

Inddragelsespraksis og styringsteknologi i et kommunalt jobcenter

Navn: Tanja Margrethe Nielsen

Studienr. :20180316

Anslag: 166.862

Vejleder: Nichlas Permin Berger

Afleveret den: 4. januar 2021

Indholdsfortegnelse

1. Abstract	3
2. Problemfelt	4
2.1. Problemformulering	7
3. Litteratursøgning	8
3.1. Aktuel forskning på området	9
3.1.1 Kritisk forskning	10
3.1.2 Udvikling af potentiale	10
4. Metodologisk tilgang	12
4.1. Casebeskrivelse	12
4. 2. Dataindsamling	12
4.3. Deltagende observation	13
4.4. Interviews	14
4. 4. 1. Interviewguides	15
4. 5. Behandling af data	16
4.6. Videnskabsteoretisk ståsted	18
4. 6. 1. Forforståelse	19
4. 7. Et interaktionistisk greb	20
4. 7. 1. Et samtidig dialogisk perspektiv	21
4. 8. Ethiske overvejelser	22
4. 9. Organisatorisk og juridisk ramme	23
4. 10. Metodisk ramme	24
4. 11. Begrebsafklaring	26
4. 11. 1 Operationalisering af inddragelse	26
4. 11. 2 Sagsbehandlerens mulighed for inddragelse i et jobcenter	28
4. 11. 3. Socialt arbejde som praksisfelt	30
5. Teori	32
5. 1. Magt, subjektivitet og governmentality	32
6. Præsentation af cases og observationer	35
6. 1. Sagsbehandler 1: Pia	36
6. 2. Sagsbehandler 2: Julie	36
6. 3. Anton	36
6. 4. Brenda	37

6. 5. Celine	37
6. 6. Dorthe.....	38
6. 7. Eva.....	38
7. Observerede samtaler og interviews.....	39
8. Analyse	40
8. 1. Analysestrategi.....	40
8. 2. Karakteristik af de unge	41
8. 3. Inddragelse i praksis.....	42
8. 3. 1. De unges oplevelse af inddragelse og styring	48
8. 3. 2. Sagsbehandlerens blik på inddragelse	52
8. 4. Styringsteknologier i samtalen	55
8. 4. 1. Et normalt menneske	55
8. 4. 2. Jobparat	58
8. 4. 3. Selvstændighed	60
8. 4. 4. Underliggende styring	61
8. 5. Metoden LØFT som styringsteknologi	61
8. 6. Vidensbaseret og faglig magt.....	65
9. Konklusion	68
10 Perspektivering.....	69
10. 1. Hvordan gøres inddragelse? – kvalificering af det sociale arbejde	69
10. 2. Oplevelsen af meningsfuldhed	71
11. Litteraturliste.....	72

1. Abstract

This Master thesis explores user participation in a social service institution. In specific, this thesis examines user participation and governance in a municipal context. The thesis was completed via a qualitative study in a Danish Job Centre, including observations from conversations between social workers and vulnerable unemployed young adults, who are categorized as ready for work or education. These observations are supported by follow-up interviews of the social workers and young adults. My specific interest is in how participation manifests by defined frames and jurisdiction. I aim to analyze these elements

via a hermeneutic view, where I am aware that my preconceptions will play a part in the findings.

The analyzing process leads to identification, power, and self-management, as being important parts of the content in the conversations. The study came to show how the social workers and young adults defined the subject, created room for participation, and how the macro specified technologies play a great part in the conversations. I have discovered through analysis via Foucault's theories of power, discourse, and subjectivation, that power, subjectivation, and self-technologies become the primary methods used in such conversations.

The work with the young adults and the control towards getting them into work or education becomes a normalization of the subject, which acts as a control technology towards discursive normality. The control becomes productive but constantly forces the individual to be reflexive. The social workers are governed by the organization, policies, legislation, and the predefined method choices. The solution-focused method is included as part of the management, but not as a reason for the management.

Both the social workers and the young adults are involved in managing the conversations and both have power concerning its content. Both parties are at the same time subject to the predefined discourse that is present in the dialogue. The caseworker must recognize the importance of the young person being delegated power in the conversation for him or her to achieve the goals that are legally determined. It is also important to consider the extent to which young adults have the resources to step into participation. In summary, I found that participation is a part of the conversations and is possible but difficult to balance.

2. Problemfelt

En samtale mellem en ung modtager af uddannelseshjælp og en sagsbehandler i et jobcenter er i sagens natur asymmetrisk i magtfordelingen. Den unge borger er nødsaget til at møde op og deltage aktivt, da sagsbehandleren har mulighed for at sanktionere borgeren, så han/hun ikke får udbetalt økonomisk støtte - hvilket potentielt er nødvendigt for basal overlevelse (Retsinformation 1, § 13 & 36). Sagsbehandleren sanktioneres ikke ved udeblivelse, og heri

ligger den indlejrede asymmetri og magtforskydning. Borgerens stemme i samtalen ligger i deltagelse og engagement, da sagsbehandlerens mulighed for at støtte borgeren beror på den tillid og den udvalgte viden, borgeren vælger at dele med sin sagsbehandler.

Vigtigheden af at inddrage borgeren i egen sag er mangfoldig. Først af alt fordrer inddragelse respektfuldhed og anerkendelse. Honneths teori om anerkendelse kan knyttes til dette argument, da menneskets natur og indbyrdes relationer beror på at blive set og hørt. Menneskets selvtillid og selvværd er afhængig af anerkendende relationer. Et møde, hvor borgerens integritet og identitet ikke forstås, kan resultere i krænkelse, der potentielt kan lagre sig som erfaringer og kan resultere i oplevelsen af manglende inddragelse i egen livsskæbne, social usynlighed, og kategorisering (Gimmler og Harder, 2015, s. 48-50). Samtidig kræver retlige regulering og praksis *inddragelse*. Området er reguleret i lov om social service, forvaltningsloven og retssikkerhedsloven (Retsinformation 2019 2, Retsinformation 2019 3, Retsinformation 2019 4). Myndigheden skal træffe afgørelser på et legitimt grundlag, og loven regulerer, at sagsbehandleren skal inddrage borgeren. Inddragelsen vil styrke statens demokrati og give individet indflydelse. Sagsbehandleren i en forvaltning har reel magt over borgeren, og borgeren kan føle, at forvaltningen træder ind i borgerens livsverden, og magtfordelingen bliver asymmetrisk. Det Habermas definerer som en kolonisering af livsverden, i de tilfælde hvor statsmagten trænger sig ind i borgerens private livsverden om end utilsigtet (Dalberg-Larsen & Kristiansen, 2014, s. 84-86). Formålet med inddragelse kan være, at borgeren bevarer sin integritet og værdighed ved at have indflydelse. Netop derfor er det essentielt, at inddragelsen bliver reel, og ikke blot symbolsk (Jensen, B, 2014, s. 4-6). Inddragelse vil med stor sandsynlighed højne borgerens følelse af sammenhæng og meningsfuldhed i eget liv.

Institut for Menneskerettigheder udgav i 2017 en undersøgelse af retssikkerheden i danske kommuner med fokus på menneskeretlig forpligtelse og borgerens møde i sociale sager (Institut for menneskerettigheder, 2017). Undersøgelsen konkluderede, at 40 % af de adspurgte borgere ikke mente, de har haft mulighed for at give deres syn på sagen, og godt en femtedel anså, at de ikke var blevet hørt i egen sag (Menneskeret, 2017, s. 6).

