaliteter knyttet til deres praksis. Vi ser, at praksislogikkerne kan være os behjælpelige til at anskue den pluralitet, der kommer til udtryk i vores empiri, ud fra et teoretisk perspektiv. Caswell beskriver praksislogikker som begreber, der refererer og har til formål at indfange de forskelligheder, der findes i praksis i måder at udføre, organisere og anskue det sociale arbejde på (Caswell, 2005: 52). Vi anvender praksislogikker med en særlig vægt på, hvorledes det sociale arbejde *anskues* og fraskriver os derfor at anvende praksislogikkerne som udtryk for måder, hvorpå det sociale arbejde udføres og organiseres. Dette fravalg begrundes med, at vi i indeværende speciale kun er interesseret i at se nærmere på frontlinjemedarbejdernes tankesæt, herunder rationalitet, og ikke hvorledes den konkrete praksis konstrueres, organiseres eller rent faktisk udføres. Det, vi undersøger, er derfor forskelligt fra, hvad Caswell, i sin ph.d.- afhandling undersøgte. Vi mener dog, at praksislogikker, med beskrivelsen om, hvorledes frontlinjemedarbejderne tænker deres praksis, stadig er et relevant teoretisk bidrag for os at anvende. Forskellen i praksislogikker og vores begreb om rationalitet ligger altså i, at praksislogikker er et udtryk for flere ting, som knytter

sig op på konkrete handlinger, både frontlinjemedarbejderne og organisationen foretager, men også et udtryk for forskellige rationaler, der knytter sig til det sociale arbejde, både på et mere strukturelt niveau, men også faktorer der udspringer af den enkelte frontlinjemedarbejder (Caswell, 2005: 13). Vi anvender altså praksislogikker udelukkende til at se på den enkelte frontlinjemedarbejder og dennes rationalitet i det sociale arbejde. Vi mener, at praksislogikkerne ud fra denne afgrænsning kan åbne op for forskellige rationaliteter, og hjælpe os med at anskue den flerhed af forskellige måder at tænke og anskue praksis på.

I relation til denne begrundelse kan nævnes, at Caswells forståelse af det sociale arbejde er, at feltet indeholder modsætninger og dilemmaer, som ikke kan ignoreres, hun beskriver ydermere, hvorledes hun i sine afhandlinger søger mod en mere dynamisk forståelse af det sociale arbejde som et felt præget af kompleksitet og forskellige mulige positioner (Caswell, 2005: 54). Netop kompleksiteten af feltet og forskellige mulige betragtninger er noget af det, vi læner os op ad i indeværende speciale. Det er en forståelsesramme, som bevirker, at vi, på trods af at specialet formuleres via en blød><hård dikotomi, til stadighed søger at indfange den kompleksitet og forskellige mulige rationaliteter, frontlinjemedarbejderne på beskæftigelsesområdet udtrykker. Caswell har i sin ph.d. fra 2005 udviklet en teori om frontlinjemedarbejdernes brug af forskellige praksislogikker på beskæftigelsesområdet (Caswell, 2005).



Figur 5 praksislogikker i et handlingskompass. Egen opstilling på baggrund af (Caswell, 2005: 289, Caswell & Grove, 2010: 09)

Figuren illustrerer de fire praksislogikker, Caswell finder, at man kan forstå det sociale arbejde ud fra. Inden for akserne i kompasset menes det, at der forhandles og kæmpes om, hvorledes det sociale arbejde skal udføres og anskues, og inden for dette felt eksisterer der fire praksislogikker (Caswell, 2005: 290). Disse praksislogikker er ikke noget, frontlinjemedarbejderne på feltet selv aktivt vælger, men må både ses som resultat af beskæftigelsesområdets udvikling, kontekstuelle faktorer, politiske, økonomiske og kulturelle vilkår i organisationen (Caswell, 2005: 52+ 290).

Caswell skriver i sin ph.d. om de 4 praksislogikker, at:

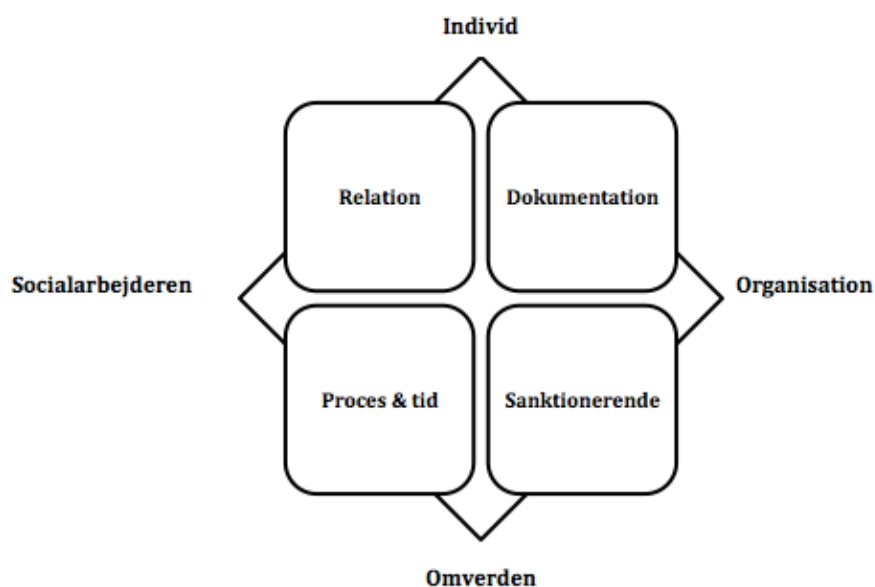
“Ud over at tjene som konklusion på afhandlingen, bidrager modellen over de fire praksislogikker til en fortsat diskussion af socialt arbejde, rettet mod praksisfeltet såvel som mod forskningen. Dels kan modellen bruges som udgangspunkt for faglige diskussioner og refleksioner omkring socialt arbejde generelt. Dels kan modellen bruges som analytisk ramme for kommende studier af socialt arbejde, på beskæftigelsesområdet såvel som på andre områder.” (Caswell, 2005: 13-14).

Caswells teoretiske ramme vil kunne bidrage til vores speciale ved at kunne opstille nogle analytiske kategorier, som kan være medvirkende til at sætte ord på, både hvilke logikker og rationaliteter der eksisterer i det undersøgte felt. Ydermere vil teorien agere som pejlemærke, i forhold til at sætte vores informanternes udsagn i en teoretisk kontekst. Teorier er oftest idealtypiske og kan ikke findes i deres rene form i genstandsfeltet, der undersøges, dog vil det være frugtbart for vores analyse at anvende disse kategorier, da det som beskrevet er med til at give en analytisk struktur.

Mere konkret ser vi, at praksislogikkerne skal være medvirkende til at besvare vores problemformulering ud fra vores arbejdsspørgsmål *“Hvilke muligheder og udfordringer giver frontlinjemedarbejderne udtryk for, at der skabes i en politisk styret hverdagspraksis?”* Med et stadigt fokus på specialets problemformulering, omhandlende den rationalitet der kommer til udtryk hos frontlinjemedarbejderne, ser vi, at praksislogikkerne kan være medvirkende til at rammesætte de udsagn, der gives af vores informanter. Begrundelsen for, at der i arbejdsspørgsmålet lægges op til en analyse af henholdsvis de muligheder og udfordringer, der knytter sig til frontlinjemedarbejdernes rationalitet, skal findes i, at vi ser, at en udfoldelse af både muligheder og udfordringer giver et mere varieret billede af, hvorledes frontlinjemedarbejdernes rationalitet udtrykkes. Som vi beskrev i ovenstående, ønsker vi, på trods af at specialet formuleres i en hård><blød dikotomi, at indfange den kompleksitet og forskellighed af rationaliteter. Vi mener, at ved netop at have fokus på både de muligheder og udfordringer, frontlinjemedarbejderne giver udtryk for, kan opfylde ønsket om at udforske kompleksiteten af det sociale arbejde. Det er efter endt analysearbejde blevet os bevidst, at ikke alle praksislogikker bliver anvendt i vores analytiske del af specialet. Vi har derfor valgt at tydeliggøre, hvorledes og hvilke af Caswells praksislogikker, der særligt er kommet til udtryk gennem vores analyse. Dette er illustreret i nedenstående figur. Som beskrevet indledningsvist, differentierer vores analysegenstand sig fra Caswells, derfor ligger der en selvfølgelighed og analytisk pointe i, at alle fire praksislogikker ikke tydeligt kan genfindes i vores empiriske materiale. Vi mener,

at Caswells praksislogikker bidrager med en yderligere dimension til indeværende speciale. Fordi praksislogikkerne er udviklet og lavet i en dansk kontekst på beskæftigelsesområdet, hvorfor vi mener, det er særligt frugtbart at anvende til vores speciale. Omend Caswells arbejde med disse praksislogikker er tilbage fra år 2005, og som beskrevet, er beskæftigelsespolitikken i høj grad omskiftelig, mener vi stadig, at praksislogikker udgør et væsentligt bidrag til besvarelse af specialets problemformulering ved netop at kunne være behjælpelige med at indfange og indramme den diversitet af rationaliteter, der kan findes i feltet.

Vi har modificeret Caswells handlingskompass og de dertilhørende praksislogikker til de fund, vi har gjort os i vores data. Vi vil i det nedenstående gennemgå de forskellige rationaliteter og vise, hvorledes Caswells praksislogikker har indvirket på hvert af vores empiriske fund.



Figur 6 - Tematikker der kom til udtryk i vores data på baggrund af udsagn fra frontlinjemedarbejderne i CKB

Relation, Proces & Tid

Disse typologier er udtryk for, hvad vi kalder en Human-Capital-inspireret rationalitet. Inden for disse to typologier finder vi en særlig lighed med Caswells

'Inklusionsorienteret praksislogik'. I den inklusionsorienterede praksislogik beskrives det, at arbejdsmarkedsinklusion er det primære mål for indsatsen. Caswell beskriver, at dette perspektiv på det sociale arbejde principielt kan være et langsigtet perspektiv. Det sociale arbejde er baseret på borgerinddragelse, en socialfaglighed som bunder i nogle grundlæggende principper og værdier, hvor man i det sociale arbejde søger at tilgodese den enkelte borgers forudsætninger og behov. I dette perspektiv er der i høj grad en kobling mellem et arbejdsmarkedsperspektiv og et borgerperspektiv (Caswell, 2005: 13+ 291). Selvom Caswell ikke selv nævner det, anser vi denne praksislogik for at læne sig op ad, hvad vi mener, er Human-Capital. Vi anvender derfor Caswells Inklusionsorienteret praksislogik som et udtryk og analytisk pejlemærke for en rationalitet, der bunder i en Human-Capital-inspireret tilgang, og hvor frontlinjemedarbejderne ligeledes i deres udtalelser vægter et helhedsorienteret perspektiv med fokus på arbejdsmarkedsinklusion.

Sanktioner & Dokumentation

Disse to typologier er udtryk for, hvad vi kalder en Work-First-inspireret rationalitet. Inden for de to typologier finder vi en lighed med Caswells *'Sanktionerende & administrative praksislogikker'*. Inden for Dortes sanktionerende praksislogik vil fokus i det sociale arbejde ligge på den modydelse, borgeren skal levere for at modtage kontanthjælp. Caswell beskriver ligeledes, at denne logik læner sig meget op ad en Work-First-orienteret tilgang til det sociale arbejde, hvor det primære mål er at få den ledige i job hurtigst muligt (Caswell, 2005: 291). Den sanktionerende praksislogik bliver for os et udtryk for en rationalitet, der er præget af et Work-First-orienteret perspektiv, hvor sociale problemer anskues og begrundes i individets manglende motivation, og hvor dette kan afhjælpes ved hjælp af økonomisk straf.

I den administrative praksislogik er der fokus på administrative logikker og allokeringer. Her vil omdrejningspunktet for indsatsen af det sociale arbejde basere sig på nogle på forhånd defineret sammensatte koblinger mellem kategorisering af borgere og forskellige indsatser (Caswell, 2005: 290). Modsat en

helhedsorienteret rationalitet vil den administrative praksislogik basere sig på rationalet omkring aktivering, som en administrativ øvelse, hvor førsteprioriteten ikke omhandler at bibringe borgeren fornyede kompetencer, men i højere grad anvende aktivering som den modydelse, borgeren skal levere for at modtage sin offentlige forsørgelse (Caswell, 2005: 292). Den måde, vi har ladet disse praksislogikker fungere som udtryk for forskellige rationaliteter, skal ses ud fra ovenstående beskrivelse. Når frontlinjemedarbejderne taler sig ind på emnet om eksempelvis aktivering, vil vi da her kunne anvende praksislogikkerne, med udgangspunkt i Caswells beskrivelser, som udtryk for forskellige rationaliteter.

Afværgemekanismer hos frontlinjemedarbejderne -

Michael Lipsky

Nedenstående afsnit vil indeholde en begrundelse for vores valg af Michael Lipskys teori om afværgemekanismer hos frontlinjemedarbejderne, samt en redegørelse for hvorledes vi anvender denne teori. Dernæst vil vi beskrive de dele og begreber af teorien, vi anvender lidt mere dybdegående.

Vi anvender begreberne om afværgemekanismer til at hjælpe os med at finde tendenser i empirien, som peger på, hvorledes frontlinjemedarbejdernes reaktion på de dilemmaer, der opstår i deres hverdagspraksis, udtrykkes via forskellige coping- og afværgemekanismer, og som kan henføres til deres individuelle rationalitet. Specialet handler ikke om at foretage en normativ bedømmelse af, om frontlinjemedarbejdernes rationalitet er udtryk for en 'god eller dårlig' måde at rationalisere sine handlinger på.

Michael Lipsky (Herefter Lipsky) er en central teoretiker inden for street-level-bureaukrati-litteraturen. Lipsky beskæftiger sig i sin bog "*Street-level Bureaucracy – Dilemmas of the individual public service*" blandt andet med de afværgemekanismer, der opstår hos frontlinjemedarbejderne, når de i deres praksis befinder sig i et såkaldt krydspres. Krydspreset genererer ifølge Lipsky mekanismer for måder, hvorpå frontlinjemedarbejderne kan håndtere

krydspresset. Det sker i situationer, hvor der for frontlinjemedarbejderne i deres praksis findes handlerum, hvor der foretages faglige skøn. Lipskys arbejde tager udgangspunkt i konkrete handlinger, frontlinjemedarbejderne gør, hvor analysen i indeværende speciale vil have et andet udgangspunkt. Alligevel mener vi, at det stadig er fordelagtigt at anvende dette teoretiske apparat til vores analyse. Vi mener, at selvom vi differentierer os fra Lipsky i selve specialets analysegenstand, kan det stadig anses som frugtbart at anvende hans teoretiske perspektiv som inspiration.

En af de refleksioner, vi har gjort os i forhold til brugen af Lipskys begreber om afværgemekanismer, er, at disse begreber i nogen grad synes at fokusere på den uhensigtsmæssige brug, der er af afværgemekanismer. Derudover er Lipskys teori baseret og udviklet i 70'erne i USA. Det er unægtelig en anden kontekst end den, vi tager vores afsæt i. Lipsky beskriver dog selv i sin bog *'Street-level Bureaucracy – Dilemmas of the individual public service'*, at der findes bestemte egenskaber hos frontlinjemedarbejderne og deres adfærd. Frontlinjemedarbejdere omfatter en bred vifte af offentlige ansatte, inden for mange forskellige typer af offentlig politik. Dette kan blandt andet være skolelærere, pædagoger, politi, jobkonsulenter, socialrådgiver m.m. (Winter og Nielsen 2008: 104, Lipsky, 1980: 3). Lipsky beskriver frontlinjemedarbejderne som:

"Public service workers who interact directly with citizens in the course of their jobs, and who have substantial discretion in the execution of their work" (Lipsky 1980: 3).

