



# Socialt arbejde i en kompleks hverdagspraksis

Et casestudie af en socialøkonomisk virksomhed fra et brugerperspektiv

af

MAJA ØLLGAARD  
20171644

NINA BORGEN  
20171321

SPECIALE  
juni 2019

ANE GRUBB  
Vejleder

ANTAL ANSLAG  
186.810

SOCIALT ARBEJDE  
Kandidatuddannelse

Socialt Arbejde  
Aalborg Universitet  
A. C. Meyers Vænge 15  
2450 København

# Abstract

This thesis intends to contribute to a greater knowledge within the research of social enterprises, focusing on the user-perspective. Through a user-perspective, the purpose has been to gain insight into the social work of a social enterprise by examining how the social work is perceived and experienced by the users. In this thesis, the social enterprise, Chaplin, has been operationalised as a case study, where the empirical basis has consisted of interviews with four of Chaplin's employees.

In the thesis Goffman's theory of Stigma and the presentation of self in everyday life is applied on Chaplin's employees, as they are concerned about how they are judged by society. The employment at Chaplin contributes positively to the employees, as they experience being part of a larger working community and being like 'everyone else'. Through the employees' perception of the judgement by the society it was deduced that the normalisation of everyday life is part of the social work in Chaplin.

By incorporating interactionism as a theory, it is shown that the close and continuous relationship between the employees and the contact person is important to the employees. It has turned out that the employees benefit from Chaplin's flexible and inclusive organisation of everyday life and working conditions. Therefore, it is considered that flexibility and inclusiveness like normalisation are part of Chaplin's social work. Although the flexibility and inclusiveness are immediately in contrast to normalisation, the analysis deduced how the employees manage to unite them and handle them as a mix.

Understanding and giving space to others were considered well-regarded values and norms among the employees, and the employees learn to accommodate and handle others, which is why the thesis incorporates learning theory. In contrast to this inclusion, it is shown that a social hierarchy has been created among the employees, which is based on their functional ability and independence. These conditions release a tension in Chaplin on a social level.

Running a social enterprise like Chaplin is complex, as it involves balancing and reconciling a social goal with an economic one. This complexity places demands on both the company's business strategy, staff and employees composition. In spite of this, Chaplin manages to innovate, challenge and expand the idea of social work in the employment effort, by incorporating a complex composition of flexibility, inclusiveness and normalisation into the social work, which is of great importance to Chaplin employees. Chaplin has thus created an alternative employment offer for those citizens with less challenged social problems, and their work can be regarded as a supplement to public employment efforts.

# Indhold

<b>1</b>	<b>Indledning</b>	<b>4</b>
1.1	Problemfelt . . . . .	4
1.2	Problemformulering . . . . .	9
1.3	Arbejdsspørgsmål . . . . .	9
1.4	Kapitelloversigt . . . . .	9
1.5	Position og bidrag . . . . .	10
1.6	Casebeskrivelse . . . . .	13
1.6.1	Chaplins organisatoriske rammer . . . . .	13
1.6.2	Chaplins fysiske rammer og forhold . . . . .	15
1.6.3	Medarbejdere . . . . .	16
1.6.4	Fra ansøger til medarbejder . . . . .	17
1.6.5	Tilgange i det sociale arbejde i Chaplin . . . . .	18
<b>2</b>	<b>Videnskabsteori og metode</b>	<b>20</b>
2.1	Videnskabsteori . . . . .	20
2.1.1	Filosofisk hermenutik . . . . .	21
2.1.2	Metodisk anvendelse af filosofisk hermeneutik . . . . .	22
2.1.3	Forforståelse . . . . .	24
2.2	Casestudie . . . . .	25
2.2.1	Casestudie som en forskningsmetode . . . . .	25
2.2.2	Caseudvælgelsen . . . . .	26
2.2.3	Chaplin som case . . . . .	27
2.3	Kvalitativ forskningsmetode . . . . .	29
2.3.1	Dokumentanalyse . . . . .	29
2.3.2	Kvalitative interviews . . . . .	29
2.3.3	Eliteinterviews . . . . .	30
2.3.4	Adgang til feltet . . . . .	30
2.3.5	Præsentation af informanter fra Chaplin . . . . .	31
2.3.6	Lederinterview . . . . .	33
2.3.7	Medarbejderinterview . . . . .	33
2.3.8	Åben kodning . . . . .	34
2.3.9	Etiske overvejelser . . . . .	35
<b>3</b>	<b>Normalisering</b>	<b>37</b>
3.1	Ønsket om at være normal . . . . .	37
3.2	Selvbillede og den sociale identitet . . . . .	38
3.3	Medarbejdernes håndtering af stigma . . . . .	40
3.4	Normalisering i det sociale arbejde . . . . .	44

3.5	Delkonklusion . . . . .	47
<b>4</b>	<b>Det sociale arbejde i Chaplin</b>	<b>48</b>
4.1	Det relationelle arbejde . . . . .	49
4.2	Ligeværd? . . . . .	51
4.3	Hverdagens rummelighed og fleksibilitet . . . . .	56
4.4	Rummelighed på det sociale plan . . . . .	59
4.5	Delkonklusion . . . . .	64
<b>5</b>	<b>Medarbejdernes sociale hierarki</b>	<b>66</b>
5.1	Den sociale orden . . . . .	66
5.2	Det sociale hierarki . . . . .	68
5.3	Socialt hierarki som en sociologisk refleks? . . . . .	71
5.4	Delkonklusion . . . . .	72
<b>6</b>	<b>Vurdering</b>	<b>74</b>
<b>7</b>	<b>Konklusion</b>	<b>79</b>
<b>8</b>	<b>Litteraturliste</b>	<b>82</b>
<b>9</b>	<b>Bilag 1, 2 &amp; 3</b>	<b>88</b>
	*	

# Kapitel 1

## Indledning

### 1.1 Problemfelt

Socialøkonomi har gennem de seneste årtier fået en større rolle på den globale scene. Ifølge de seneste tal fra EU-kommissionen omfatter socialøkonomien i Danmark 195.486 fuldtidsstillinger fordelt på 13.453 virksomheder (Campos & Avila 2012:55). Denne trend indebærer også, at virksomheders succes eller fiasko afhænger af, om de har en *social impact on society* (Deloitte 2018:2). Dette kommer særligt til udtryk i Deloitte's rapport *Global Human Capital Trends* fra 2018. Heri påpeges trenden, at virksomheder ikke længere blot bliver vurderet på traditionelle parametre, såsom finansielle præstationer og kvalitet af produkt eller service, men også hvorvidt de skaber værdi, fx ved at støtte op om FN's verdensmål eller bidrage til en styrkelse af civilsamfundet (Morsing & Strand 2017).

Som en del af ovenstående trend har der de seneste årtier på internationalt plan været en støt stigning i antallet af det, der i dag bliver betegnet som socialøkonomiske virksomheder (Deloitte 2018:2). Særligt i Europa er antallet af socialøkonomiske virksomheder vokset og blevet en stadigt vigtigere iværksætterdynamik (EMES 2016:8). Denne tendens gør sig også gældende i Danmark, hvor man i 2017 lokaliserede 637 danske virksomheder med *markante socialøkonomiske træk* (Sørensen & Lund 2018:35), hvoraf 264 af disse har ladet sig registrere officielt som socialøkonomiske virksomheder. Men hvis man ser på EU-definitionen af en socialøkonomisk virksomhed er det samlet set 13-14.000 danske virksomheder, som lever op til de opstillede kriterier (Campos & Avila 2012:55). Der er tale om mange forskellige formål blandt socialøkonomiske virksomheder, men hovedparten af dem adresserer arbejdsintegrerende opgaver, f.eks. kompetenceudvikling, uddannelsestiltag, jobtræ-

ning, jobskabelse og beskæftigelse på særlige vilkår (Sørensen & Lund 2018:17).

En samfundsudvikling, der er værd at nævne i denne sammenhæng, er de seneste årtiers afgrænsning af velfærdsstaten (Kerlin 2010), herunder udviklingen indenfor arbejdsmarkeds- og socialpolitikken, som overordnet set danner ramme for vores velfærdspolitik. 1990'erne bød på et opgør med de dele af arbejdsmarkeds- og socialpolitikken, der angiveligt førte en passiv forsørgelse med sig (Bundesen 2016:174). I forlængelse af dette er der de seneste årtier sket et skifte hen mod en mere aktiv linje i arbejdsmarkeds- og socialpolitikken, der kan karakteriseres som et paradigmeskifte i den velfærdsstatslige udvikling (Torfing 2004, Andersen & Larsen 2009). Denne udvikling kan også betegnes som en forskydning *fra welfare to workfare*, hvor rationalet hviler på retten til ydelser gennem pligt til deltagelse (Baadsgaard et.al. 2012:31).

Udviklingen har medført et aktivt syn på medborgerskab og en generel bestræbelse på, at borgerne skal tage vare på sig selv. Fokus i det offentlige sociale system er skærpet mod at få borgerne til selv at tage ansvar for sig egen sikkerhed, primært gennem arbejde. I forlængelse heraf bygger borgerens adgangsbillet til det samfundsmæssige fællesskab ikke i samme grad på fælles politiske rettigheder, men er snarere betinget af ens deltagelse på arbejdsmarkedet (Bundesen 2016:227). På trods af en anerkendelse af, at ikke alle kan være på arbejdsmarkedet fuldt ud, har dette syn også berørt dem med begrænset arbejdsevne (Andersen & Larsen 2018:18), som på trods af udfordringer bliver anset som arbejdsmarkedsparat. I forlængelse heraf kan der peges på, at den finansielle krise i slutningen af 00'erne yderligere har bidraget med at sætte de socialt udsatte i en sårbar position, da jobs, som tidligere var inde for rækkevidde, er forsvundet, samtidig med at kommunerne har skærpet budgetterne på det sociale område (Jørgensen & Sievers 2015:48).

Argumentet i indeværende speciale er, at opblomstringen af socialøkonomiske virksomheder kan kobles til denne udvikling mod en øget selvansvarlighed hos borgerne, som kan siges at være en skærpelse i forhold til den klassiske danske velfærdsstat (Petersen et.al. 2014:1108). Den aktive linje er dog ikke et isoleret dansk fænomen, men derimod en udvikling, der over en bred kam kan spores i det meste af den vestlige verden (Petersen et.al. 2014:1108). Socialøkonomiske virksomheder

kan siges at profitere på denne udvikling, da de driver virksomhed med afsæt i at inkludere socialt udsatte i deres forretningsmodel og formår at balancere mellem at varetage en samfundsmæssig opgave samtidig med at drive virksomhed. På denne måde udfører socialøkonomiske virksomheder socialt arbejde gennem skabelsen af alternative arbejdspladser, som medfører at socialt udsatte kan deltage på arbejdsmarkedet og bidrage til samfundet, hvilket stemmer godt overens med politikernes ambitioner.

Ved Finansloven i 2013 indgik S-SF-R-regeringen sammen med Enhedslisten en aftale om at bakke op omkring udviklingen af socialøkonomiske virksomheder. I den forbindelse blev der oprettet et Udvalg for Socialøkonomiske Virksomheder. I publikationen *Flere og stærkere socialøkonomiske virksomheder i Danmark* skrev den daværende regering en opfølgning på anbefalingerne, som bærer præg af en positiv retorik og italesættelse af socialøkonomiske virksomheders store potentiale. I publikationen fremhæves det blandt andet, at:

*Socialøkonomiske virksomheder har et særligt stort potentiale, når det gælder om at skabe et Danmark, der hænger sammen – hvor alle er med. Mange socialøkonomiske virksomheder gør en stor indsats for at opkvalificere og inkludere personer fra en udsat målgruppe og bidrager herigennem til, at flere får fodfæste på arbejdsmarkedet, en plads i samfundet og derigennem et mere værdigt liv (Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold & Beskæftigelsesministeriet 2014:6).*

I uddraget fremhæves det, hvordan socialøkonomiske virksomheder anerkendes af politikerne for at gøre en aktiv indsats i forhold til at inkludere socialt udsatte på arbejdsmarkedet, da de er med til at løse nogle centrale samfundsmæssige problemstillinger. I forlængelse heraf kan socialøkonomiske virksomheder betragtes som et supplement til den danske velfærdsstat, da de har potentiale til at være med til at ændre den sociale uligevægt i samfundet (Christensen & Morgen 2010:21). Set i dette lys kan det være svært at stille sig kritisk over for de socialøkonomiske virksomheder grundet deres sympatiske formål og deres bidrag til samfundet både økonomisk og socialt.

De politiske indspil har opereret med en stiltiende forventning om, at det 'sociale' automatisk fulgte med en kommerciel succes (Arthur et al 2006:1, Egaa Jørgensen

2017:23). Men i takt med opblomstringen, den positive omtale om det store potentiale og den politiske opmærksomhed har det dog vist sig at være en udfordring at drive en virksomhed, som både skal give et økonomisk og et socialt afkast (Child 2012:4). Traditionelle 'for-profit' virksomheder har en enkel prioritet: at opnå en fortjeneste. I modsætning hertil kræver en socialøkonomisk virksomhed udnyttelse af forretningsstrategier for at fremme en social mission og afbalancering af forretningsprioriteringer med sociale prioriteter (Neal 2015:5). Hvorvidt en socialøkonomisk virksomhed er velfungerende eller ej afhænger derfor både af det sociale og af det økonomiske aspekt. I kraft af dette har det vist sig at være svært at drive en virksomhed, som skal tage højde for begge aspekter; en problemstilling som sjældent bliver fremhævet i den offentlige debat om socialøkonomiske virksomheder. Forstanderen fra den socialøkonomiske virksomhed Settlementet fremhæver disse aspekter i et interview foretaget i forbindelse med indeværende speciale;

*(...) hvis du er ude i den ende af spektret, hvor du har meget udsatte borgere og derved meget stort borgerfokus, så bliver du også nødt til i høj grad at have fundraising, altså få penge, som er givet uden forventning om tilbagebetaling. Altså det man vil kalde en donation. Hvorimod hvis du er i den anden ende af spektret, hvor du har ikke så udsatte borgere og kan have høj kundefokus, så kan du sikkert også have en høj grad af kommerciel omsætning – altså almindeligt salg.*

I citatet ekspliciteres kompleksiteten i at operere med både et socialt og økonomisk formål, hvorfor det er væsentligt at definere sin borgergruppe i forhold til tilrettelæggelsen af virksomheden. Forstanderen påpeger yderligere et trade-off mellem at drive en virksomhed, der er økonomisk bæredygtig mod ansættelse af de svageste borgere. En risiko i relation til dette er det, der kaldes 'mission drift', hvor man vægter organisationens økonomiske fundament ved at implementere markedsstrategier, som underminerer eller fører til en nedprioritering af det sociale arbejde i virksomheden (Child 2012:16, Hustinx & De Waele 2015, Garrow & Hasenfeld 2014, Seanor & Meaton 2008; Davies 2011, Dees 1998). For eksempel finder Garrow & Hasenfeld, (2012) i deres undersøgelse en risiko for at udnytte brugerne som arbejdskraft i integrationen af arbejdet i socialøkonomiske virksomheder, når sociale formål er underlagt produktionsforhold.

Samtidig er det fælles for socialøkonomiske virksomheder i Danmark, at de færreste fungerer uden offentlig støtte eller er dybt afhængige af beskæftigelses-



indkøbs- og erhvervs politikker defineret af kommunale myndigheder (Sørensen & Lund 2018:16, Svensson 2016:2).

I slut 00'erne og op igennem 2010'erne begyndte forskningen at forholde sig kritisk over for socialøkonomiske virksomheder, særligt i forhold til idealiseringen af disse samt de paradokser, der er tilknyttet at forene et finansielt og socialt formål (Eikenberry 2009; Dey & Steyaert 2012; Teasdale 2012; Dey & Steyaert 2014; Dey & Teasdale 2015; Mason 2012; Bull 2008; Seanor & Meaton 2008; Diochon & Anderson 2010; Berglund & Schwartz 2013; Garrow & Hasenfeld 2014). Forskningsfeltet er dog samlet set, som Michael Roy også pointerer det:

*certainly not at a point where the majority of social enterprise research can be characterized as 'critical' by any means. [...] to this point, business-oriented academics and practitioners have had a dominant presence in social entrepreneurship and social enterprise research (Roy 2015:55).*

Overordnet set er socialøkonomiske virksomheder som forskningsfelt fortsat relativt nyt, selv om der allerede er blevet forsket en del på området (Defourny 2010; Teasdale 2012; Egaa Andersen 2017). Som der vil blive udredt for i afsnit 1.5, omhandlende specialets position og bidrag, har størstedelen af forskningen omhandlende socialøkonomiske virksomheder et godt stykke hen af vejen været domineret af makro- og mesoanalyser (Egaa Andersen 2017:22, Roy 2015:4). De studier, der har arbejdet ud fra et aktørperspektiv, har hovedsageligt fokuseret på ledere, ansatte og frivillige i socialøkonomiske virksomheder. Brugernes perspektiver og erfaringer indgår derimod sjældent i forskning, hvilket gør dem til en relevant, men overset gruppe i denne forbindelse (for undtagelser se fx Rosenberg 2013; Sievers 2016; Jørgensen & Sievers 2015).

Med ovenstående vidensafsæt ønsker indeværende speciale at bidrage til en større viden til det ellers begrænsede brugerperspektiv i forskningen om socialøkonomiske virksomheder. Der er behov for empirisk baserede undersøgelser af hverdagspraksis i socialøkonomiske virksomheder, eller af det, som Berglund & Schwartz kalder *the doing of it* (Berglund & Schwartz 2013:239). Interessen i dette speciale vil i forlængelse heraf være på den enkeltes oplevelse af at være ansat i en socialøkonomisk virksomhed. Gennem et brugerperspektiv er formålet at få indsigt i 'den sociale del' af en socialøkonomisk virksomhed ved at undersøge, hvordan det sociale arbejde

opfattes og opleves af brugerne. Denne viden vil blive skabt gennem et casestudie med udgangspunkt i den socialøkonomiske virksomhed Chaplin, som er et privat bo-, beskæftigelses- og uddannelsesstilbud for mennesker med særlige behov. Specialet bidrager herved til forskningen ved at belyse og vurdere det sociale arbejde i en socialøkonomisk virksomhed ud fra et brugerperspektiv.

## 1.2 Problemformulering

Ovenstående problemfelt leder frem til følgende problemformulering:

*Hvordan oplever Chaplins medarbejdere med nedsat funktionsevne deres ansættelse og samfundets syn på dem, og hvorledes kan deres oplevelse kobles til det sociale arbejde i Chaplin?*

## 1.3 Arbejdsspørgsmål

Problemformuleringen vil blive besvaret gennem følgende tre arbejdsspørgsmål:

1. Hvordan oplever medarbejderne samfundets syn på dem i relation til deres ansættelse i Chaplin?
2. Hvilke elementer i det sociale arbejde synes medarbejderne at tillægge størst betydning?
3. Hvilken betydning har relationen til de øvrige medarbejdere for den enkelte medarbejders oplevelse i Chaplin?

## 1.4 Kapiteloversigt

I den resterende del af første kapitel vil specialets position og bidrag blive præsenteret. Derudover vil en definition af socialøkonomiske virksomheder fremlægges, som efterfølgende vil appliceres på Chaplin, hvorefter der følger en casebeskrivelse af Chaplin for at give indsigt i Chaplin som case.

Andet kapitel omhandler specialets metodologiske overvejelser. Her præsenteres specialets videnskabsteoretiske position, hvorefter de metodiske fremgangsmåder vil

blive fremlagt, herunder casestudie, dokumentanalyse, interviews og kodning. Kapitel runderes af med et afsnit om vores etiske overvejelser.

Tredje kapitel behandler specialets første arbejdsspørgsmål, hvor formålet er at undersøge, hvordan medarbejderne oplever samfundets syn på dem i relation til deres ansættelse i Chaplin. For at besvare dette inddrages Erving Goffmans mikrosociologiske teori om *Stigma* og *Hverdagslivets Rollespil*.

Fjerde kapitel indebærer den anden analysedel og tager ligeledes udgangspunkt i specialets anden arbejdsspørgsmål. Formålet er at undersøge, hvilke elementer i det sociale arbejde i Chaplin medarbejderne tillægger størst betydning. I analysen vil der trækkes på den interaktionistiske model og læringsteori fra det sociale arbejde.

Femte kapitel behandler specialets tredje og sidste arbejdsspørgsmål. Analysen vil undersøge, hvilken betydning relationen til de øvrige medarbejdere har for den enkelte medarbejders oplevelse af at være ansat i Chaplin. I denne analysedel vil der blive trukket tråde til Goffmans teori om *Stigma*.

Det sjette kapitel indeholder specialets vurdering af det sociale arbejde i Chaplin, herunder det komplekse arbejde ved at skulle balancere og forene et socialt mål med et økonomisk.

Til sidst vil specialets analytiske fund og vurdering sammenfattes i en endelig konklusion i kapitel syv.

## 1.5 Position og bidrag

I det følgende afsnit vil der blive redegjort for specialets position og bidrag til feltet om socialøkonomiske virksomheder. I første del følger en afgrænset gennemgang af forskningen på området, hvor anden halvdel vil kredse om socialøkonomiske virksomheder som definitionsbegreb og den manglende konsensus herom.

Som nævnt i problemfeltet har meget forskning omhandlende socialøkonomiske virksomheder kredset om makro og mesoniveauet. Hvad angår makro-analyserne ser flere det stigende antal socialøkonomiske virksomheder som en konsekvens af neoliberalismens store indflydelse (Hart 2010, Blackburn & Ram 2006) eller som en rendyrket markedsgørelse og et udtryk for *kapitalismens ultimative triumf* (Gilbert

2002). Mitchell Dean (2010) beskriver det som bevægelsen fra traditionel velfærd til *post-velfærd*, mens andre anser socialøkonomiske virksomheder som en løsning på velfærdssamfundets problemer og de fortsatte nedskæringer af de offentlige budgetter (Nicholls & Young 2008, Gawell et. al. 2009, Domenico et. al 2010, Jessop 2002). I positive termer bliver det af nogen talt op som *velfærdspluralisme* (Nicholls 2008, Hulgård 2007) eller en ny form for *velfærdsmix* (Defourney 2011, Taylor 2010).

I forhold til mesoniveauet har særligt forsøget på at opstille meningsfulde definitioner, typologier og udvikling af virksomhedsmodeller fyldt i litteraturen (se fx Nicholls 2008, Kerlin 2010, Hulgård 2011), hvilket også er blevet forsøgt gjort i rapporter og politikpapirer (se fx EMES 2016, Rådet for Socialøkonomiske Virksomheder 2015, Udvalget for socialøkonomiske virksomheder 2013, The European Commission 2014).

Diochon & Anderson (2010) finder i deres multicasestudie, at definitionsproblematikken og den flertydighed, der bunder i at skulle løfte både en social og økonomisk opgave, har indvirkning på kulturen i en socialøkonomisk virksomhed. De undersøgte socialøkonomiske virksomheder oplevede i deres første leveår problemer med at opnå legitimitet, idet de hverken blev accepteret af NGO'er med sociale formål som 'en af dem' grundet deres forretningsmæssige engagement, eller af erhvervslivet, der anså dem som socialarbejdere. Ironisk set var den legitimitet, de senere opnåede, bygget på netop denne unikke identitet, de sammen havde opbygget som en kultur internt i organisationen.

De fleste studier, der har arbejdet med et aktørperspektiv på socialøkonomiske virksomheder, har fokuseret på ledere, ansatte og frivillige (se fx Diochon & Anderson 2010; Seanor & Meaton 2008; Dey & Teasdale 2015; Mauksch 2012; Svensson 2014a; Amin 2009; Hustinx & De Waele 2015). Her kredser forskningsfeltet særligt om den udfordring og det paradoks, at socialøkonomiske virksomheders og dets ledere og ansatte skal sikre den økonomiske såvel som den sociale værdi. Amin Ash (2009) finder i sin undersøgelse, at hvor ledere har fokus på karrierefremmende erfaring, når de vælger at arbejde i en socialøkonomisk virksomhed, er ansatte og frivillige i højere grad drevet af idealisme i forhold til at bidrage til en god sag (Amin 2009). I tråd heraf fandt Jørgensen (2017), at ansatte ser socialøkonomiske virksomheder, som en mulighed for, at praktisere en mere social økonomisk samfundsindretning.

Anden relevant forskning inden for brugerperspektivet (Jørgensen & Sievers 2015; Rosenberg 2013) vil blive redegjort for og inddraget i den følgende analyse.

Det er nærmest blevet fast kutyme for forskere, der skriver om socialøkonomiske virksomheder, at indlede deres publikationer med en konstatering af, at der ikke hersker en fast konsensus eller klar definition af, hvad socialøkonomiske virksomheder er. I lyset af dette er indeværende speciale ingen undtagelse.

