

Et liv på kontanthjælp

- Et kvalitativt casestudie af borgere med langvarige kontanthjælpsforløb



Johan Ydesen, studienummer 20011884

Speciale ved kandidatuddannelsen i Socialt arbejde

Institut for Sociologi og Socialt arbejde

Aalborg Universitet

Vejleder: Søren Peter Olesen

Anslag: 139.293

September 2018

Abstract

This project takes its point of departure in recipients of social security who are deemed not ready for the labour market as a result of social problems not directly connected to their unemployment. Social security aid is aimed to be strictly a temporary measure to secure the livelihoods of people without income. However, the cases in this master thesis shows examples of people living on social security for years seemingly without any prospect of getting out of this “temporary” state. Being enrolled in the social security system means that you are associated to a jobcentre. The objective and goals of the jobcentres is to guide the recipient into the using a toolbox of different measures.

The focus of this master thesis is the meeting between jobcentre employees and recipients of social security. The research aim is to create knowledge about the significance of the meeting for the development and progress of the case.

The master thesis is based on a field study consisting of three cases. The case studies consists of three recipients of social security who have been in the system for over ten years. They are all dealing with a significant amount of social problems such as abuse, chronic disease and mental illness. The three citizens have been followed in relation to their activities and meetings in the jobcentre for two years. Analysing the data draws a picture of the development and progress of their case over time and helps us to an increased understanding of how the logic of the jobcentre and the logic of the recipients often are very different – even antagonistic.

The master thesis takes its theoretical starting point at the macro level drawing on Habermas and his Theory of Communicative Action. According to this theoretical framework, systemic mechanisms suppress forms of social integration. In other words, the mediatisation of the life-world assumes the form of colonisation. The theory is being used to throw an investigative look at the social work in the jobcentres where the systemic mechanisms take the form of rules, regulations and standards in the field. Contrary to this systemic reservoir stand the basic values in social work which are more compatible with the values of the lifeworld.

In the actual analysis of the meeting, the master thesis draws on Goffman's theory where he describes the theatrical performances that occur in face-to-face interactions. The key terms employed are “roles”, “frames” and “frontstage/backstage”.

Based on this two-stage analysis, the master thesis argues that the recipients of social security often take a controlling role in the meetings. In general, they find themselves recognized in their

Et liv på kontanthjælp

narratives about their situation. This recognition causes a lack of action since the implementation of active measures is not considered an option due to considerations about the recipients' social situation. The consequence of this dynamic can lead to the jobcentre employees missing vital measures and action in the case that could have worked to the benefit of both the recipient and the priorities of the system. The immediate desire of the recipients for avoiding action and measures is met and therefore, the recipients are maintained in the system without further clarification of work opportunities.

Forord

I forbindelse med tilblivelsen af dette speciale, vil jeg rette en stor tak til de tre borgere, der velvilligt har stillet op til, at blive fulgt igennem de seneste to år. Det har været en interessant og lærerig proces, at følge de tre borgeres vej i kontanthjælpssystemet og opnå indsigt i deres tanker og overvejelser omkring deres sag. En af borgerne bortgik desværre ved døden undervejs i processen, og der skal i den forbindelse lyde en særlig tak til borgerens nærmeste familie, der gav accept af anvendelsen af casen på trods af de triste omstændigheder. Mine kondolencer går til dem, i forbindelse med deres tab.

Endelig vil jeg takke vejleder Søren Peter Olesen for god og konstruktiv vejledning undervejs.

Indholdsfortegnelse

Abstract	2
Forord	4
Indholdsfortegnelse	5
1.0 Indledning.....	8
1.1 Problemfelt	8
1.1.1 Fra passiv- til aktivlinje.....	10
1.1.2 De nyere reformer på kontanthjælpsområdet	11
1.1.3 Opdeling af indsatsen	13
1.1.4 Helhedssyn i socialt arbejde	14
1.1.5 Socialt arbejde i jobcentrene	15
1.1.6 Det sociale problem.....	16
1.1.7 Borgere på kontanthjælp	18
1.1.8. Opsamling på problemfeltetsafsnittet	19
1.2 Problemformulering	20
1.2.1 Begrebsafklaring	20
2.0 Metode og videnskabsteori.....	21
2.1 Videnskabsteori.....	21
2.1.1 Kritisk teori	22
2.1.2 Hermeneutik	23
2.2 Metode.....	24
2.2.1 Metode til empiri	25
2.2.2 Undersøgelsesfeltet	26
2.2.3 Roller i feltarbejdet.....	27
2.2.4 Ethiske overvejelser i relation til casestudiet	28

Et liv på kontanthjælp

2.2.5	Analysestrategi	30
3.0	Mine cases	32
3.1	Charlotte	32
3.1.1	Jobcenterrettede aktiviteter de seneste to år	33
3.2	Frank.....	33
3.2.1	Jobcenterrettede aktiviteter de seneste to år	34
3.3	Bo	34
3.3.1	jobcenterrettede aktiviteter de seneste to år	35
4.0	Teoriafsnit	36
4.1	Habermas.....	36
4.1.1	System og livsverden	36
4.1.2	Den målrationelle og den kommunikative handlen.....	38
4.1.3	Opsamling	39
4.2	Goffman	40
4.2.1	Roller.....	40
4.2.2	Facadeområde og bagscenen	41
4.2.3	Rammen	42
4.3	Habermas og Goffman i supplerende perspektiv	43
5.0	Analyseafsnit	44
5.1	Borgernes roller.....	44
5.1.1	Den offensive rolle	45
5.1.2	Den opgivende rolle	48
5.2	Medarbejdernes roller	51
5.2.1	Den kravsættende rolle.....	51
5.2.2	Den anerkendende rolle.....	53

Et liv på kontanthjælp

5.3. Bagscenen.....	56
5.4 Opsamling i kritisk perspektiv	58
5.4.1 Kommunikation.....	58
5.4.2 Magtforhold.....	59
5.4.3 Systemkolonisering	60
6.0 Konklusion	61
7.0 Litteraturliste	64

1.0 Indledning

Kontanthjælpsområdet er vedvarende et emne, der fylder meget i den offentlige debat. Området har været genstandsfelt for flere store reformer i nyere tid. Senest har implementering af kontanthjælpsloft og 225-timers regel ført til diskussioner, der både omhandler effekten, i relation til, at få flere borgere ind på arbejdsmarkedet, men også diskussionen om øget ulighed og fattigdom i samfundet.

Som uddannet socialrådgiver med 10 års praksiserfaring, har jeg gentagne gange oplevet de faglige udfordringer, der kan være i arbejdet med kontanthjælpsmodtagere, der har problemer ud over ledighed. De borgere, der i dag omtales som de aktivitetsparate borgere. Dette har vakt en interesse for, at hvordan jobcentrets beskæftigelsesrettede fokus egentlig håndtere og giver plads til borgere, hvis livssituation ofte kan være præget af mange forskelligartede sociale problemer, der ikke nødvendigvis centrerer sig omkring den manglende tilknytning til arbejdsmarkedet. Interessen er dog også i høj grad på, hvordan borgeren italesætter sin egen situation, i det system som jobcentret repræsenterer, og på hvordan denne italesættelse også kan have betydning for kontanthjælpssagens udvikling.

Det overordnede fokus i nærværende speciale, vil være på velfærdsstatens indsats over for kontanthjælpsmodtagere med problemer ud over ledighed. Når der sker ændringer i det idegrundlag og det menneskesyn, som velfærdsstaten er bygget op omkring, må det formodes, at dette også får betydning for de reformer, der præger det aktuelle kontanthjælpssystem og som således også får direkte konsekvenser for det sociale arbejde i landets jobcentre. Fokus vil dog også være på borgerens egne rolle i mødet med det system, der forvalter en stor del af kontanthjælpssagen.

I det følgende problemfeltsafsnit, vil jeg komme nærmere ind på udviklingen på området frem mod det aktuelle kontanthjælpssystem, herunder det paradigmeskift, der er sket i tankerne om den social- og beskæftigelsespolitik, der skal føres og den konsekvens det har for det sociale arbejde. Da specialet omhandler det sociale arbejde på kontanthjælpsområdet vil problemfeltsafsnittet også rette fokus på de socialfaglige kompetencer, der lægger til grund for det sociale arbejde som felt.

1.1 Problemfelt

Afsnittet indledes med en kort historisk gennemgang af beskæftigelses- og socialpolitikken med fokus på det, i indledningen nævnte, paradigmeskifte. Hovedvægten, i gennemgangen, vil være

Et liv på kontanthjælp

på den udvikling, der har haft betydning for de borgere, der har stået uden for arbejdsmarkedet. Ambitionen er således, at problemfeltets afsnittet skal indsnævre emnet og præcisere det sociale problem, så det kan danne grundlag for den problemformulering, der arbejdes videre med i specialet.

Medborgerskabstanken havde stor betydning i den opbygning af velfærdsstaten, der fandt sted i 1960'erne og 1970'erne. De universelle rettigheder var en af grundpillerne, hvilket betød at staten havde en betydelig rolle, når borgere stod uden for arbejdsmarkedet. I kompensation for den manglende lønindtægt skulle staten træde til med ydelser, der var så høje, at de stort set kunne erstatte lønindkomsten. Gennem finanspolitiske tiltag skulle der sikres fuld beskæftigelse og ansvaret for eventuel arbejdsløshed var således primært placeret hos staten. Det var den socialdemokratiske tænkning, der prægede opbygningen af velfærdsstaten og den økonomiske tilgang lænede sig op ad en keyneistisk tænkning med høje forsørgelsesydelse og en stor offentlig velfærdsektor. Man ønskede ikke, at borgere uden for arbejdsmarkedet skulle stilles dårligere end den arbejdende del af befolkningen og således var medborgerskabet sikret (Andersen 2015, s. 87ff).

I 1973 blev Danmark ramt af lavkonjunktur grundet oliekrisen. Arbejdsløsheden steg op gennem 1970'erne. Cirka en tredjedel af de arbejdsløse blev udgjort af gruppen under 25 år og, der var således tale om en markant ungdomsarbejdsløshed. I 1977-1978 blev der derfor udarbejdet to lovkomplekser på arbejdsmarkedets område. Lovkomplekserne dannede grundlag for den nuværende arbejdsmarkedspolitik (Hendeliowitz 2003, s. 37-38). Indsatsen rettede sig mod ungdomsarbejdsløsheden, en særlig indsats for de a-kasseforsikrede langtidsledige og indførelse af efterlønnen. De unge skulle så vidt muligt i arbejde eller uddannelse. Endvidere skulle de langtidsledige sikres beskæftigelse i form af arbejdstilbud, for at opretholde deres tilknytning til arbejdsmarkedet under de lange ledighedsperioder. Endelig indførtes efterløn til 60-årige a-kasseforsikrede for at skabe plads til unge på arbejdsmarkedet (Hendeliowitz, 2003, s.39-42).

Moderniseringen af den offentlige sektor kom i fokus op gennem 1980'erne. Et nyt styringsinstrument blev introduceret i form af New Public Management (NPM). NPM har sine rødder i en neoliberal tænkning, hvor social service kan og skal reguleres gennem markedsmekanismen. Man fokuserer i højere grad på kontrol, resultatstyring og effektmålinger i den offentlige sektor. Der søges mod en minimering af den offentlige sektor og i stedet sættes der på udliciteringer og privatiseringer, for at sikre markedskræfterne bedst mulig forudsætning, for at regulere det sociale område (Healy, 2016, s. 90ff). Også på beskæftigelsesområdet sås denne udvikling, idet

Et liv på kontanthjælp

der kom øget fokus på udbuddet af arbejdskraft frem for udbuddet af ledige stillinger (Jørgensen & Larsen 2003, s. 185).

1.1.1 Fra passiv- til aktivlinje

Arbejdsmarkedspolitikken ændrede sig markant i 1990erne, fra en passiv indkomstforsørgelsespolitik til en mere aktiv beskæftigelsespolitik. I 1994 blev ”Arbejdsmarkedsreformen” gennemført. Denne reform stillede krav om aktivisering for en større gruppe af borgere på overførselsindkomst. (Larsen 2004, s. 45-47).

Det var Zeuten-udvalget, der var nedsat af den konservativt ledede regering i 1980erne, der fremkom med bud på fremtidens beskæftigelsespolitik. Udvalgets anbefalinger blev implementeret af den senere socialdemokratiske ledet regering, der således lagde op til markante ændringer af velfærdssamfundet. Arbejdsstyrkens pligter kom i fokus, herunder pligt til at være i aktivisering og pligt til at søge og fastholde arbejde. Der blev tale om en mere neoliberal forståelse af rettigheder og pligter (Madsen & Pedersen 2003, s. 21ff). Der tales også om et paradigmeskifte fra ”welfare” til ”workfare”. Det fremgår af følgende figur, hvad der udgør de væsentligste forskelle i de to linjer og deres respektive styringsmekanismer:

Problem- og policy-syn.

	Aktivlinje	Passivlinje	
	Social disciplinering	Social integration	Social sikring
Problem	Manglende incitament hos de ledige til at påtage sig arbejde	Manglende kompetencer og kvalifikationer for at få arbejde	Manglende indkomstgrundlag for de ledige
Midler	Arbejdspligt, krav	Behovsorienteret opkvalificering	Forsørgelse
Incitament for adfærdændring	Sanktioner	Egenmotivation	Ingen
Orientering for problemløsning	Arbejdsmarkedsorienteret	Både arbejdsmarkeds- og socialt orienteret	Socialt orienteret
Velfærds-statslige ydelser	Betinget ydelse i forhold til arbejdspligt,	Betinget ydelse i forhold til forbedret arbejdsevne,	Ikke betinget – universel ydelse
	”Noget for noget”	”Noget for noget”	”Noget for ikke-noget”
Programsmål for den ledige	I arbejde	Forbedre erhvervs- og arbejdsevne	Forbedre livskvalitet
Slutmål	Selvforsørgelse		Social tryghed og lighed

Figur 1: (Jørgensen & Larsen 2003, s. 179)

Et liv på kontanthjælp

De oprindelige medborgerskabstanker, der dannede grundlag for velfærdsstatens opbygning, og som fortrinsvis indeholdt idealer om solidaritet og lighed blev således erstattet af en anden menneskeopfattelse. Det handlede ikke længere om, at yde efter evne og nyde efter behov, men blev snare et spørgsmål om, hvorvidt den enkelte borger ville sælge sin arbejdskraft på markedet eller ej. Motivationen hertil var disciplinering og aktivering (Jørgensen & Larsen 2003, s. 175ff).

Logikken bliver i stedet, at borgeren skal yde for at kunne nyde. Man kan tale om en noget-for-noget aftale mellem samfundet og individet og således et tydeligt skred hen imod et mere neo-liberalt syn på beskæftigelsespolitikken.

Frihed er det centrale begreb i den neoliberale ideologi, både i relation til individet og de frie markedskræfter. Selvhjælp og personligt ansvar er vejen til at sikre individets frihed. Idealet er derfor, at sikre en minimering af statsmagten, da en stor stat medfører en kultur af afhængighed og derfor medvirker til en underminering af individets personlige frihed (Jensen & Prieur 2015, s. 145ff).

1.1.2 De nyere reformer på kontanthjælpsområdet

I en række af de store reformer på kontanthjælpsområdet er det tydeligt, at den neoliberale tænkning fortsætter med at være fremtrædende. I 2003 blev beskæftigelsesforliget ”Flere i arbejde” implementeret. Forligets grundlæggende idé var at opruste og motivere kontanthjælpsmodtagere til at søge og opnå beskæftigelse på det ordinære arbejdsmarked, for derved at blive selvforsørgende. Hensigten med forliget var at skabe en mere systematisk og ensartet vurdering af, hvor arbejdsmarkedsparat den enkelte ledige var. Indsatsen skulle sikre den kortest mulige vej til arbejde for den ledige og samtalerne med sagsbehandleren skulle i højere grad fokusere på job og jobsøgning. Fokus i sagsbehandlingen skulle drejes hen imod ressourcer i relation til arbejdsmarkedet og i mindre grad dreje sig om eventuelle problemer og barrierer (Stigaard 2006, s. 9).

Virkemidlerne var yderligere indførelse af disciplinerende elementer, såsom nedsatte ydelser og forøgede sanktioner. Man introducerede kontanthjælpsloftet, som et loft for den samlede offentlige forsørgelse. Hertil kom en nedsættelse af ydelsen til et niveau, der tilsvarede uddannelsesstøtte for unge, for at sikre motivation til at gå i gang med uddannelse frem for, at være på passiv forsørgelse (Larsen 2003, s. 61ff).

Et liv på kontanthjælp

I 2006 trådte forliget ”Ny chance til alle” i kraft. Et forlig, som byggede videre på de hidtidige aktivprincipper. Med forliget skulle alle kontanthjælpsmodtagere, der ikke havde modtaget et aktivt tilbud inden for det seneste år, have deres sag taget op til fornyet behandling, henvises til et job eller aktiveres med henblik på beskæftigelse. Yderligere blev 300-timers reglen indført. Denne stillede krav om 300 timers ordinært arbejde inden for to år for gifte kontanthjælpsmodtagere. Såfremt ægtefællerne ikke opfyldte dette krav, mistede parret den enes kontanthjælp (Hjemmeside 1).

Aktuelt har de to nyeste reformer vist, at den neoliberale logik fortsat fremstår som et bærende element, i forhold til implementering af nye stramninger på området. Kontanthjælpsloftet er igen blevet indført efter at have været fjernet i en periode. Der er indført en 225-timers regel, som pendant til den tidligere nævnte 300-timers regel, dog med den stramning, at den ud over at ramme ægtepar, også kan medføre nedsat ydelse for enlige, der ikke opfylder beskæftigelseskravet. Endelig er kontanthjælpen afskaffet for borgere under 30 år og erstattet med uddannelseshjælp. Uddannelseshjælpen følger som udgangspunkt niveauet for uddannelsesstøtte i sin grundydelse, og der er samtidig implementeret et pålæg om uddannelse (Hjemmeside 2).

Med det beskrevne skifte i den førte socialpolitik kan der observeres et tydeligt skifte i menneskesyn inden for det, der i løbet af processen blev til beskæftigelsesområdet frem for arbejdsmarkedsområdet. Som led i den nyeste reform ”*Alle kan gøre nytte*” blev der dog også indtænkt en særlig indsats i forhold til borgere med mere komplekse problemer. I et forsøg på at sikre, en mere sammenhængende indsats skulle aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere have ret til en koordinerende sagsbehandler, der kunne sikre en mere helhedsorienteret og tværfaglig indsats (Hjemmeside 3).