Disse egenskaber mener Lipsky kan findes på trods af en forskellighed i professioner og politikker. Dette faktum erkender vi os enige i. Selvom den politiske scene i USA i 70'erne er en noget anden, end den vi ser i en dansk kontekst i år 2018 mener vi, at de karakteristika, Lipsky overordnet giver af frontlinjemedarbejderne, nemt kan findes i en dansk kontekst. Derudover ser vi, selvom de politiske kontekster er overvejende forskellige fra hinanden, at det, som er særligt interessant for vores analyse, er, hvordan frontlinjemedarbejderne udtrykker forskellige afværgemekanismer og knytter en rationalitet til det

krydspres, vi ser, de befinder sig i. Ydermere ser vi, at på trods af, at Lipskys teori efterhånden er en del år gammel, ser vi stadig, at netop Lipsky fungerer som inspiration for mange forskere verden rundt. Mange forskere i både en dansk og international kontekst henviser til Lipskys værker, når de laver street-level-bureaukratifikforskning, og vi mener derfor, at alene denne begrundelse er stærk i forhold til at finde relevansen af at anvende Lipskys begreber. Når vi i vores problemfelt og indledning beskriver, hvordan vi mener, at der hersker modstridende forestillinger om, hvordan det sociale arbejde med ledige skal fungere, bliver det da her specielt interessant at se på Lipskys begreb om afværgemekanismer. Her vil det netop ud fra en analyse blive demonstreret, hvorledes frontlinjemedarbejderne rationaliserer deres skøn og autonomi til at omforme politikken og overlevere den til borgerne. Det interessante bliver, hvorledes frontlinjemedarbejderne i vores case giver udtryk for forskellige afværgemekanismer til at håndtere det krydspres, som det må formodes at være at sidde med vidt forskellige forestillinger og tilgange til, hvad der skal til, for at arbejdsløse kommer i job og uddannelse. Ved at have fokus på frontlinjemedarbejdernes rationaler omkring deres praksis og arbejdsbetingelser i vores interviews kan det give os et indblik i og forståelse for, hvorledes de har håndteret dette. Lipskys teori tjener derfor det formål at besvare vores problemformulering, med et særligt fokus på vores arbejdsspørgsmål: *'Hvilke coping & afværgemekanismer kommer konkret til udtryk i frontlinjemedarbejdernes udtalelser?'*.

Dette arbejdsspørgsmål skal være en hjælp til at sætte fokus på, hvorledes frontlinjemedarbejdernes rationalitet, i en politisk styret hverdagspraksis, udtrykkes, når der hersker modstridende krav og forventninger om måder at forholde sig til sin praksis på, og når disse forskellige krav genererer forskellige former for krydspres. Derudover har Lipskys 4 afværgemekanismer selvfølgelig ageret som overordnet inspiration til, hvorledes vi har kunnet kategorisere de afværgemekanismer, vi har kunnet spore i vores empiriske materiale.

Lipsky karakteriserer frontlinjemedarbejdere som '*policymakers*'. Der ligger her en antagelse om, at frontlinjemedarbejderne i deres arbejde bestrider jobfunktioner, der er forbundet med en vis mængde af skøn og autonomi (Lipsky, 1980: 13). Ideen om at frontlinjemedarbejderne agerer som policymakers skal ses i den forstand, at det er de professionelle, som sidder og overleverer gældende politik til borgerne. Med en vis form for skøn og autonomi vil den gældende politik muligvis være forskellig fra de politiske intentioner, hvori politikken blev formet. Lipsky mener endvidere, at det er her, der kan opstå konflikter mellem frontlinjemedarbejderen og den organisation, denne er underlagt. Dette skyldes, at der stilles forventninger fra to forskellige sider, der ligeledes stiller forskelligartede forventninger og krav, og dette kan føre til det, Lipsky betegner som et krydspres (Lipsky, 1980). Når frontlinjemedarbejdere oplever dette krydspres, benytter de sig af det, Lipsky kalder for afværgemekanismer (Winter & Nielsen, 2008: 37-38). Vi har valgt at anvende Winter & Nielsens oversatte begreber til at beskrive de fire afværgemekanismer "*Begrænsning af efterspørgsel, Automatisering af services, Kontrol over klienten & Rationalisering af services*". Vi vil i det nedenstående gennemgå den del af Lipskys teori, vi anvender i indeværende speciale.

Den første afværgemekanisme '*begrænsning af efterspørgsel*' er en afværgemekanisme, der har til formål at reducere efterspørgslen for frontlinjemedarbejdernes arbejde for derved at skabe mindre pres på frontlinjemedarbejderen. Vi anvender denne afværgemekanisme som et udtryk for handlinger, der relaterer sig til måder, hvorpå frontlinjemedarbejdere giver udtryk for at forsøge at frigive noget tid fra en arbejdsopgave til en anden. Vi anvender da derfor ikke denne afværgemekanisme som et udtryk for, at frontlinjemedarbejderne søger at frigive tid, alene fordi de ikke gider opgaven. Men vi anvender dette som et udtryk for en afværgemekanisme, som opstår på baggrund af krav fra og til flere forskellige arbejdsopgaver, hvor frontlinjemedarbejderen da giver udtryk for at vurdere den ene arbejdsopgave mere fordelagtig eller hensigtsmæssig at bruge tid på og derfor kan vælge at frigive tid til den arbejdsopgave, som anses som mest presserende. Lipsky beskriver, at frontlinjemedarbejderne forsøger at organisere og facilitere deres arbejdsopgaver,

så der frigives så meget tid som muligt (Lipsky, 1980: 87). Selvom mange frontlinjemedarbejdere ikke har direkte kontrol over deres 'workflow', vil man alligevel i velfærdsinstitutioner kunne finde varierende måder, hvorpå frontlinjemedarbejdere forsøger at kontrollere deres 'workflow' (Lipsky, 1980: 88) (Winter & Nielsen, 2008: 116, Lipsky, 1980: 94-95).

Afværgemekanismen *Automatisering af services* vil i vores analyse blive anvendt som et udtryk for en form for opgaveløsning, hvor der af frontlinjemedarbejderne ikke som sådan foretages en socialfagligvurdering af den givne situation. Brugen af denne afværgemekanisme vil blive anvendt på baggrund af en eller flere frontlinjemedarbejdere, der udtrykker en bedømmelse af deres fremtidige eller fortidige handlinger som værende baseret på rutinepræget arbejdsudførelse. Udtryk for sådanne handlinger vil vi i analysen kategorisere som en rationalitet, der læner sig op ad automatisering af services. Autonomisering indebærer ifølge Lipsky, at frontlinjemedarbejderne benytter sig af 'tommelfingerregler', eller at den praksis, der udføres af frontlinjemedarbejderne, har sit udgangspunkt i en rutinemæssig standard om, at man arbejder 'som man plejer', følger lovgivning og procedurer uden konkret at vurdere, om dette er det bedste for borgere. Dette indebærer også standardløsninger, hvor frontlinjemedarbejderen forsøger at tilpasse alle sager og opgaver ind i en fast defineret løsning, selvom alle sager ikke nødvendigvis passer ind i disse løsninger (Winter & Nielsen, 2008: 120, Lipsky, 1980: 99-101). Afværgemekanismen *Kontrol over klienten* vil i vores analyse være en afværgemekanisme, der knytter sig til divergerende måder at forsøge at få borgeren til at gøre, hvad frontlinjemedarbejderen ud fra en socialfaglig vurdering mener, er den korrekte handlen. I vores empiri beskrives det både som en meget direkte form for kontrol over borgerne, over for en handling af en mere manipulerende karakter, hvor kontrollen opnås ved på bedst mulig vis overbevise borgeren om, at frontlinjemedarbejderens vurdering også er den bedst mulige for borgeren. Lipsky fremhæver former for måder, hvorpå frontlinjemedarbejderne kan søge kontrol over borgeren. Lipsky giver eksempler, som at frontlinjemedarbejdernes måde at håndtere borgeres sager inden for denne afværgemekanisme kan være ved at fremstille håndteringen af en given sag som

værende i borgerens egen interesse, selvom håndteringen umiddelbart ikke er i borgerens personlige interesse. På den måde søges der kontrol over klienten ved at retfærdiggøre handlinger af en given sag som værende i borgerens egen interesse, på trods af dette måske ikke er virkeligheden (Lipsky, 1980: 119, Winter & Nielsen, 2008: 121). Den sidste afværgemekanisme, vi vil se på i dette afsnit, er *'Rationalisering af service'*. Denne afværgemekanisme er ikke en, vi vil anvende i vores analyse, da det ikke er en mekanisme, der er fremkommet af vores empiri. Når vi vælger at give den plads i dette teoriafsnit, er det fordi, vi mener, at afværgemekanismen er medvirkende til at stille skarpt på den forskel, der er i, hvorledes vi undersøger begreberne om afværgemekanismer i henhold til den måde, Lipsky undersøger det på. Rationalisering af service omhandler blandt andet prioritering, eller som Lipsky beskriver det *'Creaming'*. Creaming refererer til, at frontlinjemedarbejderen foretrækker de sager, som potentielt har større succes end andre (Winter & Nielsen, 2008: 118, Lipsky, 1980: 108). Lipskys forskning baserer sig på observationer af tavs viden (Lipsky, 1980: xiii). De faktorer, vi baserer vores speciale på, er ekspliciteret viden, der udtrykkes verbalt. En følge af dette kan være, at frontlinjemedarbejderne ikke er villige til at udtrykke en rationalitet eller tanker, der bunder i en ikke velset måde at håndtere sin praksis på. Vi ser derfor, at beskrivelse af begrebet creaming er på sin plads, da det, selvom det ikke bliver omtalt direkte i vores empiri, stadig er en måde, hvorpå frontlinjemedarbejderne kunne have givet udtryk for en afværgemekanisme. Det er derfor medvirkende til at understrege, hvorledes vi i indeværende speciale er anderledes stillet end eksempelvis Lipsky, når vi undersøger afværgemekanismer, ud fra hvad der eksplicit kommer til udtryk.

Kapitel V- Analyse og konklusion

Analysedel 1

Analysedel 1 har til formål at indfange frontlinjemedarbejdernes rationalitet omkring den praksis, som de leverer i en politisk styret hverdag. Det handler for os om at indfange og analysere på de muligheder og udfordringer, frontlinjemedarbejderne oplever, når de bliver sat til at udføre deres praksis på en bestemt måde. Det er vigtigt for os at understrege, at analysen ikke omhandler frontlinjemedarbejdernes praksis, men derimod de tanker og rationaler, der knytter sig til frontlinjemedarbejdernes praksis.

Vi har igennem indeværende speciale synliggjort, hvordan vi anser praksisfeltet som værende under påvirkning af modsætningsfyldte intentioner om, hvorledes det sociale arbejde skal udføres. Ud fra den forståelse har vi igennem specialet anvendt en hård/blød dikotomi til at beskrive disse modsætningsfyldte intentioner. Det er ligeledes blevet synliggjort i vores problemfelt, hvordan vi anser det beskæftigelsesrettede arbejde som værende under påvirkning af politiske intentioner om at føre beskæftigelsespolitik inspireret af henholdsvis Human-Capital og Work-First-orienterede tilgange. I den forståelse ligger en antagelse om, at disse to tilgange er modsætningsfyldte i en sådan grad, at de ikke i tilstrækkeligt omfang kan forenes i det beskæftigelsesrettede arbejde. Vi har derfor valgt at dele analysedel 1 op i 2 dele under overskrifterne: Human-Capital & Work-First. Ydermere vil der i hver analysedel være underoverskrifter til at organisere empiriske fund fra vores data.

Inden for Human-Capital-kategorien peger vores data på, at

frontlinjemedarbejderne særligt tillægger to bestemte elementer en vis værdi og betydning, når vi snakker os ind på muligheder og udfordringer i en politisk styret hverdagspraksis. Disse elementer vil agere som underoverskrifter for denne del af analysen. I anden del af analysen, under overskriften Work-First, har vores data ligeledes peget på to tendenser, der gør sig gældende på tværs af vores materiale, hvorfor disse fund ligeledes agerer som underoverskrifter for anden del af denne analyse. Vi har nedenfor forsøgt at illustrere, hvorledes analysedel 1 vil være opbygget.

Analysedel 1

Human-Capital

Proces & tid

Muligheder
Udfordringer

Relation

Muligheder
Udfordringer

Work-first

Sanktioner

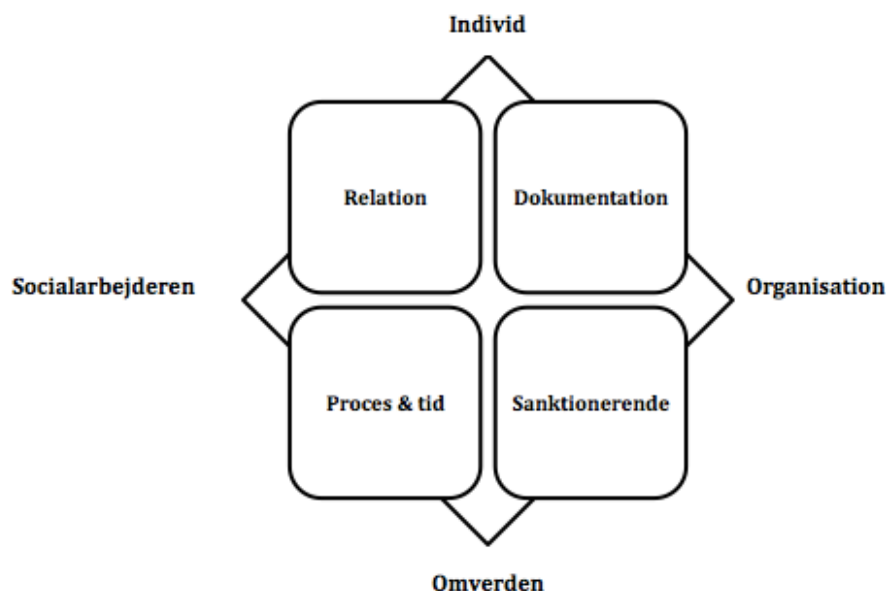
Muligheder
Udfordringer

Dokumentation

Muligheder
Udfordringer

I analysens første del vil vi se på henholdsvis Proces & Tid samt relationer som udtryk for en Human-Capital-inspireret rationalitet hos frontlinjemedarbejderne. I analysedel 1, anden del, vil frontlinjemedarbejdernes oplevelse af Work-First-orienteret praksisform analyseres. Herunder med en særlig vægt på dokumentation og sanktioner. Under hver af underoverskrifterne vil vi behandle og analysere de muligheder og udfordringer, frontlinjemedarbejderne giver udtryk for, at de finder inden for hvert af disse perspektiver. Ved at vi i denne analytiske del både har fokus på frontlinjemedarbejdernes oplevelser af, hvad hver tilgang giver af muligheder og udfordringer, kan vi derved analysere krydsfeltet ud fra alle dets facetter af mulighedsstrukturer og udfordringer.