Undersøgelsen påpeger, at emnet kræver yderligere belysning, og netop derfor udvælges emnet som udgangspunkt for dette speciale.

Balancen mellem inddragelse af borgeren og forvaltningens institutionelle dømmekraft er et udforsket krydsfelt, netop ud fra præmissen om, at de to forudsætninger kan være vanskelige at balancere. Sagsbehandleren i forvaltningen forvalter loven og skal samtidig sørge for, at borgeren bliver og føler sig inddraget. Michael Lipsky har illustreret implementering af politikker og love i socialt arbejde og argumenterer for, at socialpolitikken implementeres og skabes nedefra i den konkrete forvaltning. Han beskriver, hvordan offentlige politikker i frontlinjen bliver til endelige handlinger og beslutninger på baggrund af pligtmæssige skøn. Han beskriver, hvordan frontarbejderne mangler ressourcer, masseproducerede borgere bliver normen, og arbejdet simplificeres på baggrund af mangel på tid og økonomi (Lipsky, 1980, s. 6-7). Sagsbehandlerens vilkår er en position i bunden af et hierarkisk, politisk styret bureaukrati, og vedkommende har som oftest ingen formel kontrol over mængden af sit arbejde og udfører en høj grad af skøn, der kan få stor indflydelse på borgerens liv. Sagsbehandleren i front agerer repræsentant for samfundet, træffer beslutninger på baggrund af en given lovgivning og skal agere professionelt i forhold til egen faglighed og etiske overbevisninger (Møller, 2011, s. 271-272). Dette krydspres kan være med til at forklare den diskrepans, der ofte ses mellem de politiske målsætninger og den gennemførte politik i praksis, blandt andet i forhold til inddragelse, der som impliceret er udfordret (Møller, 2011, s. 273 & Andersen, 2018, s. 788).

Den politiske hensigt i forhold til inddragelse af borgeren i egen sag er særligt klar på børne- og ungeområdet. Her er der i den såkaldte Børnerettighedspakke fordelt satspuljemidler i perioden 2018- 2021, *"til at sikre en bedre inddragelse af børn i deres egne sager, så børn høres og tages alvorligt"*. (Regeringen, 2018, s. 4). Flere studier påpeger behov for ændret praksis, da inddragelsen er udfordret. Ankestyrelsens praksisundersøgelse fra april 2011 om inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger konkluderer, at børn og unge inddrages i 63 % af sagerne (Ankestyrelsen, 2011, s. 6-9). Socialrådgiver og cand. scient. soc. Birgitte Schjær Jensen, som forsker i inddragelse af børn og unge i socialt arbejde, har i sin Ph.d. fra 2014 *"Inddragelse af udsatte børn og unge i socialt arbejde"* udfoldet, at børn og

unge ikke har en reel stemme i den kommunale sagsbehandling (Jensen, 2014, s. 5, 83-84, 94-96).

Ydermere har Vive har i maj 2019 udgivet en større kvantitativ undersøgelse angående inddragelse af børn og unge i sagsbehandlingen. Sigtet var at kortlægge graden af børn og unges inddragelse samt undersøge, om inddragelse har betydning for deres trivsel. Undersøgelsen konkluderer, at en stor del af de unge følte sig inddraget, men ligeledes, at der var en gruppe, der oplevede det modsatte. Resultaterne i undersøgelsen viste, at de mest udsatte unge følte sig mindst inddraget (Vive, 2020). Netop af denne årsag finder jeg er det vigtigt at afdække denne målgruppe.

Undersøgelser peger overvejende på, at borgere, både børn, unge og voksne, ikke altid føler sig inddraget i egen sag i forvaltningen, hvilket kan have affektive konsekvenser for borgerens selvopfattelse og oplevelse af sammenhæng og meningsfuldhed (Høilund & Juul, 2005, s. 49-51 & Jensen, 2014, s. 269-272). Statistikkerne viser den særlige udfordring i forhold til børn og unge, hvorfor koblingen mellem ungdom og voksenlivet som undersøgelsesarena kunne være interessant udforske (Ankestyrelsen, 2011, s. 6-9 & Jensen, 2014, s. 5, 83-84, 94-96). Jeg har valgt at se på unge (mellem 19-30) modtagere af uddannelseshjælp. De unge, jeg har talt med, har siden de var børn, og gennem flere år været i kontakt med det sociale system, og kan klassificeres under kategorien: *udsatte*.

2.1. Problemformulering

På baggrund af nysgerrighed omkring faglig praksis i et jobcenter, og med fokus på borgerinddragelse, har jeg valgt følgende problemformulering:

Hvordan kommer inddragelse af unge udsatte borgere i praksis til i et jobcenter i til udtryk under de specifikke institutionelle rammer, og på hvilken måde har styringspraksisser betydning for den konkrete inddragelse i praksis?

Jeg ønsker i specialet at undersøge den sociale og konkrete praksis omkring borgerinddragelse i mødet mellem sagsbehandler og borger, med sekundært fokus på styringspraksis.

Observationerne er foretaget i et krydsfelt, hvor begge aktører skal agere og balancere inden for en lovgivning og en institutionel ramme.

Jeg er særligt optaget af unge borgere med psykiske eller psykiatriske udfordringer samt behov for uddannelseshjælp af flere årsager. Min oprindelige hensigt var at undersøge inddragelse af børn. Det viste sig vanskeligt at få informanter til at stille op, og da muligheden for at observere og interviewe unge borgere opstod, valgte jeg at skifte fokus til denne målgruppe. Gruppen af unge er interessant, da de befinder sig i en transition mellem livet som barn og voksen. De unge borgere mødes af flere krav end voksne og er juridisk defineret som en særegen gruppe, da kontanthjælpen for unge under 30 år blev afskaffet og erstattet med uddannelseshjælp (Beskæftigelsesministeriet, 2017). Studiet fokuserer unge under 30 år med udfordringer ud over arbejdsløshed, i kontakt med den offentlige forvaltning. Personerne i målgruppen er særligt sårbare i deres position som modtagere af kontante ydelser. Da der stilles krav til modtageren til gengæld for ydelsen, kan bindingen forstærke magtforholdet mellem sagsbehandler og borger og hermed skærpe kravene til begge aktører.

Konkret praksis er undersøgt via fem observationer af autentiske møder mellem borger og sagsbehandlere i et jobcenter i en mindre kommune på Sjælland. Efterfølgende er samme borgere og sagsbehandlere interviewet enkeltvis, med fokus på inddragelse i det konkrete møde, og i det generelle møde med forvaltningen. For at afdække inddragelsen i praksis og få borgerens perspektiver og positioner i forhold til borgerinddragelsen og magt i samtalen har jeg spurgt konkret ind til oplevelser med inddragelse.