Hvad angår kontanthjælpsmodtagerne, så kan der tales om en udvidelse af målgruppen, således at kategoriseringen af ledige også omfatter de mest resourcesvage og marginaliserede borgere, som tidligere ikke blev anset, som en målgruppe, der var aktuel rent beskæftigelsespolitisk. Man kunne tidligere tale om borgere, som man ikke anså som værende i stand til at varetage et arbejde. Der var tidligere tre kategoriseringsmuligheder, henholdsvis jobklar, indsatsklar og endelig midlertidigt passiv. I det nuværende system opereres kun med to kategorier, som er henholdsvis jobparat eller aktivitetsparat. (Nielsen, 2015, s. 56).

Et liv på kontanthjælp

Alle borgere betegnes altså som værendeparate og passivitet i forhold til, at modtage ydelser, regnes ikke som en mulighed. Sophie Danneris har beskæftiget sig med denne kategoriseringsudvikling i sin afhandling ”Er du klar til at arbejde” og skriver:

”(...) og dermed har vi udelukket muligheden for, at kontanthjælpsmodtagere kan kategoriseres som værende ikke-parate til nogen form for arbejde. Denne kategorisering giver legitimitet til den beskæftigelsespolitiske udvikling i den forstand, at når alle borgere besidder et potentiale for at arbejde, så er det legitimt at stille dem overfor en aktiverende politik (Danneris, 2016, s. 12-13).

I næstkommende afsnit vil fokus blive rettet mod den opdeling, der har fundet sted i den administrative styring af kontanthjælpsområdet. Dette har stor betydning i forhold til, at klarlægge hvilken rolle jobcentret har og således også rammen for det sociale arbejde i jobcentret.

1.1.3 Opdeling af indsatsen

Jobcentrene blev etableret i 2007 i forbindelse med strukturreformen og den deraf følgende kommunesammenlægning. Arbejdsformidlingen blev nedlagt med det argument, at man ville skabe en indgang for alle, hvad enten man var forsikret eller ikke-forsikret ledig. Jobcentret var altså fælles indgang for borgere, der var dagpengeberettigede og borgere, der skulle søge kontanthjælp. Konsekvensen var videre, at rettigheder og pligter som udgangspunkt skulle være fælles for de to grupper. Den økonomiske del af kontanthjælpen skulle adskilles fra beskæftigelsesindsatsen, hvorfor der etableredes socialcentre og borgerne blev tildelt en ydelsesrådgiver såvel som en jobrådgiver. Socialcentrene skulle forestå beregning og udbetaling af kontanthjælpen, men også ansøgninger, der relaterede sig til bestemmelserne i Lov om Social Service, som eksempelvis enkeltudgifter, bostøtte og misbrugsbehandling. Jobrådgiveren skulle udelukkende beskæftige sig med jobindsatsen, men også sikre at sanktioner i form af ydelsesreducering ved eventuelle udeblivelser fra møder eller aktivering blev effektueret af ydelsesrådgiver (Caswell i Guldager & Skytte, 2015, s. 232ff).

Opdelings primære formål var, at bringe borgere tættere på arbejdsmarkedet. I den forbindelse blev det fremhævet som værende positivt, at samtaler om ydelser og andre støttebehov ikke længere var et tema i kontakten mellem kontanthjælpsmodtageren og jobrådgiveren.

Et liv på kontanthjælp

Kritikken var derimod, at opdelingen og det entydige fokus på beskæftigelse, var problematisk for borgere, der havde andre sociale problemer end ledighed og at opdelingen således vanskeliggjorde en helhedsorienteret indsats. Dorte Caswell har beskrevet denne problematik:

”I lighed med andre lande blev det, der i den internationale litteratur betegnes som ”one-stop-shops”, fremhævet som en organisatorisk struktur, der forenkler adgangen til de velfærdsstatslige servicere og gav nærhed til borgerne. Der er belæg for at stille sig kritisk spørgsmålstegn ved, om dette kan siges at være tilfældet for de borgere, der ikke er arbejdsmarkedsparate, og som dermed må finde ”en række døre på den anden side af den ene indgang.” (Caswell i Guldager & Skytte, 2015, s. 233).

Det er således tydeligt, at der strukturelt ikke lægges op til en helhedsorienteret indsats i jobcentre, men kun en indsats, der retter sig mod den manglende tilknytning til arbejdsmarkedet. Da helhedssynet som udgangspunkt er centralt i forståelsen af det sociale arbejde, og da speilet netop omhandler det sociale arbejde på kontanthjælpsområdet, vil følgende afsnit indeholde en nærmere forståelse af begrebet.

1.1.4 Helhedssyn i socialt arbejde

Ved at anvende helhedssynet arbejder man ud fra en forståelse af, at der ikke kun er én identificerbar årsag til sociale problemers opståen. Socialarbejderens rolle bliver at finde frem til de sociale behov, der er nødvendige for at den enkelte kan deltage i samfundet og dermed undgå marginalisering. Formålet med at anvende helhedssynet er, at det kan hjælpe socialarbejderen til at forstå det unikke menneske og gennem praksis skabe de processer, som kan ændre borgers sociale situation (Egelund & Hillgaard, 1998, s. 158-159).

Tine Egelund og Lis Hillgaard ridser nogle faktorer op, som socialrådgiveren kan undersøge for at skabe sig et helhedssyn af borgeren. De mener, at det er vigtigt at medtage arbejde, økonomi, uddannelse, bolig, sundhed og netværk (Egelund & Hillgaard, 1998, s. 144ff).

Punkterne er som sagt faktorer, der kan influere på borgerens livssituation, og det er derfor vigtigt at komme omkring disse i mødet med borgeren. Men samtidig skal socialarbejderen også have kompetencer til at se hvilke punkter, der er væsentlige og hvilke der ikke er. Med andre ord skal socialarbejderen kun indsamle relevante oplysninger for sagen (Egelund &

Et liv på kontanthjælp

Hillgaard, 1998, s. 157-159). Dette stemmer overens med Persondatalovens § 5 stk. 3, hvoraf det fremgår at indhentede oplysninger skal være relevante og ikke omfatte mere, end det, der er nødvendigt for sagens behandling.

Det bør være socialarbejderens ambition, at arbejde ud fra et helhedssyn. Det er dog næppe muligt at forstå mennesket i dets helhed, da et menneskes liv og opfattelse af sig selv altid vil være i forandring. Helhedssynet bør ikke desto mindre være et ideal, der stræber hen imod at se og forstå det hele menneske, således at det enkelte menneske forstås som et unikt individ. Egelund og Hillgaard skriver, om risikoen ved, at der kun fokuseres på ét område af borgeren: ”*Specialisering bryder ikke med helhedssynet, men stærkt specialiserede målsætninger i en organisation kan føre til, at handlemulighederne indsnævres*”. (Egelund & Hillgaard, 1998, s. 158).

Ud fra denne forståelse af helhedssynet synes der følgelig, at være vanskelige betingelser for at arbejde helhedsorienteret i en organisation med meget specifikke mål og retningslinjer. I jobcentrene fokuseres primært på den beskæftigelsesrettede indsats, hvilket kan betegnes som en stærk specialisering. Dette skaber således en risiko for, at socialarbejderens muligheder for at lave en helhedsorienteret indsats over for borgeren indsnævres. Hvis socialarbejderens handlemuligheder således indsnævres, opstår der muligvis en øget risiko for, at sociale problemer ikke identificeres.

1.1.5 Socialt arbejde i jobcentrene

I forlængelse af gennemgangen af helhedssynet i det sociale arbejde, kan det være relevant, at beskæftige sig lidt nærmere med betingelserne for det sociale arbejde i jobcentret. Henning Jørgensen fra Aalborg universitet lavede i 2010 en undersøgelse, der viste at det kun var 40 % af de ansatte i jobcentrene, der havde en socialfaglig baggrund og der faktisk var 20 %, der ikke havde en uddannelse, der var relevant for arbejdet (Caswell i Guldager & Skytte, 2015, s. 239). Dette kan indikere, at det slet ikke er socialfaglige kompetencer, der vægtes i ansættelsen af medarbejdere i jobcentrene. Dog peger Caswell på behovet for de socialfaglige kompetencer:

”Det bærende argument for det sociale arbejdes berettigelse i jobcentrene og dermed for de socialfaglige kompetencers nødvendighed er, at borgergruppen som vist ovenfor rummer en kompleks vifte af problemer, der rækker langt ud over deres mangel på arbejde. Når jobcentret

Et liv på kontanthjælp

udgør en primær indgang til velfærdsstaten i Danmark for en stor gruppe af marginaliserede borgere, så er det nødvendigt at forholde sig til, hvem de professionelle, der møder borgerne i denne institutionelle ramme, er.” (Caswell i Guldager & Skytte, 2015, s. 240).

Et entydigt beskæftigelsesrettet fokus er altså vanskeligt, at gennemføre når gruppen af kontanthjælpsmodtagere indeholder endog meget forskellige sociale problemer. Et argument kunne dog være, at det er lettere at opretholde et entydigt fokus, når der ikke er ansatte med socialfaglige kompetencer.

1.1.6 Det sociale problem

I følgende afsnit, vil der blive redegjort nærmere for forståelsen af det sociale problem i nærværende speciale. Der findes flere forskellige perspektiver på, hvad der definerer et socialt problem. Om sociale problemer skriver Rubington & Weinberg: *”Sociologists usually consider a social problem to be an alleged situation that is incompatible with the values of a significant number of people who agree that action is needed to alter the situation.”* (Rubington & Weinberg, 2011, s. 3). Som redegjort for tidligere i problemfeltetsafsnittet, er der sket en udvikling i beskæftigelsespolitikken fra velfare til workfare, der indikerer en mere neoliberal anskuelse af sociale problemer, når disse omhandler borgeres udbud af arbejdskraft. Såfremt den neoliberale forståelse af ledighed og arbejdsmotivation også er den overordnede kulturforståelse i det danske samfund, så kan der argumenteres for, at det også er den forståelse, der er bærende i den strukturfunktionalistiske opbygning af kontanthjælpssystemet.

I en strukturfunktionalistisk optik, kan kontanthjælpssystemet anskues i et systemteoretisk perspektiv. Talcott Parson og Robert K. Merton har udviklet en handlingsteori om sociale systemer. Der tages udgangspunkt i, at samfundet udgør et socialt system, der består af sammenhængende dele i ligevægt. Merton har udviklet teorien, således at der også gøres plads til, at der kan være dysfunktionelle funktioner i systemet (Ejernæs & Monrad, 2015, s. 58). Kontanthjælpssystemet overordnede opgave er at implementere de retlige bestemmelser og reguleringer på området og således ud fra de retningslinjer, der er i beskæftigelsespolitikken kulturforståelse. En overordnet kulturforståelse, der eksempelvis tilsiger, at alle mennesker i den arbejdsduelige alder skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet.

Et liv på kontanthjælp

"The cultural structure is "that organized set of normative values governing behavior which is common to members of a designated society or group." The other element, the social structure, consists of institutional norms which define and regulate the acceptable mode of reaching these goals." (Clinard, 2011, s. 146).

I dette system bliver den institutionelle regulerende og definerende myndighed således kontanthjælpslovgivningen, der defineres rammen for jobcentrets virke.

Det sociale problem, i dette perspektiv vil være, at der er et stort antal mennesker, der ikke er i arbejde, og som heller ikke umiddelbart står til rådighed for arbejdsmarkedet. Når gruppen ikke responderer ønskeligt på systemets metoder, og f.eks. bliver i kontanthjælpssystemet, kræves der handling. Handling vil i dette tilfælde være de reformer, der skaber stramninger og sanktioner for borgere på kontanthjælp. Det vil i Mertons optik være dysfunktioner i systemet, hvorfor nye love og regler skal sikre, at de tilpasses systemet. Kulturforståelsen, eller værdien i systemet, bliver fokuseringen på vigtigheden af, at være i arbejde og at der sikres et højt udbud af arbejdskraft på markedet. Og det bliver således systemets opgave, at sikre, at dette finder sted. At der endelig er tale om en *"alleged situation"* kan ses i sammenhæng med den politiske debat og fokuseringen på kontanthjælpsmodtagere, der ikke vil arbejde, fordi det ikke kan betale sig. I systemets optik skaber det en ubalance, når borgere ikke tilpasser sig kulturforståelsen.

I dette speciale lægges der op til en kritisk tilgang til emnet, hvorfor det også er relevant, at anlægge en mere værdikritisk tilgang til forståelsen af sociale problemer. I denne tilgang er fokus på værdier og konflikten imellem disse. *"Social problems are social with the values of some groups whose members succeed in publicizing a call for action. Conditions that are incompatible."* (Rubington & Weinberg, 2011, s. 98). I denne sammenhæng kan kontanthjælpsmodtagere med problemer ud over ledighed betragtes som afvigere, der skal disciplineres gennem føromtalt virkemidler, men yderligere gennem en diskursiv devaluering, der bidrager til en stempning af gruppen. Sociale problemer kan, som nævnt, anskues i bredere perspektiver. For at kunne analysere sociale problemer i en kompleks virkelighed, kan det være nødvendigt med en mere eklektisk tilgang, hvilket Maria Appel Nissen har beskæftiget sig med:

"Set ud fra dette synspunkt har udvikling af teorier om sociale problemer, normalitet, afvigelse og marginalisering ikke nødvendigvis højeste prioritet. Det bærende argument herfor er, at

Et liv på kontanthjælp

eftersom videnskaben i en vis forstand må afspejle samfundet, fordi afvigelser er mere komplekse end videnskaben, og fordi det er sandsynligt, at der ikke er én sandhed, er det mere frugtbart at se variationen som et "reservoir" af forskellige og nogle gange modstridende argumentationer, hvor en vis frihed i anvendelsen herunder kombinationer er tilladt (Downes & Rock, 1998, s. 21). Der tales altså om en pragmatisk tilgang, når man ønsker at studere sociale problemer og afvigelser." (Nissen, 2005, s. 36).

Det er således vigtigt, at være bevidst om de forskellige forståelser af sociale problemer og at de forudsætter forskellige tilgange, både hvad angår teori og empiri. Dette ikke mindst i forhold til specialets undersøgelsesfelt, som netop omhandler kontanthjælpsmodtagere med mange forskellige og komplekse problemstillinger. Jeg vil i det følgende afsnit komme nærmere ind på et mere statistisk billede af, hvordan det egentlig forholder sig med antallet af borger, der befinder sig i kontanthjælpssystemet.

1.1.7 Borgere på kontanthjælp

Pr. maj 2018 var der i henhold til jobindsats.dk ca. 118.000 borgere på kontanthjælp, når der medregnes borgere på henholdsvis uddannelseshjælp og integrationsydelse. Ses der alene på kontanthjælpsmodtagere er antallet ca. 78.000 borgere. Af dem udgør de aktivitetsparate borgere knap 55.000 borgere, som altså er de borgere, der er vurderet til, at have problemer ud over ledighed (Bilag 1).

Ses der nærmere på varigheden, kan det konstateres at godt 34.000 borgere har været på kontanthjælp i mere end tre år, hvoraf de godt 30.000 af dem er vurderet aktivitetsparate (Bilag 2). Netop det store antal af borgere, der har været på kontanthjælp i mangeårige forløb, har der, i den seneste tid, været større fokus på. Under navnet "Flere skal med" afsatte folketingspartierne bag satspuljeaftalen i 2017 en pulje på godt 260 millioner kroner til, i årene 2017-2019, at styrke indsatsen for de mere end 27.000 kontanthjælpsmodtagere, der har været på kontanthjælp i fem år eller mere. Formålet med puljen er, at flest mulige på længere sigt opnår helt eller delvist fodfæste på arbejdsmarkedet (Hjemmeside 3) I udmeldingen hedder det bl.a.: "*Kontanthjælp er og skal være en midlertidig ydelse. Det er derfor ikke meningen, at så mange personer tilbringer flere år i kontanthjælpssystemet*" (hjemmeside 3). Beskæftigelsesminister Troels Lund Poulsen udtalte sig også, i forbindelse med konstateringen af de mange langvarige kontanthjælpsforløb:

” Det er en falliterklæring. Det har aldrig været meningen, at borgere skal langtidsparkeres på kontanthjælp, hvis de har personlige eller helbredsmæssige udfordringer, der betyder, at de har brug for en helt anden type hjælp. Jeg tror ikke, at nogen havde drømt om, at så mange er forkert placeret ” (Hjemmeside 4).

Set i sammenhæng med det sociale problem, så synes der altså her, at være enighed om, at det er et problem, at så mange borgere vedvarende befinder sig på kontanthjælp, når der i udgangspunktet er tale om en midlertidig ydelse indtil, der er sket nærmere afklaring af borgerens arbejdsevne.

1.1.8. Opsamling på problemfeltets afsnittet

I afsnittet er der redegjort for den beskæftigelses- og socialpolitiske udvikling i Danmark i nyere tid. Skiftet fra wellfare til workfare har udfordret de oprindelige tanker om en velfærdsstat, der byggede på medborgerskab, solidaritet og lighed. På kontanthjælpsområdet har de seneste års reformer betydet regler, der i høj grad anvender sanktionering og aktivering, som motivationsskabende elementer, til at få borgere ud af kontanthjælpssystemet og ind på arbejdsmarkedet. Endelig kan der konstateres en ændring i opfattelsen af arbejdsløse til, at det i høj grad ses som et individuelt ansvar, at være arbejdsløs. En udvikling, der er problematiseret, særligt i forhold til kontanthjælpsmodtagere med problemer ud over ledighed.

Dernæst er beskrevet en opdeling og specialisering i den organisatoriske behandling af kontanthjælpsområdet. Endelig er det konstateret, at et stort antal borgere har befundet sig i kontanthjælpssystemet i flerårige perioder, hvilket er problematiseret i forhold til, at der i udgangspunkt er tale om en midlertidig ydelse. I det fremadrettede speciale vil fokus være på kontanthjælpsmodtagere med problemer ud over ledighed. Med baggrund i problemfeltets afsnittet er jeg særligt optaget af mødet mellem kontanthjælpsmodtager og det system som jobcentret repræsenterer, og hvordan dette møde kan udmønte sig i årelange kontanthjælpsforløb for visse borgere. På den baggrund arbejdes der videre med følgende problemformulering:

1.2 Problemformulering

Hvordan kan interaktionen mellem borger og frontlinjemedarbejder i kontanthjælpssystemet være medvirkende til, at borgere forbliver i kontanthjælpssystemet i årelange forløb, når der i udgangspunkt er tale om en midlertidig ydelse?