Socialøkonomiske virksomheder beskrives som hybride organisationer (Evers 2004, Defourny and Nyssens 2006), idet de som oftest er bygget på et *ressourcemia* af markedsbaserede indtægter, offentlige tilskud og frivillige kræfter (Gardin 2006:131, Doherty et al. 2014). Derfor er det heller ikke entydigt afgrænset, hvilken sektor socialøkonomiske virksomheder hører ind under, idet de konstrueres i et grænseland mellem civilsamfund, stat og marked. I forlængelse heraf er der lov- og forskningsmæssigt samt administrativt også stor forskel på socialøkonomiske virksomheder, fx idet nogle befinder sig nærmere det civile samfund, mens andre på mange punkter er sammenlignelige med *almindelige* virksomheder, der fungerer på markedsvilkår (SFI 2013:39).

Indeværende speciale vil tage udgangspunkt i SFI's (nu VIVE) definition af socialøkonomiske virksomheder, da denne er forholdsvis bred, men også klart defineret. I SFI's definition opstilles følgende kriterier (SFI 2013:15):

1. Har et socialt og/eller beskæftigelsesmæssigt formål.
2. Hele eller det meste af virksomhedens overskud geninvesteres i virksomheden eller formålet.
3. Har et salg af ydelser og/eller produkter på markedsvilkår.
4. Har et CVR-nr.
5. Ansætter udsatte ledige og/eller har dem i praktik eller i forløb (fx ressourceforløb).

En socialøkonomisk virksomhed er således en virksomhed, som har et socialt og/eller beskæftigelsesmæssigt formål, hvilket vil sige et almennyttigt formål, som

fx inklusion af udsatte grupper på arbejdsmarkedet. Det er en virksomhed, som fungerer på markedsvilkår ved at sælge produkter eller ydelser, hvor der i forlængelse heraf også er et krav om CVR-nr. Dette betyder at virksomheden ideelt set skal være økonomisk bæredygtig. Desuden skal der være tale om udsatte ledige, der enten er ansatte, i praktik eller lignende forløb i virksomheden. Disse virksomheder er endvidere forpligtede til at geninvestere det meste eller al overskuddet i virksomheden eller til det specifikke formål. Hvordan indeværende speciales case, den socialøkonomiske virksomhed Chaplin, placerer sig i forhold til ovenstående definition, vil blive udfoldet i det følgende afsnit.

## 1.6 Casebeskrivelse

I følgende afsnit vil vi udfolde en beskrivelse af Chaplins organisatoriske rammer for at give indblik i Chaplins opbygning, mål og finansiering. Derefter vil vi vende blikket mod Chaplins fysiske rammer og forhold for efterfølgende at præsentere medarbejderne og det sociale arbejde. Kapitlet beror på informationer fra dokumentanalyse af Chaplins egne dokumenter, feltnoter samt et semi-struktureret interview af de to stiftere og ledere af Chaplin.

### 1.6.1 Chaplins organisatoriske rammer

Chaplin er en socialøkonomisk virksomhed, der blev etableret i 2003, og er lokaliseret i Helsingør. Virksomheden består af et privat bo-, beskæftigelses- og uddannelsesstilbud for mennesker med nedsat funktionsevne (Café Chaplin 2019a). Chaplin tilbyder endvidere arbejdsprøvning, praktikforløb, STU (særligt tilrettelagt ungdomsuddannelse), job- og funktionstilpasset opkvalificering samt færdigheds- og ressourceafklaring. Virksomheden består både af Café Chaplin, Chaplins køkken, Kreativ Design, et bolchekøgeri (Chaplin Sweets), Chaplins butik, Chaplins serviceteam og Chaplins Pedeller samt to bosteder (Café Chaplin 2019b). Indeværende speciale vil kun berøre beskæftigelsesdelen af Chaplin, hvorfor analysen ikke belyser det sociale arbejde på bostederne.

Det overordnede mål i Chaplin er at integrere unge og voksne med nedsat funktionsevne på arbejdsmarkedet og udvikle dem både fagligt, socialt og personligt

(Chaplin 2019b). Chaplins hensigt er at støtte og vejlede den enkelte i forhold til at varetage og fastholde et arbejde på almindelige eller særlige vilkår. På denne måde er der mulighed for, at den enkelte på sigt kan få et arbejde på det ordinære arbejdsmarked. Chaplin samarbejder med Fakta, Dagrofa, Elgiganten, Jysk og Hotel Marienlyst, når deres medarbejdere ønsker og er kvalificerede til at indgå på det ordinære arbejdsmarked (Chaplin 2019b).

Virksomheden ledes af Pernille og Søren, som også er de oprindelige stiftere. Derudover er der 45 til 50 ansatte med nedsat funktionsevne, som hos Chaplin bliver kaldt medarbejdere. Antallet er varierende, hvilket primært skyldes, at de også tager folk ind i praktikforløb helt ned til én uges varighed. Det er medarbejderne, der varetager den daglige drift, sammen med et professionelt pædagogisk personale, der yder støtte og hjælp i hverdagen (Chaplin 2019c). Det professionelle personale bliver hos Chaplin omtalt som personale, og denne gruppe omfatter omkring 30 fuldtidsstillinger, derudover er der tilknyttet 10 vikarer. Både medarbejdere og personalet er ansat på kontrakt, hvor alle får udbetalt løn hver måned. Differentieringen mellem personale og medarbejder vil også gøre sig gældende i indeværende speciale.

Der er ingen frivillige tilknyttet, da synet på frivillighed er påvirket af, at relationen hurtigt kan ophøre, hvilket af Chaplin vurderes til at kunne have konsekvenser for medarbejderne.

Chaplin er ikke økonomisk afhængig af donationer eller tildeling af kommunale midler. De samarbejder med samlet set 14 kommuner i større eller mindre omfang. Beboerne på Chaplins bosteder betaler en opholdspris, som primært bliver finansieret af beboerens hjemkommune. Derudover betaler kommunen Chaplin for at have borgere i praktik- og afklaringsforløb. Samarbejdet med kommunerne fungerer på markedsvilkår, idet kommunen køber en service af Chaplin, hvor deres samarbejde ikke rækker længere end den seneste bestilling, og kommunen ligeså godt kan vælge andre til at varetage denne ydelse næste gang. En stor del af indtjeningen kommer fra salg i caféen, butikken og bolchekogeriet, som også er underlagt markedsvilkår (Chaplin 2019b).

I forhold til SFI's definition af en socialøkonomisk virksomhed, som blev udredt

for i afsnit 1.5 om position og bidrag, synes Chaplin at placere sig inden for denne. Først og fremmest har Chaplin et socialt formål i form af et beskæftigelsesmæssigt sigte, samtidig med at virksomheden er erhvervsdrivende, hvorfor Chaplin har et CVR-nr. Chaplin ansætter endvidere udsatte ledige, hvor de har mulighed for at komme i praktikforløb, arbejdsprøvning, job- og funktionstilpasset opkvalificering samt færdigheds- og ressourceafklaring (Chaplin 2019a). Derudover sælger Chaplin produkter på markedsvilkår gennem Chaplins butik, bolchekogeri samt café og geninvesterer overskuddet i virksomheden til udvidelse og forbedring.

### 1.6.2 Chaplins fysiske rammer og forhold

Café Chaplin er lokaliseret på Axeltorv i hjertet af Helsingør med udsigt til torvet. Der er tilknyttet en lille gårdhave, hvor der er plads til udendørsservering. På indgangsdøren til Café Chaplin er der ikke reklameret med 'en socialøkonomisk virksomhed', hvilket giver indtryk af en ganske almindelig café. Når man kommer ind i caféen, bliver man mødt af smilende medarbejdere, der varmt byder velkommen. Indenfor er der et lille barområde midt i rummet, hvor man kan se udvalget af forskellige drikkevarer. Overfor barområdet står et langt buffetbord. Her serveres Chaplins brunch- og frokost buffet, som Chaplin er særlig kendt for. Rundt omkring baren og buffetbordet, er der placeret små borde pyntet med blomster i vaser og tilhørende stole. Bagerst i caféen befinder køkkenet sig. Her går medarbejderne frem og tilbage, når maden skal ind og ud fra buffeten. I køkkenet bliver maden tilberedt af friske råvarer, som både serveres i restauranten og kan leveres ud af huset efter kundens behov (Chaplin 2019b).

Butik Chaplin ligger i Bramstræde i gåafstand fra caféen. Butikken er stor og fyldt med brugskunst, møbler og hjemmelavede kreationer, såsom smykker og strikvarer lavet af medarbejderne (Chaplin 2019c).

Kreativ Design, er en lille stue tilknyttet Chaplins butik, hvor medarbejderne producerer de ting, der sælges i butikken. Her bliver der produceret alt fra bæ-reposer til smykker. Som noget nyt har Chaplin åbnet et lille bolchekogeri, Chaplin Sweets, i forlængelse af butikken. Her er medarbejderne med til at lave bolcher og pakke dem ind i fine emballager, som blandt andet bliver solgt til Louisiana.



Chaplins bosteder, kollegierne på Vinkelvej og Axeltorv, er begge i gåafstand til Chaplins café og butik. De ligner ganske almindelige kollegier med et fælles køkken og spiseareal. Her kan beboerne selv lave mad eller få hjælp af personalet, da bostedet også er et bo-træningssted. Værelserne er relativt store med indbyggede skabe, og i hjørnet er der placeret en lille håndvask. Kollegiet på Vinkelvej bliver kaldt for 'all inclusive', da beboerne her ikke er i stand til at handle ind, stå for madlavningen eller håndtere andre former for pligter selv, så kollegiet sørger for det hele.

Kollegiet på Axeltorv blev etableret som et mellemstadium fra kollegiet på Vinkelvej til det at bo for sig selv. Det fungerer stort set som et almindeligt kollegie, hvor man selv skal betale husleje, kost og selv stå for de daglige pligter, som madlavning, rengøring mv. Dog kan man få hjælp efter behov, da der er personale til rådighed i fastlagte tidsrum.

Man behøver ikke at være medarbejder i en af Chaplins afdelinger, når man bor på et af kollegierne.

Udover en café, butik, bolchekogeri og bosted, er der også tilknyttet pedeller og et serviceteam til Chaplin. Pedellerne sørger for vedligeholdelse af inde- og udearealer ved Axeltorv og varetager forskellige praktiske og håndværksmæssige ad hoc-opgaver. Chaplins serviceteam står for rengøring af arbejdsbeklædning, viskestykker, karklude mv. og sørger for rengøring, så der er pænt og rent de forskellige steder i Chaplin. I Chaplin er der dermed forskelligartede opgaver som medarbejderne kan varetage.

### 1.6.3 Medarbejdere

Navnet Chaplin har en særlig betydning, hvilket én af lederne fremhæver:

*(...) Chaplin er lidt en skæv person, og vores målgruppe skal formå at overleve i alle mulige regelsæt, der for os er nemt og naturligt, men for dem er det svært at navigere i. Og Chaplin formår på sin sjove og skæve måde at navigere... Han fandt sin egen vej til det gode liv, og det er en del af fortællingen.*

I ovenstående citat udtrykkes det, hvordan navnet Chaplin kan anvendes som en slags metafor for virksomhedens målgruppe. I Chaplin bliver der skabt rum for

dem, som ikke formår at passe ind på det ordinære arbejdsmarked grundet psykiske, fysiske eller sociale udfordringer. Chaplins målgruppe er en mangfoldig gruppe af unge og voksne, som spænder fra autisme, hjerneskadede, Downs syndrom<sup>1</sup>, psykiatriske diagnoser, spiseforstyrrelser, Williams syndrom<sup>2</sup>, CDLS<sup>3</sup>, Borderline<sup>4</sup>, bipolar, skizofreni<sup>5</sup> m.m. omsorgssvigtede, sent udviklede til andre unge og voksne, der har mistet tilknytningen til deres arbejdsliv (Chaplin 2019b). På trods af deres forskelligheder bliver de alle omtalt som medarbejdere i Chaplin, og står de i spidsen for driften af både café, butik, bolchekogeriet og varetager hver deres arbejds- og ansvarsområde. Alle medarbejderne i Chaplin bliver tilknyttet en eller to kontaktperson(er) efter behov, som de kan gå til, hvis de har brug for hjælp (Chaplin 2019b).

### 1.6.4 Fra ansøger til medarbejder

For at komme i betragtning som medarbejder og blive en del af Chaplins team, kræver det, at ansøgeren er over 18 år. Derudover skal ansøgeren være motiveret for at lære nyt. Hvis medarbejderen er interesseret i et forløb hos Chaplin, bliver der udarbejdet en handleplan med fokus på arbejdsliv og/eller uddannelse i samarbejde med den kommende medarbejder, Chaplin og kommunen. Handleplanen bliver udformet med udgangspunkt i medarbejderens ønsker og indeholder mål for, hvordan han eller hun kan opnå nye kompetencer, kvalifikationer eller personlige mål (Chaplin 2019b). Der bliver fulgt op på målene til et statusmøde hvert halve år sammen med medarbejderens kontaktperson(er). Mødet tager udgangspunkt i målene for at evaluere,

---

<sup>1</sup>Downs syndrom er en af de hyppigste former for udviklingshæmning. (<https://www.sundhed.dk/borger/patienthaandbogen/boern/sygdomme/arvelige-og-medfoedte-tilstande/downs-syndrom/>)

<sup>2</sup>Williams' syndrom: Medfødt sygdom karakteriseret ved: hjertekarsygdom, særlige ansigtstræk, udviklingshæmning med særlig profil og personlighed, vækstproblemer, hormonproblemer, bl.a. forhøjet kalk i blodet, abnormt bindevæv, bl.a. hypermobilitet (<https://www.sundhed.dk/sundhedsfaglig/laegehaandbogen/sjaeldne-sygdomme/sjaeldne-sygdomme/williams-syndrom/>)

<sup>3</sup>Cornelia de Langes syndrom (CdLS) er en medfødt genetisk sygdom, der er ledsaget af nedsat vækst før og efter fødslen, særlige ansigtstræk, lille hovedomfang, evt. misdannelser af arme og hænder og let til svær udviklingshæmning. (<https://www.sundhed.dk/sundhedsfaglig/laegehaandbogen/sjaeldne-sygdomme/sjaeldne-sygdomme/cornelia-de-landes-syndrom/>)

<sup>4</sup>Borderline er en emotionel ustabil personlighedsforstyrrelse (<https://www.psykiatrifonden.dk/viden/diagnoser/borderline/borderline.aspx>)

<sup>5</sup>Bipolar lidelse kendetegnes ved, at der er forstyrrelser i stemningsleje og aktivitetsniveau, hvor der forekommer bådemaniske og depressive episoder. (<https://www.psykiatrifonden.dk/viden/diagnoser/bipolar-lidelse/bipolar.aspx>)

hvordan det går, og hvordan man skal tilrettelægge arbejdet med målene fremadrettet. Derudover afholder Chaplin og den enkelte medarbejder hvert år statusmøde med medarbejderens hjemkommune.

### 1.6.5 Tilgange i det sociale arbejde i Chaplin

I Chaplin handler det om at skabe et godt lærings- og arbejdsmiljø, hvor der er fokus på personlig udvikling og progression. Chaplin hjælper mennesker med nedsat funktionsevne med at få en velfungerende, struktureret hverdag på en arbejdsplads med udgangspunkt i *Ansvarlighed, udvikling, faglighed, forskellighed, respekt og tillid* (Chaplin 2019d).

En af lederne af Chaplin fremhæver, hvordan arbejdet bliver tilrettelagt med udgangspunkt i den enkelte;

*Det kan tage så lang tid at finde den rigtige metode - det kan tage år. (...) Metoderne er mange, og man kan ikke sige, at der er én, der virker. Det er at finde ud af, hvad der virker for den enkelte.*

I ovenstående citat beskriver lederen, hvordan arbejdet med den enkelte er en proces, hvor der bliver afprøvet forskellige metoder. Der er dermed tale om en differentiering mellem medarbejderne i Chaplin, da de alle har forskellige behov. Dog bliver der særligt arbejdet ud fra to tilgange i det sociale arbejde: *det systemiske* og *det narrative*.

Systemisk teori tager udgangspunkt i, at sociale problemer opstår i de relationer eller systemer, vi befinder os i, hvorfor miljøet har en stor betydning for, hvordan individet har det (Chaplin 2019b). Individet bliver anset for at være eksperten i sit eget liv og dermed er det ikke overladt til professionelle behandlere alene at finde ud af, hvad der er bedst for individet. Der findes ikke nogen objektiv sandhed om, hvordan verden er, men det handler om individets egen fortolkning af verden og af sig selv.

Narrativ teori fokuserer derimod på individets egen fortælling af sin livshistorie og lægger vægt på, at det er problemet som er problemet, og ikke personen selv (Chaplin 2019b). Det handler om at udforske, hvordan problemet er opstået og skabe nye handlemuligheder for, at problemet ikke skal have en afgørende betydning

i hverdagen. I denne tilgang handler det derfor om at forstå, hvordan problemet påvirker forskellige områder af individets liv ved at tale om, hvordan problemet kan have indflydelse på selvopfattelsen og handlemuligheder. I tilgangen bliver fokus også på at rekonstruere identiteten og livshistorien i en positiv fortælling om sig selv.

# Kapitel 2

## Videnskabsteori og metode

Det følgende kapitel vil omhandle specialets videnskabsteoretiske retning og metodiske fremgangsmåde. Første del har til formål at argumentere og redegøre for indeværende speciales valg af videnskabsteori. Indledningsvist vil der være en kort introduktion til hermeneutikken, hvorefter afsnittet vil spore sig ind på specialets videnskabsteoretiske retning: filosofisk hermeneutik, herunder hvordan dette valg kan bidrage til besvarelsen af problemformuleringen, samt hvilken viden specialet er med til at generere.

Anden del vil omhandle den metodiske fremgangsmåde, hvor der først vil redegøres for casestudie som forskningsmetode, og hvad dette valg kan bidrage med. Herefter vil Chaplin som case udredes. Efterfølgende vil den kvalitative fremgangsmetode blive præsenteret, herunder dokumentanalyse, eliteinterviews og semistrukturerede interviews og udarbejdelsen af interviewguides til disse. Afslutningsvis vil specialets etiske overvejelser udfoldes.

### 2.1 Videnskabsteori

Som det fremgår af specialets problemformulering er det specialets ønske at få indblik i medarbejdernes oplevelse af deres ansættelse hos Chaplin og i forlængelse heraf hvilke arbejdsmæssige rammer, der har haft indvirkning på deres oplevelse. Den viden, der ønskes at opnås, baserer sig dermed på medarbejdernes egen forståelse og fortolkning af deres ansættelse, hvilket også kan betegnes som deres subjektive erfaringsverden.

Der er flere videnskabsteoretiske retninger, som beskæftiger sig med denne fortolkende praksis (Juul 2012:107), blandt andet hermeneutikken, som betyder for-

tolkningslære. Retningen beskæftiger sig med fortolkninger af den forstående art og lægger vægt på, at viden er fortolkning. For at forstå skal udtalelser og udsagn fortolkes, indtil man når frem til en mening med udtalelsen (Højberg 2013:292). I kraft af ønsket om at skabe viden, som er baseret på en fortolkning af medarbejdernes udtalelser, synes det derfor et oplagt valg for indeværende speciale at lægge sig op hermeneutikken.

Som det gælder for mange videnskabsteoretiske positioner, gælder det også for hermeneutikken, at der findes forskellige retninger (Juul 2012:107). Indeværende speciale videnskabsteoretiske position vil tage sit afsæt i filosofisk hermeneutik med Hans-Georg Gadamer som fortaler. Derfor vil det følgende begrænse sig til at omhandle filosofisk hermeneutik.

### 2.1.1 Filosofisk hermenutik

Gadamer anses for at være den filosofiske hermeneutiks fortaler, og han beskriver denne videnskabsteoretiske retning som en filosofi om, hvordan forståelse og viden i det hele taget bliver til (Fredslund 2005:74).

Ens forforståelse og fordomme udgør tilsammen det, Gadamer kalder for *forståelseshorisont*, som udgør menneskets personlige tilgang til verden. En tilgang, der skabes af personlige oplevelser, sprog, kulturelt fællesskab, den historiske kontekst den enkelte er indlejret i osv., som tilsammen konstituerer, hvordan mennesket anskuer og erkender verden (Højberg 2013:300ff).

Gadamer beskriver, at forskeren ikke kan være en neutral observatør i kraft af sin forståelseshorisont, som bliver inddraget i forståelsesprocessen (Juul 2012:122). I tråd med dette vedkendte vi i opstartsfasen af dette speciale, at vi lå inde med forudindtagede forestillinger om det sociale arbejde i socialøkonomiske virksomheder samt formodede konsekvenser for disses medarbejdere af at være ansat. Derudover havde vi i kraft af vores kandidat i Socialt Arbejde en faglig forforståelse og særlig viden, der havde indvirkning på, hvordan vi anså socialøkonomiske virksomheder og deres arbejde. Vores forforståelse vil blive udredt i afsnit 2.1.3, da de havde indvirkning på vores valg af case. Måden hvorpå vi forsøgte at håndtere vores forforståelse var

at italesætte og gøre os bevidst om den. Helt konkret skrev vi ned på et ark, som løbende blev opdateret, når vi tog os selv i at komme med udtalelser, der ikke var empirisk dokumenteret eller udledt heraf.

Den hermeneutiske cirkel er en bærende del af filosofisk hermeneutik. Den hermeneutiske cirkel betegner vekselvirkningen mellem del og helhed, der foregår i fortolkningsprocessen. Hermed menes, at delene kun kan forstås, hvis de ses i sammenhæng med deres helhed, og omvendt kan helheden kun forstås i kraft af de enkelte dele, der sammen skaber helheden (Højberg, 2013:292). I tråd med dette vil der i den kommende analyse gennem fortolkninger af de enkelte medarbejders udtalelser vil blive genereret viden om det sociale arbejde i en socialøkonomisk virksomhed ud fra et brugerperspektiv.

Gadamer beskriver endvidere en horisontsammensmeltning, hvor forskellige horisonter indgår i en udveksling og derigennem forandrer sig. Dette indebærer ikke nødvendigvis en konsensus eller meningsoverensstemmelse, men derimod at man forstår det, den anden kommunikerer (Højberg 2013:303). Denne sammensmeltning kræver åbenhed for at kunne få udvidet sin horisont og revurderet og nuanceret sine forforståelse. Med dette in mente er det præcis denne horisontsammensmeltning, vi havde ønske om at opnå i vores interviews med medarbejderne i Chaplin. Ønsket om at have en åben og umiddelbar dialog var vi opmærksomme på under udarbejdelsen af vores interviewguide, hvorfor vores spørgsmål ikke var udformet på baggrund af vores forforståelser, men derimod var åbne og nysgerrige, hvilket vil blive berørt i afsnit 2.3.7 om medarbejderinterviews.

### 2.1.2 Metodisk anvendelse af filosofisk hermeneutik

Gadamers værk om filosofisk hermeneutik er på et filosofisk plan (Højberg 2013:299), og han kommer derfor ikke med forskningsmæssige anvisninger og metodologiske implikationer af, hvordan man anvender filosofisk hermeneutik i praksis. Derfor vil vi i det følgende metodeafsnit trække på Hanne Fredslunds (2005) metodiske anvisninger for filosofisk hermeneutisk forskning, hvor hun beskæftiger sig med, hvordan man som forsker håndterer ens forforståelse, og hvordan den påvirker forskningsprocessen. I lyset af filosofisk hermeneutik påvirker ens metodiske fremgangsmåde også

ens forståelseshorisont, da forskellige metoder lægger op til forskellige horisonter (Fredslund 2005:82-82).

Fredslund opstiller sammen med sine metodiske anvisninger, der lægger sig op af filosofisk hermeneutisk. Et af kravene knytter sig til generaliserbarhed (Fredslund 2005:97), hvilket sammen med reliabilitet vil blive belyst senere i afsnit 2.2.3 vedrørende Chaplin som case.

Idet at kvalitativ forskning ikke indebærer en veldefineret standardmetode, er validitet her bundet op på andre krav end ved kvantitativ forskning. Fredslund opstiller to krav, der har til formål at sikre validitet, hvilke indeværende specialet så vidt muligt forsøger at leve op.

I kraft af at forskeren i filosofisk hermeneutik er en del af forskningsprocessen, indebærer Fredslunds første kvalitetskrav, at *forskeren ekspliciterer sin forforståelse og dermed synliggør det subjekt, forskeren er* (Fredslund 2005:95). Forforståelse i forskningsmæssig sammenhæng afgrænses til at omfatte ens faglige perspektiv, herunder forskerens placering i det videnskabelige felt (Fredslund 2005:96). Som naturlig følge heraf, og som allerede nævnt, valgte vi at eksplicitere vores forforståelse i afsnit 2.1.3. En beskrivelse af vores forforståelse giver læseren mulighed for at vurdere, hvorvidt det kan have påvirket forskningsprocessen.