3. Litteratursøgning

Eksisterende litteratur og forskning på området er afdækket, specifikt rettet mod den overordnede forskning om de centrale begreber i problemstillinger (Danneris & Monrad, 2018, s. 61-82). Søgningen har haft fokus på substantiel viden på området, i forhold til muligt videnshul (Danneris & Monrad, 2018, s. 62). Jeg har udvalgt databaserne: Den Danske Forskningsdatabase, EBSCOhost, Social services abstracts og Scopus, på baggrund af deres relevans for forskningsfeltet. EBSCOhost samt Social Service Abstract er mest relevante i mine søgninger. Derudover er benyttet kædesøgninger på Google Scholar, efter fund af relevante

tekster og gennemgang af deres litteraturlister samt citationstjek i forhold til de mest relevante artikler. Undervejs er søgefelterne udvidet med yderligere kriterier, og er begrænset til undersøgelser, der både inkluderer forskning om borgerinddragelse, socialt arbejde og unge borgere. Da datagrundlaget var enormt, har jeg indkredset søgningen til at omhandle kommunalt sagsarbejde, derudover har jeg indkredset søgningen til ikke at omhandle skoler og sundhed. (Danneris & Monrad, 2018, s. 66). I litteraturgennemgangen har jeg systematisk selekteret litteratur i videnskabelige databaser, udvalgt danske og engelske søgeord og in- og eksklusionskriterier og valgt tekster, hvor søgeordene eks. Citizen participation, or user participation and social work or social work practice indgår i tekstens abstract. Kriterier for litteratursøgningen er, at teksterne er peer-reviewed, maksimalt 10 år gamle og tilgængelige i fuldtekst, derudover har jeg søgt på forskning i specifik dansk kontekst. Fund og søgninger er registreret i en søgeprotokol (bilag 1). Foruden litteratursøgninger med fokus på forskning er der anvendt litteratur fra tidligere semestre, samt specifikke søgninger på forskning om samtaler med borgere og sagsbehandlere i jobcentre. Nedenstående vil jeg referere til aktuel forskning, hvor jeg differentierer mellem kritisk forskning, og forskning med fokus på at udvikle praksis indenfor borgerinddragelse.

3.1. Aktuel forskning på området

Fokus på samtalen mellem myndighed og bruger er ikke udforsket land, og specialet udfylder derfor ikke et videnshul. I min litteratursøgning har jeg fundet skærpet interesse for at gå konkret ind i feltet og observere og analysere samtaler mellem borger og myndighed fra et forskningsperspektiv. Umiddelbart kan der skelnes mellem en kritisk tilgang til borgerinddragelse, eller et perspektiv med sigte at udvikle potentialet i det konkrete sociale arbejde

I dansk forskning er der indenfor sundhedsvæsenet fokus på borgerinddragelse og effekterne af dette. Vibis (Videnscenter for brugerinddragelse i Sundhedsvæsenet) har gennemgået forskningslitteraturen på området og fundet udviklingspotentialer i forhold til de langsigtede effekter af inddragelse og peger på, at inddragelse giver patienterne øget viden, øget tiltro til egen formåen samt øget livskvalitet (ViBis, 2020). Indenfor socialt arbejde er der fokus på

fænomenet, og Vive har for nyligt udarbejdet en større kvantitativ undersøgelse med fokus på forhold til børn og unges inddragelse i kommunal sagsbehandling (Vive, 2020).

3.1.1 Kritisk forskning

Professor emeritus, dr.scient.soc. Peter Høilund og dr.scient.soc. og cand.mag. i historie, sociologi og samfundsfag Søren Juul har med kritiske øjne undersøgt feltet og argumenterer for, at en retlig og institutionel forankret anerkendelsesetik bør være grundlaget for det sociale arbejde. De fremhæver, hvordan socialretten sigter mod borgerens ret til etisk autonomi. Høilund og Juuls undersøgelse anfægter, at dette fungerer i praksis, hvilket fører til, at mange dårligt stillede borgere oplever krænkelser og disrespekt i mødet med det sociale system. Undersøgelserne viser, at borgerens fortællinger peger på subjektiv stigmatisering og usynliggørelse (Høilund & Juul, 2005, s. 61). Professor i sociologi Nanna Mik-Meyers værk *At Skabe en Klient* påpeger kritisk, hvordan velfærdsstater skaber og påvirker problemidentiteter (Järvinen & Mik-Meyer, 2003, s. 10-12). Det fremhæves, at inddragelsen har potentiale til udvidelse. Järvinen og Villadsen har fokus på inddragelse i form af ansvarliggørelse, som en diskursiv styring, der pålægger borgeren et personligt ansvar for eget liv og herved fralægger statsligt ansvar. Inddragelse er her beslægtet med de gældende kerneværdier omkring selvansvar, empowerment, selvhjælp og ansvarlighed, der alle handler om at gøre borgeren ansvarlig for egen situation (Mik-Meyer & Villadsen, 2018, s. 9-11). Inddragelse kan ses som styringens positive implikation, det institutionelle møde kan ses som en liberal styringspraksis, hvor problemidentiteter samskabes i en institutionel praksis (Villadsen, 2003, s. 195). Villadsen argumenterer for, at styringen handler om, at sagsbehandleren med magt skal hjælpe klienten til at have magt over sig selv. Dette gøres ved inddragelse og selvhjulpethed (Villadsen, 2003 s. 203). Magtperspektivet vil jeg uddybe senere.

3.1.2 Udvikling af potentiale

Af forskning, der peger på potentialer i at udvikle socialt arbejde, kan nævnes LISES projektet. Projektets fokus er på at udvikle nye metoder og tilgange til direkte implementering i danske kommuner, der kan understøtte udfordringen med at få flere sårbare borgere i Danmark i beskæftigelse (Resultatnoter 2, LISES, 2018, s. 5). Projektet har til formål at udvikle politiske

og organisatoriske strategier (LISES 1, 2018, s. 6). Det fremgår, at projektets antagelse er at udvikle modeller til at inkludere borgerens perspektiv, der potentielt kan forbedre samarbejdet og føre til mere effektive indsatser. Konkluderende peger rapporten på, at udfordringer med inddragelse hænger sammen med organisering af indsatser, fordeling af myndighed og ansvar samt prioritering af ressourcer (LISES 1, 2018, s. 22-24). I tråd med LISES resultater peger forsknings- og innovationsprojekt "*Brugerinddragelse og frivillighed: mellem optimering og kritisk refleksion*" fra 2015 på at ændre samtalerne til mere motiverende samtaler, udvikle den skriftlige korrespondance, med mindre fokus på trusler, opkvalificering af medarbejdere samt arbejde med tendensen til at kategorisere borgere (Vestbo, Andersen & Thingstrup, S. H, 2015, s. 27-28). Caswell og Matarese beskriver i deres i deres undersøgelse af inddragelse af hjemløse i en NPM institutionel ramme der influerer sagsbehandlerens handlerum, særligt i forhold til journaliseringskrav (Matarese & Caswell, 2018, s. 716). De konkluderer at dokumentationen i sig selv får en rolle i samtalen, og pointerer vigtigheden af transparens i forhold til de benyttede metoder i samtalen for at borgeren bliver inddraget som aktiv deltager i samtalen (Matarese & Caswell, 2018, s. 729-730).

Lars Uggerhøj har undersøgt mødet mellem sagsbehandleren og brugeren, og finder at brugerne fremhæver engagement, ordentlighed og oprigtighed som vigtigste parametre i mødet med en sagsbehandler (Uggerhøj, 2014, s. 205). Han argumenterer for, hvordan sagsbehandleren kan agere inddragende, og peger på at den professionelle personlighed handler om at forene den professionelle sagsbehandler med et individuelt engagement. Hans anbefalinger til socialt arbejdes praksis er en målsætning om, at sagsbehandleren tager sin viden fra uddannelsen og inddrager egen personlighed i arbejdet for at leve op til målsætningerne (Uggerhøj, 2014, s. 214).

