



AALBORG UNIVERSITET
STUDENTERRAPPORT

MENTORORDNING I BESKÆFTIGELSESINDSATS

**EN VIRKNINGSEVALUERING AF MENTORINDSATS
I HJØRRING KOMMUNE**

Speciale udarbejdet af:
Anders E. May
Iben K. Møller

03. juni 2019

10. semester
Politik og Administration
Aalborg Universitet

Vejleder: Peter Nielsen



Forord

Denne virkningsevaluering er udarbejdet af specialestuderende i Politik og Administration ved Aalborg Universitet. Specialet er skrevet i perioden februar – juni 2019 og omhandler mentorordningen i Arbejdsmarkedsforvaltningen i Hjørring Kommune.

På 9. semester af kandidatuddannelsen var vi i praktik i henholdsvis Beskæftigelsesforvaltningen i Aarhus Kommune og Arbejdsmarkedsforvaltningen i Hjørring Kommune. Vores praktikophold har øget vores interesse for beskæftigelsesområdet, og samtidig givet os en dybere indsigt og viden om området. Derudover gav praktikopholdet mulighed for et samarbejde om specialet med Hjørring Kommune. Hjørring Kommune har siden 2015 investeret millioner i beskæftigelsesindsatsen og er interesseret i at få evalueret effekterne bag denne investering. Dette gav os muligheden for, at evaluere på mentorstøtten i Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Vi vil gerne benytte forordet til at takke Hjørring Kommune for det gode samarbejde og de muligheder vi har fået for vores undersøgelse. Tak for god faglig sparring og gode råd. Og tak til de medarbejdere, der har stillet op til interviews. Der skal også rettes et tak til vores vejleder Peter Nielsen for en god og konstruktiv vejledning og for din positive indstilling.

Abstract

This paper consists of a realistic evaluation of employment mentoring in Hjørring Municipality. This municipality has been chosen as case due to their strategy of investing in their employment services to increase tax revenue and decrease the number of citizens that receive unemployment benefits. By examining the intricacies of well-funded program for employment mentoring in Hjørring municipality this paper aims at bringing to light the inner workings of how employment mentoring benefits the affected citizens, whether or not there are any contextual elements which are crucial, and finally whether there is an identifiable pattern of characteristics among those who benefit. The mechanisms, which were supposed to be able to produce the beneficial outputs, were reflection, socializing and the formation of a mentoring relationship. The examination revealed that reflection was the most effectful mechanism, whereas relationship formation could not be accepted as an active mechanism, and socialising could only be partly accepted. The research has been carried out using a mixed method design as this was deemed necessary to for a sufficient scrutinization of the multifaceted efforts incorporated by employment mentoring in Hjørring municipality.

Indholdsfortegnelse

1 Problemfelt	1
1.1 Lovgivning om mentorstøtte	3
1.2 Forskning om mentorstøtte	4
2 Problemformulering	6
2.1 Undersøgelsesspørgsmål	6
3 Undersøgellesdesign.....	9
3.1 Virkningsevaluering.....	9
3.1.1 Programteori.....	9
3.1.2 Overvejelser om virkningsevaluering	11
3.2 Casestudie	13
3.2.1 Casebeskrivelse	13
4 Mixed methods	16
4.1 Kvantitativ metode.....	17
4.1.2 Data fra Hjørring Kommune	17
4.1.3 Kvantitativ spørgeskema.....	18
4.2 Kvalitativ metode	24
4.2.1 Interviewtype	24
4.2.2 Informantudvælgelse.....	26
4.2.3 Interviewguide	28
4.2.4 Meningskondensering og farvekodning.....	29
5 Teori	30
5.1 Mentorskab.....	30
5.2 Empowerment	32
5.2.1 Empowerment-uddannelse i Hjørring Kommune	33
5.3 Motivationsteori	34
6 Konstruktion af programteori	36
6.1 Målgruppe for mentorstøtte.....	36
6.2 Aktiviteter i indsatsen.....	37
6.2.1 Indledende samtale.....	37
6.2.2 Individuelt mentorforløb	37
6.2.3 Afslutningsstatus for mentorforløbet	38
6.3 Mekanismer	39
6.3.1 Refleksion	39
6.3.2 Socialisering.....	40
6.3.3 Relationsdannelse.....	40
6.4 Moderatorer	41
6.4.1 Motivation.....	41
6.4.2 Det rette match	42

6.4.2 Klar formulering af udfordringer og opgaver	42
6.5 Output	43
6.5.1 Personlige udvikling og bemægtiggørelse	43
6.5.2 Progression i arbejdsevne.....	43
6.5.3 Internalisering af normer og værdier fra en arbejdsplads	43
6.6 Outcome	44
7 Test af programteori	45
7.1 Virker mentorstøtten?	46
7.1.1 Mentor som midtbanespiller	49
7.1.2 Personlig udvikling og bemægtiggørelse	51
7.1.3 Progression.....	53
7.1.4 Internalisering af normer.....	56
7.1.5 Delkonklusion	59
7.2 Hvad virker?	60
7.2.1Hvilke aktiviteter virker?	60
7.2.1.4 Delkonklusion for aktiviteter	69
7.2.2 Hvilke mekanismer virker?	70
7.2.2.4 Delkonklusion for mekanismer	80
7.3 Hvem virker mentorstøtte for?	82
7.3.1 Ydelsestype	82
7.3.2 Alder.....	83
7.3.4 Køn.....	85
7.3.5 Udfordringer.....	88
7.3.6 Uddannelsesbaggrund	89
7.3.7 Delkonklusion	90
7.4 Under hvilke omstændigheder?	91
7.4.1 Motivation.....	91
7.4.2 Rette match	94
7.4.3 Klar formulering af udfordringer og opgaver	98
7.4.4 Delkonklusion	101
8 Konklusion	102
9 Litteraturliste	108

Figur- og tabeloversigt

Figurer

Figur 1: "Samtalens Pejlemærker" fra Marselisborg (Marselisborg u.å.)	33
Figur 2: Programteori for mentorforløb	36
Figur 3: Ydelsestype før og efter mentorforløb i 2016	83
Figur 4: Status efter endt mentorforløb fordelt på køn i 2016	85
Figur 5: Status efter endt mentorforløb fordelt på køn i 2017	86
Figur 6: Status efter endt mentorforløb fordelt på køn i 2018	86
Figur 7: Ydelsestype for mænd før og efter mentorforløb i 2016	87
Figur 8: Ydelsestype for kvinder før og efter mentorforløb i 2016	87

Tabeller

Tabel 1: Eksempel på dataudtræk over mentorforløb fra Fasit fra Jobcenter Hjørring	18
Tabel 2: Oversigt over informanter til konstruktion af programteori	26
Tabel 3: Oversigt over informanter til test af programteori	26
Tabel 4: Borgere med sag af mentorforløb i perioden 2016 - 2018	46
Tabel 5: Effekt for mentorforløb i 2016	47
Tabel 6: Effekt for mentorforløb i 2017	47
Tabel 7: Effekt for mentorforløb i 2018	47
Tabel 8: Gennemsnitlig beskæftigelsesgrad for borgere ved ydelse "Blank" og "SU"	48
Tabel 9: Borgere, der har skiftet sag i 2016	50
Tabel 10: Borgernes svar til: "Mentorforløbet har styrket min selvtillid"	52
Tabel 11: Borgernes svar til: "Mit mentorforløb har styrket min evne til at se løsninger på de problemer, jeg møder i forbindelse med at komme i uddannelse eller beskæftigelse"	52
Tabel 12: Borgernes svar til: "Jeg mener, at mit mentorforløb har hjulpet mig med at skabe de forandringer, som jeg føler er nødvendige for at blive selvforsørgende"	53
Tabel 13: Borgerens svar til: "Jeg føler, at jeg har fået en større forståelse af hvilke forventninger, der er på en almindelig arbejdsplads."	57
Tabel 14: Borgerens svar til: "Mine evner til at begå mig på en almindelig arbejdsplads er blevet forbedret."	57
Tabel 15: Borgerens svar til: "Efter mit mentorforløb har jeg gjort en større indsats i forhold til at søge fast arbejde end jeg gjorde før"	58
Tabel 16: Oversigt over sager i Hjørring Kommune i 2016	84
Tabel 17: Oversigt over sager i Hjørring Kommune i 2017	84
Tabel 18: Oversigt over sager i Hjørring Kommune i 2018	84
Tabel 19: Borgernes vurdering af udfordringer	88
Tabel 20: Borgernes uddannelsesbaggrund	89

Bilagsoversigt

- Bilag 1: Data fra Hjørring Kommune
- Bilag 2: Spørgeskema til borgere
- Bilag 3: Brev til borgere
- Bilag 4: Syntax og output fra SPSS
- Bilag 5: Interviewguide til interview af faglige konsulenter
- Bilag 6: Interviewguide til interview af mentorer
- Bilag 7: Interviewguide til interview af afdelings- og teamledere
- Bilag 8: Transskriberet interview af faglige konsulenter
- Bilag 9: Transskriberet interview med mentor 1
- Bilag 10: Transskriberet interview med mentor 2
- Bilag 11: Transskriberet interview med mentor 3
- Bilag 12: Transskriberet interview med mentor 4
- Bilag 13: Transskriberet interview med mentor 5
- Bilag 14: Transskriberet interview med afdelingsleder 1
- Bilag 15: Transskriberet interview med afdelingsleder 2 og teamleder 1
- Bilag 16: Farvekode
- Bilag 17: Farvekodede interviews
- Bilag 18: Meningskondensering af interviews med mentorer
- Bilag 19: Resultater af spørgeskemaundersøgelsen
- Bilag 20: Datapræsentation

1 Problemfelt

Med *'Loven om en aktiv beskæftigelsesindsats'* fra 2003 blev der sat fokus på en effektiv indsats for at få ledige borgere i arbejde og dermed blive selvforsørgende samt sørge for, at virksomheder får den eftersøgte arbejdskraft. I de seneste år ses et øget fokus på den gruppe af borgere, der anses som værende langt væk fra arbejdsmarkedet. Der blev gennemført flere reformer på beskæftigelsesområdet, som skulle forsøge at få disse borgere nærmere arbejdsmarkedet. Reformerne, som har særlig betydning for denne udsatte gruppe af borgere, er *'Lov om førtidspension og fleksjob'* fra 2012, *'Kontanthjælpsreformen'* fra 2013 og *'Sygedagpengereformen'* fra 2014 (Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats 2015: s. 20). Regeringen nedsatte i 2013 en ekspertgruppe til at udarbejde en udredning af den aktive beskæftigelsesindsats. Rapporten omhandler også de borgere i udkanten af arbejdsmarkedet, som i 2014 udgjorde ca. 552.000 borgere (Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats 2015: s. 19). Disse borgere er på sygedagpenge, kontanthjælp, herunder jobparate kontanthjælpsmodtagere, uddannelseshjælp, ledighedsydelse, ressourceforløbsydelse, personer der modtager førtidspension eller personer, som opbruger retten til dagpenge (ibid.).

Borgere i udkanten af arbejdsmarkedet har ofte forskellige udfordringer så som sociale, fysiske eller psykiske udfordringer, misbrugsproblemer, manglende kvalifikationer, gæld, bolig problemer eller svage netværk. Hos mange borgere er det en kombination af disse. Borgernes udfordringer gør, at vejen til arbejdsmarkedet er sværere og mere komplekst end normalt, hvilket kræver en særlig indsats fra kommunen. Ekspertgruppen anbefaler at den beskæftigelsesrettede indsats bliver kombineret med andre tilbud såsom mentorstøtte. Ekspertgruppen skriver, at mentorstøtte kan medvirke til at styrke borgerens fremmøde med indsatser, der skal få dem tættere på arbejdsmarkedet eller i uddannelse samt skabe tillid til borgeren, som vil øge borgerens motivation (Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats 2015: s. 100). Endvidere beskriver de, at et mentorforløb kan:

[...] øge kommunens viden om borgerens muligheder og barrierer, hvilket betyder, at kommunen i højere grad kan målrette indsatsen til borgeren. Med mentorstøtte kan man tilbyde borgere med komplekse problemer en indsats, der bringer dem ud af isolation og passivitet [...]."

(Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats 2015: s. 100)

Siden *'Loven om aktiv beskæftigelsesindsats'* (LAB) har det været mulighed for at anvende mentorstøtte på beskæftigelsesområdet og med de førnævnte reformer blev støtten udvidet til denne gruppe

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

af borgere med komplekse udfordringer. Kommunen kan anvende mentorstøtte til at opnå eller fastholde aktiviteter, tilbud, ordinær uddannelse, ansættelse i fleksjob eller ordinær ansættelse jf. LAB § 31b. Mentorforløbene skal tilpasses den enkelte borgers situation og behov, hvilket betyder at mentors opgaver spænder bredt idet at borgeren har forskellige og individuelle problemer (Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats 2015: s. 99). Opgaverne kan bestå af at hjælpe borgeren med at få struktur i hverdagen, hjælp til bedre personlig hygiejne eller hjælpe borgeren med at komme til aftaler hos lægen eller psykolog. Generelt skal mentorordningen bruges som en støtte for borgeren.

Siden muligheden for benyttelse af mentorstøtte på beskæftigelsesområdet er tilbuddet betragtet som værende positivt og det har været hyppigere brugt. I 2012 blev 25.000 mentorforløb påbegyndt, mens tallet var steget til 36.000 i 2013 (SFI 2015). Rambøll udgav i 2014 en evaluering, som påviste at mentorstøtte har en positiv effekt på både uddannelses- og jobstart (Rambøll 2014). Cabi fremhæver også den positive side af mentorstøtte og understreger effekten af den, hvor der især lægges vægt på den individuelle del af forløbet:

”Hvis tingene kører efter bogen, så er der basis for at levere et mentorforløb, som i mange tilfælde kan være den individuelle indsats, som hjælper borgeren tættere på eller helt ind på arbejdsmarkedet.” (Hansen u.å)

På trods af den positive italesættelse af mentorområdet, er det dog fortsat et omdiskuteret område. Det Nationale Forskningscenter for Velfærd 'SFI' udgav en evaluering af mentorstøtte, som i sin effektmåling ikke kunne tyde en forbindelse mellem mentorstøtte og at borgerne kom i ordinær job eller uddannelse (SFI 2015). Dette kan så tvivl om virkningen af mentorer, og samtidig viste evalueringen også at mentorerne og borgere har vidt forskellige opfattelser af mentorforløbet. 81 % af mentorerne vurderede, at borgeren var blevet bedre til at håndtere sine udfordringer, mens 37 % af borgerne vurderede det samme (ibid.). Dertil angav ca. 40 % af borgerne, at de ikke mente at de burde have en mentor. At borgeren ikke føler den samme positive effekt som mentoren er et yderst problematisk resultat, da borgeren gerne skal få redskaber til at håndtere sine udfordringer efter endt mentorstøtte.

Det nyeste omdrejningspunkt for diskussionen af mentorstøtte, kom i anledning af DR's dokumentarserie "Afsløret – Hvor er min mentor" fra 2018, som viste at flere kommuner bevilger en masse

meningsløse mentorforløb til udsatte borgere (Pedersen 2018). Disse borgere havde ingen kontakt til deres mentor og fik ikke den rette hjælp og støtte, som de behøvede. Denne dokumentar skabte debat om især brug af eksterne mentorer, men også generelt brug af mentorer grundet de økonomiske og menneskelige omkostninger et mislykket mentorforløb kan have. Der blev ligeledes sat spørgsmålstegn ved, hvordan mentorer generelt udfører deres arbejde, da der ikke er meget viden herom.

Borgere i udkanten af arbejdsmarkedet har kombinerede, komplekse udfordringer, som også stiller krav til mentorens kompetencer. Der er dog ingen regler eller love om, hvem der kan være mentor. Det afgøres fagligt af jobcentre (Cabi u.å.). Det betyder, at det er op til kommunen at afgøre, hvem de ansætter som mentor og hvordan de fører tilsyn med deres mentorer. Det er væsentligt at borgeren får den rette hjælp, og derfor er det ligeledes vigtigt at have viden om de aktiviteter og processer, som borgeren indgår i, i løbet af deres mentorforløb. Det har en afgørende betydning for mentorforløbet, at mentoren besidder relevante faglige og personlige kompetencer samt at godt match mellem borgeren og mentoren finder sted (SFI 2015). I nærværende speciale anses det som værende vigtigt at få mere viden om mentorstøtte til udsatte borgere, således at disse borgere får den rette hjælp, så de ikke forbliver på offentlig forsørgelse.

1.1 Lovgivning om mentorstøtte

'Loven om en aktiv beskæftigelsesindsats' (LAB) fra 2003 vil danne grundlag for beskrivelsen af lovgivningen bag brug af mentorstøtte som led af en beskæftigelsesindsats jf. LAB kapitel 9b. Dertil suppleres med de førnævnte reformer *'Lov om førtidspension og fleksjob'* fra 2012 og *'Kontanthjælpsreformen'* fra 2013 i forhold til målgruppen af mentorstøtte.

Jobcentre bevilliger mentorstøtte til borgeren. Denne bevilling finder sted, når sagsbehandleren vurderer at mentorstøtte kan fremme, at borgeren kan opnå eller fastholde aktiviteter, tilbud, ordinær uddannelse, ansættelse i fleksjob eller ordinær ansættelse jf. LAB §31b. Målgruppen for mentorstøtte spænder bredt, og omhandler overordnet set alle borgere, der har behov for støtte for at opnå eller fastholde beskæftigelse eller de beskæftigelsesrettede aktiviteter. Målgruppen er blevet udvidet et par gange. 2012 udvides mentorstøtte gennem *'Lov om førtidspension og fleksjob'*, som betyder at det skal vurderes i ressourceforløb, hvorvidt borgeren vil gavne af en mentor (Beskæftigelsesministeriet

2012). I 2013 kom en ny kontanthjælpsreform, hvori der blandt andet står skrevet at udsatte kontanthjælpsmodtagere har ret til mentorstøtte. Endvidere lagde reformen op til en uddannelsesrettet indsats for unge under 30 år. Disse unge vil ikke modtage kontanthjælp, men en såkaldt uddannelseshjælp svarende til SU, hvis de mangler en ungdoms- eller videregående uddannelse. Det skal ligeledes ved disse unge vurderes om der skal bevilliges mentorstøtte (Beskæftigelsesministeriet 2013).

Antallet af timer, som der bevilliges støtte til, afhænger af sagsbehandlerens individuelle vurdering af borgeren på baggrund af de behov og udfordringer, som borgeren har (Cabi u.å.). Mentorstøtte bevilliges til maksimum 6 måneder med mulighed for forlængelse jf. LAB §31c. Når en bevilling har fundet sted, skal sagsbehandleren og borgeren udarbejde en skriftlig aftale, som skal indeholde følgende:

- Målet med mentorstøtte
- Navn og kontaktdata på mentor
- De opgaver som mentor skal bestå ved
- Varigheden af aftalen
- Timeantal for mentorstøtte
- Klagevejledning

1.2 Forskning om mentorstøtte

Da mentorstøtte i en beskæftigelsesrettet sammenhæng først kom i forbindelse med LAB i 2003, er det relativt nyt i jobcentrene, hvilket også betyder, at der ikke er forsket meget i området. Følgende kapitel har til formål at præsentere den tidligere forskning på området, da evaluator har fundet inspiration i disse rapporter. Derudover tydeliggør kapitlet også den utilstrækkelige viden om mentorstøtte i en beskæftigelsesrettet sammenhæng og kompleksiteten heri.

Rambøll udgav i 2011 en evaluering af et forsøg udført på kontanthjælps- og dagpengemodtagere under 30 år, hvor 14 jobcentre deltog i (Rambøll 2011). I forsøget skulle jobcentret fokusere på kombineret brug af samtaleindsats, tidlig aktiv indsats, øget brug af uddannelses- og virksomhedsrettede tilbud samt øget brug af mentorer (ibid.). Forsøget viste sig, at have en positiv effekt på uddannelsesstart for unge uden kompetencegivende uddannelse, samt positiv effekt på beskæftigelsesgraden for unge med kompetencegivende uddannelse. På trods af den positive effekt var der tvivl om, *hvilken*

del af de kombinerede indsatser har haft en effekt på de unge. I forhold til mentorstøtte benyttede jobcentre sig af henholdsvis interne og eksterne mentorer, mens andre jobcentre benyttede sagsbehandlere eller jobkonsulenter som mentorer, hvor disse agerede som mentor ved siden af deres øvrige rolle. Dobbeltrollen viste sig at skabe forvirring hos begge parter. Derudover har der været uregelmæssige registreringer af mentorordninger ved nogle jobcentre (ibid.). Dermed var der ingen konsekvent brug af mentorstøtte, som ikke giver en stor viden om mentorbrug.

I 2014 udgav Rambøll en evaluering af unge uden uddannelse og job med samme titel (Rambøll 2014). 13 jobcentre deltog i forsøget, som tog form af en randomiseret kontrolleret forsøg. Målgruppen var unge mellem 18 – 29 år uden en kompetencegivende uddannelse. Målgruppen anses som værende en yderst svag gruppe, hvor de fleste af disse unge blandt andet har et karaktergennemsnit fra folkeskole, som er lavere end landsgennemsnittet og har største dele af årene inden forsøget været på offentlige forsørgelse (ibid.). På baggrund af forsøget, konkluderer evalueringen at mentorstøtte bidrager til, at flere udsatte unge kommer i beskæftigelse eller uddannelse (ibid.). Mentorstøtte havde en positiv beskæftigelseseffekt på ca. 2 procentpoint og en positiv uddannelseseffekt på ca. 4 procentpoint. Evalueringen viste, at have en største effekt for de svageste unge med de laveste karaktergennemsnit. Derudover viste det sig, at mentorstøtte blandt andet øgede motivation og selvværd hos de unge samt deres tro på egne egner og løftede deres selv vurderede helbred, som indikerer at mentorerne har fremmet progression hos borgerne (ibid.).

SFI's evaluering af mentorstøtte i 2015 (omtalt i kapitel 1) kunne i sin effektmåling ikke tyde en forbindelse mellem mentorstøtte og at borgerne kom i ordinær job eller uddannelse (SFI 2015). Faktisk viste undersøgelsen, at færre borgere fra deltagergruppen var i beskæftigelse uden ydelse efter 21 måneder efter påbegyndt mentorforløb, end kontrolgruppen (ibid.). Det samme gjorde sig gældende for borgere, der kom i beskæftigelse med mulighed for ydelse eller i uddannelse. Undersøgelsen konkluderede, at der var negativ effekt af mentorstøtten. Forsøget blev foretaget på baggrund af *matchning*-metoden, som betyder at evaluatorene har forsøgt for hver borger, der har startet et mentorforløb, at finde en tilsvarende borger med samme karakteristika (ibid.). Metoden har dog sine usikkerheder, da disse udsatte borgere kan have flere forskellige, kombinerede problemstillinger, som ofte kan være latente, hvilket gør det vanskeligt at finde sammenlignelige borgere og drage en konklusion heraf.

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

International forskning om mentorstøtte er begrænset på beskæftigelsesområdet. Dels fordi mentorstøtte evalueres i sammenhæng med andre indsatser og fordi det sjældent anvendes som en beskæftigelsesindsats i udlandet (SFI 2015; Ravn 2019).

Forskningen kan således ikke bevise entydige effekter af mentorstøtte i en beskæftigelsesrettet sammenhæng. De borgere, som får bevilget en mentor, har komplekse problemstillinger, som medfører vanskeligheder ved at forske på området. Mentorstøtte indgår som led med andre indsatser, hvorfor der nødvendigvis ikke kan stilles en kausal sammenhæng mellem indsatsen og effekterne. Derudover har den tidligere forskning fokuseret i høj grad på unge borgere, jf. Rambøll 2011 & Rambøll 2014, hvor der i en beskæftigelsesrettet sammenhæng bevilges mentor til alle aldersgrupper og til borgere med forskellige ydelser, hvorfor evaluator finder det nødvendigt at undersøge for *hvem* mentorstøtte har en effekt, samt *hvad* der virker og under *hvilke* omstændigheder.

2 Problemformulering

På baggrund af ovenstående, er Hjørring Kommune valgt som case til at undersøge følgende:

Hvorledes virker mentorordningen i Hjørring Kommune og hvorledes varierer virkningen ift. forskellige karakteristika som kendetegner borgerne og de forskellige omstændigheder, som borgerne befinder sig i?

2.1 Undersøgelsesspørgsmål

Følgende vil beskrive undersøgelsesspørgsmålene, som er opstillet med henblik på at kunne besvare problemformuleringen:

Undersøgelsesspørgsmål 1: Virker mentorstøtte i Hjørring Kommune?

Dette undersøgelsesspørgsmål har til formål at undersøge, hvorvidt mentorordningen i Hjørring Kommune har en positiv effekt på borgerne. Effekten undersøges på baggrund af data fra Hjørring Kommune it-system, som skal give oplysninger om, hvorvidt borgerne har nået målet om job eller uddannelse. Dette suppleres med et kvantitativt spørgeskema, som er distribueret til borgere, for at vurdere om deres delmål er nået.

Undersøgelsesspørgsmål 2: Hvad virker i mentorstøtte?

Den første del af dette undersøgelsesspørgsmål har til formål at afdække hvilke aktiviteter, der aktiverer mekanismen. Dette vil blive undersøgt ved at få mentorerne til at beskrive aktiviteterne, samt formålet med de forskellige aktiviteter. Dernæst vil der opstilles indikatorer for disse aktiviteter, samt for mekanismerne, hvorefter sammenhængene mellem aktiviteter og aktivering af mekanismerne vil blive undersøgt kvantitativt. Herved identificeres de afgørende aktiviteter, som spiller ind over for mekanismen. Dernæst vil det blive undersøgt, hvad det virksomme element i indsatsen består af. Dette betyder at evaluator vil teste, hvorvidt de opstillede mekanismer fører til de forventede output. Det gøres ved kvalitativt ved at få mentorerne til at beskrive, hvordan de opnår outputtene, samt ved kvantitativt at teste sammenhængene mellem output og mekanismer.

Undersøgelsesspørgsmål 3: Hvem virker mentorstøtte for?

Dette spørgsmål har til formål, at undersøge hvilken type af borgere, som mentorstøtte har den største effekt for. Der skal bruges kvantitativ data til at undersøge sammenhængen mellem forskellige borgertyper og hvorvidt de har opnået målet om selvforsørgelse. Data fra Hjørring Kommune vil benyttes hertil, hvor borgerens daværende og nuværende status kan sammenlignes med køn og ydelse. Det kvantitative spørgeskema skal suppleres for at få flere informationer om borgeren som eksempelvis deres uddannelsesbaggrund. Dette spørgsmål søges også besvaret gennem de kvalitative interviews med mentorer og deres oplevelse af mentorforløbenes påvirkning på borgerne. Disse interviews vil give et nuanceret billede af de forskellige borgere.

Evaluator har følgende antagelser om hvorledes effekten varierer i forhold til:

Borgerens alder: Det antages, at mentorstøtte har større effekt på yngre borgere, da disse borgere ikke har faste arbejdsrutiner og vaner. Det kan eksempelvis antages, at hvis en borger i mange år har varetaget den samme arbejdsfunktion og i den forbindelse har internaliseret nogle bestemte normer og værdier. Disse normer og værdier kan være hensigtsmæssige i forhold til den specifikke arbejdsfunktion, som borgeren tidligere har varetaget, men være uhensigtsmæssige i forhold til den form for beskæftigelse, som er tilgængelig for borgeren i deres nuværende situation. Derudover kan ældre borgere være mere fastlåste grundet børn, hus, bil, husdyr m.m., som gør at disse ikke kan flytte bopæl eller kommune efter job eller uddannelse, hvilket medføre mindre fleksibilitet fra deres side. Det kræver det en ekstra indsats for at finde job, der passer ind i disse borgeres liv.

Økonomiske incitamenter: Det antages endvidere at økonomiske incitamenter ikke vil have en sammenhæng med graden af beskæftigelse. Dette skyldes at denne målgruppe har komplekse problemstillinger, som antages at være uoverkommelige gennem simple incitamentstrukturer. Dette er dog en antagelse, som der er behov for at teste.

Undersøgelsesspørgsmål 4: Under hvilke omstændigheder virker mentorstøtte?

Her skal de virksomme mekanismer og moderatorer afdækkes, for at undersøge hvorfor resultaterne er opnået. Den kvantitative metode vil ligeledes give mulighed for at påvise om der er statistiske sammenhænge mellem faktorer, der antages at have indflydelse hvorvidt borgerne opnår de ønskede outputs og outcome. Dette kunne eksempelvis være, hvorvidt borgernes grad af motivation er afgørende for, hvorvidt de opnår de ønskede output. Da det være meget vanskeligt at definere, hvilke elementer af konteksten som er relevante for den pågældende undersøgelse, kan det være nødvendigt at gøre brug af den kvalitative metode. Den kvalitative metode giver i højere grad informanten mulighed for at nuancere sine svar, og interviews vil gøre det muligt at dykke ned i de kontekstuelle elementer, som informanten nævner. Hermed øges sandsynligheden for at de relevante elementer af konteksten er inddraget i undersøgelsen. Den kvantitative tilgang skal bidrage til, at påvise sammenhængen mellem forskellige variabler. Den kvantitative tilgang kan dog kritiseres for at komme til kort, når der skal forklares *hvorfor* der er en sammenhæng og *hvordan* denne sammenhæng fungerer. Her kan den kvalitative tilgang derimod i høj grad finde anvendelighed, da informanterne kan antages at være besiddelse af viden om mønstre og om hvordan de forskellige variabler påvirker indsatsen.

3 Undersøgelsesdesign

Følgende kapitler vil omhandle undersøgelsesdesign i nærværende evaluering.

3.1 Virkningsevaluering

Evalueringer er den stor del af den offentlige sektor, og næsten alle offentlige tiltag evalueres. Gennem de sidste to årtier, har virkningsevalueringen vundet indpas blandt evaluatore (Ravn 2019). En virkningsevaluering har til formål, at afdække hvad der virker, for hvem og under hvilke omstændigheder (Bredgaard et al 2016: s. 331). Virkningsevaluering er interesseret i at åbne ”den sorte boks” og ikke blot undersøge om en indsats har en effekt, men også for hvem og under hvilke omstændigheder. Denne evalueringsmodel er passende, når evaluator vil undersøge udsatte borgere og hvordan mentorstøtte virker for dem. Disse borgere har udfordringer, som kan karakteriseres for wicked problems. Disse problemer er komplekse, hvilket betyder at der ikke blot er én løsning på deres problemer, men at der ofte kræves at samspil mellem flere komplekse løsninger (Krogstrup 2016: s. 25). Når ”den sorte boks” i mentorstøtten afdækkes, bliver det muligt at sige noget om hvad der virker i en indsats, og hvad der reelt skal til for at indsatsen virker. Virkningsevalueringen er således også en evalueringsform der i høj grad tager højde for den kontekst som den pågældende indsats befinder sig i.

3.1.1 Programteori

I virkningsevalueringer konstrueres, testes og forfines programteorier. Programteorier er eksplicitte antagelser om forbindelsen mellem årsag og virkning (Bredgaard et al 2016: s. 340). Det opstilles i en såkaldt CMO-konfiguration:

$$\text{Context (C)} + \text{Mechanism (M)} = \text{Outcome (O)}$$

Konteksten (C) hænger sammen med *moderatorer*. Relationen mellem mekanismer og resultater afhænger af den pågældende kontekst. Moderatorerne (konteksten) er således afgørende for at mekanismen aktiveres, og det ønskede outcome opnås (Bredgaard et al 2016: s. 341). Det næste begreb i konfigurationen er *mekanismer*. Mekanismer forbinder indsatsen og resultaterne. Gennem mekanismer opnås forståelse for, hvad der i mentorstøtten giver virkning. Astbury og Leeuw (2010) fremhæver følgende kendetegn ved mekanismer: de er ofte skjulte, de er følsomme over for variationer i konteksten og de skaber effekter (outcomes) (Bredgaard et al 2016: s. 340). Det sidste begreb er

outcome, som er effekter. Outcome kan både være intenderede og uintenderede konsekvenser af programteorien. Programteorien kan således også afdække bivirkninger af en indsats. Derudover skelnes mellem effekter på kort og langt sigt. De kortsigtede præstationer kaldes *output* og de langsigtede effekter kaldes *outcome* (Bredgaard et al 2016: s. 342). De kortsigtede output er de umiddelbare resultater af den indsats som evalueres, men er ikke det endelige resultat. Outcome er betegnelsen for det endelige resultat kaldes også det langsigtede resultat, da der oftest er tale om en effekt, som først er målbar efter en rum tidsperiode.

Konstruktionen af programteorien kan foregå gennem den deduktive eller induktive tilgang, hvor disse tilgange ofte overlapper hinanden i praksis (Bredgaard et al 2016: s. 348). Hvis en programteori konstrueres deduktiv, sker det på baggrund af dokumenter såsom rapporter, evalueringer eller teori (ibid.). Hvorimod hos den induktive tilgang, forsøger forskeren at konstruere programteorien fra praksis gennem interviews eller observationer. Programteorien i nærværende evaluering er dannet med både den deduktive og induktive tilgang.

Når programteorien er konstrueret, kan det være nødvendigt at udarbejde en visuel præsentation af den. Der findes ingen retningslinjer for, hvordan denne udarbejdes, men ofte sker det i form af en rutediagram, som synliggøre de virksomme mekanismer samt de moderatorer, der er en forudsætning for effekten (Bredgaard et al 2016: s. 354). Hensigten med at konstruere en programteori er, at teste den (Bredgaard et al 2016: s. 355). En typisk fejl i virkningsevalueringer sker, når programteorien konstrueres og testes ud fra samme metode. Her skal evaluator være opmærksom på, at udvælge andre metoder til test, hvilket bliver en kombination af kvantitativ og kvalitativ metode.