Fredslunds andet kvalitetskrav er bundet op på, at *når man ikke kan henvise til en veldefineret metode, så er det bedste at redegøre for, hvordan man metodisk er gået frem samt argumentere for, hvorfor man er gået frem, som man er* (Fredslund 2005:96). Implikationen er altså, at man som forsker må eksplicitere og argumentere for valg og tilhørende overvejelser i forskningsprocessen (Fredslund 2005:96). Der vil derfor i de kommende afsnit blive beskrevet specialets metodologi samt de refleksioner, der undervejs hørte med, i ønsket om at opnå åbenhed og gennemsigtighed, hvilket kan fremme specialets validitet. Samtidig vil vi i afsnit 2.3.9 om etiske overvejelser beskrive, hvordan vi håndterede interviewssituationen, herunder hvordan vi forsøgte at imødekomme den asymmetri, der naturligt er at finde i en sådan situation.



### 2.1.3 Forforståelse

En metodologisk implikation af, at man som forsker træder ind i et felt med en vis forståelseshorisont, er, at man bør forholde sig til, hvad det er for en forforståelse, man som fortolker bringer med sig ind i fortolkningsprocessen (Fredslund 2005:83). Vi vil derfor i dette afsnit beskrive vores forforståelse, hvilket lægger sig op af Fredslunds første kvalitetskrav, i ønsket om at fremme specialets validitet.

Som følge af at vi er kandidatstuderende i Socialt Arbejde lægger vi vægt på kvaliteten af det sociale arbejde, der bliver udført i praksis. Vi har gennem specialet et øje for, hvilken form for social indsats det er, vi har med at gøre samt formålet med det sociale arbejde. I forlængelse heraf har vi øje for, hvilke metodiske og teoretiske tilgange, der bliver anvendt i praksis.

Vores interesse for socialøkonomiske virksomheder som felt udspringer sig af et kritisk blik for, om det er muligt at drive en socialøkonomisk virksomhed, som skal balancere både et socialt og et økonomisk formål. Her har forforståelsen særligt været præget af et billede af, at der kan opstå en risiko for nedprioritering af det sociale arbejde, når virksomheden samtidig skal generere midler for at overleve.

Ud fra vores litteraturgennemgang og research i starten af specialeperioden fik vi det indtryk, at mange socialøkonomiske virksomheder bliver holdt kunstigt i live i form af donationer fra det offentlige eller private fonde. I kraft af dette havde vi en vis skepsis over for socialøkonomiske virksomheder, der var økonomisk afhængige af kommunale tilskud eller levede på lånt tid af private donationer.

Samtidig var vi forbeholdne overfor frivillige kræfter i en socialøkonomisk virksomhed. Først og fremmest idet det som oftest er ufaglært arbejdskraft, som kan gå ud over kvaliteten af det sociale arbejde. Derudover er frivillige en ustabil arbejdskraft, og med det in mente at det relationer derved let kan ophøre, forholdte vi os kritiske over for frivillighed i en socialøkonomisk virksomhed.

## 2.2 Casestudie

I det følgende vil der først redegøres for casestudie, som specialets forskningsmetode er baseret på. Derefter vil specialets kvalitative fremgangsmetode blive præsenteret, herunder dokumentanalyse, eliteinterviews og semistrukturerede interviews og udarbejdelsen af interviewguides til disse. Afslutningsvis vil specialets etiske overvejelser udfoldes.

### 2.2.1 Casestudie som en forskningsmetode

Indeværende speciale er baseret på et casestudie, da ønsket er at opnå en dybdegående og konkret viden om oplevelsen af at være medarbejder i den socialøkonomiske virksomhed Chaplin. Det følgende vil omhandle, hvordan vi anvender casestudiet som forskningsmetode og hvad denne metode kan bidrage med i praksis.

Casestudiet som forskningsstrategi er rettet mod praksisforskning og kan bidrage med en dybtgående og problemløsende viden, som er kontekstafhængig (Ramian 2012:11). Casestudiets særlige egenskaber er at indfange og bidrage med en holistisk forståelse af komplekse sociale fænomener, som udspiller sig i praksis (Yin 2003:2). Casestudiet kan omhandle fænomener relateret til virkelige hændelser og kan blandt andet indfange viden omkring individuelle livsforløb, organisatoriske og ledelsesmæssige processer og forandringer i lokalområder (Yin 2003:2).

Ifølge Robert Yin er casestudier nærliggende at anvende som metode, hvis den pågældende undersøgelse tager udgangspunkt i et spørgsmål, som starter med hvordan eller hvorfor et socialt fænomen er, som det er (Yin 2003: 22). Indeværende speciale ligger fint i tråd med dette, da ønsket er at få indblik i, hvordan medarbejderne har oplevet deres ansættelse hos Chaplin. Et casestudie kan i Yins optik defineres således:

*(...) investigates a contemporary phenomenon within its real life context, especially when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident. The case study inquiry (...) copes with the technically distinctive situation in which there will be many more variables of interest than data points, and as one result relies on multiple sources of evidence, with data needing to converge in a triangulating fashion,*

*and as a result benefits from the prior development of theoretical propositions to guide data collection and analysis* (Yin 2003: 13-14).

Ud fra ovenstående definition er et casestudie studiet af et nutidigt fænomen(er), som udspiller sig i praksis, hvoraf grænsefladen mellem fænomenet og konteksten er uklar.

Derudover påpeges kunsten i at mestre flere variabler (analyseenheder), som afhænger af bevisførelse fra case til case, ved anvendelse af flere datakilder i en triangulering. Indeværende speciale vil tage udgangspunkt i Yins definition, da vi på samme måde, vil analysere et nutidigt fænomen ved at anvende flere datakilder som dokumentanalyse, semi-strukturerede interviews og feltnoter for at styrke casestudiet.

### 2.2.2 Caseudvælgelsen

Ved udvælgelsen af en case blev vi jf. afsnit 2.1.3 opmærksomme på, at vi lå inde en forforståelse om, hvad der gjorde en socialøkonomisk virksomhed velfungerende. Vores forforståelse blev sammen med logiske udledninger og viden, vi havde tilegnet via litteraturgennemgangen, brugt til at opstille følgende kriterier for udvælgelsen af en socialøkonomisk virksomhed som case:

1. Ældre socialøkonomisk virksomhed
2. Økonomisk bæredygtig virksomhed
3. Bred målgruppe af socialt udsatte
4. Ikke drevet af frivillige
5. Lokaliseret på Sjælland

For *det første* søgte vi en socialøkonomisk virksomhed, som var velfungerende og havde eksisteret i flere år. Dette udsprang af vores interesse og ønske om indsigt i brugernes kontinuerlige oplevelse, hvorfor vi ønskede stabilitet i vores empiri i form af en virksomhed, der minimum havde eksisteret i en årrække. For *det andet* havde vi et ønske om, at virksomheden skulle være økonomisk bæredygtig, hvilket indebar

ikke at være økonomisk afhængig af donationer, idet det tilføjer en ustabilitet til deres eksistensgrundlag. Jf. Afsnit 2.1.3 om vores forforståelse ønskede vi for *det tredje* en virksomhed, hvor driften ikke var afhængig af frivillige kræfter. For *det fjerde* fandt vi det interessant at undersøge en virksomhed, der har en bred målgruppe, da det at tackle socialt udsatte med forskellige udfordringer er en kunst i sig selv. Samtidig kunne det bidrage til en mere nuanceret viden i besvarelsen af vores problemformulering sammenlignet med, hvis vi tog udgangspunkt i en socialøkonomisk virksomhed, som udelukkende arbejder med en snæver målgruppe, fx kun havde medarbejdere med Downs Syndrom. For *det femte* ønskede vi at finde en case, der var lokaliseret på Sjælland grundet praktiske årsager. Ud fra de opstillede kriterier fandt vi frem til Chaplin som velegnet case. Hvilken type case Chaplin er, vil blive udfoldet i det kommende afsnit.

### 2.2.3 Chaplin som case

Yin sondrer mellem *single case-designs* og *multi case-designs*, som enten kan være *holistiske* eller *indlejrede* (Yin 2003:40). Single case-designs er studiet af en enkelt case, hvorimod multicase-designs refererer til studiet af flere cases. Indeværende speciale tager udgangspunkt i én single case: Den socialøkonomiske virksomhed Chaplin. Hvorvidt der studeres en holistisk eller en indlejret case afhænger af, hvad der bliver studeret i casen. Hvis der er tale om en holistisk case er formålet at studere hele casen dvs. alle aspekter af casen og dens kompleksitet. Hvis fokus derimod er på én del af casen, som fx ledelsen i en organisation, kaldes det for et indlejret casestudie. I lyset af dette operationaliseres Chaplin som et indlejret single case-design, da fokus og interessen er at opnå en dybdegående viden om medarbejdernes oplevelse af deres ansættelse.

Der er forskellige typer af cases, som indikerer, i hvor høj grad en case adskiller sig fra resten af feltet. I lyset af at Chaplin falder ind under SFI's definition af en socialøkonomisk virksomhed, som udledt i afsnit 1.5, anses Chaplin som det Knud Ramian (2012) beskriver som en *typisk case* for det felt, vi undersøger. Et studie, der baseres på et typisk tilfælde, øger muligheden for at lære noget om de mange cases, der ligner. Derudover synes Chaplin at være en velfungerende socialøkonomisk

virksomhed, idet den på nuværende tidspunkt har eksisteret i over 16 år samt er økonomisk bæredygtig og tilhørende uafhængig af donationer.

Resultater fra single case studier er i *klassisk* statistisk forstand ikke generaliserbare. I stedet vil det med indeværende speciales resultater være muligt at drage teoretiske implikationer og komme med nye bidrag til den voksende viden om socialøkonomiske virksomheder i et brugerperspektiv. Med andre ord; hvad der begrænser dette speciales empiriske tilgang med hensyn til bredde er på den anden side, hvad der muliggør at gå i dybden med medarbejdernes oplevelser i Chaplin. Specialet genererer viden om det sociale arbejde i en socialøkonomisk virksomhed fra et brugerperspektiv, og der er fremfor generaliserbarhed tale om analytisk generaliserbarhed, som referer til udviklingen af en teoretisk antagelse, som efterfølgende kan testes for gengivelse i andre kontekster. De nævnte analytiske generaliserbare fund vil blive udledt i den følgende analyse.

I forhold til reliabilitet, refererer dette til, hvorvidt undersøgelsens målinger af et givent fænomen kan gentages, så samme resultat kan opnås (Bøgh Andersen 2012:102, Yin, 2003:37-38). Det er ikke muligt at gennemføre indeværende speciales casestudie igen på præcis samme måde, med præcis samme udtalelser fra medarbejderne, da medarbejdernes udtalelser er foranderlige og et øjebliksbillede af en 'her og nu'-situation. Derudover anerkender vi i kraft af vores videnskabsteoretiske position, at vi som forskere påvirker undersøgelsen, hvilket afskriver muligheden for en nøjagtig gentagelse. Reliabiliteten i et kvalitativt single case-studie som vores er derfor i højere grad et spørgsmål om gennemsigtighed (Tanggaard & Brinkmann, 2010b:491). Vi har forsøgt at sikre specialets reliabilitet gennem en gennemsigtig og veldokumenteret fremgangsmåde, hvor vi beskriver og argumenterer for de metodiske og analytiske overvejelser. Gennem hele specialet tydeliggøres det, hvordan vi er gået til feltet, hvordan vi har foretaget og kodet vores interviews samt de overvejelser og refleksioner, vi har gjort os under processen. Derudover har vi vedlagt de udarbejdede interviewguides som bilag. Dette tilsammen styrker gennemsigtigheden og derved reliabiliteten. Endvidere vil de udfordringer, der er opstået undervejs, blive udfoldet, hvilket også er med til at fremme reliabiliteten (jf afsnit 2.3.9 om etiske overvejelser og afsnit 2.3.4 om adgang til feltet).

## 2.3 Kvalitativ forskningsmetode

De kommende afsnit vil beskrive specialets metodiske fremgangsmåde og overvejelser i forhold til dokumentanalyse, de afholdte interviews og transskriberingen og kodningen af disse. Kapitlet vil rundes af med et afsnit omhandlende etiske overvejelser.

### 2.3.1 Dokumentanalyse

I forhold til kvalitativ forskningsmetode er det først relevant at nævne dokumentanalyse, som er en del af en triangulering med vores interviews og feltnoter. For at få et fyldestgørende indblik i vores case, fandt vi det relevant at inddrage forskellige dokumenter udarbejdet af Chaplin, grundet som Kennet Lynggaard beskriver, *forskellige typer af dokumenter giver adgang til forskellig typer af information* (Lynggaard 2012:139). De følgende dokumenter, vi valgte at tage udgangspunkt i, er: Chaplins hjemmeside, en brochure samt et dokument udarbejdet af Chaplin. Dokumenterne havde til formål at bidrage med data og information til en fyldestgørende redegørelse af Chaplin som case. Gennem bearbejdningen af dokumenterne forholdt vi os analytisk-induktive, da vi løbende har identificeret organisatoriske forhold, som vi kunne sammenholde med vores interviews og feltnoter. Dokumenterne har således kunne supplere vores indsamlede empiri og give en dybere forståelse for vores case, hvorfor disse både er blevet anvendt i vores casebeskrivelse og løbende i vores analyse.

### 2.3.2 Kvalitative interviews

Samtale og dialog er kvalitative tilgange, som spiller en central rolle for filosofisk hermeneutisk analyse, idet *det er i det gensidige samspil mellem det sociale og forskeren, at forståelse og mening opstår* (Højberg 2013:343). I forlængelse heraf blev det valgt, at indeværende speciales forskningsteknik skulle baseres på kvalitative interviews, hvor der i alt blev foretaget syv interviews. Det følgende indeholder en kort beskrivelse af først de to eliteinterviews, der blev afholdt i specialets indledende fase. Herefter vil afsnittet omhandle interviews med de to ledere og fire medarbejdere fra Chaplin, som danner empirisk grundlag for den kommende analyse. Derefter følger

et afsnit omhandlende de afholdte interviews, hvad de forskellige interviews formål var samt udarbejdelsen af interviewguides til disse.

#### 2.3.3 Eliteinterviews

En af Fredslunds metodiske anvisninger for filosofisk hermeneutisk forskning er, at man skal sætte sin forforståelse på spil for derigennem at kunne sætte sin forståelseshorisont i bevægelse (Fredslund 2005:85). Her er en konkret anvisning at snakke med personer i det felt, man undersøger. I den indledende fase søgte vi viden til at udbygge vores forståelse om socialøkonomiske virksomheder. I den forbindelse kom vi i kontakt med lederen for Copenhagen Dome - Videnscenter for Socialøkonomi, som er ejet af den socialøkonomiske virksomhed Grennessminde. Efterfølgende kom vi i forbindelse med forstanderen af Settlementet. Settlementet startede helt tilbage i 1911 og er med sine 11 tilbud en af Danmarks største socialøkonomiske virksomheder. Begge interviews anses som eliteinterviews, der ifølge Steinar Kvale og Svend Brinkmann *er et interview af ledere eller eksperter, som har en vis tyngde af ekspertise indenfor et emne* (Kvale & Brinkmann 2009:167). Formålet med disse eliteinterviews var at opnå en solid baggrundsviden om socialøkonomiske virksomheder.

I samme periode, som vi afholdte eliteinterviews, foretog vi en litteraturgennemgang af forskningen på området. Denne forskning bliver belyst både i specialets problemfelt og afsnit 1.5 om position og bidrag. De to eliteinterviews var en mulighed for at få udfordret den viden og det syn, vi fik opbygget i takt med, at vi fik dybere indsigt i problemfeltet. Undervejs i interviewet med hhv. lederen og forstanderen præsenterede vi dem for forskning, holdninger eller synspunkter, som vi var nået frem til for at få deres bidrag. I lyset af Fredslunds anvisning var formålet med eliteinterviews og litteraturgennemgangen at åbne vores horisont ved at udfordre den med ny viden for derigennem at sætte vores forståelseshorisont i bevægelse (Fredslund 2005:85-86).

#### 2.3.4 Adgang til feltet

Ud fra de opstillede kriterier, vi udarbejdede i forbindelse med caseudvælgelsen jf. afsnit 2.2.2, kom vi i kontakt med den socialøkonomiske virksomhed Chaplin. Kon-

takten til Chaplin blev etableret over telefon, hvor vi fik fat på lederen og stifter Pernille. Vi fortalte Pernille, at vi gerne ville undersøge, hvordan hverdagen i en socialøkonomisk virksomhed udspiller sig, og at vi var specifikt var interesserede i at høre om oplevelsen af at være ansat som medarbejder med nedsat funktionsevne. Pernille hjalp os i den forbindelse med, hvordan og hvornår vi kunne besøge Chaplin, og hvem vi kunne interviewe i forbindelse med specialet. Lederen Pernille blev således vores *gate-keeper*. En *gate-keeper* kan defineres som en person, som har autoritet til at give eller nægte at give adgang til forskningsfeltet (Kristiansen & Krogstrup 1999:139f). Dette er fx en person, som er positioneret øverst i hierarkiet i en organisation og har magten til at træffe afgørelser og beslutninger på organisationens vegne (Kristiansen & Krogstrup 1999:140). Som stifter og leder har Pernille et godt kendskab til Chaplin og de medarbejdere som er ansat, hvilket på mange måder er en stor fordel. En konsekvens af dette kan dog være at Pernille kan have haft en skjult agenda om at udpege de mest velfungerende medarbejdere i Chaplin til at blive interviewet. Ofte vil en *gate-keeper* fremstille sin organisation i et positivt lys, hvorfor man som forsker skal være opmærksom på potentiel manipulation i dataindsamlingsprocessen (Kristiansen & Krogstrup 1999: 141). I relation til dette kan det synes plausibelt, at Pernille ville 'fortælle' den gode historie om Chaplin, hvilket kan have påvirket specialets udfald. Adgang til feltet fulgte dog med visse begrænsninger, idet vi ikke har haft mulighed for at udvælge vores informanter selv. På trods af dette adskilte de anviste medarbejdere sig på flere parametre både i forhold til køn, psykiske, fysiske og sociale udfordringer, varighed og forløb i Chaplin, hvilket har bidraget med en vis variation i svarene i de afholdte interviews.

#### 2.3.5 Præsentation af informanter fra Chaplin

Det følgende afsnit indeholder en beskrivelse af specialets informanter: de to ledere og stiftere samt fire af Chaplins medarbejdere<sup>1</sup>.

##### Lederne og stiftere

Søren og Pernille er gift med hinanden. De grundlagde sammen Chaplin i 2003 sammen med Sørens bror Jan, hvor de startede op med bostedet på Vinkelvej. Pernille

---

<sup>1</sup>Samtlige af medarbejdernes navne er opdigtet, idet de blev lovet anonymitet



har som den eneste af de tre en pædagogisk baggrund. Søren er brugsuddannet, men stoppede for at arbejde på Helsingør Fritidsskole, hvor han i 10 år arbejdede med børn med særlige behov.

#### **Medarbejdere**

##### **Glenn**

Glenn er 27 år og født med Williams syndrom. Han bor i Hørsholm i egen lejlighed, som er tilknyttet et bofællesskab. Forinden sin ansættelse som medarbejder hos Chaplin tog han en STU i Klampenborg. Han har været ansat hos Chaplin siden august 2014 og har fra start arbejdet i caféens køkken.

##### **Else**

Else er med sine 47 år en af de ældste medarbejdere og samtidig en af de medarbejdere, der har været længst hos Chaplin. I alt har hun været hos Chaplin i ti år; først otte år i caféens køkken, og de sidste to år har hun været tjener i caféen. Hun bor i egen lejlighed med sin hund i Helsingør. Else har tidligere arbejdet som tjener på det ordinære arbejdsmarked. Hun er hjerneskadet, hvilket skyldes en for tidlig fødsel.

##### **Erik**

Erik er 51 år. Han er den medarbejder, der har været i Chaplin længst tid, da han startede i 2009 som beboer på kollegiet på Vinkelvej. Erik er ufaglært og kæmper til daglig med psykiske udfordringer, hvorfor han ikke er i stand til at varetage et arbejde på det ordinære arbejdsmarked. I dag bor han i egen lejlighed i Helsingør, har en kæreste og arbejder som tjener i Café Chaplin.

##### **Nicoline**

Nicoline er 28 år og uddannet maler, men gik i sommeren 2014 ned med stress. Efter et par år som sygemeldt og efterfølgende jobsøgende, startede hun i praktik og efterfølgende arbejdsprøvning hos Chaplin. Hun arbejder som medarbejder i Chaplins butik. Nicoline er desuden gravid og bor i Græsted med sin mand. Hun går snart på barsel, men regner med at komme tilbage og fortsætte som medarbejder efter sin barsel.

#### 2.3.6 Lederinterview

Efter at Chaplin blev valgt som case, blev der foretaget yderligere fem interviews; et med de to ledere og et med hver af de fire medarbejdere. Det første interview var med de to ledere og stiftere af Chaplin: Søren og Pernille. I kraft af at de har stiftet Chaplin, har ledet virksomheden i 16 år og er med til ansættelse af både personale og medarbejdere har de stor viden om Chaplin, dets tilbud, rammer og medarbejdere. Derfor anses dette interview også som et eliteinterview. Formålet med interviewet var at opnå viden om og overblik over Chaplins beskæftigelsestilbud, deres medarbejdere, personale og det sociale arbejde i Chaplin samt virksomhedens historie. Inden interviewet havde vi læst om Chaplin på deres hjemmeside.

Eliteinterviewet med lederne var semistruktureret, da vi havde udarbejdet en interviewguide, som var mere eller mindre styrende under interviewet (Tanggaard & Brinkmann 2010:38). Interviewguiden var tematisk opbygget, og den hjalp os med at holde fokus på det, vi gerne ville berøre, da hensigten var at komme i dybden med specifikke temaer, vi fandt relevante at få afdækket i forhold til at forstå Chaplin som case. Semistrukturerede interviews giver mulighed for at følge interviewpersonens fortælling uden stringent at følge interviewguiden, idet det giver mulighed og plads til opfølgende spørgsmål.

#### 2.3.7 Medarbejderinterview

Interviewet med lederne af Chaplin dannede grundlag for vores interviews af de fire medarbejdere, da vi nu i højere grad havde en forståelse for deres hverdag og deres arbejde. Samtidig kunne vi drage nytte af, hvad lederne havde fortalt os, idet vi aktivt kunne spørge ind til medarbejdernes perspektiver omkring de samme emner.

I lyset af filosofisk hermeneutik er man som forsker og interviewer en aktiv medskaber af forskningsmaterialet. Dette kommer i første omgang til udtryk i forhold til de temaer og tilhørende spørgsmål, som bliver udformet i forbindelse med interviewguiden, og som danner udgangspunkt for den følgende undersøgelse.

Interviewguiden for de kvalitative interviews med medarbejderne blev udarbejdet temaorienteret. Temaerne i interviewguiden udsprang af, hvad vi ønskede at berøre i interviewet vedrørende den enkelte medarbejders oplevelse af at være ansat

i Chaplin. Temaerne var: introspørgsmål, arbejdet i hverdagen/hverdagens rammer, plads i samfundet og personlig proces (Se bilag 2). Herefter blev disse temaer operationaliseret til stikord i en brainstorm og sidenhen formuleret som spørgsmål.

I udarbejdelsen af spørgsmålene til medarbejderne var vi opmærksomme på, at de skulle være åbne, idet åbenhed er fundamental for filosofisk hermeneutisk erfaring (Fredslund 2005:91). Vi var opmærksomme på, hvilken forforståelse der lå bag spørgsmålene, og formulerede dem, så de så vidt muligt ikke ledte i en bestemt retning eller var bygget op om en implicit forforståelse. Samtidig havde vi målgruppens nedsatte funktionsevne in mente og var derfor opmærksomme på, at spørgsmålene skulle være let forståelige og konkrete.

Vi valgte, at medarbejdernes interviews skulle være semistrukturerede, da vi i kraft af vores problemformulering søgte en bestemt form for viden vedrørende medarbejdernes oplevelse af at være ansat hos Chaplin. Samtidig var vi interesseret i, hvad medarbejderen oplevede og ønskede indblik i, hvad den enkelte medarbejder tillagde betydning. Derfor var det et klart ønske, at interviewets forløb skulle kunne påvirkes af, hvad den enkelte medarbejder fandt vigtigt og relevant. I bestræbelsen på at være åben og fleksibel var rækkefølgen for temaerne og de tilhørende spørgsmål fleksible, så interviewet kunne følge medarbejdernes udsagn i form af opfølgende spørgsmål.