Vores teoretiske inspiration er fundet i Caswells praksislogikker, da vi mener, at teorien bidrager med en simpel model for forskellige måder at anskue praksis på. Som beskrevet, har vi i vores data ladet vores egne empiriske fund været inspiration for, hvorledes analysen har skullet struktureres. Derfor har vi også modificeret Caswells handlingskompas og de dertilhørende praksislogikker til de fund, vi har gjort os i vores data. Vi finder, at vores empiri særligt peger i retning af 4 forskellige logikker, hvor frontlinjemedarbejderne udtrykker divergerende rationaliteter, som er medvirkende til at indfange, hvorledes deres rationalitet udspilles i en politisk styret praksis. Dette er illustreret i nedenstående figur.



Figur 7 - Tematikker der kom til udtryk i vores data på baggrund af udsagn fra frontlinjemedarbejderne i CKB

Human-Capital

Proces & tid

Et af de mere brugte udtryk både inden for det sociale arbejdes praksisfelt, men også rent politisk, er helhedsorienteret indsats. Dette refererer til, at man som frontlinjemedarbejdere har blik for alle de sociale problemer i og omkring den enkelte borgers forskellige arenaer. Det kan både være den unges egne psykiske samt fysiske problemer, men ligeledes også de samfundsmæssige udfordringer såsom arbejdsløshed. Den helhedsorienterede indsats kan være en langvarig proces. Caswell beskriver en vigtighed i, at der i det sociale arbejde åbnes op for en forståelse af arbejdsmarkedsintegration som en proces, der kan udgøres af flere faser. Disse faser har måske ikke et "her-og-nu"-sigte, men derimod et langsigtet, men holdbart mål om arbejdsmarkedsintegration (Caswell, 2005: 57). Det er vores forståelse, at beskæftigelsespolitikken i høj grad kan være præget af en "her-og-nu"-praksis, hvor man som frontlinjemedarbejder har til formål at få de arbejdsløse hurtigt ud af offentlig forsørgelse, på trods af deres sociale problemers eksistens. I vores interview med frontlinjemedarbejderne på CKB var den samlede og overordnede tilbagemelding klar. Noget af det mest betydningsfulde for frontlinjemedarbejderne er tid. Forstået på den måde, at for at rykke en borger, der har massive problematikker i forhold til at skulle påbegynde og gennemføre en uddannelse, kræver det, at frontlinjemedarbejderne arbejder med borgerne i en mere procesorienteret tilgang. I en sådan diskussion bliver der blandt informanterne taget skarpt afstand fra et Work-First-orienteret her-og-nu-perspektiv. Samtlige informanter nævner tid som et af de bærende elementer for at kunne hjælpe en borger videre i livet. Vores informant fortæller:

"Interviewer: [...] Har du nogle gange oplevet, at nogle af de her unge mennesker egentlig bare startede på en uddannelse, som de slet ikke var klar til, fordi der ligger et pres på dem. Oplever du det?"

Informant: *Ja. Mange af [...] de har så mange skoleforløb bag sig, og mange af dem er jo fandme ikke ældre end 18-20 år. Man tænker, hvordan i alverden kan du have gået på så mange skoler, og du kan nå at afbryde så mange forløb, og der er jo også regler for, hvor mange grundforløb de må tage, [...] Der er det ligesom, det er måske også en af de ting, som kendetegner vores indsats ligesom at finde ud af. Godt, nu er du her. Nu prøver vi lige helt alvorligt at finde ud af [...] Hvad er det egentlig for nogle ting, du synes, der er spændende, skulle du måske lige i en praktik, inden du bare søger ind på et studie? [...] Tue, som jeg fortalte om, jeg tror da også, jeg sagtens kunne have sagt til ham for 1/2 år siden, nå Tue, du havde også snakket om et eller andet med elektriker. Skal du ikke søge ind? Så tror jeg, han havde tænkt jooo, fordi så er det nok, fordi tiden er ved at være løbet ud nu, så dur det nok ikke mere det her. Så tror jeg også, han havde gjort det. Men hvor mit fokus ligesom lå et andet sted. Det ved jeg med mig selv, det ville ikke til at lade sig give sig. Så ville han være tilbage igen, og det er jo ligesom det, man kan sige, der er jo også nogle gange, som vejleder kan blive beskyldt for, og være for bløde [...] men de situationer, hvor man har tiden til, ligesom med Tue, hvor man har de lange forløb, der giver det mulighed for at tage de små skridt. Det er også dem, vi kan sende ud af døren, hvor de ikke kommer tilbage igen en måned efter. ” (Informant 4)*

Ved ovenstående udsagn bliver det tydeligt, hvorledes frontlinjemedarbejderen fraskriver sig en her-og-nu-løsning som den ideelle praksis for hendes borgergruppe. Frontlinjemedarbejderen lægger stor vægt på, hvad Caswell beskriver som en langvarig, men holdbar løsning (Caswell, 2005: 57). Det kommer således til udtryk, at tid bliver det element, der er bærende for, om det resultat, der leveres, anses som en holdbar løsning. Frontlinjemedarbejderen giver udtryk for, at hun ville have kunnet afsluttet sin borger Tue ½ år tidligere, velvidende om at resultatet af det arbejde ikke ville være holdbart. Frontlinjemedarbejderens udsagn bærer præg af en rationalitet, der er under stor indflydelse af en inklusionsorienteret måde at tænke på. Her bliver det for frontlinjemedarbejderen vigtigt at basere den indsats, der tilbydes borgeren, ud fra den enkeltes unges forudsætninger og behov. Dette begrundes i, at frontlinjemedarbejderen giver en beskrivelse af, hvad hun ser, kendetegner deres indsats i CKB. Her kommer det til

udtryk, at det, som er særlig vigtigt for frontlinjemedarbejderen, både er en plan, der tager udgangspunkt i borgerens behov, men ligeledes har sit udgangspunkt i en socialfaglig vurdering omkring parathed, forudsætninger og behov. Tidsperspektivet er som beskrevet et element, som fylder i frontlinjemedarbejdernes tanker, på tværs af alle de interviewede frontlinjemedarbejdere.

"Informant: ...jeg har en pige, som klarede sig rigtig godt i sin praktik, hun startede med at være meget, meget depressiv, hun troede ikke, hun kunne klare at være i en praktik overhovedet, men ved at man har en god relation med dem... Jeg har sådan et ordsprog "små sikre succeser". Jeg gider ikke at presse borgeren ud til noget, de ikke kan klare. Så jeg startede med hende med få timer, 5 timer. Og nu er hun ude på 37 timer i praktikken. Det har så taget et år. Fra hun kom derop, hellere tage lidt længere tid, end at hun ikke kan klare det overhovedet. Så jeg prøver altid at gøre det med små skridt." (informant 3)

I udsagnet kommer det blandt andet til udtryk, at frontlinjemedarbejderen anser relation med borgeren for et af de vigtigste elementer i hans arbejde. Det ses blandt andet, fordi frontlinjemedarbejderen selv beskriver, hvorledes han via en god relation til borgeren kan iværksætte små sikre succeser. Frontlinjemedarbejderens rationalitet læner sig op ad et tankesæt om, at når der er plads og tid til at få skabt en god relation, kan det medføre et godt kendskab til den enkelte borger, og dermed har frontlinjemedarbejdere bedre mulighed for at sætte de helt rigtige tiltag ind i forhold til den enkelte. En af de udfordringer, der kan være ved at have en rationalitet, som læner sig op ad tid som et vigtigt element for et succesfuldt forløb med en borger, kan være, at det nødvendigvis ikke er givet på forhånd, at frontlinjemedarbejderen har tiden. På trods af at denne målgruppe lider under sammensatte og komplekse problematikker i forhold til at kunne varetage og gennemføre en uddannelse, er det ikke en selvfølge, at der i systemet prioriteres den tid, som måske anses for ideel af frontlinjemedarbejderne. Måske ligger udfordringen i, at der fra politisk side ikke er samme tilslutning til tidsperspektivet. Dette begrundes i, at der i dansk politik har været et fokus på at

få ledige hurtigst muligt i job, og de seneste tiltag om at få unge hurtigst muligt igennem uddannelsessystemet. Udfordringen ved en sådan tankegang og rationalitet kan gøre det svært for frontlinjemedarbejdere at leve op til det hurtighedsprincip, da de ofte behøver en langvarig proces og små sikre skridt for at udvikle borgerens kompetencer bedst muligt. Informanten beskriver her sin bekymring om de udfordringer, der ligger i tidsperspektivet:

“Informant: [...] Det tager noget tid, men det skaber også en bedre samfundsøkonomi på sigt. Og der syntes jeg, at de tiltag, som lægges op til politisk, ofte er for kortsigtet, i forhold til den her ungegruppe. I stedet for at sige jamen, det går for langsomt, der er for små skridt. Jamen der er jo en kæmpe progression for den her [unge]. Og hvor de siger, jamen det er for små skridt i forhold til, hvad de ser det som. Så tid og troen på, at de unge godt vil, men de har nogle udfordringer, som er reelle.” (Informant 2)

Informanten nævner her en væsentlig udfordring i forhold til tidsperspektivet, nemlig at der politisk ofte bliver lagt op til tiltag, som er kortsigtede, og som stiler efter, hvad vi kalder et “her-og-nu”-perspektiv. Dette bekræfter os selvfølgelig i vores forforståelse om, at der fra politisk hold ikke er det store fokus på, at komplekse problemstillinger kan kræve tid. Udover at bekræfte os i vores forforståelse om dette, bliver det også tydeligt, at rationaliteten omkring opkvalificering, tid og proces vanskeliggøres af det politiske system, som måske i højere grad lægger vægt på hurtige og måske lidt for kortsigtede mål. Frontlinjemedarbejderen giver udtryk for, at der hersker divergerende opfattelser af progression. På den ene side ser hun som frontlinjemedarbejder, at der skabes en progression for den unge, som hun betegner som 'kæmpe'. Samtidig giver frontlinjemedarbejderen udtryk for, at den selv samme progression ikke anses som tilstrækkelig i et politisk perspektiv. Frontlinjemedarbejderen åbner således op for en rationalitet om, at udover proces og tid, er det ligeledes essentielt, at der er en tro på, at de unge har reelle udfordringer, som kræver tid. Derudover lægger frontlinjemedarbejderen op til, at selvom der hos den unge ikke kan spores målbar

progression, på trods af dette stadig kan anses for en smal progression, som for den unge kan være et stort skridt og progression mod målet om uddannelse.

Opsummerende på proces & tid

De idealtanker frontlinjemedarbejderne præsenterede for os i vores empiri er, at der er behov for mere tid med de unge til at få taget nogle små sikre skridt i retningen mod en progression. Der bliver lagt op til rent sprogligt, at det, der blandt andet skal til for at skabe de sikre og holdbare resultater, er tid. Måden det bliver argumenteret for, er, at frontlinjemedarbejderne har en oplevelse og forestilling om, at hvis man som frontlinjemedarbejder oplever at skulle arbejde ud fra en kort tidsramme, at de resultater, der kan præsteres i det tilfælde, ikke vil være holdbare resultater. De udfordringer, frontlinjemedarbejderne ser ved dette, er, at der fra politikernes side lige nu er en stor interesse i, at det sociale arbejde måske ikke skal baseres på langvarige indsatser, men i højere grad være indsatser, der har et her-og-nu-perspektiv. Samtidig med at resultaterne inden for en tidsramme skal være tilpas store, så der rent dokumentationsmæssigt kan spores en progression. I forhold til at skulle kunne dokumentere denne progression kan det synes som en udfordring, da den målgruppe, CKB arbejder med, er en målgruppe med komplekse og sammensatte problemer, der ikke bare lige lader sig løse. Derfor kan det være en udfordring for frontlinjemedarbejderne at dokumentere en måske smal progression over en kortere periode, på trods af at der rent faktisk sker en progression.

Relation

Den ovenstående analyse af proces- og tidsperspektivet har en stor sammenhængskraft med de forestillinger, frontlinjemedarbejderne gør sig omkring det forandringspotentiale, det relationelle aspekt besidder. Relationen har ligeledes været en ud af to vigtige emner for frontlinjemedarbejderne, når vi har snakket os ind i en kontekst af et Human-Capital-perspektiv.

Som vi har beskrevet i vores præsentation af CKB, lægges der i organisationen en stor betydning på den relationelle kontakt til borgerne. Vi har før præsenteret CKB som en kritisk case og et udtryk for den bedst mulige måde at identificere et sted, hvor frontlinjemedarbejderne kunne arbejde ud fra både et Human-Capital-orienteret ståsted, samtidig med et stadigt fokus på de mere Work-First-orienterede logikker. Når CKB selv i deres beskrivelse af dem som organisation tillægger relationen en vigtig betydning for det sociale arbejde, bliver det for os vigtigt at undersøge både de rationaler, frontlinjemedarbejderne knytter til relationen som virkningsfuld og som idealet for deres praksis, men også at få øje på de udfordringer, frontlinjemedarbejderne oplever og tænker, der er forbundet med at skulle arbejde med et så stort fokus på det relationelle. For at tale os ind i denne kontekst adspurgte vi informanterne, hvorledes de mente, at CKB er kendetegnet. Vores informant fortalte os følgende:

"Informant: *Altså jeg vil sige, det der kendetegner [CKB], det er lidt svært, for der er to sider af det. Som medarbejder så synes jeg, der er enormt meget fokus på relationen til de unge og få skabt en god velkomst og få skabt en god relation til dem, fordi de ligesom er det, som rigtig mange af os tror på, kan gøre, at vi kan rykke noget.*

Interviewer *...Nu siger du, at relationen er det overordnede her på CKB og det som mange tror på. I forhold til det arbejde, du laver.... Hvad mener du så er det bærende? Hvad er sigende for dit arbejde?.. Det kan også være noget helt andet end relation.*

Informant 4: *Ja. Det tror jeg faktisk er at skabe relation fordi, det er det, der gør, at vi flytter noget, altså det er dem, hvor, når man møder dem første gang, får skabt en eller anden fornemmelse, at her kan de fortælle om de ting, de synes, de har brug for, at jeg skal vide, at det bliver grebet af den, der sidder, eller mig der sidder som vejleder, og at de er trygge ved at gøre det, at nogle af deres private ting ligger i mine hænder sammen med dem, vi arbejder med." (informant 4)*

Informantens rationalitet er ikke alene præget af en forståelse af, at relationen er vigtig, men at relationen er medvirkende til, at frontlinjemedarbejderne kan komme dybere ned i problematikkerne hos de unge. Som informanten selv nævner, ser hun, at relationen er vigtig, fordi relationen kan være medvirkende til, at de unge er trygge ved at fortælle private ting. Når informanten udtaler, at relationen er medvirkende til, at de kan flytte nogle unge, fortæller det os, at relationen er vigtigt for netop at kunne få god kontakt til de unge for derefter at kunne hjælpe dem bedst videre i forhold til uddannelse eller job. Denne tankegang er med til at fortælle, at de på CKB reelt tror på relationsarbejde, og at det er igennem relationsarbejdet, de bedst muligt kan hjælpe borgere til den rette indsats for den enkelte og dermed opnå succes med borgerne. Den gode relation er noget af det, som frontlinjemedarbejderne i CKB tillægger en særlig vigtig betydning i deres tanker omkring, hvad der virker i deres praksis. Det bliver flere gange nævnt, at man med den gode relation og de lidt mere langvarige forløb kan rykke borgerne i en retning mod arbejdsmarkedet, som synes at være mere holdbar end andet. Frontlinjemedarbejdernes rationalitet kredser overordnet om det faktum, at relationen anses som værende det bærende i at skabe progression og gode resultater for borgeren. Derfor blev vi i vores interviews nysgerrige på, om frontlinjemedarbejderne dermed anser relationen som altafgørende for, at der kan skabes resultater. Det må alt andet lige forventes, at man på trods af hårdt arbejde og gode intentioner ikke kan oparbejde en lige god relation til alle. Er det da umuligt at arbejde med en borger, hvis den gode relation ikke er til stede? For at få en dybere indblik i de udfordringer, frontlinjemedarbejderen tænker, der kan være ved at anse relationen som altafgørende, spurgte vi vores informanter, om de kunne beskrive de elementer, der kan være medvirkende til at gøre et forløb mindre succesfuldt. Vores informanter udtrykker:

***“Interviewer:** Som jeg hører dig sige, så er det relationen, der bærer det frem?*

***Informant:** Ja ja ja, det er altafgørende med en god relation.*

Interviewer: Har du en sag eller forløb, hvor det er det omvendte, hvor det måske ikke har været så positivt, og kan du måske pege på, hvad du tænker, der har været medvirkende til, at det ikke har været positivt?