Med blik på målgruppen i nærværende speciale er Vibeke Bak Nielsens afhandling *Unge på Kanten* interessant. Hun har undersøgt udsatte, potentielt marginaliserede unge med udfordringer ud over arbejdsløshed samt respons på de krav, de møder i hverdagen omkring uddannelse og beskæftigelse (Nielsen, 2017, s. 7). Undersøgelsen peger på behov for praksis, hvor de unge kan være en del af meningsfulde sociale aktiviteter. De befinder sig ofte i

usikkerhed, hvilket fordrer blik for forandring i det sociale arbejde mod en solidarisk tanke, hvor de unge får adgang til sociale aktiviteter og samtaler i sociale og kulturelle fællesskaber i det sociale arbejdes praksis. (Nielsen, 2017, s. 225-240).

Den korte gennemgang af noget af den relevante forskning afspejler dialektikken i udviklingen og udfordringen af inddragelse i den kommunale sagsbehandling. Kritiske røster peger på magtens asymmetriske natur i mødet mellem sagsbehandler og borger, hvor forskning med blik for potentialet peger på muligt rum for udviklingen af praksis på mikro- og makroniveau.

4. Metodologisk tilgang

Jeg vil i følgende afsnit redegøre for min metodologiske tilgang herunder design.

4.1. Casebeskrivelse

I undersøgelsen af inddragelse og styringspraksis i et jobcenter har jeg observeret samtaler og afholdt interviews med fem unge, der modtager uddannelsesstøtte og er tilknyttet et jobcenter i en mindre kommune på Sjælland, samt to sagsbehandlere og en leder.

Kommunen benytter borgerkonsulenter – en koordinerende og tværfaglig funktion, der er unges eneste indgang til forvaltningen. Projektet er afgrænset og målrettet særligt sårbare unge med yderligere behov for støtte. Hensigten har været at undersøge en *kritisk case*. Da projektet netop har særligt fokus på inddragelse i deres metodiske tilgang. Tesen er, at de unge i projektet sandsynligvis netop oplever at blive inddraget, og hvis de ikke gør, kan der være en sandsynlighed for, at unge med almene forløb i jobcenteret oplever ringere grad af inddragelse (Flyvbjerg, 2010, s. 475-477). Ud over tre unge, der er tilknyttet projektet, har jeg observeret to unge, der er tilknyttet det almene jobcenter.

4. 2. Dataindsamling

I design af undersøgelsen har jeg tilvejebragt data i udfoldelsen af det sociale arbejdes praksis ved observation af samtaler mellem sagsbehandlere i kommunen og udsatte unge borgere. I valget af observation som primær dataform er mine data, forskergenerede- og styrede og der anvendes to kvalitative metoder (Monrad, 2018, s. 118-119). De deltagende observationer er kombineret med interviews. Hensigten er, at empirien bliver styrende i datatilvirkningen. Udgangspunktet er, at jeg som undersøger er aktiv medskaber af det data, jeg frembringer,

og betydningen konstrueres i samspil mellem mig som undersøger og feltet, jeg undersøger (Monrad, 2018, s. 110-111). Observation er valgt, for at undersøgelsen i højere grad kan bevæge sig ud over egne antagelser i feltet, da jeg tidligere har været ansat som myndighed kan dette være medvirkende til at styre de data og den viden, jeg i sidste ende er med til at konstruere. Kombinationen af metoder giver mulighed for at få øje på mulige "blind spots". I observationen af samtalen erkender jeg min position i det konkrete rum, der potentielt kan have påvirket samtalen (Monrad, 2018, s. 121). Grundlaget for kombinationen af metoden at få tyknet mine empiriske fund, da jeg efter hver observation får mulighed for at få uddybet min egen forståelse af observationen samt få sagsbehandleren og borgerens vinkel på samtalen.

Via en gatekeeper kom jeg i kontakt med koordinatoren for projektet, der har formidlet kontakten til de to ledere af projektet, der igen har kontaktet sine medarbejdere og spurgt, om de ville deltage (Monrad, 2018, s. 133-134). Her fik jeg kontakt til tre sagsbehandlere, der ville deltage, og som spurgte udvalgte borgere om deltagelse. Den ene sagsbehandler lykkedes ikke med at finde borgere, der ville deltage. Ud af de borgere, der valgte at være med, endte to med at trække deltagelsen tilbage. Fire møder blev rykket af informanterne grundet sygdom. Af ressourcemæssige årsager har det ikke været muligt at få mere end to observationer med unge i det særlige projekt, hvorfor jeg har valgt at tykne mine data ved at supplere med tre yderligere observationer, hvoraf to unge tidligere har været tilknyttet projektet og én aldrig har været tilknyttet. Ud over observationerne har jeg interviewet en af lederen i projektet samt alle fem unge og de to sagsbehandlere.

4.3. Deltagende observation

Det primære empiriske grundlag for specialets analyse er som beskrevet deltagende observation (Monrad, 2018, s. 120-121). Jeg har deltaget i fem møder mellem borger og sagsbehandler. Jeg har fokus på og er optaget af borgerinddragelse i samtalen, hvilket gør min observation selektiv (Monrad, 2018, s. 120-121). I observationerne sidder sagsbehandler og borger samt eventuelle bisiddere overfor hinanden, hvor jeg er placeret i periferien af rummet. Jeg stiller ikke spørgsmål undervejs i observationen.

De deltagende observationer blev foretaget på fire forskellige dage. Jeg interviewede fire af informanterne efter observationen. Den ene informant talte jeg med to dage efter observationerne i hendes hjem. Jeg talte med den ene sagsbehandler om to af interviewene samme dag og to af dem nogle dage efter. Den anden sagsbehandler interviewede jeg henholdsvis én og tre dage efter observationerne. Observationerne varede mellem 20-45 minutter. Alle observationer og interviews blev optaget via telefon-appen "Memoer".

I erkendelsen af den viden, jeg tilegner mig, er jeg opmærksom på, hvordan mine tanker kan influere tolkningen af det undersøgte (Watt & Jones, 2010, s. 109). I observationen er jeg inspireret af det, Järvinen og Mik-Meyer betegner som en interaktionistisk tilgang til mit observationsmateriale. Jeg vil fokusere på samhandling og kontekst og spændingsfeltet mellem praksis og institution. Jeg forstår sproget i samtalen som noget, der er konstitutionerne for vores sociale praksis og konstitueret i vores sociale praksis og skabes konkret i den specifikke kontekst (Järvinen & Mik-Meyer, 2005, s. 97-99). Den måde, tingene siges på, gør noget i den konkrete situation, og med udsagnet kan følge en funktion. Observationerne benyttes både i det konkrete og sagte i samtalen, men ligeledes i samtals makroperspektiv, indlejret i en institutionel kontekst, hvor der hersker implicite rammer og regler. Jeg er åben observatør, og de tilstedeværende til mødet er orienteret om deres rettigheder.

4.4. Interviews

Jeg har benyttet en gatekeeper til at komme i kontakt med informanterne og erkender mulige bias i forhold repræsentativitet, da der er risiko for, at sagsbehandleren udvælger de mest "robuste" unge til undersøgelsen, eftersom gatekeeperen i sig selv udgør en selektion i adgang til feltet (Monrad, 2018, s. 133). De interviews, jeg har haft med henholdsvis borger og sagsbehandlere kort efter samtalerne, tager direkte udgangspunkt i den konkrete situerede observation.