1.2.1 Begrebsafklaring

I dette afsnit vil de begreber, der anvendes i specialets problemformulering blive præciseret. Formålet er, at sikre at læserens opfattelse af begreberne, i det omfang det er muligt, stemmer overens med den opfattelse af begreberne, der er tiltænkt i specialet.

Borger:

Borger anvendes fremadrettet og relaterer sig til borgere i kontanthjælpssystemet, der har problemer ud over ledighed og som således er vurderet aktivitetsparate.

Frontlinjemedarbejder:

Herved forstås den medarbejder, der varetager den direkte kontakt med borgeren i jobcentret i forbindelse med opfølgning på kontanthjælpssagen og i forbindelse med iværksættelse af tilbud. I det følgende speciale, vil ordet medarbejder blive anvendt.

Kontanthjælpssystemet:

Undersøgelsesfeltet relaterer sig til sagsbehandling i jobcentret, hvorfor kontanthjælpssystemet dækker over den del af sagsbehandlingen, der foregår i dette regi. Der er bevidsthed om, at andre dele af administrationen af kontanthjælp foregår i andre administrative enheder, som eksempelvis udbetaling og beregning af ydelse i social- og ydelsescentrene. Men denne del af kontanthjælpssystemet er ikke medtaget i nærværende speciale.

2.0 Metode og videnskabsteori

I dette afsnit præsenteres de metodiske overvejelser, der danner grundlag for projektets opbygning samt besvarelse af problemformulering. Desuden vil afsnittet blive anvendt til at, forklare og begrunde, hvilken videnskabsteoretisk retning, der antages i specialet, da dette er essentielt for problemanskuelsen, og det deraf følgende arbejde med problemformuleringen. Det empiriske grundlag vil også blive præsenteret i form af overvejelser omkring opbygning af casestudiet. Herefter følger en analysestrategi, hvor der redegøres for selve opbygningen og den videnskabelige reference, der danner grundlag for anvendelsen af henholdsvis empiri og teori. Endelig vil den teoretiske referenceramme blive behandlet, idet denne vil være et bærende element i problemforståelsen og dermed for den senere analysedel.

2.1 Videnskabsteori

I det følgende afsnit, vil de videnskabsteoretiske overvejelser blive behandlet nærmere. Overordnet ligger projektet inden for det humanistiske, samfundsvidenskabelige undersøgelsesfelt, idet feltet omhandler medarbejdernes kontakt med borgere i de samfundsskabte rammer, som jobcentre repræsenterer. Udgangspunktet for problembearbejdelsen vil være en eklektisk tilgang, der tilsiger anvendelse af forskellige teoretiske tilgange.

I den eklektiske tilgang, er ambitionen ikke, at komme med fuldendte svar, idet udvælgelsen ikke muliggør, at samtlige perspektiver medtages. Ambitionen er snare, at integrere forskellige typer af viden, der er udviklet i forskellig kontekst, både hvad angår discipliner og videnskaber i en eklektisk proces, der således danner rammen om den empiriske virkelighed. Virkeligheden er navngivet, at den orden den søges impliceret i (Sonne-Ragans, 2012, s. 33ff). Det vil altså sige, at forskellige videnskabsteoretiske anskuelser åbner op for forskellige virkelighedsopfattelser. I nærværende speciale lægges der op til et empirisk grundlag, der består af et casestudie og en sådan undersøgelse af virkeligheden vil bero på forskellige typer af viden. Fokusområderne, i det empiriske grundlag, kan således være forskellige hvad f.eks. angår forståelse, konstruktioner og sandhed.

Videnskabsteoretisk vil jeg, i specialet, hente inspiration fra den kritiske teori, som også vil være et bærende element i den anvendte teori. Derudover placeres specialet indenfor den hermeneutiske referenceramme.

Et liv på kontanthjælp

Den kritiske teori åbner op for en problemanskuelse på makroniveau, hvilket kan give flere perspektiver på eventuelle kausalsammenhænge, hvad angår sociale problemers opståen. Kritiske teoris ambition er ikke kun at registrere den sociale virkelighed, men samtidig at kunne bidrage til en historisk realisering af samfundet, som det bør være (Højlund & Juul, 2015, s. 17ff). Med anvendelsen af kritisk teori, bliver det således også en ambition, at specialet kan gøre opmærksom på samfundsstrukturer, der kan have betydning for, at sociale problemer opstår eller ikke afhjælpes. Jeg vil i det følgende komme nærmere ind på den kritiske teori og dens anvendelse i specialet.

2.1.1 Kritisk teori

Kritisk teori kan føres tilbage til 1930'erne, hvor den opstod på i Tyskland, nærmere bestemt på den såkaldte Frankfurterskole. Inspirationen er hentet hos blandt andet marxistisk teori, Hegels filosofi og endelig psykoanalytisk teori. Mennesket opfattes som værende et fornuftsvæsen, ikke forstået således, at hvert individ betragtes som værende fornuftigt, men nærmere at alle har iboende potentiale til, at blive fornuftige, hvis potentialet aktualiseres (Christensen, Jørgensen, Olesen & Rasmussen, 2015, s. 72).

Hegel taler om, at virkeligheden kan blive fornuftig. Det skal heller ikke forstås således, at den aktuelle virkelighed betragtes som fornuftig, men at den har et potentiale til, at kunne blive det. For ambitionen om det fornuftige mennesker gælder det, at dette potentiale først kan realiseres, når der eksisterer et fornuftssamfund. Det er denne historiske proces, som samfundsvidenskabens skal bidrage til. Ambitionen er, at forskningen skal kunne vise, at det moderne kapitalistiske samfund grundlæggende er modsætningsfyldt. Den økonomiske logik, som kapitalismen repræsenterer er ikke forenelig med en udmøntning af det menneskelige fornuftspotentiale (Sørensen, 2010, s. 171 ff.).

I relation til dette speciales undersøgelsesfelt, så bidrager det kritiske perspektiv til en generel undren over udviklingen i kontanthjælpssystemet og de fremherskende logikker, der synes at præge systemet. I forhold til den tidligere beskrevne udvikling på området, så er det netop de økonomiske logikker i kapitalismen, der også bliver det bærende element i indsatsen overfor de borgere, der ikke bidrager økonomisk til samfundet. De betragtes ikke som gyldige samfundsmedlemmer, idet menneskelig værdi tilsyneladende netop gøres op i individets evne til, at skabe værdi ud fra en økonomisk betragtning alene. I Specialet er der et ønske om, både at forholde sig til undersøgelsesfeltet på et makroniveau og mikroniveau. Kritisk teori er

Et liv på kontanthjælp

anvendelig i forhold til en analyse af de samfundsstrukturer, der skaber de institutionelle rammer i jobcentret og som således også udgør rammerne for mødet mellem borgeren på kontanthjælp og medarbejderen i jobcentret. Jeg finder dette aspekt væsentligt i en mikroanalyse af mødet, da rammerne, må antages at have stor betydning for den måde, både borger og medarbejder agerer på i samtalen. Ikke mindst er rammesætningen interessant i forhold til en yderligere afklaring af, hvor stor en betydning den kan tillægges i borgerens direkte møde med systemet.

2.1.2 Hermeneutik

I det følgende afsnit, vil jeg komme nærmere ind på den hermeneutiske forståelse og hvordan denne bringes til anvendelse i specialet.

Ud fra et hermeneutisk synspunkt sker læring som et lokalt forankret fænomen, gennem en subjektiv fortolkning. Et grundlæggende kriterium for at skabe gyldig viden er, at forstå det fænomen, som man undersøger, og for at kunne forstå, er det nødvendigt at fortolke. Det vigtige er at forstå, hvorfor individer vælger som de gør. Metodisk er tilgangen orienteret mod en kvalitativ metode og er således anvendelig i forhold til et casestudie (Føllesdal, 2005, s. 90-91). Her er ambitionen netop, at tage udgangspunkt i nogle enkelte cases, i dette speciales tilfælde, i et begrænset antal borgere og ud fra deres historie, at konkludere mere generelt i relation til problemstillingen.

I hermeneutikken bliver det fortolkede forstået ud fra en tidligere forståelse af emnet. Den grundlæggende eller oprindelige forståelse, har indflydelse på de nye fortolkninger og herved skabes den såkaldte hermeneutiske cirkel. Det vil sige, at enkeltdelene sammenkobles med helheden, hvorved en ny og større forståelse af emnet opnås. (Føllesdal, 2005, s. 96-97).

I den hermeneutiske forståelse, kan der tales om, at man som menneske formes af de erfaringer og traditioner, som man har oplevet gennem livet. Hos hvert individ dannes forforståelser og fordomme. I mødet mellem mennesker konfronteres de forskellige forståelseshorisonter, hvilket medfører en horisontsammensmeltning, hvorfor ens forståelser på den måde udvider og udvikler sig. Således opstår den hermeneutiske cirkel, der kontinuerligt gør, at forforståelsen flytter sig. Hermeneutik handler om, at se de enkelte dele ud af helheden, og helheden som sammensat af enkeltdelene, således man kan opnå en forståelse af begge dele (Thornkvist, 2003, s. 139ff).

Et liv på kontanthjælp

I relation til problemformuleringen, så åbner hermeneutikken op for muligheden for, at aktivere egne fordomme i forhold til kontanthjælpssystemet. Fordommene handler, i den forbindelse, om, at sociale problemer ikke kan håndteres i et stærkt specialiseret system, der primært har et beskæftigelsesrettet fokus, og at dette medfører, at borgere forbliver i systemet, da de ikke får den hjælp de har brug for. Den hermeneutiske ambition er så, at udfordre disse fordomme, således der opstår nye, på baggrund af et større vidensgrundlag.

I forhold til casestudiet og det empiriske materiale, kan der ikke blive tale om en objektiv genspejling af virkeligheden, men snare en subjektiv fortolkning af materialet ud fra egne fordomme, men naturligvis også ud fra specialets afsæt i den kritiske teori og hermeneutiske forståelsesramme. Analysestrategien kan siges, at blive bestemmende for, hvordan det empiriske materiale bliver anvendt og hvad der vælges at blive bragt i fokus. For at kunne leve op til videnskabelige kriterier, er det i den forbindelse, naturligvis afgørende, at fordomme ikke fremstår som værende stationære, men at der er en åbenhed i forhold til, at opnå ny viden.

På baggrund af problemformuleringen, er der både et ønske om at beskæftige mig med mødet mellem mennesker og de strukturelle rammer, hvori mødet foregår. Jeg finder det derfor nødvendigt, at arbejde indenfor flere paradigmer, hvilket anvendelsen af hermeneutik og kritisk teori giver mulighed for. Det betyder således, at der skal indtænkes flere aspekter i en kontekst, der både indeholder medarbejder/borger-niveau og ud over det, den overordnede ramme for, hvordan jobcentret fungerer, hvilket er styret af de samfundsmæssige rammer, hvad angår f.eks. økonomi, organisering og lovgivning på området.

2.2 Metode

I det følgende afsnit, vil jeg redegøre for de metodiske overvejelser, der danner grundlag for arbejdet med problemformuleringen. Overordnet er der tale om en induktiv tilgang til problemstillingen, idet udgangspunktet er det empiriske materiale i form af et casestudie, som så efterfølgende behandles teoretisk. Dog er der ikke tale om en rent induktiv tilgang, idet ambitionen om, at behandle problemstillingen i et kritisk perspektiv, har været valgt forud for det empiriske grundlag. I den henseende er der således også elementer af en mere deduktiv tilgang (Rieckner og Jørgensen, 2004, s. 211). Dette kommer eksempelvis til udtryk i den kritiske tilgang til gennemgangen af udviklingen i kontanthjælpssystemet, som blev introduceret i problemfeltetsafsnittet.

2.2.1 Metode til empiri

Som tidligere nævnt består specialets empiriske del af et casestudie. Casestudiet indeholder tre borgere, der alle har befundet sig i kontanthjælpssystemet gennem en lang årrække. Studiet har fokus på deres møder med jobcentret gennem en 2-årig periode.

Et casestudie er kendetegnet ved, at det giver mulighed for at opnå en meget detaljeret viden om et bestemt område. Bent Flyvbjerg har beskæftiget sig med casestudier og skriver, at de er vigtige i forhold til, at kunne udvikle et

"[...]” nuanceret syn på virkeligheden, herunder den opfattelse, at menneskelig adfærd ikke kan forstås meningsfuldt alene som udtryk for de regelstyrede handlinger, der findes på de laveste niveauer af læringsprocessen og i megen teori.” (Flyvbjerg, 2010, s. 467)

Den type viden, der kan hentes i et casestudie er vigtig, for ifølge Flyvbjerg, er det netop kontekstafhængig viden, der har betydning for menneskelig udvikling. I forhold til organisationer, vil et casestudie kunne give håndterbare input til, hvordan organisationen kan handle fremover. Derudover er det Flyvbjergs pointe, at samfundsvidenskaberne endnu ikke har formået at efterligne naturvidenskaberne, når det kommer til at kunne formulere almengyldige og forudsigende teorier. Som konsekvens deraf, mener han, at et casestudie kan skabe lige så anvendelig viden i et handlingsperspektiv, som mere kvantificerbare metoder (Flyvbjerg, 2010, s. 468). Flyvbjerg formulerer det således: *”Formel generalisering er imidlertid overvurderet som kilde til videnskabelig udvikling, mens ”eksemplets magt” er undervurderet.”* (Flyvbjerg, 2010, s. 473). Også Tobias Børner Stax argumentere for anvendeligheden af et casestudie i sin ph.d.-afhandling, der netop også indeholdt et casestudie. Stax skriver:

”Det centrale er, at man vælger en eller få enheder ud og undersøger disse enheder i dybden (...) frem for at man leder efter få generelle kendetegn ved en statistisk repræsentativ andel af nogle konstruerede enheder (...) og det giver en mulighed for at indfange den kompleksitet og nuancerethed, der kendetegner menneskelig handlen.” (Stax, 2005, s. 16-17)

Et liv på kontanthjælp

Jeg finder, at netop casestudie, således er velegnet til arbejdet med dette speciales problemformulering, da de enkelte eksempler på borgere med mange år i kontanthjælpssystemet, vil kunne bidrage til, at forstå den menneskelige adfærd og dennes betydning for fastholdelsen i systemet. I forhold til udvælgelsen af cases, så skelner Flyvbjerg blandt andet mellem ”den tilfældige udvælgelse”, der står i kontrast til den ”informationsorienterede udvælgelse”. Flyvbjerg skriver:

”Endelig bør det i forbindelse med strategiovervejelser ved valg af cases nævnes, at de forskellige udvælgelsesstrategier ikke nødvendigvis gensidigt udelukker hinanden. Eksempelvis kan en case på samme tid være ekstrem, kritisk og paradigmatisk. Fortolkningen af en sådan case kan være særligt informationsrig, fordi man får forskellige perspektiver og konklusioner på sagen afhængigt af, om den betragtes og fortolkes som den ene eller anden type case.” (Flyvbjerg, 2010, s. 478).

I min udvælgelse af cases, var der på forhånd opstillede kriterier for de borgere, der kunne anvendes. Der skulle naturligvis være tale om borgere, der var på kontanthjælp, og som havde været det i en længere periode. Der skulle samtidig med dette, være tale om borgere, der havde problemer ud over ledighed og som derfor befandt sig i den aktivitetsparate kategori. Et mål var, at finde borgere, der havde været på kontanthjælp i over 10 år. Alene dette kriterie medfører netop overvejelser om af case-materialet i nogen grad indeholder de mere ekstreme kontanthjælpsforløb, men som Flyvbjerg netop er inde på, kan valget af den type cases også bidrage med en særlig høj grad af informationer. Selve udvælgelsen omhandlede altså alene borgerperspektivet, og der har således være tale om tilfældigheder, hvad angår de medarbejdere, der indgår i det empiriske materiale. Her har eneste kriterie været, at de har fungeret som jobrådgivere for de respektive borgere.

2.2.2 Undersøgelsesfeltet

Som tidligere nævnt, er der udvalgt tre kontanthjælpsmodtagere, der udgør case-materialet i specialet. Jeg vil senere gennemgå disse cases. Fælles for dem er dog, at de alle er bosiddende i Aalborg Kommune, som således udgør undersøgelsesfeltet. Der er flere grunde til, at Aalborg Kommune er valgt, hvilket jeg vil redegøre nærmere for i dette afsnit.

Som umiddelbar begrundelse, er der en geografisk fordel ved at vælge en kommune, der er placeret i umiddelbar nærhed. Jeg har dernæst forholdt mig til kommunens beskæftigelsesplan

Et liv på kontanthjælp

for 2018, hvoraf fremgår, at en central del af indsatsen over for de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere netop udgøres af, det i problemfeltets afsnittet, nævnte STAR projekt ”Flere skal med” (Hjemmeside 5). Jeg finder dette relevant i forhold til, at der således er tale om en kommune, som aktuelt søger, at implementere nye metoder i arbejdet med gruppen af borgere, der har befundet sig mange år i kontanthjælpssystemet.

Ses der på tallene for Aalborg Kommune, så er der ifølge Jobindsats.dk pr. 17-08-2018 3.531 borgere på kontanthjælp, hvoraf de 2.374 befinder sig i den aktivitetsparate kategori (Bilag 4). Ses der på varigheden hos de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, så fremgår det, at 1.478 borgere har været på kontanthjælp i minimum 3 år (Bilag 5). Talmæssigt læner Aalborg Kommune sig således op af landsgennemsnittet, hvilket også gør, at den er velegnet som undersøgelseskommune.

Den primære årsag til valget af Aalborg Kommune som undersøgelsesfelt, skal dog findes i min personlige situation. Sideløbende med mit kandidatstudie ved AAU har jeg varetaget en ansættelse som socialrådgiver ved Aalborg Kommunes Gadeteam. Gadeteamet er et opsøgende team, der har kontakt til de mest udsatte og ofte misbrugende borgere i kommunen. Formålet med indsatsen er, at fungere som bindeled mellem de udsatte borgere og de kommunale myndighedsafdelinger. Derudover arbejdes der ud fra idealer om, at reducere skaderne, i relation til borgernes misbrug, ved eksempelvis at udlevere sprøjter og kanyler. Arbejdet har givet mig en god mulighed for at følge borgere, der befinder sig i svære livssituationer, over en længere periode.

Men mit valg giver naturligvis også anledning til, at reflektere nærmere over den dobbeltrolle, jeg har varetaget i det konkrete feltarbejde med borgerne, hvilket jeg vil beskæftige mig nærmere med i næstkommende afsnit.