3.1.1.1 Forandrings- og implementeringsteori

Den viden, som virkningsevalueringen producerer, skal både indeholde forandringsteori og implementeringsteori. Implementeringsteori er et begreb, som dækker over den viden, som virkningsevalueringen skaber omkring, hvordan den pågældende indsats skal tilrettelægges. Dette kan således være viden omkring hvilke ressourcer, der er nødvendige, hvordan samarbejdet mellem forskellige aktører bør tilrettelægges, eller andre praktiske informationer om indsatsen, som er relevante. Forandringsteori dækker over viden omkring hvilke drivkræfter, der er med til at skabe forandringer hos indsatsens deltagere, og får dem til at ændre adfærd, som resultat af den pågældende indsats

(Bredgaard et al 2016: s. 357-358). Det er således ikke nok at beskrive, hvordan indsatsen tilrettelægges og hvilke effekter, der har været grundet indsatsen. En virkningsevaluering bør bidrage med viden om, *hvordan* effekten bliver til, når en given indsats tilrettelægges korrekt.

3.1.1.2 Implementeringsfejl og teorifejl

Den type af fejl som evaluator typisk har lavet, når en programteori umiddelbart lader til at skulle forkastes, kan inddeles i to overordnede kategorier; implementeringsfejl og teorifejl.

Implementeringsfejl dækker over en forfejlet implementering af den pågældende indsats. Dette kan eksempelvis dække over at medarbejderne manglede den korrekte uddannelse, at borgerne ikke var motiverede eller andre faktorer, som er uden for evaluators kontrol. Det afgørende ved den type af fejl er dog at de kan rettes næste gang den pågældende indsats implementeres. For eksempel ved at videreuddanne de medarbejdere, som skal varetage indsatsen.

Teorifejl dækker derimod over fejl i selve programteorien, som medfører at programteorien skal forkastes. Hvis indsatsen på alle måder lader til at være implementeret korrekt, men de ønskede effekter fortsat udebliver, er der tale om en teorifejl. Evaluator kan eksempelvis have lavet en antagelse om, at en specifik type af incitamentsstrukturer ville have afgørende indflydelse, men som viste sig ikke at være ligegyldige.

3.1.2 Overvejelser om virkningsevaluering

Som tidligere nævnt er virkningsevaluering en evalueringsform, som ofte anvendes inden for den samfundsvidenskabelige disciplin. Ray Pawson har lavet en gennemgang af typiske fejl, som findes i virkningsevalueringer, og har forsimplet dem til tre kategorier, som evaluators bør bestræbe sig på at undgå (Bredgaard et al 2016: s. 343-345).

En af de fejl som Ray Pawson fremhæver en typisk fejl indenfor virkningsevalueringer omhandler selve CMO-konfigurationen. Ifølge Pawson bør CMO-konfigurationen, eller programteorien, være forholdsvist snævre, og bestræbe sig på at begrænse sig. Pawson påpeger at for mange realistiske evalueringer forveksler program aktiviteter med mekanismer og derfor inkorporerer for mange unødvendige elementer i deres programteori. Pawson påpeger endvidere at mange virkningsevalueringer

ikke tilvejebringer forklaringer i tilstrækkelig grad (Bredgaard et al 2016: s. 343-345). Pawson understreger at simple statistiske sammenhænge ikke er tilstrækkeligt i en virkningsevaluering, men at det er afgørende, at sådanne sammenhænge underbygges med en forklaring om hvilken mekanisme er der til stede, og hvordan denne aktiveres. En tredje kriterium, som Pawson har identificeret som problematisk, er metodekravet om anvendelse af mere end en metodisk fremgang. Kun ved at sammenholde kvantitativ empiri med kvalitative observationer af konteksten kan et tilstrækkeligt forklaringsniveau sikres, som ikke blot er gentagelser af informanternes forhåbninger og rationaliseringer (Bredgaard et al 2016: s. 343-345). Det bør dog påpeges, at der kan være udfordringer med at leve op til kravene for virkningsevaluering grundet manglen på fyldestgørende beskrivelse af en operationel metodologi.

På trods af at virkningsevaluering af nogle er kvantitativ og kvalitativ metode, er der dog også visse kritikpunkter af denne evalueringsform. Det kan eksempelvis være svært for brugere af denne evalueringsmetode at leve op til kravene i de øverste lag af evidenshierarkiet. Det kan argumenteres for, at dette er et iboende problem for virkningsevaluering, da formålet med virknings i sin grundessens er at forfine og udspecificere programteorien, frem for at komme generelle og universelle og kontekst-uafhængige sandheder (Bredgaard et al 2016: s. 343-345).

Virkningsevaluering er endvidere, ligesom andre evalueringsformer, udfordret af det kontrafaktiske problem. Det kontrafaktiske problem dækker over at evaluatorene ofte står overfor at skulle vurdere effekten af en given indsats uden at have en randomiseret kontrolgruppe at sammenligne med. Dette har ført til at det er blevet praksis blandt evaluatorene, som bruger virkningsevaluering at bruge sammenligningsgrupper i stedet for. Dette bevirker dog at virkningsevalueringer ofte ikke producerer et kvantificerbart effektmål, som kan overholde kravene om randomiseret kontrol (Ravn 2018).

3.2 Casestudie

Denne evaluering beskæftiger sig med casestudie som undersøgelsesdesign. I casestudiet studeres de unikke træk fra fænomenet, som udspiller sig i en gældende kontekst (Bryman 2012: 69). Fænomenet kan ikke ses isoleret fra sin kontekst, hvorfor casestudie som undersøgelsesdesign bliver relevant for denne evaluering, da det antages at være en sammenhæng mellem mentorstøtte og konteksten.

I casestudie skelnes der mellem multiple- og singlecase-design. Der er valgt singlecase-studie til nærværende evaluering, hvilket giver evaluator mulighed for at lave en dybdegående undersøgelse af fænomenet i den givne kontekst (Bryman 2012: 69). Valget af singlecase-design kan have indflydelse på den eksterne validitet, som omhandler generaliserbarhed. Når blot et enkelt case studeres kan det antages at svække generaliserbarheden, da de opnåede resultater nødvendigvis ikke er overførbare til andre kontekster. Generaliserbarheden kan dog øges gennem en strategisk udvælgelse af case (Flyvbjerg 2015: s. 507). Hjørring Kommune anses som værende en *atypisk case*. Atypisk case karakteriseres som en usædvanlig case, som kan være særlig gode (Flyvbjerg 2015: s. 508). Ifølge Flyvbjerg kan denne casetype bidrage til flere informationer om et fænomen: *”Den atypiske eller ekstreme case giver ofte mere information, fordi de inddrager flere aktører og flere basale mekanismer i den studerede situation”* (Flyvbjerg 2015: s. 507). Det kan være af større vigtighed at beskrive den dybere årsag bag et fænomen end at klarlægge dens hyppighed eller symptomer (ibid.). Hjørring Kommune er den atypisk case, da mentorområdet i jobcentret er højt prioriteret. Der har været fokus på mentorer og deres virkning på borgere i flere år, og området er udvidet flere gange.

3.2.1 Casebeskrivelse

Specialet er afgrænset til at undersøge mentorordningen i Arbejdsmarkedsforvaltningen i Hjørring Kommune. Følgende vil først beskrive baggrunden for mentorordningen.

3.2.1.1 Baggrund for mentorordningen i Hjørring Kommune

Hjørring Kommune har siden 2012 haft øget fokus på mentorstøtte i forbindelse med beskæftigelsesindsatsen. På daværende tidspunkt deltog kommunen i et projekt i samarbejde med Arbejdsmarkedsstyrelsen, som omhandlede unge op til 30 år (Faglig konsulent 2, bilag 8; Afdelingsleder 1, bilag 14). I den forbindelse blev seks mentorer ansat og mentorstøtten blev evalueret efter et år. Denne evaluering

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

ring viste gode resultater, hvorfor disse mentorer blev fastansat og mentorkorpset blev udvidet yderligere. Under projektet var mentorkorpset ikke fysisk placeret i jobcentret, men har sidenhen fået placering der. I januar 2016 valgte Jobcenter Hjørring at oprette en ungeafdeling, hvorfor mentorkorpset blev delt i forhold til borgernes aldersgrupper (Afdelingsleder 1, bilag 14).

I 2014 besluttede byrådet i Hjørring Kommune, at investere 125 millioner kroner på beskæftigelsesområdet med det formål at få borgeren på kanten af arbejdsmarkedet i job (Hjørring Kommune 2017). Baggrunden for investeringsstrategien er en faldende arbejdsstyrke i kommunen, som forventes at falde yderligere hvert år. Den faldende arbejdsstyrke skyldes for små ungdomsårgange, flere ældre og fraflytning. Investeringsstrategien omhandlede først ikke-jobparate borgere, men blev i 2017 blev jobparate borgere også omfattet. Udvidelsen skete på grund af efterspørgslen efter arbejdskraft samt et virksomhedsrettet fokus (Hjørring Kommune 2017). Investeringen tager udgangspunkt i Arbejdsmarkedsudvalgets grundlag, som bygger på værdier såsom meningsfuld indsats for borgeren, arbejdspladsen, kommunen og samfundet samt at borgeren skal mødes med værdighed og tillid (Hjørring Kommune 2015). Dertil er princippet for indsatser for borgeren ”rette indsats til rette borger til rette tid”, hvor der bliver fokuseret på den enkelte borger og dens behov. Investeringsstrategien betød, at der blev fokuseret på mentorer og dermed fik dette område også flere ressourcer. Flere medarbejdere skulle medføre at borgerne fik en individuelt og meningsfuld indsats.

3.2.1.2 Mentorordning

Mentorordningen i Hjørring Kommune er inddelt i to overordnede grupper, som beskæftiger sig med henholdsvis borgere under 30 år, som er Unge- og Uddannelsesafdelingen, samt borgere over 30 år, som hører til i Beskæftigelsesafdelingen.

Unge- og Uddannelsesafdelingen har et mentorkorps bestående af 12 mentorer, én faglig koordinator og én teamleder. Afdelingen dækker unge mellem 15-29 år.

Mentorkorpset i Beskæftigelsesafdelingen har 15 mentorer, én faglig koordinator og én teamleder. Borgere under 30 år, som har en kompetencegivende uddannelse, hører til i Beskæftigelsesafdelingen.

I begge afdelinger har mentorerne i gennemsnittet 15 sager ad gangen (Faglige konsulenter, bilag 8).

3.2.1.3 Øvrige mentorindsatser

Der er iværksat flere mentorindsatser, som led af den tidligere nævnte investeringsstrategi i Hjørring Kommune. Disse indsatser har forskellige mål for forløbet og forskellige borgergrupper. Disse indsatser vil kort beskrives i nedenstående. Nærværende evaluering vil ikke inkludere disse indsatser blandt andet på grund af, at indsatserne er blevet evalueret.

”Uddannelsesmentorer” har til formål, at få udfaldstruende unge i uddannelse eller fastholdelse af uddannelse. Indsatsen henvender sig til 15-19 årige unge for at sikre tilknytning eller fastholdelse af ungdomsuddannelser. Alle unge i Hjørring Kommune, der opfylder inklusionskriterierne, kan modtage indsatsen. Det er en frivillig indsats, så disse unge modtager nødvendigvis ikke offentlige ydelse, men forældre eller lærere kan henvise en ung til indsatsen.

”Mentorhus” er en indsats rettet mod borgere med sociale problemer, hvor økonomi og sparsomt netværk er den primære barriere for tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelse. Mentorhuset skal supplere de eksisterende mentorindsatser i jobcentret. Indsatsen består af individuelle forløb og med mulighed for mindre læringsgrupper af 3-5 personer.

Derudover har Hjørring Kommune økonomiske mentorer til borgere, hvis økonomi kan være en barriere for at komme i beskæftigelse eller uddannelse. Hjørring Kommune har som det nyeste iværksat misbrugsmentorer, som skal fokusere på borgere i misbrug.

4 Mixed methods

Begrebet *mixed methods* dækker over en forskningsmetode, der er tilrettelagt så både kvantitative og kvalitative metode inkorporeres. Disse metoder kombineres i projektet med det formål at opnå en mere dækkende og komplementær viden omkring mentorstøtte (Frederiksen 2015: s. 197). Metoderne skal bidrage til forskellige aspekter af indsatsen og give mulighed for en dækkende beskrivelse af, hvad der virker, for hvem og under hvilke omstændigheder.

Når denne type af forskningsmetode vælges, skal evaluator gøre sig grundige overvejelser omkring hvad de enkelte metoder egner sig til og hvad disse metoder kombineret kan give viden om (Frederiksen 2015: s. 213). I nærværende evaluering skal den kvantitative data give et generelt billede af mentorstøtte i Hjørring Kommune. Dette sker på baggrund af dataudtræk om borgerne i kommunen, som har været tilknyttet en mentor, samt en spørgeskemaundersøgelse af disse borgere. Disse har til formål, at undersøge effekten af indsatsen overordnet og give et generelt indtryk af, hvordan borgerne opfatter mentorindsatsen og dens påvirkning på dem. Dertil suppleres med de kvalitative data i form af interviews med mentorerne og ledere fra kommunen, for at give en dybere forståelse af indsatsen.

Endvidere skal evaluator være opmærksom på det såkaldte 'paradigmeproblem', som omtales som konflikten ved at kombinere to forskellige metoder (Bryman 2012: s. 629; Frederiksen 2015: s. 198). Konflikten ligger i forståelsen af, at kvantitativ forskning er baseret på en realistisk videnskabsteoretisk position, hvor forskeren kan opnå en sand viden, da verden består af objekter, der kan måles og vejes og derfor har forskeren adgang til denne virkelighed gennem sine sanser (Ingemann 2014: s. 53-54). Derimod er den kvalitative forskning baseret på idealistisk position, hvor forskeren gennem en fortolkende og konstruktivistisk tilgang kun af får en begrænset viden af virkeligheden. Dette skyldes, at verden afhænger observatøren og dermed får subjektet en betydelig rolle i forhold til, hvordan verden opleves, iagttages og italesættes – det er herigennem viden opnås (Ingemann 2014: 101). Konflikten ved paradigmatproblemet kan især basere sig på forskerens rolle, da forskeren i en realistisk position får en objektiv rolle, hvor vi erkender sandheden uden at fortolke på den, hvorimod i den realistiske position skal forskeren fortolke for at forstå sandheden. Forståelse forudsætter at forskeren benytter sin subjektivitet til, at forstå fænomenet eller informanten ved blandt andet at sætte os i deres sted (Ingemann 2014: s. 111). Flere forskere hævder, at der intet problem er ved mixed methods, da metoderne ikke skal opdeles, men ses som værende del af et kontinuum og ikke være kategorisk adskilt, som nogle betragter det (Frederiksen 2015: 199). På trods af uenighederne anser

evaluator, at metoderne er forenelige. I benyttelsen af metoderne, vil evaluator gøre brug af forskellige forskerroller, som netop skal give en mere dækkende viden om mentorindsatsen i Hjørring Kommune.

De følgende kapitler vil beskrive henholdsvis kvantitativ og kvalitativ metode og hvordan evaluator gør brug af disse metoder i evalueringen.

4.1 Kvantitativ metode

Den kvantitative metode har som nævnt til formål, at give en generel viden om mentorstøtte i Hjørring Kommune, som skal benyttes i testen af programteorien. Grundlæggende betyder kvantitativ metode at der indhentes store datamængder, som kan der kan måles og undersøges på (Bryman 2012: s. 160). Nærværende evaluering benytter sig af data i form af udtræk om borgerne i kommunen, som gør det muligt for evaluator at se borgerens status før og efter mentorforløbet med formålet at undersøge for *hvem* mentor indsatsen virker for. Der er tale om store datamængder, men den kvantitative metode gør det muligt at kategorisere disse opgørelser. Derudover er der foretaget en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse på borgerne, der har været i et mentorforløb. Hensigten med spørgeskemaet er, at indhente viden om populationen gennem større mængde af data, for at få et generelt billede af, hvem mentorstøtte virker for og hvordan borgeren har oplevet mentorstøtten. Hensigten er, at opnå en stærk ekstern validitet, som omhandler undersøgelsens generaliserbarhed, da der tilsigtes at få en generel viden ud fra en større målgruppe (Bryman 2012: s. 49).

4.1.2 Data fra Hjørring Kommune

Gennem samarbejdet med Hjørring Kommune har evaluator fået adgang til fagsystem *Fasit* i kommunens jobcenter. *Fasit* indeholder data omkring mentorforløb og dataudtrækket giver en oversigt over alle de borgere, der har afsluttet et mentorforløb. Evaluator har valgt at få udtræk for perioden januar 2016 – december 2018. Perioden er valgt, da denne ligger i samme tidsperiode som investeringsstrategien, som kan have påvirkning på mentorordningen grundet flere ressourcer og et øget fokus. Udover oplysningerne om borgerne fra *Fasit*, har det været muligt at indhente oplysninger fra DREAM-registret, som er Beskæftigelsesministeriets database. DREAM indeholder data om borgers

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

forsørgelse- og beskæftigelsesydelse. Disse oplysninger er brugt til, at se borgerens status efter endt mentorforløb.

Data om borgerne, som har været tilknyttet en mentor i Hjørring Kommune, er givet til evaluator i et Excel-ark, hvor borgerne angives med deres personnummer, deres sagstype på daværende tidspunkt, som mentorstøtten blev iværksat samt ydelse i september samme år. Borgerne har afsluttet sit mentorforløb i første halvår og ydelse er blevet noteret i september samme år. Dermed kan der ved visse borgere være tale om en meget kort periode mellem disse to opgørelser, som kan bevirke at de endnu ikke er kommet i beskæftigelse eller uddannelse.

Da Excel-arket indeholder fortrolige oplysninger, kan dette ikke vedlægges som bilag, men nedenstående tabel viser et eksempel på det udleverede data fra Hjørring Kommune:

Tabel 1: Eksempel på dataudtræk over mentorforløb fra Fasit fra Jobcenter Hjørring

Personnumre	Placering slutdato	Sagstype	Ydelse i sept. i året
xxxxxx-xxxx	28-02-2016	Uddannelseshjælp	SU
xxxxxx-xxxx	29-05-2016	Kontanthjælp	Kontanthjælp

I Excel er det lavet optællinger over borgerens status. Dertil har evaluator brugt personnumre til at identificere borgerens køn. Dataet dækker over 508 unikke personnumre, hvoraf flere borgere gik igen over flere år. Bilag 1 indeholder en oversigt over det bearbejdede data, som ligeledes bliver inddraget i test af programteorien i kapitel 7. Disse dataudtræk skal som nævnt bruges som grundlag til at undersøge, hvorvidt mentorindsats har en effekt på borgerne og for hvem i forhold til køn og ydelsestype.

4.1.3 Kvantitativ spørgeskema

Spørgeskemaundersøgelser har til formål, at indhente kvantitative data om populationer gennem besvarelser af en række spørgsmål. Hensigten med spørgeskemaet til borgerne er at finde generelle tendenser i mentorforløb. Da spørgeskemaet sendes ud til borgere, som evaluator også har data på jf. forrige kapitel, anses det som værende en repræsentativ population. Når et spørgeskema skal sendes

ud, skal der være mange grundige overvejelser i forhold til konstruering og distribuering heraf. Disse overvejelser følger i de nedenstående kapitler.

4.1.3.1 Konstruering af spørgeskema

Spørgeskemaet konstrueres gennem SurveyXact. SurveyXact er et webbaseret spørgeskemaværktøj, som er udviklet og understøttet af Rambøll Management. Systemet kan benyttes til at gennemføre og analysere spørgeskemaundersøgelser. Endvidere giver systemet mulighed for at skræddersy spørgeskemaet, som det ønskes. I nærværende evaluering ønskes det, at spørgeskemaet skal fremstå enkel og forståelig for borgerne. Det er vigtigt, at respondenterne fastholdes gennem hele undersøgelsen, hvorfor der ikke må være for mange spørgsmål og de skal være konkret formuleret, så respondenterne ikke mister interessen. Evaluator har taget højde for disse problemstillinger ved at drøfte blandt andet at forståelsen af spørgeskemaet med fagpersoner i beskæftigelsesforvaltninger, som har et dybdegående kendskab til målgruppen. Derudover er der fundet inspiration i ph.d.-stipendiat Rasmus Ravns afhandling, som omhandler samme case og samme målgruppe (Ravn 2019)¹.

Gennem SurveyXact kan der stilles åbne og lukkede spørgsmål til respondenterne. Målgruppen for mentorstøtte er på mange områder differentieret. Dette gælder både deres udfordringer, deres mål med mentorforløbet, og måden deres mentorforløb er tilrettelagt på. Evaluator er bevidst om der derfor kan argumenteres for at åbne spørgsmål ville være fordelagtige, da det er usandsynligt at et spørgeskema kan udformes med lukkede svarmuligheder, således at disse vil være fyldestgørende for målgruppen. Lukkede svarmuligheder giver ikke mulighed for at respondenterne kan give forskellige svar, som giver evaluator en relativ begrænset viden (Bryman 2012: s. 247). Det bør holdes i mente, at nærværende evaluering baserer sig på en resourcesvag målgruppe, som kan medføre at det af flere årsager kan være uhensigtsmæssigt at bede dem om, at formulere deres egne svar. Den umiddelbare årsag omhandler borgernes begrænsede ressourcer og i hvilken udstrækning, de er villige til at bruge disse på at besvare et spørgeskema. En anden ulempe ved åbne spørgsmål kan være, at det er meget tidskrævende at 'kode' deres svar, for at se generelle mønstre i målgruppen (ibid.). Det antages at lukkede svarkategorier medfører at færre borgere falder fra i spørgeskema, fordi det bliver mere overskueligt for dem, at vælge en af valgmulighederne. Evaluator har tilføjet valgmuligheder som 'ved ikke', 'andet' eller 'hverken enig eller uenig', så borgerne stadig kan udfylde spørgeskema, selvom

¹ Afhandlingen "Beskæftigelsesrettet rehabilitering – en evaluering af Hjørring Kommunes investering på beskæftigelsesområdet" er udarbejdet af Rasmus Ravn i perioden 2015 – 2018.

de ikke kan huske noget eller ikke kan tage stilling til noget. Der er især taget højde for, at spørgeskemaet sendes ud til borgere, som har haft mentor i 2016, hvilket kan betyde at de ikke kan huske det. Endvidere kan det antages, at disse borgere ikke er vant til at formulere sig på skrift eller ikke har ressourcer hertil, hvorfor deres svar kan være kortfattede og dermed kan evaluator risikere at nogle af disse svar kan være ubrugelige. I spørgeskemaet har evaluator dog valgt at have åbne spørgsmål, hvor evaluator finder det nødvendigt.

Spørgeskemaet indeholder spørgsmål, som omhandler relativt simple variabler såsom alder og køn. Der er dog også spørgsmål omkring aktiviteter i mentorforløbet og borgerens udvikling. Her kan det blive kompliceret for borgeren, at både kunne huske forløbet – især hvis det ligger længere tid tilbage – samt at kunne svare på spørgsmål omkring personlig udvikling, socialisering og refleksion. Sidstnævnte er psykosociale begreber, som kan være vanskeligt at operationalisere fyldestgørende. Derfor er spørgeskemaet udformet med inspiration fra tidligere surveys fra andre faggrupper, der har operationaliseret de begreber, som berøres i spørgeskemaet. Da sociologer, psykologer og psykiatere besidder en faglighed, der er bedre egnet til operationalisering af psykologiske processer, betragtes denne inspiration som værende en at opkvalificering af spørgeskemaet. Spørgeskemaet kan ses i den fulde version i bilag 2.

4.1.3.2 Distribuering af spørgeskema

Spørgeskemaet er udarbejdet i SurveyXact, hvorfor det giver mulighed for at sende et elektronisk link, så borgerne kan besvare det. Alle respondenterne modtager det samme link, men når de besvarer det, opretter SurveyXact et anonymt og unikt ID, således at svar for hver enkelt respondent kan følges. Der er dog ingen muligheder for at se, hvem af borgere, der har besvaret spørgeskemaet. Det anses som værende afgørende, at borgerne forbliver anonyme. Dette ses i forhold til svarprocenten, som formentlig vil være lavere, hvis borgerne ikke er anonyme, men også for at få oprigtige svar fra respondenterne, som kan influere evalueringens resultater. Derudover kan ledighed være et følsomt emne for borgerne, hvorfor deres anonymitet respekteres.

Gennem samarbejdet med Hjørring Kommune, har det været muligt at sende et brev med linket til spørgeskemaet over e-Boks via borgernes personnumrene. Det elektroniske brev med linket kan ses i bilag 3. Brevet tilstræbes at være så enkelt og forståeligt som muligt, for at tiltrække flest borgere.

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

Derudover skal der være de nødvendige informationer, som borgerne har brug for såsom formålet med spørgeskemaet samt frist for deltagelse. Brevet sendes til Hjørring Kommune for godkendelse, da kommunen vil stå som afsender i e-Boks. Muligheden for at sende spørgeskemaet til borgerne var en stor hjælp, da evaluator kun er interesseret i afsluttet forløb. Det antages, at borgeren efter deres forløb i jobcentret spredes geografisk og inden for forskellige brancher, hvorfor de kan være svære at lokalisere. Det er dog nødvendigt med borgere fra afsluttet forløb, for at kunne vurdere virkningen af mentorstøtte.

Spørgeskemaet er sendt til samme population som i kapitel 4.1.2. Ud af de 596 borgere, som har afsluttet mentorforløb, er 87 ikke tilmeldt Digital Post, hvorfor de ikke kan modtage spørgeskemaet. Derfor blev spørgeskemaet sendt ud til 508 borgere, hvoraf 38 besvarede det, som giver en svarprocent på 7,48 %. 7 borgere - svarende til 1,38 % - afgav nogle svar, men afbrød spørgeskemaet undervejs. Da vores antal af respondenter blot er på 38, ville det have været en fordel at vente på flere besvarelser, men grundet begrænset tid valgte evaluator at afslutte testen og påbegynde databehandlingen ved 38 besvarelser. Evaluator vurderer at svarprocenten er lav. Denne borgergruppe er dog ressourcetsvage, hvorfor det har været forventeligt. Det kan være, at de ikke evner eller magter at besvare et spørgeskema. Derudover kan svarprocenten være øget, hvis der var sendt en påmindelse til borgerne. De fleste af svarene kom inden for den første uge, hvorefter der kun kom få besvarelser. Det er muligt, at borgerne har glemt spørgeskemaet, hvis de ikke har besvaret det, da de læste brevet i e-Boks. Det har dog ikke været muligt at sende en reminder ud til borgerne, da medarbejderen fra Hjørring Kommune, der sendte disse ud, har fået et nyt job og derfor ikke har mulighed for at hjælpe. Den lave svarprocent gør den eksterne validitet svagere, da der ikke kan generaliseres ud fra blot 38 borgere.

Evaluator har overvejet andre metoder til at indsamle besvarelser fra borgerne. Alternativt kan spørgeskemaet været udleveret til borgeren i et fysisk eksemplar. Borgerne kunne have fået disse spørgeskemaer udleveret i jobcentret af eksempelvis deres sagsbehandlere. Det er dog kun afsluttet mentorforløb, som skal evalueres, hvorfor nogle af disse borgere ikke vil have en sag i jobcentret længere og dermed ikke ville være tilgængelige. Hvis de stadig har en sag i jobcentret, kan det være en mulighed for at sikre flere besvarelser fra borgeren, da de bliver mindet om det, når de har tid og mulighed for at besvare det. Det kan dog være problematisk, hvis sagsbehandleren beder borgeren om at deltage, da sagsbehandleren som myndighedsperson kan forårsage, at borgerens svar drages i en positiv retning og dermed ikke er helt sande (Ravn 2019: s. 35). Dette kan ske, når der er en asymmetrisk

magtrelation til stede mellem sagsbehandleren og borgeren. Grundet den ressourcekrævende del af denne metode, risikoen for usandfærdige besvarelser samt fravær af borgere uden sag i jobcentret, er denne metode fravalgt i nærværende evaluering.

4.1.3.3 Bearbejdning af data fra spørgeskema

Spørgeskemaundersøgelsen indeholder en lang række variabler, som borgeren har forholdt sig til. I visse tilfælde er der tale om ordinalskalerede variabler, hvor borgerne angav en værdi mellem 1 og 5. Den ordinale skalering dækker over data, som ikke har nogen tal-værdi, men som dog alligevel kan rangordnes. Ordinalskaleringen er hovedsageligt blevet brugt, når borgerne har skullet foretage introspektive vurderinger, hvor denne metode ofte fremhæves som den bedst egnet, når holdnings-spørgsmål skal undersøges (Agresti & Finlay 2014: s. 12-13). Når respondenterne skal angive svar, der i højere grad bærer præg af faktuelle gengivelser, bruges en nominalskalering. Nominalskalering omhandler variabler, hvor den pågældende data omhandler begreber eller fænomener, som ikke har en tal-værdi og ikke kan rangordnes (ibid.). Nominalskaleringen blev eksempelvis brugt når borger skulle angive årsagen til, at de var blevet bevilget et mentorforløb.

Variablerne er i survey-undersøgelsen konstrueret således, at der var ikke er en variabel, som skulle erklæres for 'missing'. Dette skyldes at evaluator i den ordinale skalering har brugt middelværdien, som den værdi borgerne skulle afkrydse i tilfælde af tvivl eller manglende holdning. Dette valg er blandt andet foretaget, fordi en 'ved ikke'-kategori kan anses som et fristende valg for en borger, som havde svært ved at foretage en vurdering, og at der af denne grund ville være et u hensigtsmæssigt stort antal af besvarelser, som således vil være ugyldige. Middelværdien betragtedes i mange tilfælde også som det mest hensigtsmæssige valg, hvis en borger eksempelvis havde svært ved at vurdere deres tilfredshed med deres mentor.

Efter spørgeskemaundersøgelsen er udført og respondenternes besvarelser fra SurveyXact er samlet i én fil, skal datasættet kodes således at det kunne bearbejdes i databehandlingsprogrammet IBM SPSS Statistics. Variablerne tildeles en passende titel, og den korrekte skalering for hver variabel angives ligeledes. Desuden skal de ugyldige besvarelser fjernes. Dette dækker over besvarelser fra borgere, som ikke har færdiggjort spørgeskemaet samt de borgere, som endnu er i det pågældende mentorforløb, og dermed ikke er interessante for denne evaluering. Da afklaring er et vigtigt element

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

i mentorforløbet, betragtes det som værende relevant, når borgerne eksempelvis ikke har kunne angive, hvilken type af ydelse de har været på, da dette kan vidne om at borgeren befinder sig langt væk fra arbejdsmarkedet eller har kognitive udfordringer. Som tidligere nævnt er det dog kun enkelte nominalt skalerede spørgsmål, hvor borgerne har haft denne mulighed.

For at vurdere om der er sammenhængen mellem de interessante variabler bliver der, som nævnt tidligere, gjort brug af statistikprogrammet IBM SPSS. Den funktion, som der hovedsageligt vil blive gjort brug af, er krydstabeller. Dette skyldes, at det er en simpel måde at gøre sammenhængen mellem forskellige variabler overskuelig, og det giver desuden muligheden for at foretage en χ^2 -test.

En χ^2 -test er et statistisk værktøj, der kan bruges til at undersøge om der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem to variabler. Når sammenhængen mellem to variabler testes, opstilles to hypoteser:

- Hypotese 0: Enhver sammenhæng mellem disse variabler er tilfældig
- Hypotese 1: Der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem disse variabler

Der vil dog altid være en lille risiko for at sammenhængen er tilfældig, derfor sættes et konfidensinterval, hvor sammenhængen godtages vil det ligge herinde. Evaluators har valgt en sandsynlighedsprocent på 95 % i denne undersøgelse, hvormed sammenhænge med en p-værdi på under 0,05, vil blive accepteret som statistisk signifikante. Det vil sige, at hvis p-værdien er under 0,05 kan nulhypotesen forkastes, og dermed godtages hypotesen om en statistisk signifikant sammenhæng (Agresti & Finlay 2014: s. 145). Syntax og output fra SPSS kan ses i bilag 4.

4.2 Kvalitativ metode

Det kvalitative data skal komplementære den kvantitative undersøgelse i evalueringen. Kvalitativ forskningsmetode betyder, at forskeren er interesseret i, *hvordan* noget gøres og udvikles samt *hvordan* mennesker oplever noget (Brinkmann & Tanggaard 2014: s. 13). Informanternes oplevelser af mentorstøtte er vigtig faktor i evalueringen.

4.2.1 Interviewtype

Der er flere forskellige kvalitative forskningsmetoder, men empirien i dette projekt vil være grundlæggende kvalitative interviews. Her skal der både benyttes individuelle kvalitative interviews samt fokusgruppeinterviews. Dette uddybes i de efterfølgende kapitler.

Alle interviews vil tage udgangspunkt i den semistruktureret interviewform. Denne interviewform tager udgangspunkt i en interviewguide, hvori der på forhånd er formuleret spørgsmål. Intervieweren har dog mulighed for at afvige fra interviewguiden, hvis det vurderes at der skal ændres strategi, spørgsmålstyper eller stil, så informanten svar imødekommes (Tanggaard & Brinkmann 2015: s. 35). Den semistruktureret interviewform sikrer, at intervieweren får svar på det ønskede ved hjælp af interviewguiden, men samtidig giver det åbenhed til at søge andre aspekter og nuancer ved fænomenet. Denne interviewform er benyttet både i konstruktionen og testen af programteorien. Til konstruktionen af programteorien skal evaluator være åben over for informanternes svar, men samtidig skal der opnås tilstrækkelig viden om indsats, aktiviteter og resultater, for at opstille en programteori, hvorved den semistrukturerede giver både fleksibilitet og struktur. Dette gør sig gældende i test, hvor informanternes svar er afgørende, men der skal stadig være bestemt spørgsmål, der søges svar på.

Evaluator kan med fordel have kombineret interviews med andre forskningsmetoder såsom deltagerobservation, hvorved evaluator observerer hvad menneskene foretager sig, og ikke blot får fortalt hvad de gør (Tanggaard & Brinkmann 2015: s. 33). Det kan være interessant, at følge et mentorforløb og se hvordan mentor og borger interagerer. Dette er dog yderst ressourcekrævende, hvorfor denne metode er fravalgt.