Min interviewramme er semistruktureret, med en guide, der leder informanterne. Dette fordrer en erkendelse af, at jeg påvirker de informanter, jeg taler med, i form af den måde mine spørgsmål er udformet på (Kvale & Brinkmann, 2015, s.46-47). Som Gubrium og Holstein beskriver, er alle interviews og dets mening konstrueret på stedet Der er altid et

subjekt bag informanten, og jeg ser ikke informanten som en "beholder med svar" (Holstein & Gubrium, 1997, s. 114-116). Jeg er opmærksom på relationen og den interpersonelle situation, der er på spil, og erkender, at den viden, jeg får i løbet af mit interview, er betinget af den specifikke og konkrete situation (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 53). Under interviewet, og den efterfølgende tolkning, er knyttet et asymmetrisk magtforhold. Jeg kan, uden at have det til hensigt, have manipuleret samtalen, og erkender, at jeg som undersøger er den, der tolker på det sagte (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 54-56). Denne anerkendelse har implikationer for den producerede viden, jeg når frem til i min analyse og konklusion. Min opgave som undersøger bliver at indhente empirisk grundlag for at tolke og vurdere ud fra informantens fortællinger og redegørelser (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 188).

Den viden, jeg får gennem mine interviews, er produceret og konstrueret i samspil mellem mig som interviewer og min informant. Det er ikke en viden, jeg kortlægger eller graver frem, men en viden, der skabes i interview og efterfølgende behandling, refleksion og tolkning, og den er ligeledes kontekstuel (Kvale & Brinkmann, 2014, s. 83-85). Min viden skabes relationelt, og interviewet skaber ramme for et særligt fokus. Sproget fungerer som værktøj, både i forbindelse med det talte sprog, senere transskriberet, og til sidst skriftligt (Kvale & Brinkmann, 2014, s. 83-85).

4. 4. 1. Interviewguides

I nedenstående vil jeg kort redegøre for udarbejdelse af mine interviewguides.

Jeg startede med at udarbejde en interviewguide primært til brug ved lederinterviewet (bilag 2) I tråd med Kvale og Brinkmanns (2015) anbefaling har jeg opdelt den konkrete interviewguide til lederen i to, hvor interviewets tematiske spørgsmål fremgår af venstre kolonne, og de reelle interviewspørgsmål står til højre. Efter interviewet med lederen, og observationerne af samtalerne, har jeg på baggrund af observationerne, og med fænomenet inddragelse som fokus udarbejdet et mere åbent script til brug ved interviews af de unge og sagsbehandleren, så interviewet leder direkte tilbage til observationen. I udførelsen af interviewet forholdt jeg mig til spørgsmålene og tog forbehold for ændringer, alt efter hvor min informant tog mig hen (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 186).

Fokus i mine interviews har været at sammenholde informanternes fortællinger af observationerne, med den observerede praksis. Interviewet behandles som et forskningsredskab, hvorved den største udfordring ved min empiri bliver validiteten af det informerede (Kvale & Brinkmann 2015, s. 68-70). Udfordringen har jeg forholdt mig til ved at starte med observationerne af mødet mellem borger og sagsbehandler og bruge dette som en konkret referenceramme af specifikke erindringer (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 70-71). De spørgsmål, jeg stiller i mine interviews, har jeg gjort korte og konkrete, da erfaring viser, at mere åbne spørgsmål giver mere fuldstændige svar (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 189). I uddybningen har jeg spurgt rundt om oplevelsen i det generelle institutionelle møde mellem den unge borger og sagsbehandleren. De stillede spørgsmål rummer både oplevelses- og adfærdsmæssige og emotionelle beskrivelser (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 192-195). Jeg har søgt at uddybe informanternes fortællinger ved at tillade tavshed, gentage informanternes sidste ord og nikke. Jeg har spurgt ind til de konkrete oplevelser og fortællinger ud fra det specifikke møde og søgt at få dem til at specificere deres svar.

Lederinterviewet er primært er et faktuel interview, for at få viden om projektet, organisationen og sagsbehandleren samt forvaltningens metodiske ståsted. Jeg har valgt at spørge direkte omkring menneskesyn og ligeledes inddragelse for at søge at få klarlagt organisationens diskurs (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 206-207).

4. 5. Behandling af data

I behandling af observationer og interviews har jeg intentionelt transskriberet samtlige selv med det sigte at starte meningsanalysen under transskribering (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 239). Transskriptionen i sig selv er en dekontekstualiseret gengivelse af den levende samtale, så i stedet for at gennemlæse transskriptionerne har jeg gennemlyttet mine interviews gentagne gange for at øge reliabiliteten i interviewene og gøre fortolkningen mere troværdig (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 206 & 236). Jeg har benyttet programmet "oTransscribe" til verbatim transskription. Gentagelser og angivelse af "øh" samt følelsesudtryk så som latter og suk er medtaget.

Jeg har i min transskribering brugt følgende udskriftskonventioner (Olesen & Carlsen, 2018, s. 192):

- Taleren angives ved start af linje med forbogstav. I = Interviewer. Sagsbehandler har jeg angivet som SA.
- Overlappende tale markeres med skrap parentes: [XXX]
- Pauser angives med parentes: (2,3)
- Hurtig tale >XXX<
- Langsom tale <XXX >

Transskriberingerne er samlet i bilag 4. Observationer og interviews har jeg ved henvisning struktureret så observation af første informant Anton kaldes: A1, interview med Anton: A2 og interview med sagsbehandler A3. Informanterne har pseudonymer med forbogstaver i alfabetisk rækkefølge for at lette læseoplevelsen¹.

Ved citering i specialet har jeg rensat citaterne, for at lette læsevenligheden, da fokus på analysen ikke har været semantisk, men i stedet fokus på citatets underlæggende betydning. Efter transskribering og gennemlytning af alle interviews har jeg som forberedelse af min analyse kodet og meningskondenseret relevante passager, samlet mine koder og kategoriseret koderne på tværs (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 261). Kodningen danner grundlag for kategorisering i empirien. Efter kategorisering har jeg set efter mønstre på tværs af observationer og interviews, der ud over min umiddelbare nysgerrighed om konkret inddragelse handler om magten i samtalerne, og hvordan der er en særlig institutionel praksis og subjektivering til stede under observationerne. Efter identificering af mønstre er min opmærksomhed rettet mod teoretisk viden om feltet, den analytiske refleksion, og tematikker er identificeret (Kvale & Brinman, 2015, s. 269-270). Jeg har formuleret temaer primært ud fra observationerne, men også i mine interviews. Tematikkerne, der er fremkommet efter behandling af koderne, er baseret på en systematisk og teoretisk kobling til problemstillingen. De spørgsmål, der stilles i interviewet, de svar, der modtages, og positionen som observatør har alle betydning for de endelige fund. Den cirkulære proces i analysen knyttet til de endelige fund stemmer overens med det hermeneutiske blik på viden (Juul & Pedersen, 2012, s. 404-405). I behandlingen af data har jeg arbejdet abduktivt, med

¹ Bilaget er jf. studieordningen ikke medsendt, men kan sendes efter behov.

en vekslen mellem teoretiske betragtninger og empiriske iagttagelser (Olesen & Monrad, 2018, s. 19).