2.2.3 Roller i feltarbejdet

Overordnet ser jeg feltarbejdet som værende den overordnede metode, der danner rammen for casestudiet. Kirsten Hastrup har beskæftiget sig med feltarbejde, og hun pointerer følgende:

”Den viden, man får, afhænger således i høj grad af, hvordan man får den. Hvis man bruger feltarbejdet som metode, får man viden ved at indgå i feltets egne sociale relationer fra den plads eller de pladser, man får anvist eller kan finde.” (Hastrup, 2010, s. 79)

Et liv på kontanthjælp

I mit casestudie, har jeg været meget bevidst om, at min indgang til feltet har været begrundet i min professionelle ansættelse i Aalborg Kommune. Jeg har således fået kontakt med de valgte borgere forud for min forskerrolle. Man kan således sige, at min plads på forhånd har været anvist.

På den baggrund har det naturligvis også været væsentligt, at få talt grundigt med borgerne om specialeindholdet og om formålet med casestudiet. Derudover lavede vi aftaler om, hvordan forløbet kunne tilrettelægges. Alle tre borgere har været åbne overfor, at deltage og har synes at det var interessant, at der kom ekstra fokus på deres kontanthjælpssag.

Jeg har fortsat min professionelle arbejdsmæssige relation til borgerne i forløbet. Det betyder, at jeg har deltaget i diverse møder, både i kommunal regi og i sundhedsmæssigt regi. Jeg har derudover jævnligt været på hjemmebesøg hos borgerne, hvor der har været lejlighed til, at drøfte udviklingen i deres sag, forholde sig til diverse breve og generelt tale om, hvordan de har haft det i deres aktuelle situation.

Hvad angår casestudiet, så har jeg, efter aftale med borgerne, kun observeret og skrevet noter på det, der vedrører deres kontanthjælpssag og de møder de har været til i jobcentret eller i jobrettede tilbud. Det vil sige, at der er drøftet andre emner med borgeren og været kontakt med feltet, som ikke indgår i casestudiet, da det ikke har haft relevans for nærværende problemstilling.

Hvad angår medarbejderne i jobcentre, så har jeg typisk pr. mail, forud for møder, gjort opmærksom på, at jeg, sideløbende med min funktion i Gadeteamet, arbejdede på nærværende speciale, og gerne ville anvende borgerens kontanthjælpssag i et casearbejde i den forbindelse. Dette har der været almindelig accept af, når der var sikret anonymitet.

Jeg vil i følgende afsnit komme nærmere ind på de etiske overvejelser i forbindelse med empiriindsamlingen.

2.2.4 Etiske overvejelser i relation til casestudiet

I forhold til den kvalitative forskning, er det væsentligt, at gøre sig etiske overvejelser. Svend Brinkmann har opstillet nogle etiske regler, som han finder er væsentlige, at forholde sig til, når der arbejdes med kvalitativ forskning. Første regel omhandler ”*informeret samtykke*”, som naturligvis handler om, at deltagerne er informeret om, hvad de deltager i og hvordan deres deltagelse vil blive anvendt (Brinkmann, 2010, s. 443). I forhold til de borgere, der har indgået i

Et liv på kontanthjælp

dette speciale, så har der været en udfordring i forhold til forståelsen af hvad forskningen gik ud på. Jeg har derfor, flere gange, gjort meget ud af, at forklare dette på en måde, der kunne gøre det forståeligt for de tre borgere. Det har også været vigtigt, at gennemgå de elementer af specialet, hvori borgeren indgår for, at de har opnået indsigt i, hvordan de er anvendt og har kunnet give deres accept af denne anvendelse.

Dog opstod et uventet etisk dilemma, idet en af borgerne fra casestudiet desværre pludselig gik bort i juli 2018. Det gav anledning til nogle overvejelser i forhold til, at anvende pågældende som case. Selve materialeindsamlingen var færdiggjort, men der var således ikke mulighed for, at gennemgå dette med ham, ligesom det heller ikke har været muligt, at gennemgå det færdige speciale med ham. Jeg fik imidlertid kontakt til hans voksne søn i forbindelse med bisættelsen. På et senere tidspunkt tog jeg kontakt til sønnen og forklarede ham om faderens samtykke til deltagelse i nærværende casestudie og forklarede ham, hvad det omhandlede. Sønnen gav også sin accept af at faderens sag kunne anvendes i specialet, hvorfor jeg har vurderet, at det er etisk forsvarligt, at anvende casen på trods af det pludselige og tragiske dødsfald.

Som anden regel påpeger Brinkmann vigtigheden af *fortrolighed*, der handler om anonymisering af deltagere (Brinkmann, 2010, s. 443-444). I forhold til dette punkt, har jeg understreget, både overfor borgere og beskæftigelsesrådgivere, at de naturligvis ville blive anonymiseret. Jeg oplevede, at dette var et vigtigt kriterie for medarbejderne, mens det faktisk betød mindre for borgerne, der i større eller mindre grad, gav udtryk for, at de egentlig var ligeglade med dette. Som praktisk struktur på anonymiseringen opereres der med, at borgerne er tildelt et andet tilfældigt navn, mens medarbejderne blot omtales som ”medarbejder”.

Brinkmann gør hernæst opmærksom på vigtigheden af, at man, som forsker, kan stå inde for de eventuelle *konsekvenser*, som forskningen måtte have. Dette gælder primært i forhold til deltagerne, men der bør også indtænkes eventuelle makroetiske overvejelser (Brinkmann, 2010, s. 444). I mine drøftelser med borgerne omkring dette punkt, har der ikke været store bekymringer. Som en af borgerne udtrykte det, så håbede hun, at det ville få konsekvenser for hendes sag, så der snart kunne ske noget. I forhold til makroetiske konsekvenser, så har det ikke været mit ærinde med specialet, at skulle pege fingre eller placerer ansvar. Håbet er nærmere, at casestudiet, vil kunne tjene til inspiration og viden i forhold til, at opnå en større indsigt i nogle af de faktorer, der kan have betydning for, at kontanthjælpssager fortsætter i meget lange forløb.

Et liv på kontanthjælp

Fjerde opstillede regel fra Brinkmann omhandler *forskerrollen*. Dette handler om vigtigheden af at være bevidst om ens egen rolle i forskningen. Et af de væsentligste overvejelser, der skal gøres, er hvorvidt man kan siges, at være uafhængig af feltet (Brinkmann, 2010, s. 444). Som jeg tidligere har været inde på, har dette punkt givet anledning til megen overvejelse omkring min egen rolle i relation til undersøgelsesfeltet. Jeg har ikke været uafhængig af feltet, og har således haft en væsentlig opgave, med vedvarende at sikre den nødvendige rolleadskillelse og naturligvis også, at sikre ukritisk overidentifikation med borgerne.

Disse overvejelser har haft betydning for den metodiske tilgang til feltstudiet. Jeg har bevidst valgt ikke, at lydoptage samtale med borgerne. Dette er både begrundet i, at min kontakt med borgerne, som nævnt, også omhandlede aspekter, der ikke har relevans for nærværende speciale. Derudover har empiriindsamlingen foregået over en langstrakt periode på to år med hyppig kontakt til borgerne, hvilket ville have betydet et overordentligt omfattende optagelsesmateriale. Jeg har i stedet valgt, at tage udførlige feltnoter i forlængelse af min kontakt med borgerne og i forlængelse af deres kontakt til jobcentret.

Jeg har valgt denne empiriindsamling for, at følge borgere over en lang periode og for netop, at kunne beskæftige mig nærmere med udviklingen over tid. Jeg har bevidst valgt ikke, at arbejde med egentlige interviewsituationer, idet jeg fandt, at dette skabe et kunstigt set-up i forhold til min vante kontakt til borgerne. Derfor har der, også her, været tale om jævnlige samtaler, som jeg efterfølgende har skrevet noter på, ud fra de elementer, der havde relevans for specialets problemstilling.

Jeg vil senere præsentere de tre cases og beskrive deres forløb. Dette gør jeg i et empiriafsnit, der følger efter metodeafsnittet. Inden jeg når dertil, vil jeg dog, som det næste, forholde mig nærmere til analysestrategien, herunder valget af teoretisk fundament for specialet.

2.2.5 Analysestrategi

Dette afsnit vil handle om de analysestrategiske overvejelser, som jeg har gjort mig i forhold til det videre arbejde med problemformuleringen. Specialet vil have fokus på interaktionen mellem borger og medarbejder inden for rammerne af nogle overordnede kontekstuelle betingelser, i form af jobcentrene.

Projektet er teoretisk funderet i henholdsvis Jürgen Habermas' (Habermas) teori om system og livsverden samt Erving Goffman (Goffman) og hans teori omkring symbolsk interaktionisme.

Et liv på kontanthjælp

Dertil kommer et empirisk baseret fundament baseret på tre cases, der alle består af borgere med en længerevarende kontanthjælpssag.

Den analytiske ambition er således at sammenkoble det teoretiske og empiriske fundament og derigennem søge at besvare problemformulering. Der anlægges således en tilgang, hvor de successive skift mellem et teoretisk og et empirisk felt indebærer dels deduktive og dels induktive processer. Deduktion forstås således at der ud fra et teoretisk fundament udledes (deduceres) nogle konsekvenser, som derpå søges iagttaget i praksis igennem for eksempel empiri. Den videnskabelige proces omkring induktion forstås således, at der ud fra en observation af enkeltdele sluttes til eksempelvis en teori. I den induktive proces kan der altså med fordel tages udgangspunkt i et empirisk fundament.

”Analysestrategier og slutningsformer varierer med hensyn til, i hvilken udstrækning begreber og teori er involveret i analyserne, enten som forudsætning for og som mere eller mindre styrende element i analyseprocessen, hvilket repræsenterer en deduktiv tilgang, eller som resultater af eller oparbejdet gennem analysen, altså repræsenterende en induktiv tilgang. Samtidig er netop dette spørgsmål om teori som ressource for analysen kontra som mål for analysen af afgørende betydning for slutningslogikken i et projekt og således for, hvilke typer af begrundelser, der kan binde projektet sammen og understøtte de konklusioner, der drages”. (Olesen, Upubliceret)

Overgangen fra den teoretiske referenceramme til at gennemføre den empiriske undersøgelse er således af deduktiv karakter. Den endelige revurdering af det teoretiske fundament på baggrund af den empiriske undersøgelse, muliggør konklusioner ud fra både et teoretisk og et empirisk niveau. Jeg mener, at den valgte vekslen mellem et teoretisk og et empirisk niveau vil give et bedre besvarelsesgrundlag, da jeg i de deduktive processer empirisk behandler teoretiske fænomener, og på denne måde er fokuseret i overensstemmelse med teorien.

Analysen inddeles i forhold til de to teoretiske niveauer, hvor Habermas udgør det øvre niveau og Goffman det nedre niveau. Empirien inddrages løbende i analysen i form af tekstbokse, der forklarer en given situation. Men for, at kunne give det nødvendige kendskab til de tre borgere, der indgår i casestudiet vil de, forud for analysen, blive præsenteret.

3.0 Mine cases

I følgende afsnit vil jeg komme med en nærmere beskrivelse af de tre borgere, der indgår i casestudiet. Deres baggrund og forhistorie er skrevet ud fra mine samtaler med dem, samt diverse sagsakter, som de har udleveret til mig. Ved hver af borgerne, vil jeg desuden komme med en opgørelse over deres kontakt til jobcentret, hvad angår afholdte møder samt iværksatte tilbud i løbet af de to år, hvor empiriindsamlingen er foregået.

3.1. Charlotte

Charlotte er en 52-årig kvinde. Hun har været på kontanthjælp siden år 2000, hvor hun grundet et trafikuheld fik en del fysiske skader, der bl.a. betyder, at hun har daglige smerter i ryggen, og fast indtager smertestillende receptpligtig medicin. Før trafikuheldet havde Charlotte forskellige ufaglærte småjobs, som fortrinsvis var centreret omkring arbejde på værtshuse.

Charlotte beskriver sin opvækst som problematisk, da der var et højt konfliktniveau mellem forældrene, der til tider udmøntede sig i vold. Charlotte fortæller, at faderen var alkoholiker. Forældrene blev senere skilt og Charlotte brød kontakten til faderen, som i dag er død. Charlotte har et konfliktfyldt forhold til moderen, som fylder meget for hende, da de bor ca. 100 meter fra hinanden. Hun oplever, at moderen chikanerer hende.

Charlotte har en datter på 15 år, der har været anbragt i familiepleje siden 2014. Der er tale om en frivillig anbringelse. Charlotte har ingen kontakt med datteren, da datteren ikke ønsker det. Til gengæld har datteren fast samvær hos mormoren, hvilket medfører, at Charlotte til tider ser dem i området. Dette er også medvirkende årsag til det høje konfliktniveau mellem Charlotte og hendes mor.

Charlotte bor alene og har begrænset kontakt til omverdenen.

Charlotte har et dagligt forbrug af hash, som hun ikke ligger skjul på. Hun forklarer dette som værende begrundet i en smertelindrende effekt. Hun har derudover en dagligt overforbrug af alkohol. Hun mener ikke selv, at der er tale om et misbrug. Charlotte har aldrig virket påvirket af hverken hash eller alkohol ved min kontakt med hende.

Charlotte fremstår umiddelbart i en dårlig psykisk tilstand. Hun er meget grådlabil ved alle aftaler, og forklarer selv, at hun dagligt kommer til at græde over småting, som eksempelvis kan være tv-udsendelser.

Et liv på kontanthjælp

Som nævnt har Charlotte været i kontanthjælpssystemet i de seneste 18 år. Charlotte ser ikke sig selv på arbejdsmarkedet mere. Hun giver udtryk for, at hun kunne have været i arbejde, hvis hun, i sin tid, var blevet bevilliget fleksjob. Men nu, hvor der er gået så mange år, oplever hun i stigende grad, at hun har fået det dårligere både fysisk og psykisk. Hun ser derfor førtidspension som eneste mulige løsning, hvis hun ikke skal være på kontanthjælp.

Charlotte har, i de første 10 år på kontanthjælp, været i en del forskellige forløb. Hun har deltaget i to afklaringsforløb i kommunale tilbud og været i 3 længerevarende praktikker i butikker.

3.1.1. Jobcenterrettede aktiviteter de seneste to år

Der har været afholdt fire møder på jobcentret med beskæftigelsesrådgiver. Der har været et enkelt sagsbehandlerskift, således møderne har været med to forskellige medarbejdere.

Af tilbud har der været iværksat ret- og pligtmentor, da det blev vurderet, at Charlotte ikke kunne deltage i tilbud grundet hendes psykiske tilstand. Der blev efterfølgende indstillet til et 14 dages aktiveringsforløb, der hedder Kick-off. Derefter blev der indstillet til et jobafklaringsforløb på Ressourcecenter Aalborg (RCA), som Charlotte ikke kom i gang med.

3.2. Frank

Frank var en 55-årig mand, der var i kontanthjælpssystemet fra 1997 og frem til sin død i juli 2018. Frank beskrev sin barndom som god og uden problemer. Han havde 4 søskende og hans far arbejdede på en større virksomhed i området, og familien boede i en af virksomhedens tjenesteboliger uden for byen. Frank var aldrig glad for, at gå i skole og fik ingen uddannelse.

Frank har haft meget sporadisk tilknytning til arbejdsmarkedet. I store dele af sit voksenliv blev han fortsat forsørget af sine forældre, som han boede hos. Efter deres død, kom Frank på kontanthjælp.

Frank beskrev, at han altid huskede, at have haft det svært psykisk. Han blev ramt af periodiske depressioner, hvor han helt isolerede sig fra omverdenen. Han beskrev videre, at han i en tidlig alder, havde fået at vide, at han havde angst. Som 17-årig begyndte han medicinsk behandling med benzodiazepiner. Han beskrev selv, at han var blevet stærkt afhængig af medicinen og fik dem vedvarende ordineret frem til sin død. Det, at få udskrevet tilstrækkeligt med benzodiazepiner, var en vedvarende udfordring for Frank, idet forskellige læger gerne ville iværksætte en nedtrappingsplan. Men på grund af skift i læger var der tilsyneladende stor forskel på, hvor stram en nedtrappingsplan, der blev iværksat.

Et liv på kontanthjælp

Frank efterlod en søn og to børnebørn. Disse var hans eneste kontakt til omverdenen, ud over de fagpersoner han havde kontakt til. Han levede stort set isoleret i sin lejlighed. Udover medicinafhængighed havde Frank også et overforbrug af alkohol, som han dog ikke selv anså som et problem. Dertil kom, at Frank var svært overvægtigt, og havde endog meget vanskeligt ved, at bevæge sig rundt.

I forhold til beskæftigelse, så var Franks vedvarende referencepunkt, et job på en restaurant, som han ofte vendte tilbage til i samtalerne. Han fortalte gerne om, hvor glad han havde været for arbejdet og hvor vellidt en medarbejder han havde været. Han oplevede, at have fået et stort ansvar for både køkkenet og madlavning. Det viste sig senere, at der havde været tale om en 12 ugers virksomhedspraktik. Et forløb, der desværre ikke førte til ansættelse, da Frank kom til skade med sine hænder, da han fik dem i kaustisk soda. Det medførte skader, som Frank fortsat døjede meget med frem til sin død.

3.2.1 Jobcenterrettede aktiviteter de seneste to år

Der har været afholdt to samtaler med beskæftigelsesmedarbejderen i de knap to år. Medarbejderen har været gennemgående i forløbet. Der har været tale om mange aflysninger og udeblivelser, der har gjort, at der skulle findes nye datoer for afholdelse af møder.

Frank har været henvist til 14 dages aktiveringsforløb på førnævnte tilbud Kick Off to gange. Frank er ikke mødt op nogen af gangene.

3.3. Bo

Bo er en 52-årig mand, der har været på kontanthjælp i godt 12 år. Bo er ufaglært. Han har i sit tidlige voksenliv haft flere kortere ansættelser, som eksempelvis hos DSB og på forskellige byggepladser. Bo er opvokset hos sin mor og har to væsentligt ældre søskende. Han beskriver sig selv som en efternøler, der altid blev ekstra forkælet i forhold til de andre søskende. Han angiver også dette som grund til, at han ikke har kontakt til sine søskende længere. Moderen døde for ca. 10 år siden. Bo havde boet hjemme hos hende indtil da, og han beskriver det som et meget stort tab for ham.