#### 2.3.8 Åben kodning

Inden vi kunne kode vores interviewmateriale transskriberede vi alle interviews. Da vores speciale ikke har til hensigt at undersøge sproglige udtryksformer, har vi undladt at transskribere udtryksformer som *ååhh*, *øhm*, *ahh* eller lignende, hvilket også gør det mere læsevenligt. Få steder har vi dog valgt at beskrive kropssprog, hvis det var relevant for deres fortælling.

Der blev i behandlingen af vores interviews gjort brug af strategien åben kodning. Der opereres i åben kodning med en kodeliste, hvilket er en liste over de koder, som teksten kodes ud fra. I kraft af at indeværende speciale arbejder ud fra en induktiv analysestrategi, var vores kodeliste fra start tom, da koderne blev skabt ud fra indholdet i den indsamlede empiri. I overført betydning lod vi *empiriens tale*

ved at holde igen med teoretiske eller empiriske funderet forforståelser (Jakobsen 2012:177f). Vi genererede derfor koder som udsprang af, hvad informanterne udtalte. Vores kodning var dog påvirket af specialets problemformulering, og derved var fokus afgrænset til medarbejdernes oplevelse af ansættelsen i Chaplin.

Vi startede kodningsprocessen med at læse dele af vores transskriberede interviews for derefter at finde nøgleord og temaer for, hvad den enkelte informant havde udtalt. Når vi havde fundet nøgleordene og temaerne fortsatte vi samme fremgangsmåde i resten af vores datamateriale. Den åbne kodning gav anledning til at finde specifikke koder, hvor vi senere samlede dem under mere abstrakte koder. Senere kunne vi knytte tendenserne i datamaterialet til teoretiske begreber. Da vi havde genereret alle vores koder, havde vi til slut opstillet en kodeliste (Se bilag 3).

#### 2.3.9 Ethiske overvejelser

I dette afsnit vil der udredes for de etiske overvejelser, vi gjorde os i løbet af undersøgelsen, herunder særligt i forhold til interviewet og interviewsituationen med Chaplins medarbejdere.

Først og fremmest var vores fokus at gøre interviewet med medarbejderne behageligt og roligt, da interviewet skulle omhandle personlige og private fortællinger. Vi fik tildelt et afsides lokale, hvilket flere af medarbejderne eksplicit udtrykte var rart. Alle medarbejderinterviews blev indledt med en kort briefing, hvor hensigten var at informere informanterne omkring specialets formål. Herved kunne vi oplyse dem omkring optagelse af interviewet, hvem der ville få adgang til interviewmaterialet, og om specialet vil blive offentlig tilgængeligt. Derefter spurgte vi, om det ville være i orden med informanten, og om han eller hun havde nogle yderligere spørgsmål og var indforstået med proceduren. Derved kunne vi leve op til princippet om *informeret samtykke* (Kvale & Brinkmann 2015:116). I briefinggen informerede vi informanterne om, at deres navne ikke vil blive anvendt i specialet, hvorved vi kunne leve op til princippet om *fortrolighed* (Kvale & Brinkmann 2015:117). I specialet vil der derfor fremgå fiktive navne primært grundet udsagnetenes private karakter, og at viden om informanternes identitet ikke har betydning. Dette gælder ikke de to ledere og stiftere af Chaplin samt forstanderen af Settlementet og lederen for Copenhagen Dome. Anonymisering af disse ville ikke give mening, da de i kraft af deres stilling hurtigt

kunne blive identificeret. Dette var de indforståede med.

Under de forskellige interviews var vi bevidste om, at vi som forskere ville påvirke det felt, vi undersøger, hvilket også stemmer overens med vores videnskabsteoretiske ståsted jf. afsnit 2.1.1. Interviewsituationen blev således asymmetrisk qua vores position som interviewer. For at gøre interviewsituationen mere symmetrisk fandt vi det relevant at holde en uformel tone. Dette bidrog endvidere til at gøre situationen mere behagelig, så det mindede mere om en 'hverdagssamtale'. Hensigten med disse interviews var at komme dybere ned i de personlige fortællinger. Evnen til at komme helt tæt på medarbejderne var en udfordring, i og med det er personlige og private fortællinger af mennesker i sårbare positioner. Hos Chaplin bliver der arbejdet med relationsopbygning og tillid over længere tid, særligt mellem kontaktperson og medarbejder, hvorfor det kan være svært for udefrakommende at komme helt tæt på deres følsomme fortællinger. Dette forsøgte vi at imødekomme ved at være anerkendende og empatiske over for medarbejdernes fortælling gennem hele interviewsituationen. Vi var også opmærksomme på at omtale dem som medarbejdere under hele interviewet for ikke at udstille dem og deres position. Vi valgte derudover i briefinggen at gøre det klar, at der ikke ville være et rigtigt eller forkert svar på spørgsmålene, så de ikke behøvede at være nervøse for at svare, hvilket yderligere bidrog til at gøre interviewsituationen behagelig.

# Kapitel 3

## Normalisering

Den kommende delanalyse vil besvare første arbejdsspørgsmål, hvor formålet er at undersøge, hvordan medarbejderne oplever samfundets syn på dem i relation til deres ansættelse i Chaplin. For at belyse dette vil Erving Goffmans teori om *Stigma* og om *Hverdagslivets rollespil* blive inddraget. Den første del af analysen vil tage udgangspunkt i, hvordan medarbejderne i Chaplin bestræber sig på at blive opfattet som ‘normale’, fordi de bekymrer sig for at blive stigmatiserede i kraft af deres ansættelse hos Chaplin. I næste del af analysen undersøges det, hvordan medarbejderne opfatter sig selv i forhold til deres sociale identitet og selvbillede for derefter at afdække, hvordan de håndterer risikoen for stigmatisering i *fronstage*-situationer. Til slut vil det desuden undersøges, hvordan indretning af Chaplin bidrager til at mindske stigmatiseringen af medarbejderne og får dem til at føle sig mere ‘normale’.

### 3.1 Ønsket om at være normal

I interviews med medarbejderne viser det sig, at samtlige udtrykker vigtigheden af at blive betragtet som ‘normale’. Gennem deres udtalelser bliver det tydeligt, hvordan de alle bekymrer sig for samfundets syn på som værende anderledes. Else udtrykker i interviewet:

*(...) jeg vil bare... fordi [for, red.] mig er det meget vigtigt at blive betragtet som... jeg kalder det for normalt fungerende, for det er I jo. (...) Og jeg er sådan... jeg vil ikke stemples. Jeg er bange for at blive stemplet. Det kan godt være, at det er en fed arbejdsplads, men ... det er også svært for mig, fordi jeg har fået så mange knæk.*

På trods af at Else oplever Chaplin som en *fed* arbejdsplads, udtrykker hun hvor

essentielt det er for hende at blive opfattet som 'normalt fungerende'. Dette ses også ved, at medarbejderne vægter, at deres hverdag passer ind i samfundets regelsæt. Erik siger for eksempel:

*Jeg har jo også kæreste og alt muligt og man finder et liv og stå fast og så tror jeg bare, at man slapper mere af. (...) Så når jeg har været på arbejde, så er jeg som alle mulige andre.*

Erik har altså ligesom Else et ønske om at være 'normal', hvor han forener det at have et arbejde og en kæreste med at være ligesom 'alle andre'. Ønsket om at være normal udtrykkes meget eksplicit af Glenn, idet han i sit interview udtaler: *Jeg ville ønske, at jeg var mere normal.*

Goffman konkretiserer i sin teori om stigma, hvordan samfundet inddeler mennesker i bestemte kategorier ud fra særlige egenskaber, som opfattes som naturlige for denne bestemte gruppe (Goffman 2016:43). Der bliver således opstillet stereotyper i samfundet, hvilket reducerer mennesket til at tilhøre en bestemt form for 'kasse'. Konsekvensen af denne opstilling kan føre til en stigmatisering af individet på baggrund af specifikke karaktertræk eller egenskaber (ibid:44f). Glenn synes også at opleve en vis grad af kategorisering, da han i interviewet udtrykker: *Jeg er bare i den der 'kasse'. Jeg lever af det offentlige.* I Glenns udtalelse, kan det udledes, at han oplever en stigmatisering fra samfundets side, idet han er afhængig af tilskud fra det offentlige. En oplevelse af stigmatisering fremhæves også af Else:

*Men ... det er også svært for mig, fordi jeg har fået så mange knæk. Det der med udviklingshæmmet, voksen med nedsat funktionsevne, når man siger det, så trækker det mig rigtig meget, for jeg er blevet dømt ret meget.*

Else udspecificerer i citatet, hvordan det, at hun er udviklingshæmmet, påvirker hende, da det er den egenskab, som gør hende til en afviger fra normen. Ud fra ovenstående udtalelser synes medarbejderne at være påvirket af kategoriseringen fra samfundets side, hvilket fører til en oplevelse af at blive stigmatiseret.

## 3.2 Selvbillede og den sociale identitet

Goffman sondrer mellem tre former for stigma; *den kropslige*, som vedrører forskellige typer af fysiske misdannelser, *den karaktermæssige*, som relaterer sig til afvigende

egenskaber som psykisk sygdom og *den slægtsbetingede tribale*, som omhandler race, etnicitet eller religion (Goffman 2016:46). I forhold til de fire interviewede medarbejdere falder de alle under kategorien karaktermæssig stigmatisering. Dette bunder i, at de alle er berørt af psykiske udfordringer jf. afsnit 2.3.5. Medarbejderen Glenn tilhører desuden kategorien kropslig stigmatisering pga. hans fysiske karakteristika i form af særlige ansigtstræk og lav højde grundet vækstproblemer. Ifølge Goffman relaterer typen af stigmatisering sig til egenskaber, som han betegner som *miskrediterende* eller *potentielt miskrediterende* egenskaber. Miskrediterende egenskaber refererer til, at individets særpræg er kendt eller synligt, og potentielt miskrediterende refererer til særpræg, som ikke er kendte eller synlige (ibid:46). Alle fire medarbejdere er i kraft af deres karaktermæssige form for stigma potentielt miskrediterede, da de kan forsøge at skjule eller hemmeligholde deres særlige egenskab. Glenn har tillige egenskaber, der er synlige, hvorfor disse kan betragtes som miskrediterende. Hvorvidt Glenn oplever stigmatisering grundet hans ydre, vides ikke, da han ikke udtalte sig om det i interviewet. Men da de ikke er til at skjule, synes det plausibelt, at han oplever en stigmatisering på den baggrund.

Forskelle i om en egenskab er synlig eller ej, er afgørende for individets måde at 'optræde' på i sociale situationer og for, hvordan individet opfatter sig selv og sin identitet. Glenn udtrykker i interviewet, hvordan hans nedsatte funktionsevne forhindrer ham i at stige op ad den sociale rangstige:

*Jeg ville ønske, at jeg var mere normal. (...) og jeg ser mig selv nederst i hierarkiet nu... og det er ret hårdt. Når man ser på de store, så er jeg helt hernede [Han viser ved at bevæge en hånd, der er udstrakt vandret, halvanden meter oppe i luften, og bevæger den ned til bordet, red.].*

Glenns selvbillede synes at være stærkt præget af at føle sig mindre 'normal' i forhold til andre, hvorfor han af den grund føler sig *nederst i hierarkiet*.

Ifølge Goffman er det særligt individer, der er berørt af at være potentielt miskrediterede, som lever i en konstant frygt for at blive 'afsløret', hvorimod det ikke på samme måde er gældende for individet, som besidder miskrediterende egenskaber, da deres stigma er synligt (Goffman 2016:117). Glenn udtrykker:

*Så man måtte tage, hvad der var [taler om jobmuligheder, red.]. Men hvis det stod til mig, så havde jeg været i et helt andet miljø [end Chaplin, red.]. Men... det er jo de forudsætninger, jeg har. Så det kan jeg ikke gøre noget ved. (...).*



I citatet pointerer Glenn, hvordan han er indforstået med, at hans muligheder er begrænsede grundet hans abnorme udseende. Glenn, som er den eneste med miskrediterende egenskaber, synes altså at have affundet sig med sin situation og sine begrænsede muligheder.

En anden medarbejder, hvis selvbillede også synes at være påvirket af samfundets normer, er Else, som udtrykker:

*(...) og jeg ville aldrig nogensinde sige, at jeg var medarbejder (...) fordi [for, red.] mig er det meget vigtigt at blive betragtet som. . . jeg kalder det for normalt fungerende, for det er I jo. I læser på universitetet. . . det er sådan noget, jeg forbinder med sådan noget højt noget, intelligent, ikke? Det er også sådan noget, der normalt ville have skræmt mig, men fordi vi er på min arbejdsplads, så er jeg ikke skræmt. For det er jo min base. . . Men det kommer tæt på, og jeg er bange for at blive dømt, det er jeg.*

Ud fra Elses udtalelse kan det udledes, at hendes selvbillede afhænger af, hvordan andre opfatter hende, hvor hun decideret oplever en frygt for at blive dømt. Hun påpeger endvidere, hvordan hun ser en stor differentiering i, hvad hun laver i sit daglige virke og det at læse på universitetet, hvorfor hun også indirekte taler om et hierarki, hvor hun befinder sig i den lavere ende.

Ud fra ovenstående udtalelser kan det i Goffmans optik relateres til, hvordan medarbejderne har et ønske om at fremstå normale, men at de oplever at blive stigmatiseret, som er forbundet med deres ansættelse i Chaplin og deres funktionsevne, hvilket har indvirkning på deres selvbillede, hvor de oplever dem selv som *nederst i hierarkiet*.

### 3.3 Medarbejdernes håndtering af stigma

I ovenstående afsnit er det blevet udledt ud fra medarbejdernes udtalelser, hvordan de udtrykker et ønske om at være 'normale', og at de oplever at blive stigmatiseret. I indeværende afsnit vil det vises, hvordan de hver især håndterer deres stigma i sociale situationer.

I sin teori om Stigma interesserer Goffman sig for, hvordan den stigmatiserede håndterer sit stigma i sociale situationer, og hvordan denne håndtering kan være påvirket af en række forhold, fx om man besidder miskrediterende eller potentielt miskredi-

terende egenskaber. Goffman benytter betegnelsen 'at passere' til at beskrive, når det lykkes et individ at hemmeligholde eller skjule sit stigma (Goffman 2016:113). Goffman fremhæver i sin teori, at *på grund af de store fordele ved at regnes som normal, vil så godt som alle, som har lejlighed til det, forsøge at 'passere' på et eller andet tidspunkt* (ibid:115). Alle vil altså forsøge at skjule sit stigma i tilfælde af, at man i visse sociale situationer afviger fra normen, og derved er i risiko for at blive stigmatiseret. Erik fortæller i interviewet, hvad han vil fortælle udefrakommende, når de spørger ind til hans arbejdssituation:

*Så siger jeg bare, at jeg er tjener på en café. Fuldstændig som alle mulige andre mennesker vil gøre. Der er ikke så meget i det.*

I lyset af Goffman ses dette som Eriks forsøg på 'at passere', da han reducerer sin fortælling om sig selv for at undgå at blive stigmatiseret, men i stedet forsøger at fremstå som 'alle andre'. Dette er en form for informationskontrol, som man kan gøre brug af i forsøget på 'at passere' (Goffman 2016:132f). Muligheden for 'at passere' kommer i kraft af, at Erik er potentielt miskrediteret, og man derfor ikke ved første øjekast ser hans stigma. Else fortæller på samme måde som Erik den positive udlægning af sin historie. Hun udtaler i interviewet:

*(...)så ville jeg aldrig nogensinde sige, når I spurgte 'nårh hvad laver du?', så ville jeg sige 'nårh men jeg arbejder i en café', 'nårh, som hvad?' 'jamen, jeg er tjener' – og nothing more (...) men det kommer tæt på, og jeg er bange for at blive dømt, det er jeg.*

I tråd med Eriks forsøg på at 'passere', vælger Else at selektere i den information, hun videreformidler om sig selv ved at tegne et billede af at være almindelig tjener på en café.

Glenns undvigelsesmanøvre er meget lig de øvrige:

*(...) Jeg ville overveje, hvordan jeg skulle præsentere mig. Nogen gange smører man lidt mere på. Nogen gange skal man bare fortælle den historie, som er god. Eller grundlæggende... sådan hurtigt, ikke? 'Vi laver mad, og det er sådan det fungerer... Jeg er i restaurationsbranchen, jeg laver mad'. Alt det der bagved tager jeg ikke med. Og så kunne jeg fortælle om, at min rolle er at stå for maden.*

Glenn overvejer nøje, hvilke informationer han videregiver andre, hvor han holder sig til historien om, at han har et arbejde på en restaurant. Glenns måde at håndtere

sit stigma på er meget lig Erik og Elses, da også han i mødet med andre fortæller den positive udlægning af sin egen historie.

Goffman belyser i sin teori om *Hverdagslivets Rollespil*, hvordan individer indtager specifikke roller på den sociale scene, og benytter teatermetaforerne *frontstage* og *backstage* til at beskrive, hvad der foregår i mødet mellem individer. Når individer er på frontstage, er de optaget af at 'spille rollen' for at fremstille sig selv på en bestemt måde (Goffman 2014:70f). Frontstage refererer derfor til, hvordan individet forsøger at give et godt indtryk, hvorfor de forsøger 'at passere' som den påtagede rolle, hvorimod backstage refererer til steder, hvor individet kan trække sig og ikke anstrenge sig for at 'spille' en bestemt rolle (ibid:24). I kraft af ovenstående udtalelser udledes det, at medarbejderne i Chaplin i frontstage-situationer, hvor de møder fremmede, forsøger at fremstå 'normale' for ikke at afsløre deres stigma.

I sidste afsnit omhandlende medarbejdernes selvbillede og sociale identitet, fremgik det, hvordan særligt Else og Glenn er påvirket af samfundets syn på dem, og at det, at de ikke er som alle andre, er indlejret i deres selvbillede. I modsætning hertil bar interviewet med Erik præg af, at han ikke på samme måde italesatte sin hverdag som 'unormal', men derimod argumenterer for og omtaler sine arbejdsforhold som 'normale'. Han fortæller følgende om forholdet til sin kontaktperson:

*Jeg bruger hende [hans kontaktperson, red.] ikke så meget. Jeg bruger hende faktisk slet ikke. Men vi skal have en. (...) Jeg ser dem [personalet, red.] mere som mine kollegaer, ligesom når andre går på arbejde og snakker med dem om alt muligt andet.*

I modsætning til ovenstående udtalelse fortæller Erik senere i interviewet, hvordan hans kontaktperson hjælper ham med at opstille mål, følger ham i hverdagen og holder øje med, hvordan han kan blive bedre og mere selvstændig i sine arbejdsopgaver. Ovenstående udtalelse kan ses som et forsøg fra Eriks side på at håndtere den stigmatisering, han oplever ved at argumentere for, at hans kontaktperson blot er en 'normal' kollega, han snakker med. Erik udtrykker flere gange gennem interviewet, at han er som alle andre. Da han snakker om sine dårlige dage, beskriver han først og fremmest, at han ikke har særlig mange af dem, og afslutter med: *Altså I kan jo også have en svær dag, ikk?* Dette kan ses som hans måde at håndtere den socia-

le situation - interviewet - på; at normalisere sig selv og sin hverdag ved at drage paralleller til andres hverdag.

Glenn udtaler tilsvarende i forbindelse med, at han taler om sit arbejde i køkkenet: *Og det at være i køkkenet er en god og udbredt ting. Man skal ikke tale det ned. Fordi der er jo store kokke på fx Noma.* I lyset af Goffman kan Erik og Glenns udtalelser ses som et forsøg på at mindske stigmatiseringen ved at argumentere for, at de ikke adskiller sig fra andre og ved at drage paralleller til andres hverdag og arbejdssteder.

Goffman udspecificerer i sin teori, hvordan individets 'virkelige' gruppe er det samlede antal personer, som lider samme afsavn som sig selv grundet ét eller samme stigma (Goffman 2016:153). Den 'virkelige' gruppe er dermed den gruppe, som på samme tid tjener til at *miskreditere* individet, hvorfor der kan opstå et behov for at frastøde sig denne. Med disse ord henviser Goffman til, hvordan stigmatiserede, om de er nært allierede med sine 'egne' eller ej, kan frastøde sin gruppe. Nicoline står i kontrast til Erik, Else og Glenn, da hun ikke vil identificeres med at være en af medarbejderne, idet hun udtrykker:

*Jamen, jeg arbejder her sådan set ikke. Jeg er jo kun i praktik. Og arbejdsafklaring. Men har været her i snart et år. (...) Og så har jeg været ude på arbejdspladser, og så har der ikke været noget, der passede mig.*

Nicoline arbejder tre til fire gange om ugen få timer af gangen og er ikke i stand til at varetage et fuldtidsjob på grund af psykiske udfordringer. Hun modsiger sig selv, idet hun fortæller, at hun ikke arbejder i Chaplin, hvorefter hun peger på, at hun både er i praktik og arbejdsafklaring og snart har arbejdet i Chaplin i et år. Nicoline ikke vil forenes med de andre medarbejdere, hvilket kan hænge sammen med en frygt for at blive miskrediteret. Nicoline, i modsætning til de tre øvrige medarbejdere, blev først potentielt miskrediteret, da hun i 2014 blev ramt af stress, sygemeldt og sidenhen ansat som medarbejder i Chaplin. Det vil sige, at hun er først er blevet potentielt miskrediteret, efter at hun har opbygget sin identitet, hvilket kan forklare, hvorfor hun ikke forbinder sig med hendes 'virkelige' gruppe, som i dette tilfælde er medarbejdergruppen i Chaplin.

Hun fortæller i det følgende, hvad hun siger, når andre spørger hende, hvad hun

laver til hverdag:

*Det er måske lidt hårdt at sige, men så ville jeg sige, at jeg arbejder i butik Chaplin sammen med nogle tosser. Meget hårdt at sige, men det er, fordi det er rigtig svært at forklare med de personer, for så er det mennesker med særlige behov. Men det er jo alle mulige former for mennesker. Der er både nogen, der har den ene sygdom, og nogen, der har de andre, så jeg siger bare tosser (...) Jeg ville nok sige mennesker med særlige behov, og så vil jeg nok omtale dem som tosser, men det er fordi bogstaveligt talt, så er de jo lidt nogle tosser, ikk. Ja, de er lidt tossede, og jeg bliver tosset af at være sammen med dem.*

Trods at Nicoline er en del af medarbejdergruppen, vil hun ikke identificeres med de andre 'tossere'. I forlængelse heraf er det interessant, hvordan hun pointerer, at medarbejdergruppen i Chaplin består af et bredt spektrum af mennesker med mangeartede udfordringer, men samtidig at hun adskiller sig fra denne gruppe. Det kan være en indikation af, at hun ikke vil sættes i en stereotyp 'kasse' med de andre. I sociale situationer fremlægger Nicoline i stedet, at hun arbejder i en butik, hvor hun arbejder sammen med nogle 'tossere', hvilket er hendes forsøg på 'at passere' og undgå en mulig stigmatisering. Nicoline udtaler yderligere, at hun bliver tosset af at være sammen med dem, hvilket understøtter hendes opfattelse af, at hun på ingen måder er på lige fod med de andre medarbejdere.

Ovenstående udledninger fra medarbejdernes udtalelser har tydeliggjort, at samtlige af de interviewede medarbejdere lever med en bekymring om at blive stigmatiseret i sociale situationer i kraft af deres ansættelse i Chaplin. I disse situationer 'passerer' medarbejderne ved at videreformidle en positiv og reduceret udgave af deres egen fortælling ved at fremlægge den del af deres arbejdssituation, som lægger sig op af 'normalen'. Samtidig håndterer nogle af medarbejderne det også ved at argumentere for, at de selv og deres hverdag i høj grad er sammenlignelig med alle andres.

## 3.4 Normalisering i det sociale arbejde

Det følgende afsnit vil omhandle, hvordan bestræbelsen på at være normal også er at finde i det sociale arbejde i Chaplin, og hvordan dette gavner medarbejderne.