4.6. Videnskabsteoretisk ståsted

Specialets videnskabsteoretiske afsæt kombinerer den hermeneutiske ontologi med socialkonstruktivistisk epistemologi.

Specialet tager et hermeneutisk ontologisk udgangspunkt. Det ontologiske specificerer det, der er til stede og eksisterer i et virkelighedsfelt. Ontologi skal forstås sådan, at forståelsen er konstitutivt for den menneskelige væren. (Berg-Sørensen, 2012, s. 220). Positionens grundlag, er at mennesket går til verden med en forforståelse fra en historisk og samfundsmæssig kontekst samt ud fra tidligere erfaringsdannelse omkring det undersøgte fænomen. Dette afspejles i problemformuleringen, hvor der i betegnelsen *sagsbehandler* er indlejret en konkret forforståelse af fænomenet, specialet undersøger (Monrad, 2018, s. 114). Hermeneutikken som ontologi lægger vægt på, at forforståelsen ikke er et redskab, der metodologisk kan benyttes til at forstå og erhverve viden, men som en reflektiv bevidsthed om, at forforståelsen er til stede. Forforståelsen erkendes herved, men ikke som en metodologi (Monrad, 2018, s. 114 og Berg-Sørensen, 2012, s. 220-221). Afsættet for erkendelsen i specialet bliver forforståelse af min position som tidligere sagsbehandler i myndigheden gennem 5 år, hvilket har betydning for min anskuelse af data. Der er en relationel mellem mig som undersøger og fænomenet inddragelse og betydningen af mødet, jeg undersøger (Juil, 2018, s. 325-326). Min forforståelse bygger dels på viden om faglig praksis, dels en ambition om at forbedre praksis, da jeg i mit arbejde har set udfordringer i det sociale arbejdes praksis.

Specialets epistemologiske udgangspunkt er inspireret af socialkonstruktivismen. Socialkonstruktivismen bryder som hermeneutikken med objektiv og positivistisk erkendelse af viden. Positionen afviser, at undersøgelser kan fremlægge en endegyldig sandhed med fokus på konstruktionsprocesser og diskurser (Juil, 2018, s. 333- 336). Erkendelsen til den epistemologiske socialkonstruktivisme bygger på antagelsen om konstruktionen er epistemologisk og ikke ontologisk. Der findes en real virkelighed, der er uafhængigt af erkendelsen. Erkendelsen af virkeligheden er konstrueret. Socialkonstruktivismens blik på

relationer er, at relationen mellem subjekter og objektiver giver en social virkelighed, som ikke eksisterer af sig selv, men gennem mening (Andersen, 2005, s. 47- 49). Specialet vil i overensstemmelse med socialkonstruktivismen som epistemologi benytte teori som en udfoldelse af begreber, der kan betyde en forskel i den sociale virkelighed, som den tager sig ud. Erkendelsen er, at de fund, jeg gør, ikke nødvendigvis er direkte synlige i de samtaler, jeg observerer. Analysestrategien består i at iagttage den sociale konstruktion, der sker i det konkrete møde. Det relationelle i mødet mellem sagsbehandler og de unge borgere og de meninger, aktørerne tillægger det konkrete møde, får betydning for de fund, jeg ender ud med i undersøgelsen. Specialet forholder sig til, at erkendelse reelt set er en konstruktion, der ikke er direkte observerbar, men fremanalyses via relationisme, med blik på de konkrete observerede møder, med det samtidige ontologisk udgangspunkt, at menneskelig forståelse altid er til stede og påvirker specialets udfald (Andersen, 2005, s. 47- 49, Monrad, 2018, s. 114)

Spørgsmålet er, om den viden, jeg får, bliver valid med dette udgangspunkt, hvilket jeg mener, er tilfældet, da udgangspunktet er den konstruerede virkelighed, med samtidig forforståelse og erkendelsen af, at den viden, jeg opnår, påvirkes af min forforståelse, og den mening jeg tillægger mine fund. Med blik på den konkrete praksis kan jeg se, hvordan den konkrete praksis relationelt tager sig ud og søge at opnå viden heraf.

4. 6. 1. Forforståelse

I tråd med specialets hermeneutiske ontologi vil jeg i det nedenstående kort redegøre for min forforståelse i henhold til feltet.

Jeg er uddannet socialrådgiver i 2012 og har i perioden 2012-2018 arbejdet med børn, unge og familier, jf. SEL § 48, 50, 51 og 52 i to forskellige kommunale forvaltninger. I mit virke oplevede jeg, hvordan blandt andet organisationens kultur havde stor betydning i forhold til graden af inddragelse. Inddragelsen handlede i høj grad om at leve op til den juridiske ramme, uden større refleksion over borgernes oplevelse af mening og deltagelse. Børnesamtalerne og børnenes inddragelse blev i stigende grad prioriteret, særligt i forbindelse med den reelle implementering af Barnets Reform.

Jeg har oplevet plads til forbedring i forhold til inddragelse. Gentagne gange har den enkelte rådgiver og ledelsen haft mere fokus på tidsfrister end reel inddragelse af forældrene. I flere situationer har jeg oplevet, at definitionsmagten om borgerens problematikker har ligget hos anden aktør end den implicerede forælder; f.eks. institutionen, sagsbehandleren eller psykiatrien. Det har været undtagelsen mere end reglen, at der er sendt dagsorden før møder, og at referater fra møderne er delt med parterne.

Min faglige oplevelse har været, at inddragelsen, om end ikke med god vilje, ikke prioriteres. Dette har været mit udgangspunkt, hvilket influerer min for- og kausalitetsforståelse.

Trods forforståelsen har jeg søgt at gå åbent til mine empiriske data. Jeg har aldrig arbejdet i et jobcenter, endsiige med metoden LØFT, hvilket jeg mener gør mit udgangspunkt lidt mere åbent.

4. 7. Et interaktionistisk greb

Traditionelt er interaktionisme en tilgang på mikroniveau med interesse for subjektets oplevelser, interaktion, og intersubjektivitet i hverdagen. I nærværende speciale er grundlaget for undersøgelsen observationer, hvor jeg med et konstruktivistisk blik ser på det relationelle, på kommunikation, og på hvordan inddragelse og magt tager sig ud i rummet mellem sagsbehandler og borger. Fokus er ikke subjektets oplevelser, men interaktion og dens betydning for inddragelse og styring i samtalerne.