Bo forklarer, at han fik tinnitus af det hårde banearbejde hos DSB, hvor man blev grinet af, hvis man bad om høreværn. Han døjede meget med ørerne, hvor han udover tinnitus også er ramt af lydfølsomhed og vedvarende betændelsestilstand. Det fylder meget for Bo, at han ikke føler, at omverdenen anerkender hans sygdom, fordi hans sygdom ikke er umiddelbart synlig.

Et liv på kontanthjælp

Bo bor alene, har ingen børn og fortæller, at han aldrig har været i et egentligt forhold. Bo forklarer, at han har været alkoholiker i hele sit voksenliv, men er dog stoppet helt med alkohol for ca. 3 år siden. Han har ikke været i behandling for misbrug, men forklarer, at han bare fik nok en dag og stoppede på egen hånd. Bo har dog stadig et dagligt forbrug af hash. Han har inden for de sidste par år gjort forsøg på at stoppe, men han angiver, at det bliver for svært for ham. Han oplever, at han har brug for hashen til, at kunne finde ro og falde i søvn på grund af hans høreproblemer. Han ser det således som et medicinsk forbrug.

Bo ser ikke sig selv på arbejdsmarkedet længere. Han ønsker førtidspension og søgte denne i 2016, da jeg fik kontakt med ham. Han fik senere afslag af både kommunen og af Ankestyrelsen. Dette afslag har været en stor anledning til frustration gennem de seneste to år. Han giver udtryk for megen vrede mod jobcentret.

3.3.1 jobcenterrettede aktiviteter de seneste to år

Der har været afholdt fire møde med en gennemgående beskæftigelsesmedarbejder. Bo har to gange været henvist til aktiveringsforløbet Kick-off. Der har derudover været iværksat psykologisk undersøgelse på Socialmedicinsk Klinik. Bo har været henvist til RCA med henblik på afklaring af mulighed for et ressourceforløb. Han påbegyndte dog ikke forløb på RCA. Endelig er han blevet bevilliget udvidet mentor, som er blevet igangsat.

4.0 Teoriafsnit

Formålet med følgende afsnit, er at præsentere de teoretiske perspektiver, jeg trækker på i den efterfølgende analyse. Som tidligere nævnt, vil det teoretiske fundament være på to niveauer. Jeg vil for det første præsentere Habermas teori omkring system og livsverden. Efterfølgende vil jeg beskæftige mig med Goffman og hans teori omkring interaktion.

4.1. Habermas

Habermas' teori om system og livsverden kan betegnes som en kommunikativ samfundsteori. System og livsverden teorien udspringer af den kritiske teori fra Frankfurterskolen. En central person fra Frankfurterskolens anden generation er Jürgen Habermas, som blev født i 1929. Blandt hans hovedværker kan nævnes "Erkendelse og interesse" fra 1968, hvori Habermas, kritiserede positivismen for den instrumentelle fornuft i dens videnskabsopfattelse. Han videreudviklede således en ideologikritik, hvor han blandt andet kritiserer den vestlige kulturs op-højelse af teknik og videnskab til ideologi (Kjølrup, 2003, s. 153-154).

Som et andet hovedværk kan nævnes "Theorie des kommunikativen Handelns." (Teorien om den kommunikative handlen) fra 1981. Heri forsøger Habermas at koble handlings- og system-aspektet (Andersen (red.), 2003, s. 72). Det er primært denne del af Habermas' teori, der vil blive anvendt i dette speciale, hvorfor denne vil blive beskrevet nærmere.

4.1.1. System og livsverden

Problemperspektivet hos Habermas omhandler de vilkår, der er, for en fri og demokratisk dialog i et moderne samfund. Han ser, at magtkoncentrationen er placeret i store anonyme bureaukratiske og økonomiske styringssystemet, blandet andet begrundet i en teknisk-videnskabelig kultur-domination (Andersen & Kaspersen, 2015, s 385). Centrale begreber hos Habermas er *Livsverden*, *System*, *Kommunikativ handlen* og *Herredømmefri kommunikation*. Disse begreber vil derfor blive nærmere præsenteret.

De økonomiske og politisk administrative elementer i samfundet er det der dækker over begrebet *Systemet*. Styringsmedierne for *Systemet* er penge og magt ud fra krav om funktionsevne og effektivitet. Den er derfor præget af en strategisk rationalitet hos aktørerne. Som individ handles der derfor ud fra egennyttige motiver. Systemet er domineret af instrumentelle og strategiske handlinger og disse handlinger koordineres og integreres hos individet gennem penge og magt (Andersen & Kaspersen, 2015, s. 393).

Et liv på kontanthjælp

Som et eksempel på en fremherskende systemtænkning, kan nævnes markedsmekanismen, hvor aktørerne ikke behøver et fælles værdisystem. Udbud og efterspørgsel er den styrende mekanisme og det bliver således penge, der er det integrerende element. Forbrugere og virksomheder følger egne økonomiske motiver, hvor penge og magt bliver de elementer, der gør, at *Systemet* virker. Der er tale om en styring gennem anonyme mekanismer og lovmæssigheder. Udover at være styrende for de dele af det økonomiske liv, der er styret af markedsmekanismerne, så ser Habermas også, at systemlogikken er fremherskende i eksempelvis formelle organisationer i både offentligt og privat regi. Dette begrundes i, at styringsmekanismen primært består af formelle og bureaukratiske regler. Det er ikke muligt, at begribe systemet gennem en hermeneutisk tilgang, da det ikke kan forstås indefra (Andersen, 2003, s. 74-75).

I et kritisk perspektiv, finder jeg det relevant, at sætte systemlogikken i relation til udviklingen i kontanthjælpssystemet, som der er redegjort for i problemfeltets afsnittet. Styringsmekanismernes synes, i nogen grad, at have bevæget sig i denne retning. Dette kommer for eksempel til udtryk ved det øgede fokus på det enkelte individs vilje og evne til at opnå beskæftigelse, således det sikres, at alle bidrager til samfundet, ud fra en økonomisk betragtning alene. Manglende beskæftigelse bliver derfor også et individuelt problem, der er udtryk for manglende motivation eller vilje hos den enkelte.

Over for *Systemets* logik findes *Livsverdenen*. Denne levendegøres af subjektive synspunkter og består således af individets subjektive billeder af den sociale verden. Det kan eksempelvis være værdier, normer og rolleforventninger der indgår heri. *Livsverdenen* står i et modsætningsforhold til *Systemet*. Modsætningen skal forstås således, at identitet, meninger og solidaritet ikke kan frembringes gennem administrative eller kommercielle styringsmekanismer. Derimod frembringes disse kun gennem sproglig kommunikation inden for en livsverden (Andersen & Kaspersen, 2015, s. 393).

Livsverdenen forstås som et normativt fællesskab, hvor der, grundet historisk arv og fælles kultur, eksisterer en fælles forståelseshorisont mellem mennesker, som individet føler sig knyttet til. Ideelt set giver det mulighed for en opretholdelse af den personlige identitet i samspillet med andre. Individene handler ud fra en kommunikativ handlen, der skal forstås som en handlen, der er sprogligt formidlet og hvor styringen er den fælles livsverdensforståelse. I modsætning til systemintegration, er der tale om en mere social integration, hvor individet netop ikke bliver underlagt kommercielle eller administrative interesser.

Et liv på kontanthjælp

En herredømmefri kommunikation mellem mennesker fremstår som det essentielle i samspillet mellem *System* og *Livsverden*. Evnen til sproglig kommunikation indebærer argumenter ud fra et fornuftsrationale og ikke mindst gensidig anerkendelse af gyldige argumenter, som således får en handlingsmotiverende og koordinerende kraft. *Livsverdenen* skal således også, ifølge Habermas, normativt være den dominerende kraft i samfundet, idet idealet om herredømmefri kommunikation derved opnås (Andersen & Kaspersen, 2015, s. 396ff).

4.1.2. Den målrationalle og den kommunikative handlen

Ifølge Habermas eksisterer der to handlingstyper i det sociale liv, henholdsvis den målrationalle og den kommunikative handlen. Den målrationalle handlen er præget af aktører, der har tydeligt fastsatte mål og som derudfra kalkulerer midlerne til, at nå målene. Der skelnes mellem henholdsvis strategisk og instrumental handlen.

Den kommunikative handlen er til gengæld præget individets fælles forståelsesorientering. Centralt for den fælles forståelsesorientering er netop den kommunikative handlen, der skabes af dialogen mellem mennesker. Det er således også afgørende, at der tales et fælles sprog og der desuden er et fælles norm- og værdisystem.

Habermas ser det sådan, at der er tendenser til, at den målrationalle handlen fortrinsvis finder sted i de politiske og økonomiske systemer, mens den kommunikative handlen nærmere finder sted inden for områder såsom familie- og fritidssfæren. Det er denne opdeling, der danner grundlaget for, at operere med henholdsvis et *System* og en *Livsverden* (Andersen, 2003, s. 72-73).

Habermas understreger vigtigheden af, at samfundet både har et *System* og en *Livsverden*, da det anses som en nødvendighed for at sikre både opretholdelse og udvikling af samfundet. I det kapitalistiske samfund, ses der tendenser til, at der til stadighed foregår en kolonisering, der betyder at systemtænkningen vinder indpas på flere elementer i samfundslivet. Balancen brydes og udfordrer eksistensen af *Livsverdenen*. Målrationaliteten bliver derfor et bærende element i eksempelvis familie- og fritidssfæren, som på den måde bliver bureaukratiseret.

I det moderne samfund gør egennyttige målsætninger, at solidariteten svækkes. Mennesker bliver fremmedgjorte i forhold til markedets logik, hvilket kan føre til personlige identitetskriser. Den kommunikative rationalitet sættes ud af kraft og overtages af styringsmåder, der opererer efter den strategiske rationalitets logik. For Habermas, er det afgørende, at denne udvikling, i retning af systemkolonisering, bremses. Såfremt *Livsverdenens* domæne koloniseres vil det

Et liv på kontanthjælp

medføre, at den kommunikative hverdagspraksis tingsliggøres og kommunikativ handlen mellem mennesker udelukkes (Andersen, 2003, s. 75-76).

Den kommunikative handling sættes i relation til det, som Habermas betegner som herredømmefri kommunikation, hvilket er et ideal for kommunikation mellem mennesker. Dette ideal er således også begrundelsen for, at *Livsverdenen* normativt skal spille den væsentligste rolle i samfundet. Hermed muliggøres den frie kommunikation mellem selvstændige og myndige individer. Dette ideal kræver samtidig, at magtfuldheder og interesse modsætninger begrænses, hvilket igen forudsætter, at materiel knaphed og trusler fra omverdenen afskaffes (Kjærup, 2003, s. 155-158).

I relation til dette speciales problemområde, så finder jeg det relevant, at anvende teoriens diagnose på det socialfaglige område. Anskues *Systemet* i forhold til jobcentrene, så kan den umiddelbare forståelse være vedvarende og stigende krav til administration, økonomistyring og generelle effektiviseringskrav ud fra økonomiske betragtninger, som er en udvikling, der er anskueliggjort i det indledende problemfelt afsnit. Disse krav udspringer af den politiske debat og etablerer sig gennem sociallovgivningen til det sociale arbejde. Systemtænkning kan i den forbindelse også være krav og sanktioner i den sociale lovgivning.

Logikkerne inden for *Livsverdenen* kan også umiddelbart sættes i relation til det socialfaglige område. Som anført i problemfeltet er et grundlæggende element i udførelsen af socialt arbejde helhedssynet omkring det enkelte menneske. I denne forståelse er det vanskeligt at arbejde ud fra standarder og kategoriseringer.

Der kan altså peges på, at man som medarbejder i jobcentrene befinder sig både i *System* og *Livsverdenen*, idet kompetenceområdet dækker elementer fra begge rationaler. Tilgangen til sociale problemer og den socialfaglige menneskeanskuelse synes fortrinsvis at befinde sig inden for *Livsverdenen*. Heroverfor står kravene til medarbejderne, om at fungere som lovforvaltere og myndighedsudøvere inden for systemets rammer.

4.1.3 Opsamling

Sammenfattende kan det altså udledes, at Habermas, på baggrund af en kommunikationsanalyse, skelner mellem et *System* og en *Livsverdenen*. Gennem analysen anskueliggør han, at der findes to handlingsformer; den målrationelle og den kommunikative. Begge handlingsformer anses, som værende nødvendige i et samfund, men problemet opstår i den kapitalistiske samfundsopbygning, hvor Habermas, ser tendens til, at de målrationelle handlinger optræder

Et liv på kontanthjælp

ekspansivt. Derved sker en kolonisering, der truer med at udlette den kommunikative handlen. Markedstænkningen gør, at vægtningen lægges på systemrationalerne og som konsekvens deraf, kan mennesker føle sig fremmedgjorte.

4.2 Goffman

Som næste led i analyseafsnittet vil jeg nu præsentere elementer fra Goffman, som er relevante for specialets analyse. Ambitionen er ikke, at skulle redegøre for eller diskutere de mange teoretiske aspekter, der er i Goffmans værker. Intentionen er, at redegøre for det teoretiske grundlag, som jeg anvender i min analyse af møderne med kontanthjælpsmodtagerne og medarbejdere i jobcentret. Afsnittet vil omhandle følgende centrale begreber hos Goffman; henholdsvis ”roller” og ”front region og back region”, hvor jeg vil henholde mig til den danske oversættelse ”facadeområdet” og ”bagscenen”. Og endelig det der kan kaldes ”rammen”.

4.2.1 Roller

Erving Goffman (1922-1982) var canadisk sociolog og var ansat som professor i antropologi og sociologi ved University of Pennsylvania fra 1968-82. I Goffmans analyser af menneskelig handling, anvendte han begreber, som han hentede fra dramaturgien. Samhandling mellem mennesker blev således sat ind i en referenceramme, der relaterer sig til skuespil. Hans ambition var, at opnå forståelse af hvorfor og hvordan mennesker handler. Fokuseringen var på den menneskelige iscenesættelse af sig selv, samtidig med en understøttelse af andres iscenesættelse. En pointe, hos Goffman er således den, at mennesker både er optrædende og publikum på skift. Dette betegnes som en form for mikrofunktionalisme, der udgør tilværelsens teater og som konstant indeholder optrædener såvel som publikumsroller (Goffman, 2014, s. 67ff).

Som menneske, har man til stadighed, et ønske om, at afsætte et bestemt indtryk på sine medmennesker i sociale sammenhænge. Altså at andre mennesker får et bestemt indtryk af en. I mødet med andre og måske ukendte mennesker, er der et naturligt ønske om, at fremstille et positivt selvbillede, således det sikres, at omgivelserne agerer ud fra et positivt indtryk. Dette ønske bunder, ifølge Goffman, i et behov for kontrol af den måde, hvorpå andre opfatter og dermed behandler én (Goffman, 2014, s. 77ff). Michael Hviid Jacobsen og Søren Kristiansen skriver således:

”Det er en af Goffmans hovedpointer, at enhver person, der kommer til en given social sammenhæng, ønsker at gøre et bestemt indtryk på de tilstedeværende. Han vil have, at de øvrige

Et liv på kontanthjælp

deltagere får et bestemt indtryk af ham. En sådan person kan have mange forskellige intentioner med sin indtryksstyring. (...) Dette kan han gøre ved at påvirke den opfattelse, som de øvrige danner af situationen, eller ved at udtrykke sig på en sådan måde, at de øvrige får det indtryk af ham og situationen, som er nødvendigt for at de frivilligt handler i overensstemmelse med hans planer og motiver.” (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 92-93).

Imidlertid gør Goffman også opmærksom på det aspekt, at tilskuerne ofte vil kunne gennemskue dette forsøg på, at påvirke opfattelsen. Goffman skriver:

”Hertil vil jeg blot tilføje, at metoderne til at gennemskue et individs bevidste bestræbelser på at fremstå som spontan synes bedre udviklede end vores evne til at manipulere egen adfærd, så uanset hvor mange træk der er foretaget i informationsspillet, har beskueren gerne fordelene over skuespilleren, og kommunikationsprocessens oprindelige asymmetri vil typisk blive bibeholdt” (Goffman, 2014, s. 60-61).

4.2.2. Facadeområde og bagscenen

Centralt er konstruktionen af de forskellige roller og scener, hvor interaktionen foregår. Goffman skelner mellem det, han kalder facadeområdet og bagscenen. Facadeområdet, vil i dette speciale være de direkte samtaler mellem medarbejder og borger, da det er her de potentielle optrædere har mulighed for, at finde sted og således der, hvor aktørerne spiller deres roller. Bagscenen er til gengæld det sted, hvor alt det, der er blevet nedtonet eller undertrykt nødvendigvis må komme til udtryk. Det er her, hvor man kan træde ud af rollen og undlade at opretholde en facade (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 100).

Henset til dette speciales undersøgelsesfelt, kan det synes oplagt, at betragte bagscenen, som værende de situationer, hvor borgeren ikke har været til møde, men måske befundet sig i trygge rammer i hjemmet. Men, idet casestudiet af disse situationer, også har indeholdt en interaktion mellem borgeren og undertegnede som forsker, vil Goffman sige, at denne situation blot giver anledning til at indtræde i andre roller:

”Der er dog en form for uendelighed eller relativitet i disse begreber, forstået på den måde, at selv de skuespillere, der lader maskerne falde og sammen slapper af bag scenen, stadig har fronter og opfører skuespil for hinanden.” (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 100).

4.2.3. Rammen

Som sidste begreb i forhold til Goffman, vil jeg komme ind på rammen for mødet. Her handler det nærmere om samspillet mellem interaktion og rammen for denne interaktion. Her opererer Goffman med begrebet ”frame”, der på dansk er oversat med ”perceptionsmatrice.” (Stax, 2005, s. 65). Dette begreb dækker over en systematiseret forståelsesramme hos individet, som hjælper til, at skabe orden i den mangfoldighed, man møder. Forståelsesrammen er individuel og dannes ud fra vores sociale erfaringer. Dette gør således også, at en given situation principielt kan forstås vidt forskelligt af to forskellige individer. Perceptionsmatricen skal samtidig forstås som et normativt grundlag for interaktion, der derfor sætter rammen for, hvordan man bør opføre sig i en given situation (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 149-150).

Der er forskellig fortolkning af, hvor konkret en perceptionsmatrice skal forstås ud fra et strukturalistisk perspektiv. Som nævnt er en væsentlig faktor den forståelsesramme, som individet selv danner i forhold til en given situation. Men samtidig tillægges den struktur man træder ind i også betydning. Jacobsen og Kristiansen skriver:

”Man kan derfor hævde, at Goffmans rammeanalyse hverken er bundet til et aktør- eller et strukturperspektiv, fordi den dels lægger vægt på, at rammer er givne på forhånd, samtidig med at aktøren tillægges væsentlig kompetence, idet han eller hun må være i stand til at finde ud af, hvilken ramme der gælder, og dernæst opføre sig passende i den (...).” (Jacobsen og Kristiansen, 2002, s. 149).