4.2.1.1 Kvalitative interviews

Når et menneske bliver interviewet, er det med hensigten at få adgang til deres oplevelse af forskellige fænomener i deres livsverden (Tanggaard & Brinkmann 2015: s. 31). Livsverden refererer til den verden, som informanten kender og begiver sig i, hvorfor deres kontekst er afgørende. Informanterne i nærværende evaluering skal give os indblik i deres oplevelse af mentorordningen. Mentorerne skal interviewes med det henblik at afdække, hvad de oplever virker i mentorindsatsen og for hvilke borgere. Intervieweren skal forsøge, at dykke ned i deres oplevelser og erfaring. Derfor må det også gøres klart for informanten ved interviewets begyndelse, at deres oplevelse og erfaring, der er i centrum, således at de føler sig trygge til at fortælle, beskrive og reflektere over mentorordningen.

Informanterne ved, at de indgår i en evaluering, som er et samarbejde mellem specialestuderende og Hjørring Kommune, hvorfor det kan antages at påvirke deres spørgsmål. De kan evt. have et ønske om at mentorordningen i Hjørring Kommune beskrives positivt, så det ikke har indflydelse på deres job. Intervieweren skal imødekomme dette ved at sørge for, at informanten har oplyst om, at de deltager anonymt i undersøgelsen og sikre dem, at intervieweren ikke er på udkig efter ”rigtige” og ”forkerte” svar. Intervieweren interesserer sig for informantens livsverden, hvorfor der ikke er et forkert svar. Intervieweren skal sikre sig ved interviewets begyndelse, at informanten er tryk ved situationen og har fået alle de nødvendige oplysninger.

4.2.1.2 Fokusgruppeinterview

Fokusgruppeinterview er en anden form for dataproduktion end de individuelle interviews (Halkier 2015: 137). Der er en række fordele og ulemper ved denne interviewtype, som gør at forskeren skal veloverveje sit valg i forhold til det, der vil erkendes om sit felt.

Denne type af interview foregår på gruppeniveau, hvorfor det giver viden om sociale gruppers fortolkninger og normer – og ikke individets livsverden (Halkier 2015: s. 139). I projektet bruges fokusgruppeinterview til henholdsvis faglige konsulenter, afdelings- og teamledere. Det antages, at disse personer besidder en generel og vigtig viden om mentorstøtten og mentorerne, der er afgørende for at evaluere indsatsen. Derfor er deres personlige oplevelse af fænomenet ikke det afgørende i disse interviews, men deres viden og erfaring vil være i centrum. Den sociale interaktion mellem informanterne kan medføre, at de kommenterer og spørger ind til hinandens svar, som medfører nuancerede og reflekterede svar. Samtidig kan det give et større og varieret mængde af normative udspil omkring mentorstøtte (ibid.). Social interaktion er en del af fokusgruppeinterviewet, hvorfor der skal

tages højde for at informanterne kender hinanden på forhånd. Da de agerer i samme kontekst til dagligt, vil de formentligt have en fælles og indforstået viden på nogle områder. Det kan betyde, at de ikke vil spørge ind til hinandens udsagn i lige så høj grad som ved informanter, der ikke kender hinanden og agerer i samme kontekst. Derimod kan de uddybe hinandens udsagn med både egne og fælles oplevelser og erfaringer (Halkier 2015: s. 141). Fokusgruppeinterview bruges som nævnt til interview af faglige konsulenter samt afdelings- og teamledere. Det første nævnte interview med faglige konsulenter kommer fra begge afdelinger. Her skal interviewer være opmærksom på, at sørge for at få svar omkring begge afdelinger for at afklare ligheder og forskelle.

4.2.2 Informantudvælgelse

Nedenstående tabel viser oversigten over informanterne. Heri indgår også en oversigt over hvilken afdeling informanten kommer fra, hvordan der refereres til dem i projektet samt hvilken analysedel det indgår i.

Tabel 2: Oversigt over informanter til konstruktion af programteori

Informant	Afdeling	Anonymiseret titel	Interviewtype	Bilag
Faglige konsulenter	Borger over 30	Faglig konsulent 1	Fokusgruppeinterview	Bilag 8
	Borger under 30	Faglig konsulent 2		

Tabel 3: Oversigt over informanter til test af programteori

Informant	Afdeling	Anonymiseret titel	Interviewtype	Bilag
Mentor	Borger over 30	Mentor 1	Individuelt interview	Bilag 9
Mentor	Borger over 30	Mentor 2	Individuelt interview	Bilag 10
Mentor	Borger under 30	Mentor 3	Individuelt interview	Bilag 11
Mentor	Borger under 30	Mentor 4	Individuelt interview	Bilag 12
Mentor	Borger under 30	Mentor 5	Individuelt interview	Bilag 13
Afdelingsleder	Borger over 30	Afdelingsleder 1	Individuelt interview	Bilag 14
Afdelings- og teamleder	Borger under 30	Afdelingsleder 2 Teamleder 1	Fokusgruppeinterview	Bilag 15

Evaluatoren har vurderet, at mentorerne besidder en viden, som er vigtig for evalueringen. De har en unik kendskab til borgeren og selve forløbet. Det antages i projektet, at mentorernes kompetencer skal matche til borgerens udfordringer, således at borgeren får den rette støtte og hjælp. Derfor var det en afgørende faktor, at interviewe forskellige mentorer. Her tænkes der på mentorernes baggrund i

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

form af uddannelse eller erhvervserfaring, samt deres individuelle arbejdsmetoder. Evaluators bedte henholdsvis faglig konsulent og teamleder fra hver afdeling om en detaljeret oversigt over mentorerne eller om hjælp til at udvælge forskellige mentorer til interview. Begge afdelinger udvalgte mentorer.

Der er både fordele og ulemper ved at bede ledere om hjælp til informantudvælgelse. Fordelen er, at det kan antages at mentorerne i højere grad vil være villige til at stille op til interview, da deres kollega beder dem om hjælp. Det kan spare evaluator for tid og ressourcer, da sandsynligheden for et afslag vurderes til at være lavere. Ulempen ved denne fremgangsmåde er dog, at mentorerne ikke stiller op til interview udelukkende på grund af interesse, men nærmere en oplevelse af at være forpligtet hertil. Det kan eventuelt påvirke deres svar i interviewet, hvis de ikke er motiveret for at reflektere eller perspektivere. Evaluator har dog vurderet, at de faglige konsulenter og teamledere har en viden om mentorerne, som udefrakommende forskere ikke kan finde frem til. De matcher mentorerne med henvisne borgere, og har derfor en stor kendskab til deres kompetencer og metode. Evaluator har yttret ønsket om, at disse mentorer sidder med forskellige borgere samt opgaver, således det giver et nuanceret perspektiv på mentorstøtte. Ungeafdelingen har udvalgt tre mentorer med forskellige opgaver til at stille op til interviews. I afdelingen for ”Borgere over 30 år” har den faglige konsulent spurgt mentorerne om, hvem der er interesseret i at stille op til et interview, hvorfor det på forhånd ikke er sikkert, at disse mentorer har forskellige opgaver. På interviewdagen blev den ene informant fra ungeafdelingen syg, og kunne derfor ikke deltage. Da det var uvist, hvornår informanten var tilbage fra sin sygdom igen og det vil kræve yderligere tid at finde en ny informant. Derfor er der kun 2 mentorer fra den ene afdeling.

Som det fremgår af tabel 3, skal afdelings- og teamledere også interviewes til test af programteorien. Dette gøres med henblik på, at få en overordnet viden omkring afdelingerne og mentorerne heri. Hensigten med disse interviews er, at få oplysninger fra lederne omkring, hvem mentorerne er og hvilke kompetencer de besidder.

I teamet ”Borger over 30 år” er den nuværende teamleder ansat fra 1. april 2019, hvilket betyder at vedkommende er ansat i samme periode som udarbejdelsen af denne evaluering. Dette medfører, at denne teamleder vurderes til ikke at have tilstrækkelig indsigt i mentorordningen i Hjørring Kommune, og derfor ikke vil deltage i interviewet. Denne beslutning er drøftet med afdelingslederen, som ligeledes påpeger at teamlederen ikke har tilstrækkelig erfaring i kommune, hvorfor kun afdelingslederen vil deltage i interviewet. En teamleder i et jobcenter har meget kontakt til medarbejderne i form

af sparring, derfor kan evaluator risikere at miste noget viden fra denne afdeling. I team ”Borger under 30 år” deltager henholdsvis afdelings- og teamlederen.

Alle ovenstående er kvalitative interviews, men der er dog elementer fra det såkaldte ekspertinterview. Alle informanter er fagprofessionelle og evaluator søger en viden omkring deres område både i forhold til aktiviteter, proces og metode. Dertil er deres oplevelser og erfaring i centrum. Der må skelnes mellem den saglige og personlige del, når der skal fortolkes på interviewene.

4.2.3 Interviewguide

Som en del af den semistruktureret interviewform, skal der udarbejdes en interviewguide, der danner ramme for interviewet. Evaluator har udarbejdet tre forskellige interviewguides. Der er blevet udarbejdet en interviewguide til konstruktionen af programteorien, hvor de faglige konsulenter interviewes, jf. bilag 5. Deres viden om mentorstøtte i Hjørring Kommune er afgørende for at konstruere programteorien, og der skal opnås tilstrækkeligt viden om mentorstøtten. Derudover er der udarbejdet en interviewguide til henholdsvis mentorerne samt afdelings- og teamlederne, jf. bilag 6 og bilag 7. Disse personer har forskellige roller i mentorordningen, hvorfor der skal stilles forskelliges spørgsmål.

Interviewguiden indeholder en liste over de emner, der skal berøres med tilhørende forskningsspørgsmål og interviewspørgsmål. Af hensyn til det semistruktureret interview, hvor interviewer gerne må afvige fra interviewguiden, kan interviewspørgsmålet formuleres anderledes. Der er afgivet et forslag hertil, for at sikre, at spørgsmålet stilles neutralt. Der skal undgås at påvirke informantens svar i en bestemt retning og der skal stilles åbne spørgsmål, så informanten får mulighed for at udfolde sit svar med sine erfaringer og oplevelser, så forskeren kan nå ind i deres livsverden. Derfor tilstræbes det også, at følge op på svarene så vidt muligt, så at dykke dybere ned i informantens besvarelser.

Til alle interviews har begge medlemmer af gruppen været til stede. Der er på forhånd aftalt en rollefordeling. Dermed får én rollen som den primære interviewer, hvor der tilsigtes at følge interviewguiden. Den anden er sekundær interviewer, som har fokus på uddybende spørgsmål samt praktiske forhold såsom at holde øje med tiden.

4.2.4 Meningskondensering og farvekodning

Meningskondensering er en metode, som benyttes på kvalitative datamaterialer med henblik på at gøre den relevante information overskuelig og tilgængelig. De relevante udtalelser forkortes ned til korte og præcise pointer, som kodes efter hvilket emne den pågældende pointe hører under (Tanggaard & Brinkmann 2015: s. 50). Ved at benytte meningskondensering bliver det således muligt at sammenligne og analysere forskelle mellem de forskellige informanternes udsagn. Meningskondenseringen er således en måde at inddеле informantens udsagn i mindre meningsenheder (Tanggaard & Brinkmann 2015: s. 51). I denne undersøgelse er der således foretaget meningskondenseringer af de interviews der er blevet brugt til test af programteorien. Dette forudsætter at samtlige interviews blev transskriberet. Under transskribering kan visse nuancer dog risikere at gå tabt, da kropssprog og ansigtsmimik eksempelvis ikke kan aflæses på lydfilen. Visse sætninger kan således være uforståelige, da denne del mangler. Derfor er det ofte fordelagtigt at lade den person, der har interviewet, transskribere interviewet, hvilket også har været fremgangsmåden i denne undersøgelse.

Før denne meningskondensering kunne foretages var det dog nødvendigt at inddele interviewet i emner, som de kondenserede meningsenheder kan inddeles i. Evaluator har til dette formål gjort brug af farvekodning. De farvekodede interviewes kan findes i bilag 15, og koden, som de er farvet efter, kan findes i bilag 14. Meningskondensering kan findes i bilag 16.

5 Teori

Følgende kapitler vil omhandle teorien, der gør sig gældende for programteorien for mentorstøtte i Hjørring Kommune. Først beskrives teorien om mentorskab, herefter empowerment og motivation.

5.1 Mentorskab

Nærværende evaluering omhandler mentorstøtte i beskæftigelsesindsats. For at evaluere på mentorstøtte, er det nødvendigt at afklare, hvad en mentor er og hvad et mentorskab indebærer. Følgende vil have en generelt beskrivelse af mentorskab og dernæst fokusere på mentorstøtte på arbejdsmarkedsområdet.

En mentor kan beskrives som værende en rollemodel, der har evne til og interesse i, at give viden og tanker videre til en anden person som inspiration til personlig og faglig vækst (Toft & Hildebrandt 2004: s. 30). Mentors egen personlige opfattelse af den anden person spiller i princippet ingen rolle, da mentor ideelt set har sat sig udover at vurdere og dømme vedkommende. Mentors opgave er at skabe et frirum for mentee'en, hvor denne kan opnå en indsigt, som bevirker at vedkommende får en mere klar retning for dennes fremtidige udvikling. Mentorskab består således ikke blot i at hjælpe en person med at opnå sine mål, men kan også være afgørende i forhold til at identificere målet, hvormed at en god mentor nødvendigvis ikke sætter mål for sin mentee, men giver redskaber så mentee selv kan identificere sine mål (Toft & Hildebrandt 2004: s. 31). Denne indsigt kan beskrives som, at mentor sætter et spejl foran mentee, for at lade dem se sig selv og deres handlinger i et nyt lys, hvilket kan føre til at vedkommende får en dybere forståelse af sig selv (ibid.). Denne dybere forståelse af deres egne handlemønstre burde ideelt set føre til at mentee bevidstgøres omkring, hvilke elementer af deres væremåde, adfærd eller personlighed, som forhindrer dem i at opnå deres mål, og dermed åbne mentee'en op for forandring. Mentor har således heller ikke som opgave at ændre mentee'en. Mentoren skal derimod blot åbne mentee'en op for forandring, således at vedkommende i højere grad får mulighed for at udfolde sit potentiale. Det særlige ved mentorskab er mødet mellem mennesker. Relation mellem mentor og borgeren er en værdi i sig selv (Toft & Hildebrandt 2004: s. 19).

Særligt ved mennesker, som sidder fast i vanetænkning og ikke er i stand til at foretage en kursændring, på trods af at de har et ønske herom, beskrives mentorskab som et eftertragtet middel (ibid.). Det er en essentiel del af mentorskab at mentor ikke forsøger at tvinge sin mentee ned i en bestemt

kasse, men at denne derimod forsøger at rumme det andet menneske og at skabe det førnævnte frirum. Mentorens opgave er at skabe således at identificere potentialet i det andet menneske, skabe et frirum mellem to mennesker, hvori der er plads til refleksion, og derefter hjælpe mentee med at opnå den nødvendige indsigt gennem refleksion. Mentorskab kan således beskrives som hjælp-til-selvhjælps-metode, der gør borgerne i stand til at forandre sig frem for en metode til at forandre borgerne.

Anvendeligheden af denne forestående teoretiske udlægning af mentorskab over for mentorordningen kan dog kritiseres. Dette skyldes, at Toft og Hildebrandt lægger vægt på at mentorskab ikke er noget, som mentor bør tjene penge på, men bør derimod være drevet af en lyst til at lære fra sig. Teorien er udviklet til primært at omhandle mentorskab af faglig karakter mellem erfarne og uerfarne medarbejdere i samme organisation. Endvidere skelner Toft og Hildebrandt mellem mentorer og ”coaches”. En mentor beskrives som værende drevet af ønsket om at hjælpe og i kraft heraf være lydhør overfor mentee’ens ønsker omkring dialogens indhold, og formålet med mentorrelationen. En coach beskrives derimod som værende formelt ansat med et bestemt prædetermineret formål (Toft & Hildebrandt 2004: s. 41-42). Da de mentorer, som er tilkoblet Arbejdsmarkedsforvaltningen i Hjørring Kommune, er formelt ansat, og tilkobles borgeren med et bestemt prædetermineret formål kan det argumenteres for, at Toft og Hildebrandt vil klassificere dem som coaches.

Mentorskab findes på mange forskellige områder; uddannelsesinstitutioner, frivilligt arbejde, virksomheder m.m., og derfor er begrebet også åbent. Derfor er det vanskeligt at afgrænse mentorskabet til beskæftigelsesområdet. Lovgivningen hertil er ligeledes åben for hvem, der kan modtage mentorstøtte samt hvem, der kan være mentor jf. kapitel 1. STAR beskriver kort en mentors opgave således: *”Mentorens opgave med at introducere, vejlede og oplære skal ligge ud over de opgaver, som man kan forvente, at en arbejdsgiver eller et uddannelsessted sædvanligvis varetager.”* (STAR 2018)

Ovenstående citat viser, at mentorens arbejde på beskæftigelsesområdet omhandler at vejlede, introducere og oplære borgere, som stemmer overens med Toft og Hildebrandts udlægning af mentorskab i forhold til mentor er en rollemodel, som bidrager til borgerens personlige udvikling. Men en mentor på beskæftigelsesområdet skal også ses i henhold til, hvordan borgeren støttes til at komme i job og uddannelse. Borgeren har nogle udfordringer, som står i vejen for at komme ud af ledighed, som mentor skal hjælpe med.

5.2 Empowerment

Følgende vil beskrive empowerment-begrebet samt hvordan empowerment som tilgang benyttes på beskæftigelsesområdet. Til slut præsenteres kort empowerment-undervisningen, som mentorerne i Hjørring Kommune, deltager i.

Empowerment er oprindeligt et politisk begreb, som retter sig mod især undertrykte og underprivilegerede mennesker, som havde sin begyndelse i lande som England og USA (Andersen et al 2000: s. 13). Den har med tiden vundet indpas i Danmark, hvor ord som ”myndiggørelse”, ”mobilisering” eller ”selvoprejsning” har været benyttet, for at beskrive empowerment, men ingen af disse ord dækker dog over den komplekse betydning (Andersen et al 2000: s. 17). Der findes ikke én definition på empowerment, hvorfor der ses flere forskellige bud på definitioner (Adams 2003: s. 8). Nærværende evaluering anerkender de forskellige definitioner, men tager udgangspunkt i den konsensus om empowerment, som Andersen et al arbejder ud fra:

”Det vil sige at opnå kontrol over de kritiske og afgørende faktorer, der holder mennesker fast i undertrykkelse eller afmagt, hvis de ikke har kontrollen.” (Andersen et al 2000: s. 14)

Dertil beskrives empowerment, som at sigte mod en tilstand, hvor mennesker får fornemmelse af kontrol og meningsfuldhed, hvormed empowerment bliver en blanding af både følelser og handling, hvor det skal forstås at følelsen af kontrol og meningsfuldhed får mennesket til at handle mod forandringer (ibid.).

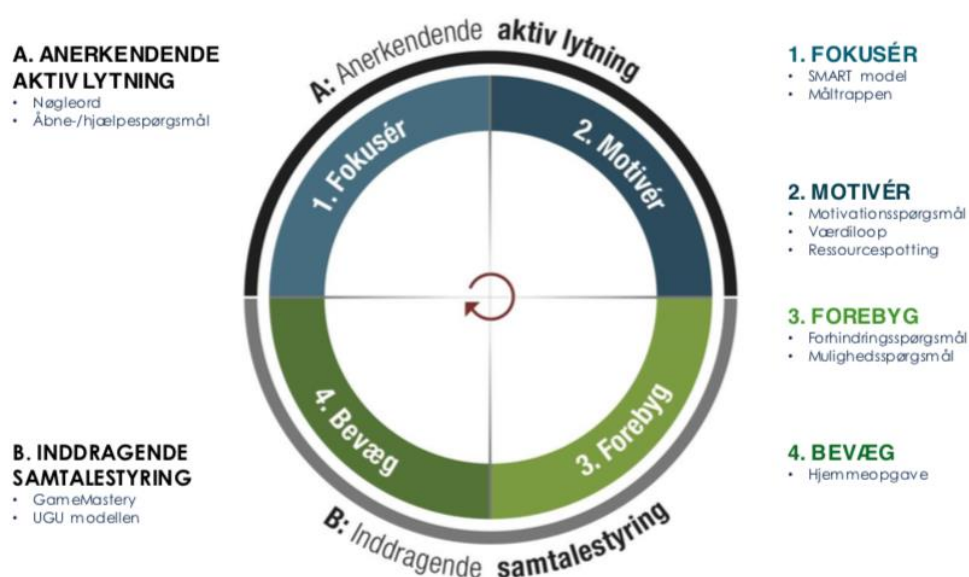
Empowerment har bredt sig i den danske velfærdsstat, og der kan være forskellige måder at arbejde empowerment-orienteret på. I socialt arbejde bør empowerment ses som en kombination af både teori og metode. Teori omhandler viden om, hvordan mennesker opnår denne kontrol og metode omhandler hvordan socialarbejderen skaber denne kontrol hos borgerne (Adams 2003: s. 8). Tidligere har der været tradition for en klientliggørelse af borgere, hvor myndighedspersonen har afgjort, hvilke tilbud og videre, som borgeren skal deltage i. Nu forsøges med empowerment, at inddrage borgerne i egen sag og gøre dem aktive frem for passive klienter. Dette stiller dog visse krav til de professionelle, da de skal fratræde en ekspertrolle, og lade borgeren have indflydelse på sit forløb i jobcentret (STAR 2014). Endvidere stiller det også krav til borgerne, da de ikke blot skal være passive modtagere, men skal tage mere ansvar. Dette bør de professionelle være opmærksom på – især i kontakt med udsatte borgere (Andersen et al 2000: s. 19).

5.2.1 Empowerment-uddannelse i Hjørring Kommune

I forbindelse med etableringen af investeringsstrategien har Hjørring Kommune indgået et samarbejde med konsulenthuset ”MARSELISBORG Consulting”, fremover omtalt som Marselisborg, omkring et uddannelsesforløb i empowerment og tilhørende teknikker og redskaber. Mentorerne, i evaluering, har deltaget i uddannelsesforløbet, derfor vil der foreligge en kort beskrivelse af Marselisborgs undervisning i empowerment for at få indblik i, hvad mentorerne forstår ved begrebet og metoden.

Uddannelsesforløbet har til formål, at give konkrete og praktiske samtaleværktøjer, så medarbejderne kan arbejde empowerment-orienteret med borgeren samt at give medarbejdere samme tilgang til borgere (Marselisborg 2016). Forløbet består af tre uddannelsesdage, én supervision og én læringsdag. De to sidstnævnte gentages efter et år med henblik på at skabe forankring af tilgangen og metoderne. I starten af forløbet præsenteres medarbejderne for empowerment-begrebet, hvor såkaldte nøgleord for empowerment fremhæves; inddragelse, øget ansvarliggørelse samt troen på, at alle mennesker kan selv, hvis de får den rette hjælp (ibid.). Marselisborg beskriver, at empowerment på beskæftigelsesområdet tager udgangspunkt i borgeren frem for systemet, og at borgerens ønsker, problemdefinitioner og ressourcer skal i centrum (Marselisborg u.å.). Omdrejningspunktet i undervisningsforløbet er samtalemodellen ”Samtalens Pejlemærker”, som ses nedenfor.

Figur 1: ”Samtalens Pejlemærker” fra Marselisborg (Marselisborg u.å.)



Den er udarbejdet således, at medarbejderne kan navigere i de seks fokuspunkter, der er i en empowerment-orienteret samtale (Marselisborg). Medarbejderne får tildelt et hæfte, hvori alle samtaleredskaber står under hver enkelt fokuspunkt, som kan ses i figur 1. De konkrete samtaleredskaber vil ikke beskrives nærmere, men skal bidrage til forståelsen af, at mentorerne formentlig besidder en mere praktisk forståelse af empowerment. Det vil sige, at når medarbejderne eksempelvis påpeger at de bruger empowerment, vil de sandsynligvis referere til specifikke samtaleredskaber frem for den teoretiske del af empowerment. Den teoretiske tilgang vil mentorerne dog også besidde.

5.3 Motivationsteori

Frederick Herzberg har udviklet en teori omkring motivation. Her foretages der en kategorisering af motivation, som inddeler motivationsformer i motivationsfaktorer og de såkaldte hygiejnefaktorer. Dette er lavet på baggrund af en interviewundersøgelse med over 200 informanter (Ledelsesinformation u.å).

Herzbergs teoretiske rammesæt for motivation tager udgangspunkt i at nogle af de faktorer, som kan påvirke den ansattes arbejdsglæde først spiller ind, når vedkommende er ansat. Herzberg betegner af denne grund disse faktorer som vedligeholdelsesfaktorer eller hygiejnefaktorer. Hygiejnefaktorer omhandler i høj grad belønninger af en ydre karakter. Med dette menes der faktorer, som har en objektiv værdi udover den værdi, som den ansatte selv lægger i disse. Det kan være løn, firmabil, fleksible arbejdsforhold m.m. Herzberg ville således ikke mene at økonomiske incitamenter får folk til at søge et bestemt job, men at det kan få dem til at søge væk fra et job (Ledelsesinformation u.å). Motivationsfaktorer omhandler derimod den indre værdi, som kun har en subjektiv værdi, for den person som oplever disse.

En af de motivationsfaktorer som Herzberg fremhæver, er den sociale dimension. Behovet for at indgå i et arbejdsfællesskab, som omhandler anerkendelse fra andre individer i et arbejdsfællesskab. Man kan argumentere for at der er to dimensioner af denne motivationsfaktor. Den første omhandler behovet for en attråværdig social status, med den tilstrækkelige anerkendelse fra kollegaer og omverdenen. Den anden dimension omhandler behovet for at være en del af et arbejdsfællesskab, hvor der samarbejdes med andre individer. Dette er dog ikke en teori der er udviklet til borgere, som ofte har været væk fra arbejdsmarkedet i en længere årrække, og derfor kan der være visse udfordringer i

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

forbindelse med anvendelsen af denne teori. Evaluator finder det dog relevant at inddrage motivationsfaktorerne anerkendelse og status, ansvar, og samarbejdsfællesskaber. Evaluator vil ligeledes teste om økonomisk motivation spiller en rolle for denne målgruppe (Ledelsesinformation u.å)

6 Konstruktion af programteori

Denne analysedel vil indeholde konstruktionen af programteorien for mentorstøtte. Programteorien bliver opbygget på baggrund af et interview med faglige konsulenter (bilag 8). Dertil konstrueres programteorien ud fra de beskrevne teorier fra kapitel 5. Nedenstående figur illustrerer programteorien.

Figur 2: Programteori for mentorforløb

Målgruppe	Aktiviteter	Mekanismer	Moderatorer	Output	Outcome
Ledige borgere med sociale og/eller psykiske udfordringer	Indledende samtale Individuelt forløb Afslutningsstatus	Refleksion Socialisering Relationsdannelse	Motivation Rette match Klar formulering af udfordringer og opgaver	Personlig udvikling og bemægtiggørelse Progression i arbejdssevne Internalisering af normer	Selvforsørgende

6.1 Målgruppe for mentorstøtte

Målgruppen for mentorstøtte er ledige borgere med udfordringer ud over ledighed. De faglige konsulenter beskriver, at disse borgere har til fælles, at de har sociale og/eller psykiske vanskeligheder (Faglige konsulenter, bilag 8).

Målgruppen deles op aldersmæssigt, hvorved borgere over 30 år indgår i afdelingen ”borgere over 30 år”. Ledige under 30 år med en kompetencegivende uddannelse indgår ligeledes her. Nogle af disse borgere, som indgår i denne afdeling, kan være karakteriseret ved at have været væk fra arbejdsmarkedet i længere tid og af denne grund kan have en manglende arbejdsidentitet. Dertil er denne gruppe af borgere ofte fastsat med hus, bil eller børn, og dermed er mindre villige til at flytte geografisk for job eller uddannelse (Faglige konsulent 1, bilag 8). Den anden gruppe af borgere er ledige under 30 år. Denne gruppe er kendetegnet ved unge borgere, som kan besidde en højere grad af motivation og villighed for at flytte med henblik på at påbegynde en uddannelse eller få arbejde (Faglig konsulent 2, bilag 8). Deres lavere forsørgelsesgrundlag kan være medvirkende til at denne gruppe er mere motiveret, da uddannelseshjælp er svarende til SU.

6.2 Aktiviteter i indsatsen

Følgende vil beskrive de aktiviteter i indsatsen. De specifikke aktiviteter i indsatsen varierer fra kommune til kommune, og derfor er der taget udgangspunkt i det afholdte interview med de faglige konsulenter.

6.2.1 Indledende samtale

Et mentorforløb starter med en indledende samtale, som tager form af et trepartsmøde, hvor sagsbehandler, mentor og borgeren deltager (Faglige konsulenter, bilag 8). Denne samtale har til formål, at forventningsafstemme om de arbejds punkter, som mentorforløbet skal vedrøre, samt lægge en plan for hvordan disse punkter skal arbejdes med. Her skal borgeren være medvirkende til at prioritere, hvad der er vigtigst at starte med i forløbet. De faglige konsulenter beskriver, at der i denne forbindelse laves blandt andet ”SMART-mål” eller ”måltrappen” med borgeren med henblik på at afklare forløbet med borgeren. Disse redskaber har mentorerne lært i empowerment-undervisningen, som endvidere skal aktivere refleksion hos borgeren, hvilket er et afgørende element. Det vil dog være vanskeligt at fordre refleksion hos borgere, der ikke er motiverede til at reflektere. Det er ligeledes vigtigt at mentoren og borgeren har den særlige relation, som den pågældende borger har brug for på dette tidspunkt i deres liv.

På baggrund af interviewet vurderes det, at den indledende samtale er en forudsætning for, at mentoren kan tilrettelægge et individuelt mentorforløb for borgeren.

6.2.2 Individuelt mentorforløb

Mentorforløbet skal være et individuelt tilrettelagt forløb mellem mentor og borgeren. De faglige konsulenter beskriver, at mentorerne har metodefrihed under et mentorforløb, hvorfor der er begrænset viden ift. hvilke aktiviteter, der specifikt indgår i forløbet (Faglige konsulenter, bilag 8). De faglige konsulenter fortæller, at mentorkorpset har en variation, der sikrer at de nødvendige mentorprofiler er til stede. Eksempelvis vil borgere, hvis personlige økonomi er blevet en barriere for at komme tilbage på arbejdsmarkedet, få tilkoblet en økonomisk mentor (Faglige konsulenter, bilag 8). Borgere med ADHD eller aspergers vil få tilkoblet en mentor med viden og erfaring herom. En kendt metode i mentorforløbet er empowerment og de faglige konsulenter fortæller, at alle mentorer benytter denne tilgang. Empowerment har til formål at gøre borgeren mere selvstændig ved at mentor eksempelvis

gør borgeren i stand til at tage offentlig transport selv (Faglige konsulenter, bilag 8). Mentorerne har lært at bruge samtaleredskaber i empowerment-undervisningen, som får borgeren til at reflektere over sin situation samt ønsker og behov.

Forløbet tager udgangspunkt i borgerens egne ønsker og ressourcer, som kan anses som en konsekvens af den type udfordringer, som borgeren står overfor. Disse udfordringer er ofte komplekse og et udtryk for et uheldigt samspil mellem flere forskellige problemstillinger. Derfor er det afgørende at borgerens mentorforløb tilrettelægges individuelt, hvortil mentorerne har komplet metodefrihed. Den individuelle forløb skal tilrettelægges således at mentoren sikrer at borgeren reflekterer over sin egen situation, således at de har mulighed for at korrigere deres handlemønstre hvis dette er nødvendigt. Det er ligeledes mentorens ansvar at sikre at borgeren socialiseres for at overvinde isolation og passivitet. Det er endvidere afgørende at der udvælges en mentor, som er i stand til at skabe den relation til borgeren, som er mest hensigtsmæssig for at borgerens beskæftigelsesmål opfyldes.

6.2.3 Afslutningsstatus for mentorforløbet

Den sidste aktivitet er afslutningsstatus for mentorforløb. Denne status tager form i et afslutnings-skriv, som har disse to følgende punkter: *"borgerens vurdering af, hvor tæt vi er på at nå mål"* og *"mentors vurdering af, hvor tæt vi er på at nå målet"* (Faglig konsulent 1, bilag 8). De faglige konsulenter beskriver, at mentoren og borgeren kan have forskellige opfattelser af punkterne. Derfor skal mentor visualisere progressionen for borgeren. Faglig konsulent 2 giver et eksempel på en ung borger, hvor de visualiserede borgerens aktiviteter over én uge, som bestod af bl.a. møde med mentor, smertehåndtering, psykologsamtale og transporttid til de forskellige aftaler. Dér fandt mentor og borger i fællesskab ud af, at borgeren havde et ugentligt timetal på 22 timer og derfor ikke var langt fra målet om, at være berettiget til SU, som ligger på 26 timer (Faglig konsulent 2, bilag 8). Borgeren endte med at tage en HF-uddannelse og læse videre derefter.

De faglige konsulenter beskriver, at det handler om resourcespotting hos borgeren og synliggøre progressionen, som der har været under mentorforløbet. At borgeren bevidstgøres om hvilke ressourcer denne har til rådighed og hvor langt vedkommende har flyttet sig i forbindelse med mentorforløbet, kan være en afgørende katalysator for refleksion hos borgeren selv. Denne afslutningsstatus kan endvidere være en aktivitet, som har afgørende betydning for den måde borgeren fremover vil opfatte sin relation til mentoren. Den kan således fungere som en sidste mulighed for mentoren, for at italesætte nogle specifikke arbejds punkter, som borgeren bør arbejde videre med. Derudover er denne

afslutningsstatus også medvirkende til at tydeliggøre for borgeren, at en evt. progression og udvikling har fundet sted, således at borgeren også oplever dette.