Jf. afsnit 1.6 promoverer Chaplin ikke med at være en socialøkonomisk virksomhed. Erik fortæller i relation til dette:

*Så prøver vi at gøre det så normalt, som overhovedet muligt, ikk. Så normalt som overhovedet muligt; jeg skal komme til tiden, jeg skal have rent tøj på, jeg skal se ordentlig ud, jeg skal snakke ordentligt til mine gæster og alt muligt, ik'.*

I udtalelsen forklarer Erik på hvilke måder, Chaplin fungerer som en hvilken som helst anden virksomhed, idet man som medarbejder skal leve op til krav, som mange andre arbejdstagere skal leve op til, såsom at møde til tiden og være præsentabel. Han fortæller endvidere i interviewet, hvordan Chaplin adskiller sig fra hans tidligere arbejdsplads:

*Der stod bare værkstedsgården [hans tidligere arbejdsplads, red.] et eller andet, da jeg fik min lønseddel. Her står der så tjener, når jeg får min lønseddel. Så jeg tror faktisk ikke, så vidt jeg husker, at de lavede nogle stillingsbetegnelse [på værkstedsgården, red.]. Så her får vi jo også løn, som alle mulige andre får løn. Jeg ved jo, at jeg får min pension, men vi får også løn oven i for at være her.*

I citatet giver Erik udtryk for, at han i Chaplin oplever at være ligesom alle mulige andre, idet han har en stillingsbetegnelse som tjener, får en lønseddel og tilhørende løn. På baggrund af disse tre elementer lever Erik og de andre medarbejdere på samme vilkår som lønmodtagere på det ordinære arbejdsmarked. Glenn beskriver i tråd med dette: *Men også at man er i retssamfundet. Og man har tjent sin egen check og kan sige 'den har jeg selv arbejdet for. Den har ikke haft noget med samfundet at gøre'.* Det at have et arbejde og få løn synes at bidrage til medarbejderne får en oplevelse af at være en del af arbejdsfællesskabet og dermed at være som alle andre. I tråd med dette udtaler Else følgende, da hun bliver spurgt om, hvad der er det bedste ved at være hos Chaplin: *Tina er jo ikke pædagog, og vi har jo også behov for ikke-pædagoger, for ellers kan det også blive for meget... uden at gå for meget i detaljer [\*griner\*].* Else påpeger i citatet, at det gavner hende, at der også er personale, som ikke er pædagoger. Det kan indikere, at hun føler, at det kan blive for meget 'socialt arbejde', hvis alt personale er til for at støtte og vejlede. Dette understøttes også af Erik, som siger: *Jamen her snakker vi sammen som rigtige kollegaer (...),* hvor han også tillægger betydningen af at have almindelige arbejdskolleger og relationer.

De to ledere Søren og Pernille fortæller i det følgende, hvordan idéen til Chaplin udsprang:

*(...) Vi ville brede viften ud. Vi tænkte, 'vi shopper jo selv job, men det har man ikke mulighed for, hvis man er handicappet'. Det skulle være på helt almindelige markedsvilkår, og vores ansatte skulle møde hverdagen. Kunderne ville ligeså godt kunne gå ind hos naboen.*

Idégrundlaget for Chaplin fandt lederne altså i det at etablere Chaplin på samme vilkår som andre virksomheder, på trods af at virksomheden samtidig skal udføre socialt arbejde. De uddyber yderligere:

*Og så er alt jo almindeligt. Som I selv sagde 'det minder om et almindeligt kollegie, det er bare lidt pænere' - og det er jo det, vi gerne vil. Vi vil bare gerne lave et hjem, og det skal være så hyggeligt som muligt. Det vil sige, at vi ikke skal have en lang gang med låse på dørene. Og vi tænker også meget over navnene. Og det er derfor, at vi valgte at kalde det kollegiet og ikke institutionen. Og det ligger der jo også noget i. For det er jo et sted, hvor unge mennesker bor. Og hvad hedder det - det hedder et kollegie. Jamen så kalder vi det det.*

I indretningen af virksomheden har Chaplins ledere haft fokus på, at det, der kan være normalt, også skal gøres normalt. Den visuelle indretning af Chaplins café, butik samt kollegie jf. afsnit 1.6.2 bidrager til at medarbejderne får en oplevelse af at være normale. Som tidligere nævnt promoverer Chaplin ej heller med at være en socialøkonomisk virksomhed. Ovenstående udtalelser tydeliggør, at medarbejderne værdsætter, at Chaplin og deres arbejdsdag på mange måder er som alle andres. Indretningen af Chaplin som 'normal' virksomhed og tilrettelæggelsen af forholdsvis normale arbejdsforhold ligger derved i tråd med medarbejdernes ønske om at blive anset som normale. Udledningen i denne første analysedel er derfor, at Chaplins *normalisering* af hverdagen er en del af det sociale arbejde, de udfører.

Jf. problemfeltet har udviklingen inden for arbejdsmarkedet medført et aktivt samfundssyn på medborgerskab, hvorfor fokus er rettet mod borgerne i forhold til at tage vare på sig selv gennem deltagelse på arbejdsmarkedet. Dette samfundssyn synes at afspejle sig i medarbejderne, der forsøger at tilpasse sig samfundets bestræbelse mod beskæftigelse, da flere af dem nævner, hvordan det at have et arbejde og

et kollegafællesskab bidrager til at 'være ligesom alle andre'. Jørgensen & Sievers (2015) peger på, hvordan socialøkonomiske virksomheder *giver mennesker på kanten af arbejdsmarkedet en mulighed for at indgå i et 'rigtigt' arbejdsfællesskab på en 'rigtig' arbejdsplads* (Jørgensen & Sievers 2015:48). Medarbejderne gives gennem deres ansættelse i Chaplin en mulighed for at deltage på arbejdsmarkedet, hvorfor de bliver inkluderet i samfundets arbejdsfællesskab.

Jørgensen og Sievers (2015) udleder yderligere, at socialøkonomiske virksomheder kan ses som *et tilbud om en legitim arbejdsidentitet til mennesker, der ellers ikke har adgang til sådan en* (Jørgensen & Sievers 2015:54). Dette kan sættes i relation til ovenstående, hvor det udledes, at medarbejdernes ansættelse hos Chaplin giver dem mulighed for 'at passere' i sociale situationer, når de videregiver en reduceret fortælling om deres arbejde, hvilket mindsker risikoen for at blive stigmatiserede.

## 3.5 Delkonklusion

Ved inddragelsen af Goffmans teori om *Stigma* og *Hverdagslivets rollespil* er det i første delanalyse vist, at Chaplins medarbejdere oplever at blive stigmatiseret, som er forbundet med deres ansættelse i Chaplin. Denne stigmatisering har indvirkning på deres sociale identitet og selvbillede, hvor de oplever dem selv som *nederst i hierarkiet*. Medarbejderne bekymrer sig for blive dømt af samfundet, hvorfor de i sociale situationer forsøger at og 'passere' ved at fremstille sig selv som 'normale'. I lyset heraf synes Chaplins 'normale' indretning af virksomheden at bidrage positivt til medarbejderne. Først og fremmest giver ansættelsen i Chaplin medarbejderne muligheden for i sociale situationer at fremstå 'normale'. Derudover giver ansættelsen i Chaplin medarbejderne oplevelsen af at være som 'alle andre' i hverdagen og at være en del af det større arbejdsfællesskab. I forlængelse heraf er det udledningen, at Chaplins *normalisering* af hverdagen er en del af det sociale arbejde, de udfører.



# Kapitel 4

## Det sociale arbejde i Chaplin

Sigtet for indeværende kapitel tager udgangspunkt i andet arbejdsspørgsmål, hvor formålet er at undersøge, hvilke elementer i det sociale arbejde i Chaplin medarbejderne tillægger størst betydning. Med udgangspunkt i medarbejdernes oplevelser vil der trækkes tråde til teoretiske perspektiver fra socialt arbejde.

Første afsnit vil omhandle medarbejdernes relation til Chaplins personale og særligt deres kontaktperson. Disse oplevelser vil kobles til den interaktionistiske model indenfor socialt arbejde.

Det andet afsnit vil belyse, hvordan der i Chaplin er fokus på et ligeværdigt forhold mellem medarbejderne og personalet. Herefter vil det belyses, hvordan det ud fra medarbejdernes fortælling synes at være udfordrende opgave at løfte i praksis.

Tredje afsnit vil omhandle den rummelighed og fleksibilitet, som medarbejderne oplever i Chaplin, i forhold til hverdagens tilrettelæggelse og arbejdsforhold.

Det fjerde afsnit vil omhandle, hvordan personalets rummelige tilgang til medarbejderne synes at give genklang på det sociale plan mellem medarbejderne, hvilket vil kobles til det læringsteoretiske perspektiv.

Jf. afsnit 1.6.5 bliver der i Chaplin arbejdet med både den narrative og systemiske tilgang. Indeværende analysedel adresserer de perspektiver i socialt arbejde, der optræder tydeligt hos medarbejderne. På trods af at Chaplin anvender narrative og systemiske tilgange som metodiske greb, fremgik det kun i meget begrænset omfang i medarbejdernes oplevelser, hvorfor disse tilgange ikke vil indgå i den kommende analyse.

## 4.1 Det relationelle arbejde

Chaplins personalegruppe består af omkring 40 ansatte og cirka det samme antal medarbejdere. Til daglig er der stort set altid personale til stede og i nærheden af medarbejderne. Else udtaler, at (...) *Jeg bruger meget personalet. Og læner mig meget op af [dem, red.].* Personalet synes at være en betydelig del af medarbejdernes hverdag. I de afholdte interviews blev det dog tydeligt, at det særligt er medarbejdernes kontaktperson, der spiller en stor rolle. Som nævnt i casebeskrivelsen afsnit 1.6 får hver medarbejder tildelt en kontaktperson fra personalegruppen, når de starter i Chaplin. Det vil sige, at flere af medarbejderne har været tilknyttet deres kontaktperson i flere år. En medarbejder og dennes kontaktperson er tilknyttet samme afdeling - fx caféen, caféens køkken, bolchekogeriet eller butikken, hvilket vil sige, at de rent fysisk er tæt på hinanden.

Den interaktionistiske model er optaget af mikrosituationer, idet den særligt vægter interaktionen og det mikrosamspil, der skabes mellem socialarbejder og klient - i dette tilfælde mellem personale og medarbejder (Hutchinson & Oltedal 2006:136). I modellen er relationer og samhandling mellem mennesker centrale, idet mennesket anses som et socialt væsen, som skabes via det billede, andre skaber af en (Hutchinson & Oltedal 2006:136f). Relation og tilhørende interaktion mellem kontaktperson og medarbejder synes også at være betydningsfuld for medarbejderne. Glenn fortæller om sin kontaktperson: *Han [Glenns kontaktperson, red.] er hele tiden ude i køkkenet, så han er der hele tiden.* Glenn arbejder i køkkenet som køkkenmedarbejder, hvilket gør, at han til dagligt er fysisk tæt på sin kontaktperson. Denne tryghed og tilgængelighed synes at betyde meget for medarbejderne, idet flere af dem nævner det i deres interviews. Den fysiske tilgængelighed lægger yderligere grund for, at de kan opbygge et tæt forhold, hvor kontaktpersonen har et godt kendskab til medarbejderen.

Flere af de interviewede medarbejdere har oplevet, at deres kontaktperson har været fraværende i længere perioder. Disse situationer tydeliggør kontaktpersonernes betydning for medarbejderen. Else har oplevet at miste sin kontaktperson, som hun havde haft gennem flere år, grundet intern rotering i caféen. Hun fortæller her om dette:

*Men så fik jeg Rasmus [Elses kontaktperson, red.], og ham havde jeg faktisk i ret mange år. (...) her indenfor det sidste års tid, har der været sådan bytning, hvor jeg så ikke skulle have Rasmus, og så skulle jeg så finde ud af, hvem jeg så skulle have... Det har taget rigtig hårdt på mig.*

Kontaktpersonen Rasmus var tilknyttet Else i caféen, men som led i en intern rokering blev Rasmus re-allokeret til køkkenet, hvilket betød, at Else ikke kunne fortsætte med at have ham som kontaktperson, da hun ville blive i caféen. Som Else beskriver, var fraværet af en kontaktperson og tabet af relationen hårdt for hende. Ud fra den interaktionistiske model kan det bekræftes, hvor afgørende det er at have en tæt relation, og hvor skadeligt det kan være i det sociale arbejde, hvis den tætte og faste relation ophører. Efter perioden uden kontaktperson har Else nu valgt at have to kontaktpersoner; *For hvis den ene ikke er der, så er den anden der (...)*, et valg, der understreger, hvor vigtigt det er for hende at have en kontaktperson, man kan gå til. Else uddyber endvidere:

*Jeg har sagt, at jeg har behov for at have en kontaktperson, og så har jeg givet udtryk for, at jeg gerne vil have Tina, og jeg vil gerne have Stine. Og Tina kender mig, og Stine er i gang med en proces, hvor hun er i gang med at kende mig. Og det er faktisk rigtig svært.*

Igen vægter Else tilgængeligheden og kontinuiteten i en relation, idet hun ved at have to kontaktpersoner, sikrer sig, at hun altid har en kontaktperson i nærheden, og hvis hun mister den ene, har hun stadig den anden.

I et interaktionistisk lys er det essentielt at udvikle et relationelt arbejdsfællesskab mellem klient og socialarbejder, hvilket forudsætter, at der *ikke er stor uoverensstemmelse mellem klientens oplevelse af situationen og socialarbejderens opfattelse* (Hutchinson & Oltedal 2006:93). Det kræver, at socialarbejderen sætter sig i klientens sted og forstår situationen ud fra hans eller hendes synspunkt (Hutchinson & Oltedal 2006:93). I den følgende udtalelse fortæller Glenn, hvordan hans tætte relation med sin kontaktperson gør gavn, når han har 'svære dage':

*[Glenns kontaktperson, red.] er god til at hjælpe. Til at få snakket om tingene. Og så går det meget bedre. Og så tager vi tingene stille og roligt. Det hjælper at tage en dialog. (...) Vi diskuterer forløbet, hvad der er sket. Han kender mig jo godt*

*efterhånden. Så han ved godt, når jeg er ude af den. Så han hjælper mig med at se tingene fra et andet perspektiv.*

Sammen med sin kontaktperson italesætter Glenn, hvad det er, han synes er svært. Idet kontaktpersonen kender Glenn, oplever Glenn, at kontaktpersonen forstår hans perspektiv, og dermed hvordan han oplever problemet. Gennem dialog og udveksling af perspektiver beskriver Glenn, hvordan han med sin kontaktperson skaber en fælles forståelse af problemet, hvilket ligger i tråd med interaktionismen. Herved kan kontaktpersonen få medarbejderen til at ændre syn på situationen ved at fremlægge andre perspektiver på problemet.

I ovenstående analyse om medarbejdernes relation til deres kontaktperson er den interaktionistiske model blevet inddraget, idet relationen mellem socialarbejder og klient i denne model anses som central. Ud fra medarbejdernes udtalelser kan det udledes, at relationen til deres kontaktperson har stor betydning for medarbejderne og deres hverdag i Chaplin. Udover at kontaktpersonen i hverdagen stort set altid er fysisk tæt på medarbejderen og dermed tilgængelig størstedelen af tiden, tillægges den fælles forståelse, der bliver skabt mellem medarbejder og kontaktperson, stor betydning.

## 4.2 Ligeværd?

I de afholdte interviews med lederne og medarbejderne, fremgår det, at Chaplin har stort fokus på ligeværd, særligt i forhold til ligeværd mellem medarbejderne og personalet. Chaplin bliver beskrevet som *medarbejdernes café*, og lederne Pernille og Søren beskriver ligeværd som en af de vigtigste elementer i Chaplin, idet de udtaler: *Det der ligeværd også. Det er personalet, der går forrest, sammen med medarbejderne.* Dette fokus på ligeværd ligger i tråd med *normaliseringen*, som i tredje kapitel blev udledt som en del af Chaplins sociale arbejde, da der i ligeværdet også ligger, at medarbejderne er ligeværdige kollegaer.

Det er dog ikke alle medarbejdere, der oplever et ubetinget ligeværdigt forhold mellem medarbejdere og personale. Nicoline fortæller:

*Fordi at vi jo er delt op i medarbejdere og personale, og lige nu er jeg en god*

*blanding. Men min opgave er at komme over i personale og være den voksne og fortælle 'nu skal I være stille'.*

Nicoline oplever ud fra ovenstående en markant forskel på medarbejdere og personale, først og fremmest i det hun eksplicit beskriver, hvordan de i Chaplin *er delt op i medarbejdere og personale*. Denne forskel viser sig yderligere ved, at hun forbin-der det at være personale med at have en opdragende funktion, hvor man er 'den voksne', som skal fortælle medarbejderne, at de 'skal være stille'.

Glenn oplever heller ikke et ubetinget ligeværd i Chaplin, idet han kritiserer graden af inddragelse og udtaler i forbindelse med et nyetableret medarbejderudvalg: *Men jeg råber ved siden af. Men det er ikke altid, at det bliver hørt*. I Glenns billedlige udtalelse om at 'råbe ved siden af' ligger en kritik af graden af inddragelse og indflydelse i Chaplin. Selvom Glenn ikke er en del af medarbejderudvalget, har han alligevel inputs, han gerne vil dele, men han oplever ikke, at der bliver lyttet. En lignende udtalelse findes i interviewet med Else, hvor hun bliver spurgt, om der er noget, der kunne forbedres i hendes hverdag:

*Så skulle det være, at man blev taget lidt mere med ind i det, der sker. (...) På den måde kunne jeg godt tænke, at man kunne være med ind over. Ikke at vi skulle bestemme, men medbestemmelse. At vi blev taget lidt mere ind i tingene. Men det er igen det der med forskellen på medarbejder og personale. Men jeg prøver at stikke hovedet ind i ting, sige det til Pernille og Søren [Lederne af Chaplin, red.]*

Elses udtalelse ligger i tråd med Nicolines, idet hun også beskriver en forskel mellem medarbejder og personale. Derudover udtrykker Else i tråd med Glenn, at hun ikke er tilfreds med graden af inddragelse, der finder sted i Chaplin.

Jørgensen (2017) opnår lignende resultater i sit casestudie, hvor hun tager afsæt i to forskellige socialøkonomiske virksomheder. Her har virksomhederne også fokus på ligeværd mellem de ordinært ansatte (personalet) og deltagerne (medarbejderne), men hun finder *en klar hierarkisk grænse mellem de ordinært ansatte på den ene side, og deltagerne på den anden* (Jørgensen 2017:154).

I ovenstående ligger der en kontrast mellem, at lederne anser ligeværd mellem medarbejderne og personalet som et af de vigtigste elementer i Chaplin, og at medarbejderne ikke oplever ubetinget ligeværd. Medarbejdernes forventning om ligeværd er

blevet skabt gennem *normaliseringen* i det sociale arbejde og ledernes italesættelse af, at *personalet går forrest sammen med medarbejderne*.

Hvad der undergraver dette mål om ligeværd mellem medarbejdere og personale, kan for det første findes i udledningerne fra det tidligere afsnit omhandlende relationen mellem kontaktperson og medarbejder. Det forhold, at personalet er ansat til at være der for og hjælpe medarbejderne, undergraver i sig selv et ligeværdigt forhold, og hæmmer muligheden for at medarbejderne kan opleve at være på lige fod med personalet. At det sociale arbejde i Chaplin samtidig indebærer en *normalisering*, hvor ligeværd mellem disse to parter italesættes og vægtes, kan synes at udløse et spændingsfelt mellem to modsatrettede forhold, der ud fra medarbejdernes udtalelser ikke bliver fuldt forenet i Chaplin.

Andre forhold, der mindsker inddragelsen af medarbejderne, finder Hustinx og De Waele (2015) i deres undersøgelse omhandlende hverdagspraksis i en social organisation. Hustinx og De Waeles resultater peger på, at socialarbejderen ligger under for et pres om både at skulle løfte en social opgave i forhold til medarbejderne og samtidig sikre den økonomiske del i form af den daglige drift. Disse ofte modstridende krav håndteres af personalet ved brug af primært tre  *coping strategier*, som er fokuseret på at få forretningen til at køre, og derved bliver den sociale del af deres arbejde nedprioriteret (Hustinx & De Waele 2015:1684).

Der kan ud fra medarbejdernes udtalelser findes indikationer på, at de i visse perioder under deres ansættelse hos Chaplin har oplevet ikke at få tilstrækkelig hjælp. Else fortæller om den tid, hvor hun havde sin daglige gang i caféens køkken:

*Det var meget forvirrende. Der var to pædagoger, der var Rasmus (...) og så var der en, der hedder Sabine. Så var der tjenerne, og så var der en kok. Og så blev jeg jo bare sat til at gøre nogle ting. Det var rigtig meget forvirrende.*

Senere i interviewet fortæller Else videre om denne periode:

*(...) Så man blev egentlig bare sat til ting. Selvom man sagde, at man godt kunne, så skulle der måske være lidt mere grundlæggende pædagogisk vejledning, og det kan jeg stadig godt have [behov for, red.] (...) Så jeg var meget overladt til mig selv og var meget ude i køkkenet.*

Else beskriver altså perioder, hvor hun oplevede at blive sat til opgaver uden pædagogisk støtte og vejledning. En oplevelse, der indikerer, at medarbejdernes hverdag til

tider kan være påvirket af, at Chaplin er en virksomhed, som skal levere et produkt, som f.eks. at der i køkkenet skal laves mad til gæsterne. En af copingstrategierne, som Hustinx og De Waeles finder, er, at personalet overtager opgaven fra medarbejderen i stedet for at levere støttende bistand (Hustinx & De Waele 2015:1682). Denne copingstrategi kan være forklaringen på Elses oplevelse af at blive sat til opgaver uden at få tilstrækkelig pædagogisk hjælp.

Glenn fortæller, hvordan han oplever, at hverdagen er forvirrende, fordi personalet ikke giver de samme beskeder: (...) *Men nogen gange snakker de ikke sammen, og så synes jeg det er noget rod. Så tænker man nogen gange, at der er lang vej. Så bliver jeg ked af det.* Disse udtalelser kan sættes i relation til Hustinx og De Waeles fund af copingstrategier hos personalet, som de finder værende en konsekvens af, at personalet skal sørge sikre den daglige drift, hvorfor de nedprioriterer det sociale arbejde. I tråd hermed udtaler Glenn, da han i sit interview bliver spurgt ind til, hvad han gør de dage, hvor han er ked af det: *Jamen, det afhænger af, hvor meget tid vi har.* Denne udtalelse er igen en indikation af, at medarbejderne i Chaplin ikke er alene om at være første prioritet i hverdagen, hvorfor der ikke altid er tid til den enkelte medarbejder.

Hustinx og De Waeles tredje coping-strategi består, i at personalet opdeler medarbejderne i 'stærke' og 'svage' på baggrund af færdigheder, hvor hovedopgaverne i produktionen bliver tildelt den stærke gruppe for at holde virksomheden i gang (Hustinx & De Waele 2015:1680). Chaplin er i tråd med dette en virksomhed, hvor særligt caféen skal fungere, da det er den del, som gæsterne oplever, og de skal serveres og stilles tilfredse. At Else ikke fik lov at være tjener i caféen de første mange år, kan indikere, at der i Chaplin også bliver differentieret mellem medarbejderne i forhold til funktionsevne. At opdele medarbejdere ud fra funktionsevne understøttes af forstanderen fra Settlementet. Hun peger på, hvor væsentligt det er at inddele udsatte borgere i en socialøkonomisk virksomhed ud fra ydeevne, fordi der er stor variation i graden af udsathed, og hvad der kan forventes i forhold til produktivitet og levering.

Jf. casebeskrivelsen afsnit 1.6 består Chaplins afdelinger af caféen, hvor der både er café og køkken, butikken og bolchekogeriet. Chaplin formidler i deres brochure til

nye medarbejdere: *Du arbejder i de forskellige afdelinger og finder dit favoritområde* (Chaplin 2019c), hvilket giver en indikation af, at medarbejderne i Chaplin selv skal finde ud af, hvilket arbejdsområde i Chaplin, der passer bedst til dem. Else udtaler sig omkring sin start i Chaplin:

*(...) det var der, de mente, at det var bedst, at jeg kom ud i køkkenet. Så der kom jeg ud, selvom jeg altid havde svoret, at køkkenet det ikke var noget for mig altså. Så ... så jeg var i køkkenet, jeg var der faktisk i 8 år. Og så er jeg kommet i cafeen for to år siden. Og det er faktisk der, hvor jeg er hjemmevant. Det er faktisk der, jeg føler mig rigtig godt tilpas.*

Else fortæller i ovenstående citat om, hvordan personalet valgte at placere hende i køkkenet, selv om hun ønskede at være i caféen. Hun udtrykker eksplicit, at hun ikke følte sig tilpas i køkkenet:

*Det med at jeg var i køkkenet, det var faktisk det, der gjorde, at jeg gik ned med stress. Det der støjniveau. Jeg kan godt lide at have travlt og have noget at lave. Men larm, det er .. puh... Det kan jeg ikke.*

Ifølge Elses udtalelser havde placeringen af hende i køkkenet altså alvorlige konsekvenser, idet det medførte, at hun blev sygemeldt med stress. Elses oplevelse peger på et spænd mellem de to forhold; at Else skal yde en arbejdskraft, og at Else har behov for støtte og vejledning. Ud fra denne oplevelse kan der drages paralleller til Garrow & Hasenfolds (2012) undersøgelse, der peger på en risiko for at udnytte brugerne som arbejdskraft i socialøkonomiske virksomheder, når sociale formål er underlagt produktionsforhold. I Elses tilfælde synes der ligeså at være sket en nedprioritering af det sociale arbejde, da hendes behov ikke er blevet mødt, og hun blev tildelt en afdeling og tilhørende arbejdsopgaver, som ikke var efter hendes egne ønsker.