Informant: Når vi får en bestilling fra jobcenteret, så skal vi tage telefonisk kontakt med borgeren, og hvis borgeren ikke lige føler, at den her vejleder kan jeg ikke lige med. Så kan man komme lidt skævt ind fra starten af. Og når man er mand, jeg har lidt en dyb stemme, når man ringer til dem, er det lidt psykisk dårlige borgere, så det kan jeg godt opleve, at jeg kommer faktisk lidt skævt ind mange gange fra start af fordi, du har ikke ansigt på borgeren, det betyder meget.

Interviewer: Så det er igen noget med relationen?

Informant: Hvis den er skæv fra start af, så skal bruge meget tid på at opbygge den der gode relation." (informant 3)

Det, vi ser, der er på spil i informantens udtalelse, er både det faktum, at informanten beskriver og tænker, at relationen er altafgørende. Når vi spørger til, hvilke udfordringer der kan være, eller hvilke elementer der er medvirkende til at skabe et ikke så succesfuldt forløb, peges der igen på relationen som en vigtig faktor. Den rationalitet, der således gives udtryk for, er, at det relationelle aspekt er en betydningsfuld komponent i henhold til at skabe et mere succesfuldt forløb. Det, som yderligere udtrykkes som en udfordring, er det faktum, at frontlinjemedarbejderen skal ringe deres borgere op, og at frontlinjemedarbejderen dermed oplever, at dette kan være en udfordring i forhold til den videre relation, da hans stemme kan medvirke til en skæv start på den relationelle kontakt. Den udfordring, der ydermere lægges op til i frontlinjemedarbejdernes udsagn, når den relation, der anses som en vigtig medspiller i deres arbejde, kommer skævt fra start, betyder det, at frontlinjemedarbejderne skal bruge ekstra tid på at oparbejde denne. Den udfordring, der mellem linjerne lægges op til, er, at der er en indbygget risiko for,

at det sociale arbejdes udførelse ikke kan bæres, hvis der ikke skabes en relation til borgeren.

Opsummerende om relationen

Frontlinjemedarbejderne giver udtryk for, at relation lægger en grobund for, at borgeren kan stole på sin vejleder og derigennem skabes mulighed for, at de unge åbner op for andre aspekter af deres liv. Dette anser frontlinjemedarbejderne som fordelagtigt, da denne åbenhed kan være medvirkende til, at frontlinjemedarbejderne kan iværksætte de tiltag, der på bedst mulig måde kan hjælpe den unge tættere på uddannelse og arbejdsmarkedet. Udfordringen bliver det faktum, at den relationelle kontakt får en så stor betydning, at det næsten opleves umuligt at bedrive et succesfuldt stykke socialt arbejde, hvis den gode relation ikke er til stede. En af vores informanter giver ligeledes udtryk for, at udfordringen kan bindes op på, at der er nogle aspekter af deres praksis, som kan være medvirkende til, at relationen går skævt fra start. Blandt andet det faktum, at den første kontakt med borgeren skal være telefonisk, og det oftest er ved den første kontakt, at de fleste indtryk dannes.

Work-first

Sanktioner

I vores teoretiske afsnit beskriver vi, hvorledes den administrative og sanktionerende praksislogik kan anskues ud fra et fokus på henholdsvis bureaukratiske praksisformer, hvor praksis har en stor vægt på at få borgernes sager igennem systemet så korrekt som muligt, og at aktivering ofte er en administrativ allokering, forstået på den måde, at indsatsen på forhånd er bestemt af en kobling mellem borgertype og aktiveringstype (Caswell, 2005: 290). Den sanktionerende praksislogik lægger sig for os at se i en direkte sammenhæng med en Work-First-orienteret praksis, hvor der i praksis er fokus på at få borgerne ud af offentlig forsørgelse, ved blandt andet at anvende sanktioner. Sanktioner kan

anvendes både som præventive foranstaltninger, hvor sanktioner agerer som en trussel for borgerne, og dertil også faktiske sanktioner, hvor borgerne møder et krav om tilbagebetaling af deres økonomiske ydelse, da de ikke har formået at leve op til de krav, der stilles dem (Caswell, 2005:291).

Gennem vores interview blev det hurtigt klart, at administrative og sanktionerende logikker er noget, der i høj grad fylder og præger det beskæftigelsesrettede felt, frontlinjemedarbejderne befinder sig i. Der var klart en overvægt af tanker omhandlende de udfordringer, sanktioner og dokumentation ifølge frontlinjemedarbejderne har for deres tankesæt. Dog ser vi i vores empiri, at frontlinjemedarbejderne også er bevidste om, at denne mere Work-First-orienterede måde at anskue praksis på også indeholder nogle fremmende og skabende elementer. I forsøget på at få adgang til de tanker, der knytter sig til frontlinjemedarbejdernes rationalitet omkring det at arbejde under nogle mere Work-First-orienterede logikker, adspurgte vi vores informanter, hvad de gjorde sig af tanker om, når der fra politisk hold nævnes, at der skal skabes økonomisk incitament til at arbejde, både i forhold til ydelsesnedsættelser og sanktioner. Emnet var fra vores informanter præget af mange moralske og etiske holdninger, men samtidig et emne, hvori de kunne se både de udfordringer og positive aspekter, sanktioner kan føre med sig. Om de mere positive aspekter omkring at anvende sanktioner sagde en af vores informanter følgende:

***"Informant:** Jeg spurgte de unge, hvilken betydning har det for dig? Hvor nogle af de unge sagde, hvis de ikke var tvunget til det her, så havde de ikke opsøgt det frivilligt. Men derfor så havde de heller ikke fået den hjælp. Og det er det positive aspekt."*
(Informant 2)

Frontlinjemedarbejdernes tanker kredser om det faktum, at sanktioner kan have den positive virkning at skaffe borgerne noget hjælp. Informantens rationale omkring de muligheder, sanktioner skaber, hviler altså på en forståelse af at bruge sanktioner som motiverende faktor i forhold til, at de unge 'bliver tvunget' til at få en hjælp. Som vi gjorde det synligt i specialets problemfelt, har

problemforståelsen i forbindelse med manglende beskæftigelse bevæget sig fra at omhandle det faktum, at ledige har været udsat for en uforskyldt hændelse, som skal kompenseres, til at handle om at se ledige som nyttemaksimerende individer, der ikke besidder den rette motivation for at tage et arbejde og derfor har behov for motivation gennem økonomiske rationaler (Caswell, et al, 2011:14) Med denne bevægelse og skift i synet på, hvorledes mennesker motiveres, kan man anskue sanktioner som velbegrundede og ideelle. Som frontlinjemedarbejderne nævner, vil sanktioner netop være en motivation, for hvem af de borgere, der ikke besidder den rette motivation, men igennem en motivationsfaktor skabt af økonomi får den rette hjælp til at finde fodfæste på uddannelses- og arbejdsmarkedet. En anden informant giver ligeledes tilkende, at sanktioner kan være en motiverende faktor, og fortæller følgende:

“Informant: Der er jo ikke nogen, der ønsker en glidebane, og jeg vil sige, for nogle er det også gode lærepenge at finde ud af hov, jeg kan altså ikke bare blive væk, fordi at, så kommer jeg ikke til at have nogle penge, og jeg skal jo ligesom have nogle penge. For nogle er det en rigtig, rigtig god motivation, jeg hører også nogle sige, jeg har jo ikke råd til at blive mere væk, så nej, så syg er du nok ikke, at så du kan nok godt komme, ikke. Men der er også bare alle de tilfælde, hvor man rammer de forkerte.”
(Informant 4)

Vi ser, der er flere ting på spil i frontlinjemedarbejderens udsagn. Frontlinjemedarbejderen giver tilkende, at sanktioner kan virke både motiverende, her og nu, men også være medvirkende til at sende et signal til de unge i et mere læringsteoretisk perspektiv. Ikke nok med at sanktioner kan virke motiverende, så nævner frontlinjemedarbejderen, at sanktioner også er gode lærepenge. Det læner sig op ad en forståelse af, at mennesket styres af lyst/smertekalkyler og derigennem oparbejder en forståelse af, at de ikke kan blive væk, da det derved vil have en for stor konsekvens, som for de unge, ikke kan betale sig rent økonomisk. Den vej igennem lærer de at komme i CKB. Informanten nævner slutteligt i sit udsagn, at der også er alle de tilfælde, hvor denne måde at bedrive læring på ikke er den rigtige, og sanktioner derved rammer de forkerte. Mellem

linjerne hører og læser vi, at langt størstedelen af borgerne, de har i CKB, er dem, hvor man rammer de forkerte. En fortælling, der hører med til et sådant postulat er, at når vi har interviewede informanterne og spurgte ind til sanktioner, er holdningerne og tonen omkring dette emne klart. Sanktioner skaber større udfordringer, end det bidrager til en frugtbar måde at konstruere praksis på. Selvom det i ovenstående er synliggjort, hvordan rationaliteten for frontlinjemedarbejderne læner sig op ad forestillinger om, at sanktioner kan være en motiverende faktor for nogle af de unge, så påpeges det dog alligevel, at nogle af de ledige på CKB ikke kan karakteriseres som drevet af økonomi, men at sanktioner rammer denne gruppe unge på en anden måde. En af vores informanter synes at give en god billedlig beskrivelse af, hvad det egentlig er, der er på spil for frontlinjemedarbejderne, når man snakker om sanktioner.

***“Interviewer:** hvad er det for nogle benspænd? [Der kan være i deres relationsarbejde]*

***Informant:** Jamen det kan være nogle, hvor man synes, at nu sker der noget, nu er de begyndt at noget, også hvis de bliver voldsomt sanktioneret, så er det lidt opfattelsen af, at så er man sådan slået lidt tilbage. Hvis man tænker et spil ludo, så er man slået hjem igen, og så skal man til at starte forfra.” (Informant 5)*

Ikke nok med at sanktionerne opleves som hæmmende for borgerne, så ser vores informant, at sanktioner også har nogle utilsigtede negative konsekvenser for den relation, som frontlinjemedarbejderne på CKB anser som så værdifuld. Informanten bruger en metafor omkring et spil ludo til at illustrere, hvad vi kun kan tolke som en uhensigtsmæssig brug af sanktioner. Hvis vi sammenholder meningsforståelsen i de 3 præsenterede udsagn, kan der ligge en udfordring i at anvende sanktioner mod denne målgruppe. Informanternes udtalelser peger i retningen af, at udfordringen ligger i det faktum, at der ved anvendelsen af sanktioner ikke tages højde for, om den person, der sanktioneres, muligvis ikke aktivt vælger ikke at leve op til de krav, der stilles, men måske i højere grad er udfordret af problematikker, der ikke kan afhjælpes ved forskellige motiverende

faktorer. I CKB bruges sanktioner på trods af målgruppens komplekse problemstillinger som en fast bestanddel til at generere en konsekvens for de krav, der ikke leves op til. Som beskrevet ovenfor, handler det måske ikke om det faktum, at borgeren i CKB ikke lever op til de stillede krav på grund af manglende motivation, men kan i ligeså høj grad henføres til, at borgeren i simpel forstand ikke kan leve op til de stillede krav. Vores informanter fortæller generelt, at der organisatorisk i CKB er en meget stringent holdning til kravet om sanktioner. Vores informant fortæller følgende:

"Informant: Og det er jo det, vi bliver målt på. Hvor kan vi sætte et kryds. Har Peter været her? Tjek - Nå Peter blev væk, det var bare ærgerligt, han fik først ringet 10 minutter over ni. Bad luck så bliver han trukket, ikk. Og hvis man så prøver at forklare det i forhold til ydelse[Ydelsesservice]. Det er jo helt op ad bakke."
(Informant 1)

Målgruppen, der arbejdes med på CKB, er som sagt en målgruppe, som er præget af massive problematikker, hvorfor at det kan være svært for nogle at skulle ringe på et præcist tidspunkt for at melde sig syg. I informantens udsagn kommer det til udtryk, at hvis først dette krav ikke overholdes, 'er der ikke noget at gøre', i forhold til den konsekvens der kommer. Som informanten selv beskriver det, er det bare "bad luck". Det fortæller os, at frontlinjemedarbejderne i CKB præges af en stringent sanktionerende praksis, omend at CKB's målgruppe er nogle af de unge i beskæftigelsesindsatsen, der har de største og mest massive udfordringer. Den rationalitet, der knytter sig til det faktum, og vores begrundelse for denne, skal findes i de sidste ord af frontlinjemedarbejderens udsagn. Frontlinjemedarbejderen udtrykker, at denne praksisform er "helt op ad bakke". Når frontlinjemedarbejderen knytter en sådan kommentar til beskrivelsen af praksis, vidner det om, at frontlinjemedarbejderens tankesæt læner sig op ad forestillinger om, at denne praksisform ikke er ideel. Som vi tidligere har beskrevet, vil noget af meningen gå tabt i en transskription. Noget af det, som er gået tabt, og som ikke fremgår af det skrevne citat, er tonen, dette bliver sagt i. Frontlinjemedarbejderens tone er af sådan en karakter, så det gøres endnu

tydeligere, at denne praksisform af frontlinjemedarbejderen ikke anses som hensigtsmæssig. For at give et eksempel på, hvor stringent denne sanktionerende logik er, gav vores informant os et eksempel herpå:

*" **Interviewer:** Er det noget, du kan gøre i forhold til de der situationer, du beskriver her. [Med sanktioner]*

***Informant:** Ikke hvis det er sådan, at en borger er kommet for sent [..]*

***Interviewer:**.. Lad os tage et eksempel, med en som måske lider af angst for at ringe i telefonen, kan man [frontlinjemedarbejder eller borger] ikke argumentere for, at det var rigtig svært at ringe den morgen?*

***Informant:** Nej. Jeg har en, der bor på bosted. Det er bare ærgerligt, hun har meget angst, og hun bliver ind imellem psykotisk [...] og det er sådan en tilstand, hun er i en dag eller to dage. og så går det bedre, og hun vil egentlig rigtig gerne møde herover. Så det skal bare være inden kl. 9, og det kan hun ikke honorere, når hun er i den [Psykotiske] tilstand." (Informant 1)*

Som eksemplet illustrerer, er denne sanktionerende praksisform meget stringent og fast på trods af, at målgruppen har nogle alvorlige udfordringer. Der findes således ingen undskyldning for ikke at honorere det krav, at ringe til tiden, hvis man som borger ikke kan komme til sin samtale eller aktivering. Frontlinjemedarbejderen fortæller os, at pigen her faktisk er motiveret for at møde til sin aktivering, men kan på grund af en psykisk problemstilling ikke honorere det krav, der hedder, at man skal sygemelde sig inden for en bestemt tidshorisont. Når en informant tidligere har fortalt, at de her sanktioner mange gange rammer de forkerte borgere, er det i sådan nogle tilfælde, at vi tænker, en sådan tankegang får sin berettigelse. I henhold til det tankesæt og den rationalitet, der knytter sig til en sådan fortælling, finder vi ikke meningen i det sagte. Det sagte og herefter nedskrevne ord kan virke som en deskriptiv fortælling om sanktioner. Frontlinjemedarbejderens rationalitet omhandlende dette emne fremkommer i den tone og måden, hvorpå denne fortælling udtrykkes. Det tankesæt, som igen kommer til syne mellem linjerne, bevæger sig mod en forståelse af, at

frontlinjemedarbejderen giver os dette konkrete eksempel som en fortælling om, hvor grelt hun netop finder denne uhensigtsmæssige brug af sanktioner.