6.3 Mekanismer

6.3.1 Refleksion

Dette er betegnelsen for den kognition, som foregår når borgeren, på baggrund af mentorens rådgivning og vejledning, identificerer problematiske aspekter af deres personlighed eller handlemønstre, som kan forhindre dem i at indtræde på arbejdsmarkedet. Refleksion er endvidere en forudsætning for at identificere ens egne kompetencer og vurdere på hvilken måde disse kompetencer kan bringe vedkommende i beskæftigelse. Mentorskab beskrives af Hildebrandt og Toft som en dialogform, der udmærker sig ved at være karakteriseret af ønsket om at hjælpe eller at blive hjulpet. Det er således evnen til at gå i dialog omkring den faglige og personlige adfærd hos borgeren, som udgør grundlaget for dialogen mellem borger og mentor jf. kapitel 5.1. Ved at indgå i denne særlige dialogform omkring borgerens udfordringer og muligheder bliver det muligt for mentoren ”at holde et spejl op”, hvorigennem borger får mulighed for at få et nyt perspektiv på sin livssituation. Dette kan danne grundlaget for refleksion hos borgeren.

Refleksion kan betegnes som en psykologisk tilstand hvor det pågældende individ tager faste adfærdsmønstre og hverdagsstrukturer op til genovervejelse. Dette betyder at borger i pågældende stund åbnes op for forandring jf. kapitel 5.1. Det er således en forudsætning for mentorens arbejde at denne er i stand til at få borgeren til at reflektere, hvis borgerens adfærd skal permanent forandres. Gennem empowerment-metoder, som ressourcespotting og inddragelse af borgeren, øges chancen for at borgeren vil reflektere over sin egen situation og finde de nødvendige redskaber for at ændre denne. Det er utvivlsomt en introspektiv tankeproces, som ikke er mulig at måle empirisk. Dog findes det rimeligt at antage at både mentor og sagsbehandler gennem særligt udvalgte aktiviteter kan øge chancen for at borgeren påbegynder denne proces.

Når en refleksionsproces påbegyndes og resulterer i en hensigtsmæssig korrigering af borgerens handlemønstre grundet dennes selvstændige omprioritering betegnes dette som værende et udtryk for personlig udvikling og bemægtiggørelse. Denne refleksion kan endvidere føre til en ændring i borgerens handlemønstre, som over tid fører til progression i arbejdsleven. Refleksion kan ligeledes føre

til at en borger internaliserer værdier, som de har fået kendskab til gennem deres mentorforløb. Internaliseringen af disse værdier kan resultere i en permanent forandring, der fordrer bedre beskæftigelsesmuligheder i borgerens fremtidige arbejdsliv.

6.3.2 Socialisering

Dette dækker over en proces, hvorigennem borgeren internaliserer de normer og værdier, som man har på en almindelig arbejdsplads. Dette kan ske ved at mentoren fortæller borgeren om disse normer og værdier, og derefter træner borgeren i disse. Det kan også fordi borgeren har i været i vellykket praktik hos en virksomhed, hvormed det er lykkedes borgeren at internalisere de pågældende normer og værdier.

Når borgeren socialiseres af sin mentor, således at denne er i stand til at indgå i sociale sammenhænge og danne professionelle relationer på en arbejdsplads grundet denne socialiseringsproces, kan dette betegnes som personlig udvikling og bemægtiggørelse. Det kan endvidere føre til at borgerne overordnet set har lettere ved at opholde sig på en arbejdsplads og dermed oplever en progression i arbejdslevnen grundet den førnævnte socialiseringsproces. Den socialiseringsproces, som borgeren indgår i, grundet mentorens understøttende arbejde, kan endvidere bevirke at de normer og værdier som borgeren erhvervet sig i sin tid som ledighed erstattes af de mere hensigtsmæssige normer og værdier, som er værdsatte på en arbejdsplads.

6.3.3 Relationsdannelse

Relation mellem mentor og borgeren er en værdi i sig selv jf. kapitel 5.1. Det er det menneskelige møde og den personlige kontakt, der her anses som værende en vigtig mekanisme i et mentorforløb. De vil møde hinanden på forskellige måder og skal opbygge en kontakt og bånd mellem sig, som betyder at borgerens mål bliver opfyldt. Relationen i et mentorforløb kan variere afhængig af borgeren. For nogle borgere betyder den personlige relation meget og betyder at mentoren kan få udviklet borgeren og opnået mål. Her nævner de faglige konsulenter borgere med psykiske udfordringer som borderline, som kan medføre at hvis borgeren har først fået et negativt indtryk af mentoren, kan denne opfattelse ikke ændres og dermed medføre at mentorforløbet ikke kan fungere mellem de to. Derudover betyder det mere for andre borgere, at deres forhold til mentoren er mere formelt og ”strengt” før at borgeren oplever progression: *”Vi har også nogen [borgere, red.], som kan synes at deres mentor er irriterende, men de får dem faktisk flyttet mest.”* (Faglig konsulent 2, bilag 8). Det vurderes

på baggrund af mentorlitteraturen og interviewet at relation er afgørende for at skabe forandring for borgeren, således at output og outcome kan opnås. Denne relation varierer dog ift. borgeren og mentors personlighed. Dermed er det afgørende at det rette match mellem mentor og borgeren finder sted.

6.4 Moderatorer

6.4.1 Motivation

Der er her tale om kontinuerlig motivation for at indtræde på arbejdsmarkedet under forløbet med mentor, og ikke den indledende motivation for at blive tilkoblet en mentor. Den indledende motivation borger har for at indgå i mentorforløb, anses i udgangspunktet for at være til stede hos alle borgere, da borger ellers ikke vil blive visiteret til et mentorforløb. Den anden form for motivation omhandler kontinuerlig motivation for at overkomme udfordringer, som gradvist stiger i kompleksitet. Denne form for motivation er afgørende for mentorforløbet, da tilstedeværelsen af motivation hos den pågældende borger er en forudsætning for at mentorens kan udføre sit arbejde. Motivation er således en forudsætning for et vellykket mentorforløb. Borgerens motivation til at forsøge at komme tilbage på arbejdsmarkedet kan dog være hæmmet af deres frygt for at opleve nederlag, eller at blive konfronteret med en følelse af ikke at være god nok. Det antages, at hvis borgeren ikke er motiveret og ligefrem modsætter sig mentoren, vil der ikke være positiv effekt forbundet med mentorforløbet. De faglige konsulenter understreger, at motivation er en grundlæggende faktor for et mentorforløb, og hvis borgeren ikke er motiveret, vil borgeren ikke få bevilliget forløbet. Hvis borgeren mister motivationen under forløbet, kan dette afbrydes før tid (Faglige konsulenter, bilag 8).

For at den førnævnte mekanisme vedrørende refleksion kan aktiveres, skal der således være motivation til stede fra borgerens side. Refleksion er en proces som kan føre til en ny indsigt i hvilke handlemuligheder vedkommende har og hvilke konsekvenser disse indebærer. Eksempelvis kan under refleksion blive bevidste om udfordringer ved at gennemføre sine ønsker. Dermed anses motivation som værende afgørende for at borgeren vil indgå i denne proces og ikke vil stille barrierer op, der kan beskytte mod eventuel smertefuld indsigt i sine drømme eller ressourcer. Motivation er ligeledes afgørende for at borgeren kan socialiseres, da det også her er afgørende at der ikke opstilles mentale barrierer. Dertil betragtes motivation som en afgørende faktor for en vellykket relationsdannelse.

6.4.2 Det rette match

Det er ligeledes afgørende at der er overensstemmelse mellem den pågældende borgers udfordringer og mentorens specifikke kompetencer og kvalifikationer. Denne matchning af mentor og borger foretages af de faglige konsulenter på baggrund af borgerens ønsker og udfordringer (Faglige konsulenter, bilag 7). Da én af mentorordningens styrker antages at være evnen til individuelt at tilpasse forløbet til borgerens unikke situation, anses det som værende altafgørende for, hvorvidt mentorforløbet har den ønskede effekt.

Når det rette match skal finde sted, skal mentorkorpset i Hjørring Kommune indeholde kvalificerede mentorer til at varetage mentorrollen. Dette kan gøres ved at rekruttere de medarbejdere, der er behov for. Mentor bør besidde de rette kvalifikationer og kompetencer før at det rette match kan finde sted med borger.

Den førnævnte mekanisme refleksion er en personlig proces, som er vanskelig at aktivere. Derfor vurderes at være afgørende for refleksion hos borgeren finder sted, at det rette match mellem borgers udfordringer og mentorens faglige kompetencer *samt* mellem borgerens og mentorens personligheder. Fraværet af en relation med den rigtige kemi kan medføre at borgeren ikke påbegynder denne introspektive tankeproces.

6.4.2 Klar formulering af udfordringer og opgaver

Borgeren og sagsbehandleren bør i fællesskab nå frem til hvilke udfordringer borgeren sidder med. Borgeren skal være i stand til at se indad og reflektere, og sagsbehandleren skal i være i besiddelse af faglige kompetencer, som gør denne i stand at hjælpe med at identificere borgerens udfordringer. Hvis ikke denne proces forløber korrekt vil der i mentorforløbet ikke kunne anlægges de korrekte fokuspunkter og hvormed det bliver vanskeligt at aktivere de førnævnte mekanismer. Hermed bliver Hjørring Kommunes rolle som myndighed relevant. Det er medarbejderne i Hjørring Kommune, som har ansvaret for at mentorens opgavebestilling er formuleret korrekt og med et tydeligt formål. Det er endvidere Hjørring Kommunes opgave at identificere borgerens udfordringer og vurdere hvorvidt disse kunne afhjælpes gennem et mentorforløb. En eventuel mentor skal ligeledes have klare retningslinjer for hvilke af borgerens udfordringer, som denne skal forsøge at overkomme. Det er endvidere myndighedens opgave at begrænse mentoren således at mentoren ikke forsøger at hjælpe borgeren med at overkomme udfordringer, som er unødvendige i et beskæftigelsesøjemed.

6.5 Output

6.5.1 Personlige udvikling og bemægtiggørelse

Et kortsigtet mål for mentorforløbet er personlige udvikling og bemægtiggørelse af borgeren. Personlig udvikling kan være afgørende, når der fremover skal gøres et godt indtryk på en potentiel arbejdsgiver. Det kan ligeledes være medvirkende til, at borgeren søger job på trods af tidligere afslag eller dårlige erfaringer.

Empowerment er en proces, hvor igennem borgerne frigøres fra deres afmagt og bliver i stand til at genvinde kontrollen over deres tilværelse. Dette er typisk en proces, som forløber under hele mentorforløbet, og empowering af den pågældende borger, kan eksempelvis udmønte sig i at vedkommende bliver i stand til bruge offentlige transportmidler (Faglige konsulenter, bilag 8). Det forventes dog også, at borgeren gennem mentorforløbet vil opnå indsigt i hvilke kvalifikationer, kompetencer og ressourcer vedkommende besidder. Dette betragtes som værende et afgørende skridt på vejen mod ordinær beskæftigelse.

6.5.2 Progression i arbejdsevne

Dette output dækker over, at borgeren gennem deres mentorforløb gerne skulle blive i stand til at øge deres ugentlige timeantal i forhold til job eller uddannelse, som gør at de bliver i stand til at varetage et job eller en uddannelse. Denne progression skal bringe borgeren tættere på arbejdsmarkedet eller uddannelse. De faglige konsulenter fortæller, at progression er en væsentlig del af mentorforløbet og én af mentors største opgave er, at bringe borgeren tættere på arbejde eller uddannelse (Faglige konsulenter, bilag 8). Dette betragtes således også som værende afgørende for det langsigtede mål.

6.5.3 Internalisering af normer og værdier fra en arbejdsplads

Dette dækker over at den førnævnte socialiseringsproces udmønter sig i nye handlingsmønstre hos borgeren, som er mere hensigtsmæssige ift. at genindtræde på arbejdsmarkedet. Særligt blandt modtagere af uddannelseshjælp kan der tænkes at være borgere, som har en lav grad af erfaring med arbejdsmarkedet. Man kan endvidere argumentere for at der blandt denne målgruppe er borgere, som reelt ikke tror de er i stand til at varetage en arbejdsfunktion, hvor dette delmål er afgørende for opnåelse af ordinær beskæftigelse på sigt. Ligeledes kan borgere over 30 år have fastgroet vaner og har behov for at mentoren hjælper dem med at bryde deres vanetænkning. Dette behøver således ikke

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

at være et afgørende skridt på vejen mod ordinær beskæftigelse, men det kan absolut være det i visse tilfælde.

6.6 Outcome

Det er gennemgående mål for mentorforløbene er at borgeren ikke længere er på offentlig forsørgelse.

7 Test af programteori

De følgende afsnit er elementer udgør den analyserende del af denne evaluering, hvor programteorien skal testes. Dette betyder at de relevante sammenhænge mellem vores aktiviteter, mekanismer, moderatorer og outputs skal undersøges med henblik på at be- eller afkræfte programteorien, samt svare på problemformuleringens underspørgsmål.

Der vil indledningsvist foretages en effektmåling af hvorvidt mentorstøtten i Hjørring Kommune reelt har en positiv effekt på beskæftigelse med henblik på, på at bedømme om det virker efter hensigten.

Herefter vil det blive undersøgt, hvad der virker i mentorstøtten. Dette kræver for det første at der undersøges hvorvidt de aktiviteter, man har identificeret i sin programteori, reelt har en sammenhæng med mekanismen. Dernæst skal det undersøges hvorvidt de mekanismerne man har identificeret reelt er det virksomme element i dette forløb. Dette gøres ved at undersøge om disse mekanismer reelt har en sammenhæng med de forventede outputs. Da evaluator har en antagelse om at de identificerede mekanismer kan præciseres, vil det endvidere blive undersøgt hvilken form for refleksion og relationsdannelse er mest hensigtsmæssig.

I det næste undersøgelsesspørgsmål vil evaluator undersøge om der er borgergrupper, hvor mentorstøtte har en højere effekt. Faktorer såsom borgerens type af udfordringer og deres ydelsestype vil blive undersøgt.

I den sidste del af undersøgelsen vil det blive undersøgt i hvilken grad de identificerede moderatorer har en sammenhæng med aktiveringen af mekanismen. Dette gøres med henblik på at undersøge under hvilke omstændigheder mentorstøtte har den ønskede effekt. Både undersøgelsesspørgsmål 2 og 4 vil have tilhørende figurer, hvor de analyserede sammenhænge i programteorien illustreres, for at tydeliggøre hvilke dele af programteorien, der testes i pågældende sammenhæng. Når programteoriens relationer testes kvantitativt, vil der for hvert afsnit være en grafisk fremstilling af, hvilke relationer der er tale om. Den orange linje repræsenterer den pågældende sammenhæng.

Efter der er blevet konkluderet delvist på hver af de fire underspørgsmål, vil der udformes en samlet konklusion, hvori programteorien rettes til på baggrund af undersøgelsens resultater.

7.1 Virker mentorstøtten?

For at undersøge, hvorvidt indsatsen virker, gøres der brug af den kvantitative metode, hvor dataudtræk fra Hjørring Kommune bruges. Dertil benyttes henholdsvis data fra spørgeskemaundersøgelsen samt de kvalitative interviews, for at vurdere effekten af mentorstøtte.

Evaluator vil indledningsvist gøre brug af dataudtræk fra Hjørring Kommune, hvor de borgere, der har været tilknyttet en mentor i perioden 2016 – 2018, gennemgås for deres nuværende status. Dette gøres ved at undersøge de personnumre, som har været koblet til mentorstøtten. Som beskrevet tidligere optræder 596 personnumre. Dermed kan det give udfordringer at lave en samlet effektevaluering for alle tre år, da visse borgere får tilknyttet mentor af flere omgange over en årrække. Derfor er antallet af bevilgede mentorforløb større end antallet af unikke personnumre. Borgere, der har fået tilknyttet en mentor af flere omgange i den pågældende periode, fordeler sig således:

Tabel 4: Borgere med sag af mentorforløb i perioden 2016 - 2018

	Antal borgere	Procentdel
Borgere, der kun har haft mentor i ét år	447	75 %
Borgere, der har haft mentor i to år	128	21,5 %
Borgere, der har haft mentor i tre år	21	3,5 %

Det kan aflæses på tabel 4, at en fjerdedel af de borgere, som får mentorstøtte, har behov for støtte i mere end et år. Det vil sige, at de har fået bevilget et nyt forløb i et andet år. Der bør dog tages højde for at et mentorforløb kan være vellykket, selvom at borgeren får tilkoblet en anden mentor efter endt forløb. Det kan eksempelvis være at en mentor er blevet bevilget til at hjælpe borger ud af et misbrug, men at der tilkobles en anden mentor, når den pågældende borger efterfølgende skal understøttes i en virksomhedspraktik.

På trods af at mentorenes opgaver kan indebære en høj grad af variation, er selvforsørgelse det langsigtet mål i deres arbejde. Mentor 5 og 4 beskriver målet således:

“Succeskriteriet er jo at den unge bliver klar til uddannelse eller beskæftigelse. Jeg er ansat her ved jobcentret, så det er jo at gøre den unge klar til job eller uddannelse. Så når de kommer ud i job eller uddannelse, så er det en succes.” (Mentor 5, bilag 12)

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

”Det er jo det vi er ansat til. Det er jo planen at der skal så mange som muligt ud i uddannelse og arbejde.” (Mentor 4, bilag 11)

Ovenstående citater illustrerer, at mentorerne ser det overordnede mål for mentorforløbet som værende job eller uddannelse. Dette ses også blandt de andre interviewede mentorer (bilag 15).

Når effekten af mentorstøtte på beskæftigelsesområdet skal undersøges, er det derfor nødvendigt at undersøge borgernes status efter endt forløb. Grundet den tidligere nævnte udfordring blandt de borgere, der får tildelt mentor af flere omgange, vil resultaterne for 2016, 2017 og 2018 blive gennemgået i separate effektmålinger. Tabel 5, 6 og 7 indikerer, hvorvidt borgeren enten er ”Blank” eller modtager SU. Når borgeren modtager SU, er denne under uddannelse, hvilket er det langsigtede mål med mentorstøtten. ”Blank” henviser til, at borgeren ikke modtager offentlig forsørgelse.

Tabel 5: Effekt for mentorforløb i 2016

Ydelse i sept. 2016	Antal borgere	Procentdel
Blank	12	5,38 %
SU	10	4,48 %
Samlet effekt	22	9,87 %

Tabel 6: Effekt for mentorforløb i 2017

Ydelse i sept. 2017	Antal borgere	Procentdel
Blank	31	13,03 %
SU	22	9,24 %
Samlet effekt	41	22,27 %

Tabel 7: Effekt for mentorforløb i 2018

Ydelse i sept. 2018	Antal borgere	Procentdel
Blank	28	9,18 %
SU	13	4,26 %
Samlet effekt	41	13,44 %

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

Ovenstående tabeller viser både det samlede antal af borgere samt procentdelen, som er blevet selvforsørgende eller er under uddannelse. Den største effekt ligger på 22,27 %, som er i 2017, jf. tabel 6. De andre to år er på henholdsvis 9,87 og 13,44 %. Grundet de barrierer og udfordringer som kendetegner målgruppen for mentorstøtte vurderer evaluator at dette er en udmærket effekt.

Data fra DREAM giver evaluator mulighed for at se borgernes beskæftigelsesgrad. En beskæftigelsesgrad på 1 svarer til en ugentlig arbejdsuge på 37 timer. Tabel 8 indikerer, at antallet af borgere med en 'blank' sag, som burde være i arbejde, ikke stemmer overens med beskæftigelsesgraden:

Tabel 8: Gennemsnitlig beskæftigelsesgrad for borgere ved ydelse "Blank" og "SU"

År	Ydelse	Antal borgere	Gnsntl. beskæftigelsesgrad
2016	Blank	5	0,732
	SU	1	0,025
2017	Blank	6	0,894
	SU	3	0,35
2018	Blank	10	0,431
	SU	0	0

Borgerne, der modtager SU, kan arbejde ved siden af studiet, men det er ikke et krav. Det er dog en god måde, at stabilisere deres hverdag i form af, at løn er en supplement til deres løn, som kan afstresse dem fra eventuelle økonomiske udfordringer. Det kan også bidrage til fastholdelse på arbejdsmarkedet fremover, når de har et job under uddannelse. Hos borgerne, hvor deres ydelse er "blank", vides det ikke, hvor deres indtægt kommer fra. Når der ikke er en beskæftigelsesgrad at hente fra DREAM, vil det sige, at dette ikke er registreret. Disse borgere kan være forsørget af deres ægtefælle eller tjene penge gennem kriminalitet. Som mentor 3 eksempelvis beskriver i dette citat:

"Inden for misbrugsverden er der nogen, der formår at lave penge selv og sagtens leve af det."

(Mentor 3, bilag 11)

Evaluator har ingen kendskab til, hvordan disse borgere forsørger sig selv, men det kan antages at være en uholdbar løsning på længere sigt. Interviewundersøgelsen med mentorerne viste endvidere at de oplever borgere, som har gentagne selvforsørgelsesperioder af kort varighed:

"Jeg kender én borger, som har cuttet kontakten til jobcentret. Det var ikke misbrug, men en dyb og grundlæggende angst og depression, som gjorde at han ikke kunne. Nogle gange er borgerne så

lang tid fraværende, at vi bliver nødt til at lukke sagen. Som regel når der ikke kommer penge, så kommer de tilbage igen.” (Mentor 1, bilag 9)

Dette tyder på at der blandt de borgere, som står registreret som selvforsørgende kan være tale om selvforsørgelse af relativt kort varighed. Hvis der er tale om en større gruppe som regelmæssigt er uden sag, men dog ikke er selvforsørgende, kan dette være en fejlkilde i forhold til at vurdere effekten af mentorstøtte ved at bruge “sag i jobcentret” som indikator. I nedenstående citat forklarer mentor 3, hvordan borgere teknisk set kan have succes, men alligevel returnere til offentlig forsørgelse:

“Det kan være, at de starter på en uddannelse og får SU, men kommer tilbage. Eller nogen har arbejdet i en måneds tid og så kommer tilbage. Men mange kommer frem og tilbage.” (Mentor 3, bilag 11)

Som nævnt i afsnit 3.1, er der visse udfordringer forbundet med dette effektmål, da det ikke er muligt at etablere en kontrolgruppe og dermed kan effektmålingen ikke sammenlignes med kontrolgruppen. Dermed er det kun i meget begrænset omfang muligt at påvise at disse borgere er kommet i beskæftigelse eller uddannelse på baggrund af deres mentorforløb. Dertil kan disse borgere have været i flere indsatser fra jobcentret, hvorfor effekten ikke kan påvises at være udelukkende fra mentorindsatsen, men der kan være flere variabler, der påvirker dette.

7.1.1 Mentor som midtbanespiller

Borgere, der får tilknyttet mentor, er oftest i udkanten af arbejdsmarkedet og har en række barrierer, der skal overvindes før beskæftigelse eller uddannelse er en reel mulighed. Derfor undersøges i følgende, hvorvidt borgerne har flyttet sig efter endt mentorforløb.

Mentorerne beskriver de, at mentorstøtte kan ses som et led på vejen til beskæftigelse eller uddannelse. Mentor 2 uddyber dette:

“ [...] synes jeg var svært, fordi målet var at få dem i beskæftigelse. Men så kommer jeg jo aldrig i mål med nogen. Det er meget sjældent, at de borgere jeg har med at gøre, kommer i beskæftigelse. [...] Det kan være pension, afklaring eller en ny måde at tænke på [der er målet, red.].” (Mentor 2, bilag 10)

Som det fremgår af ovenstående citat beskriver Mentor 2, at målet for mentorstøtte nødvendigvis ikke bør være beskæftigelse, men kan være at borgeren skal i pension eller få afklaring i forhold til

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

arbejdsevne. Den effekt et enkelt mentorforløb har kan således begrænse sig at opnå afklaring eller bryde specifikke barrierer som hæmmer den pågældende borger, frem for at sigte direkte efter uddannelse eller beskæftigelse. Mentor 2 forklarer:

“Målet i et jobcenter er jo altid beskæftigelse. Men jeg får jo forhindringer væk for borgeren og det er mit job. Vi har et billede hos os af en fodboldbane, hvor det kan være at jeg bare spiller bolden et lille stykke oppe ad banen. Vi skal ikke alle stå ved målet og skyde bolden ind, men det kan være 20 tilbud de skal i, men når de står der oppe, så er der beskæftigelse.” (Mentor 2, bilag 10)

Ved at undersøge hvorvidt de pågældende borgere har flyttet sig mellem Jobcentrets interne afdelinger kan man få et indblik i, i hvilken grad mentorerne nedbryder de barrierer og skaber den afklaring, som er nødvendig for at borgerne kan komme videre i systemet. Den nedenstående tabel viser et overblik over dette for 2016:

Tabel 9: Borgere, der har skiftet sag i 2016

Ydelse inden	Ydelse efter	Antal borgere
Kontanthjælp	Forrevalidering	3
Kontanthjælp	Revalidering	1
Uddannelseshjælp	Revalidering	1
Kontanthjælp	Ressourceforløb	3
Uddannelseshjælp	Ressourceforløb	14
Kontanthjælp	Fleksjob	2
Revalidering	Fleksjob	1
Ressourceforløb	Fleksjob	1
Kontanthjælp	Førtidspension	4
Uddannelseshjælp	Førtidspension	1
I alt		31 13,9 %

Der findes også tal for 2017 og 2018, som kan findes i bilag 1.

Det er ca. en tiendedel af borgerne, der flytter sig fra en ydelse til en anden efter endt mentorforløb. Hvis det antages, at mentorerne flytter disse borgere gennem længerevarende arbejde med borgeren, hvor eventuelle andre udfordringer afdækkes eller dokumenteres, således at borgeren får bevilliget eksempelvis førtidspension. Der er dog ligeledes udfordringer ved at inddrage denne del i effektanalysen, da det ikke vides, hvorfor borgeren har skiftet ydelse. Det kan – som tidligere nævnt – også

skyldes andre indsatser eller at der har åbnet sig plads på forløb, som sagsbehandlere har henvist til. Mentor 3 fortæller, at borgeren kan være i mange indsatser, og beskriver at mentoren spiller en rolle på lige fod med de andre:

”Borgeren kan være i mange indsatser. De kan have en vejleder i misbrugsteamet, har en bostøtte og en mentor. Går også til psykiater. Så bliver der holdt netværksmøder, hvor man er en brik i et puslespil.” (Mentor 3, bilag 11)

Ud fra økonomiske betragtninger, kan det være vanskeligt at argumentere for, at det er en positiv effekt ved at borgere flyttes fra kontanthjælp til førtidspension. Det kan dog have visse menneskelige omkostninger, hvis svage borgere uden arbejdsevne, befinder sig et system, hvor de blandt andet skal stå til rådighed, kan sanktioneres, hvis de ikke deltager i arbejdsprøvning eller bliver sendt i nytteløst aktivering eller indsatser. Derfor anses dette som værende en positiv effekt af mentorforløbet af evaluator, da borgeren får afklaring.

7.1.2 Personlig udvikling og bemægtiggørelse

Personlig udvikling og bemægtiggørelse anses som værende et afgørende kortsigtet mål for mentorforløb. I denne proces udvikles borgere og de opnår indsigt i deres kvalifikationer og ressourcer, som er en forudsætning for at komme i beskæftigelse eller uddannelse. Bemægtiggørelse er en proces, hvorigennem borgeren frigøres for afmagt, og får kontrollen og magten over deres situation. Mentorer skal understøtte borgerne heri.

Empowerment kan benyttes både til borgerens personlige udvikling og bemægtiggørelse. Tankegangen bag empowerment er blandt andet, at borgeren er ekspert på eget liv og kender sine egne drømme og mål bedst, hvorfor borgeren bør bestemme disse, jf. kapitel 5.2. Dette fremhæver mentor 1:

”Det skal jo være borgerens mål og ikke mine mål. Jeg synes, at empowerment er rigtig god til, for at det er borgeren, der kommer i spil.” (Mentor 1, bilag 9)

I spørgeskemaundersøgelsen har evaluator opstillet 3 spørgsmål til borgere for at vurdere, hvorvidt dette delmål er opnået. Den første variabel, der undersøges er: ”Mentorforløbet har styrket min selv-tillid”. Denne skal ses i forhold til borgerens personlige udvikling under mentorforløbet. Spørgsmålene

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

er opstillet på baggrund af empowerment, jf. kapitel 5.2. Denne variabel forsøger, at indfange borgernes selvtillid, som er en væsentlig del af empowerment, hvor det tilsigtes at borgeren får selvtillid og selvværd, som skal medføre at borgeren handler på sine ønsker og drømme.

Tabel 10: Borgernes svar til: "Mentorforløbet har styrket min selvtillid"

	Antal borgere	Procentdel
Meget uenig	2	6 %
Uenig	6	19 %
Hverken enig eller uenig	7	23 %
Enig	15	48 %
Meget	1	3 %
I alt	31	100 %

Som det fremgår af tabel 10 angiver 48 % af borgerne, at de har oplevet, at mentorforløbet har givet dem mere selvtillid. Der er dog også en stor andel, som angiver at hverken være enige eller uenige, hvilket kan indikere, at de ikke har oplevet en forskel efter endt mentorforløb. Deres svar kan også skyldes det tidsmæssige perspektiv, som kan bevirke at disse borgere ikke kan huske den eventuelle forskel, som har oplevet på daværende tidspunkt. Det kan ligeledes for svært for borgerne, at vurdere, hvad, der har forårsaget det. Endvidere erklærer 19 % af borgerne sig enige i dette udsagn og 6 % er helt uenige. På trods af at flere borgere er uenige i udsagnet om, hvorvidt mentorforløbet har styrket deres selvtillid, er der et flertal, der angiver at være enige.

I forhold til dette kortsigtede mål er bemægtiggørelse også en relevant del af empowerment. Mentoren skal gennem empowerment mægtiggøre borgeren, således at borgeren kan sætte sig fri fra sin magteløse situation og dermed skabe de forandringer, der er nødvendige for at komme i beskæftigelse eller uddannelse jf. kapitel 5.2. Den næste variabel omhandler derfor, borgernes vurdering af, hvorvidt de har fået evnen til at se løsninger på de problemer, som de møder.

Tabel 11: Borgernes svar til: "Mit mentorforløb har styrket min evne til at se løsninger på de problemer, jeg møder i forbindelse med at komme i uddannelse eller beskæftigelse"

	Antal borgere	Procentdel
Meget uenig	4	13 %
Uenig	4	13 %
Hverken enig eller uenig	11	35 %
Enig	12	39 %
Meget	0	0 %
I alt	31	100 %

12 borgere svarende til 39 % svarer, at de føler at mentorforløbet har styrket deres evne til at se de nødvendige løsninger. Knap det samme antal af borgere – her 12 borgere – angiver, at de hverken er enige eller uenige i udsagnet. Det er dog flertallet, der oplever en forandring af deres evne efter endt mentorforløb. Det næste spørgsmål, som borgeren har besvaret, er deres vurdering af, hvorvidt mentorforløbet har hjulpet dem med at skabe forandringer. Dermed omhandler dette spørgsmål mere den praktiske og handlende del af empowerment, som er nødvendig for at borgerne kommer i beskæftigelse. Svarene kan ses på nedenstående tabel:

Tabel 12: Borgernes svar til: "Jeg mener, at mit mentorforløb har hjulpet mig med at skabe de forandringer, som jeg føler er nødvendige for at blive selvforsørgende"

	Antal borgere	Procentdel
Meget uenig	3	10 %
Uenig	5	16 %
Hverken enig eller uenig	9	29 %
Enig	14	45 %
Meget	0	0 %
I alt	31	100 %

Flertallet af borgerne erklærer sig enige i, at mentorforløbet har bidraget til, at borgerne kan skabe de nødvendige forandringer. Som ved de forrige tabeller placerer næst flest borgere sig på, at de hverken er enige eller uenige, hvilket kan skyldes de samme årsager som forklaret tidligere.

Evaluators vurderer på baggrund af borgerens svar i forhold til deres personlige udvikling og bemægtiggørelse, at respondenterne har opnået dette kortsigtede mål.