Jf. afsnit 1.5 omhandler forskningen om socialøkonomiske virksomheder på meso-niveau særligt den udfordring, at socialøkonomiske virksomheder både har til formål at skabe økonomisk såvel som social værdi. Som udredt ovenfor viser flere studier, at denne udfordring også ses på aktørniveau hos personalet, som gør brug af forskellige copingstrategier (Hustinx & De Waele 2015) eller udnytter brugerne som arbejdskraft, hvorfor det sociale arbejde bliver nedprioriteret (Garrow & Hasenfeld



2012). Der findes i det foregående afsnit indikationer på, at udfordringen med at forene disse to mål i Chaplin giver udslag på brugerniveau. Her udledes det, at medarbejderne oplever manglende inddragelse samt utilstrækkelig pædagogisk støtte som konsekvens af, at personalet varetager virksomhedens økonomiske interesser.

## 4.3 Hverdagens rummelighed og fleksibilitet

Det kommende afsnit vil omhandle den rummelighed og fleksibilitet, som medarbejderne oplever og tillægger stor betydning i deres hverdag. Løbende i afsnittet vil den interaktionistiske model blive inddraget, idet medarbejderne gennem interaktion med deres kontaktperson oplever en større selvbestemmelse. Læringsteori vil endvidere blive inddraget i analysen, da dette perspektiv supplerer den interaktionistiske model, idet medarbejderne lærer af personalet at mestre forskellige situationer.

Alle medarbejdere i Chaplin har faste arbejdsdage og faste mødetider. En medarbejder har typisk en 4-dages arbejdsuge og oftest en arbejdsdag mellem 3 og 5 timer, hvilket også gælder for de interviewede medarbejdere. Jf. tredje kapitel bidrager disse fastlagte arbejdsdage og -tider til, at medarbejderne føler sig 'normale'. Når medarbejderne skal beskrive deres hverdag, er noget af det første, de beskriver, deres faste arbejdstider. Hvad angår mødetiderne fortæller Else, at hun (...) *har sådan en arbejdstid, der hedder klokken 9, men halv 10 senest. Men hvis det er senere, så gør det heller ikke noget.* Som Else beskriver, er medarbejdernes hverdag i Chaplin underlagt faste rammer, men samtidig også tilrettelagt med mulighed for fleksibilitet. Beskrivelsen af denne ordning går igen hos de øvrige medarbejdere, som også beskriver, at de har mulighed for at møde ind senere, hvis de har behov for det. Nicoline udtaler i denne sammenhæng:

*Når man kommer og har en dårlig dag, så er der ikke nogen, der er sure over, at man ikke lige går i gang med det samme eller noget som helst. Altså jeg får rent faktisk lov til at gå ud og ryge en cigaret og får lov til at drikke en kop kaffe og bare lige sidde lidt. (...) Altså hvis jeg virkelig har en dag, hvor jeg ikke har sovet eller tudbrøler hele dagen, så bliver jeg hjemme.*

Det virker ikke til, at nogen af medarbejderne føler et pres over at præstere eller om at møde til tiden, men tværtimod bliver det accepteret af Chaplin og personalet. I forlængelse beskriver Erik også, at han oplever en fleksibilitet i sine arbejdstider:

*Jeg møder kl halv 11 og går hjem kl 3, fordi der lukker caféen. Så jeg er faktisk den der møder senest. Men som min chef også siger; der skal jo også være nogen til senere, ikk. Men hvis tingene hænger sådan sammen, at man møder klokken 10 eller har en dag derhjemme, så det jo godt nok. Så er der også plads til det.*

Baseret på ovenstående udtalelser synes medarbejderne at opleve, at personalet fuldt ud accepterer, når medarbejderne møder ind senere, trækker sig eller bliver hjemme, idet de ikke gør forsøg på at overtale eller ændre medarbejdernes beslutning.

I den interaktionistiske model er selvbestemmelsesretten central (Hutchinson & Oltedal 2006:137). Ud fra de afholdte interviews, oplever medarbejderne selvbestemmelse i tråd med den interaktionistiske model. Else uddyber i tråd med dette:

*Altså jeg har det sådan, at hvis jeg virkelig har det svært, altså sådan hvor jeg virkelig ikke kan, så ringer jeg og siger, jeg kommer ikke. Eller også ringer jeg og siger, at jeg kommer, men jeg ved ikke hvor lang tid, jeg er der. Og så siger de [personalet, red.] bare okay. Eller også siger de, 'hvad mærker du?', og så siger jeg, 'jeg mærker, at jeg ikke kan komme,' og så siger de, 'jamen så kommer du ikke'. Og det er helt fint, det er det.*

Udover at personalet giver medarbejderen selvbestemmelse, spørger personalet ind til, hvad medarbejderen mærker. I kraft af denne tilgang kan der igen trækkes tråde til interaktionismen, hvor man *er optaget af at forstå verden, som den fremstår fra individets ståsted* (Hutchinson & Oltedal 2006:136). I forlængelse heraf skal socialarbejderen bestrebe sig på at komme på 'bølgelængde' med klienten og forstå, hvordan klienten oplever situationen. I ovenstående citat fra Else beskrives det, hvordan personalet giver Else selvbestemmelse samtidig med, at personalet gennem dialog prøver at forstå, hvad Else føler. Denne oplevelse går igen hos flere af medarbejderne.

Medarbejdernes fleksible arbejdsforhold i hverdagen findes også i antallet af timer og opsatte mål, som ikke er bindende og kan ændre sig efter behov. Nicoline har selv haft brug for at justere antallet af arbejdstimer, før hun fandt det, der passede hende.

*Og så begyndte vi [Nicoline og hendes kontaktperson, red.] at sætte målene op, og det var meget forskelligt, og så skulle vi prøve at sætte mine timer op, og så faldt jeg lidt ned i timer igen, og det var lidt frem og tilbage.*

I ovenstående ses det, hvordan Nicoline og hendes kontaktperson fandt sammen frem til, hvad der fungerede for Nicoline ved at lytte til hendes behov, hvilket ligger i tråd med den interaktionistiske model hvor forståelse for klientens behov er centralt (Hutchinson & Oltedal 2006:137).

Samlet set oplever medarbejderne i Chaplin en rummelighed og fleksibilitet i forhold til mødetider, pauser i løbet af dagen, udeblivelse, arbejdsopgaver, arbejdstider og mål. Else ekspliciterer dette i sit interview: (...) *det er så fleksibelt, og ens behov bliver mødt. Det her med at hvis man har en dårlig dag, så kan de rumme det.* Elses oplevelse af rummelighed kan igen kobles op på interaktionismens vægtning af, at socialarbejderen og klienten er på bølgelængde med hinanden, hvor det er centralt, at man forstår den anden.

De fleksible og rummelige arbejdsforhold, som er at finde i Chaplin, og som medarbejderne tillægger stor betydning, ligger i stor kontrast til arbejdsforholdene på det ordinære arbejdsmarked. I lyset heraf virker fundene i det foregående afsnit også som modsatrettede tiltag i forhold til den *normalisering* i Chaplins sociale arbejde, som blev udledt i kapitel tre. Men i rummeligheden og fleksibiliteten ligger, at medarbejderne ikke oplever at føle sig 'unormale', da selvbestemmelsen og accepten fra personalet bevirker, at de ikke bliver dømt. Samtidig befinder de sig i rammer og i en hverdag, hvor det at møde ind senere, tage pauser og udeblive er normalt. Dermed skaber og bidrager disse rummelige og fleksible arbejdsforhold i realiteten det samme i medarbejdernes hverdag som *normaliseringen*. Argumentet er derfor, at *normaliseringen* samt *fleksibiliteten* og *rummeligheden* tjener samme formål og har samme effekt på medarbejdernes oplevelse af deres ansættelse i Chaplin. I lyset af Goffman tilføjer Chaplin først og fremmest 'det normale' til medarbejdernes tilværelse gennem et arbejde, hvilket mindsker risikoen for stigmatisering og giver medarbejderne en følelse af at være som alle andre.

Ovenstående empiriske indikationer kan kobles til de fund, Jørgensen & Sievers (2015) fremlægger i deres videnskabelige artikel. Som nævnt i tredje kapitel finder de i stil med indeværende speciale frem til, at socialøkonomiske virksomheder skaber muligheden for at mennesker på kanten af arbejdsmarkedet kan indgå i et 'rigtigt'

fællesskab på en ‘rigtig’ arbejdsplads. Derudover finder de blandt deres informanter det modsatrettede forhold, at medarbejderne værdsætter ikke at føle sig forpligtet til at yde. Jørgensen & Sievers peger i deres artikel ligeså på, at deltagerne (medarbejderne) *i højere grad anvender denne dobbelthed produktivt som positioner, de kan flekse ind og ud af, som giver dem forskellige deltagermuligheder* (Jørgensen & Sievers 2015:48). Det samme synes at findes hos medarbejdere i Chaplin. Medarbejderne beskriver ikke disse umiddelbart modsatrettede arbejdsforhold, *normaliseringen, rummeligheden og fleksibiliteten*, som problematiske eller inkompatible. Det synes snarere at Chaplins medarbejdere oplever dette som et givende *mix*, som de ikke finder udfordrende at håndtere, men derimod uden problemer kan agere i det ved at *flekse ind og ud* efter behov.

## 4.4 Rummelighed på det sociale plan

I ovenstående afsnit blev det udledt, hvordan Chaplins medarbejdere oplever en rummelighed og fleksibilitet i hverdagen. Nicoline siger det tydeligt i følgende udtalelse: *Det der har hjulpet mig mest, det er nok at komme her, fordi de [personalet, red.] dømmes ikke én. Og det er bare... ja det er noget andet. De tager mig som jeg er.* I denne udtalelse ekspliciterer Nicoline, hvordan det med at blive accepteret, som man er og ikke blive dømt af personalet, har haft afgørende betydning for hendes oplevelse i Chaplin. At Chaplin kan rumme den enkelte går også igen hos de øvrige medarbejdere, fx i Elses udtalelse, som også blev brugt i sidste afsnit: *det er så fleksibelt, og ens behov bliver mødt. Det her med at hvis man har en dårlig dag, så kan de [personalet, red.] rumme det*

Medarbejderne udtrykker yderligere, hvordan de gennem deres tid i Chaplin har lært at være mere rummelige. Nicoline udtaler:

[Jeg er, red.] *Blevet meget mere ‘nu tager vi lige og trækker vejret’, og engang imellem kan jeg godt hidse mig rigtig hurtigt op, men det kan du ikke gøre overfor dem [de øvrige medarbejdere, red.]. Jeg er blevet meget bedre til lige at trække vejret, og det kan min kæreste også godt mærke.*

I dette citat udtrykker Nicoline, hvordan hun gennem sin tid i Chaplin er blevet bedre til at håndtere de øvrige medarbejdere og ikke i samme grad hidse sig op over for andre, når hun bliver irriteret. Det med at holde sig tilbage og ikke lade sin

irritation gå udover andre, går også igen hos de øvrige interviewede medarbejdere, fx i følgende udtalelse fra Else: (...) *det der med, at du ikke bare kan sige, hvad man tænker og føler, for det er ikke alle, der kan tåle.* Else beskriver altså på samme måde, at hun har lært at beherske sig ved at sætte sig i andres sted. Her kan der drages paralleller til læringsteorien. Den læringsteoretiske tilgang i det sociale arbejde tager udgangspunkt i, hvorledes adfærden hos individet kan ændres i samspillet mellem individet og omgivelserne (Hutchinson & Oltedal 2006:139f). Adfærd refererer både til iagttagelige handlinger og indre mentale processer, såsom tanker og følelser, afhængig af den enkelte læringsteoretiske retning, mens læring refererer til en varig forandring i adfærden (Hutchinson & Oltedal 2006:143). Adfærd er således foranderligt og kan læres og omlæres, hvorfor disse tilgange fokuserer på problemløsning gennem krav og mål, som udarbejdes mellem socialarbejder og klienten (Hutchinson & Oltedal 2006:140). I læringsteorien ses tilpasningsproblemer som produkt af fejlindlæring, hvorfor der i denne tilgang fokuseres på at ændre adfærden (Hutchinson & Oltedal 2006:143). Både Nicoline og Else kan siges at have lært og er blevet bedre til at undgå at blive irriterede og har lært en mere hensigtsmæssig måde at omgås andre, hvilket i lyset af læringsteori kan relateres til, hvordan man lærer at opføre sig i sociale sammenhænge.

På Chaplins hjemmeside beskrives det ligeledes, hvordan de forsøger at skabe et godt lærings- og arbejdsmiljø med fokus på personlig udvikling og progression jf. afsnit 1.6.5. For at opnå personlig udvikling og progression udarbejder Chaplin en handleplan i samarbejde med medarbejderen og kommunen, som fokuserer på medarbejderens mål og ønsker for fremtiden. Denne handlingsplan fungerer således som et redskab for problemløsning, hvor medarbejderne er med til at opstille mål og delmål for, hvad de ønsker at opnå, samt hvordan målene kan opnås. Disse mål eller delmål kan både være fagligt, personligt eller socialt funderet og danner grundlag for, at medarbejderen kan udvikle sig. Dette kan endvidere sættes i relation til det læringsteoretiske perspektiv, da der indenfor denne tilgang bliver samarbejdet mellem kontaktpersonen og medarbejderen i forhold til at identificere problemerne, finde frem til hvorfor de er opstået for derefter at opstille mål for, hvordan det kan håndteres fremadrettet (Hutchinson & Oltedal 2006:140). I tråd med dette er de opstillede mål karakteriserede ved at være eksplicite, afgrænsede og klart formuleret,

så både medarbejderen og kontaktpersonen er indforstået med dem. Handleplanen i Chaplin kan siges at være et læringsteoretisk instrument, da formålet med denne er, at medarbejderne tillærer sig nye kompetencer og udvikler sig gennem de opstillede mål. I Chaplin bliver der løbende afholdt statusmøde mellem medarbejder og kontaktperson for at hjælpe og vejlede.

Glenn udtaler følgende i forbindelse med at håndtere de andre medarbejdere:

*Men så snakker jeg med Rasmus [medarbejdernes kontaktperson, red.] om at komme ud af min komfort-zone og kunne håndtere andre i den sociale kontekst. Og det er noget, jeg er blevet bedre til. Jeg har en større tålmodighed. Men inderst inde er jeg ved at eksplodere, så tæller man lige til 10. Det prøver man på. Men det er svært nogle gange. Men det går.*

Glenn beskriver ligesom Else og Nicoline, hvordan han har tillært sig en rummelighed og forståelse over for de øvrige medarbejdere. Endvidere beskriver han, hvordan det er gennem hjælp og vejledning fra hans kontaktperson, at han har lært at tackle sin irritation og blive mere tålmodig. I lyset af den læringsteoretiske tilgang kan det her udledes, hvordan kontaktpersonen forsøger gennem hjælp og vejledning at påvirke Glens tankemønstre. I denne kontekst kan der peges på de kognitive læringsteoretiske tilgange, som omhandler, hvorledes individets tankemønstre har en indvirkning på adfærden (Hutchinson & Oltedal 2006:149). Her forudsætter en ændring i adfærden en ændring i individets tankemønstre (Hutchinson & Oltedal 2006:149). Idet Glenn udtaler sig om, at han er blevet bedre til at håndtere andre, ligger det implicit, at han har forandret sin tilgang til andre. Dette opleves også hos Else, hvor hun beskriver, hvad hun gør, når hun bliver irriteret på nogle af de andre medarbejdere:

*Ved at sætte sig ind i andres sted, og tænke over, hvordan de har det. Også egentlig prøve... at lytte. Sætte sig ind i andres sted ved at lytte. Så... hvor man før ville være blevet sådan irriteret, så tænker man nu 'nårh, men det er jo sådan han eller hun har det'. Så... forståelsen for at sætte sig ind i andre mennesker. Der er andre, der (...) har det dårligt eller værre end en selv. Og det gør så også, at når man har de her snakke. Det kan også være med personalet... så kan man gå til personalet og sige, 'fuck... ej hvor han eller hun irriterer mig'. også kan de sige, 'det ved du da godt, at sådan var du da også, da du var yngre... kan du ikke huske det?' og jo selvfølgelig kan jeg det. Så på den måde, så lærer man det (...).*

I ovenstående udtalelse tydeliggøres det, hvordan personalet er med til at lære medarbejderne at være rummelige overfor hinanden og håndtere irritationen ved at sætte sig i andres sted. Gennem personalet lærer medarbejderne at håndtere andre og tillære sig samme slags rummelighed, som de også beskriver, at de oplever hos personalet. I lyset af den kognitive læringsteori kan der peges på Albert Banduras teori om at være selv-tilstrækkelig (*self-efficacy*). Bandura, som udspringer af den kognitive læringsteori, fremhæver i sin teori, hvorledes adfærdsterapi kan øge individets tro på evnen til at håndtere forskellige situationer, hvorfor der fokuseres på metoder til at ændre individets forventninger til at mestre sine egne problemer (Hutchinson & Oltedal 2006:156). Troen på at kunne mestre situationer selv, er i Banduras optik essentielt, når individet står over for vanskeligheder i livet. Bandura fremhæver i sin teori: *To the extent that persuasive boosts in perceived self-efficacy lead people to try hard enough to succeed, they promote development of skills and a sense of personal efficacy* (Bandura 1994:3). I citatet ekspliciteres det, at hvis individet er bevidst om sin egen evne til at håndtere situationen, vil det føre til at, at vedkommende prøver så hårdt, at det lykkes, og derved fremmer udviklingen af individets færdigheder.

Ud fra Banduras tilgang inden for læringsteori, hjælper socialarbejderen klienten med at ændre tankerne, som er problemskabende, ved fx at hjælpe klienten med at opfatte *problemet* på andre måder (Hutchinson & Oltedal 2006:157). I lyset af dette kan der peges på, hvordan kontaktpersonen hjælper Else med at forstå, hvordan hun selv har haft det, da hun var yngre for at få hende til at sætte sig i andres sted. Her kan det udledes, at personalet i Chaplin støtter og vejleder medarbejderen med henblik på at gøre medarbejderen mere uafhængig og selvstændig. I Banduras optik er det en metode til at gøre klienten i stand til at mestre sin egen situation (Bandura 1994:3).

På trods af at dette kan det alligevel være svært for medarbejderne at håndtere specifikke situationer. Flere af medarbejderne udtrykker, at det at rumme andre ikke kommer let til dem, og at de skal lægge bånd på sig selv for ikke at blive irriteret på de øvrige med medarbejdere. Dette kommer også frem i følgende udtalelse fra Else:

*Da jeg skulle ind og arbejde med Erik ... jeg tænkte bare 'ej skal jeg arbejde sammen med ham? Den irriterende lillebror man'.. jeg havde bare lyst til.. (\*slår en knytnæve ind i den anden håndflade\*). Men det har jeg jo ikke mere. Jeg havde lyst*

*til at sætte ham på plads altså. (...) Det var der, hvor jeg skulle forholde mig til Erik.*

Implicit beskriver Else, hvordan hun har været gennem en læringsproces, hvor hun har lært at kunne rumme en anden medarbejder, som hun skulle arbejde tæt sammen med. I relation til dette kan der trækkes tråde til Banduras selvtilstrækkelig-teori (1994), da det her er entydigt, hvordan Else har lært at mestre sin interaktion med Erik. Yderligere kan der i lyset af den kognitive læringsteoretiske tilgang peges på, hvordan Else også har ændret sit tankemønster, idet hun har forandret sin måde at være på.

Glenn beskriver også, hvordan det kan være svært at rumme de andre medarbejdere:

*(...) tingene er lidt firkantet nogen gange, det vi laver. Fordi vi er mange, man skal tage hensyn til. Så det er nogle gange lidt svært at være rummelig, så det kan godt være lidt hårdt.*

I ovenstående citat fortæller Glenn, hvordan han også har svært ved at rumme de andre medarbejdere, men samtidig ligeledes italesætter Glenn rummeligheden som vigtig. Gennem støtte og vejledning fra personalet har medarbejderne udviklet sig gennem en læringsproces. Medarbejderne beskriver, hvordan de er blevet bedre til at rumme andre, hvorfor det kan sættes i relation til Banduras teori om at være selvtilstrækkelig, idet medarbejderne lærer at mestre deres problemer i hverdagen, hvilket gør, at de på sigt bliver mere selvstændige.

Else fortæller endvidere, hvordan hun synes, at Chaplin generelt har et sundt miljø, hvor der er plads til alle, på trods af at der i Chaplins medarbejderstab er en større diversitet end de fleste arbejdspladser:

*På andre arbejdspladser kan der være bagtalen og mobning. Det er der slet ikke her. Her bliver der taget hånd om det (...) Så det er i bund og grund en rigtig god arbejdsplads. En god atmosfære, og der er plads til alles forskellighed. Også ... selvom vi er så forskellige.*

I ovenstående udtalelse udtrykker Else, at hun oplever Chaplin som et sted, hvor man *bliver rummet*, og hvor man ikke bliver dømt, men derimod at der er et arbejdsmiljø, hvor man kan være sig selv. Jf. afsnit 3.3 eksisterer der ifølge Goffman steder, hvor individer ikke behøver at skjule sit stigma (Goffman 2016:122). I relation til dette kan Chaplin synes at være et slags frirum, fordi der også er andre, som



besidder et bestemt stigma, og derfor er anstrengelser for at skjule sit stigma ikke nødvendigt. Derved kan Chaplin ses som medarbejdernes *backstage*. I Goffmans teori refererer backstage sig til steder, hvor individer kan trække sig og slappe af, før de skal være *frontstage* igen (Goffman 2014:24). Chaplin er derfor både et sted, hvor medarbejderne agerer på frontstage, når de servicerer kunder i caféen eller sælger produkter i butikken, og et sted, hvor de kan være backstage, fordi de ikke behøver at skjule deres stigma overfor de øvrige medarbejdere og personale. Chaplin er derfor både et backstage og et frontstage for medarbejderne, som de kan flekse ind og ud af.

## 4.5 Delkonklusion

Ovenstående kapitel har haft til formål at belyse, hvilke elementer i det sociale arbejde, som medarbejderne synes at tillægge størst betydning. Første del omhandlede relationen mellem kontaktperson og medarbejder i Chaplin, som viste sig som værende afgørende for medarbejderne i forhold til, hvordan de håndterer deres problemer. Medarbejderne tillagde den tætte og kontinuerlige relation til deres kontaktperson betydning, hvorfor der blev trukket tråde til interaktionismen. Endvidere blev det ud fra medarbejdernes oplevelse belyst, hvordan de skaber en fælles forståelse af problemet sammen med deres kontaktperson.

At det sociale arbejde i Chaplin indebærer en *normalisering*, hvor ligeværd mellem medarbejdere og personale italesættes og vægtes, synes at skabe et spændingsfelt, som ikke synes at være lykkedes gnidningsfrit. Dette bunder først og fremmest i, at medarbejderne kritiserer graden af inddragelse og tilhørende ligeværd mellem medarbejdere og personale. Der blev i forlængelse heraf ud fra medarbejdernes oplevelser fundet indikationer på, at det sociale arbejde er blevet nedprioriteret på bekostning af indtjening til virksomheden.

Tredje del af kapitlet omhandlede den *rummelighed* og *fleksibilitet*, som fyldte i medarbejdernes oplevelse i Chaplin. Denne rummelighed findes først og fremmest i medarbejdernes arbejdsforhold i form af hverdagens tilrettelæggelse og tilhørende fleksibilitet. I forbindelse med dette oplever medarbejderne en selvbestemmelse, idet de fra personalets side møder forståelse og accept af deres behov. I forlængelse her-

af oplever medarbejderne ikke at blive dømt, men derimod at Chaplin kan rumme dem, og derfor er det specialets argument at fleksibiliteten og rummeligheden ligesom *normaliseringen* er en del af Chaplins sociale arbejde. Selvom fleksibiliteten og rummeligheden umiddelbart ligger i kontrast til normaliseringen, blev det i analysen udledt, hvordan medarbejderne formår at forene dem og håndtere det som et *mix*, som de kan flekse ind og ud af efter behov.