Opsummerende om sanktioner

Frontlinjemedarbejdernes opfattelse af sanktioner er divergerende, på den ene side beretter de på tværs af interviewene om en enighed i, at sanktioner kan være ideelle at anvende, for nogle typer af borgere. Denne anvendelse anses som frugtbar, når det problem, sanktionen rettes imod, omhandler borgerens motivation. Udfordringen bliver, at sanktioner er noget, der anvendes mod en meget dårligt stillet målgruppe, hvis problem måske i højere grad retter sig mod evne og ikke vilje. Frontlinjemedarbejderne ytrer en meget stærk holdning mod de utilsigtede negative konsekvenser, sanktioner kan have for deres borgergruppe.

Dokumentation

Vi er bevidste om, at dokumentation i de fleste tilfælde er medvirkende til at skabe retssikkerhed omkring borgerens forløb ved blandt andet, at frontlinjemedarbejderen skriver journalnotater, og at der foreligger dokumentation ved f.eks. både partshøring og grundlag for eventuelle sanktioner. Når vi anvender begrebet dokumentation, er det med inspiration i Caswells bureaukratiske praksislogik, hvor fokus i det sociale arbejde bliver at få kørt sagerne igennem systemet så fejlfrit og hurtigst muligt (Caswell, 2005:13). Dertil skal dokumentation i denne analysedel ses som et element i frontlinjemedarbejdernes hverdag, som stiller skærpede forventninger og krav om kontrol både af den enkelte unge, frontlinjemedarbejder og CKB som organisation.

CKB er det udførende led i forhold til en bestilling fra jobcenteret, derfor er det meget vigtigt for CKB som organisation, at de hele tiden kan dokumentere deres arbejde. I forhold til de udfordringer, der knytter sig til dette, fortalte vores informant følgende:

“Informant: NEJ, det ideelle, er at man arbejder for borgeren, og at borgeren ikke skal passe ind, men at vi skal passe ind til borgernes problematikker. Det ideelle ville være bedre, hvis vi kunne skræddersy nogle tilbud, som passer til borgeren, og ikke nogle kasser, vi har, som borgeren skal passe ind i. Når jobcentret laver en bestilling, så bestiller de et antal timer, borgeren skal være her. Så dvs. vi skal stræbe efter, at borgeren kommer i 10, 15 eller 20 timer, så har vi nogle tilbud, som er på 3 timer og 2 timer, som vi skal prøve at koble nogle tilbud sammen, så vi når de her 10 timer eller 15, som jobcentret betaler os for. Så i sidste ende handler det hele om økonomi. Det er en stor del af det, for at det hele kan køre rundt, så handler det om penge!”
(informant 3)

Informanten fortæller os her, at det ideelle er at skræddersy et forløb meget individuelt til hver enkelt borger. Det læner sig op ad en rationalitet, der bunder i en forståelse af, at det sociale arbejde, der skal udføres, skal være med udgangspunkt i borgeren. Når informanter udtrykker sådan en holdning, kan det læne sig op ad et tankemønster om, at man som frontlinjemedarbejdere godt er klar over, at man arbejder under nogle forhold, der ikke synes at være ideelle, set ud fra et sådant borgerperspektiv. Udfordringen, som frontlinjemedarbejderen lægger op til, er det faktum, at de arbejder i en politisk styret organisation, hvor organisationen skal leve op til nogle politisk stillede krav for at kunne fungere som virksomhed og ligeledes få økonomien til at hænge sammen. I dette tilfælde bliver det, at borgeren skal aktiveres i de timer, som jobcenteret har bestilt, på trods af at de tilbud, CKB kan tilbyde, måske ikke matcher med borgerens problematikker. Informanten præsenterer for os en rationalitet, der er centreret i en forestilling om, at man på CKB ikke arbejder ud fra, hvad der er mest ideelt for borgernes problematikker. Som informanten selv benævner, er udfordringen, at borgeren skal passe ind i nogle kasser for, at CKB kan fungere ud fra et rent økonomisk aspekt. Det er ud fra informantens holdning en forhindring for, at deres arbejde kan tage udgangspunkt i borgerens problematikker og ikke i organisations behov. Det er tydeligt, hvordan informanten i dette citat har gjort sig overvejelser og tanker omkring CKB og det økonomiske aspekt, der er på spil i CKB, og som har betydning for det sociale arbejde, og som i sidste ende handler om økonomi og

dermed den betydning, det har for det konkrete udførte sociale arbejde. Pointen i hele dette udsagn er, at rationaliteten hos informanten læner sig op ad nogle klare tanker om, at CKB som organisation klart lægger vægt på at tilgodese sin egen økonomiske interesse.

"Informant: Jo sådan noget, kursister bliver booket til et vist antal timer, igennem jobcenteret - så bestiller de fx 10 timer, og hvis det nu er vores første samtale - så skulle jeg sammen med dig finde ud af, hvordan vi skal opfylde de 10 timer. Og hvad skal der så fyldes på, ift. de muligheder vi har. [...] Det er sådan en dialog, der har været med jobcenteret, fordi de skal selvfølgelig have de antal timer, de bestiller og betaler for [...] Så derfor er der også arbejde netop forbundet i forhold til, at man også skal have styr på det med timer, at det kommer til at passe." (Informant 5)

I henhold til det første bragte citat synes det, at frontlinjemedarbejderens rationalitet var præget af en forståelse om, at borgeren skulle tilpasse sig CKB's tilbud og ikke omvendt. Når ovenstående informant fortæller, at hun sammen med borgeren skal finde ud af, hvordan de skal opfylde de 10 timer, kan det være et udtryk for samme holdning. Der ligger en selvfølgelighed i, at jobcenteret skal have de antal timer, de betaler for, og dermed må der ligge en tanke om, at det vigtigste er at få opfyldt den 'kontrakt'. I forhold til at opfylde og kunne dokumentere, at jobcenteret får, hvad de har betalt for, synes det, at frontlinjemedarbejderens rationalitet knytter sig an til at anskue denne del af det sociale arbejde nærmere som en administrativ øvelse end en tanke om at tage udgangspunkt i borgeren.

Opsummerende på dokumentation

Frontlinjemedarbejderne på CKB har generelt en klar holdning til, at dokumentation fylder for meget i deres daglige arbejdsgang. I ovenstående ses blandt andet et udtryk for, at det mest ideelle for både borgere og de involverede frontlinjemedarbejdere vil være at passe systemet til den enkelte borgere og ikke borgere til systemet. Frontlinjemedarbejdernes rationalitet læner sig op ad tanker om, at målet omkring rationalitet bevirker, at der ikke kan tages udgangspunkt i borgerens individuelle behov, men at de på en eller anden måde er nødsaget til at

få borgerens problematikker tilpasset til organisationen. De eksisterende kasser og timetal kan forhindre et arbejde med udgangspunkt i borgerens individuelle problemer. De har alt for mange kasser og timetal, som borgerne skal passes ind i, for netop at det skal komme CKB til gode med blandt andet den rette refusion.

Analysedel 2

Analysedel 2 har til formål at indfange, hvilken rationalitet frontlinjemedarbejderne knytter til håndteringen af deres praksis, når denne antageligvis er under indflydelse af modstridende politiske intentioner. Konkret ønsker vi, at se på hvilke rationaler og strategier for handling, frontlinjemedarbejderne har, når de i deres praksis oplever et såkaldt krydspres. Når vi anvender både coping-strategi og afværgemekanisme som begreb, er det fordi, vi differentierer de to begreber. Vi anser en afværgemekanisme for at være et mere automatiseret handlemønster, hvorimod coping-strategi refererer til mere adaptive strategier, som styres af den opfattelse, frontlinjemedarbejderne har af en given situation (Nissen, 2015:25). Hver coping-strategi og afværgemekanisme knytter sig til en specifik form for krydspres. Krydspreset, vi undersøger, kan derfor ikke kategoriseres som et generelt eller overordnet krydspres, men til hver af de coping-strategier og afværgemekanismer, vi har fundet i vores data, knytter sig et krydspres, der sigter mod specifikke og bestemte elementer af det beskæftigelsesrettede arbejde. Resultaterne i analysen bygger på de udsagn, frontlinjemedarbejderne har givet i vores interviews. Analysen tager derfor ikke udgangspunkt i, hvad frontlinjemedarbejderen rent faktisk gør i praksis, men tager udgangspunkt i frontlinjemedarbejdernes rationaler, omkring krydspres og håndtering af disse. I den forestående analyse vil man kunne finde 4 bud på coping-strategier og mestringsstrategier, der gennem frontlinjemedarbejdernes udsagn er kommet til udtryk i vores datamateriale, og som er knyttet til nogle bestemte rationaler for handlinger. Disse er illustreret i nedenstående figur. Under

hver af overskrifterne vil Lipskys afværgemekanisme blive anvendt som teoretisk referenceramme på tværs af vores egne fund af afværge- og coping-mekanismer.

Analysedel 2

Modmagt

- **Krydspres:** *Relation versus Sanktion*

Distance

- **Krydspres:** *Relation versus Sanktion*

Sikring af forudsætninger for uddannelse

- **Krydspres:** *Politisk ønsker og intentioner versus borgerens evner.*

Strategisk dokumentation

- **Krydspres:** *Tid med borgeren versus Tid på dokumentation.*

Modmagt

Denne coping-strategi knytter sig an til det krydspres, frontlinjemedarbejderen befinder sig i, når deres arbejde på den ene side fordrer, at der skabes en god relation med borgerne, men på den anden side stilles et stort krav til frontlinjemedarbejderne om at sikre, at borgerne hele tiden lever op til forskellige pligter, hvor konsekvenser for ikke at opfylde disse pligter er, at borgerne sanktioneres. Frontlinjemedarbejderne giver udtryk for, at sanktioner kan være et ødelæggende element for relationen. Som det fremgik af analysedel 1, anses relationen af frontlinjemedarbejderne som fundamentet for, at de kan være medvirkende til at skabe progression for borgerne. En af de måder, hvorpå frontlinjemedarbejderne forsøger at cope med dette krydspres på, er ved at generere en form for modmagt. Dette perspektiv fandt vi yderst interessant, da vores forforståelse var en anden og i høj grad blev udfordret ved, at nogle af frontlinjemedarbejderne gav udtryk for en rationalitet om at handle i direkte modstrid med de organisatoriske og politiske rammer, der er opstillet for deres praksis. Vi mener, at denne empiriske observation er vigtig i forhold til at stille

skarpt på, hvilke utilsigtede konsekvenser de modstridende beskæftigelsespolitiske intentioner kan have for frontlinjemedarbejderne. Vores informant snakker sig ind i en kontekst af et krydspres, der er skabt ud fra den udfordring, at borgerne simpelthen ikke har de ressourcer, der skal til for at kunne leve op til de krav, der stilles. Denne afvigelse fra de stillede krav er ikke nødvendigvis et udtryk for, at borgerne ikke besidder den rette motivation, men et udtryk for, at de udfordringer, borgerne har, ikke kan afhjælpes ved en straf rettet mod et økonomisk aspekt. Vores informant fortæller:

“Interviewer: Bliver du sådan.. Har du sådan en måde at reagere på?

informant: Altså, jeg bliver som regel enormt frustreret og enormt sur, og så gør jeg alt, hvad jeg kan for at finde min egen vej ud af det. Altså .. og det er nok stik mod alle love og regler, men så finder man sin egen måde og sige, nå men ved du hvad, så ringer jeg sgu lige, og så var du her vistnok i dag, selvom du ikke var her, eller får fundet en eller anden forklaring, som man aftaler med borgeren. Er det ikke det her, jeg skriver, er vi ikke enige om, at jeg har ... og så tager jeg ansvaret selv. Ligesom med den anden sag, så finder jeg en eller anden måde, for man kan sige, det er mig, de [Ydelsesservice] skal diskutere med, der er det ikke borgeren, så der kan man sige, vi er alle sammen mennesker, vi kan alle sammen fejle, det er nok nemmere for mig og diskutere, hvorfor jeg har fejlet eller lavet en vurdering af, hvorfor jeg måske ikke gjorde noget, end at borgeren skal stå til ansvar for det. For det er en måde, jeg tror ikke, det er den officielt korrekte, men det er det, det gør ved mig!” (Informant 4)

I et mere teoretisk perspektiv kan ovenstående ses som et udtryk for en coping-strategi, der lægger sig i en direkte modsætning til Lipskys afværgemekanisme ‘automatisering af services’ (Winter & Nielsen, 2008:120, Lipsky, 1980:99-101). Når frontlinjemedarbejderen beskriver, hvorledes hun coper med det krydspres, hun befinder sig i, benævner hun direkte frustration som reaktionsmønster. Krydspreset skaber således en form for kognitiv dissonans, som frontlinjemedarbejderen reagerer på. Måden, hvorpå frontlinjemedarbejderne reagerer, beskrives som et behov for at cope med situationen, ikke ud fra rationaler om at mestre situationen ved en ‘automatisering af service’ med ved at

generere en form for modmagt, som med frontlinjemedarbejderens egne ord beskrives som stik mod alle love og regler om, hvad hun burde gøre. Frontlinjemedarbejderen giver udtryk for at være så frustreret og sur over de rammer, hun arbejder under, at hun finder sin egen vej i arbejdet. Ifølge de rammer, frontlinjemedarbejderne er underlagt, burde hun sanktionere borgeren, men frontlinjemedarbejderens rationalitet peger i retningen af, at frontlinjemedarbejderen er så tilpas indigneret, at hun må handle anderledes, end de procedurer og regler, der formelt ligger for en sådan situation. Vi gik i indeværende speciale ind med en forforståelse om, at sanktioner i det beskæftigelsesrettede arbejde udgjorde et element i frontlinjemedarbejdernes praksis og rationalitet, som ikke kunne fraviges og derfor måtte følges notorisk. Vi havde altså en forventning om, at måden, hvorpå frontlinjemedarbejderne ville rationalisere og give udtryk for at håndtere et sådant krydspres, ville lægge sig i tråd med, hvad Lipsky beskriver som 'Automatisering af service'. Udsagnet bevidner, at der i frontlinjemedarbejderens rationalitet genereres stærke professionelle holdninger om ret og uret. Den måde, frontlinjemedarbejderen forventes at håndtere sit dilemma på, rent organisatorisk set, kan ikke forenes med hendes moralske værdier som frontlinjemedarbejder, og hun vælger at cope ved at retfærdiggøre det at bryde de regler, hun er underlagt. Det kan være udtryk for en praksis, som i nogle tilfælde genererer en så stærk kognitiv dissonans, at frontlinjemedarbejderne ikke ser en anden udvej end at handle på den måde, de gør.