Jeg finder, at dette perspektiv er relevant i forhold til de møder jeg analyserer på, idet de bl.a. foregår i jobcentret, der kan betegnes som en institutionel ordning. Selvom det således udgør den strukturelle ramme for mødet, er der altså stadig et individperspektiv i forhold til, hvordan denne ramme kan opfattes, og hvilken opførsel denne opfattelse tilsiger.

4.3 Habermas og Goffman i supplerende perspektiv

Jeg vil i dette afsnit komme nærmere ind på, hvordan jeg finder, at Habermas og Goffman kan supplere og komplementere hinanden i det analytiske arbejde, der følger. Som jeg tidligere har været inde på, er Habermas' anvendelse af system og livsverden begreberne en teori, der befinder sig på makroniveau, idet den anlægger et kritisk perspektiv på en samfundsudvikling i det kapitalistiske samfund. Det er samtidig kommunikationsteori, hvor makroniveau får indflydelse på mikroniveau, idet systemets kolonisering af livsverdenen får direkte indflydelse på den kommunikation. Der foregår mellem aktører.

Goffman begrebsliggør de performative handlinger, mens Habermas ser disse som værende produceret af systemet. Dermed kan Goffmans begrebsliggørelse hjælpe til analysen af de observerede interaktioner. Herforuden kan det undersøges, hvordan systemet, ifølge Habermas, kan påvirke kommunikationen, herunder om den kommunikative handlen kan opstå i mødet mellem borger og medarbejder. Habermas kan bidrage med et diskursetisk perspektiv, da det normative aspekt stiller krav til, hvorledes en kommunikativ handlen kan finde sted. På mikroniveau anvendes Goffman i forhold til interaktionerne mellem mennesker, hvor de dramaturgiske begreber synliggøres.

5.0 Analyseafsnit

Selve analysen vil blive opdelt ud fra de begreber, der er redegjort for i det teoretiske afsnit. Altså vil inddelingen blive med fokus på Goffmans rollebegreb, rammebegreb og endelig facadeområdet, når det drejer sig om direkte mødesituationer og bagscenen, når det drejer sig om situationer, der ikke foregår i den direkte konfrontation mellem borger og medarbejder.

I forlængelse heraf vil Habermas' teoretiske fundament blive inddraget med henblik på, at hæve det analytiske niveau op til også, at omhandle systemkolonisering og dennes betydning for mødet mellem borger og system. I forbindelse med teoriinddragelsen i analysen vil system og livsverden, overført til projektets problemfelt, være en vigtig faktor. Det skal således tydeliggøres, at en grundlæggende præmis for at inddrage Habermas' begreber er en forståelse af at administrationskrav, økonomistyring og de generelle effektiviseringskrav ud fra økonomiske betragtninger sættes i forhold til den forståelse der er af systemets logikker. Heroverfor står livsverdenforståelsen som umiddelbart er repræsenteret ved eksempelvis kommunikationsaspektet i socialt arbejde og den menneskebehandlende del, hvor der søges en forståelse af det enkelte menneskes sociale problemer, eksempelvis gennem kommunikation. Også menneskesynet kan umiddelbart sættes i relation til forståelsen af livsverdenen, idet anskuelsen af individer som unikke gør det vanskeligt at arbejde ud fra kategoriseringer og standarder. Således er flere grundelementer af socialt arbejde umiddelbart bygget op omkring værdier, som livsverdenen repræsenterer.

Der tages udgangspunkt i casebeskrivelser af konkrete situationer, der vil fremgå i tekstbokse. Endelig vil der forekomme en naturlig inddeling i henholdsvis borger og medarbejder, idet det netop er i mødet mellem dem, at der søges svar på, hvordan dette møde kan være medvirkende til, at borgere forbliver i kontanthjælpssystemet.

5.1 Borgernes roller

Som første element i analysen, vil jeg se nærmere på de roller eller positioner, som borgerne har indtaget i møderne. Der har naturligvis været forskel på disse roller. Rollerne har ligeledes kunnet variere i løbet af møderne. Den hyppigst fremtrædende rolle, har været én, hvor borgeren har indtaget en ret offensiv position og derfor også har fremstået som forholdsvis styrende i relation til emnerne og udfaldet af mødet. Denne kalder jeg således den offensive rolle. Den anden rolle, som jeg vil komme ind på, i forhold til borgerperspektivet, er den, som jeg vil kalde

Et liv på kontanthjælp

den opgivende rolle. I denne fremstår borgeren opgivende, ofte grædende og ude af stand til at forholde sig til et handlingsperspektiv.

5.1.1. Den offensive rolle

Charlotte har generelt fremstået som en borger, der har påtaget sig en offensiv rolle, blandt andet begrundet i en store utilfredshed med systemet og manglende handling i sin sag. I det følgende eksempel, har der været rådgiverskift og Charlotte skal til det første møde med den nye medarbejder. Der er tale om et almindeligt opfølgningsmøde på Charlottes sag.

Eksempel 1:

Charlotte indleder med, at hilse på ny rådgiver, og tilkendegiver straks, med megen sarkasme, at det da er "dejligt", at hun igen kan få lov til, at starte forfra med en ny rådgiver, som hun skal fortælle sin historie til.

Charlotte er, fra tidligere rådgiver, bevilliget et ret- og pligtmentor forløb, som indebærer, at rådgiver skulle ringe hver 14. dag på et bestemt tidspunkt. I løbet af de 6 måneder, hvor dette har været iværksat, har Charlotte ikke oplevet en eneste opringning. Dette er kilde til stor frustration, som hun tilkendegiver i en temmelig aggressiv tone, da hun giver udtryk for, at hun i alle månederne jo har siddet klar ved telefonen på det aftalte tidspunkt og bare ventet og ventet.

I den videre samtale, gør Charlotte meget ud af at understrege, at hun er helt klar til, at der skal ske noget. "Bare sig, hvor højt jeg skal springe, og så springer jeg" gentager hun flere gange. Der tales om vejen henimod et ressourceforløb, og at der kræves en umiddelbar afklaring af hendes arbejds-evne for, at finde ud af hvad et ressourceforløb kan indeholde. En sådan afklaring vil være via et jobafklarings forløb på RCA.

Charlotte giver udtryk for vrede over, at skulle på RCA igen, hvor hun for ca. 10 år siden var i et forløb. Hun tilkendegiver, at hvis kommunen havde handlet dengang, havde hun været videre i fleks-job for mange år siden. Hun udtrykker, at det er for sent nu og at hun ved, at hun ikke kommer i arbejde igen. Hun siger dog, at hun godt vil på RCA, hvis det kan få skred i hendes sag. Hun tilkendegiver efterfølgende "om de så ikke bare skal se, at komme i gang i stedet for bare, at sidde og snakke?"

På vej ud siger Charlotte farvel og tilkendegiver, at hun ikke vil sige på gensyn, da det jo nok alligevel er en anden rådgiver hun skal tale med næste gang.

Et liv på kontanthjælp

I relation til dette eksempel er det tydeligt, at Charlotte ønsker at fremstå som en person, der har fået nok af systemet og vil sende et signal om, at hun vil have, at der skal ske noget i hendes sag og dermed ikke vil finde sig i mere stilstand. I min efterfølgende snak med Charlotte udtrykker hun, at hun egentlig er ligeglad med hvem hun skal tale med i jobcentret for hun har ingen tiltro til nogen af dem. Charlotte ser ikke en ny medarbejder, som et individ hun skal opbygge et konstruktivt samarbejde med. Der bliver snare tale om en repræsentant for et system, som Charlotte er voldsomt utilfreds med. Dette giver på forhånd vanskelige betingelser for en konstruktiv og herredømmefri kommunikation mellem parterne.

Charlotte forsøger, at sætte dagsordenen, men bliver alligevel udfordret, når det kommer til handlingsaspektet. Hun kan ikke give svar på, hvad hun ønsker der skal ske, ud over at der skal ske noget. Og derved bliver det alligevel medarbejderen, der kan fremsætte en mulighed, som Charlotte så kan sige ja til. Det bliver således umiddelbart systemets styringsmekanismer, der definerer hvad et muligt handlingsaspekt kan være. Ikke ud fra en egentlig dialog, men ud fra, at RCA er tilbuddet, hvis der skal ske afklaring, der på længere sigt kan føre til et ressourceforløb.

I næste eksempel på den offensive rolle, er det Bo, der er til møde i jobcentret. Han har fået ny rådgiver, men er fortsat fyldt af vrede mod den tidligere rådgiver, der varetog hans sag i forbindelse med hans ansøgning om førtidspension.

Eksempel 2:

Bo møder i jobcentret og hilser på sin rådgiver. Han indleder med, at tilkendegive, at han ikke har sovet hele natten på grund af mødet, og at han håber det er hurtigt overstået. Han kan ikke se formålet med, at skulle mødes.

Bo orienteres om, at det er et almindeligt opfølgingsmøde, hvor der kan tales om, hvad der skal ske. Bo reagerer vredt, og siger, at han jo godt ved, at det bare handler om, at han skal ud og finde et arbejde. Der bliver flere gange sagt til Bo, at det ikke er det det handler om. Bo fortsætter dog, og drejer samtalen hen på tidligere rådgiver, som han mener har sagt, at han bare skulle ud at arbejde. Han omtaler hende i temmelig stærke ukvemsord. Bo mener ikke, at jobcentret forstår, hvor dårligt han har det. Han har efterfølgende ca. 30 minutters taletid, der går med, at forklare, hvor dårligt han har det, og hvad han ikke kan i hverdagen, på grund af hans høreproblemer. I særlig grad går taletiden med en indgående beskrivelse af en konflikt med overboen, hvis to børn larmer i en grad, så Bo ikke mener, at han kan være i sin lejlighed.

Et liv på kontanthjælp

Bo får, at vide, at der er gået et års tid, siden han sidst har været i gang med noget og derfor er det tid til, at han skal en tur ud på Kick-off igen. Bo bliver igen vred over dette, og nægter, at skulle derud igen, idet han ikke mener, at det har noget formål.

Rådgiver forsøger i stedet, at lægge over til Bo, hvad han så vil. Bo giver udtryk for, at han ikke kan arbejde og mener, at han skal have pension. Da han for nylig har fået afslag på dette, bliver han informeret om, at der er brug for en afklaring af arbejdsevnen, hvilket kunne ske via et forløb på RCA. Bo er negativ over for dette, men indvilliger til sidst i, at komme ud og få en rundvisning. Mødet afsluttes med denne aftale.

I dette eksempel er det igen tydeligt, at Bo indtræder i mødet, med det udgangspunkt, at han ikke vil lade sig styre. Han ønsker selv at sætte en dagsorden, men det bliver alligevel uklart for ham, hvad han vil, når samtalen går på konkret handling. Bo ved, at han vil have førtids-pension, og ud fra hans logik, så er vejen dertil, at få rådgiver til, at forstå, hvor dårligt han har det og hvordan hans sygdom påvirker hans hverdag.

I relation til Goffmans begreb om rammeforståelse, kan dette være et eksempel på en borger, som vanskeligt forstår den ramme, som jobcentret udgør og derfor forsøger, at indgå i en rolle ud fra egen logik og forforståelse. Når denne logik ikke bliver modtaget, som forventet, da der stadig er krav om, at tage imod et tilbud, så bliver det naturlige udfald, at reagere med vrede. I det videre forløb med Bo, kommer han i løbet af nogen uger på en rundvisning på RCA. Efterfølgende er han indkaldt til et nyt møde, hvor en eventuel opstart skal drøftes. Dette møde danner grundlag for tredje eksempel, hvor, der alligevel kan ses et ændret udfald af handlingsforløbet, på baggrund af Bos offensive rolle.

Eksempel 3:

Bo medbringer en stor bærepose med brugt vat, som han indleder med, at fremvise til rådgiver. Han siger, at hun måske så kan forstå, hvor meget han døjer med ørerne. Dette giver anledning til en lang beskrivelse fra Bo, omkring hvordan hans høreproblemer påvirker ham i hverdagen. Bo får stort set lov til, at give de eksempler, som han har behov for.

Efterfølgende skal der tales om mulig opstart på RCA. Bo siger, at han da godt kan starte derude, men spørger, hvordan rådgiver havde tænkt, at han skulle komme derud?

Bo mener ikke, at han kan tage bus på grund af sin lydfølsomhed. Bo tilkendegiver, at han ser taxa-bevilling som eneste mulighed. Han får, at vide, at dette ikke kan lade sig gøre. Bo giver udtryk for, at han i så fald ikke skal starte på RCA. Dermed bliver denne plan skrinlagt.

Derefter drejes samtalen igen hen på Kick-off, hvilket Bo fortsat tilkendegiver stor utilfredshed med. Aftalen bliver, at Bo ikke skal derud i fjorten dage, men blot skal tage ud til en samtale, hvorefter der ikke behøver, at være flere aktiviteter for Bo.

I en efterfølgende samtale med Bo, giver han umiddelbart udtryk for stor glæde over udfaldet af dette møde. Han oplever sig hørt i forhold til, at han ikke skulle starte på RCA og kun skulle ud på Kick-off en enkelt gang. Så selvom handlingsforløbet egentlig vender tilbage til den plan, som Bo oprindeligt afviste på det første møde, tilkendegiver han tilfredshed, idet forløbet bliver i en tillempet reduceret form, hvor han oplever, at der er taget hensyn til ham. Bo lægger ikke skjul på, at hans ambition var, at få medarbejderen til at forstå, hvor dårligt han har det, og det oplever han lykkedes ved mødet.

Situationen kan sættes i relation til de logikker, der er beskrevet i henholdsvis system og livsverden. Bo handler ud fra sin livsverdens logik, som tilsiger, at hvis systemet ikke har forstået ham i første omgang, så mon han medbringe fysisk bevis på sin sygdom, og dennes konsekvenser for ham. Han føler sig umiddelbart anerkendt, idet planen ændres til en minimal indsats. Dog kan der argumenteres for, at denne opfattelse vidner om en manglende forståelse af systemets logik, idet planen jo netop ikke medvirker til, at bringe Bo nærmere på det overordnede mål, som er førtidspension. Dette vil jeg komme nærmere ind på senere i analyseafsnittet, når det drejer sig om medarbejdernes rolle.

I det følgende vil jeg imidlertid gå videre til endnu en markant rolle, som borgeren har indtaget i møderne.

5.1.2 Den opgivende rolle

Opgivelse i møderne, er også en rolle, der tydeligt har fremtrådt i flere situationer. I det følgende eksempel, er det Frank, der er til møde med sin rådgiver, som han har kendt gennem flere år. Som tidligere beskrevet, har det været overordentlig vanskeligt, at få Frank til at fremmøde, så der er gået lang tid mellem møderne

Eksempel 4:

Frank møder til samtale med rådgiver og bliver spurgt, hvordan det går. Frank fortæller, at det går meget dårligt. Frank vil gerne tale om sin økonomi, som er meget stram. Han vil gerne søge hjælp til medicin, da han ikke har råd til det. Derudover døjer han med hudsygdom på hænder og fødder, der gør, at han ikke kan gå ret langt. Han er desuden uenig med lægen om nedtrapningsplan af benzodiazepiner. Han får for lidt, så han sover dårligt og ikke kan være ude blandt andre mennesker. Frank får, at vide, at han medicinbevilling skal søges i socialcentret, så det kan der ikke hjælpes med her.

Frank vil derefter gerne høre om mulighed for hjælp til transport til hudlægeklinikken, da han ikke selv kan komme derud. Han får igen, at vide, at dette skal søges et andet sted. Derefter siger Frank, at der er problemer med en elregning, som han ikke har råd til at betale. Også det, informeres han om, skal søges i socialcentret.

Frank giver udtryk for, at det var det, han havde brug for hjælp til og derfor han er mødt op i dag. Så han har ikke andet på dagsordenen. Samtalen drejes hen på, hvorvidt Frank skal i gang med et tilbud. "Jeg vil gerne, men jeg kan bare ikke" gentager Frank flere gange.

Der bliver sagt til Frank, at han alligevel vil blive henvist til Kick-off og så må han se om ikke han kan komme derud en tur. Dette tror Frank ikke, at han kan. Mødet afsluttes således med denne melding.

Frank er efterfølgende meget opgivende. Han havde nogle ting, der fyldte meget for ham, som han havde håber på, at han kunne få hjælp til. Og i stedet ender det med en henvisning til Kick-off, som han ikke oplever, at han har brug for. Frank møder i øvrigt aldrig op på Kick-off og der går knap et år før der igen bliver afholdt møde med Frank.

I forhold til dette eksempel, så rejser det oplagt problematikken omkring jobcentrets specialisering. Som udgangspunkt er det kun jobcentret, der indkalder til jævnlige samtaler og dermed er det også den eneste relativt stabile kontakt, der er mellem borger og system. Dette bliver problematisk for en borger som Frank, der tydeligt har andre problemer end ledighed, som han har brug for hjælp til. Der ses igen en kollision mellem borgerens livsverdenslogik og systemlogikken. Frank mobiliserer en hel del kræfter på, at møde op for at få hjælp, men må sande, at der ikke er mulighed for hjælp i denne del af systemet. Der mangler en forståelse for rammen

Et liv på kontanthjælp

for mødet, og det gør egentlig, at samtalen i nogen grad bliver uanvendelig for begge parter. Eneste udfald af mødet, bliver således systemkravet om iværksættelse af et yderst begrænset tilbud. Ikke ud fra hvad Frank har brug for, men ud fra et lovgivningskrav.

I næste eksempel skal vi tilbage til Charlotte og hendes forløb. Som det fremgik af ”eksempel 1”, så skulle hun have en rundvisning på RCA for, at få klarhed over en eventuel opstart der. Imidlertid er der ventetid, der går ud over tidspunktet for tilbudsskrav. Charlotte får derfor besked pr. telefon om, at hun er nødt til at skulle på Kick-off inden. Her opstår altså endnu et eksempel på et systemkrav, der henholder sig til en regel fremfor, at have et egentligt formål i relation til Charlottes sagsforløb.

Efterfølgende kommer Charlotte på rundvisningen på RCA. Hun kontakter mig den efterfølgende dag, og tilkendegiver, at hun på ingen måde vil på RCA, idet hun har haft det dårligt siden rundvisningen og ikke har sovet hele natten på grund af dette. Der aftales derfor et nyt møde med Charlottes rådgiver.