7.1.3 Progression

Kapitel 9.1.1 omhandler, hvorvidt mentor hjælper borgeren et stykke af vejen mod beskæftigelse. Det gør sig ligeledes gældende i dette kortsigtede mål, som dækker over borgerens progression i arbejds-evne. Gennem mentorforløbet skal borgeren gerne blive i stand til at opleve progression såsom øge timeantallet eller få afklaring på arbejds-evne. Evaluator har dog ikke haft kendskab til, hvordan progression hos borgerne måles og vurderes, hvorfor denne del skal afdækkes først. Mentorerne fortæller, at de måler progression i forhold til de arbejdsopgaver, som borgerne og sagsbehandleren har lavet i fællesskab. De vurderer i forhold til arbejdsopgaverne om de er løst, hvor langt de er nået

og/eller hvad der mangler at blive gjort. Mentor 1 beskriver således, at arbejdsopgaverne vurderes i forhold til statusrapporten:

“Hver sjette uge skal jeg skrive en statusrapport, hvori jeg skriver hvordan det går med arbejds-punkterne. Det kan være praktik er et arbejds punkt, men først og fremmest skal der arbejdes med andre punkter for eksempel tænder. Hvis vi har fikset tænderne, så kan det være at vi skal arbejde mere med arbejds punkt, der hedder opstart af praktik. Så skal vi måske definere skånehensyn eller brancher. Man beskriver hvordan man har arbejdet og hvor langt man er nået med arbejds punkterne.” (Mentor 1, bilag 9)

I citatet fremgår der en række praktiske ting, som mentorer skal hjælpe borgeren med såsom hygiejne eller i forbindelse med virksomhedspraktik. Ud fra disse statusrapporter kan mentor vurdere, hvorvidt der sker progression. Hvis borgeren har været til f.eks. tandlæge, er dette dog målbart og der kan konkret vurderes om dette mål er opnået eller ej. Mentor 5 understøtter, at progression i mentorforløbet vurderes ud fra de givne arbejdsopgaver:

“Hvis vi har nogle konkrete mål, er det jo nemt. Så vurderer man ud fra om man har nået målene. Det er den firkantede del af det, for der er jo sket progression, hvis vi har nået noget af det.” (Mentor 5, bilag 13)

Som informanten her i citatet selv påpeger, så måler de progression på de konkrete mål, hvis de har nogle. Dette kan være en væsentlig udfordring for mentorerne, hvis arbejdsopgaverne ikke er konkrete og tydelige, så der ikke kan måles på dette. Eksempelvis kan der i forhold til det sociale aspekt være mål, hvor mentor selv skal vurdere om borgeren er blevet mere social, hvilket ikke er kvantificerbart eller sammenligneligt med andre forløb. Afdelingsleder 2 påpeger ligeledes på samme udfordring i forhold til progression:

“Det er jo noget af det, som der har været nogle udfordringer med, hvordan søren man måler progression på sociale udfordringer. Det kan være svært. Men det handler ofte om at snakke med borgeren. Spørge dem, hvor de ser sig selv henne, for de er faktisk gode til at vurdere sig selv. På den måde får man også borgeren til at tænke i den lange bane.” (Afdelingsleder 2, bilag 15)

I citatet påpeger Afdelingsleder 2 udfordringer med at måle progression i forhold til borgernes sociale udfordringer. Informantens forslag er blandt andet at inddrage borgeren i vurderingen af vedkommendes progression, som er i overensstemmelse med empowerment-tilgangen, hvor borgeren skal

inddrages i egen sag, jf. kapitel 5.2. Afdelingsleder 1 har ligeledes bemærket udfordringer ved at måle på borgerens fremskridt på den sociale plan:

“Ja, og det er de små skridt ofte. Hvis det er på den sociale dimension, så kan borgeren måske finde ud af at gå ud af døren og handle sammen med en. Det kan være helt små ting. Borgeren tør måske at tage telefonen nu. Det er svært.” (Afdelingsleder 1, bilag 14)

I ovenstående citat beskriver informanten, hvad progression kan være for borgeren, hvor informanten italesætter disse som værende *små skridt*. Det kan være karakteriserende for denne udsatte borgergruppe, at disse ofte har komplekse udfordringer, som kræver meget arbejde og der kan selv små skridt være store skridt for borgerne og for at komme tættere på arbejdsmarkedet. Eksemplerne, som Afdelingsleder 1 beskriver, anses for at være fordelagtigt for at være arbejdssøgende. Hvis borgeren eksempelvis ikke kan færdes i det offentlige rum, kan det ikke forventes at borgerne når det langsigtede mål om selvforsørgelse. Det kan siges, at grundet borgernes komplekse udfordringer er progression vanskeligt at måle, men dertil har andre faktorer også indflydelse herpå. Mentor 1 beskriver, hvordan udefrakommende faktorer bevirker til, hvorledes et mentorforløb kan nå sine mål:

”Det kan være, at der er halvt års ventetid i psykiatrien, så kan man jo ikke sige at det er borgernes skyld at der ikke har været progression. Så siger man, at lige nu lukker vi den og så kan vi åbne for den, hvis der er gang i psykiatrien, for så kan jeg støtte dig der. Hvis der ikke sker fremskridt, så kan det være omstændighedernes skyld og ikke borgerens eller min.” (Mentor 1, bilag 9)

Citatet indikerer, at progression hos disse borgere er vanskelig at opnå, og at det nødvendigvis ikke skyldes mentors arbejde. Mentorerne kan ikke hjælpe borgeren med alle sine udfordringer, såsom at få dem ud af et misbrug eller i psykiatri, men de skal støtte dem under processen, hvorfor det bliver vanskeligt, hvis borgeren ikke kan komme i den rette indsats til rette tid.

Evaluators ikke har haft indblik i borgernes sager, og dermed ikke har kunne måle på konkrete arbejds punkter, vurderes det på trods af dette, at mentorerne opnår deres arbejds punkter i tilstrækkelig grad til at dette output er nået. Dette vurderes på baggrund af de kvalitative interviews med mentorerne, der understreger at de i høj grad opnår deres mål, og hvis ikke der sker en fremgang hos borgeren, vurderes det med enten sagsbehandler eller de faglige koordinators, hvorvidt borgeren fortsat skal være i forløbet. Dette betyder, at hvis der ikke sker en progression hos borgeren, vurderes det i jobcentret, at mentorforløbet ikke bør fortsætte.

Det skal bemærkes, at når der tales om progression i Hjørring Kommune, at de internt arbejder på at forbedre måleredskaber, hvor de blandt har overvejelser om, hvorvidt mentorerne skal vurdere borgeren ud fra tal. Det er dog en igangværende proces i kommunen, da evalueringen udarbejdes. Det viser dog evaluator, at der ingen konkrete værktøjer er til at måle progression.

7.1.4 Internalisering af normer

Det sidste kortsigtede mål omhandler internalisering af normer, som dækker over nye handlingsmønstre hos borgerne, som er hensigtsmæssige i forhold til at komme i beskæftigelse eller uddannelse. Dette mål er dog ikke målbart. Der er dog tale om – ligesom hos forrige kapitel vedrørende progression – små samt individuelle skridt, hvorfor der ikke findes ét konkret mål til at indfange internalisering af normer. Disse borgere er oftest svage og kan have været væk fra arbejdsmarkedet i en længere årrække grundet deres udfordringer. Mentorerne anser det som værende deres opgave at hjælpe borgerne i forhold til, hvordan de begår sig på arbejdsmarkedet, som det fremgår af nedenstående citat:

”Det falder mig fuldstændig naturligt, at når jeg eksempelvis har en [borger, red.], som skal starte i praktik, så snakker vi om hvordan man begår sig. [...] Mange af dem, vi har i vores gruppe, har aldrig været på arbejdsmarkedet, så der må man sige at det er også ligesom vores opgave at forberede dem på det.” (Mentor 4, bilag 12)

Mentorerne anser internalisering af normer som værende en arbejdsopgave i mentorforløbet – også selvom dette ikke er et forhånds defineret arbejdsopgave af sagsbehandleren. I programteorien anses dette kortsigtede mål, at være afgørende for at borgeren kommer i beskæftigelse eller uddannelse. Evaluator har udarbejdet 3 spørgsmål, som skal bidrage til at vurdere, hvorvidt borgerne har opnået dette mål. Vurdering af målet sker på baggrund af borgernes egne vurderinger af, hvorvidt de oplever en forskel.

Evaluator har først spurgt borgerne om deres vurdering af, hvorvidt de har fået større forståelse af hvilke forventninger, der er på en almindelig arbejdsplads. Borgerens vurdering kan ses på nedenstående figur.

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

Tabel 13: Borgerens svar til: "Jeg føler, at jeg har fået en større forståelse af hvilke forventninger, der er på en almindelig arbejdsplads."

	Antal borgere	Procentdel
Meget uenig	3	10 %
Uenig	7	23 %
Hverken enig eller uenig	12	39 %
Enig	9	29 %
Meget	0	0 %
I alt	31	100 %

Som det fremgår af figur 13 har flertallet af borgerne angivet, at de hverken er enige eller uenige i udsagnet, hvilket kan indikere, at de ikke oplever en forskel efter mentorforløbet. 9 borgere angiver, at være enige, mens 7 borgere er uenige. Borgerens oplevelse af dette ligger bredt på skalaen, hvorfor det kan være vanskeligt at vurdere, hvorvidt borgerne har opnået dette mål på baggrund af dette spørgsmål. Her skal bemærkes, at det kan være vanskeligt at forstå, hvad der konkret menes med formuleringen om forventninger på en almindelig arbejdsplads, hvorfor det kan medføre at de fleste borgere erklærer sig neutral hertil. Da blot 29 % af borgerne svarer, at de føler at de har fået en større forståelse af forventningerne til dem, tester evaluator sammenhængen med, hvorvidt de har været i en anden indsats såsom virksomhedspraktik under deres indsats, som borgerne ligeledes har angivet i spørgeskemaundersøgelsen. Dette testes gennem signifikanstesten, som beskrevet i kapitel 4.1.3.3. I krydstabellen med disse to variabler, kan evaluator ikke påvise en statistisk sammenhæng.

Derudover er internalisering af normer blevet undersøgt gennem nedenstående spørgsmål, hvor evaluator forsøger at indfange deres vurdering af evnen til at begå sig på arbejdspladser. Her er der tale om, hvordan disse borgere begår sig på en arbejdsplads.

Tabel 14: Borgerens svar til: "Mine evner til at begå mig på en almindelig arbejdsplads er blevet forbedret."

	Antal borgere	Procentdel
Meget uenig	4	13 %
Uenig	5	16 %
Hverken enig eller uenig	15	48 %
Enig	6	19 %
Meget	1	3 %
I alt	31	100 %

Som det fremgår af tabel 14, svarer flertallet af borgerne, at de hverken er uenige eller enige i, at deres evne til at begå sig på en arbejdsplads er forbedret. 6 borgere angiver, at de føler at deres evne

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

er forbedret. Dette tal adskiller sig dog ikke væsentlig fra de borgere, der er uenige, hvor henholdsvis 4 og 5 borgere placerer sig på henholdsvis uenige og meget uenige. Dette indikerer, at borgerne ikke oplever at deres evne til at begå sig er forbedret. Det kan antages, at denne variabel ligeledes er statistisk afhængig af om borgerne har været tilknyttet en anden indsats. Når evaluator foretager signifikanstesten på disse to variabler, viser det sig at der ikke er en statistisk sammenhæng i nærværende population. Det kan skyldes, at borgerne selv skal vurdere dette, hvilket kræver meget selvindsigt og selvforståelse, og ikke mindst en god hukommelse, for at vurdere dette efter noget tid, hvis det fortsat antages at der bør være en sammenhæng mellem disse variabler.

Evaluator antager, at hvis der er sket en internalisering af normer under mentorforløbet, vil borgerne i højere grad opleve at have en arbejdsidentitet og dermed en øget lyst til at søge arbejde:

Tabel 15: Borgerens svar til: "Efter mit mentorforløb har jeg gjort en større indsats i forhold til at søge fast arbejde end jeg gjorde før"

	Antal borgere	Procentdel
Meget uenig	6	19 %
Uenig	7	23 %
Hverken enig eller uenig	14	45 %
Enig	4	13 %
Meget	0	0 %
I alt	31	100 %

Som hos de forrige tabeller kan det aflæses, at flertallet af borgerne ligeledes her placerer sig som værende hverken enige eller uenige i udsagnet om at de har gjort en større indsats i forhold til job-søgningen efter endt mentorforløb. I tabel 15 er flertallet af de resterende borgere faktiske uenige heri. Dette kan eventuelt skyldes, at borgerne føler at de også gjorde en stor indsats inden mentorforløbet og derfor ikke vurderer, at mentorforløbet er årsagen hertil. Det kan således hverken afvises eller bekræftes, at mentorforløbet har en positiv eller negativ sammenhæng med svarene. Her er der ligeledes forsøgt, at finde en statistisk sammenhæng mellem variabelen vedrørende borgernes tilknytning til andre indsatser under mentorforløbet. Denne statistiske sammenhæng kan ligeledes ikke findes her.

Evaluator har forsøgt, at indfange det kortsigtede mål om internalisering af normer gennem spørgeskemaundersøgelsen. Her viste det sig, at flertallet af borgerne angiver, at de er "hverken enige eller uenige" i at mentorforløbet har forårsaget en ændring hos dem. Det kan skyldes, at de allerede besidder disse arbejdsværdier, og derfor ikke vurderer at det skyldes mentorforløbet. En anden årsag kan

være, at formuleringerne er utydelige og borgerne ikke har forstået fuldstændigt, hvad der menes hermed. Det kan derudover også være vanskeligt, at vurdere hvorvidt en tidligere indsats har haft effekt, især hvis disse borgere har været tilknyttet flere indsatser. Evaluators har i spørgeskemaundersøgelsen spurgt borgerne om de har været tilknyttet en anden indsats under mentorforløbet. Evaluators har udført en signifikanstest for at teste, hvorvidt disse to variabler er statistiske afhængige. Der kan ikke påvises en statistisk sammenhæng hos respondenterne, som kan også kan skyldes de førnævnte grunde.

7.1.5 Delkonklusion

Grundet kompleksiteten i denne målgruppes udfordringer og borgerens begrænsede ressourcer, vurderer evaluator at mentorstøtten i Hjørring Kommune har en tilstrækkelig effekt til at konkludere at mentorstøtte i Hjørring Kommune virker. Der er både effekt i forhold til at få borgere i beskæftigelse eller uddannelse, samt i forhold at skabe den nødvendige afklaring og nedbrydelse af barrierer for at skabe en udvikling indenfor jobcentersystemet.

7.2 Hvad virker?

7.2.1 Hvilke aktiviteter virker?

På baggrund af forrige analyse kan evaluator konkludere, at mentorstøtte i Hjørring Kommune har en positiv effekt. Dernæst er det afgørende i en virkningsevaluering, at undersøge *hvad* der skaber denne effekt. Dette undersøges ved at teste om aktiviteterne fra programteorien aktiverer mekanismen i mentorforløbet, og derefter undersøge, hvilke output denne mekanisme reelt har en sammenhæng med. Evaluator gør således brug af både kvantitativ og kvalitativ metode for at undersøge *hvad*, der virker i mentorforløb.

7.2.1.1 Hvad aktiverer refleksion?

Den første virksomme mekanisme i programteorien omhandler refleksion hos borgerne. I programteorien anses det som værende en virksom mekanisme, der aktiveres af aktiviteterne 'indledende samtale', individuelt forløb' og 'afslutningsstatus' og dermed producerer de ønskede outputs.

Aktiverer den indledende samtale refleksion?

Refleksion er identificeret som en virksom mekanisme, der aktiveres allerede ved forløbets indledende samtale. Dette skyldes at borgeren i denne samtale får mulighed for at præge sit eget mentorforløb i forhold til at vurdere, hvilke arbejds punkter, der er særligt vigtige for vedkommende. Derudover tales der om borgerens udfordringer, hvilket kan kræve refleksion af borgerne.

Målgruppe	Aktiviteter	Mekanismer	Moderatorer	Output	Outcome
Ledige borgere med sociale og/eller psykiske udfordringer	Indledende samtale Individuelt forløb Afslutningsstatus	Refleksion Socialisering Relationsdannelse	Motivation Rette match Klar formulering af udfordringer og opgaver	Personlig udvikling og bemægtiggørelse Progression i arbejdsevne Internalisering af normer	Selvforsørgende

Mentorerne fortæller, at empowerment-redskaber benyttes i denne samtale, for eksempel SMART-mål og måltrappen, som sigter efter at få borgeren til at reflektere. Mentor 4 beskriver, hvordan borgeren selv skal fortælle om sine problemer til mødet med det klare formål, at sætte borgeren i centrum:

”Men jeg beder alligevel borger om at fortælle mig hvad problemet er. Det kan godt være jeg har fået en henvisning hvor der står at borger har problemer med at overholde en betalingsaftale. Men jeg vil gerne have at borger selv fortæller, så det er med borgerens egne ord at deres behov beskrives – ikke sagsbehandlerens eller mit behov, det skal være deres behov. Og så lægger vi en plan ud fra det.” (Mentor 4, bilag 12)

Ud fra citatet af Mentor 4 kan det formodes, at når borgeren fortæller om sine problemer med sine egne ord, og overvejer hvilke løsningsmuligheder der findes, så er det udtryk for refleksion. Når borgeren selv skal fortælle grunden til mentorstøtte, aktiveres refleksion, da borgeren skal have en vis selvindsigt. Ofte kan udsatte borgere ikke være i stand til at sætte ord på deres barrierer.

I den udsendte surveyundersøgelse har borgere i mentorforløbet angivet, hvad deres indledende samtale handlede om, samt i hvilken grad de reflekterede over, hvorvidt de udviklede sig i en positiv retning under deres mentorforløb jf. bilag 2. Sammenhængen mellem borgernes refleksion over deres udvikling og hvorvidt samtalen primært omhandlede borgernes udfordringer, har en p-værdi på 0,051, og nul-hypotesen kan dermed ikke forkastes. Evaluators har dog en antagelse om at denne p-værdi kan have været lavere og dermed statistisk signifikant, hvis den testes i en større population. En forklaring på, hvorfor refleksion ikke aktiveres hos nogle borgere kan være, at det udelukkende er sagsbehandleren eller mentoren, der italesætter udfordringer, hvorfor refleksion hos borgeren ikke aktiveres.

Borgerne havde også mulighed for at angive “Mål for mentorforløbet”, “Forventninger til mentorforløbet” eller “Andet”. Ingen af disse muligheder har en statistisk sammenhæng med borgernes refleksion over, hvorvidt de udviklede sig i en positiv retning. Derudover er der 10 borgere, der angiver at samtalen omhandlede deres forventninger til forløbet. Dette anses som værende et emne, hvor borgeren i høj grad vil gøre brug af refleksion, da borgerne skal sætte ord på disse forventninger ved samtalen, som kan forårsage effekten. Der findes ej heller en statistisk sammenhæng her (bilag 4). Da der ikke er nogen statistisk sammenhæng mellem borgernes refleksion over deres udvikling og de andre samtaleemner må det dog konkluderes at disse emner ikke er de mest hensigtsmæssige, hvis formålet er at få borgerne til at reflektere over deres udvikling generelt.

Refleksion kan undersøges på andre måder. Eksempelvis kan borgere reflektere over, hvordan de udfører en specifik opgave og hvorvidt der er en mulighed for at gøre dette mere effektivt. Dette er

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

en refleksionsform, som er inkluderet i den udsendte survey undersøgelse. Der er kørt statistiske test på for at undersøge sammenhængen mellem denne refleksionsform og de primære emner for den indledende samtale. Her viste det sig, at der var en statisk sammenhæng mellem refleksion over udførelse af en specifik opgave og “mål for mentorforløbet” som primære emne for den indledende samtale. P-værdien for denne sammenhæng lå på 0,031 hvormed man kan forkaste 0-hypotesen. De andre emner for den indledende samtale havde ingen sammenhæng med denne form for refleksion. Evaluator kan således på baggrund af ovenstående analyse, konkludere at den indledende samtale og måden denne tilrettelægges på har indflydelse om mekanismen refleksion aktiveres, samt hvad der reflekteres over. Hvis mentor og sagsbehandler har til hensigt med mentorforløbet at få borger til at reflektere over sin positive udvikling generelt er det fordelagtigt at bruge den indledende samtale på at få borger til at beskrive sine udfordringer. Hvis borger derimod har brug for at reflektere over hvordan specifikke udfordringer eller opgaver overkommes, er det derimod fordelagtigt at målne for mentorforløbet er det primære emne i den indledende samtale. Flere mentorer fortæller dog, at de ser mødet mellem borger og mentor som det centrale i samtalen. Dette skyldes at der er tale om svage borgere, som har behov for, at møde deres mentor under trygge forhold, hvor et kendt ansigt er til stede og de kan tale om mentorforløbet inden det påbegyndes. Dette medfører ligeledes at sagsbehandler og mentor er nødt til at tilpasse samtalen til borgers unikke situation, og dermed kan samtalen ikke være en garant for at mekanismen refleksion aktiveres.

Aktiverer individuel tilrettelæggelse af forløb refleksion?

Den individuelle tilrettelæggelse af mentorforløbet anses også som værende en aktivitet, der er medvirkende til at mekanismen refleksion aktiveres. Mentorforløbet skal ideelt set tilpasses til den individuelle borger, således at de aktiviteter, som mentorforløbet består af, får borgeren til at reflektere på den rigtige måde.

Målgruppe	Aktiviteter	Mekanismer	Moderatorer	Output	Outcome
Ledige borgere med sociale og/eller psykiske udfordringer	Indledende samtale Individuelt forløb Afslutningsstatus	Refleksion Socialisering Relationsdannelse	Motivation Rette match Klar formulering af udfordringer og opgaver	Personlig udvikling og bemægtiggørelse Progression i arbejdsevne Internalisering af normer	Selvforsørgende

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

Mentor 1 forklarer hvordan borger spørges ind til tilrettelæggelsen af forløbet med henblik på at få borgeren til at reflektere:

”Det er jo en del af det med, at jeg ofte spørger dem, hvad de drømmer om. Hvad er det du gerne vil? Og hvordan kan vi så forfølge det? For man skal have lov til at drømme.” (Mentor 1, bilag 9)

Citatet tydeliggør, at mentoren forsøger at skabe refleksion, ved at sætte borgerens ønsker, og forsøge at få borger til at sætte ord på disse. Når mentor forsøger at inddrage borgeren i tilrettelæggelse, stemmer det overens med empowerment jf. kapitel 5.2, hvor borgerne drømme og ressourcer sættes i centrum. Dette ses også hos de andre mentorer, hvor de tilrettelægger forløbet efter borgerens udfordringer og behov.

I survey-undersøgelsen af borgerne har evaluator spurgt ind til borgernes oplevelse af hvorvidt deres mentorforløb var tilrettelagt efter deres individuelle behov, samt to forskellige former for refleksion.

Borgernes oplevelse af et individuelt tilrettelagt forløb, og hvorvidt de er i højere grad reflekterer over en positiv udvikling giver en p-værdi på 0,199 (bilag 4), hvorfor en sammenhæng ikke kan påvises her. Sammenhængen mellem borgerens refleksion over udførsel af bestemte arbejdsopgaver testes også, hvilket giver en p-værdi på 0,044, hvormed nulhypotesen kan forkastes og der en statistisk sammenhæng. Det kan argumenteres for at dette kan betyde flere ting. For det første kan den statistiske sammenhæng accepteres og dermed konkludere at den individuelle tilrettelæggelse af mentorforløbet kun har effekt på den type af refleksion, der omhandler udførelsen af arbejde eller løsningen af opgaver. Det kan dog også betyde at der er forskel på den måde forløbene tilrettes alt efter om hvilken type af refleksion mentor sigter efter, og at borgerne kan have svært ved at vurdere at et forløb er tilrettelagt efter deres behov, hvis mentor tilrettelægger det med henblik på at aktivere en mere generel refleksion, der skal få borgeren til at tænke over sit liv i al almindelighed. Ikke desto mindre lader den individuelle tilrettelæggelse af forløbet til at have en effekt på borgernes refleksion.

Aktiverer afslutningsstatus refleksion?

Afholdelse af en afslutningsstatus med borgeren anses som en aktivitet, der aktiverer mekanismen refleksion.

Målgruppe	Aktiviteter	Mekanismer	Moderatorer	Output	Outcome
Ledige borgere med sociale og/eller psykiske udfordringer	Indledende samtale Individuelt forløb Afslutningsstatus	Refleksion Socialisering Relationsdannelse	Motivation Rette match Klar formulering af udfordringer og opgaver	Personlig udvikling og bemægtiggørelse Progression i arbejdsevne Internalisering af normer	Selvforsørgende

Afholdelse af en afslutningsstatus bør i teorien få borgerne til at reflektere over forløbet, hvad borgeren har lært, og hvordan dette kan bruges til at opnå både de kortsigtede og langsigtede mål for mentorforløbet. Mentor 5 forklarer det således:

”Jeg synes det er vigtigt at de også ser alt det de har fået ud af det her, og at de husker det. For mig skal det huskes som en succes, og at det var dengang der skete noget. Jeg tror på at deres succesoplevelser følger dem med videre, og det siger psykologien jo også.” (Mentor 5, bilag 13)

Endvidere fortæller mentoren at der gives meget ros til borgerne i forhold til deres udvikling, og at Mentor 5 hertil bruger redskaber, som tegninger til at visualisere udviklingen for borgeren, da mentoren ofte oplever at borgerne ikke altid kan huske, hvordan deres liv var inden mentorforløbet.

Som det fremgår af citatet vil Mentor 5 gerne snakke med borgeren om, hvilket udbytte de har fået af mentorforløbet. Denne snak kræver refleksion hos borgerne, da det at italesætte sin udvikling kræver en selvindsigt, der indebærer at man ved hvor langt man har rykket sig fra sin oprindelige position, samt hvorfor dette er positivt. Dette er dog ikke unikt ved mentor 5, da flere mentorer fortæller, at de spørger borgeren, hvilket udbytte de har fået: *”Jeg spørger altid, hvad de har lært og hvad de tager med videre.”* (Mentor 2, bilag 10). Dette citatet fra Mentor 2 viser ligeledes, hvordan mentorerne benytter afslutningsstatusen for at få dem til at reflektere over deres udvikling i mentorforløbet.

Afslutningsstatus benyttes derfor ikke blot for at illustrere og italesætte borgerens udvikling med det formål, at borgeren skal huske dette og tage det med sig videre. Nogle borgere har kognitive evner på et niveau, hvor der specifikt er behov for et reflekterende møde, hvis de skal have indsigt i deres egen udvikling.

Evaluator har foretaget en statistisk test for, at undersøge sammenhængen mellem refleksion og deltagelse i en afslutningsstatus. Her er det dog ikke muligt at påvise en sammenhæng mellem refleksion og deltagelse i en afslutningsstatus. Der er ligeledes ikke nogen sammenhæng med refleksion, der omhandler specifikke arbejdsopgaver. Disse resultater kan skyldes formuleringen af spørgsmålet, som kan henvise sig til refleksion under mentorforløbet og ikke kun i afslutningsstatus. Som nævnt tidligere kan det være vanskeligt for borgerne at vurdere dette. Endvidere kan resultaterne også skyldes, at der ikke er nogle krav eller retningslinjer for den afsluttende samtale, hvorfor mentorerne praktiserer den på forskellige måder. I survey-undersøgelsen spørges der, ved de borgere som havde angivet at de deltog i en sådan, indtil om dette havde hjulpet dem til at se hvilke fremskridt der var blevet gjort. Her var svarene som tidligere nævnt meget spredt, hvilket kunne bekræfte hypotesen om at denne afslutningsstatus blev udført på forskellige måder. Der var dog ingen statistiske sammenhænge mellem refleksion og borgere som mente at denne afsluttende samtale havde hjulpet dem til at se fremskridt.

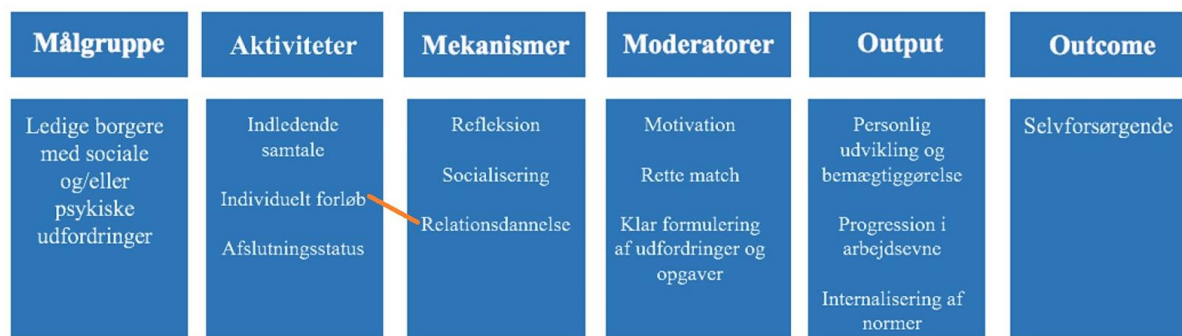
7.2.1.2 Hvad aktiverer socialisering?

Den anden virksomme mekanisme i programteorien omhandler socialisering af borgerne. I programteorien anses det som værende en virksom mekanisme, der aktiveres af aktiviteten 'individuelt forløb'. Det er kun denne aktivitet, som aktiverer socialisering, da der ikke foregår nogen socialiseringsproces til hverken den indledende samtale eller ved afslutningsstatussen. Dette afsnit vil forsøge at belyse sammenhængen mellem socialisering og denne aktivitet.

Aktiverer den individuelle tilrettelæggelse af forløbet socialisering?

Som tidligere nævnt er den individuelle tilrettelæggelse af forløbet en term, der også dækker over, at der udføres aktiviteter, som er tilrettelagt efter borgerens behov. Den sammenhæng der bliver testet, er således sammenhængen mellem i hvilken grad forløbet er blevet tilrettelagt efter borgerens behov, og i hvilken grad borgeren angiver at have oplevet en vellykket socialisering.

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen



Hvorvidt borgere har indgået i en vellykket socialiseringsproces, er således blevet krydset med deres oplevelse af at forløbet var tilrettelagt efter deres individuelle behov. En χ^2 -test giver en p-værdi for denne sammenhæng på 0,019, hvormed 0-hypotesen kan forkastes, og hvormed der er en sammenhæng (bilag 4).

Mentorerne tilrettelægger det individuelle forløb efter borgerne. Socialisering af borgerne sker også afhængig af individet. Mentorerne kan benytte sig af samtaler, hvor de sammen drøfter og reflekterer over sociale sammenhænge og hvordan borgeren bør agere. Mentor forsøger også, at få borgeren ud i sociale fællesskaber i form af sociale væresteder jf. Mentor 5, bilag 13 eller sende dem i andre indsats, så de kan møde borgere i samme situation jf. Mentor 2, bilag 10. Det individuelle forløb er tilrettelagt efter borgerens behov og det afhænger af, hvor møderne foregår. Som regel vil mentor besøge borgerne i deres eget hjem, men ofte vil mentor forsøge at sprede disse ud for at udfordre borgeren. Eksempelvis fortæller Mentor 2, at de vil indkalde en borger til samtale på jobcentret, hvis de kan se at borgeren har behov for at komme ud ad døren, møde mennesker og blot komme til en aftale. Mentor 2 oplever, at dette har mange borgere gavn af, således at de føler at de har noget at stå op til (Mentor 2, bilag 10).

7.2.1.3 Hvad aktiverer relationsdannelse?

Den sidste virksomme mekanisme i programteorien omhandler relationsdannelsen mellem borger og mentor. I programteorien anses det som værende en virksom mekanisme, der aktiveres af aktiviteten 'indledende samtale' og 'individuel tilrettelæggelse af forløb'. Relationsdannelse betragtes dog som en underliggende mekanisme, der aktiveres af enhver form for positiv kontakt mellem borger og mentor.

Dette afsnit vil forsøge at belyse sammenhængen mellem relationsdannelse og de identificerede aktiviteter fra programteorien. Der vil blive taget udgangspunkt i både kvalitative interviews med mentorerne og kvantitative surveyundersøgelser besvaret af borgere. Den kvantitative analyse vil systematisk tage udgangspunkt i følgende indikatorer for relationsdannelse: borgernes vurdering af mentors individuelle betydning, mentorens indflydelse på deres optimisme og motivation, samt tilfredshed med mentors arbejde.

Aktiverer den indledende samtale relationsdannelse?

Den indledende samtale er obligatorisk for alle borgere, men kan foregå på forskellige måder. Derfor kan det være svært udelukkende at bruge ”deltagelse i indledende samtale” som en markør for om dette aktiverer relationsdannelse. Der vil således også blive testet for om den måde hvorpå samtalen foregår har indflydelse på relationsdannelse. Disse sammenhænge vil dog kun blive beskrevet, hvis p-værdien er under 0,05.

Målgruppe	Aktiviteter	Mekanismer	Moderatorer	Output	Outcome
Ledige borgere med sociale og/eller psykiske udfordringer	Indledende samtale Individuelt forløb Afslutningsstatus	Refleksion Socialisering Relationsdannelse	Motivation Rette match Klar formulering af udfordringer og opgaver	Personlig udvikling og bemægtiggørelse Progression i arbejdsevne Internalisering af normer	Selvforsørgende

Markøren for om de havde deltaget i samtalen havde ikke statistisk sammenhæng med parametrene for relationsdannelse; tilfredshed med mentors arbejde, mentors positive indflydelse på optimisme og motivation og oplevelsen mentors unikke betydning.

Der er endvidere ikke statistiske sammenhænge mellem de primære emner for samtalen, som evaluator har identificeret, og de opsatte parametre for relationsdannelse. Den kvantitative analyse af hvorvidt den indledende samtale aktiverer relationsdannelsen, peger således på at denne ikke har nogen reel indflydelse på relationsdannelsen. Gennem interviews med mentorer, kan evaluator se at mentorerne opfatter formålet med den indledende samtale er at skabe kontakt til borgeren. Mentor bruger ord som *hilsen* og *præsentation* til at beskrive samtalen (bilag 11). Mentor 2 ser mødet således: ”Jeg

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

tænker, at det møde handler om at møde mig. Det er nok det vigtigste.” (Mentor 2, bilag 10). Mentoren ser således det vigtigste med mødet, at borgeren møder sin mentor, og understreger at det mødet varierer meget i forhold til borgeren, da nogle borgere er mere skrøbelige grundet en diagnose eller andet. Mentoren fortæller endvidere: *”Nogle gange kan borgeren græde, når man kommer ind, og så har de bare brug for at snakke. Det handler om, at vi får etableret en kontakt.”* (Mentor 2, bilag 10). Dette understøtter ligeledes de andre mentors udtalelser om den indledende samtale, som værende omkring kontakten til borgerne, som derfor kan antages at aktivere relationsdannelse.

Aktiverer individuel tilrettelæggelse af forløbet relationsdannelse?

Indikatorerne for relationsdannelse er borgernes vurdering af mentors individuelle betydning, mentorens indflydelse på deres optimisme og motivation, samt tilfredshed med mentors arbejde. at Det vil undersøges om der er en sammenhæng med borgernes oplevelse af at forløbet var tilrettelagt efter deres individuelle behov og de førnævnte indikatorer.

Målgruppe	Aktiviteter	Mekanismer	Moderatorer	Output	Outcome
Ledige borgere med sociale og/eller psykiske udfordringer	Indledende samtale Individuelt forløb Afslutningsstatus	Refleksion Socialisering Relationsdannelse	Motivation Rette match Klar formulering af udfordringer og opgaver	Personlig udvikling og bemægtiggørelse Progression i arbejdsevne Internalisering af normer	Selvforsørgende

Mentors individuelle betydning

Som tidligere nævnt er den første markør for vellykket relationsdannelse mentors individuelle betydning. Der findes ingen statistisk sammenhæng mellem borgers opfattelse af at deres mentor havde en unik betydning og deres oplevelse af at mentorforløbet var tilrettelagt efter deres behov.