Krydspreset mellem sanktion og relation synes at være en af de største udfordringer, frontlinjemedarbejderne oplever ved at arbejde i en politisk styret praksis. Frontlinjemedarbejderne har inden for denne kontekst nogle meget klare og stærke holdninger til, hvordan håndteringen af et sådan krydspres rationaliseres. For at synliggøre, at den beskrevne copingstrategi ikke er enestående for ovenstående informant, vil vi synliggøre i nedenstående citat, hvorledes der på tværs af vores interviews er en samstemmighed i den rationalitet, der ligger til grund for at søge at håndtere dette krydspres på en sådan måde.

“Informant: Men nu hvor du også spørger til de her rammer og regler, så hvis borgerne ikke møder op til et tilbud, de er blevet indstillet til, så skal vi indstille dem til rådighed. Hvor de muligvis bliver trukket, hvis de ikke har en god nok grund [til ikke at være mødt op]. Så bliver de trukket i ydelse. Og det er noget, vi skal gøre. Nogle gange kan jeg selv vurdere, jamen har borgeren en god nok grund til ikke at komme. Det kan godt være, det er en fin nok grund for mig, men inde hos K-kassen, som træffer de her afgørelser, så er det ikke en fin nok grund. Så nogle gange kan jeg godt gå imod reglerne og så selv vurdere, det er ikke hensigtsmæssigt lige i den her sag her. Eller lige nu, at borgeren bliver trukket i ydelse, fordi de har ikke så mange penge at gøre godt med, og det kan godt være, at 500 kr. ikke betyder så meget for os to, men for dem er det nærmest altafgørende for, om de kan komme igennem deres måned.” (Informant 3)

Det bliver tydeligt med ovenstående citat, at frontlinjemedarbejderen ligeledes har samme rationalitet omkring håndteringen af krydspreset, som værende at gå imod de officielle regler, der er opstillet for medarbejderne i CKB. Vi ser selvfølgelig dette som et udtryk for, at denne coping-strategi, ikke kun gør sig gældende for en enkelt frontlinjemedarbejder, men at denne måde at rationalisere sin handlen på måske er mere udbredt end antaget. Informanten taler sig ind i en rationalitet, hvor frontlinjemedarbejderen gør sig til dommer over, hvad der vurderes som hensigtsmæssigt. Det er altså et tankesæt og et krydspres, der genererer en form for coping-strategi, som retfærdiggør overfor frontlinjemedarbejderen, at han er den, der har det bedste fundament for at foretage bedømmelsen om en eventuel sanktionering, på trods af at dette ikke er den givne frontlinjemedarbejders ansvarsområde. Når informanten slutteligt i udsagnet forklarer, at denne coping-strategi omhandler, hvorvidt borgeren økonomisk kan komme igennem en måned, vidner det om, at grundlaget for denne handling skal findes ud fra en rationalitet omkring moralske og etiske aspekter om, hvad der er rigtigt at gøre. I vores data synes der at være en vis variation i måden, denne coping-strategi og modmagt kommer til udtryk på. Nedenstående udsagn giver et indblik i den variation, der er at spore på den måde, denne copingstrategi kommer til udtryk på:

***"Interviewer:** ift. sanktioner - og arbejde under nogle rammer, som nogle gange kan spænde ben - hvad gør det ved dig som professionel?*

***Informant:** Man kan sige, vi skal alle sammen - det skal de også i ydelse, følge loven, det skal vi også, og det gør vi også, samtidig så tænker jeg også, at jeg alligevel udvikler en form for kreativitet." (Informant 5)*

Informanten kommer ikke yderligere ind på, hvilken form denne kreativitet tager sig ud som. Dog synes der at være en vigtig variation i forhold til de to andre informanternes udsagn. Informanten nævner, at de skal følge loven, men at man samtidig med at følge loven måske kan udvikle en form for kreativitet. I denne frontlinjemedarbejders rationalitet lægges der ikke lige så vidt op til afmagt, som ved de 2 tidligere behandlet udsagn. Her lægges i videre omfang op til en forståelse af, at sanktioner kan spænde ben for det relationelle arbejde, men at man som frontlinjemedarbejder er underlagt at følge lovgivningen og derfor også gør dette. Udtrykket kreativ lægger op til en rationalitet, der præges af nytænkning, dog benævner frontlinjemedarbejderen stadig, at kreativiteten foregår inden for lovens rammer, og dermed er hendes rationelle tanker bundet mere op på at være tro mod den organisation og det system, hun arbejder i, end at måtte handle uden for loven.

Opsummerende på modmagt

Udsagnene varierer over en hel skala, fra at gå til at nævne både lov og regelbrud til at være mere dæmpet i sit udtryk, hvor frontlinjemedarbejderne formulerer en tankegang omhandlende kreativ tænkning inden for lovens rammer til at håndtere krydspreset. Udover en kreativ praksisform nævnes flere gange frustration som en stor del af frontlinjemedarbejdernes praksis. Når vi snakker os ind i krydsfeltet af sanktioner og relation, er det alle fem informanter, der giver udtryk for frustration over en, for dem at se, uhensigtsmæssig brug af sanktioner. Måden at cope med de frustrationer på er at udvikle en form for modmagt, eller strategi, til på bedst mulig måde at håndtere denne frustration. Ud fra informanternes fortælling bevirker det, at frustrationen er medvirkende årsag til, at

frontlinjemedarbejderne finder det nødvendigt at cope ved at yde en direkte form for modmagt frem for blot at anvende de muligheder, der findes i deres handlerum.

Distance

Denne afværgemekanisme er ligeledes knyttet til, hvorledes frontlinjemedarbejderne befinder sig i et krydspres mellem sanktion og relation. Denne afværgemekanisme skal ses i forlængelse af vores ovenstående gennemgang af modmagt. Som beskrevet, fylder det nævnte krydspres rigtig meget hos frontlinjemedarbejderne. Måden, hvorpå dette håndteres, kan ikke blot kategoriseres under en form for afværge- og coping-mekanisme. Derfor skal det nedenstående afsnit ses som en afværgemekanisme, der fremtræder i vores data, men som i højere grad er udtryk for en mere ubevidst mekanisme set i lyset af den mere bevidste coping-strategi om modmagt. På trods af, at det ikke er alle frontlinjemedarbejdere, der reagerer med modmagt, er de, som beskrevet tidligere, alle ramt af varierende former for indignation over det sanktionerende element, der er at finde i beskæftigelsesindsatsen. Både de, der rationaliserer deres handlinger ud fra en strategi og modmagt, og de som ikke gør, giver på sin vis alle udtryk, rent sprogligt, for en distance fra det sanktionerende element i beskæftigelsesindsatsen. Måden, hvorpå dette kommer til udtryk, gennemgår vi i denne del af analysen.

“Informant: [...] Lige pludselig så sker der et eller andet, og så er der noget, man [frontlinjemedarbejderen] misser, de ringer sig måske syge, de ringer sig måske syge, når den er 10 min over kl. 9 - BANG siger det så, så bliver de trukket for 3 dage! Her kan man sådan tænke, ejj man, så skal man som medarbejder bruge mange ressourcer ligesom at sige, okay, jeg ved godt, at det der kan vi ikke lave om på, men du gør det rigtig godt. Men det bliver bare ikke anerkendt af systemet. Så på den måde, der modarbejder vi lidt hinanden, synes jeg.” (Informant 1)

Noget, som der er specielt at lægge mærke til i det seneste udsagn, er måden, hvorpå informanten distancerer sig selv fra at være systemrepræsentant, når det

gælder sanktioner af borgerne. Frontlinjemedarbejderen beskriver, hvorledes den handling, der har medført en sanktionering, eksempelvis et fravær af handling, hvor borgeren ringer for sent, ikke er noget, hun som frontlinjemedarbejder kan lave om på. Samtidig med dette giver hun udtryk for, at *hun* synes, at borgeren gør det godt, men, at det gode arbejde, borgeren foretager sig, ikke bliver anerkendt af *systemet*. Argumentet for, at informanten distancerer sig fra at være systemrepræsentant, når det gælder sanktioner, skal findes i den ordlyd, hvor informanten på sin vis giver udtryk for, at hun mener, at selvom borgeren eksempelvis har ringet for sent for at sygemelde sig, mener hun stadig, det er et godt stykke arbejde, der ikke bliver anerkendt af *systemet*, fordi *systemet* vælger at foretage sanktioner for denne handling. Det er således *systemet*, der vælger denne sanktion, og ikke frontlinjemedarbejderen. Denne italesættelse bevirker, at informanten distancerer sig yderligere ved at skelne mellem hende som professionel frontlinjemedarbejder og det system, hun arbejder i, som to forskellige instanser. På den måde bliver det tydeligt, at der er en vis form for uoverensstemmelse mellem systemiske logikker og informantens rationalitet. Endnu en informant giver os yderligere et eksempel på, hvordan hun som frontlinjemedarbejder distancerer sig fra systemet:

“Informant: ofte er der sådan en ydelsesservice, og K-kassen har nogle meget klare rammer, og de der helt firkantede rammer, de stemmer bare ikke særlig godt overens med vores borgere, og det er jo også det, vi, man kan sige, det er os, der er tættest på borgerne, vi burde samarbejde om.” (Informant 4)

Den rationalitet, der kommer til syne i ovenstående udsagn, læner sig op ad, at henholdsvis frontlinjemedarbejderen og ydelsesservice og K-kassen er 2 forskellige instanser. Informanten distancerer sig fra de sanktionerende logikker ved at anvende en ordlyd, hvori det tydeliggøres, hvordan frontlinjemedarbejderen ikke mener, at sanktionerne stemmer særligt godt overens med *deres* borgere. Der er flere elementer i citatet, som lægger sig op ad en distancering mellem frontlinjemedarbejder og system. Det faktum, at frontlinjemedarbejderen benævner borgerne som *deres*, altså frontlinjemedarbejderne i CKB's. Ydermere

kommer hun med en udtalelse om, at det er de frontlinjemedarbejdere, der i CKB er tættest på borgerne, og med det faktum burde der ifølge frontlinjemedarbejderen være grundlag for, at man burde samarbejde om denne sanktionering. Rationaliteten læner sig op ad en tankegang, hvor frontlinjemedarbejderen i langt større grad har en fungerende rolle som borgernes 'advokat' frem for en systemrepræsentant. Måden, hvorpå frontlinjemedarbejderen udtaler, at ydelsesservice og K-kassen² har nogle rammer, der ikke harmonerer med de borgere, der er at finde i CKB, giver et indblik i den direkte afstandtagen, frontlinjemedarbejderen har til de fælles regler og rammer, både CKB, K-kassen og ydelsesservice arbejder under. På den måde bliver dette udsagn igen et udtryk for en tankegang, hvori der ligger en tydelig forskel i frontlinjemedarbejdernes moralske stillingtagen om ret og uret og den faktiske organisatoriske og lovgivningsmæssige kontekst, frontlinjemedarbejderne er underlagt.

Opsamling på distance

Ud fra ovenstående citater samt analyse ser vi, hvordan frontlinjemedarbejdere distancerer sig selv fra at være systemrepræsentanter. I forhold til at skelne mellem coping-strategi og afværgemekanisme, ses det, at denne italesættelse og distance sker ud fra et mere ubevidst niveau og kan derfor refereres til som værende en afværgemekanisme. Frontlinjemedarbejderne udviser ikke en udtalt enighed i de organisatoriske rammer omkring det sanktionerende element i CKB. Tværtimod ligger der hos alle informanterne en rationalitet, hvori sanktioner begrundes som 'urigtige'. Denne urigtighed begrundes ved, at frontlinjemedarbejderne kender borgeren bedst, og det netop er dem, der bør have en større indflydelse på, hvad der bliver besluttet for borgeren. Frontlinjemedarbejdernes udsagn er forskellige udtryk for, hvorledes de distancerer sig fra systemet som instans, når vi snakker os ind i krydsfeltet af sanktioner.

² K-kassen er en afdeling under ydelsesservice som behandler partshøringer, laver rådighedsvurderinger og sanktionsafgørelser

Sikring af forudsætninger for uddannelse

Som vi har synliggjort i vores problemfelt, er der i beskæftigelsespolitikken et tilbagevendende fokus på at skulle opkvalificere ledige til at kunne påbegynde og gennemføre en uddannelse. En af metoderne til at sikre dette har blandt andet været ved at indføre et såkaldt uddannelsespålæg. Dette pålæg gives til alle unge under 30 år, som ikke har en erhvervskompetencegivende uddannelse. Uddannelsespålægget er udarbejdet som en slags kontrakt, hvor der fra trin til trin sættes tidsfrister på, hvornår et pågældende trin skal være udført. Hvis den opgave, der knytter sig til det pågældende trin i uddannelsespålægget, ikke er udført, har frontlinjemedarbejderen mulighed for at sanktionere borgeren. Ydermere er det blevet os bevidst gennem vores data, at uddannelsespålægget og et stigende fokus på uddannelse kan medføre nogle udfordringer for frontlinjemedarbejderne.

Det krydspres, som denne afværgemekanisme retter sig imod, er det pres, der ligger i, at der siden 2006 og særligt i 2014 er kommet et enormt fokus på, at vejen til en stabil arbejdsmarkedstilknytning går for de allerfleste unge gennem uddannelse (BM, 2013:2). Det, som anses som værende det centrale i dette krydspres, er det faktum, at den målgruppe af unge, som CKB arbejder med, er udfordret af fysiske/psykiske udfordringer. Når man holder denne målgruppes udfordringer op imod de forventninger, der er til frontlinjemedarbejderne om at få de unge i ordinær uddannelse ud fra et stadig voksende fokus på hurtighed, synes det, at frontlinjemedarbejderne sættes i et krydspres. Det, der reelt synes at sætte frontlinjemedarbejderne i dette krydspres, er både de forventninger, politikere har til dette uddannelsesfokus, men samtidig også de forventninger der kommer fra de unge selv. Ud fra informanternes udsagn var det tydeligt, at langt de fleste unge gerne vil have en uddannelse. De unge oplever et ubevidst pres om at påbegynde en uddannelse forskellige steder fra. Vores data peger i retningen af, at frontlinjemedarbejderne ser, at mange af disse unge er ivrige efter at påbegynde en uddannelse, men det, der synes at udgøre kernen af dette krydspres, er, at mange af disse unge har lang vej til faktisk at kunne gennemføre en uddannelse.

Denne position handler om, at frontlinjemedarbejderne er et sted, hvor de måske godt kan skabe forandring her-og-nu, på baggrund af borgernes motivation om at skulle påbegynde en uddannelse. Men som det tidligere er beskrevet, anser de ikke altid denne løsning som holdbar, hvorfor de mener, at målgruppen ville have gavn af en længerevarende indsats, som skaber mere holdbare resultater.