Eksempel 5:

Det nye møde er arrangeret med henblik på, at få afklaring på det videre forløb. Charlotte fremstår denne gang ikke vred, men er meget grådlabil fra begyndelsen af samtalen. Hun får meget taletid til, at forklarer, hvorfor hun ikke vil på RCA. Hun mener ikke, at hun vil kunne holde til det hverken fysisk eller psykisk, hvilket rådgiver anerkender hende i.

Charlotte får at vide, at RCA jo var et ønske fra hendes side, og at der ikke er noget krav om, at hun skal igennem et afklaringsforløb. Der spørges ind til, om Charlotte hellere vil have lidt ro den kommende tid, hvilket Charlotte bekræfter, at hun gerne vil.

Udfaldet af mødet bliver derfor, at RCA forløbet afbrydes og der iværksettes ikke yderligere tiltag.

Charlotte er efter mødet mest af alt lettet over ikke at skulle på RCA. Hun tænker, at det er godt, at hun får ro på, og ikke behøver, at bekymre sig om jobcentret i den kommende tid. Hun giver udtryk for, at det har været et godt møde, hvor hun har følt sig hørt.

De to eksempler med Charlotte viser, hvordan hun påtager sig to forskellige roller i de to møder og, at udfaldet bliver vidt forskelligt. Men det ses også, at Charlottes rollespil gør, at hun får massiv indflydelse på sagsforløbet. Det lader således ikke til, at være systemets krav om

Et liv på kontanthjælp

afklaring af arbejdsevne, der gør sig gældende, men snare borgerens ønske om afklaring, der kan sætte gang i et handlingsforløb. Da Charlotte oplever, at hun bliver hørt og forstået i det sidste møde, gør det også, at hun er tilfreds med udfaldet af mødet. Også selvom det egentlig er i direkte modstrid med hendes oprindelige ønske, som var, at der skulle ske noget i hendes sag. I det følgende afsnit, vil fokus blive flyttet til medarbejdersiden og de roller som har trådt tydeligst frem her.

5.2 Medarbejdernes roller

Ligesom hos borgerne, vil jeg i det følgende beskrive de to roller, som medarbejderne i det væsentligste påtog sig i samtalerne. Den første rolle ser jeg som værende den kravsættende, hvilket ikke har været den tydeligste rolle. Alligevel lader det til, at være en uundgåelig rolle i en myndighedsudførende funktion. Det er samtidig en rolle, som borgerne lader til, at være meget opmærksom på. Den anden rolle definerer jeg som den anerkendende, hvilket også er den rolle, der har været tydeligst i de tre forløb.

5.2.1 Den kravsættende rolle

Den kravsættende rolle har været i anvendelse i alle tre cases. Det har fortrinsvis været, når lovgivningen, ud fra et tidsperspektiv, har stillet krav om iværksættelse af et tilbud. For alle tre borgere, har der, i løbet af de to år, sket henvisning til det føromtalt 14. dages forløb på Kick-off. Der er dog aldrig forventet fjorten dages deltagelse. Det er blevet understreget, at en til to samtaler ville være tilstrækkeligt.

Det har været kendetegnende, at medarbejderne, har distanceret sig fra kravet om deltagelse. I det følgende eksempel skal ses i sammenhæng med eksempel 4, der omhandler Frank og hans kommende deltagelse på Kick-off.

Eksempel 6:

Rådgiver forklarer Frank, at han skal ud på Kick-off, hvilket Frank ikke mener, at han er i stand til. Rådgiver giver udtryk for, at han jo slet ikke behøver, at være derude i fjorten dage. Rådgiver tænker, at det er fint, hvis han kan komme ud til en enkelt samtale, og forklarer, at sådan en samtale måske kun tager 20 minutter.

Frank mener stadig ikke det er muligt, blandt andet begrundet i manglende mulighed for, at transportere sig derud. Han kan samtidig ikke se formålet med det.

Et liv på kontanthjælp

Rådgiver tilkendegiver, at han heller ikke synes, at det giver mening, at Frank skal derud, men at det bare er sådan lovgivningen er. Han forklarer, at det er det mindst indgribende, der kan iværksættes. Alternativet vil være, at Frank skal have en ret- og pligtmentor, som han så skal tale med hver uge. Rådgiver spørger om det så ikke er bedre, at få det overstået med en hurtig samtale på Kick-off.

Det ender med en henvisning til Kick-off, selvom Frank vedbliver, at sige, at han ikke tror, at han kan komme derud.

Her ses altså tydeligt, at medarbejderen påtager sig den kravsættende rolle, der lægger i den ramme for samtalen, som lovgivningen på området tilsiger. Dog er det også tydeligt, at medarbejderen ønsker, at udvise distance til den nødvendige beslutning.

Ovenstående kan ses som et eksempel på en systemkolonisering, hvor det ikke bliver dialogen mellem borger og medarbejder, der bliver styrende for handlingsforløbet. Det bliver i stedet et systemkrav, der nødvendiggør en unødvendig indsats. Ses dette i sammenhæng med de styringsmekanismer, som Habermas finder i systemlogikken, kan det dog virke paradoksalt, idet et af fokuspunkterne netop er på effektiviseringskrav.

I det næste eksempel på den kravsættende rolle, skal det igen handle om Bos forløb. Da Bo ikke så sig i stand til, at starte op på RCA, har han været indkaldt til et møde på jobcentret for, at drøfte andre muligheder. Bo har vedvarende et stort fokus på, at beskrive, hvor dårligt han fungerer i hverdagen, og derfor har forslaget været, at Bo bevilliges en udvidet mentor, der vil kunne hjælpe Bo i hverdagen og samtidig lave en beskrivelse af Bos funktionsniveau. Bo har noget modvilligt sagt ja til dette og er derfor indkaldt til et opstartsmøde.

Eksempel 7:

Bo møder ind til mødet, hvor jobrådgiver og mentor deltager. Rådgiver forklarer Bo, at formålet med mentoren er, at Bo kan få hjælp i hverdagen og at hun derudover ønsker en beskrivelse af hvordan Bo fungerer i dagligdagen.

Bo er meget negativ overfor dette tiltag. Han tilkendegiver, at han ikke gider, at have en rendende hjemme hos sig i tide og utide. Han ønsker bare fred og ro, og det får han ikke med en mentor.

Rådgiver fastholder, at Bo jo har et ønske om, at der skal ske afklaring af hans sag og at der derfor er nødt til, at ske noget udvikling i sagen. Hun ser dette som eneste løsning, når Bo ikke ser sig i stand til at deltage i et jobafklaringsforløb.

Bo er fortsat negativ og mener, at mentor kun vil have fokus på, at få ham i gang med at arbejde, hvilket han ikke mener, at han kan. Rådgiver fastholder imidlertid, at mentorforløbet skal prøves af.

Bo accepterer det modvilligt til sidst og Bo og mentor laver aftale om første besøg.

Bo giver efterfølgende udtryk for stor frustration over samtalen. Han mener, at han er blevet pålagt en mentor, som han ikke ønsker og opfatter det som et krav for, at han fortsat kan modtage kontanthjælp, hvorfor han ikke kunne sige nej. Han oplyser dog, at han jo må give det en chance. Mentor når to besøg hos Bo. Ved andet besøg smider Bo mentor ud, idet han oplevede, at hun kun spurgte ind til Bos jobsituation. Bo vil ikke længere have besøg af en mentor og tilbuddet stoppes.

Dette eksempel kan anskues som en forskellighed i den perceptionsmatrice som henholdsvis borger og medarbejder har. Rådgiver tænker mentorfunktionen som en reel hjælp til Bo for, at der kan ske udvikling i hans sag og for, at han kan få støtte i hverdagen. Bos forståelsesramme er snare, at der er tale om en medarbejder fra jobcentret, som skal hjem til ham og ”spionere” for, at få dokumentation for, at Bo godt kan arbejde. Bos skepsis kan også bunde i en bevidsthed, om at han indtager en bestemt rolle i jobcentret, som måske ikke stemmer helt overens med den rolle han har hjemme, når det kommer til beskrivelsen af eksempelvis funktionsniveau.

Men det bliver et eksempel på medarbejdernes kravstættende rolle, idet der tydeligt er en forventning om, at Bo siger ja til mentorfunktionen. Men på grund af forskellige forståelsesrammer bliver det samtidig en indsats, der næsten på forhånd er dømt til at mislykkes.

Jeg vil, i næste afsnit, rette fokus på den anerkendende rolle, som synes, at være den mest tydelige rolle, som medarbejderne har indtaget.

5.2.2 Den anerkendende rolle

Den anerkendende rolle har været fremtrædende i flere af de eksempler, som der allerede er skrevet. I forbindelse med den kravstættende rolle, hvor der eksempelvis har været tale om henvisning til Kick-off, har der alligevel været tale om en anerkendende tilgang til borgeren.

Et liv på kontanthjælp

Borgerne er blevet hørt og er blevet mødt i forhold til de problemer, som de har beskrevet, og medarbejderen har således distanceret sig fra beslutningen, om at borgerne alligevel har skullet have et tilbud på trods af deres tilstand og aktuelle funktionsniveau.

I eksempel 5, der omhandler Charlotte, er det tydeligt, at rådgiver anerkender Charlottes fortælling. Charlotte får tid og plads til, at forklarer hvor dårligt hun har haft det efter besøget på RCA. Der bliver ikke stillet spørgsmål til Charlottes fortælling, og rådgiver er hurtig til, at ændre planen i henhold til Charlottes umiddelbare ønske. Charlotte, er ved mødet, tydeligt ked af det og opgivende, hvilket hurtigt medfører et forslag om, at Charlotte får fred i en periode og ikke skal opstarte noget forløb.

Også i eksempel 7 ses det, at Bo anerkendes i sin oplevelse af at have mentor. Selvom det umiddelbart fremstod som et krav, at Bo skulle sige ja, så er der alligevel en accept af, at han afbryder forløbet efter to besøg. Det accepteres herefter, at der ikke aktuelt iværksættes andre tiltag.

Det næste eksempel omhandler igen Frank. Frank er siden sidste møde udeblevet fra Kick-off. Han er derefter udeblevet fra tre indkaldte møder i jobcentret og som konsekvens heraf, er der næsten gået et år siden sidste møde. Det er lykkedes mig, at få kontakt til Frank forud for mødet og jeg har derfor haft en indledende snak med både Frank og rådgiver. Rådgiver er derfor forberedt på, at mange af Franks problemer fra sidste møde, fortsat gør sig gældende.

Eksempel 8:

Samtalen foregår ved hjemmebesøg, da Frank har svært ved at bevæge sig rundt. Rådgiver spørger ind til Franks situation og Frank fortæller, at den er stort set uændret. Han har ingen fast læge, da han er tilknyttet regionsklinik, og det betyder, at receptmedicin udskrives i meget forskellige doser. Frank mener stadig, at han får for lidt angstdæmpende medicin. Derudover har han store problemer med hudsygdom på både hænder og fødder, der hæmmer ham i hans mobilitet. Det er et problem, at han ikke kan møde op hos hudlægen ugentligt.

Rådgiver har forberedt sig på denne problematik, og forklarer at han har søgt et såkaldt "rådmanslegat" til Frank, der gør, at Frank kan få 3.000 kr. som kan anvendes til transport. Derudover har rådgiver haft kontakt til en frivillig organisation, som muligvis også kan forestå noget transport.

Frank er glad for, at der er fundet en mulig løsning.

Frank afgår ved døden tre uger efter mødet, hvorfor ovenstående tiltage ikke når, at blive iværksat.

Det centrale i dette eksempel er, at rådgiver fraviger de underlagte rammer og fremkommer med løsninger, der går ud over den egentlige funktion i jobcentret. Der kan, i den optik, tales om, at systemkoloniseringen trods alt ikke er større end, at der findes rum til, at forholde sig til borgerens livsverden og tage udgangspunkt deri.

Det andet centrale, som jeg vil fremdrage, er også det, der ikke bliver omtalt i mødet. Der bliver ikke talt om udeblivelserne fra de indkaldte møder eller om det manglende fremmøde på Kick-off. Der bliver heller ikke talt om behov for iværksættelse af nyt tilbud, selvom tidsfristen for længst er overskredet. Også her er altså en umiddelbar anerkendelse af borgerens situation, der gør, at systemets krav fraviges.

Dog skal det også siges, at fravigelsen først sker i en ekstrem situation, hvor borgeren er så syg og dårligt fungerende, at det ville give endog ringe mening, at tale om systemkrav i den givne situation.

Den anerkendende rolle er også kommet til udtryk på den måde, at borgerne har haft størstedelen af taletiden i de fleste møder. Der er blevet lyttet til deres fortællinger, og der er udvist en forståelse for de beskrevne problemer. Dette har udmøntet sig i, at der umiddelbart er stillet begrænsede krav til borgerne om eksempelvis, at tage imod et tilbud.

Et andet forhold, der også har gjort sig gældende for alle tre borgere, er at der ikke på noget tidspunkt, er talt om sanktioneringer. Selvom der har været forløb, der har været præget af hyppige udeblivelser og manglende fremmøde i flere situationer, så har der ikke været tilbageholdt ydelse eller blevet reduceret i kontanthjælpen. Eneste undtagelse er kontanthjælpsloftet, men da dette nærmere er en administrativ reduktion af ydelse, kan dette ikke ses som en egentlig sanktion fra jobcentrets side. Dette kan altså også indikere, at medarbejderne udviser forståelse for borgernes problemer og som følger deraf vælger ikke at sanktionere, selvom der er mulighed for det, i givne situationer.

I den anerkendende rolle lægger altså en ambition om, at åbne op for borgerens fortælling og give plads til, at denne kan blive italesat. Det rejser imidlertid en observeret problematik omkring helhedssynet, som jeg var inde på i det indledende problemfeltssnit. I de observerede møder, har der været stærkt begrænset fokus på at udfordre borgerens fortælling. I dette case-studie er der, som tidligere nævnt tale om tre borgere, der alle har misbrug i større eller mindre omfang. Et misbrug som de umiddelbart er forholdsvis åbne omkring. På trods af dette, har det

Et liv på kontanthjælp

stort set aldrig været et tema på møderne. Eneste eksempel var en drøftelse af Bos forbrug af hash i forbindelse med, at dette forbrug umuliggjorde et forløb hos en tinnituskonsulent.

De mest markante roller i selve møderne er nu blevet gennemgået. Som næste skridt i den analytiske proces, vil jeg bevæge mig væk fra facadeområdet og i stedet beskæftige mig med noget af det, der er sket udenfor selve møderne, altså det der kan beskrives som bagscenen i henhold til Goffmans begreb.

5.3. Bagscenen

I løbet af de to år, hvor borgerne er blevet fulgt, har der været jævnlig kontakt med dem og med de medarbejdere, der har varetaget deres sag. Det har således været muligt, at få opfølgende tilbagemeldinger fra begge parter i forlængelse af eksempelvis møder. Som tidligere beskrevet, er der naturligvis en bevidsthed om, at min direkte kontakt til både borgere og medarbejder umiddelbart afstedkommer en ny scene eller ramme for kontakt og at denne forårsager andre roller. Men jeg vælger alligevel, at beskrive det som en bagscenekommunikation, da den udgør en bagscene i forhold til det facadeområde, som er de direkte møder.

Overordnet har borgerne vekslet en del i deres opfattelser af møderne. Som eksempel herpå vil jeg fremhæve to samtaler med Bo, som er i forlængelse af henholdsvis mødet i eksempel 3 og eksempel 7.

Eksempel 9 (Samtale med Bo efter eksempel 3):

Bo udtrykker stor tilfredshed med samtalen. Han tilkendegiver, at han virkelig tror, at den nye rådgiver forstod ham og mener, at hun også syntes det var forkert, at han havde fået afslag på førtidspension. Bo oplever også, at rådgiver forstod, at han ikke kunne komme på RCA, fordi det er urealistisk for ham, at skulle køre med bus. Han accepterer derfor også, at han skal ud på Kick-off til en enkelt samtale, da det vil sikre ham ro efterfølgende.

Bo giver udtryk for, at det er godt, at der er kommet nye øjne på hans sag. Han tror på, at der kan blive et godt samarbejde med den rådgiver, og at han i sidste ende vil kunne nå førtidspensionen, som han beskriver som sit eneste mål udover, at få fred og ro.

Eksempel 10 (Samtale med Bo efter eksempel 7):

Bo er frustreret og ophidset. Han mener ikke, at den nye rådgiver er anderledes end de andre. Han føler sig tvunget til, at sige ja til mentorforløbet og er bekymret for, hvad det er mentor skal dokumentere.

Han forstår ikke, hvorfor rådgiver ikke bare kigger i lægepapirerne, da han mener, at der er rigeligt med dokumentation for, at han ikke kan arbejde og skal have førtidspension. Han gentager, at kommunen kun vil have ham ud i arbejde.

Rådgivernes anerkendelse af Bos livsverden giver Bo et håb om, at der i samarbejde kan arbejdes mod en førtidspension. Der kan argumenteres for, at der igen opstår en divergens mellem forståelsesrammerne. Bo forstår ikke systemets logik, og tolker rådgivers anerkendelse af fortællingen, som et udtryk for, at hun er enig i at førtidspension er eneste løsning. Selvom Bo, til mødet, også bliver orienteret om vejen til førtidspension og at første skridt går via en forberedende rehabiliteringsplan, så er det ikke det, Bo hæfter sig ved. Hans fokus er på, at han har fået lov til, at fortælle sin historie, og dermed bør det, i hans logik, være første skridt til førtidspension.

Det andet eksempel jeg vil fremhæve, er en samtale med rådgiver efter mødet, hvor det er aftalt, at Charlotte ikke skal på RCA, men at hun får ro på i den kommende tid. Dette beskriver en gennemgående problematik, som er central for forståelsen af de lange kontanthjælpsforløb.

Eksempel 11:

Samtale med Charlottes rådgiver. Rådgiver giver udtryk for, at hun umiddelbart tænker, at det er godt, at Charlotte ikke startede på RCA, da det heller ikke virkede som om hun var klar til det.

Hun tænker, at det er nødvendigt, at Charlotte får ro på sin situation, og giver samtidig udtryk for, at der jo er et stort arbejde i at udarbejde en rehabiliteringsplan, så hun vil gerne være helt sikker på, at borgeren er klar til at gå i gang med et forløb. Ellers er der jo tale om et spildt arbejde, hvilket tiden ikke er til. Derfor vil hun som udgangspunkt ikke foretage sig yderligere, før hun er mere sikker på, at Charlotte kan deltage.