Det blev til sidst udledt, hvordan rummeligheden i hverdagens tilrettelæggelse samt personalets tilgang til medarbejderne synes at have spredt sig og givet læring på det sociale plan hos medarbejderne og deres syn på deres kollegaer. Her er forståelse og det at give plads til andre velansete værdier og normer, og medarbejderne oplever at have lært at rumme og håndtere de andre. I det læringsteoretiske lyst kan dette forklares ved, at medarbejderne af personalet lærer, hvordan de kan mestre forskellige situationer og ikke mindst relationen til andre.

# Kapitel 5

## Medarbejdernes sociale hierarki

Dette femte kapitel vil tage udgangspunkt i det tredje arbejdsspørgsmål, som ønsker at undersøge, hvilken betydning relationen til de øvrige medarbejdere har for den enkeltes oplevelse i Chaplin. Først vil der i den kommende analyse findes indikationer på en social orden blandt medarbejderne. Derefter vil analysen udlede, hvordan relationerne trods en social rummelighed synes at være præget af et socialt hierarki. I analysen vil der trækkes tråde til Goffmans teori om Stigma samt andre studier, der vedrører sociale hierarkier.

### 5.1 Den sociale orden

Når Else beskriver sin opstartsperiode, er det særligt det sociale i forhold til de øvrige medarbejdere, der fylder: *Det her med at komme ind som ny, så skal man finde ud af, hvor er ens placering i. Hvor det er, men hører til (...) Det var det sådan lidt svært for mig.* I citatet beskriver Else, hvordan relationen til de øvrige medarbejdere fyldte i hendes opstartsperiode i Chaplin. Heri var det ikke kun relationen til den enkelte, men usikkerheden om sin placering i den sociale kontekst, som Else beskriver.

Lignende oplevelser findes hos Nicoline og Glenn, idet samtalen omhandlende deres opstartsperiode også primært kredser om det sociale aspekt. Nicoline beskriver, *at jeg kan huske, at jeg var meget stille, fordi jeg ikke vidste, hvad jeg skulle sige og gøre. Jamen, så kommer man ind på livet af dem [de andre medarbejdere, red.] og laver nogle ting.* Nicoline oplevede således også en usikkerhed i forhold til de øvrige medarbejdere i starten af sin ansættelse i Chaplin. En usikkerhed som dog blev mindre med tiden, i kraft af at hun lærte dem bedre at kende. Glenn fortæller i det følgende om sin opstartsperiode i Chaplin:

*Det var specielt... det var voldsomt (...)* Det var første gang, jeg var på en arbejdsplads. Og nu var jeg ikke på STU [særligt tilrettelagt uddannelse, red.] mere, så kunne man ikke slappe af mere. Så nu skulle man arbejde. Og affinde sig med at det var nogle helt andre roller og regler, de havde. Så det skulle man lige vænne sig til. Men i takt med tiden blev det bedre og bedre, fordi så fik man udvidet sit sociale netværk.

Det kan udledes af Glens udtalelse, at han også havde en oplevelse med at skulle finde sin plads i det sociale samt aflæse og lære de sociale koder. Både Else, Noline og Glenn beskriver således, hvordan opstartsfasen for dem i høj grad handlede om at finde sin sociale plads blandt de øvrige medarbejdere i Chaplin. Else beskriver yderligere, hvordan hun kan mærke det socialt, når der kommer nye medarbejdere i Chaplin:

*Så det vil sige, det [at finde sin placering, red.] var ret svært, for der var nogle, der havde faste kollegaer og meget sådan tætte. Men så der kom der jo nogle andre [nye medarbejdere, red.], jeg måtte... der måtte man jo så finde nogle andre.*

I ovenstående citat beskriver Else, at det ikke kun er i opstartsfasen, at hun oplever, at hun skulle finde sin sociale placering. Hun oplever også at skulle finde 'nogle andre' at knytte sig til, idet hun oplever at ankomsten af nye medarbejdere rykker ved den sociale orden.

Gennem de ovenstående udtalelser kan det udledes, at både Else, Noline og Glenn oplever, at de i opstartsfasen skal finde deres sociale plads i forhold til de øvrige medarbejdere. Her er det relevant at nævne, at Erik er den af alle medarbejderne, der har været i Chaplin længst. Han startede med at bo på kollegiet på Vinkelvej, og han har været medarbejder i caféen fra første dag, hvorfor han ikke på samme måde har haft en opstartsperiode. Derfor er det heller ikke bemærkelsesværdigt, at Erik ikke har samme oplevelse med sin opstart i Chaplin, som de øvrige tre medarbejdere.

Medarbejdernes oplevelser med at skulle lære de sociale koder samt finde deres sociale plads illustrerer, at der blandt medarbejderne findes en social orden. Derudover beskrives det, hvordan nye medarbejdere kan skabe uro i den sociale orden. Det følgende afsnit vil med udgangspunkt i disse udledninger belyse, hvordan der udover en social orden også synes at være et socialt hierarki mellem medarbejderne.

## 5.2 Det sociale hierarki

I gennemgangen af empirien blev det tydeligt, at medarbejderne ofte havde behov for at sammenligne sig med andre. Det blev i tredje kapitel belyst, at medarbejderne i høj grad sammenlignede sig med såkaldte ‘normale’ mennesker. Denne sammenligning kom særligt til udtryk i form af deres selvbillede, hvor flere af dem var præget af oplevelsen af at blive stigmatiseret, hvilket fik dem til at se sig selv *nederst i hierarkiet*, som Glenn beskrev det.

Udover ovenstående blev det i gennemgangen af empirien også tydeligt, at medarbejderne sammenlignede sig med de øvrige medarbejdere, og at de alle på den ene eller den anden måde i forskellige sammenhænge fremhævede eller differentierede sig selv i forhold til de øvrige medarbejdere.

Der er stor forskel på, hvordan Chaplins medarbejdere bor. Jf. afsnit 1.6.2 har Chaplin to kollegier, Vinkelvej og Axeltorv. Dog bor flere af medarbejderne i egen lejlighed, hvor de fleste får hjælp nogle gange om ugen. Samtlige medarbejdere, der blev interviewet til indeværende speciale, bor i egen lejlighed. Else beskriver i den forbindelse: *Jeg bor for mig selv i lejelejlighed her i Helsingør. Bor i en treværelses med min hund. Så jeg er sådan, det man kalder selvstændig.* For alle de interviewede medarbejdere tillægges det at være selvstændig stor betydning. Glenn fortæller, at han bor i egen lejlighed, som er koblet op på et bofællesskab, hvorefter han beskriver: *Jeg er selvstændig, står selv op om morgenen og alt det der. Tager hertil 4 dage om ugen. Jeg har fri om onsdagen. Jeg møder kl. . . 7.36 cirka. Og så har jeg fri kl 12.*

Goffman beskriver i sin teori om Stigma, hvordan *den stigmatiserede kan vise en tilbøjelighed til at inddele sine ‘egne’ i forskellige kategorier, alt efter i hvor høj grad deres stigma er åbenbart og påtrængende* (Goffman 2016:148). Den stigmatiserede kan derved tilegne samme holdning som andre overfor hans ‘fæller’, som er mere åbenbart stigmatiserede end han selv. Det at bo i egen lejlighed er for medarbejderne et tydeligt og håndgribeligt parameter, hvor de adskiller sig fra en stor del af de øvrige medarbejdere i Chaplin ved at have højere funktionsevne, idet de derved er mere selvstændige og i mindre grad afhængige af hjælp i hverdagen. Glenn fortæller om at bo i egen lejlighed:

*Hver dag er jeg simpelthen så lykkelig, når jeg kigger rundt i min lejlighed. Så*

*tænker jeg, at det er så dejligt at stå her, hvor jeg er, og ikke som de andre bor på kollegie og er sat i sådan en kasse. Der er jeg glad for at være væk fra den afgrund, og de lever under andre forudsætninger. Jeg kan selv bestemme, hvad jeg skal spise.*

I dette citat differentierer Glenn sig eksplicit fra de af medarbejderne, som bor på kollegie, og den 'kasse', han anser dem som værende i. I forbindelse med dette fremhæver han igen den selvstændighed, der hører med til at bo for sig selv, idet han siger, at han selv kan bestemme, hvad hans måltider består af.

Italesættelsen af forskellen mellem medarbejderne bliver også berørt af Erik, hvor det særligt er med hensyn til medarbejdernes forskellige lønniveauer:

*(..) Vi får også løn oven i for at være her. Nogen får lidt mere og nogle får lidt mindre. Det er sådan lidt forskelligt. (...) Nogen har selvfølgelig ikke lige så høj funktionsevne, og så betaler man ikke så meget (...) Men man betaler ikke folk så meget, hvis man ikke har en god funktionsevne. Hvis man går ind og kan tage noget mere og har en større funktionsevne, så får man selvfølgelig noget mere.*

Lønnen for medarbejderne kan bruges som en målbar indikation på ens funktionsniveau, og derved hvor medarbejderne ligger i forhold til hinanden på funktionsevne. Hvordan medarbejderne bor, og hvilket lønniveau de befinder sig på, er subtile differentieringsmarkører, der for medarbejderne kan benyttes til at rangliste sig selv i forhold til de øvrige medarbejdere.

At differentiere sig selv fra de øvrige medarbejdere kommer også til udtryk, når medarbejderne taler om deres hverdag i Chaplin og tilhørende arbejdsopgaver. Erik beskriver, hvordan han er mere selvstændig i forhold til de øvrige medarbejdere, idet han ikke længere behøver samme grad af støtte fra Chaplins leder Pernille:

*Ja, der skete det, at Pernille stak hovedet ind, som I også har hilst på her. Det er hende, når man starter her – har med os at gøre. Nogen har hun mere at gøre med end andre og nogen slipper hun så lidt. Og jeg er en af dem som hun har sluppet lidt.*

Det, at Pernille har 'sluppet' én, er endnu en indikation på, at han er mere selvstændig og uafhængig af vejledning og hjælp end andre medarbejdere, som hun har 'mere at gøre med'. I tråd med dette beskriver Nicoline, hvordan hun varetager sværere opgaver, og at hun forsøger at videregive opgaver af lettere grad til de andre medarbejdere:

*Det var meget svært for mig at skulle give opgaven videre, hvis der var et eller andet, der var for nemt for mig at lave og skulle give det videre til de andre. Fordi jeg vil gerne klare det selv, ikk? (...) Ja, det her er for nem en opgave for mig. Så de lidt svære ting, det kan jeg så gøre og hvis det er nemt, så kan de [andre medarbejdere, red.] gøre det.*

Interviewer: *Så I deler det lidt op?*

Nicoline: *Ja, det er sådan set dem [de andre medarbejdere, red.] , der skal klare arbejdet ikk?*

Ligesom Glenn, som beskrev, hvordan han adskilte sig ved at bo i egen lejlighed, differentierer Nicoline sig markant fra de øvrige medarbejdere. Nicolines ovenstående udtalelse ligger i tråd med det, der blev udledt i tredje kapitel, omhandlende at Nicoline er den af medarbejderne, der i særlig grad differentierer sig fra de øvrige medarbejdere. Goffman beskriver i relation til dette, *at jo mere et individ allierer sig med normale, desto mere vil han opfatte sig selv ud fra ikke-stigmatiserede termer, selvom der også findes sammenhænge, hvor det modsatte synes at være tilfældet* (Goffman 2016:148). I ovenstående differentierer Nicoline sig ikke kun fra de øvrige medarbejdere, hun allierer sig også med personalet ved at beskrive, at det er medarbejderne, der skal udføre arbejdet. Udover at alliere sig med personalet, allierer hun sig i det følgende også med de ‘normale’:

*(...) Jeg er anderledes, fordi jeg har ikke sådan en sygdom. Altså min sygdom er jo... altså i bund og grund er jeg jo et normalt menneske, jeg har bare noget psykisk. Hvor de andre har nogle andre ting. Altså jeg er jo uddannet maler, så jeg har haft et arbejde og arbejdede 37 timer, og lige pludseligt så faldt jeg jo bare sammen. (...) man kan sige, at altså lige nu så kører jeg på et lavt timeantal, men der er ikke nogen grund til, at jeg ikke kan gå op og få et fuldtidsarbejde, og jeg kan jo også få en familie. Det er der jo mange her [i Chaplin, red.], som ikke kan.*

Nicoline er ansat som medarbejder i Chaplin; hun arbejder tre til fire gange om ugen tre timer af gangen og beskriver selv, hvordan hun har dårlige dage, hvor hun får lov til at sidde for sig selv, drikke kaffe og ryge en cigaret. Samtidig er det entydigt, at hun ikke opfatter sig selv som en af medarbejderne men i højere grad allierer sig med ‘normale’, hvilket særligt er i kraft af, at hun førhen har varetaget et normalt arbejde og ikke har et åbenlyst stigma, hvorfor hun i Goffmans optik kun

er *potentiel miskrediteret* jf. afsnit 3.2. Hun differentierer sig selv på baggrund af, at hendes udfordringer er psykiske og hendes funktionsevne i realiteten ikke begrænser hende til senere at kunne varetage et fuldtidsjob eller skabe sig et familieliv.

## 5.3 Socialt hierarki som en sociologisk refleks?

I ovenstående ses der på tværs af medarbejderne et behov for at fremhæve sig selv og differentiere sig fra de medarbejdere, der har en lavere funktionsevne og dem, der er mindre selvstændige og derved mere afhængige af personalet. Dette kan sættes i relation til Goffmans teori, hvor han netop betoner, hvordan den stigmatiserede kan have behov for at adskille sig fra ens 'fæller', som har et mere åbenlyst stigma. Der udledes i forlængelse heraf, at der eksisterer et socialt hierarki på tværs af medarbejderne, som skabes ud fra deres funktionsevne og selvstændighed. Det sociale hierarki er bundet op på medarbejdernes selvstændighed og funktionsevne, hvor lønhierarkiet og bositionen er med til at producere og bekræfte dette hierarki. De højtstående egenskaber er således at bo i egen lejlighed, at have psykiske frem for fysiske gener og at kunne fungere nogenlunde uafhængigt af personale.

Som præsenteret i afsnit 1.5 er der ganske få studier med et brugerperspektiv på socialøkonomiske virksomheder. I indeværende speciales litteraturgennemgang har det kun været muligt at finde frem til ét, der har haft det sociale aspekt for øje: Jørgensen (2017) finder gennem sit multicasestudie også dannelsen af sociale hierarkier blandt medarbejderne i en socialøkonomisk virksomhed. Her har hun fokus på virksomhedens arbejdsopgaver, som medarbejderne kan vælge imellem, og som varierer i sværhedsgrad. Hendes forskning peger på, at disse forskellige arbejdsopgaver *ikke kun skaber inklusion i ligeværdige fællesskaber, men også producerer hierarkier mellem forskellige deltagerpositioner, som skabes ud fra, hvor meget den enkelte har brug for at blive taget i hånden, og derved hvad den enkelte er i stand til* (Jørgensen 2017:188). Jørgensens forskningsresultater ligger i tråd med indeværende speciales fund, da hun også finder, at de sociale hierarkier er bundet op på parametre som funktionsevne og selvstændighed, idet graden af disse afgør, hvilke arbejdsopgaver medarbejderne kan deltage i.

Fund omhandlende dannelsen af sociale hierarkier blandt socialt udsatte grupper



findes også i andre studier. Her kan blandt andet nævnes Christensens (2018) undersøgelse, hvor han finder, at fællesskabet på københavnske herberger er præget af interne hierarkier og undergrupperinger, der er bundet op på geografisk oprindelsessted, sprog, anciennitet, ressourcer, alliancer, familieforhold, fortid eller uddannelse. Joanna Phoenix (1999) har gennem feltarbejde fundet hierarkier blandt prostituerede, som blev skabt ud fra etnicitet, om man var på gaden eller tilknyttet et bordel, eller hvorvidt man havde en særlig personlig relation til kunderne. Derudover er der også fundet sociale hierarkier blandt misbrugere, hvor psykisk syge misbrugere nævnes som værende nederst i hierarkiet i misbrugsmiljøet grundet deres kaotiske adfærd og leveforhold (Stofbladet 2016). I lyset heraf synes det som en sociologisk betinget refleks, at der blandt udsatte grupper dannes et hierarki, hvilket styrker ovenstående kapitels fund om et socialt hierarki blandt Chaplins medarbejdere.

## 5.4 Delkonklusion

Det sociale hierarki, der synes at være i Chaplin, ligger i stor kontrast til den sociale rummelighed, der blev fundet i specialets fjerde kapitel. Her blev det ud fra medarbejdernes udtalelser udledt, at medarbejderne føler sig rummet i Chaplin, og at Chaplin i lyset af Goffman er medarbejdernes backstage, hvor de ikke bliver dømt, og hvor de kan være sig selv. Medarbejdernes behov for et *backstage* bunder jf. tredje kapitel i særlig grad i bekymringen for at blive dømt og stigmatiseret i mødet med fremmede. I kontrast hertil ligger indeværende kapitel, som har vist, at medarbejderne i hverdagen dømmes hinanden ud fra selvstændighed og funktionsevne og i forlængelse heraf har skabt et socialt hierarki, der baseres på disse parametre. Som tidligere beskrevet fremhæver Goffman, hvordan den stigmatiserede kan tilegne sig samme holdning overfor sine 'fæller', *som er mere åbenbart stigmatiserede end ham selv, som de normale indtager over for ham* (Goffman 2016:148). I tråd med dette synes de samfundsnormer, som medarbejderne oplever at blive stigmatiseret ud fra, at have indlejret sig hos medarbejderne og derved også deres syn på hinanden imellem. På denne måde reproducerer medarbejderne samfundssynet, hvorfor der kan siges at eksistere en ironisk dobbelthed i og med, at de frygter at blive dømt af samfundet og samtidig dømmes hinanden ud fra flere af de samme parametre.

Det sociale har altså både betydning for den enkelte medarbejder i form af, at de oplever at blive rummet af personalet og de øvrige medarbejdere, men samtidig er oplevelsen også præget af, at der er skabt et socialt hierarki baseret på deres funktionsevne og selvstændighed.

# Kapitel 6

## Vurdering

Specialets fund i første delanalyse peger på, at *normalisering* af det sociale arbejde er gavnligt for medarbejderne i den forstand, at ansættelse i en socialøkonomisk virksomhed gør rammerne i hverdagen så ‘normale’ som muligt for den enkelte. Samtidig peger resultaterne fra anden delanalyse på, at medarbejderne har behov for høj grad af fleksibilitet og rummelighed i deres hverdag. Dog synes disse modsatte forhold ikke at være problematiske eller inkompatible for medarbejderne, men derimod synes de at opleve det som et givende *mix*, som de formår at agere i.

Umiddelbart ligger den store udfordring snarere i at indrette en virksomhed som Chaplin, herunder at lave en forretningsmodel og opbygge en hverdagspraksis, der kan rumme disse forhold. Det kræver *først og fremmest*, at man opbygger sin virksomhed og forretning, så der er mulighed for at håndtere en omskiftelig hverdag. Dette bunder i, medarbejdernes behov for fleksible arbejdsforhold, hvorfor en stor del af arbejdskraften ikke kan regnes som stabil arbejdskraft. Derved skal man opbygge en virksomhed, hvor arbejdsforhold og særlige hensyn kan kombineres med en kommerciel forretningsstrategi. Det stiller høje krav til en virksomhed, som skal tage højde for elementer som fleksibilitet og rummelighed i det sociale arbejde, og samtidig være en virksomhed, som fungerer på markedsvilkår.

Det stiller *for det andet* høje krav til Chaplins personale, som skal balancere driften i caféen, butikken og bolchekogeriet med, at de skal udføre det sociale arbejde i forhold til medarbejderne. De skal særligt sikre den fleksibilitet og rummelighed, som medarbejderne har behov for, samtidig med at de skal have øje for, at driften kører, fx at kunderne får serveret deres kaffe, og maden kommer på buffeten. Derudover skal personalet sikre den enkelte og det procesorienterede sociale arbejde,

---

herunder være tilgængelige og stå til rådighed for at kunne yde pædagogisk støtte og hjælp. Det blev i analysen udledt, at den tætte relation mellem medarbejder og kontaktperson er central, hvorfor personalet særligt skal være der for de medarbejdere, de er kontaktperson for. I analysen blev det udledt, at udfordringen lå i, at beslutninger, der skal sikre driften, kan bryde den stabile og kontinuerlige relation mellem kontaktperson og medarbejder. Ikke mindst blev der også fundet indikationer på, at opgaven med at balancere det sociale med det økonomiske har medført coping-strategier hos personalet, hvor økonomiske interesser er blevet vægtet højere end det sociale arbejde i Chaplin.

I relation til hvordan man indretter sin socialøkonomiske virksomhed, bør man *for det tredje* også overveje sammensætningen i sin medarbejderstab. Chaplin er økonomisk selvkørende, og deres forskellige afdelinger skal levere en vis service og sælge diverse produkter. Som inddraget i problemfeltet beskriver forstanderen af Settlementet et trade-off mellem at drive en socialøkonomisk virksomhed, der er økonomisk selvkørende med høj grad af kundefokus, og ansættelse af de svagere borgere, hvor det er nødvendigt at have høj grad af borgerfokus. Chaplin har et bredt spektrum af medarbejdere, som udadtil kan tegne et billede af en virksomhed, der kan rumme og håndtere mange forskellige typer af sociale, fysiske og psykiske udfordringer. Lederne udtaler dog eksplicit, at beskæftigelsesdelen af Chaplin er henvendt til *den bedre halvdel af målgruppen*. Det kan derfor siges, at Chaplin formår at forene det sociale med det økonomiske gennem en slags *creaming*, hvor Chaplin fravælger den mindre udfordrede gruppe og udelukkende tager medarbejdere, der er mere velfungerende. I kraft af dette valg øger Chaplin muligheden for at have et relativt højt fokus på kunderne og være økonomisk bæredygtige. Med dette in mente kan man stille sig kritisk overfor, hvor stor og tung en social opgave Chaplin løfter. Chaplin formår på mange måder at løfte både den sociale og økonomiske del. Det er dog svært at se, hvordan Chaplins forretningsmodel skulle kunne rumme de svageste udsatte, da denne gruppe ikke vil kunne leve op til det service- og produktivitetsniveau, som Chaplin skal levere.

Jf. kapitel fire har medarbejderne oplevet ikke at få tilstrækkelig pædagogisk støtte. Der er isoleret set ikke noget galt i, at Chaplin har valgt at indrette deres virksomhed sådan, at den ikke kan rumme eller fungere ved ansættelse af den

---

svagere del af en målgruppe. Men når selv Chaplin med sine mere velfungerende medarbejdere har disse udfordringer, viser det blot, hvor komplekst det kan være at kombinere det sociale og det økonomiske i en socialøkonomisk virksomhed.

Ifølge forstanderen af Settlementet kræver ansættelsen af den svagere gruppe et stort borgerfokus, hvilket ikke kan harmonere med en kommerciel omsætning, hvorfor man som virksomhed gør sig selv afhængig af fundraising og donationer. Hvis man som socialøkonomisk virksomhed valgte at lade en større del af indtægten basere sig på fundraising, ville man ikke i samme grad være afhængig af at skulle præstere økonomisk. Dette ville kunne skabe luft i den daglige drift og derved give mulighed for at prioritere det sociale arbejde, når det var nødvendigt. Men afhængighed af fundraising har sine egne udfordringer, da det tilføjer en usikkerhed en virksomheds eksistensgrundlag, hvilket som oftest vil betyde, at man lever med en fundraisingsudløbsdato, som konstant skal forlænges.

Det har vist sig at være komplekst at drive en socialøkonomisk virksomhed som Chaplin, idet det indebærer at skulle balancere og forene et socialt mål med et økonomisk. Komplexiteten findes særligt i de modsatrettede forhold, *normalisering* vs. fleksibilitet og rummelighed. Et yderligere spændingsfelt blev fundet i det femte kapitel. Her blev det udledt, hvordan der i Chaplin er skabt et socialt hierarki, som findes på trods af et fund af en samtidig eksisterende social rummelighed. Dette sociale hierarki øger kompleksiteten i hverdagen med endnu et spændingsfelt, som Chaplin og dets personale skal kunne agere i og forholde sig til i deres sociale arbejde.

Jf. speciallets problemfelt har udviklingen i social- og arbejdsmarkedspolitikken ført til et mere aktivt syn på medborgerskab og en generel bestræbelse på, at borgerne skal tage vare på sig selv, primært ved at passe et arbejde. Dette har haft sin effekt på borgere med begrænset arbejdsevne, som på trods af deres udfordringer bliver anset som arbejdsmarkedsparete. Her har særligt det nye kategoriseringssystem af kontanthjælpsmodtagere bevirket, at de svageste borgere, som tidligere kunne gå under definitionen 'passiv' arbejdsløs eller midlertidig passiv, nu enten bliver kategoriseret som job/uddannelsesparat eller aktivitetsparat (Nielsen 2015:52). Der er derved skabt et positivt syn på borgeren, hvor alle arbejdsløse bliver kvalificeret som 'parate' og rummer potentialer, hvorfor alle har ret og pligt til aktivitet. Socialøko-

---

nomiske virksomheder kan siges at ligge i tråd med denne udvikling, idet de netop er med til at gøre det muligt for svagere grupper at indtræde på arbejdsmarkedet. I forlængelse af ovenstående ligger Chaplin i tråd med udviklingen på social- og arbejdsmarkedsområdet, da de i kraft af deres formål spejler og reproducerer dette aktive menneskesyn og bestræbelsen på at få flest mulige i beskæftigelse.