Det krydspres, der dermed analyseres her, omhandler det faktum, at borger og system har forventning om, at uddannelse skal ske her og nu, hvor den forventning er i strid med frontlinjemedarbejderens faglige vurdering af borgerens forudsætninger for at kunne gennemføre den pågældende uddannelse. Der hersker altså en diskrepans mellem, hvad frontlinjemedarbejderne rent formelt set skal arbejde med og de socialfaglige vurderinger, de foretager sig. De afværgemekanismer, der knytter sig til denne del af analysen, tager afsæt i Lipskys beskrivelse af afværgemekanismen 'Kontrol over klienten'. Når inspirationen skal findes i netop den form for afværgemekanisme, er det, fordi vi ser en vis overensstemmelse mellem Lipskys kategorisering af afværgemekanismen, som hedder 'kontrol over klienten', og den måde, hvorpå der søges kontrol over borgerne på CKB. Afværgemekanismen læner sig for os at se op ad nogle manipulerende tendenser. Udtrykket manipulation er meget negativt ladet, og vi ønsker derfor at forklare, på hvilken måde denne manipulation anses af os i nedenstående analyse. Vi mener, at den socialfaglige vurdering, der ligger til grund for de udtalelser, vi i denne analyse skal gennemgå for at få en virkning, må indeholde manipulerende elementer. Frontlinjemedarbejderne manipulerer så at sige borgeren til at gøre det, der i sidste ende vil være den mest holdbare løsning, set ud fra deres socialfaglige vurdering. Som vi beskrev indledningsvist, gav frontlinjemedarbejderne udtryk for, at det stigende uddannelsesfokus kan have nogle konsekvenser for både de unge og frontlinjemedarbejderne. De konsekvenser, der kan være for de unge, illustreres af vores informant i nedenstående udsagn:

“Interviewer: Oplever du, at de [unge] gerne vil i uddannelse?”

Informant: Mange af dem vil meget gerne, men de er også meget udfordret, de har en masse problematikker, som gør, at de ikke kan. Så tænker jeg selvfølgelig, det er det, vi skal tage hånd om først, før man kan begynde at snakke om uddannelse og praktik. Der er mange, der får tilbagefald. Så starter de en uddannelse, så er de der et par måneder. Jamen så kan de ikke. Fordi vi har presset dem. Fordi vi har sagt, jamen, I skal ud, I skal hurtigt ud. I skal ikke være på offentlig forsørgelse, I skal forsørge jer selv.” (Informant 3)

Frontlinjemedarbejderen giver her udtryk for, hvorledes et uddannelsespres kan være medvirkende årsag til, at de unge starter en uddannelse, førend det ud fra en socialfaglig vurdering er hensigtsmæssigt for dem at påbegynde. Frontlinjemedarbejderen nævner ydermere, hvorledes det er dem som systemrepræsentanter, der er medvirkende årsag til, at de unge presses ud i uddannelse, som de måske ikke er klar til. En sådan situation, hvor den unge på baggrund af et uddannelsespålæg presses til uddannelse, på trods af at den unge ikke nødvendigvis besidder de rette kvalifikationer og kompetencer til at gennemføre uddannelse, læner sig op ad afværgemekanismen, Lipsky betegner som ‘automatisering af service’. En sådan afværgemekanisme kan være medvirkende årsag til, at de unge kastes ud i en spiral af negative hændelser. Med baggrund i at frontlinjemedarbejderne selv nævner, at de unge efter en rum tid vil havne tilbage på uddannelseshjælp efter at være frafaldet uddannelse, er begrundelsen for at kategorisere en sådan afværgemekanisme som mulig medvirkende årsag til at sende den unge ud i en spiral af negative hændelser. For at få en forståelse for, hvorledes problematikken og krydspreset og håndteringen af dette rationaliseres, talte vi os ind i en kontekst af, hvad der konkret gøres, når man møder en ung, der flere gange er startet og stoppet uddannelse. Vores informant fortæller følgende:

“Interviewer: Uddannelsespålæg og aftaler og sådan noget. Hvad hvis man møder sådan en [ung], der er hoppet frem og tilbage fra uddannelse, hvad gør man så?”

Informant: *Det jeg vil gøre, det er, at jeg vil udrede personen, fuldstændig helt afklare, hvad er det borgeren fejler. Jeg vil ikke sende en borger i uddannelse eller praktik, før vi har noget lægeligt dokumentation på, at den her borger kan godt og høre fra borgeren selv "jeg er det sted, hvor jeg godt kan" Jeg vil ikke høre på noget tvivl, jeg vil ikke se, at, jamen kan jeg, eller kan jeg ikke, det skal være helt klart, jamen jeg kan godt og afprøve med noget praktik. Så sådan nogle borgere har jeg også, som har været i uddannelsessystemet og kørt rundt, og hvor de er endt her tilbage igen." (Informant 3)*

Den måde, hvorpå ovenstående frontlinjemedarbejder rationaliserer sin måde at håndtere krydspres på, er ved at tillægge en stor betydning til vurderingen om, hvorvidt borgeren er klar til at påbegynde uddannelse. Måden, hvorpå dette bedømmes af frontlinjemedarbejderen, sker ikke kun ud fra borgerens egne ytringer om parathed. Vores informant nævner selv lægelig dokumentation som en indikator for, hvorvidt denne borger er klar til at starte uddannelse. For denne informant handler paratheden til uddannelse ikke kun om lysten og viljen til at ville uddanne sig. Det handler i høj grad om evner. Informanten beretter yderligere, hvorledes det af ham anses mest hensigtsmæssigt at få lægelig dokumentation på denne parathed. Det bliver derfor næsten bestemt af frontlinjemedarbejderen, at borgeren skal kunne bevise at have de rette forudsætninger, for at frontlinjemedarbejderen anser det som hensigtsmæssigt, at den unge kan starte uddannelse. I et mere teoretisk perspektiv synes det, at ovenstående udsagn har karakter af, hvad Lipsky refererer til som 'kontrol over klienten'. Vi beskrev indledningsvist, hvorledes vi synes at se et vist manipulerende element inden for denne kategorisering. Det manipulerende element synes at være fraværende i udsagnet ovenfor. Derimod ses der i højere grad en meget direkte og ligefrem konfrontatorisk måde at søge 'kontrol over klienten'. En anden informant giver en beskrivelse af afværgemekanismen, hvor den læner sig op ad en mindre direkte måde at håndtere et krydspres på.

Informant: [...] Så de [Unge] oplever presset mange steder fra. Hele italesættelsen i samfundet omkring uddannelse er de også mærket af. Så nogle gange oplever jeg sådan, at det også for os, nogle gange er at sige "puha stop" ro på, og vi behøver ikke at have så travlt. Der er god tid til at finde ud af, og sådan så vi ikke også bare ryger med på at presse.

Interviewer: Må du nogle gange stoppe nogle, der har tilmeldt sig uddannelse - for at de ikke ender her igen?

Informant: Ja, og så samtidig tænker jeg, så er det noget af det, jeg måske ikke selv er så god til. Fordi det er jo lidt den der med, hvis de oplever sig som at være klar, skal jeg så være hende, der siger nej, det vil jeg på den ene side have det svært med. Men på den anden side, hvis jeg nu ved, at det er sidste chance, så vil jeg ikke have svært ved at italesætte det. Så der vil jeg prøve egentlig og få dem til at vente, hvis jeg tænker, de ikke er klar. [...] Nogle gange det der med at være psykisk syg, det er ikke altid lige nemt, og så gerne vil, men ikke er klar endnu." (Informant 5)

Informantens udsagn er præget af en splittet rationalitet. På den ene side benævner frontlinjemedarbejderen, at de unge oplever at blive presset til uddannelse fra forskellige steder. Samtidig med dette nævner frontlinjemedarbejderen, at de er dem, som til tider må stoppe de unge og få 'ro på'. Informanten beskriver hertil, at når frontlinjemedarbejderne forsøger at få skabt ro omkring det pres, der ligger, begrundes det i, at frontlinjemedarbejderne ikke også skal ende med at være aktører, som presser de unge til en uddannelse. Der ligger altså en klar forståelse af, at unge, der indgår i systemet, uagtet deres sociale problemers karakter, oplever et stigende pres for at påbegynde en uddannelse. Informanten nævner selv, at hun finder det svært at være den person, som skal afholde de unge fra at påbegynde en uddannelse. Informanten giver dog udtryk for, at under specielle omstændigheder vil hun forsøge at få de unge til at vente med at påbegynde en uddannelse. Udsagnet og den rationalitet, der knytter sig til dette, læner sig op ad forskellige og divergerende afværgemekanismer. Når frontlinjemedarbejderen nævner, at hun ikke er så god til at "stoppe" de unge fra at

påbegynde en uddannelse, hvis de unges motivation blot er til stede, læner det sig op ad, hvad Lipsky ville beskrive som automatisering af service. På den anden side nævner frontlinjemedarbejderen, at hun vil prøve at få dem til at vente, hvis det er sådan, at den unge kun har et uddannelsesforsøg tilbage, det læner sig mere op ad en afværgemekanisme inden for typologien 'kontrol over klienten'.

Opsamling på sikring af forudsætninger for uddannelse

Det stigende fokus på uddannelse genererer nogle udfordringer for frontlinjemedarbejderne, der arbejder med en målgruppe med sociale problemer af en sådan karakter, at det er nødvendigt at tage hånd om disse problematikker, førend det er hensigtsmæssigt at påbegynde en uddannelse. Overordnet kan man sige, at de to informanternes udfald af deres tanker omkring håndteringen af krydspreset er det samme. De vil overordnet sikre sig, at borgerne har de rette forudsætninger for at starte en uddannelse, førend de påbegynder. Måden dette håndteres på er dog forskellig. Skalaen spænder over en meget direkte form for kontrol over klienten til en mere afdæmpet måde at håndtere dette på. Det fælles er dog den rationalitet, hvori det bliver tydeligt, at det, som frontlinjemedarbejderen baserer sine udsagn på, er et behov for at sikre, at de unge påbegynder en uddannelse med de rette forudsætninger.

Strategisk dokumentation

Denne afværgemekanisme knytter sig an til et krydspres, som har sin kerne i det faktum, at frontlinjemedarbejderne bruger store dele af deres arbejdstid på at dokumentere deres arbejde. Frontlinjemedarbejderne befinder sig på den ene side i et krydspres mellem et krav om at skulle dokumentere deres arbejde, og på den anden side har de en arbejdsopgave, som handler om at hjælpe deres borgere tættere på at kunne indtræde i og gennemføre en uddannelse. Som det tidligere er synliggjort i analysedel 1, sker hjælpen til borgeren bedst muligt ved at indgå og skabe en god relationel kontakt med borgeren. Karikeret og kort beskrevet kan krydspreset beskrives som tid til dokumentation vs. tid til borgeren. Efter vores interviews er det blevet klart, at frontlinjemedarbejderne bruger størstedelen af

deres arbejdstid på at dokumentere, og tilmed gav informanterne udtryk for, at dette til tider kan skabe en problematisk barriere i forhold til at få tid til deres kerneopgave, som er de unge borgere. Derfor ønsker vi i nedenstående analyse at se på, hvorledes frontlinjemedarbejderne rationaliserer det faktum, at deres arbejdstid til tider er konsumerende af dokumentation. Det, der kom frem i vores data, på tværs af vores interviews, var, at frontlinjemedarbejderne bruger i gennemsnit 60%³ af deres tid på dokumentation. Derudover var det et gennemgående tema, at dokumentation konsumerede, i frontlinjemedarbejdernes øjne, for meget af deres arbejdstid. Informanterne havde divergerende oplevelser af, hvilken konsekvens det havde for deres praksis, og dertil også divergerende tanker omkring afværgemekanismer. Informant nr. 3 var den eneste, der ikke angav en procentbeskrivelse af, hvor meget tid han brugte på henholdsvis administration og borgerkontakt. Alligevel gav han udtryk for, at administration fyldte størstedelen af hans arbejde.

“Informant: Altså vi planlægger selv vores personlige samtaler og gruppesamtaler, og nogle dage kan jeg have fuldt skema med samtaler, og andre dage kan jeg have fuldt skema med administrative opgaver. Så det afhænger lidt af mig selv. Men som nyuddannet socialrådgiver bruger jeg lidt mere tid på det administrative. Jeg kan se mange af mine kollegaer, de er blevet garvede, de ved, hvad de skal skrive, de kender alle begreber, så det går lidt stærkere for dem. Så det handler også om lige at sætte sig ind i systemerne, sætte sig ind i, hvordan man skal formulere sig, det er også meget vigtigt.” (Informant 3)

Udsagnet fortæller os, at det er nødvendigt for frontlinjemedarbejdere at udvikle en strategi for, hvordan man udarbejder skriftlige rapporter, for netop at håndtere et stort dokumentationskrav. Informanten begrundet dette ved at benævne, at strategien har en indflydelse på, hvor meget tid der bruges på dokumentation og det administrative arbejde. En sådan strategi læner sig op ad, hvad Lipsky

³ 4 af vores informanter angav hvor meget tid i procent de selv mente de anvendte på dokumentation/borgerkontakt. 60/40 er gennemsnittet af svarene: Informant 1:50/50 Informant 2:50/50 Informant 3:- Informant 4:80/20 Informant 5:60/40

betegner som 'automatisering af service'. Ikke fordi man gør, som man plejer, men fordi der i informantens udtalelse lægges op til, at der i systemet findes en vigtighed i at formulere sig på en bestemt facon, således at det går stærkere at få dokumenteret de rigtige og relevante elementer. Det begrundes ved, at informanten beskriver, at han som nyuddannet bruger mere tid på dokumentation end sine garvede kollegaer, der ved, hvad de skal skrive, hvilket kan anses som et udtryk for, at frontlinjemedarbejderen over tid udvikler en automatiseret praksisform, hvor det med tiden bliver nemmere og hurtigere at dokumentere. Det faktum, at det kan være svært for frontlinjemedarbejderen at nå det hele, er noget, der går på tværs af vores informanters udtalelser. For at håndtere dette pres finder frontlinjemedarbejderne alternative måder til stadig at honorere dokumentationskravet. Dette er ligeledes illustreret i nedenstående udsagn:

***"Interviewer:** Gør du noget ved det? - at du føler dig presset.*

***Informant:** Ja, jeg er begyndt at lave leverandørrapport sammen med de unge. Fordi at jeg tænkte, at jeg skal jo nå det. At inddrage det og prøve og se, om det kan gøre en forskel." (informant 2)*

[...]

***"Informant:** Så må jeg lave leverandørrapport sammen med de unge, fordi for mig vil de unge altid stå forrest. Jeg nægter at blive sådan en som, jamen så tager jeg en hurtig telefonsamtale med de unge, og så skriver jeg 3 sider rapport. Jeg vil ikke gå den vej. For mig så har det altid været vigtigt og arbejde med de unge." (Informant 2)*

I dette citat ser vi, at frontlinjemedarbejderne ikke som sådan afviger fra de krav, der bliver stillet i forbindelse med dokumentation. Det ovenstående citat fra vores informant viser, hvorledes hun forsøger både at leve op til den forpligtelse, hun har i forbindelse med dokumentation, men samtidig heller ikke går på kompromis med den tid, hun har til borgerkontakt, hun forsøger da at skabe en alternativ måde, hvorpå hun kan honorere begge krav og forventninger. Det er en rationalitet, som også omhandler en skarp afstandtagen fra at udføre sit arbejde, hvor den unge ikke er i centrum. For den pågældende informant bliver det vigtigt, at

dokumentationskravet bliver tilpasset, således at de unge stadig udgør det mest centrale element i hendes arbejde. På samme tid giver informanten også udtryk for et ønske om at overholde den forpligtelse, hun har i forhold til dokumentation. Informanten åbner også op for en anden måde at håndtere dette krydspres på. Informanten nævner, at hun nægter at 'blive sådan en', som tager en kort telefonsamtale med borgeren for derefter at skrive en rapport. Det kan være et udtryk for en rationalitet, hun har kendskab til. Denne måde at håndtere det store dokumentationskrav på kom da også til syne i vores data.