Af ovenstående eksempel rejses altså en problematik, der nærmere omhandler de systemkrav, der forelægger, blot i den indledende fase af et forløb for, at få borgere væk fra kontanthjælp. Netop arbejdet omkring rehabiliteringsplaner, kan rejse en formodning om en anden baggrund for, at man som medarbejder indtræder i den anerkendende rolle.

Et liv på kontanthjælp

Der kan måske tales om en overfladisk eller en umiddelbar anerkendelse af borgerens fortælling, der giver borgeren ejerskab over et forløb, der i det store hele handler om, at give borgeren mest mulig ro. Her bliver det igen relevant, at inddrage Goffmans forståelsesramme, idet den store forskel, der er i borgerens og medarbejdernes forståelsesramme netop muliggør et sådant handlingsperspektiv. Ved ikke at være bevidst om de systemkrav, der er til eksempelvis en tildeling af førtidspension, så kan den umiddelbare anerkendelse give borgeren en tro på, at der sker noget i sagen samtidig med, at den i virkeligheden giver medarbejderen ro til ikke, at skulle foretage noget i sagen.

5.4 Opsamling i kritisk perspektiv

Som afsluttende element i analysen, vil jeg samle op på analysen ud fra det kritiske perspektiv, der blev anlagt i det indledende problemfeltssnit. Dette var samtidig grundlaget for den forforståelse, der søges udfordret i forhold til den hermeneutiske tilgang i specialet. Den overordnede forforståelse var, at borgere ikke fik den nødvendige hjælp i et specialiseret system som kontanthjælpssystemet, og at de som konsekvens heraf forblev i systemet i meget lange forløb.

5.4.1 Kommunikation

Den umiddelbare kontakt mellem borgerne og jobcentret, kan siges at være styret af en systemlogik, idet selve indkaldelserne til møder er defineret af lovkrav og ikke ud fra tidspunkter, hvor det specifikt kan give mening med en samtale i forhold til borgerens livssituation. Men det skal dog anføres, at det aldrig er oplevet som et problem, hvis en borger ønskede samtale inden for kort tid, selvom der var afholdt samtale for nylig. Det har ligeledes været muligt, at flytte samtaler efter borgerens ønske, eller finde ny dato ved udeblivelser. Dette indikerer, at der er en bevidsthed om, at det er borgere, der befinder sig i svære livssituationer og som der derfor må tages et ekstra hensyn til. Systemstyringen er således ikke så entydig, som først antaget.

Som tidligere anført, så er idealerne i den herredømmefri kommunikation fornuftig argumentation og anerkendelse af argumenter. Muligheden for efterlevelse af disse idealer, vil blive begrænset i et system, hvor der på forhånd er fastlagte rammer for samtalen, som eksempelvis et beskæftigelsesrettet fokus. I de konkrete overværede samtaler, synes der imidlertid ikke, at være megen fokus på beskæftigelse. Der virkede nærmere til, at være en udtalt forforståelse af, at borgerne ikke havde noget beskæftigelsesperspektiv. Der blev generelt givet meget taletid til borgerne, hvor de kunne sætte ord på deres aktuelle situation. Dette gjorde også, at samtalerne ofte kom til, at omhandle mange forskellige emner som eksempelvis medicin, boligforhold eller

Et liv på kontanthjælp

sundhedstilbud. På trods af, at borgerne umiddelbart havde gode muligheder for, at påvirke dagsordenen til samtalerne, kan der alligevel ikke tales om en herredømmefri kommunikation. Dette skyldtes naturligt, at medarbejderne har en myndighedsfunktion over for borgerne, og det er således medarbejderne, der kan fremkomme med handlingsmulighederne.

Borgerne havde altså stor mulighed for, at sætte ord på deres situation. Der oplevedes også en almindelig accept af borgernes oplevelse, hvorfor deres fortælling ikke blev udfordret, hvilket den kunne have været, efter idealerne omkring det socialfaglige helhedssyn. Borgerne blev umiddelbart anerkendt ud fra det, de ønskede at tale om. Der kan på den måde udledes, at borgerne havde en umiddelbar mulighed for, at kunne påvirke deres sag. Det kan dog anføres, at rammerne for handlemuligheder udgjorde en begrænsning, hvorfor borgerne ikke kunne få den hjælp som de havde håbet på.

5.4.2 Magtforhold

I forforståelsen var der en antagelse af systemets virkemidler, som værende bestående af sanktioner og generelle stramninger på området. Dette gjorde sig imidlertid ikke gældende i forhold til de fulgte borgere. På trods af udeblivelser og mødeaflysninger, blev der ikke iværksat tiltag, der hverken tilbageholdt deres ydelser eller reducerede dem. Der blev tilkendegivet stor forståelse fra medarbejderne i forhold til, at borgerne i perioder havde vanskeligt ved at fremmøde. Alligevel sås der en iboende frygt fra borgerne om, at blive sanktioneret eller for at miste kontanthjælpen, som eksempelvis hos Bo, der så sig nødsaget til, at sige ja til mentorforløb ud fra en sådan frygt.

Magtforholdet blev gjort gældende, når der var tale om et lovmæssigt krav om iværksættelse af et tilbud til borgerne. Det sås dog også, at medarbejderne distancerede sig fra kravet og reducerede kravet helt ned til, at omhandle én samtale på 20 minutter. Derudover fremkom medarbejdere med udtalelser om, at de godt kunne se, at det var spild af tid eller ikke gav mening i forhold til borgerens situation, hvilket også medvirkede til, at skabe distance til beslutningen.

To af de tre borgere påtog sig ofte en meget offensiv konfronterende rolle i forhold til medarbejderen. Der kan således ikke tales om, at borgerne følte sig underlagt et magtforhold, hvor de skulle udvise ydmyghed. Der blev observeret flere eksempler på, at medarbejdere blev tiltalt i en hård tone.

5.4.3 Systemkolonisering

Systemkoloniseringen og de deraf følgende styringsmekanismer var umiddelbart mindre fremtrædende end forventet. Der kan ikke tales om forløb, hvor borgerne entydigt måtte indordne sig under systemets logikker. Borgerne havde rigeligt med taletid og havde selv umiddelbar mulighed for, at medvirke til, at der skete udvikling i deres sag.

Når der alligevel kan tales om en grad af systemkolonisering, så skyldes det snare, at borgerne indgik i et beskæftigelsesrettet system, som var svært, at gennemskue ud fra deres logik. Når borgerens logik er, at vejen til førtidspension, er at få medarbejderen til at forstå, hvor dårligt et funktionsniveau pågældende har, så vidner det om en grundlæggende manglende forståelse for systemets logikker. Og når medarbejderne, i forlængelse heraf, anerkender borgernes fortælling, kan det umiddelbart fremstå som en fælles forståelseshorisont. Men i et kritisk perspektiv, kan det også anskues som en målstrategisk handling, der legitimerer manglende handling ud fra det perspektiv, at borgeren har brug for ro i sin sag.

6.0 Konklusion

I det indledende afsnit, der udgjorde problemfeltet, blev der redegjort for kontanthjælpssystemets udvikling i et kritisk perspektiv. Det blev problematiseret, at udviklingen fra eksempelvis velfare til workfare var svært forenelig med en social indsats, over for de borgere, der befandt sig længst væk fra arbejdsmarkedet på grund af massive sociale problemer. Gennem kvantitative data blev det godtgjort, at et stort antal aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere har befundet sig i kontanthjælpssystemet i mangeårige forløb. Dette vakte en undren, set i lyset af, at kontanthjælp regnes for en stærkt midlertidig ydelse, der gives indtil der forelægges en afklaring af arbejdsevnen. Særligt blev specialets fokus rettet mod mødet mellem borger og jobcentermedarbejder med henblik på, at opnå indsigt i de elementer i mødet, der kunne have betydning for, at aktivitetsparate borgere forblev i kontanthjælpssystemet.

Tilgangen til problembearbejdelsen var funderet i en hermeneutisk tilgang sammen med et kritisk perspektiv. Det hermeneutiske udgangspunkt gjorde, at det empiriske afsæt blev udgjort af en lille del af helheden – forstået således, at det bestod af et kvalitativt casestudie af tre kontanthjælpsmodtageres sagsforløb gennem en 2-årig periode, hvilket kan siges, at udgøre en begrænset del af et stort kontanthjælpssystem. Den videnskabsteoretiske ramme muliggjorde dog, ud fra casestudiet, at bringe de analytiske konklusioner op på et mere generelt plan og dermed besvare problemformuleringen på et højere niveau. Det kritiske perspektiv blev inddraget med henblik på, at skabe mulighed for en kritisk analyse af kontanthjælpssystemet.

Med baggrund i analysen kan det konkluderes, at der er fire roller, der træder tydeligst frem i interaktionen mellem borger og medarbejder. For borgernes vedkommende drejer det sig om henholdsvis en offensiv og en opgivende rolle, mens det for medarbejderne består i en kravsættende og en anerkendende rolle.

Med udgangspunkt i denne rolleinddeling, kan det konkluderes, at borgerne tildeles en stor del af talletiden på møderne. Der anvendes meget tid på, at borgeren får mulighed for, at sætte ord på oplevelsen af sin egen situation og de problemer, der måtte være aktuelle. Dette tegner også billedet af et mødeindhold, der omhandler mange emner, der ikke nødvendigvis relaterer sig til beskæftigelse. Det kan videre konkluderes, at borgerne i det store hele mødes og anerkendes i deres fortælling, hvorfor der kun, i begrænset omfang, sker en udfordring af denne fortælling via eksempelvis uddybende spørgsmål.

Et liv på kontanthjælp

I forhold til den kravsættende rolle, så kan det konkluderes, at medarbejderne gør opmærksom på, at borgeren skal have et tilbud, når det er tid herfor. Det kan videre konkluderes, at medarbejderne distancere sig fra kravet ved at give udtryk for det meningsløse i kravet set i forhold til borgerens situation. Det kommer også til udtryk i en stærk reduktion i selve omfanget af tilbuddet, således det forventeligt bliver mere ”spiseligt” for borgeren.

Det kan videre konkluderes, at der opstår en divergens mellem den logik, som borgeren har og den systemlogik, der er fremtrædende i kontanthjælpssystemet. Derved opstår, der en situation, der dybest set bidrager til et stillestående sagsforløb. Det sker i den situation, hvor borgerens logik tilsiger, at formålet med samtalerne er, at få forklaret, hvor dårligt et funktionsniveau borgeren besidder, med vægt således lagt på egne fysiske og psykiske begrænsninger. Dette sker ud fra en forventning om, at der ud fra denne fortælling, kan konkluderes, at borgerens arbejdsevne må være så begrænset, at førtidspension er eneste mulige løsning.

Det ses, at borgeren har umiddelbar indflydelse på at skabe fremdrift i egen sag ved at give udtryk for ønske, om at der skal ske noget i relation til afklaring. Men ovenstående logik gør tilsyneladende, at der netop ikke sker noget i sagen. Det viser sig således vanskeligt, at gå fra dette afklaringsønske til et reelt handlingsperspektiv, idet der påkræves en forberedende indsats i relation til udarbejdelse af borgerens rehabiliteringsplan. En indsats, som er for vanskelig for borgeren, at deltage i, hvorfor der gennem en anerkendelse af borgerens problemer opstår en enighed om, at det er at foretrække, at borgeren får ro på sin situation. Som følge heraf legitimerer problemanerkendelsen et, så godt som, stillestående handlingsforløb uden perspektiver i forhold til, at komme på anden ydelse end kontanthjælp. Som en af casebeskrivelserne viser, så betyder denne situation, at borgere kan være så fysisk syge, at de afgang ved døden, uden at der på noget tidspunkt italesættes en mulighed for, at borgeren skal tilgå anden ydelse end kontanthjælp.

I relation til det kritiske perspektiv, der blev anlagt på kontanthjælpssystemets udvikling og de fremherskende virkemidler på området, så kan det konkluderes, at det ikke har udgjort et væsentligt problem i de beskrevne borgerforløb. Sanktionering og reduktion i ydelser er ikke blevet anvendt, og som tidligere anført, så har medarbejderne udvist stor forståelse i forhold til manglende fremmøde og i relation til, at iværksætte mindst muligt indgribende tilbud. Det kan altså konkluderes, at der, på trods af reformer og stramninger på kontanthjælpsområdet, fortsat lader til, at være handlerum til ikke, at implementere sanktioner over for den dårligst fungerende gruppe af kontanthjælpsmodtagere. Dog medfører udviklingen, at der iværksættes tilbud,

Et liv på kontanthjælp

udelukkende ud fra et systemkrav og ikke ud fra et perspektiv, der medtager betragtning om, hvad borgeren kunne have brug for i henhold til den aktuelle situation.

7.0 Litteraturliste

Bøger:

- Andersen H. (red.) (2003). Sociologi – en grundbog til et fag. København: Hans Reitzels forlag.
- Andersen J. G. i Guldager J. & Skytte M. (2015). Socialt Arbejde – teorier og perspektiver. København: Akademisk Forlag.
- Brinkmann S. (2010) Etik i en kvalitativ verden. I Tanggaard L., & Brinkmann S. Kvalitative metoder - En grundbog. København: Hans Reitzels Forlag.
- Caswell D. i Guldager J. & Skytte M. (2015). Socialt Arbejde - teorier og perspektiver. København: Akademisk Forlag.
- Christensen A.B., Jørgensen S., Olesen S.P. & Rasmussen T. (2015) Viden og videnskabsteori i socialt arbejde. København: Hans Reitzels Forlag.
- Clinard M.B. i Rubington E. & Weinberg M.S. (2011). The Study of Social Problems – Seven Perspectives. (7. udg.) New York: Oxford University Press.
- Danneris S. (2016). Er du klar til at arbejde. Aalborg Universitet: Rosendahls
- Egelund T. & Hillgaard L (1998). Social rådgivning og social behandling. København. Hans Reitzels Forlag.
- Ejernæs M. & Monrad M. i Guldager J. & Skytte M. (2015). Socialt arbejde – teorier og perspektiver. København: Akademisk Forlag.
- Flyvbjerg, B. (2010). Fem misforståelser om casestudiet. I Tanggaard L., & Brinkmann S. Kvalitative metoder - En grundbog. København: Hans Reitzels Forlag.
- Føllesdal D. (2005). Politikens bog om moderne videnskabsteori. (2. udg.) Politikens Forlag.
- Goffman E. (2014). Hverdagslivets rollespil. Frederiksberg: Samfundslitteratur
- Goffman E. (2004). Social samhandling og mikrosociologi - en tekstsamling. København: Hans Reitzels Forlag.

Et liv på kontanthjælp

- Hastrup K. (2010) Feltarbejde. I Tanggaard L., & Brinkmann S. Kvalitative metoder - En grundbog. København: Hans Reitzels Forlag.
- Healy K. (2016). Socialt arbejde i teori og kontekst – en grundbog. (2. udg.). København: Akademisk Forlag.
- Hendeliowitz, J. i Madsen P.K. & Pedersen L. (2003). Drivkræfter bag arbejdsmarkedspolitikken. København. Socialforskningsinstituttet.
- Højlund P. & Juul S. (2015) Anerkendelse og Dømmekraft i Socialt Arbejde. (2. udg.) København: Hans Reitzels Forlag.
- Jacobsen M.H. & Kristiansen S. (2002). Erving Goffman. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jensen P.H. & Prieur A. i Harder M. & Nissen M.A. (2015). Menneskesyn i social- og kriminalpolitik i USA og Danmark. København: Akademisk Forlag.
- Jørgensen H. & Larsen F. i Madsen P.K. & Pedersen L. (2003). Drivkræfter bag arbejdsmarkedspolitikken. København: Socialforskningsinstituttet.
- Kjølrup S. (2003). Forskning og samfund. (2. udg.). Gyldendal
- Larsen J.E. i Christensen E. (2004). Velfærd på vildspor. (1. udg.) København: Frydenlund.
- Nielsen, M. H. (2015). Det aktive menneskes triumf? – en analyse af de omfattende forandringer af kategoriseringen af kontanthjælpsmodtageren. Tidsskrift for Arbejdsliv, 17(1).
- Nissen M.A. (2005). Behandlerblikket. Aalborg: Aalborg Universitet, Institut for Sociale Forhold og Organisation.
- Madsen P.K. & Pedersen L. (2003). Drivkræfter bag arbejdsmarkedspolitikken. København: Socialforskningsinstituttet.
- Olesen S.P. (Upubliceret). Kap. 5, Analysestrategi.
- Rienecker L. & Jørgensen S.P. (2004). Den gode opgave, (2. udg.) Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Et liv på kontanthjælp

- Rubington E. & Weinberg M.S. (2011). *The Study of Social Problems – Seven Perspectives*. (7. udg.) New York: Oxford University Press.
- Sonne-Ragans V. (2012). *Anvendt videnskabsteori*. Samfundslitteratur
- Stax T.B. (2005). *Duetter fra anden sal på Slottet*. København: Sociologisk Institut. Københavns Universitet.
- Stigaard M. (2006). *Kommunernes beskæftigelsesindsats*. København. Socialforskningsinstituttet.
- Sørensen A. (2010). *Videnskabsteori: I statskundskab, sociologi og forvaltning*. (1. udg.) København: Hans Reitzels Forlag.
- Thornkvist E. (2003). *Vitenskabsfilosofi og Vitenskabsteori for helsefag*. Bergen: Fakkbokforlaget.

Internet:

- Hjemmeside 1: Statsministeriet, Lokaliseret d. 15-06-2018 på: http://www.stm.dk/multimedia/En_ny_chance_til_alle.pdf
- Hjemmeside 2: Statsministeriet, Lokaliseret d. 16-08-2018 på: http://www.stm.dk/multimedia/Alle_kan_g_re_nytte__Udspil_til_en_kontanthj_lpsreform_.pdf
- Hjemmeside 3: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, Lokaliseret d. 17-08-2018 på: <https://star.dk/puljer/2017/flere-skal-med/>
- Hjemmeside 4: Fyens Stiftstidende, Lokaliseret d. 17-08-2018 på: <https://www.fyens.dk/indland/25000-borgere-undersoeges-Hver-tredje-langtidsledige-kontanthjaelps-modtager-skal-ikke-have-kontanthjaelp/artikel/3220049>
- Hjemmeside 5: De regionale arbejdsmarkedsråd, Lokaliseret d. 10-09-2018 på: <https://rar-bm.dk/media/3716/beskaeftigelsesplan-2018-aalborg.pdf>