Men samtidig synes Chaplins arbejde at stå i kontrast til beskæftigelsesindsatsen i det offentlige regi. Denne beskæftigelsesindsats har de seneste årtier i stigende grad været præget af mål og resultatstyring, og derfor er råderummet for at foretage et individuelt skøn blevet begrænset (Guldager & Skytte 2017: 542). I tråd hermed har det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen fået kritik for at være for orienteret omkring *procesregulering*, *standardisering* og *benchmarking*, hvor argumentet lyder, at det sociale arbejde bliver undermineret grundet denne orientering (Høybye-Mortensen 2013). Chaplins sociale arbejde er på mange punkter ulig indretningen af beskæftigelsesindsatsen, idet der i Chaplin er fokus på den enkelte med det mål at styrke den faglige, sociale og personlige udvikling. Derudover peger undersøgelser på, at indsatser rettet mod de udsatte borgere, som befinder sig længst fra arbejdsmarkedet, kræver en høj grad af fleksibilitet og differentiering (Caswell 2017:271). I lyset af fjerde kapitel formår Chaplin at rumme en høj kompleksitet, som den beskæftigelsespolitiske agenda i den offentlige sektor ikke nødvendigvis understøtter (Caswell 2017:271). I dette lys adskiller Chaplins beskæftigelsesrettede tilbud sig fra den resultatmåling og incitamentsstyring, der dominerer i beskæftigelsesindsatsen, hvor Chaplin gennem deres procesorienterede sociale arbejde og tilhørende individuelle tilpasning udfordrer den dominerende indsats.

I kraft af ovenstående positionerer Chaplin sig i en unik kombination, hvor de samtidig med at spejle og reproducere det aktive menneskesyn og samfundets bestræbelser på beskæftigelse, gennem deres forretningsmodel også nyskaber, udfordrer og udvider idéen om det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen. Men lige så unik en kombination, Chaplin besidder, lige så kompleks vurderes deres arbejde og hverdagspraksis at være, hvor arbejdet med at løfte og forene både det økonomiske og det sociale er en svær praksis fyldt med spændingsfelter.

Jf. problemfeltet fremhæver politikere socialøkonomiske virksomheders store poten-

---

tiale til at løse samfundsmæssige problemstillinger. Jf. afsnit 1.5 om position og bidrag bakker en gren af forskningen op om dette, idet de ser stigningen i socialøkonomiske virksomheder som en løsning på nogle af velfærdssamfundets problemer og de fortsatte nedskæringer på de offentlige budgetter. Specialets argument bunder ikke i et spørgsmål om, hvorvidt Chaplin løfter en social opgave. Men når Chaplins medarbejdere består af de mere velfungerende udsatte, og virksomheden samtidig synes at have udfordringer med at balancere det sociale og økonomiske formål, kan man stille sig kritisk overfor ovenstående ambitioner og forhåbninger. At socialøkonomiske virksomheder skal forene socialt arbejde med en målgruppe bestående af de svageste borgere med kommerciel produktion, synes for komplekst til at være realistisk.

Socialt arbejde på beskæftigelsesområdet vil altid bære præg af krav og forventninger til den enkelte om at yde og levere. I og med at socialøkonomiske virksomheder er afhængige af salg af varer eller ydelser, kan der sættes spørgsmålstegn ved, om disse typer indsats overhovedet kan rumme de svageste borgere, da disse kan have langt mere komplekse sociale problemer. Med dette in mente er det essentielt at pointere, at der eksisterer et øget behov for at iværksætte andre initiativer og indsats, som kan tage hånd om de mest sårbare grupper i samfundet.

Chaplin formår på mange måder at indfange en kompleksitet, som ikke er at finde i den offentlige beskæftigelsesindsats, hvorfor de har skabt en alternativ løsning til socialt arbejde på beskæftigelsesområdet. På trods af dette står Chaplin alligevel over for udfordringer, som relaterer sig til at drive en socialøkonomisk virksomhed, hvor det at forene et socialt og økonomisk mål udløser spændingsfelter, som vist i indeværende speciale. Chaplin formår på mange måder at balancere mellem disse mål, men det har ikke været omkostningsfrit for medarbejderne, og det er kun blevet gjort muligt, fordi Chaplins medarbejdere består af den mindre udfordrede del af målgruppen. Chaplin kan dog ses som et godt supplement til beskæftigelsesindsatsen i den offentlige sektor, da tilbuddet rummer flere kvalitative aspekter, som medarbejderne tillægger stor betydning, og imødekommer en del af den kritik, som den offentlige indsats har modtaget. Chaplin har dermed et potentiale, som dog henvender sig særligt til borgere med mindre udfordringer.

# Kapitel 7

## Konklusion

Indeværende speciale har haft til hensigt at bidrage til en større viden indenfor det ellers begrænsede brugerperspektiv i forskningen om socialøkonomiske virksomheder. Gennem et brugerperspektiv har formålet været at få indsigt i 'den sociale del' af en socialøkonomisk virksomhed ved at undersøge, hvordan det sociale arbejde opfattes og opleves af brugerne. I specialet er den socialøkonomiske virksomhed Chaplin blevet operationaliseret som et casestudie, hvor det empiriske grundlag har bestået af interviews med fire af Chaplins medarbejdere med nedsat funktionsevne. Her var fokus på, hvordan medarbejderne oplever deres ansættelse i Chaplin samt samfundets syn på dem, og hvorledes deres oplevelse kunne kobles til Chaplins sociale arbejde.

Specialet har ved inddragelse af Goffmans teori om *Stigma* og *Hverdagslivets Rollespil* belyst, at medarbejderne i Chaplin lever med en bekymring om at blive dømt af samfundet, og at de i forlængelse heraf har et ønske om at 'være som alle andre'. Ansættelsen i Chaplin bidrager til at medarbejderne oplever af at være en del af det større arbejdsfællesskab og være 'normale'. I kraft heraf blev det udledt, at *normaliseringen* af hverdagen er en del af det sociale arbejde, som Chaplin udfører.

Ved inddragelse af interaktionismen har specialet vist, at den tætte og kontinuerlige relation mellem medarbejderen og dennes kontaktperson tillægges stor betydning hos medarbejderen, herunder hvordan de skaber en fælles forståelse for medarbejdernes problemer.

Specialet har peget på, at medarbejderne har stor gavn af Chaplins fleksible og rummelige tilrettelæggelse af hverdagen og af arbejdsforhold. Medarbejderne oplever en selvbestemmelse, idet de fra personalets side møder forståelse og accept, når de har brug for fx at trække sig eller udeblive fra arbejdet. Derfor ses *fleksibiliteten*



---

og rummeligheden ligesom *normaliseringen* som en del af Chaplins sociale arbejde. Selvom fleksibiliteten og rummeligheden umiddelbart ligger i kontrast til normaliseringen, har specialet vist, hvordan medarbejderne formår at forene dem og håndtere dem som et givende *mix*.

Specialet har også belyst, hvordan der findes flere spændingsfelter i Chaplins arbejde, fordi virksomheden skal varetage både det sociale og det økonomiske mål. I den forbindelse blev det vist, hvordan medarbejderne oplever manglende inddragelse samt utilstrækkelig social og pædagogisk støtte, som synes at være en konsekvens af, at personalet også skal varetage virksomhedens økonomiske interesser.

Et andet spændingsfelt i Chaplin blev fundet på det sociale plan. Rummeligheden i hverdagens tilrettelæggelse samt personalets tilgang til medarbejderne synes at have spredt sig og givet læring på det sociale plan hos medarbejderne. Her er forståelse og det at give plads til andre blandt medarbejderne velansete værdier og normer, og medarbejderne oplever at lære at rumme og håndtere andre. Denne sociale rummelighed blev blandt medarbejderne værdsat, idet de beskrev, hvordan de ikke følte sig dømt, men derimod rummet i Chaplin.

I kontrast til denne rummelighed viser specialet, at der er et socialt hierarki blandt medarbejderne. I tråd med medarbejdernes bestræbelse på at være 'normal' synes dette ønske at have indlejret sig i medarbejderne, hvilket har haft indvirkning på deres syn på hinanden. Medarbejderne dømmes hinanden ud fra funktionsevne og selvstændighed, hvilket har skabt et socialt hierarki. På denne måde reproducerer medarbejderne det samfundssyn, de selv oplever. Der synes således at eksistere en ironisk dobbelthed i, at de frygter at blive dømt af samfundet, men samtidig dømmes hinanden ud fra flere af de samme parametre, hvilket udgør endnu et spændingsfelt i Chaplin.

Specialet belyser, hvor komplekst det er drive en socialøkonomisk virksomhed som Chaplin, som skal kunne balancere og forene et socialt mål med et økonomisk. Denne kompleksitet stiller krav både til virksomhedens forretningsstrategi, personalet samt medarbejdersammensætningen. På trods af dette formår Chaplin at nyskabe, udfordre og udvide idéen om det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen ved at

---

inkorporere en kompleks sammensætning af fleksibilitet, rummelighed og normalisering i det sociale arbejde. Chaplin har således skabt et alternativt beskæftigelses-tilbud til de borgere, som er mindre udfordrede, og deres arbejde kan derfor anses som et supplement til den offentlige beskæftigelsesindsats.

Specialets empiriske fund peger på flere elementer i det sociale arbejde, som bidrager positivt til brugernes oplevelse i en socialøkonomisk virksomhed. Disse fund kan være relevante i relation til andre beskæftigelsesindsatser på det sociale område eller i socialøkonomiske virksomheder. Det vil dog først og fremmest være interessant at få specialets fund efterprøvet i andre studier om socialøkonomiske virksomheder.

# Kapitel 8

## Litteraturliste

Andersen, Niklas A. & Larsen, Flemming (2018) *Beskæftigelse for alle? – Den kommunale beskæftigelse på kontanthjælpsområdet siden 2000* Frydenlund Academic.

Amin, A., (2009). *Extraordinarily ordinary: working in the social economy*. Social Enterprise Journal, 5(1), pp.30–49.

Arthur, L. et al., (2006). *Where is the “social” in social enterprise?* In 3rd Annual Social Enterprise Conference, 22-23 June. London, pp. 1–16.

Bandura, A. (1994). *Self-efficacy*. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press.

Berglund, K., & Schwartz, B. (2013).  *Holding on to the Anomaly of Social Entrepreneurship Dilemmas in Starting up and Running a Fair-Trade Enterprise*. Journal of Social Entrepreneurship, 4(3), 237–255.

Blackburn, Robert A & Ram, Monder (2006) *Fix or Fixation? The Contributions and Limitations of Entrepreneurship and Small Firms to Combating Social Exclusion*. Entrepreneurship and Regional Development 18(1)

Brinkmann, S., Tanggaard, L. (2010): *Introduktion i* Brinkmann S. & Tanggaard L. (red): *Kvalitativ metode - en grundbog*, 1 udgave 3 oplag, Hans Reitzel Forlag

Bundesen, P. (2016) *Sociale problemer og socialpolitik*, 5. Udgave 1. Oplag, Syddansk Universitetsforlag

Bull, M. (2008). *Challenging tensions: critical , theoretical and empirical perspectives on social enterprise*. International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research, 14(5), 268–275.

Bøgh Andersen (2012): *Forskningskriterier i Metoder i statskundskab i* Bøgh Andersen, L., Møller Hansen, Kasper & Klemmensen, Robert, Hans Reitzels Forlag 2012

Caswell, D. (2017): *Socialt arbejde på beskæftigelsesområdet - håndteringen af de*

---

*ikke-arbejdsmarkedsparate* i Guldager, J. & Skytte, M (red): Socialt arbejde - teorier og perspektiver, 2. Udgave, Akademisk Forlag

Chaplin (2019a): *Chaplin*, <https://www.chaplin.as> - Besøgt d. 5.3.2019

Chaplin (2019b): *Chaplin - hvem er vi*, dokument udarbejdet af Chaplin, hentet fra hjemmeside. 27.3 2019

Chaplin (2019c): *Chaplin - Bo, beskæftigelse og uddannelse*, brochure udgivet af Chaplin.

Chaplin (2019d): *Om Chaplin*, <https://www.cafechaplin.dk/> - Besøgt d. 5.4.2019

Campos, J.L.M. & Ávila, R.C. (2012): *The Social Economy in the European Union*. European Economic and Social Committee.

Child, C. (2012). *Chasing the Double-Bottom Line: Fair Trade and the Elusive Win-Win*. In B. Gidron & Y. Hasenfeld (Eds.), *Social Enterprise. An Organizational Perspective* (pp. 185–197). London: Palgrave Macmillan.

Christensen, Else (2011) *Væk fra Grønland, udsatte grønlandere der er flyttet til Danmark med deres børn*. SFI, Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, København.

Dees, G. J (2007): *Taking Social Entrepreneurship Seriously*. Society vol. 44, nr. 3

Defourny, J., (2010). *Concepts and realities of social enterprise: a European perspective*. In A. Fayolle & H. Matlay, eds. *Handbook of Research on Social Entrepreneurship*. Cheltenham: Edward Elgar, pp. 57–87.

Defourny, J., (2011) *Emerging Models of Social Enterprise: An EMES perspective i Social Enterprise*. Social Entrepreneurship, Social Economy, Solidarity Economy: An EMES Reader on the 'SE Field'. EMES 2011

Defourny, J., & Nyssens, M. (2006). *Defining social enterprise*. In M. Nyssens (Ed.), *Social Enterprise* (pp. 3–26). London & New York: Routledge

Dey, P. & Steyaert, C., (2012). *Social entrepreneurship: critique and the radical enactment of the social*. *Social Enterprise Journal*, 8(2), pp.90–107.

Dey, P., & Steyaert, C. (2014). *Rethinking the Space of Ethics in Social Entrepreneurship: Power, Subjectivity, and Practices of Freedom*. *Journal of Business Ethics*, 1–15.

Dey, P., & Teasdale, S. (2013). *Social Enterprise and Dis/identification*. *Administrative Theory & Praxis*, 35(2), 248–270.

---

Diochon, M., & Anderson, A. R. (2010). *Ambivalence and ambiguity in social enterprise; narratives about values in reconciling purpose and practices*. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 7(1), 93–109.

Doherty, B., Haugh, H., & Lyon, F. (2014). *Social Enterprises as Hybrid Organizations: A Review and Research Agenda*. *International Journal of Management Reviews*, 16, 417–436.

Domenico, M. D, Haugh, H. & Traycey, P. (2010): *Social Bricolage: Theorizing Social Value Creation in Social Enterprises*. ET&P Baylor University

Eikenberry, A.M. (2009): *Refusing the Market: A Democratic Discourse for Voluntary and Nonprofit Organizations*. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(4), pp.582–596.

EMES (2016) [www.emes.net](http://emes.net). Available at: <http://emes.net/> [Tilgået 16. April 2019]

Evers, A. (2004): *Mixed Welfare Systems and Hybrid Organisations. Changes in the Governance and Provision of Social Services*. 6th International Conference of the International Society for Third Sector Research, July 11-14, Ryerson University and York University, Toronto.

Erhvervsstyrelsen (2018) *Evaluering af lov om registrerede socialøkonomiske virksomheder*. Udgivet af Erhvervsstyrelsen.

Fredslund, H. (2005). *Den filosofiske hermeneutik – fra filosofi til forskningspraksis*. I Nygaard, Claus (red.) (2005). *Samfundsvidenskabelige analysemetoder*. Forlaget samfundslitteratur.

Garrow, E., & Hasenfeld, Y. (2012). *Managing conflicting institutional logics: Social service versus market*. In B. Gidron & Y. Hasenfeld (Eds.), *Social enterprises: An organizational perspective* (pp. 121–143). Hampshire: Palgrave Macmillan.

Garrow, E.E. & Hasenfeld, Y. (2014). *Social Enterprises as an Embodiment of a Neoliberal Welfare Logic*. *American Behavioral Scientist*, 58(11), pp.1475– 1493.

Gawell, M., Johannisson, B. & Lundquist, M. (2009) *Samhällets entreprenörer en forskarantologi om samhällsentreprenörskap*. KK-Stiftelsen

Gilbert, N. (2002): *Transformation of the Welfare State*. The silent surrender of public responsibility, Oxford: Oxford University Press

Goffman, E. (2016/1963): *Stigma - om afvigerens sociale identitet* 2. Udgave, 4. Oplag, Samfundslitteratur

Goffman, E. (2014/1959): *Hverdagslivets rollespil*, 1. udgave. Forlaget Samfundslitteratur

---

Guldager, J. & Skytte, M. (2017): *Aktuelle fællestræk og udfordringer for socialt arbejde* i Guldager, J. & Skytte, M (red): Socialt arbejde - teorier og perspektiver, 2. Udgave, Akademisk Forlag

Hart, K. (2010). *Informal Economy* i The Human Economy, Keith Hart, Jean-Louis Laville, Antonio David Cattani. Cambridge: Polity Press, 2010.

Hulgård, L. (2007): *Sociale entreprenører*. København: Hans Reitzels forlag.

Hulgård, L., (2011): *Social economy and social enterprise: an emerging alternative to mainstream market economy?* China Journal of Social Work, 4(3), pp.201–215.

Hustinx, L. & De Waele, E., (2015). *Managing Hybridity in a Changing Welfare Mix: Everyday Practices in an Entrepreneurial Nonprofit in Belgium*. Voluntas, 26(5), pp.1666–1689.

Hutchinson, G. S. & Oltedal, S. (2006): *Modeller i socialt arbejde*, 2. udgave, 8. oplag, København, Hans Reitzels Forlag

Højbjerg, H. (2013): *Hermeneutik* i Fuglsang, Lars og Bitsch Olsen, Poul (red.) (2013) Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne. På tværs af fagkulturer og paradigmer 3. udgave. Samfundslitteratur

Højbye-Mortensen, M. (2013): *I velfærdsstatens frontlinje. Administration, metoder og beslutningstagning*. København: Hans Reitzels Forlag.

Jakobsen, M. L. F. (2012): *Kvalitativ analyse: kodning* i Andersen, L.B. et al. (red): Metoder i Statskundskab, 2. Udgave, 2. Oplag, Hans Reitzels Forlag

Jessop, B. (2002) *The future of the Capitalist State*, Cambridge, Polity Press.

Juul, S. (2012) *Hermeneutik* i Juul, Søren og Pedersen, Kirsten Brandsholm (red.) (2012) Samfundsvidenskabernes Videnskabsteori - En Indføring,. 1. udg. Hans Reitzels Forlag,

Jørgensen, R. E. (2017) *Vi er altid faldet mellem flere stole - Socialøkonomi og social virksomhed 'betwixt and between'*. 1. udg. Institut for Mennesker og Teknologi Roskilde Universitet

Jørgensen, R. E. and Sievers, S. M. M. (2015) *Mellem arbejde og 'off-day': tvetydighedens muligheder i sociale virksomheder*, Tidsskrift for Arbejdsliv, 17 (3), 48–62.

Kerlin, J. A., (2010) *A Comparative Analysis of the Global Emergence of Social Enterprise*. VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 21(2), pp.162–179

Kristiansen, S. & Krogstrup, H.K. (1999): *Deltagende observation - Introduktion til en forskningsmetode*, 2. Oplag, Hans Reitzels Forlag, København

- 
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015) *Interview*. 3. udg. Hans Reitzels Forlag,
- Lund, A. B., & Sørensen, K. I. (2018) *Komparative analyser af dansk socialøkonomi: Sorgfrit udkomme & timeligt velvære?* Frederiksberg: Copenhagen Business School, CBS
- Lynggaard, K. (2010): *Dokumentanalyse* i Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red): *Kvalitativ metode - en grundbog*, 1. Udgave 3. Oplag, Hans Reitzel Forlag
- Mason, C. (2012) *Up for grabs: A critical discourse analysis of social entrepreneurship discourse in the United Kingdom*. *Social Enterprise Journal*, 8(2), 123–140
- Morsing, M. & Strand, R. (2014) *CSR and Beyond: A Nordic Perspective*. *Corporate Communication*, 19(3):318-322
- Niels, A.A.(2015): The Intersection of Social Work and Social Enterprise, *Journal of Social Work Values & Ethics*, Vol. 12, No. 2
- Petersen, J. H. & Petersen, K. (2014) *Sammenfatning og perspektivering* i Petersen, Jørn Henrik, Petersen, Klaus & Christiansen, Niels Finn (red.) (2014) *Hvor glider vi hen? Dansk velfærdshistorie*, bind 6 1993-2014, Syddansk Universitetsforlag
- Mauksch, S., (2012) *Beyond managerial rationality: exploring social enterprise in Germany*. *Social Enterprise Journal*, 8(2), pp.156–170
- Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold & Beskæftigelsesministeriet (2014): *Flere og stærkere socialøkonomiske virksomheder i Danmark*, København, Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold.
- Dean, M. (2010) *Governmentality: Power and rule in modern society*, London, Sage.
- Nicholls, A. (2008): Introduction, i Alex Nicholls (red.): *Social Entrepreneurship. New Models of Sustainable Social Change*, Oxford University Press, 1-35
- Nicholls, A and Young, R, (2008): *Introduction to the paperback edition of Nicholls, A (ed), Social Entrepreneurship: New Paradigms of Sustainable Social Change*, Oxford, Oxford University Press
- Ramian, K.(2012):*Casestudiet i praksis* 2. Udgave 2. Oplag, Hans Reitzel Forlag
- Regeringen (2010): *National Civilsamfundsstrategi - en styrket inddragelse af civilsamfundet og frivillige organisationer i den sociale indsats*. København: Socialministeriet.
- Rosenberg, C., (2013): *SydhavnsCompagniet tilblivelse, relationer og muligheder i stribede og glatte rum*, Roskilde: Institut for Psykologi og Uddannelsesforskning, Roskilde Universitet.

---

Roy, M.J., (2015): *Conceptualising social enterprise as a health and well-being “intervention.”* Glasgow Caledonian University.

Rådet for Socialøkonomiske Virksomheder, (2015): *Årsrapport 2015*. Rådet for Socialøkonomiske Virksomheder, København.

Seanor, P., & Meaton, J. (2008): *Learning from failure, ambiguity and trust in social enterprise*. Social Enterprise Journal, 4(1), 24–40.

SFI (2013): Socialøkonomiske virksomheder. *Når udsatte bliver ansatte*, SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd 13, 23.

Sievers, S.M.M., (2016): *Fragile heterotopias – a case study of a Danish social enterprise*. Community Development Journal, 51(1), pp.77–94.

Stofbladet (2016) *Dobbeltdiagnoser blandt misbrugere*, Artikel i tidsskriftet STOF nr. 15, 2010, Center for Rusmiddelforskning, Aarhus Universitet <http://www.stofbladet.dk/6storage/586/56.pdf> - besøgt den 23.05.19

Svensson, C. F. (2015) *Anstændighedens udfordringer. Relationer, navigationer og horisonter i sociale virksomheder*. Ph.d. afhandling, Institut for Psykologi og Uddannelsesforskning, Roskilde Universitet

Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2010): *Interviewet: Samtalen som forskningsmetode* i Brinkmann S. & Tanggaard L. (red): *Kvalitativ metode - en grundbog*, 1 udgave 3 oplag, Hans Reitzel Forlag

Taylor, Marylyn (2010): *Community Participation* i *The Human Economy*, Keith Hart, Jean-Louis Lavelle, Antonio David Cattani. Cambridge: Polity Press, 2010.

Teasdale, S. (2012): *What’s in a Name? Making Sense of Social Enterprise Discourses*. Public Policy and Administration, 27(2), 99–119.

The European Commission, (2014): *A map of social enterprises and their eco-systems* i *Europe Country Report : Denmark*,

Torring, J. (2004): *Det stille sporskifte i velfærdsstaten - En diskursteoretisk beslutningsprocesanalyse*, Århus Universitetsforlag.

Udvalget for socialøkonomiske virksomheder, (2013): *Anbefalingsrapport*, København.

Yin, R.K. (2003): *Case Study Research - Design and Methods*, 3. edition, Sage Publications, Inc.

Würsching, B. (2012): *Socialøkonomiske virksomheder – derfor er de vigtige at forstå* i *Uden for Nummer* nr. 25, 16-25.



# Kapitel 9

## Bilag 1, 2 & 3