“Informant: Men der kan man sige, at der kan jeg nogen gange hente lidt tid, jeg kan hente lidt tid til, at hvis der en, hvor jeg ved, når ja men Peter han gider kun lige, at vi lige får snakket om de vigtigste ting, og så ses vi i næste uge. Så kan jeg finde lidt skrivetid der. Sådan kan det godt være.” (Informant 1)

Som frontlinjemedarbejderen nævner, anvender hun netop en kort telefonsamtale som en strategi til at frigøre mere tid til hendes administrative arbejde. Det åbner op for en rationalitet, frontlinjemedarbejderen besidder, hvor vigtigheden ikke nødvendigvis ligger i at have en lang samtale med borgeren, som det sås hos informanten i det ovenstående. Det bliver blot en vigtighed for frontlinjemedarbejderen at honorere de krav, der stilles til hendes arbejde. Måden hvorpå hun søger at gøre dette, er ved strategisk at finde steder i sit arbejde, hvor hun kan frigøre tid til dokumentationen.

Opsamling på strategisk dokumentation

Frontlinjemedarbejderne er underlagt nogle stigende krav i forbindelse med at skulle dokumentere den indsats, de leverer og udfører for jobcenteret. Det sætter dem i en situation, hvor dokumentationsdelen i deres arbejde er så stor, at det er med risiko for, at det går ud over deres kerneopgave, nemlig den konkrete sociale kontakt med borgeren. Frontlinjemedarbejderne giver udtryk for, at de udvikler forskelligartede strategier for måder, hvorpå de kan overholde det stigende dokumentationskrav, samtidig med at de stadig har tid til kerneopgaven. En af informanterne udtrykker en fordel ved at få en rutinemæssig måde, hvorpå denne dokumentationsandel bliver lettere ved at udvikle en form for automatiseret

service. En anden frontlinjemedarbejder beskriver, at hun forsøger at honorere dokumentationsdelen ved at lave dokumentationen sammen med den unge, slutteligt benævner sidste informant, hvorledes hun tager korte telefonsamtaler med de unge for derved at frigive tid til dokumentationsdelen. Dermed kan siges, at det for frontlinjemedarbejderne er en nødvendighed at udvikle nogle strategier for, hvordan de håndterer det store dokumentationskrav for bedst muligt at kunne navigere mellem borgere og den skriftlige dokumentationsdel.

Konklusion

Formålet med dette speciale har været at undersøge frontlinjemedarbejdernes rationalitet omkring den praksis, de leverer i en politisk styret organisation. Indeværende speciale er undersøgt med udgangspunkt i følgende problemformulering: *"Hvordan udtrykkes frontlinjemedarbejdernes rationalitet i en politisk styret hverdagspraksis?"*

På baggrund af indeværende speciale kan vi konkludere, at måden, frontlinjemedarbejdernes rationalitet udtrykkes på i en politisk styret hverdagspraksis, er divergerende. Dog finder vi 3 brudflader i vores data, som peger på 3 forskellige elementer, der synes at optage frontlinjemedarbejderne i deres virke i en politisk styret hverdagspraksis.

1. Tid er vigtigt - Frontlinjemedarbejdernes rationalitet omkring tid omhandler det faktum, at deres arbejde i en politisk styret hverdagspraksis ikke efterlader nok tid til deres kerneopgave, nemlig det konkrete sociale arbejde med borgeren. Politisk lægges der op til, at det er ønskværdigt, at frontlinjemedarbejderne skaber målbar progression, for selv en målgruppe der er præget af store udfordringer i forhold til at varetage og gennemføre en uddannelse. Den rationalitet, frontlinjemedarbejderne knytter til det faktum, at tid er vigtigt, er, at de gode resultater må opstå som resultat af en potentiel langvarig proces, hvor der er tid til at bibringe de rette forudsætninger og kompetencer, således at de unge kan starte og gennemføre en uddannelse.

2. Relation er altafgørende - Frontlinjemedarbejderne tillægger relationen en bærende betydning i deres arbejde. De rationaler, der knyttes til dette element, omhandler det faktum, at de ikke ser, at deres arbejde kan udføres, hvis rammerne i deres praksis ikke genererer optimale vilkår for relationsdannelsen og vedligeholdelsen af denne. De politiske parametre, der bruges i beskæftigelsesindsatsen, vil, hvis det er tiltag, der går imod de betingelser, det

relationelle arbejde fordrer, af frontlinjemedarbejderne opleves som meningsløse eller direkte ødelæggende. Det læner sig op ad en rationalitet om, at forandring skabes via relation og alle de tiltag, der gøres uden om, synes at være af mindre vigtig betydning for frontlinjemedarbejderne.

3.Sanktioner kan både være skabende og ødelæggende - Frontlinjemedarbejderne er velvidende om, at de arbejder under vilkår, som til tider kan være hæmmende for deres relationelle arbejde med borgeren. Frontlinjemedarbejderne bliver sat tilbage i forhold til den enkelte borgers progression, når borgeren sanktioneres. Den rationalitet, der knyttes til sanktioner, hviler på en forståelse af, at sanktioner kan være retfærdige og en god læring for nogle. Men at den målgruppe, frontlinjemedarbejderne på CKB arbejder med, er en målgruppe, hvor sanktioner størstedelen af tiden anses som værende ødelæggende og uhensigtsmæssige. Frontlinjemedarbejdernes rationalitet går i retning af, at de organisatoriske rammer til tider genererer så uhensigtsmæssige udfordringer for både borger og frontlinjemedarbejder, at de rent sprogligt distancerer sig fra at være systemrepræsentanter. Ydermere vækker sanktioner en sådan harme hos frontlinjemedarbejderne, at de yder en form for modmagt ud fra en rationalitet, der baseres på værdimæssige holdninger om, hvad der er retfærdigt.

I henhold til specialets problemfelt, hvor der argumenteres for, at det sociale arbejde foregår i et spændingsfelt i en hård/blød dikotomi ud fra begreberne Human-Capital & Work-First, synes det, at frontlinjemedarbejdernes rationalitet hviler på Human-Capital-inspirerede tendenser. Frontlinjemedarbejderne tillægger en Work-First-orienteret tilgang en mere hård værdi, som frontlinjemedarbejderne ud fra en mere moralsk tanke ikke vurderer som passende foranstaltninger til den målgruppe, der arbejdes med CKB. Frontlinjemedarbejdernes rationalitet præges af en form for retfærdighedsfølelse, hvor deres rationalitet sættes i forbindelse med deres indre moralske kompas, som genererer specifikke og individuelle holdninger og udsagn til givne elementer i en politisk styret hverdagspraksis.

Litteraturliste

Antczak & Johansen, 2015

- Antczak, H & Johansen, H (2015) *"Socialt arbejde i et globaliseret samfund"* (2. udgave) Samfundslitteratur

Antoft et al, 2007

- Antoft R. & Hviid Jacobsen M. & Jørgensen A. & Kristiansen S. (2007) *"Håndværk i horisonter, tradition og nytænkning i kvalitativ metode"* Syddansk Universitetsforlag

Baadsgaard, et al., 2012

- Baadsgaard, K, Jørgensen, H, Nørup, I, Olesen, P (2012) *"Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde - Ændringer i den faglige praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område"*. Tidsskrift for arbejdsliv. (4) 2012; 30-47.

BM, 2013

- Beskæftigelsesministeriet (2013), "Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet – flere i uddannelse og job." Aftale mellem Regeringen (Socialdemokraterne, Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti) og Venstre, Dansk Folkeparti, Det Konservative Folkeparti og Liberal Alliance

BM, 2016

- Beskæftigelsesministeriet (2016), "Aftale om et kontanthjælpssystem hvor det kan betale sig at arbejde – Jobreform fase I" Aftale mellem Regeringen (Venstre) og Dansk Folkeparti, Liberal Alliance og Det Konservative Folkeparti

Bredgaard et al, 2017

- Bredgaard, T, H. Jørgensen, H, Kongshøj Madsen, P & Rasmussen, S (2017): "*Dansk arbejdsmarkedspolitik*". 2. udgave, København: DJØF Forlag.

Brinkmann & Tanggaard, 2015

- Brinkmann, S & Tanggaard, L (2015) "*Kvalitative metoder - en grundbog*" (2. udgave) Hans Reitzels Forlag.

Caswell, 2005

- Caswell, D (2005) "*Handlemuligheder i socialt arbejde – et casestudie om kommunal frontlinjepraksis på beskæftigelsesområdet*" Ph.d.-afhandling. April 2005 - Institut for Samfundsvidenskab & Erhvervsøkonomi, Roskilde Universitetscenter og akf

Caswell, et al, 2011

- Dorte Caswell, D mfl. (2011) "*Når kassen smækkes i - Analyser af økonomiske sanktioner over for kontanthjælpsmodtagere*" AKF, Anvendt KommunalForskning

Caswell, et al, 2015

- Caswell, D., Dall, T. & Madsen, M.B. (2015), "*Social- og beskæftigelsespolitikken på vej ud af jernburet?*", Uden for nummer, nr. 30, s. 4-13.

Caswell & Dall, 2015

- Caswell, Dorte & Dall, Tanja (2015) "*Forståelser af arbejdsløshed og arbejdsløse*" i *Socialt arbejde i en foranderlig verden* Margit Haarder & Maria Appel Nielsen (Red.) Akademisk Forlag, 2015. s. 259-274

Caswell & Grove, 2010

- Caswell, D & Grove, L (2010) "*Teorien bag Jobcenterkompasset - og dets fire praksislogikker*" er en pjece udviklet under "Projekt Jobcenterkompas". AKF, København

Danermark et al, 2003

- Danermark, B, Ekström, M, Jakobsen, L Ch. Karlsson, J (2003) “ *Att Förklara samhället*” Studentlitteratur

Fuglsang et al, 2013

- Fuglsang L., Olsen P. & Rasborg K. (2013) “ *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne - på tværs af fagkulturer og paradigmer*” (3. udgave) Samfundslitteratur.

Flyvbjerg, 2009

- Flyvbjerg, F. (2009). “*Samfundsvidenskab som virker: hvorfor samfundsforskningen fejler, og hvordan man får den til at lykkes igen.*” Akademisk forlag.

Gilje & Grimen, 2002

- Gilje, N & Grimen, H (2002) “*Samfundsvidenskabernes forudsætninger- Indføring i samfundsvidenskabernes videnskabsfilosofi*” Hans Reitzels Forlag.

Giuliano & Natali, 2012

- Giuliano, B & Natali, D. (2012) “*The Politics of the New Welfare State.*” Oxford University Press.

Goli & Hansen, 2016

- Goli, M & Hansen, L (2016) “*Beskæftigelsespolitik og socialt arbejde- I teori og praksis*” (2. udgange) Hans Reitzels Forlag

Guldager, 2015

- Guldager, J (2015) “ *Videnskabsteori - En indføring for praktikere*” Akademisk forlag.

Guldager & skytte, 2015

- Guldager, J & Skytte, M (2015) "*Socialt arbejde - Teorier og perspektiver*" Akademisk forlag

Højlund & Juul, 2005

- Højlund, P & Juul, S (2005) "*Anerkendelser og dømmekraft i socialt arbejde*" Hans Rietzels Forlag

Jacobsen et al, 2012

- Hviid Jacobsen, M., Lippert-Rasmussen, K. & Nedergaard, P. (2012) "*Videnskabsteori i statskundskab, sociologi og forvaltning*" (2. udgave) Hans Reitzels Forlag.

Jørgensen, 2008

- Jørgensen, H (2008) "*Fra arbejdsmarkedspolitik til beskæftigelsespolitik – kosmetiske eller indholdsmæssige forskelle?*" Tidsskrift for arbejdsliv, 10 årgang, nr. 3.

Juul Hansen, 2013

- Juul Hansen, S (2013) "*Sociologi i socialrådgivning og socialt arbejde*" Hans Reitzels Forlag

Juul og Pedersen, 2012

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

KK, CKB, 2018

- <https://www.kk.dk/ckb> Set 26.05.2018

KK, 1

- <https://www.kk.dk/sites/default/files/edoc/81d18676-ab46-465b-aa97-ba7502885816/30a6b227-f22f-4455-8e8d-487c44a0cbf6/Attachments/19328651-25466353-1.PDF> Set 26.05.2018 kl. 17.21

Kvale & Brinkmann, 2009 + 2015

- Kvale, S & Brinkmann, S (2009) *Interview, det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (2.& 3. udgave) Hans Reitzels Forlag.

Larsen & Pedersen, 2011

- Nepper Larsen, S & Kryger Pedersen, I (2011) *Sociologisk leksikon* Hans Reitzels Forlag.

Lipsky, 1980

- Lipsky, M (1980) *Street-Level Bureaucracy -Dilemmas of the individual in public service* Russell Sage Foundation, New York

Nielsen, 2006

- Nielsen, K (2006) *Casestudiemetoder anvendt i arbejds-og organisationssociologien* I Vøxted, S *Valg der skaber viden - om samfundsvidenskabelige metoder*

Nissen, 2012

- Nissen, M.A. (2012): *Velfærdsviden – Om globale og lokale konstruktioner af viden, risiko og moral*, Wadskjær, H. (red.) Metermålssamfundet, Aalborg Universitetsforlag, s. 89-108.

Nissen, 2015

- Nissen, J (2015) *Coping eller mestring* Psykolog nyt (11) side 25

Olsen & Pedersen, 2015

- Bitsch Olsen, P & Pedersen, K (2015) *Problemorienteret Projektarbejde* 4. udgave Samfundslitteratur

Posborg et al, 2013

- Posborg, R, Nørrelykke, H & Antczak, H (2013) *"Socialrådgivning og socialt arbejde - en grundbog"* (2. udgave) Hans Reitzels Forlag.

Ramian, 2012

- Ramian, K (2012) *"Casestudiet i praksis"*, Hans Reitzels Forlag.

Thagaard, 2004

- Thagaard, T (2004) *"Systematik og indlevelse - En indføring i kvalitativ metode"* Akademisk Forlag

Torfin, 2004

- Torfin, J. (2004) *"Det stille sporskifte i velfærdsstaten. En diskursteoretisk beslutningsprocesanalyse"* Aalborg Universitetsforlag

UA, 2015

- *"Ungeaftale - sådan får vi flest unge i uddannelse,"* april 2015følgende partier er med i aftalen: enhedslisten, radikale venstre, socialdemokratiet, socialistisk folkeparti og venstre
<https://www.kk.dk/sites/default/files/uploaded-files/ungeaftale%202015.pdf> Set 26.05.2018 kl 18.20

Winter & Nielsen, 2008

- Winter, S & Nielsen, V (2008) *"Implementering af politik"* Hans Reitzels forlag