Min position er overordnet interaktionistisk, inspireret af Mik-Meyer og Järvinens sondring mellem hermeneutikken og den konstruktivistiske interaktionisme, hvor forståelse af analysens objekt ligger i opfattelsen af objektet. Gennem den interaktionistiske konstruktivistiske tilgang er objektet for analysen flydende, ustabil og formet i mødet med mig som undersøger, med fokus på mening skabt gennem social interaktion. Det skaber grundlaget for undersøgelsen af inddragelsen der tager sig ud mellem sagsbehandleren og borgeren i observationerne, og i interviews (Mik-Meyer & Järvinen, 2005, s. 9 & Järvinen, 2005, s. 27). I observationerne bruger jeg interaktionismen, da jeg har fokus på praksis og ser på, hvordan sagsbehandleren og borgeren interagerer, og hvordan den sociale kontekst, både specifikt i situationen og generelt i forhold til overordnede magtstrukturer, påvirker den pågående interaktion. Mennesket internaliserer og lærer at agere ud fra de forventninger,

der stilles det, og skaber herved vores foranderlige identitet. Verden er fælles, og selvet er et objekt, vi aktivt konstruerer og lever efter i verden (Järvinen & Mik-Meyer, 2005, s. 97-99). Jeg vil holde fokus på sociale, kulturelle og materielle forhold, samt institutionens betydning og relationen mellem den praksis, der studeres, og den institutionelle kontekst med udgangspunktet i observation af en "institutionel konversation". Den sociale virkelighed, jeg via min empiri får indblik i, skabes i de observationer, jeg har haft, hvor talehandlinger ses som social samhandling (Järvinen & Mik-Meyer, 2005, s. 98-104). Fokus er på den objektiverede virkelighed, den virkelighed, der produceres konstant i den konkrete mellem menneskelige interaktion (Järvinen & Mik-Meyer, 2005: 104-105).

Interviewene ser jeg på samme måde som observationerne ikke som et blik ind i interviewpersonens sjæl, men som et møde i en social kontekst, hvor der skabes mening og fortolkning (Järvinen, 2005, s. 30-31).

4. 7. 1. Et samtidig dialogisk perspektiv

Nærværende undersøgelses analyse trækker ligeså på et dialogisk perspektiv, da perspektivet ser konteksten på flere niveauer og tilbyder et mellemniveau mellem en strukturel og en tekstnær analyse. Erfaringen efter gennemgang af det empiriske grundlag er, at en tekstnær analyse vil være for snæver i dens udførsel, og strukturel analyse med fokus på diskurser vil være for langt fra den konkrete empiri. Et mellemniveau vil højne muligheden for at forene teksten med strukturelle vilkår. Linells dialogiske perspektiv på sprog, handling, kommunikation og kognition er på dette niveau (Eskelinen, Olesen & Caswell, 2008: 26- 30). En dialogisk ramme giver mulighed for at se bredere og kontekstuel på samtalen med blik på aktørernes individuelle forståelser og de institutionelle rammer til samfundet. Fokus er på relationen og dynamikken i samtalen, sprogets betydning og den indlejrede kontekst (Eskelinen, Olesen & Caswell, 2008, s. 26-30). Linell skelner i analysen mellem "nære" og "fjerne" kontekster, hvor de nære handler om den umiddelbare situation, og de fjerne er de mere abstrakte og omkringliggende kontekster, herunder kultur, samfund og historie. Derudover giver perspektivet plads til aktørernes formål og intentioner (Eskelinen, Olesen & Caswell, 2005, s. 29-30).

Aktører i dialog kan ikke isoleres fra omkringliggende viden, diskurser, kropssprog og systemer. Nyerere teorier beskriver, hvordan kontekster både er præ-eksisterende men også opstår in situ i dialogen og er mere dynamiske (Linell & Thunquist, 2003, s. 409-410). Konteksten forstås ifølge Linell dynamisk og interaktionistisk og redefineres løbende i samtalen på baggrund af den konkrete samtale (Linell & Thunquist, 2003, s. 412). I samtalerne mellem sagsbehandlerne og de unge borgere tolkede jeg en fælles forståelse af den institutionelle kontekst for samtalen, hvor både sagsbehandleren og de unge frivilligt hengav sig til samtalens overordnede formål eller praksis. Oplevelsen var en gensidighed overfor de institutionelle rammer. Linell taler om, at der i interaktionen i en institution er en genkendelig og gentagelig karakter indlejret i konteksten, der af Ericsson betegnes som en parallel opfattelse, hvori der opstår et handlingsrum og en scene, hvor den konkrete interaktion finder sted (Eskelinen, Olesen & Caswell, 2005, s. 25-30). I konteksten sker den konkrete faglige praksis, hvor den specifikke samtale i samspil med institutionen eller professionen finder sted. Således er der behov for både at se på den faglige praksis i et mikroperspektiv, men også det overordnede makroperspektiv (Eskelinen, Olesen & Caswell, 2005, s. 25-30).

4. 8. Ethiske overvejelser

Jeg vil her redegøre for et par af de etiske overvejelser, jeg har med mig i gennemførelsen af undersøgelsen.

Som ramme for de etiske udfordringer, der opstår, skelner Guillemin og Gilliam mellem makroetik og mikroetik. I sondringen refererer makroetik til processuelle etiske retningslinjer for forskning, og mikroetik henviser til de hverdagsdilemmaer, der opstår i de konkrete møder mellem forsker og informant (Kubanyiova, 2008, s. 504). Der er behov for at have behov på begge niveauer.

Forud for alle interviews er der indhentet informeret samtykke fra alle implicerede informanter. I samtykket har jeg beskrevet opgavens formål, informanternes samtykke, anonymitet og mulighed for at trække samtykket tilbage op indtil afleveringsdato (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 116). Jeg har givet alle informanter samt sagsbehandlere pseudonymer – i de unges tilfælde navne, der begynder med A, B, C, D og E, med tanke på overblik og

opgavens flow. Kommunens navn er ikke oplyst, ligeledes af hensyn til anonymitet (Carlsen, 2008, s. 256).

En central etisk overvejelse er, at jeg på forhånd har fagligt kendskab til forvaltningen, og én af sagsbehandlerne. Dette giver mulighed for bias i opgaven i forhold til en vis forforståelse af forvaltningens arbejde og medarbejdere. Dog erkender jeg en mulig fordel, da informanten potentielt kan føle sig mere afslappet under observation og interviews på baggrund af bekendtskabet.

En anden vigtig etisk overvejelse er interviewerens magt og den asymmetriske relation, der er til stede i det konkrete interview, samt efterfølgende bearbejdning, analyse, selektion og slutligt den særlige repræsentation af informanterne i den endelig formidling. Informanterne, der er objekt for undersøgelsen, repræsenterer noget, som jeg vil undersøge, forvaltningen forbliver i mine hænder, hvorfor det informerede samtykke er centralt. Det er ligeledes værd at overveje, om jeg skulle have inddraget mine informanter mere løbende i undersøgelsen (Carlsen, 2008, s. 258). Jeg er i min bearbejdelse af data netop blevet bevidst om det paradoksale i, at jeg som studerende undersøger inddragelse af unge i en forvaltning, og i min formidling af det undersøgte netop selv har valgt ikke at inddrage sagsbehandlerne eller de unge i min opgave. Dette dilemma sætter i høj grad udfordringen med inddragelse på spidsen og åbner op for langt mere interessante diskussioner, jeg at ressourcemæssige årsager ikke har mulighed for at forfølge nærmere.

4. 9. Organisatorisk og juridisk ramme

Organiseringen af enhederne forklares for at tydeliggøre rammen for specialets empiriske grundlag. Desuden er rammerne i et institutionelt møde essentielle for at kortlægge udøvet praksis i møderne.

I nærværende speciale har jeg kontakt til et projekt under jobcenteret i en mindre kommune. Projektet arbejder med en specifik målgruppe: unge, udsatte borgere, der både er i kontakt med en psykolog eller psykiatrien og modtager uddannelseshjælp. Projektet, opstartet i 2019, har i kommunen høj politisk årvågenhed. Progressionsmålet for de unge mellem 18-29 år er målet uddannelse eller arbejde, hvor progressionen måles i forhold til, om de kommer tættere på arbejdsmarkedet. I projektet arbejdes med mål og effekt af de unges udvikling

samt økonomiske effekter af indsatsen. Økonomisk effekt måles via monitorering af borgerens udgifter. Derudover arbejdes med psykiske mål og behandling. Jeg har været i kontakt med tre unge, der er tilknyttet projektet, samt en ung, der har afsluttet et forløb.