Mentors positive indflydelse

Borgers oplevelse af at mentorforløbet var tilrettelagt efter deres behov havde dog en sammenhæng med hvorvidt deres mentor havde en positiv indflydelse på deres optimisme og motivation, som var den anden markør for vellykket relationsdannelse. Der var her en p-værdi på 0,000, hvormed 0-hypotesen kan forkastes.

Tilfredshed med mentor arbejde

Der var endvidere en sammenhæng mellem borgers oplevelse af at forløbet var tilrettelagt efter deres behov, og deres tilfredshed med mentors arbejde. En χ^2 -test resulterede i en p-værdi på 0,001, hvorved der er en statistisk sammenhæng (bilag 4).

Ud fra den kvantitative del må man således konstatere at tilrettelæggelse af forløbet efter borgers individuelle udfordringer og behov er med til aktivere relationsdannelsen, da denne både har en sammenhæng med borgernes tilfredshed med deres mentor, og mentorens indflydelse på deres optimisme og motivation.

Det ses gennem de kvalitative interviews, at det individuelle forløb aktiverer relationsdannelse, da mentor og borger oftere mødes gennem forløbet og disse møder foregår hjemme i borgerens eget hjem. Når borgeren inviterer mentoren indenfor, kan det medføre at de lukker mentor mere ind i deres liv i forhold til udfordringer. Det er en fordel, at borgeren befinder sig i sine trygge rammer og dermed kan få tillid til mentor. Derudover er de mange møder medvirkende til, at der opstår en relation. Mentor 5 påpeger, at den kommer efter noget tid:

”Og det er ofte nemmere når man har en relation. Jeg synes det er svært i starten at sige til at de ikke skal tage et par bestemte bukser på [...]. Det er noget nemmere efter 4 måneder [...].” (Mentor 5, bilag 13)

I det individuelle forløb kan relationen mellem mentor og borger opstår under de hyppige møder mellem borger og mentor. Disse møder foregår i høj grad hos borgerens hjem, hvilket kan fremme relationen. Mentor 5 understreger, at relation tager tid, da borgeren skal føle sig tryk med mentor.

7.2.1

7.2.1.4 Delkonklusion for aktiviteter

Jævnførende ovenstående analyse konkluderes det at den indledende samtale og måden denne tilrettelægges på har indflydelse om mekanismen refleksion aktiveres, samt hvad der reflekteres over. Borgernes oplevelse af forløbets individuelle tilrettelæggelse har endvidere en sammenhæng med om de reflekterede over udførelse af bestemte opgaver, men ikke generel refleksion. Aktiviteten ”afslutningsstatus” havde endvidere ingen statistisk sammenhæng med refleksion. Mentorerne arbejder med refleksion i alle aktiviteter, men det udspiller sig forskelligt afhængig af borgeren. Evaluator vurderer

derfor at det bør genovervejes, hvorvidt der er behov for en præcisering af hvilke aktiviteter mentorerne udfører, hvis aktiveringsprocessen skal kortlægges for refleksion.

Borgernes oplevelse af at deres forløb var tilrettelagt efter deres behov havde dog en sammenhæng med hvorvidt de havde oplevet at være en del af et socialt fællesskab. Aktiviteterne ”indledende samtale” og ”afslutningsstatus” indebærer ikke mulighed for socialisering. Dette på trods af, at de kvalitative data indikerer, at mentorerne arbejder med at socialisere borgerne.

Relationsdannelse lader endvidere til kun at have en kvantitativ sammenhæng med aktiviteten ”Individuelt forløbet”. Der kan diskuteres, hvorvidt relationsdannelse bevirker at mentor bliver i stand til bedre at tilrettelægge forløbet efter borgerens udfordringer, eller om relationsdannelsen er et resultat af at borger oplever at mentor tager højde for vedkommendes individuelle udfordringer. Mentorerne vurderer dog, at relation er vigtig i mentorforløbet for at nå målet.

7.2.2 Hvilke mekanismer virker?

Forrige afsnit undersøgte hvorvidt de identificerede aktiviteter reelt havde en sammenhæng med aktiveringen af mekanismerne. Formålet med dette afsnit er, at undersøge om der er en sammenhæng med aktiveringen af mekanismerne og de forventede outputs. Dette er også et centralt element, når der skal undersøges *hvad*, der virker i mentorordningen i Hjørring Kommune.

7.2.2.1 Virker refleksion?

For at undersøge om refleksion er en virksom mekanisme vil det blive undersøgt om der en sammenhæng mellem aktiveringen af refleksion og de parametrene for de forventede outputs af denne mekanisme, som er personlig udvikling og bemægtiggørelse, samt internalisering af normer fra en arbejdsplads.

Refleksion og personlig udvikling & bemægtiggørelse

I dette afsnit vil sammenhængen mellem mekanismen refleksion og personlig udvikling & bemægtiggørelse undersøges kvantitativt og kvalitativt. Det bør dog igen gøres opmærksom på at der kvantitativt skelnes mellem refleksion over borgerens generelle udvikling, og borgerens refleksion over udførelse af bestemte opgaver.

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

Målgruppe	Aktiviteter	Mekanismer	Moderatorer	Output	Outcome
Ledige borgere med sociale og/eller psykiske udfordringer	Indledende samtale Individuelt forløb Afslutningsstatus	Refleksion Socialisering Relationsdannelse	Motivation Rette match Klar formulering af udfordringer og opgaver	Personlig udvikling og bemægtiggørelse Progression i arbejdsevne Internalisering af normer	Selvforsørgende

Refleksion over positiv udvikling generelt

Det første parameter for personlig udvikling er som tidligere nævnt borgerens selvtillid. En χ^2 -test viste en p-værdi på 0,025 hvormed der er en sammenhæng mellem forbedret selvtillid og generel refleksion, og nul-hypotesen forkastes (bilag 4).

Det næste parameter for personlig udvikling er borgers vurdering af deres evne til at finde en løsning på de problemer som vedkommende møder i forbindelse med at komme i enten uddannelse eller beskæftigelse. En χ^2 -test viste en p-værdi på 0,023 hvormed 0-hypotesen kan forkastes, og der en statistisk sammenhæng (bilag 4).

Der er ligeledes en sammenhæng mellem borgers refleksion over deres positive udvikling generelt og i hvilken de mente de var i stand til at skabe de forandringer, der er nødvendige for at komme i enten uddannelse eller beskæftigelse. En χ^2 -test viser en p-værdi på 0,004, hvormed 0-hypotesen forkastes.

Refleksion over udførelse af et stykke arbejde

Styrket selvtillid ved borger og en forøget refleksion over udførelse af et bestemt stykke arbejde havde ligeledes en statistisk sammenhæng. En χ^2 -test på denne krydsning resulterede i en p-værdi på 0,000 hvormed der må siges at være en sammenhæng (bilag 4).

Borgers evne til at identificere mulige løsninger på de problemer de møder i deres hverdag, og hvorvidt de har reflekteret over udførelse af en bestemt opgave havde ligeledes en statistisk sammenhæng. En χ^2 -test på denne sammenhæng resulterede i en p-værdi på 0,036, hvormed 0-hypotesen kunne forkastes (bilag 4).

Der var ligeledes en statistisk sammenhæng mellem styrkelse af borgers til at skabe de nødvendige forandringer for at komme i enten uddannelse eller beskæftigelse, og i hvilken grad de angav at have reflekteret over udførelse af et bestemt stykke arbejde. En χ^2 -test på denne sammenhæng resulterede i en p-værdi på 0,046, hvormed 0-hypotesen også her kunne forkastes.

Mentorerne arbejder som nævnt med empowerment-redskaberne, som i høj grad skal få borgerne til at reflektere. Eksempelvis fortæller Mentor 2, hvordan kontrolcirklen kan benyttes til at få borgerne til at reflektere over deres ønsker og se hvilke muligheder de har for at søge indflydelse:

”Jeg bruger den i forhold til, hvor borgeren har indflydelse. For ofte bliver det sådan, at borgeren siger at de skal jo i praktik. Det kan godt være at man skal, men man får en forklaring på hvorfor man skal. Men de har jo også indflydelse i forhold til det i forhold til, hvor de gerne vil hen, hvilken dag de vil i praktik. De kan jo ikke komme alle steder hen, men de kan ønske det. Så det bliver deres praktik. Så selvom tingene nogen gange kan se ud som, at andre bestemmer over dem, kan man vise dem, hvor de har indflydelse.” (Mentor 2, bilag 10)

Gennem empowerment får borgeren kan borgeren bemægtiggøres gennem forløbet, således borgeren er inddraget i sin proces i jobcentret. Mentor 2 fortæller, at borgeren ofte med disse redskaber søger mere indflydelse og forsøger, at fortælle om deres ønsker. Det er en afgørende faktor i personlig udvikling, da borgeren også skal selvstændiggøres til efter endt mentorforløb og især hvis de er i job eller uddannelse. Mentor 3 understreger ligeledes, at refleksion hos borgerne har til formål, at forårsage en ændring hos borgeren, som varer ved efter endt mentorforløb: *”Jeg tænker, at det har en stor betydning. At kunne tænke over, hvad man har været igennem og hvad det har af betydning. For nogle [borgere, red.] er 26 uger bare sådan, at de er gået videre. Man kan sige, at de er gået ud i det samme igen.”* (Mentor 3, bilag 11). Mentor 3 beskriver, at refleksion i høj grad er medvirkende til at forårsage den varige ændring, som mentorforløbet ideelt set bør resultere i, og som på sigt skal medvirke til at borgeren kommer i beskæftigelse eller uddannelse.

Refleksion og internalisering af normer

I dette afsnit vil sammenhængen mellem mekanismen refleksion og outputtet ”internalisering af normer ” undersøges kvantitativt og kvalitativt. Markørerne for internalisering af normer er borgerens oplevelse af hvorvidt deres evner til at begå sig på en arbejdsplads er blevet forbedret, samt om de føler at have fået en bedre forståelse af ordinære arbejdspladser.

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

Målgruppe	Aktiviteter	Mekanismer	Moderatorer	Output	Outcome
Ledige borgere med sociale og/eller psykiske udfordringer	Indledende samtale Individuelt forløb Afslutningsstatus	Refleksion Socialisering Relationsdannelse	Motivation Rette match Klar formulering af udfordringer og opgaver	Personlig udvikling og bemægtiggørelse Progression i arbejdsevne Internalisering af normer	Selvforsørgende

Refleksion over positiv udvikling generelt

Borgers oplevelse af forbedrede evner til at begå sig på en arbejdsplads, og deres refleksion over deres generelle udvikling havde statistisk sammenhæng. Resultatet af en χ^2 -test på denne sammenhæng var en p-værdi på 0,000, hvormed 0-hypotesen også her kunne forkastes.

Borgers oplevelse af en forbedret forståelse af ordinære arbejdspladser, og deres refleksion over deres generelle udvikling havde ligeledes en statistisk sammenhæng, hvor en χ^2 ligeledes resulterede i en p-værdi på 0,000.

Refleksion over udførelse af et stykke arbejde

I hvilken grad borgerne angav at have reflekteret over et bestemt stykke arbejde og i hvilken grad de mente at de havde fået forbedret deres evner til at begå sig på en normal arbejdsplads, havde også en sammenhæng. En χ^2 -test resulterede i en p-værdi på 0,010, hvormed nul-hypotesen forkastes (bilag 4).

Borgerens refleksion over udførelse af et bestemt stykke arbejde og hvorvidt de har fået en bedre forståelse af ordinære arbejdspladser lader dog ikke til at have en sammenhæng. En χ^2 -test resulterer i en p-værdi på 0,395, hvormed der ikke kan siges at være en statistisk sammenhæng (bilag 4).

Mentor bruger meget tid på, at få borgerne til at reflektere samt at forberede dem på arbejdspladser eller sociale sammenhænge. Dette gøres gennem samtale, hvor mentor og borger taler om, hvordan man begår sig. Borger kan i den forbindelse fortælle, hvad de er bekymret for. Eksempelvis oplevede Mentor 5, at en borger var bange for at sige noget dumt: ”Så snakker vi jo om, hvad der er, egentlig er dumt at sige. [...] Men de kunne finde spørge: ”Hvad nu, hvis jeg siger noget dumt i kantinen?”

Jamen, hvem vurderer om det er dumt? Er det dig eller kollegaerne?" (Mentor 5, bilag 13). Her vil borgeren reflektere over de spørgsmål, som mentoren stiller med hensigten, at borgeren skal finde frem til, at det med sikkerhed ikke er dumt. Således bliver det borgernes egne tanker og bekymrer, der bliver omdrejningspunktet for samtalen for socialisering. Alle mentorerne fortæller også, at de snakker med borgeren om påklædning og hygiejne i denne forbindelse.

7.2.2.2 Virker socialisering?

For at undersøge om socialisering er en virksom mekanisme vil det blive undersøgt om der er en sammenhæng mellem aktiveringen af mekanismen "socialisering" og de parametrene for de forventede outputs af denne mekanisme, som er "personlig udvikling og bemægtiggørelse", samt "internalisering af normer fra en arbejdsplads". Dog vil mentorernes arbejde med socialisering blive beskrevet først, da dette giver et indblik i hvordan mentorerne arbejder med dette, og hvilke arbejdsnormer som der kan være udfordringer omkring. Dernæst vil de kvantitative sammenhænge mellem mekanismer og output beskrives.

Mentorerne beskriver at de ofte arbejder med at forbedre borgerne på en ordinær arbejdsplads således, at de kan indgå i en vellykket socialiseringsproces. Mentor 3 beskriver i dette citat, hvordan de snakker om, hvilke forventninger borgerne bør have:

"Jamen, det er en løbende snak. Hvis jeg ved at de skal i praktik om en måned, så bruger vi meget tid på at forberede dem på, hvordan det kan være og tonen kan være hård, hvis det er et bestemt sted. Vi forbereder dem på det, der kan komme til at ske. Det synes jeg virker godt." (Mentor 3, bilag 11)

Mentor 3 fortæller, at der bruges meget tid gennem mentorforløbet på, at forberede borgerne til eksempelvis virksomhedspraktik og især i forhold til forventninger. Hvis borgeren har været væk fra arbejdsmarkedet i længere tid, kan det være at borgeren ikke har kendskab til forskellige brancher og hvordan der ageres forskellige steder. Her vil mentoren finde det naturligt, at tale med borgeren om disse ting. Mentor 1 snakker også med borgerne omkring, hvordan de bør opføre sig med andre mennesker og giver et eksempel:

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

”Det kan for eksempel være at man ikke går i bad. Hvis man bare lugter, så har man allerede sat sig i en dårlig positiv i forhold til at arbejde med andre mennesker. Det kan sagtens være et fokuspunkt. Når jeg mødes med borgeren, så siger jeg at så skal vedkommende have taget et bad.” (Mentor 1, bilag 9)

Mentor 1 benytter sig, som i ovenstående citat af Mentor 3, af samtaler til at fortælle borgerne om, hvordan de bør agere. Mentor 1 lægger fokus på eksempelvis de personlige ting såsom hygiejne, da borgerne ikke besidder et tilstrækkeligt kendskab til sociale kodekser. Hvis borgerne eksempelvis ikke ved, at de skal tage et bad før de kommer til jobsamtale, kan det forringe deres chancer for at få et job. Mentor 2 påpeger dog, at der kan være udfordringer med dette, da borgerne nødvendigvis ikke kan lære alt dette på forhånd:

”Det kan være svært, hvis de tænker: ”Åh, så er der pause og hvordan gør jeg det?” Det er svært at lære på forhånd. [...] Jeg skal snakke selvværd, styrke dem, fortælle dem om de ting de kan og give dem tro på, at de kan. Så kan det være at det er svært for dem, når de er der ude. Men det er jo ikke alt jeg kan styre. For eksempel at tage ordentligt tøj på. Det synes jeg virkelig er svært.” (Mentor 2, bilag 10)

I citatet beskriver Mentor 2, hvordan borgerne selv kan have visse bekymringer og tanker, hvis de skal være et sted. Der nævnes eksemplet med pause, som kan være en udfordring for både borgere med psykiske og sociale problemer, da de kan mangle viden om sociale kodekser eller have lavt selvværd i forhold til at tilnærme sig sine kollegaer. Mentor 2 påpeger udfordringen ved at fortælle dem dette på forhånd, da:

”Det er ikke forkert i alle tilfælde, men man kan ikke altid sige det. Der har været nogen kurser før i forhold til, hvordan man skal opføre sig. Jeg synes måske det er lidt at tale ned til borgerne. Jeg tænker også, at jeg viser det til borgerne gennem mine møder, giver hånd og sådan.” (Mentor 2, bilag 10)

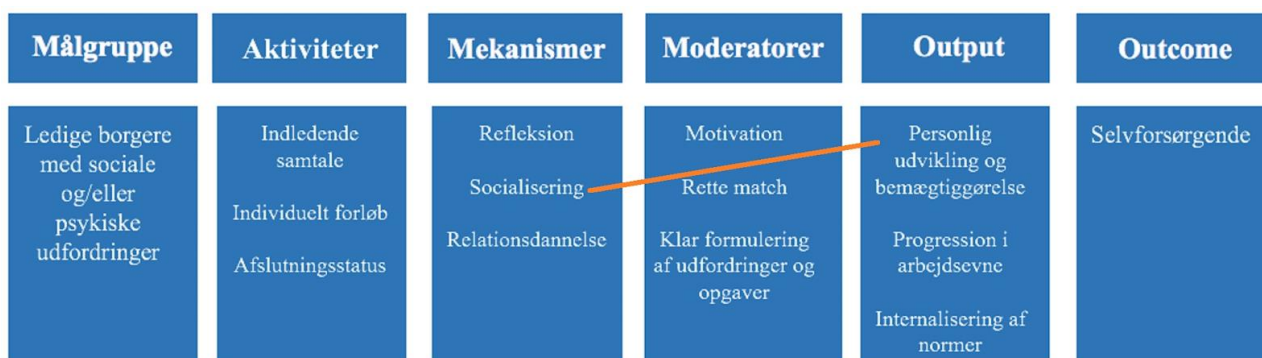
Mentoren vil ikke altid snakke direkte til borgerne om eksempelvis deres påklædning, men i nogle tilfælde. Her vil det afhænge af borgeren. Mentor 2 fortæller, at hun mener, at det kan tolkes som at tale ned til borgerne, da de må have lov til at bestemme. Derimod påpeger Mentor 2 at den ”rette” opførsel også kan vises gennem møder, hvor mentoren er en rollemodel i forhold til, hvordan de bør opføre sig. Her vides det ikke om borgerne bliver socialiseret, når det sker indirekte, men det kan

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

antages at de observerer deres mentor og ubevidst adapterer deres handlinger. De interviewede mentorer beskriver, hvordan de socialiserer borgerne gennem det individuelle forløb. De fleste af mentorerne gør dette ved, at snakke med borgerne om opførsel og forventninger til arbejdspladser, men andre mentorer også forventer at borgerne socialiseres gennem observationer af mentorens opførsel.

Skaber socialisering personlig udvikling og bemægtiggørelse?

I dette afsnit vil sammenhængen mellem mekanismen ”socialisering” og outputtet ”personlig udvikling & bemægtiggørelse” undersøges både kvantitativt og kvalitativt.



Borgers selvtillid

Sammenhængen mellem borgers oplevelse af at have indgået i et netværk eller fællesskab under deres mentorforløb og i hvilken grad de har angivet at have fået en bedre selvtillid vil blive testet i en χ^2 -test. Denne test resulterede i en p-værdi på 0,140 hvormed nul-hypotesen ikke kan forkastes.

Borgers evne til at se løsninger på de problemer de møder i deres hverdag

Denne sammenhæng vil ligeledes blive testet med en χ^2 -test. Dette resulterede i en p-værdi på 0,043, hvormed nulhypotesen kunne forkastes, og sammenhængen accepteres.

Borgers evne til at skabe de nødvendige forandringer

Sammenhængen mellem dette output og i hvilken grad borger havde angivet at være en del af et netværk, blev udsat for en χ^2 -test, der viste en p-værdi på 0,001 hvormed 0-hypotesen kunne forkastes og sammenhængen accepteres.

Skaber socialisering internalisering af normer?

I dette afsnit vil sammenhængen mellem mekanismen ”socialisering” og outputtet ”internalisering af normer” undersøges både kvantitativt og kvalitativt. Dette medfører at der vil foretages krydsninger mellem borgernes oplevelse af at være en del af et netværk og fællesskab, og i hvilken grad deres evner og indsigt ift. at begå sig på en ordinær arbejdsplads er blevet forbedret.

Målgruppe	Aktiviteter	Mekanismer	Moderatorer	Output	Outcome
Ledige borgere med sociale og/eller psykiske udfordringer	Indledende samtale Individuelt forløb Afslutningsstatus	Refleksion Socialisering Relationsdannelse	Motivation Rette match Klar formulering af udfordringer og opgaver	Personlig udvikling og bemægtiggørelse Progression i arbejdsevne Internalisering af normer	Selvforsørgende

Borgers evne til at begå sig på ordinære arbejdspladser

Denne sammenhæng blev testet gennem en χ^2 -test, hvilket resulterede i en p-værdi på 0,116 (bilag 4). Dette betyder at der ikke er en statistisk sammenhæng mellem borgerens oplevelse af at være en del af et netværk og forbedring af deres evner til at begå sig i et socialt netværk.

Borgers indsigt i ordinære arbejdspladser

Denne sammenhæng blev ligeledes testet gennem en χ^2 -test, hvilket resulterede i en p-værdi på 0,116 (bilag 4). Dette betyder at der heller ikke er en statistisk sammenhæng mellem borgerens oplevelse af at være en del af et netværk og forbedring af deres indsigt i hvordan ordinære arbejdspladser fungerer.

7.2.2.3 Virker relationsdannelse?

Mentorernes beskrivelse af relationsdannelsen, og hvordan denne spiller ind i forhold til at nå målene for mentorforløbet vil hér blive gennemgået indledningsvist med henblik på at afdække i hvilken grad de mener deres relation til borger er afgørende, og hvordan der i praksis arbejdes med at opbygge en sådan relation. Herefter vil sammenhængen mellem denne mekanisme og de relevante outputs blive gennemgået kvantitativt.

Ifølge Mentor 1 er relation et bærende element i mentorforløbet, da informanten føler, at det kan være vanskeligt at ’skubbe’, det vil sige flytte på en borger, hvor der ikke er opnået en relation. Relationen

medfører, at borgeren faktisk føler at mentor hjælper og støtter dem i et godt henseende. Derfor kan relationen være afgørende for at få borgerne tættere på arbejdsmarkedet.

Mentor 3 indleder interviewet med at påpege følgende: ”Jamen, jeg vægter den gode relation.” (Mentor 3, bilag 11). Informanten uddyber senere, og siger at der skal opnås en relation før man kan arbejde med borgerne (bilag 11), hvorved det tydeliggøres, at Mentor 3 har samme oplevelse af relation som Mentor 1. Dette påvises også af flere af de andre mentorer. Mentor 5 fortæller, at det er afgørende for en bestemt gruppe af borgere: ”Det er altafgørende. Det betyder rigtig meget – i hvert fald med de helt tunge.” (Mentor 5, bilag 13). Med ”tunge” borgere mener informanten borgere, der både er langt væk fra arbejdsmarkedet og som har haft tilknyttet en mentor i længere tid. Informanten nævner et eksempel, hvor en borger har været i mentorforløb i et år, hvor informanten oplever at der kan flyttes mere på borgeren, da deres relation tillader at mentoren stiller krav og eksempelvis kan sige noget i en hårdere tone end normalt (bilag 13).

Ud fra mentorernes oplevelse er relation en virksom mekanisme, som får mentorforløbet til at virke. Det skal dog bemærkes, at ordet ’relation’ kan dække over flere ting. Mentorerne er enige i, at der skal være en professionelt forhold mellem borger og mentor. Mentor 1 uddyber:

”Den skal helt klart være professionelt. Den må også gerne være personligt, men ikke privat. Jeg synes at der er en stor forskel. Jeg fortæller faktisk også om mig, min kone og mine børn. Således at det ikke bliver stift eller envejs.” (Mentor 1, bilag 13)

Af citatet fremgår det, at Mentor 1 opfatter, at relationen skal være professionelt, men at mentoren godt må dele noget af sit liv med borgeren, så relationen og ønsker om relationen kommer begge veje. For mentorerne handler det i høj grad om, at relationen skal være professionelt, da mentorjobbet besidder faste arbejdstimer og arbejds punkter, som betyder at mentoren ikke kan være til rådighed for borgeren hele tiden. Dertil påpeger mentorerne også, at et mentorforløb ikke er permanent, hvorfor de skal lære at klare sig uden mentor: *”Jeg er der jo også kun kortvarigt, derfor vil jeg hellere lære dem, hvordan de bruger det netværk, som de har, fordi det er holdbart.”* (Mentor 2, bilag). Derfor indebærer mentorernes job ikke at være venner med borgerne, men at samarbejde med borgeren om udfordringer og problemer, og lære dem, hvordan de skal håndtere dem efter endt mentorforløb.

Skaber relationsdannelse personlig udvikling og bemægtiggørelse?

Der vil i nedenstående afsnit blive testet for sammenhængen mellem indikatorerne for personlig udvikling & bemægtiggørelse og indikatorerne for relationsdannelse.

Målgruppe	Aktiviteter	Mekanismer	Moderatorer	Output	Outcome
Ledige borgere med sociale og/eller psykiske udfordringer	Indledende samtale Individuelt forløb Afslutningsstatus	Refleksion Socialisering Relationsdannelse	Motivation Rette match Klar formulering af udfordringer og opgaver	Personlig udvikling og bemægtiggørelse Progression i arbejdsevne Internalisering af normer	Selvforsørgende

Mentors forståelse og respekt

Den første indikator for relationsdannelse var borgers vurdering af om mentor havde forståelse og respekt for borgerens situation. Der kunne dog ikke findes statistiske sammenhænge mellem denne indikator for relationsdannelse og indikatorerne for outputtet personlig udvikling og bemægtiggørelse.

Mentorsamtaler omhandlede uddannelse og beskæftigelse

For denne indikator kunne der ligeledes ikke påvises nogle statistiske sammenhænge mellem indikatorerne for det pågældende output.

Ros og anerkendelse

Der kunne dog med en χ^2 -test påvises en statistisk sammenhæng for denne indikator for relationsdannelse og styrkelse af borgerens selvtillid. P-værdien for denne sammenhæng var 0,001 hvormed nul-hypotesen forkastes, og sammenhængen accepteres.

Der var ligeledes en sammenhæng mellem denne indikator og i hvilken grad borgeren følte at de var stand til at se løsninger på de problemer de møder i hverdagen. χ^2 -testen for denne sammenhæng viste en p-værdi på 0,001.

Endvidere var der en statistisk sammenhæng mellem borgerens evne til at skabe de nødvendige forandringer for at komme i uddannelse og beskæftigelse. P-værdien i denne χ^2 -test var på 0,001 hvormed 0-hypotesen forkastes.

Skaber relationsdannelse internalisering af normer?

Hvorvidt der er statistiske sammenhænge mellem indikatorerne for denne mekanisme og indikatorerne for det pågældende output vil blive gennemgået nedenfor.

Målgruppe	Aktiviteter	Mekanismer	Moderatorer	Output	Outcome
Ledige borgere med sociale og/eller psykiske udfordringer	Indledende samtale Individuelt forløb Afslutningsstatus	Refleksion Socialisering Relationsdannelse	Motivation Rette match Klar formulering af udfordringer og opgaver	Personlig udvikling og bemægtiggørelse Progression i arbejdsevne Internalisering af normer	Selvforsørgende

Mentors forståelse og respekt

Der kunne ikke påvises en statistisk sammenhæng mellem denne indikator for relationsdannelse og indikatorerne for internalisering af normer fra en ordinær arbejdsplads.

Mentorsamtaler omhandlede beskæftigelse

Der kunne ligeledes ikke påvises en statistisk sammenhæng mellem denne indikator og indikatorerne for internalisering af normer.

Ros og anerkendelse

Der kunne dog påvises en sammenhæng mellem denne ros og anerkendelse og i hvilken grad borgerne havde oplevet en forbedring af deres evner til at begå sig på en ordinær arbejdsplads. P-værdien for denne sammenhæng var 0,000 (bilag 4).

Der var også en sammenhæng mellem ros og anerkendelse og i hvilken grad borgerne havde oplevet en forbedring af deres indsigt i arbejdsfællesskaber. P-værdien for denne sammenhæng var 0,002 (bilag 4).

7.2.2.4 Delkonklusion for mekanismer

Mekanismen refleksion, og herunder i høj grad, borgers refleksion over sin udvikling generelt, havde sammenhænge med både personlig udvikling og bemægtiggørelse, samt internalisering af normer.

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

Dette bekræfter evaluators teoretiske baggrundsviden om refleksion som aktive grundelement for mentorforløb i det hele taget.

Mekanismen socialisering havde en positiv sammenhæng med 2 af indikatorerne for personlig udvikling og bemægtiggørelse. Der var en sammenhæng mellem socialisering og i hvilken grad borgerne følte sig i stand til at se løsninger, samt at skabe de nødvendige forandringer. Der var dog ingen sammenhæng mellem styrkelse af borgerens selvtillid og socialisering.

Derudover lod det til at mekanismen relationsdannelse havde en betydning for personlig udvikling og bemægtiggørelse, men det var dog stort set udelukkende indikatoren ”ros og anerkendelse”, som havde en sammenhæng med de identificerede output. Evaluator mener derfor at det bør undersøges om denne anerkendelse er det virksomme elementer og ikke selve relationsdannelsen.

7.3 Hvem virker mentorstøtte for?

I ovenstående analyse blev det undersøgt, hvorvidt mentorstøtte har en effekt på borgerne og hvilke virksomme mekanismer, der producerer disse effekter. I dette kapitel vil evaluator undersøge for hvilke borgere mentorstøtte har den største effekt på. Det kvantitative data suppleret med de kvalitative interviews vil danne grundlag for denne analyse.

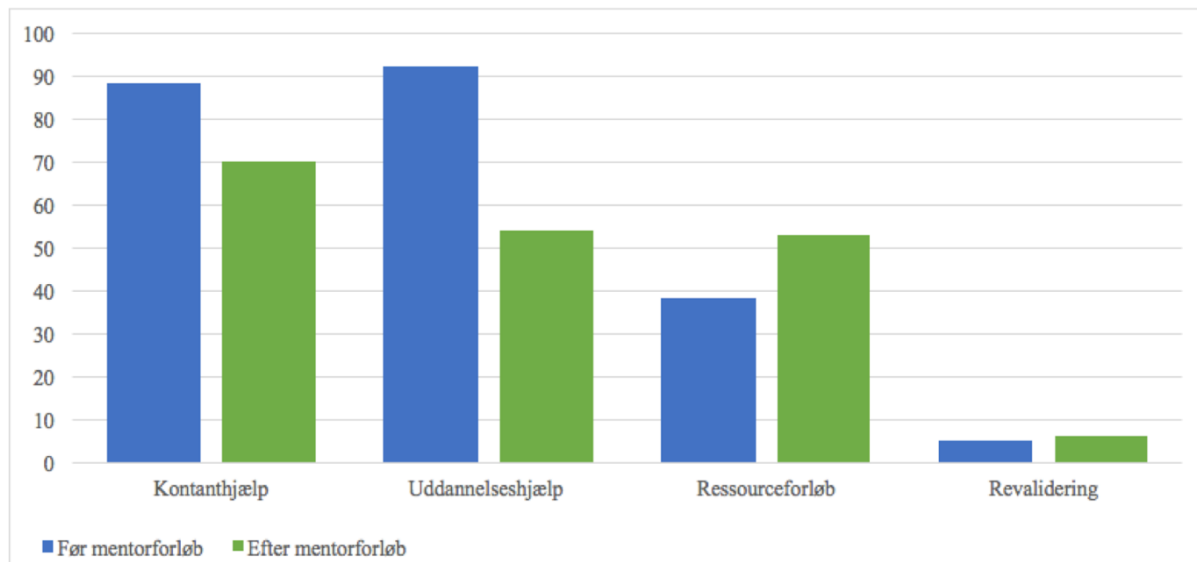
Der er visse udfordringer forbundet med at undersøge hvilke karakteristika, der er kendetegnende for de borgere, hvor mentorstøtte er særdeles effektivt. De borgere, som får tilknyttet en mentor, er ofte i systemet i mange år, før de kommer i beskæftigelse, og dermed kan de have svært ved at beskrive deres mentorforløb fyldestgørende og hvilken specifik effekt denne indsats har haft. Det kan endvidere være svært at få kontakt til de borgere, som er i beskæftigelse, da de ofte ikke har interesse i fortsat at være i kontakt med Jobcenteret.

Der er således en lav andel af borgere, som har angivet at de er i enten uddannelse eller beskæftigelse, hvilket er et forventeligt resultat grundet denne populations komplicerede udfordringer. Surveyundersøgelsen i denne evaluering havde endvidere relativt få besvarelser, hvilket kan være medvirkende til, at der ikke kan påvises en statistisk sammenhæng i forhold til forskellige faktorer. Eksempelvis havde evaluator i denne undersøgelse en ambition om at undersøge, hvorvidt en borgers etnicitet kunne have en sammenhæng med effekten af mentorforløb, men da der blot var 1 borger, som var ikke-vestlig efterkommer og 0 ikke-vestlige indvandrere, var dette ikke muligt. Men foreliggende analyse forsøger trods disse metodiske vanskeligheder, at give et bud på, hvilke borgere mentorstøtte virker bedst for.

7.3.1 Ydelsestype

Mentorer får tilknyttet forskellige borgere, hvorfor det er relevant at undersøge, hvilken ydelsestype borgere er på i forhold til effekten. Dette gøres indledningsvist ved at undersøge ydelsestype før og efter mentorforløb hos borgerne, som det kan ses på figur 3:

Figur 3: Ydelsestype før og efter mentorforløb i 2016



Som det kan aflæses på figuren, falder ydelsestype uddannelseshjælp mest. Antallet falder fra 92 sager til 54. Herefter er der næst flest fra kontanthjælp. Både ressourceforløb stiger i antallet. Det kan skyldes, at borgere fra enten kontanthjælp eller uddannelseshjælp flyttes til denne ydelse, som skal hjælpe dem tilbage til arbejdsmarkedet eller tættere på i form af en afklaring. Dette var også forventeligt, da evaluatoren konkluderede i kapitel 7.1.1, at mange borgere har til formål at blive afklaret og dermed vil skifte naturligvis vil skifte sag til ressourceforløb eller revalidering. Endvidere kan det samme mønstre identificeres i 2017 og 2018. Dermed ses der, at flere fra ydelsen 'uddannelseshjælp' får flest borgere væk fra denne ydelse og dernæst kontanthjælp. Forskellen mellem disse to ydelser er ikke markant, men det kan antages at borgere på kontanthjælp har været på ydelsen i længere tid, hvorfor de kan have svære ved at genindtræde på arbejdsmarkedet. Ud fra spørgeskemaundersøgelsen kan der ikke påvises en statistisk sammenhæng. P-værdien ligger på 0,54, hvorfor nulhypotesen ikke kan forkastes. Denne er dog lav, hvilket kan indikere at der kan være en sammenhæng, men denne er dog ikke statistisk signifikant.

7.3.2 Alder

Borgere fra 18 år kan få bevilget en mentor, hvorfor aldersgruppen hertil spænder bredt. Forrige kapitel viste, at flere borgere fra uddannelseshjælp flytter sig. Denne gruppe er under 30 år, hvorfor

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

der undersøges nærmere om virkningen af mentorindsatsen varierer i forhold til alder. Dette gøres på baggrund af spørgeskemaundersøgelsen, hvor borgerne har angivet deres alder.

På baggrund af spørgeskemaet kan der ikke således ikke påvises en statistisk sammenhæng mellem alder og effekten af mentorstøtte. Borgerne får ydelse tildelt efter deres alder – med undtagelse af borgere under 30 år med en kompetencegivende uddannelse – hvorfor det kan være afgørende at undersøge nærmere, hvordan forskellen mellem kontanthjælp og uddannelseshjælp reelt ser ud. Nedenstående tabeller angiver borgerens ydelse inden mentorforløb og dernæst hvorvidt de er kommet i beskæftigelse eller skiftet sag i procent.

Tabel 16: Oversigt over sager i Hjørring Kommune i 2016

Sag	Antal borgere før mentorforløb	Succesrate i procent	Sagsskift i procent
Kontanthjælp	88	2,27 %	14,8 %
Uddannelseshjælp	92	20,7 %	17,4 %
Ressourceforløb	38	0 %	2,7 %
Revalidering	5	20 %	20 %
I alt	223	9,8 %	13,9 %

Tabel 17: Oversigt over sager i Hjørring Kommune i 2017

Sag	Antal borgere før mentorforløb	Succesrate i procent	Sagsskift i procent
Kontanthjælp	70	15,7 %	15,7 %
Uddannelseshjælp	100	36 %	12 %
Ressourceforløb	60	10 %	10%
Revalidering	8	0 %	25 %
I alt	238	22,2 %	100 %

Tabel 18: Oversigt over sager i Hjørring Kommune i 2018

Sag	Antal borgere før mentorforløb	Succesrate i procent	Sagsskift i procent
Kontanthjælp	116	7,7 %	10,3 %
Uddannelseshjælp	96	26 %	8,3 %
Ressourceforløb	81	6,2 %	7,4 %
Revalidering	12	16,6 %	8,3 %
I alt	305	13,4 %	100 %

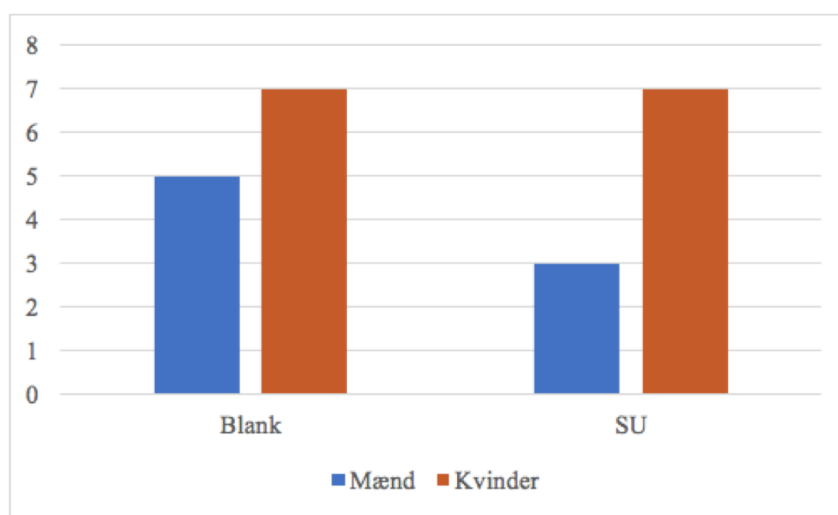
Som det fremgår af de ovenstående tabeller, har uddannelseshjælp den største beskæftigelses- og uddannelseseffekt. Derimod har kontanthjælp størst succes med at få borgerne flyttet til en ny sag.

Det ledes til borgernes alder, da det kan antages at ældre borgere kan have været længere tid på offentligt forsørgelse og dermed er længere fra arbejdsmarkedet. De unge borgere, der endnu ikke har begået sig på arbejdsmarkedet, kan også have visse udfordringer med at tiltræde arbejdsmarkedet. Disse tal indikerer, at der er forskel mellem afdelingerne og ydelserne.

7.3.4 Køn

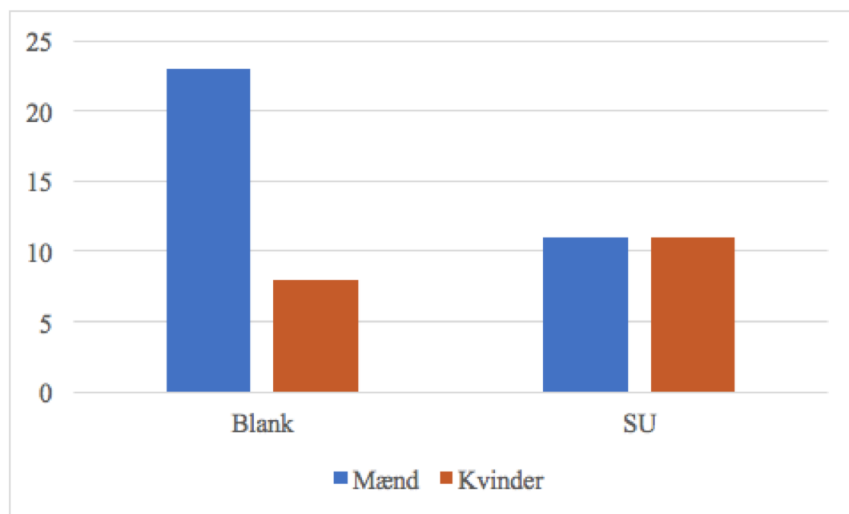
Følgende har til formål at undersøge, hvorvidt mentorindsatsen virker bedre for et bestemt køn. For at undersøge dette er dataudtræk om borgerne blevet benyttet. Her skal det opgøres, hvorvidt der er forskel mellem kønnene i forhold til om de er kommet i beskæftigelse eller job. Nedenstående figurer illustrerer fordelingen af status efter endt mentorforløb delt på køn for 2016, 2017 og 2018.

Figur 4: Status efter endt mentorforløb fordelt på køn i 2016



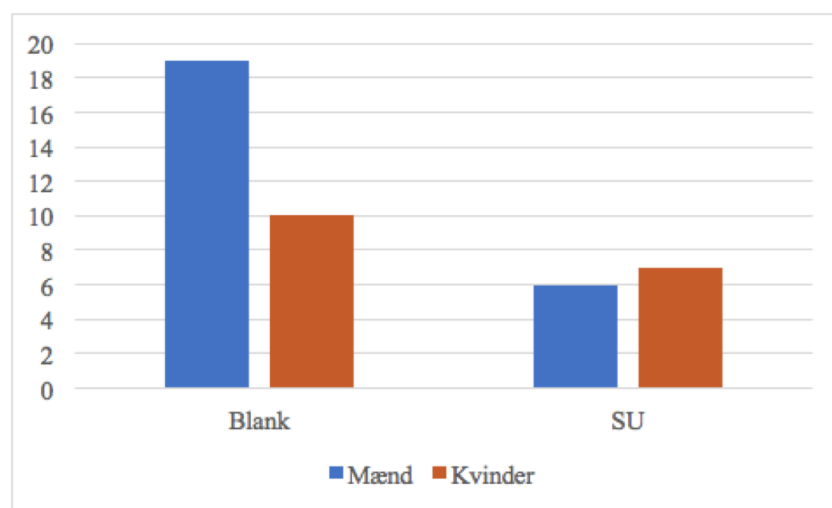
I 2016 har mentorindsatsen i højere grad en positiv effekt for kvinderne. Effekten er dog ikke meget større end hos mændene. I 2017 ser det anderledes ud, hvor flere mænd kommer i arbejde end kvinder, men tallet for SU-modtagere det ens hos kønnene:

Figur 5: Status efter endt mentorforløb fordelt på køn i 2017



Beskæftigelseseffekten hos mændene er ligeledes højere end hos kvinder i 2018. Her overgår kvinder dog mændene med 1 borger mere, der er i uddannelse, jf. figur.

Figur 6: Status efter endt mentorforløb fordelt på køn i 2018

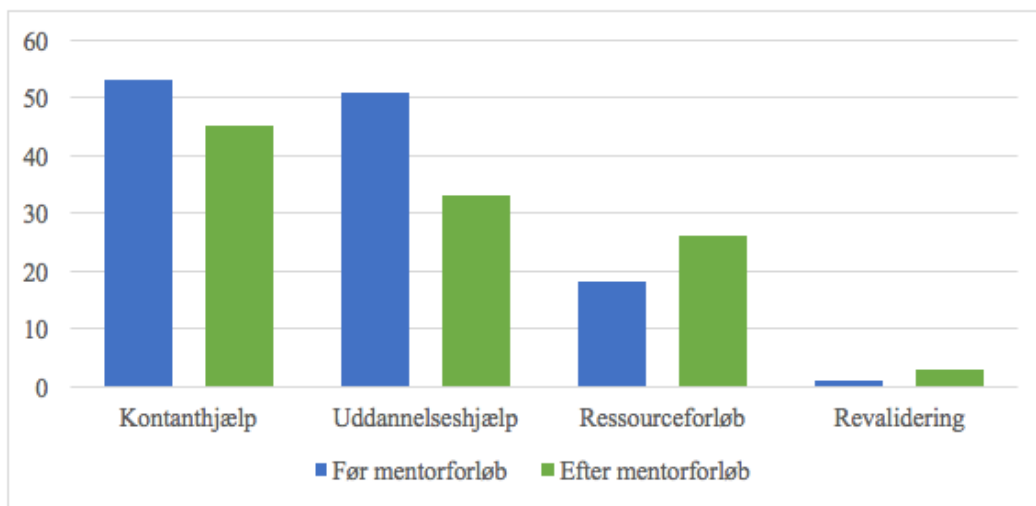


Som det fremgår af de ovenstående figurer, varierer det i forhold til, hvor mange borgere med et bestemt køn, der kommer i beskæftigelse eller uddannelse. Da der ikke tegner sig et klar billede samt dette varierer med marginaler, vurderes det at mentoreffekten ikke har en påvirkning af dette. Der ses ligeledes ikke forskel mellem kønnene, når det undersøges, hvorledes borgerne skifter ydelse efter endt mentorforløb. Eksempelvis viser de nedenstående tabeller, hvordan ydelsestype ændrer sig hos

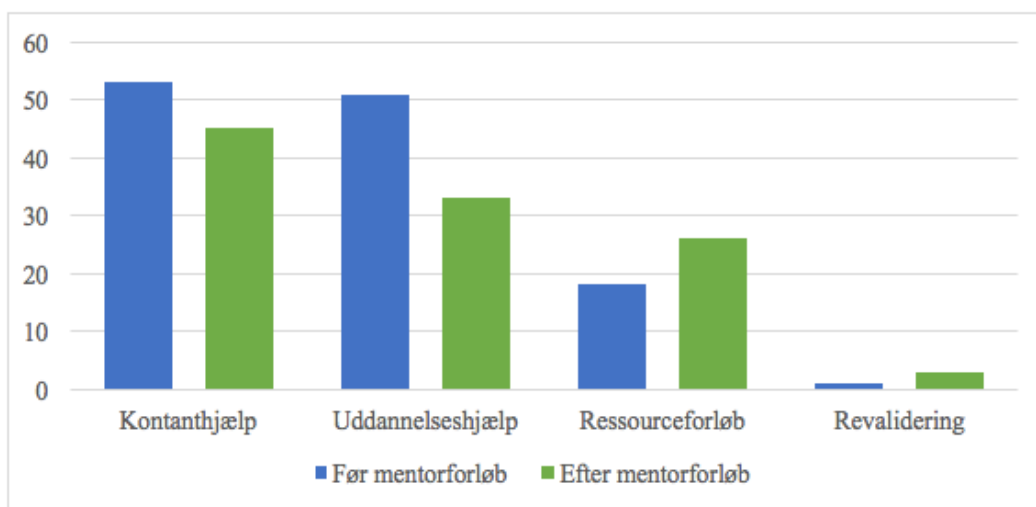
Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

mænd og kvinderne i 2016, hvor kvinderne havde den største effekt. Første figur er for mænd og anden figur er for kvinder.

Figur 7: Ydelsestype for mænd før og efter mentorforløb i 2016



Figur 8: Ydelsestype for kvinder før og efter mentorforløb i 2016



Figur 7 og 8 indikerer, at der ikke er store forskelle mellem kønnene i forhold til fordelingen af ydelsestype efter endt mentorforløb. Ud fra spørgeskemaundersøgelsen af borgerne kan det ikke påvises en signifikant sammenhæng mellem effekten af mentorforløb og borgerens køn. Gennem signifikans-testen findes en p-værdi på 0,776 kan nul-hypotesen ikke forkastes, og der er endvidere ikke grund til at forvente at der kunne påvises en statistisk signifikant sammenhæng i en større population. Dette

bekræftes gennem de kvalitative interviews, hvor mentorerne oplever at køn ingen indflydelse har på, hvorvidt mentorforløbet har en positiv effekt.

7.3.5 Udfordringer

I spørgeskemaet har borgerne angivet, hvad årsagen til, at de fik bevilget en mentor, er. Dette skal benyttes til at teste sammenhængen mellem borgernes udfordringer og effekten af mentorforløbet.

Der er konstateret en statistisk sammenhæng mellem den type af udfordringer, som den pågældende borger forsøger at overvinde, og deres nuværende status. P-værdien for denne sammenhæng var på 0,048, hvormed sammenhængen lige netop kan accepteres. Tabel 19 viser, hvilke udfordringer, som borgerne har:

Tabel 19: Borgernes vurdering af udfordringer

Grund til mentorforløb	Antal borgere	Procentdel
Psyisk udfordring	17	45 %
Social udfordring	3	8 %
Både psykiske og sociale	7	18 %
Andet	11	29 %
I alt	38	9,8 %

Krydstabellen for denne krydsning viser at folk med klare psykiske diagnoser klarer sig bedst. De borgere som har afkrydset sociale udfordringer klarer sig en smule værre end de psykiske diagnoser. Dette kunne skyldes at der visse psykiske diagnoser, som man kan lære at leve med og samtidig varetage et job som for eksempel autisme. Sociale udfordringer som for eksempel misbrug kan muligvis have en tendens til at være mere hæmmende, men der er behov for at undersøge dette nærmere, før en endegyldig konklusion kan drages. De borgere som både har udfordringer af social og psykisk karakter kommer gennemsnitligt i uddannelse eller beskæftigelse i lavere grad end borgere med udelukkende psykiske eller sociale udfordringer. De borgere som har valgt kategorien “andet” er den gruppe, som kommer i beskæftigelse i lavest grad ifølge vores tal. Dette kunne muligvis skyldes at dette er en gruppe af borgere, som endnu ikke er afklaret omkring deres udfordringer. Dette ville forklare hvorfor de valgte kategorien “andet” og hvorfor denne gruppe kommer i uddannelse eller beskæftigelse i lavest grad. Denne sammenhæng kunne dog også forklares ved, at det er udtryk for at disse borgergrupper har forskellige niveauer af barrierer i forhold til at komme i uddannelse eller beskæftigelse. Evaluator finder det derfor relevant at teste, hvorvidt der er en sammenhæng mellem

borgernes udfordringer og deres tilfredshed med mentorens arbejde. Her var der dog ingen sammenhæng. Der var endvidere heller ingen sammenhæng mellem, hvorvidt borgernes havde oplevet en positiv effekt på deres motivation og optimisme. Dette tyder på at borgernes udfordringer udgør forskellige niveauer af barrierer i forhold til arbejdsmarkedet, men at mentorordningens effekt ikke varierer på denne variabel. Dette er rimeligt at antage da mentorerne har forskellige kompetencer, som matches til de pågældende borgers forskellige udfordringer.

Mentorerne oplever ikke, at mentorstøtte fungerer bedre for nogle bestemte borgere end andre. De vurderer, at det er meget forskelligt, hvem det har en virkning på. Mentor 1 siger følgende: *"Jeg tror, at det er fra person til person."* (Mentor 1, bilag 9). Informanten fokuserer på den individuelle borger og kan derfor ikke se et generelt billede tegne sig af det. Overordnet set, kan mentorerne ikke sætte ord på, hvilke type af udfordringer hos borgerne, som mentorstøtte virker på bedst. De siger, at det varierer meget fra borger til borger og blandt andet bliver influeret af mentorens speciale eller borgerens motivation for forandring og udvikling.

7.3.6 Uddannelsesbaggrund

Følgende undersøger, hvorvidt borgerens uddannelsesbaggrund har en betydning for effekten af mentorforløbet. Dette gøres ved at teste den statistiske sammenhæng mellem uddannelsesvarigheden og nuværende status, som borgerne har angivet i spørgeskemaet. Der kunne ikke påvises en statistisk sammenhæng mellem disse variabler, da p-værdien ligger på 0,776 og dermed kan nulhypotesen ikke forkastes.

Nedenstående tabel viser, hvordan fordelingen af borgernes uddannelsesvarighed fordeler sig:

Tabel 20: Borgernes uddannelsesbaggrund

Uddannelsesbaggrund	Antal borgere	Procentdel
Folkeskole eller kortere	17	45 %
Faglært	4	11 %
Gymnasie	6	16 %
Kort videregående uddannelse	2	29 %
Mellemlang videregående uddannelse	4	11 %
Lang videregående uddannelse	0	0 %
Andet	5	13 %
I alt	38	100 %

Det bør bemærkes, at der blandt denne population var 61 % af borgerne, som enten havde studentereksamen eller folkeskolen som deres højeste niveau af uddannelse, og dermed ikke havde en kompetencegivende uddannelse. Manglende kompetencegivende uddannelse kan have indflydelse på borgerens mulighed for jobsøgning, da det kan give begrænsninger for borgerne. Man kan endvidere argumentere for at hvis manglende kompetence var den afgørende barriere som afskærmer borgerne fra ordinær beskæftigelse, så er der behov for en indsats som involverer en erhvervelse af en kompetencegivende uddannelse før succes er muligt.

7.3.7 Delkonklusion

Formålet med denne del af analysen var som tidligere nævnt at identificere hvilke målgrupper mentorstøtte virker bedst for. Det første karakteristika, som blev undersøgt var borgernes alder. Her havde evaluator en antagelse om at de yngre borgere har problemstillinger, der var mindre indgroede end ældre borgere. Der kan dog ikke påvises en statistisk sammenhæng, der underbygger dette. Der kan dog være en indirekte sammenhæng, da alder danner baggrund for hvilken ydelse borgerne bevilges. Yngre borgere på uddannelseshjælp har ofte uddannelse som mål fremfor ordinær beskæftigelse. Det kan argumenteres for at der er flere udfordringer forbundet med at finde ordinær beskæftigelse end at blive optaget på en uddannelse, og at dette forklarer, hvorfor borgere på denne ydelse har en større succesrate. Da kontanthjælpsmodtagere havde en højere rate af sagsskift, kan der endvidere argumenteres for at disse grupper har forskellige udfordringer. Der kan endvidere ikke findes en klar sammenhæng mellem succesraten for mentorstøtte, og borgernes køn eller uddannelsesvarighed. Borgernes type af udfordringer har dog en sammenhæng med i hvilken grad mentorstøtte havde effekt. Borgere med psykiske udfordringer, har relativt nemmest ved at komme i arbejde, hvorimod borgere som havde en udfordring, der hverken havde en social eller psykisk karakter, klarede sig værst. Evaluator antager dog at dette kan være et udtryk for manglende afklaring. Gennem de kvalitative interviews kan der ikke identificeres en målgruppe, som mentorstøtte virker for. Ifølge mentorer afhænger dette af individet.

7.4 Under hvilke omstændigheder?

I dette afsnit vil det blive undersøgt om de identificerede elementer i konteksten, som er afgørende for at mentorforløbet har den ønskede effekt, reelt har en sammenhæng med aktiveringen af mekanismen. Nye elementer, som er blevet identificeret i forbindelse med testen af programteorien, vil ligeledes blive gennemgået i dette afsnit.

7.4.1 Motivation

I dette afsnit vil undersøges hvorvidt der er sammenhæng mellem de virksomme mekanismer, og borgernes motivation. Da der findes forskellige former for motivation, vil evaluator forsøge at afdekke hvilken type af motivation, som er mest hensigtsmæssig i forhold til at aktivere de pågældende mekanismer, samt om der er bestemte elementer i mekanismen, som er afhængig af tilstedeværelsen af eksempelvis en bestemt type motivation jf. kapitel 5.3.

Status-motivation som moderator for refleksion, socialisering og relationsdannelse

Den første type af sammenhæng som undersøges, er sammenhængen mellem motivation orienteret mod status og borgerens refleksion over deres udvikling generelt. Her viser en χ^2 -test en p-værdi på 0,040 hvormed nulhypotesen kan forkastes og der er en sammenhæng (bilag 4). Der findes dog ingen sammenhæng mellem motivation af statusorienteret karakter og refleksion over udførelse af et specifikt stykke arbejde.

I hvilken grad respondenterne havde angivet at være motiveret af den sociale status, og i hvilken grad de følte de havde været en del af et netværk, havde dog ingen statistisk sammenhæng. Der kan ligeledes ikke påvises en statistisk sammenhæng mellem mekanismen relationsdannelse og statusorienteret motivation.

Ansvars-motivation som moderator for refleksion, socialisering og relationsdannelse

Den type af motivation som omhandler behovet for ansvar havde, med en p-værdi på 0,000 en statistisk sammenhæng med borgernes refleksion over deres positive udvikling generelt. Der var dog ingen sammenhæng mellem refleksion over udførelse af et bestemt stykke arbejde og ansvars-motivation

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

Ansvars-motivation havde endvidere en positiv sammenhæng med borgernes oplevelse af at være en del af et fællesskab. Nul-hypotesen kunne forkastes da χ^2 -testen viste en p-værdi på 0,009 (bilag 4).

Der kunne ikke påvises en sammenhæng mellem denne moderatorer og nogle af indikatorerne for relationsdannelse.

Økonomisk motivation som moderator for refleksion, socialisering og relationsdannelse

Denne form for motivation må forkastes fuldstændig som moderator, da der ikke kan findes nogen statistisk sammenhæng mellem denne form for motivation og nogle af de tre mekanismer. Dette er dog også at forvente, da dette bekræfter Herzbergs teori om intern motivation den primære drivkraft jf. afsnit 5.3.

Økonomisk motivation antages ikke for at have en sammenhæng mellem mekanismer på trods af, at nogle mentorer påpeger, at penge kan være en motivationsfaktor for borgere: *"De fleste vil jo gerne have flere penge. Hvis alt andet ikke virker, så kan man altid spørge dem om det ikke er fedt at kunne få nogle flere penge."* (Mentor 1, bilag 9). Af dette citat fremgår det, at borgerne motiveres af, at tjene flere penge selv. Evaluator kan ikke finde en statistisk sammenhæng her og det kvalitative data har ingen klar konsensus om dette. Dertil er borgerne en ressourcetsvag og udsat gruppe, hvor psykiske og sociale problemer kan overskygge de økonomiske udfordringer, der kan være ved at være på offentlig forsørgelse.

Social motivation som moderator for refleksion, socialisering og relationsdannelse

Den form for motivation, som omhandler borgernes ønske om at være en del af et arbejdsfællesskab, har en statistisk sammenhæng med deres refleksion over om de befinder sig i en positiv udvikling. χ^2 -testen viste for denne sammenhæng en p-værdi på 0,016 (bilag 4). Der var dog ingen sammenhæng mellem denne type af motivation, og refleksion over et udførelse af et bestemt stykke arbejde.

Der var ligeledes ikke nogen sammenhæng mellem social motivation og borgernes oplevelse af at være en accepteret del af et arbejdsfællesskab.

Der var dog en statistisk sammenhæng mellem social motivation og i hvilken grad borgerne følte at deres mentor havde forståelse og respekt for deres situation. Chi² -testen resulterede i en p-værdi på 0,011 hvormed nul-hypotesen forkastes. Der var ligeledes ingen statistisk sammenhæng mellem denne form og motivation, og i hvilken grad respondenterne angav at have fået den ros og anerkendelse, som de følte de fortjente. Der var endvidere ingen sammenhæng mellem denne form for motivation og i hvilken grad respondenterne angav at deres samtaler med mentor omhandlede beskæftigelse.

Mentorernes vurdering af motivationens betydning for et vellykket mentorforløb

For mentorerne er der ingen tvivl om, at motivation er afgørende i mentorforløbet. Flere af mentorerne udtaler: *"Det betyder alt jo. Hvis vi skal have dem i beskæftigelse, så betyder det jo alt at de er motiverede for det."* (Mentor 2, bilag 10), *"Det betyder alt."* (Mentor 3, bilag 11), *"Jeg synes faktisk, at det er det, jeg arbejder mest med."* (Mentor 2, bilag 10)

For mentorerne betyder motivation, at der sker en forandring hos borgeren og borgeren er motiverede for en udvikling, således at borgeren ikke går tilbage til det samme liv og samme rutiner efter endt mentorforløb, som også er årsagen til at mentorerne anser refleksion som en væsentlig del af mentorforløbet. Mentorerne arbejder således meget med at motivere borgerne for at output bliver holdbare og dermed kan føre til selvforsørgelse på længere sigt:

"Det kan være svært at bryde den cirkel. Motivationsarbejde betyder alt i det. Det kan tage lang tid. Det er nemmere ved nogen. Nogen er tilfredse og kan ikke se, hvorfor det er attraktivt at komme i arbejde eller uddannelse. Andre kan godt se det. Man skal bare hjælpes til at se lyset." (Mentor 3, bilag 11)

Hvis mentorerne ikke oplever, at borgerne er motiverede, så arbejder de på at motivere dem gennem blandt andet empowerment-redskaber. Der kunne endvidere påvises en statistisk sammenhæng mellem refleksion og de forskellige former for motivation, som ikke omhandlede økonomisk motivation. Der var dog ingen sammenhæng mellem de forskellige former for motivation og i hvilken grad borgerne oplevede at have været en del af et socialt fællesskab. Dette tyder på at denne moderators betydning muligvis bør indskrænkes til kun at have betydning for mekanismen refleksion. Der var dog en sammenhæng mellem borgernes oplevelse af mentorernes respekt og forståelse og i hvilken grad

de var motiverede. Dette kunne forklares ved at mentorerne ikke kan udvise forståelse overfor manglende motivation, når de ser det som deres opgave at motivere borgeren.

7.4.2 Rette match

I dette afsnit vil det undersøges hvorvidt der sammenhængen mellem de virksomme mekanismer, og indikatorerne for at det rette match.

Tilfredshed med mentorernes sammenhæng med refleksion, socialisering, og relationsdannelse

Den første indikator om det rette match har fundet sted, er borgernes tilfredshed med den pågældende mentors arbejde. Sammenhængen mellem tilfredshed med mentors arbejde og de to former for refleksion kunne ikke påvises statistisk.

Der var endvidere ingen sammenhæng mellem mekanismen socialisering og tilfredshed med mentorens arbejde.

Der var dog en sammenhæng mellem tilfredsheden med mentorerne og indikatorerne for relationsdannelse, bortset fra indikatoren om beskæftigelsesorienterede samtaler. Sammenhængen mellem tilfredshed med mentorens arbejde og ros og anerkendelse, samt i hvilken grad mentoren har haft forståelse og respekt, vurderes dog ikke til at være valid. Dette skyldes at Evaluator antager at en høj grad af ros og anerkendelse fra mentorens side, kan påvirke respondenternes vurdering af hvor store fremskridt der er blevet gjort. Der er dog også en sammenhæng mellem i hvilken grad borgerne har oplevet at deres mentor har forståelse og respekt, da χ^2 -testen viste en p-værdi på 0,060 (bilag)

Mentors positive indflydelses sammenhæng med refleksion, socialisering og relationsdannelse

Den næste indikator for om det rette match har fundet sted er mentorens indflydelse på borgerens optimisme og motivation.

Der kunne ikke påvises en sammenhæng mellem denne indikator og refleksion af hverken generel eller bestemt karakter. Der var ligeledes ingen statistisk sammenhæng mellem socialisering og mentors indflydelse på borgers motivation.

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

I forhold til mekanismen relationsdannelse havde mentors positive indflydelse en statistisk sammenhæng med 2 ud 3 indikatorer. En χ^2 -test viste en p-værdi på 0,000 mellem mentors forståelse og respekt og mentors positive indflydelse på optimisme og motivation (bilag 4). Der var ligeledes en statistisk sammenhæng mellem i hvilken grad mentoren havde en positiv indflydelse på borgerens motivation og optimisme og i hvilken grad borgeren oplevede at have fået tilstrækkeligt med ros og anerkendelse. χ^2 -testen resulterede i p-værdi på 0,013. Der var dog ingen sammenhæng mellem i hvilken grad samtalerne havde omhandlet beskæftigelse og mentorens positive indflydelse på motivation og optimisme.

Borgers oplevelse af mentors særlige betydning og dennes sammenhæng med refleksion, socialisering og relationsdannelse

Den sidste indikator for om borger og mentor er matchet på det personlige plan, er borgers vurdering af om en anden mentor end den pågældende, ville have været i stand til at hjælpe i samme grad. Der kan ikke påvises en statistisk sammenhæng mellem denne indikator for moderatoren og borgerens refleksion over sin generelle udvikling. Der er ligeledes ikke en statistisk sammenhæng mellem denne indikator og refleksion over udførelse af et bestemt stykke arbejde.

Der kan ikke påvises en sammenhæng mellem mentors særlige betydning og i hvilken grad borgeren oplevede at være en del af et fællesskab. Da χ^2 -testen viser en p-værdi på 0,055 kan nulhypotesen ikke forkastes. Evaluator har dog en formodning om at denne p-værdi ville have været mindre, hvis sammenhængen var blevet testet i en større population.

Borgers oplevelse af mentors særlige betydning havde en sammenhæng med 2 ud af 3 indikatorer for relationsdannelse. Der var ingen sammenhæng mellem borgerens vurdering af, i hvilken grad samtalerne omhandler beskæftigelse og mentors særlige betydning. Der kunne dog påvises en statistisk sammenhæng mellem mentors forståelse og forståelse og mentors særlige betydning. En χ^2 -test for denne sammenhæng viste en p-værdi på 0,032, hvormed nul-hypotesen kan forkastes. P-værdien for sammenhængen mellem mentors særlige betydning og ros og anerkendelse var på 0,044 hvormed, nul-hypotesen lige netop kan forkastes (bilag 4).

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

Mentorerne vægter relationen og her den professionelle relation mellem mentoren og borgeren. I forhold til det rette match har evaluator antaget, at dette – i kombination med de virksomme mekanismer – skaber effekterne af mentorforløbet. Her er evaluator opmærksom på, at det rette match kan anskues som værende et match mellem kemi, og match mellem borgeren og mentoren. Mentorerne oplever at *matchet* afhænger af borgeren, i den forstand at nogle borgere har brug for en personlig kemi, mens andre ikke har. Mentor 5 fortæller blandt andet her:

”I forhold til autister handler det overhovedet ikke om kemi. I forhold til lige præcis autister handler det virkelig om, at man ved hvordan deres hjerne fungerer, at de har brug for den her struktur og så videre. [...] Hvor jeg tænker en misbruger eller én der er syg, eller en der fået rigtig mange nederlag, der er det vigtigt.” (Mentor 5, bilag 13)

Flere mentorer fortæller, at borgere med diagnosen autisme eller Aspergers ikke vægter kemien med mentor, men det er afgørende, at mentor ved hvordan disse borgere tænker og hvad de har brug for i form af hjælp og støtte. Disse borgere kan have brug for et match på mentorens kvalifikationer. Både Mentor 2 og Mentor 3 påpeger, at de har det vanskeligt med borgere med autisme, fordi de ikke har meget erfaring eller viden på dette område (bilag 10 og 11). Ofte vil mentorer med speciale i autisme få disse borgere tilknyttet, men grundet ventelister kan borgere få tilknyttet andre mentorer. Mentor 2 uddyber følgende:

”For eksempel er jeg ikke totalt skarp i autister, men det har jeg kollegaer der er. [...] Så kunne jeg jo tage fat i min kollegaer, så de lærte mig noget om autisme, eller sætte dem på – vi har et forløb, der hedder ”ASF” for at lære at mestre sin egen autisme.” (Mentor 2, bilag 10)

Mentor 2 fortæller, at der kan hentes hjælp og viden fra kollegaer, der ved mere om denne diagnose, som mentoren kan benytte sig af. Dertil kan borgeren henvises til en indsats til borgere med autisme, som borgeren kan få gavn her. Mentor 3 – som også har oplevet udfordringer med disse borgere – vil benytte sig af sagssparring, som foregår med den faglig koordinator (og/eller teamleder?). Mentor 3 siger, at til sagssparring vil de ”svære ting” gennemgås (bilag 11). Ifølge disse mentorer kan et forløb godt fungere, selvom de ikke har stor kendskab til borgernes diagnoser, da de kan hente hjælp i deres mentorteam eller afdeling samt henvise borgere til interne indsatser omkring deres diagnose. Borgere med autisme, hvor kemi ingen betydning har, kan ses som en kontrast til borgere med eksempelvis borderline. Her fortæller Mentor 3 blandt andet, at hvis forholdet går galt i starten af et mentorforløb, kan det ikke reddes:

”Jeg har engang haft en borger med borderline, hvor jeg to gange i træk aflyste. Først var jeg syg og så var mit barn syg. Hun blev mega sur. Jeg undskyldte og kom med forslag til nye dage, hvor vi kunne mødes. Men vi kunne slet ikke finde den igen. Der var ikke noget at gøre, så vi måtte få en anden [mentor, red.] på.” (Mentor 3, bilag 11)

Borderline er en diagnose inden for personlighedsforstyrrelse og her betyder kemi og den personlige del med mentoren meget. I ovenstående citat fortæller Mentor 3, at der sker en mentorskifte, hvis noget går galt mellem mentor og borgeren, da deres forhold er ødelagt. Hvis det handler om borgere uden diagnoser, kan kemien også betyde noget, jf. citatet fra Mentor 5, som fortæller at misbrugere eller syge borgere kan have brug for at kemien bærer mentorforløbet. Der er altså forskelle mellem borgere og deres behov til matchet af mentor. Mentoren indordner sig efter borgerens behov og dette gælder også for kemien: *”Jeg synes, at vi også er professionelle nok til at tilpasse sig i forhold til kemi. Jeg er jo ikke mig selv.”* (Mentor 1, bilag 9). Mentor 1 understøtter at de tilpasser sig borgeren. Derudover fortæller informanten, at ”jeg er ikke mig selv”, hvor der uddybes med at mentor og borgeren ikke skal have de samme holdninger eller samme livssyn, for at opnå en relation og få en kemi.

Da mentorerne tilpasser sig borgeren i så høj grad, at kemi og borgerens udfordringer bliver underordnet, betyder det, at det rette match ikke er konteksten, men snarere at der er viden for mentor at hente:

”Vi er meget gode til at sparre i vores mentorgruppe. Vi har forskellige kompetencer, som vi er gode til at få i spil, når noget ikke går godt. Det er en kultur, der er rigtig vigtigt. Vi er meget ude af huset og på egen hånd, og nogle gange oplever vi ting, som ikke går særlig godt. Og det er vigtigt, at vi er åbne omkring det og siger, hvis jeg ikke ved, hvad jeg skal i forhold til ham autisten. Så kan en måske fortælle om sine erfaringer, og så arbejder vi i den retning.” (Mentor 1, bilag 9)

Mentorteamet skal i denne forbindelse ses som en helhed, hvor det er afgørende, at der er en viden om borgerne, som betyder at hver enkel mentor kan arbejde med forskellige borgere, men kan skaffe den nødvendige viden om borgerne. Derudover har mentorerne kendskab til øvrige indsatser, som kan hjælpe borgerne med deres udfordringer. Mentorjobbet betyder også, at mentor skal være en støtte for borgeren og dermed ikke skal være en psykolog eller misbrugsbehandler, men kan støtte borgeren gennem indsatsen. Mentor 5 siger således:

”Jeg behøver ikke selv at kende til stoffernes kemiske sammensætning, men jeg skal vide hvor man kan få misbrugsbehandling, og fortælle vedkommende at jeg er der, hvis de har brug for det, og at jeg nok skal følge borger derved og bestille tid osv.” (Mentor 5, bilag 13)

Det rette match lader således til at være en moderator for relationsdannelse, der i konstruktionen af programteorien blev anset som en mekanisme. Dette skyldes at der ikke lader til at være sammenhæng mellem dette og i hvilken grad de andre mekanismer aktiveres. Endvidere er der borgertyper hvor det rette match ikke bør tages i betragtning grundt diagnoser. Ud fra de kvalitative interviews gør det sig også gældende, at mentor enten kan få intern sparring og hjælp til borgere, hvis det er nødvendigt, samt muligheden for at henvise borgere til andre steder, hvor disse kan få den korrekte hjælp.

7.4.3 Klar formulering af udfordringer og opgaver

I den kvalitative undersøgelse af denne moderator blev det afdækket at mentorerne i høj grad har kontinuerligt samarbejde med myndighedspersonen. Dette samarbejde bevirker, at der er en løbende justering af udfordringer og opgaver. Flere mentorer påpeger dog, at konkrete og klar formulerede opgaver bevirker, at arbejdet med borgeren kan begynde med det samme uden, at mentoren føler, at de skal forsøge at afklare borgerne. Derudover betyder klare formuleringer og arbejdsopgaver også, at mentorerne kan se progression og fremgang hos borgerne jf. kapitel 7.1.3:

”Det er ikke særlig nemt, at måle på og hvornår er vi i mål med det? Kan vi efter 13 uger sige at vi er i mål med det? Det bliver svært. Det er også et spørgsmål om henvisningerne er skarpe nok.”

(Mentor 1, bilag 9)

Mentor 1 påpeger således, at hvis der ikke er klare arbejdspunkter til mentoren, som er udføreren, så kan det være uklart, hvornår målet for mentorforløbet er opnået, hvilket kan påvirke effekten af mentorforløbet, hvis borgeren ikke får hjælp til det nødvendige, da det ikke er formuleret. Endvidere kan der være tvivl, hvis opgaven ikke er formuleret konkret:

”Jeg vil helst have en stringent liste af opgaver jeg skal udføre. Jeg er helt klar over at den aldrig holder fordi at der altid er noget der skal ændres eller justeres, men det kan man så tilføje. Sådan noget med at hjælpe dem til et bedre liv – altså hvad er et bedre liv for mig og hvad er et bedre liv for borger og hvad er et bedre liv for sagsbehandler? Det bedste stykke arbejde kan jeg jo lave, hvis jeg ved hvad jeg skal.” (Mentor 5, bilag 13)

Her gør Mentor 5 opmærksom på udfordringen ved et løst formuleret arbejds punkt, hvor mentoren beskriver at jo bedre og mere konkret deres arbejds punkter er beskrevet, desto mere effektivt kan mentoren udføre sit arbejde. Dette er et eksempel på en formulering, der er så ukonkret at den hæmmer mentoren i at udføre sit arbejde. Hvis sagsbehandleren bestiller opgaven, og mentor har en anden forståelse af, hvad formålet er med det pågældende mentorforløb, kan der opstå problemer. Mentoren beskriver dog samtidig at der er store udfordringer forbundet at formulere disse udfordringer og arbejds punkter korrekt inden forløbets påbegyndelse, hvorfor det oftere er nødvendigt at justere disse undervejs.

Mentorerne fortæller også, at det er fordelagtigt for borgeren at have kendskab på forhånd til, hvad mentorforløbet skal indeholde og hvad målet med dette er. Mentor 1 har en bekymring om borgerens forståelse af forløbet, hvis det ikke er konkretiseret på forhånd:

”For hvis de [arbejdsopgaver, red.] ikke er defineret, så kan borgeren måske tro, at jeg kan hjælpe med alt muligt. Eller endnu værre at de tror, at jeg kommer for at hygge. Der skal være mål, så hvis sagsbehandleren ikke har lavet dem, så laver jeg dem med borgeren og så får vi dem lagt ind i sagsmappen.” (Mentor 1, bilag 9)

Hvis borgeren tror, at mentoren kan hjælpe med alt, så kan det være en udfordring for mentorens arbejde, det skal derfor bemærkes, at mentorerne også har udtalt, at de fortæller borgerne om begrænsningerne i deres job såsom at de ikke kan være til rådighed hele tiden. Citatet viser dog også at mentorerne selv formulerer målene, når dette bliver nødvendigt. Mentor 5 beskriver behovet for at mentorerne kan korrigere de fastsatte mål under mentorforløbet således:

“Der ligger nogle SMART-mål i henvisningen. Men når man så kommer ud i verden, så ser den jo tit anderledes ud. Ikke at de ikke længere er relevante, men så er det måske 10 delmål der skal nås først, før man overhovedet kan starte på de oprindelige mål. Så går vi tilbage til BM’er og nogle gange bliver målene lavet om og nogle gange bliver det skrevet ind som arbejds punkter. Og så snakker man om hvordan vi når dertil. Det er jo det der er perfekt ved at vi sidder sammen her.”
(Mentor 5, bilag 13)

Citatet afslører at borgernes virkelighed kan være præget af en lang række barrierer, som ofte ikke er identificeret før mentoren reelt står overfor borger. Alle mentorer påpeger at arbejdsopgaverne

ofte laves om jf. bilag 9 og 13— især fordi at relationen mellem borgeren og mentoren bevirker, at borgeren åbner for nye udfordringer, som skal håndteres eller at mentor og borgere kommer i mål før tid, og derfor kan sætte nye mål. De nye arbejdsopgaver defineres i samarbejde mellem mentor og sagsbehandler. Det blev påpeget af samtlige mentorer at der et behov for at kunne justere disse arbejdsmaal undervejs i forløbet. Dette skyldes at det sommetider ikke er muligt for en beskæftigelsesmedarbejder at få indblik i nogle af de problemstillinger en borger har, i samme grad som borgerens mentor. Da mentorerne er ude i borgerens virkelighed, betyder det at de får et nærmere indblik i borgerens tilstedeværelse. Mentor 4 beskriver i nedenstående citat udfordringen med at identificere arbejds punkterne på forhånd:

“Altså man kan jo godt sætte en dagsorden med faste punkter op, men sådan er verden desværre bare ikke altid. Der er jo ikke to af vores borgere der er ens. Så bare fordi de har det samme problem, er det ikke sådan, at man kan tage en bestemt liste ud bruge og bare bruge den. Vi er hele tiden nødt til hele tiden at tilpasse.” (Mentor 4, bilag 12)

Dette tyder på at denne målgruppe har så komplicerede udfordringer, at det kan være svært for en sagsbehandler på jobcenteret at identificere samtlige aspekter, hvormed der opstår et behov for at kunne justere disse målsætninger.

På baggrund af ovenstående delanalyse af denne moderator vurderer evaluator dog, at klar formulering af arbejdsopgaver fortsat kan have betydning for om mentorforløbet opnår den ønskede effekt. Dette skyldes dog primært at mentorforløbene bevilges indenfor en vis tidsramme, og at det derfor kan udgøre yderligere en udfordring, hvis mentoren skal bruge tid og ressourcer på at identificere disse mål. Der bør dog også tages højde for at det kan være en fordel for mentorernes relation til borger at der er en anden person, som indtager myndighedsrollen, og sætter rammerne for hvad der skal opnås med forløbet. Ved at mentoren ikke har denne myndighed over borgeren bliver det nemmere for mentorerne at danne en hensigtsmæssig relation til borgerne. Samtlige mentorer har dog også understreget at det i mange tilfælde er vanskeligt at formulere disse udfordringer korrekt inden mentorforløbets påbegyndelse, hvormed Evaluator vurderer at denne moderator bør ændres. Moderatoren bør tilrettes således at der i stedet henvises til et tæt samarbejde, hvor der er mulighed og tradition for løbende justering af arbejdsmaalene.

7.4.4 Delkonklusion

Analysen af den første moderator omhandlende motivation viste, at det kan have betydning for aktiveringen af mekanismen socialisering og refleksion, *på hvilken måde* borger er motiveret. Når borger var motiveret på baggrund af at finde et ansvar at påtage sig, havde dette en positiv sammenhæng med deres oplevelse af at være en del af et arbejdsfællesskab. Endvidere var motivation overordnet set vigtigt for om at borgerne reflekterede over deres generelle udvikling. Dette tyder på at refleksion forudsætter at borgeren reelt ønsker en forandring og en udvikling. Herzbergs teoretiske pointe om økonomisk motivation ikke er den optimale måde at motivere på fandt endvidere genklang i denne analyses resultater.

Moderatoren det rette match lod endvidere ikke til reelt at have en betydning for aktiveringen af refleksion og socialisering. Der var dog stadig til en hvis grad sammenhængen mellem indikatorerne for det rette match og indikatorerne for relationsdannelse, hvormed det rette match muligvis bør bevares som en moderator.

Moderatoren klar formulering af udfordringer og opgaver kunne ikke undersøges kvantitativt, da borgerne ikke forventes at kunne vurdere hvorvidt deres arbejds mål er klart formuleret for mentor. Den kvalitative analysedel peger dog på at denne moderatoren “klar formulering af udfordringer og opgaver” muligvis fremover bør betragtes og formuleres som et tæt samarbejde mellem sagsbehandler og mentor, hvor der er mulighed for løbende justeringer.

8 Konklusion

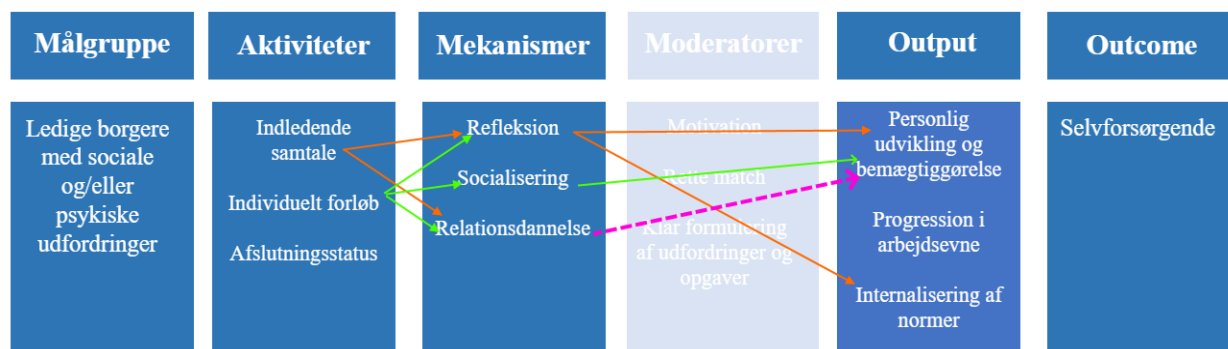
Indledningsvist kan det konkluderes, at mentorstøtte i Hjørring Kommune har en positiv effekt på beskæftigelse og borgernes udvikling inden for jobcentersystemet i form af sagsskift.

De grafiske fremstillinger, som er inkluderet i konklusionen, vil være udstyret med 3 forskellige farver. Disse farver repræsenterer ligeledes de relationer som omtales. Linjerne i de grafiske fremstillinger i konklusionen er udelukkende udstyret med farver for at gøre programteorien overskuelig. Den grønne farve henfører således til det begreb som er placeret øverst i programteorien. Den grønne farve repræsenterer det midterste begreb. Det begreb som er placeret nederst i den pågældende boks i programteorien, vil være markeret med en lilla farve.

En sammenligning mellem de ydelsestyper, som får bevilget mentorstøtte, viste en markant bedre beskæftigelseseffekt for borgere på uddannelseshjælp. Dette kan skyldes, at uddannelseshjælp er en ydelse for yngre borgere, hvor man kan antage at udfordringer og uhensigtsmæssige handlemønstre er mindre "fastgroede". Der kunne dog ikke påvises en statistisk sammenhæng mellem alder og nuværende status. Evaluatoren mener derfor, at dette muligvis kunne skyldes, at der er færre krav og barrierer i forbindelse med at blive optaget på en uddannelse, end der er i forbindelse med ansættelse i ordinær beskæftigelse. Det vides endvidere ikke hvor mange af de borgere, som blev optaget på en uddannelse, som færdiggjorde den pågældende uddannelse. Borgere, der har meget komplekse udfordringer, kan endvidere starte deres vej mod beskæftigelse meget langt fra målet, hvormed mentorforløbene kan have en effekt på deres progression, som er svær at dokumentere jf. kapitel 7.1.3. Undersøgelsen antydede endvidere, at der kan være en sammenhæng mellem borgerens type af udfordringer, men dette kan dog muligvis være udtryk for en generel forskel i hvor stor en barriere, disse forskellige typer af udfordringer udgør.

For at besvare hvorledes mentorstøttens virkning varierer ift. omstændighederne for mentorstøtten er det nødvendigt først, at kortlægge hvorledes virkningen fungerer. Indledningsvist, vil der således ikke konkluderes på hvilke omstændigheder, der er afgørende, men derimod hvorledes mentorstøtte virker. Den nedenstående figur illustrerer sammenhængen mellem aktiviteter og mekanismer, samt hvilke mekanismer fører til hvilke outputs.

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen



Det er blevet undersøgt hvorvidt den indledende samtale havde en sammenhæng med samtlige tre mekanismer. Den indledende samtale kan betragtes som en afgørende aktivitet, da det både er mentors mulighed for at gøre et godt indtryk på borger, samt at samtalens indhold kan præge aktiviteterne, og dermed i hvilken grad der reflekteres og på hvilken måde der reflekteres.

Som det kan aflæses på ovenstående figur, tyder denne undersøgelse på at det individuelle forløb aktiverer de opstillede mekanismer. Mentorerne gav udtryk for i de kvalitative interviews, at de tilrettelægger forløbet afhængig af borgeren, hvorfor der er forskellige aktiviteter i det. Evaluators identificerede dog, at aktiviteter såsom resourcespotting, strukturskema og måltrappe går igen blandt disse aktiviteter.

Der kunne ikke påvises en sammenhæng mellem aktiviteten "afslutningsstatus" og de opstillede mekanismer. Dette kunne dog være et resultat af, at det ikke er alle mentorer, som afholder denne afslutningsstatus. Der er mulighed for at der er borgere, som har modtaget denne afslutningsstatus, men simpelthen ikke har de nødvendige kognitive kompetencer. Besvarelsene fra de borgere, som havde været til en sådan afslutningsstatus, antydede dog, at der var et positivt udbytte forbundet hermed. Evaluator mener dog ikke, at der er belæg for at konkludere at denne afslutningsstatus aktiverer mekanismerne. Dette bekræftes af den kvalitative empiri, hvor nogle af mentorerne giver udtryk for at de ikke betragter denne afslutningsstatus som nødvendig.

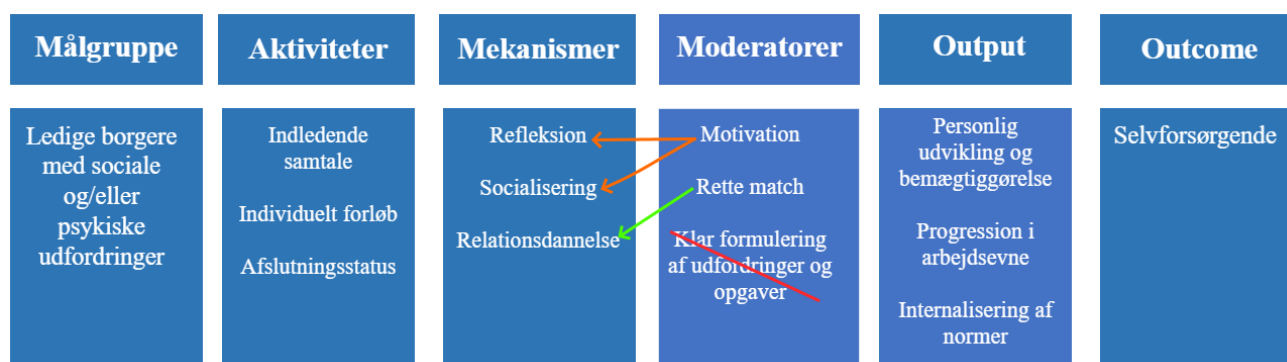
Refleksion beskrives i teorien om mentorskab, som det aktive element der fordrer forandring hos den person, som får tilknyttet en mentor. Refleksion som den aktive mekanisme bekræftes endvidere i denne undersøgelse både kvalitativt og kvantitativt. Mentorerne beskriver refleksion som omdrejningspunktet for borgernes udvikling, og som en forudsætning for at der skabes vedvarende forandringer.

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

Mekanismen socialisering lod endvidere til at have en sammenhæng med i hvilken grad borgerne oplevede en personlig udvikling. Dette kan muligvis være et udtryk for at mange af disse borgere netop har udfordringer, som hæmmer deres evne til at socialisere. I sådanne tilfælde ville en vellykket socialiseringsproces naturligt have en sammenhæng med en oplevelse af personlig udvikling og bemægtiggørelse hos borger.

Som det fremgår af den ovenstående figur går der en stiplede linje mellem relationsdannelse, og personlig udvikling og bemægtiggørelse. Dette skyldes, at evaluator kun kan påvise en sammenhæng mellem relation og indikatoren vedrørende indikatoren ”ros og anerkendelse”. På baggrund af både den kvalitative og kvantitative metode, vurderer evaluator at ros og anerkendelse bør erstatte relationsdannelse som mekanisme i programteorien, da denne lader til at have en sammenhæng med personlig udvikling og bemægtiggørelse.

Ligesom andre indsatser, virker mentorstøtten optimalt, under visse omstændigheder. De omstændigheder som evaluator har undersøgt, og hvilken mekanisme de har en sammenhæng med, er illustreret i nedenstående figur.



Det blev indledningsvist antaget, at de opstillede moderatorer havde sammenhæng med alle tre mekanismer, og disse sammenhænge er derfor blevet undersøgt. Der kunne ikke påvises en kvantitativ sammenhæng mellem de forskellige former for motivation og relationsdannelse. Dette kunne muligvis skyldes operationaliseringen i spørgeskemaet, da den kvalitative empiri antyder, at motivation i høj grad er en forudsætning. Derudover kunne der ikke påvises en sammenhæng mellem motivation af økonomisk karakter, og aktiveringen af mekanismerne. Det viste sig endvidere at motivation der orienterer sig mod ansvar og arbejdsfællesskaber har den stærkeste sammenhæng med refleksion. Motivation der omhandlede ansvar, havde endvidere en sammenhæng med borgernes oplevelse af at

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

have været en del af et fællesskab under deres mentorforløb. Dette kunne dog muligvis skyldes, at de borgere som har fået et fællesskab stillet i udsigt, i højere grad ville angive denne motivationsform. Det blev antaget, at moderatoren “det rette match” muligvis kunne have indflydelse på mentorens evne til at få borgere til at reflektere, samt mentorens evne til at sikre en vellykket socialiseringsproces. Der kunne dog ikke påvises en sammenhæng kvantitativt. Den kvalitative empiri tydede på at den pågældende mentors faglige kompetencer ikke nødvendigvis bør være specifikt tilpasset borgernes udfordringer. Dette kan forklares ved at mentorerne i høj grad gør brug af sparring med deres kollegaer, når de finder det nødvendigt. Der er således ikke tale om, at det faglige match mellem borger og den pågældende mentors faglige kompetencer er en afgørende faktor. Det rette match mellem mentor og borgers personligheder anses dog stadig som værende forbundet med relationsdannelse.

Specifikation af programteorien:

Målgruppe	Aktiviteter	Mekanismer	Moderatorer	Output	Outcome
Ledige borgere med sociale og/eller psykiske udfordringer	Indledende samtale Individuelt forløb	Refleksion Socialisering Ros og anerkendelse	Motivation Den gode relation Tæt samarbejde med sagsbehandler Kompetence-sparring i eget hus	Personlig udvikling og bemægtiggørelse Progression i arbejdssevne Internalisering af normer	Selvforsørgende

På baggrund af undersøgelsens resultater er der blevet konstrueret en ny programteori for mentorstøtte. Aktiviteten afslutningsstatus er blevet fjernet fra programteorien, da der ikke kunne findes sammenhænge mellem denne aktivitet og aktivering af mekanismerne. Det viste sig endvidere, at det ikke var alle mentorer, der gjorde brug af en sådan afslutningsstatus og der var reelle forskelle i måden hvorpå denne aktivitet foregik. Evaluator mener dog, at det bør påpeges at borgerne overvejende havde en positiv oplevelse af denne afslutningsstatus.

Relationsdannelse betragtes endvidere ikke længere som en mekanisme. Dette skyldes, at der ikke kunne påvises sammenhænge mellem de kortsigtede output og borgernes oplevelse af deres relation til mentor. Det viste sig dog, at indikatoren ros og anerkendelse alene havde en sammenhæng med de

kortsigtede output. Evaluator har derfor valgt at erstatte “relationsdannelse” med “ros og anerkendelse”. Anerkendelse er endvidere et vigtigt element i empowerment-tankegangen, som Hjørring Kommunes Jobcenter benytter sig af. Evaluator mener herfor, at der er både kvantitative, kvalitative og teoretisk funderede begrundelser for at opstille ros og anerkendelse som en virksom mekanisme.

Relationen mellem mentor og borger anses dog stadig som et element i mentorforløbet, som kan være afgørende. Det er dog ikke som indledningsvist antaget en aktiv mekanisme, der er medvirkende til at de kortsigtede output opnås. Den gode og korrekte relation mellem borger og mentor bør derimod anses som en forudsætning for at mentoren kan udføre sit virke optimalt. Den gode relation er således indskrevet i programteorien som en moderator.

Det rette match, som i undersøgelsen blev identificeret som en moderator for relationsdannelse, er udgået fra programteorien. Faglig matchning af kompetencer og udfordringer anses dog fortsat, som betydningsfuldt. Grundet at mentorerne sparrer internt med hinanden inden for Jobcentret, bør det i stedet betragtes afgørende at denne kompetencesparring er til stede, og at det pågældende mentor-korps overordnet set besidder de nødvendige kompetencer.

Moderatoren omhandlende “klar formulering af udfordringer og opgaver” er ligeledes udgået, og erstattet med moderatoren “Tæt samarbejde med sagsbehandler”. Denne udskiftning er foretaget, da undersøgelsen viste, at mentorerne ofte opdager nye udfordringer hos borgeren, som sagsbehandler ikke var bekendt med. Dermed er det således muligheden for at korrigere disse mål i tilfælde af at de er uhensigtsmæssige, som bør betragtes som den afgørende faktor. Ud fra det kvalitative data mener evaluator dog også, at sagsbehandler bør give en klar formulering af udfordringer af opgaver ved mentorforløbs opstart. Dette skyldes for det første at mentorerne er bevilget til en normeret tidsperiode, hvori mentor som udfører i udgangspunktet ikke har fået afsat tid til, at afdække borgers udfordringer. Derudover blev sagsbehandlers varetagelse af myndighedsrollen fremhævet som værende fordelagtig for mentors gode relation til borger.

Slutteligt vil evaluator understrege at der tages forbehold for den lave N-værdi i vores population. Dette bevirker, at der kan være en vis usikkerhed forbundet med signifikansen for disse sammenhænge. Evaluator opfordrer derfor til at disse sammenhænge for så vidt muligt testes på en større population. Det bør dog endvidere bemærkes, at det kan være enormt svært at skabe kontakt til denne

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

målgruppe jf. evaluators svarprocent på 7,48%. Endvidere bør det bemærkes at programteoriens begreber kan være svære at operationalisere til forståelige enheder. Dette er ydermere en udfordring grundet kompleksiteten i målgruppens udfordringer. Disse udfordringer kan bevirke at borgernes forståelse kan være hæmmet, samt begrænse antallet af spørgsmål de har ressourcer til at besvare.

9 Litteraturliste

- Adams, R. (2003): "Social Work and Empowerment", 3. udgave, Palgrave Macmillan
- Agresti, A. & Finlay, B. (2014): "Statistical Methods for the Social Sciences", 4. udgave, Pearson Education Limited
- Andersen et al (2001): "Empowerment på dansk", 1. udgave, 1. oplag, Dafolo Forlag
- Beskæftigelsesministeriet (2012): "Aftale om en reform af førtidspension og fleksjob", Beskæftigelsesministeriet, hentet senest d. 02/06/2019 fra https://bm.dk/media/6503/aftale_fop-pdf.pdf
- Beskæftigelsesministeriet (2013): "Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet – flere i uddannelse og job", Beskæftigelsesministeriet, hentet senest d. 02/06/2019 fra https://bm.dk/media/6496/aftaletekst_kontanthjaelpsreform-pdf.pdf
- Bredgaard et al (2016): "Virkningsevaluering" i Bredgaard, T. (red.) (2016): "Evaluering af offentlig politik og administration", 1. udgave, 1. oplag, Hans Reitzel Forlag
- Bryman, A. (2012): "Social Research Methods", 4. udgave, Oxford University Press
- Cabi (u.å.): "Mentorstøtte", Cabi, hentet senest d. 02/06/2019 fra <https://www.cabiweb.dk/lovstof/mentorstoette/>
- Ekspertgruppen om udredning af den aktive beskæftigelsesindsats (2015): "Nye veje mod job – for borgere i udkanten af arbejdsmarkedet"
- Flyvbjerg, B. (2015): "Fem misforståelser om casestudiet" i Brinkmann, S. & Tangaard, L. (red.) (2015): "Kvalitative metoder", 2. udgave, Hans Reitzel Forlag
- Frederiksen, M. (2015): "Mixed methods-forskning" i Brinkmann, S. & Tangaard, L. (red.) (2015): "Kvalitative metoder", 2. udgave, Hans Reitzel Forlag
- Grant et al (2002): "The self-reflection and insight scale: A new measure of private self-consciousness", Society for Personality Research
- Halkier, B. (2015): "Fokusgrupper" i Brinkmann, S. & Tangaard, L. (red.) (2015): "Kvalitative metoder", 2. udgave, Hans Reitzel Forlag
- Hansen, A.: (u.å.) "Artikel: Mentorer får folk i job", Cabi, hentet senest d. 02/06/2019 fra: <https://www.cabiweb.dk/temaer/samarbejde-mellem-jobcentre-og-virksomheder/mentor/artikel-mentorer-faar-folk-i-job/>
- Hjørring Kommune (2015): "Hjørringmetoden – Arbejdsrettet rehabilitering i teori og praksis", Hjørring Kommune
- Hjørring Kommune (2017): "Beskæftigelsesplan 2018", Hjørring Kommune

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

- Ingemann, J. H. (2014): "Videnskabsteori for økonomi, politik og forvaltning", 1. udgave, 2. oplag, Samfundslitteratur
- Krogstrup, H. K. (2016): "Evalueringsmodeller", 3. udgave, 1. oplag, Hans Reitzel Forlag
- LAB, Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (2003): "Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats" Nr. 419 af 10/06/2003, hentet senest d. 02/06/2019 fra <https://cabi-lw.lovportaler.dk/Show-Doc.aspx?hashparam=k9b&schultzlink=lov20030419#k9b>
- Ledelsesinformation (u.å.): "Herzbergs 9 motivationsfaktorer – Sådan motiverer du dine medarbejdere", Lederindsigt.dk, hentet senest d. 02/05/2019 fra <https://lederindsigt.dk/vaerktoejer-ska-beloner/ledelse-og-organisation/herzbergs-9-motivationsfaktorer-saadan-motiverer-du-dine-medarbejdere/>
- Marselisborg: "Empowerment – informationsmateriale vedrørende kompetenceudviklingsforløbet, som er et samarbejde mellem Hjørring Kommune og Marselisborg", Marselisborg
- Pedersen et al (2011): "Realistic evaluation as a new way to design and evaluate occupational safety interventions", Safety Science
- Pedersen, M. V. (2018): "DR behøvede ikke at høre frivillige mentorer", DR, 09/11/2018, hentet senest d. 02.06.2019 fra <https://www.dr.dk/etik-og-rettelser/brugernes-redaktoer/nyheder/dr-behoevede-ikke-hoere-frivillige-mentorer>
- Rambøll (2011): "Evaluering af Unge – godt i gang", Rambøll
- Rambøll (2014): "Evaluering af mentorindsats til unge uden uddannelse og job", Rambøll
- Ravn, R. (2018): "Realistisk evaluering: Et supplement eller et alternativ til effektevaluering?", Metode og Forskningsdesign
- Ravn, R. (2019): "Beskæftigelsesrettet rehabilitering – en evaluering af Hjørring Kommunes investering på beskæftigelsesområdet", ph.d.-afhandling, Aalborg Universitetsforlag
- Riddle et al (2000): "Small Group Socialization Scale: Development and Validity", Small Group Research
- Robitschek (u.å.): "Personal Growth Initiative Scale (PGIS), hentet senest d. 06/02/2019 fra <https://ppc.sas.upenn.edu/sites/default/files/personalgrowthscale.pdf>
- SFI (2015): "Evaluering af mentorordningen", SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd
- STAR (2014): "Empowerment i den beskæftigelsesrettede indsats", Beskæftigelsesregion Hovedstaden og Sjælland, Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering
- STAR (2018): "Mentorordningen – om mentorstøtte, ordningens målgruppe m.m.", STAR, hentet senest d. 02/06/2019 fra: <https://star.dk/da/indsatser-og-ordninger/mentorordningen/om-mentorstoette-ordningens-maalgruppe/>

Speciale: Mentorordning i beskæftigelsesindsatsen

- Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2015): "Interviewet – samtalen som forskningsmetode" i Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red.) (2015): "Kvalitative metoder", 2. udgave, Hans Reitzel Forlag
- Toft, B. S. & Hildebrandt, S. (2004): "Mentor – en hjertesag. Bliv en bedre leder for dig selv og andre", 2. udgave, 1. oplag, Børsens Forlag
- Vesterlund Efterskole (2019): "Spørgeskema vedrørende elever med særlig opmærksomhed (støtte til faglige, personlige og sociale udfordringer", Vesterlund Efterskole, hentet senest d. 02/06/201) fra: <https://vesterlund-efterskole.dk/wp-content/uploads/2019/02/Spørgeskema-elever-med-særlige-behov.pdf>