Projektet arbejder tværfagligt, i faglighed og myndighed, og i dybden via intensive forløb i en afgrænset periode på et år. Juridisk er projektet og det almene jobcenter reguleret af lov om aktiv socialpolitik, hvori det fremgår, at den unge dels ikke kan forsørge sig selv, dels skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet LAS § 11 stk. 2 & LAS § 13 stk. (Retsinformation 5). De unges sagsbehandlere har funktionen *borgerkonsulent*. Funktionen er en koordinationsindsats på tværs af forvaltningens centre og fungerer som en indgang til forvaltningen. Den tværfaglige gruppe af Borgerkonsulenter er organisatorisk placeret på tværs af børne- og familieenheden og jobcenteret. Teamet består af to undergrupper, under hver sin ledelse, med fire medarbejdere i hver gruppe. Teamets sagsbehandlere arbejder halvdelen af arbejdstiden som Borgerkonsulenter i *Projektet*, og den anden halvdel af tiden er de tilknyttet andre afdelinger.

Forvaltningen har, jf. lovgivningen (§ 13 stk. 3), mulighed for at sanktionere unge borgere, der ikke opfylder betingelserne herunder at afslå et arbejde, udeblive fra en samtale, udlade at møde på til opfølgning eller undlade at melde sygdom til møder eller aktivering (Retsinformation 1). Sagsbehandleren er ligeledes underlagt dialogprincippet, jf. retssikkerhedsloven § 4, der medgiver, at den unge har ret til at medvirke i behandlingen af egen sag (Retsinformation 4). Desuden er der på beskæftigelsesområdet særlige krav omkring samarbejde, herunder regler om et kontraktforløb, hvor frontarbejderen forpligter sig til at afholde et særligt antal samtaler med den unge (Vestbo, Andersen & Thingstrup, 2015, s. 21-22). Samlet set er begge aktører underlagt retslige krav og rammer med betydning for det konkrete institutionelle møde, da rammer konstituerer det mulighedsrum, der er til stede i selve samtalen.

4. 10. Metodisk ramme

På samme måde som den organisatoriske og juridiske ramme har betydning for den kontekst, undersøgelsen forud for specialet er foretaget i, er det relevant at rammesætte forvaltningens metodiske udgangspunkt. Afsnittet vil kort afdække metoden LØFT, og hvordan der arbejdes konkret med metoden i jobcenteret og projektet.

Metodologisk arbejder projektet efter LØFT-metoden. Lederen af gruppen og medarbejderne beskrev under interviews at se så metoden LØFT var en af årsagerne til gruppens gode resultater. Begge parter beskrev at de har tiltro til metodens evidens og arbejder strømlinet ud fra denne. Overordnet er tilgangens styrke dens fokus på optimisme og håbets kraft. Metoden lægger op til, at sagsbehandleren reflekterer over egen holdning og sprogbrug ved at forholde sig kritisk til borgerens mulige antagelse om, at deres skæbne er begrænset eller bestemt af de fremhævede problemer. Metodens svaghed er manglende fokus på de strukturelle, politiske og organisatoriske forholds betydning, samt at metoden pålægger individet stort ansvar til at skabe forandring. Der er tendens til at undervurdere den risiko, som sårbare befolkningsgrupper er udsat for, samt underbetone socioøkonomiske vilkår (Healy, 2017, s. 241-264). Metodens grundprincip er, at brugeren besidder den viden og de evner, de behøver for at overkomme deres udfordringer. Den fokuserer på løsninger og på at skabe en opmærksomhed på, at en forandring kan ske (Healy, 2016, s. 255-258). De Shazer, der er en af oprindelsespersonerne for metoden, beskriver, at det handler om at forbinde nutiden med fremtiden og ignorere den fortid, der ikke har at gøre med fortidige succeser, og påpege, hvad borgeren gør, der allerede fungerer. I metoden er indlejret specifikke spørgsmål, dels mirakelspørgsmålet (*hvordan ville dit liv se ud, hvis X problem ikke var til stede?*), skalaspørgsmål (*hvor er du fra 1-10 i forhold til X problem i dag, hvad skulle der til for at tallet blev højere?*), samt mestringsspørgsmål (*i forhold til alt det, der er sket, hvad har du så gjort, for at det ikke er blevet værre/hvordan har du mestret det?*), og undtagelsessøgende spørgsmål (*kan du fortælle om episoder, hvor du ikke har haft X problem?*). Derudover bruges spørgsmål, der undersøger borgerens ressourcer og styrker (Healy, 2016, s. 256-258).

Lederen af borgerkonsulentprojektet operationaliserer i interviewet metoden som et *ydmygt relationelt mind-set*. Hun beskriver LØFT som en måde at møde borgeren, hvor sagsbehandleren lægger egen vurdering af, hvad der er rigtigt og forkert for borgeren til side inden for lovgivningens ramme og ser på, hvad borgeren finder rigtigt og forkert for hende/ham (Bilag 4, L1:7-12). Lederen understreger, at hun er tro mod metoden, der er organisatorisk vedtaget, og er overbevist om, at den virker. Hun kobler metoden direkte sammen med det faktum, at mange unge i projektet er kommet i arbejde eller uddannelse (Bilag 4, L1: 08.00). Ud over metoden ser hun den ekstra tid, sagsbehandleren og ledelsen har

til at afholde sparring, tværfagligheden, brug af hinandens kompetencer og den synergi, der ligger i dette, samt dygtigheden hos medarbejderen som årsager til de gode resultater (Bilag 1, L1: 15-17). Styregruppen for projektet er adspurgt hvor mange unge, der efter endt forløb i projektet er kommet i uddannelse eller arbejde. I ungeteamet har der i perioden fra fjerde kvartal 2018 til første kvartal 2020 været 49 unge, der har været tilknyttet projektet. Ud af disse har der pr. maj 2020 været fem unge, der er i job, og 20, der er optaget på uddannelser. Evalueringen viser, at de unge formår at fastholde uddannelse, særligt hvis borgerkonsulenten fortsætter i overgangen fra projekt til uddannelse/job i en periode (Bilag 3).

4. 11. Begrebsafklaring

I nedenstående begrebsafklaring vil jeg operationalisere mit blik på inddragelse, jeg vil ligeledes afdække få at de indlejret paradokser ved inddragelse i et jobcenter, samt redegøre for det sociale arbejdes praksis.

4. 11. 1 Operationalisering af inddragelse

Inddragelse som begreb fremstår flyvsk og ukonkret. De fleste vil nok prælude for inddragelse som et vilkår og måske endda et grundlag for at arbejde udviklende med mennesker. Størstedelen af sagsbehandlere vil givetvis mene, at de i deres daglige arbejde prioriterer inddragelse, både i tråd med det sociale arbejdes oprindelse, samt de lovmæssige arbejdsvilkår. Konteksten for inddragelse er væsentlig, da muligheden for indflydelse varierer efter kontekst. Potentialet for reel inddragelse som aktør i et jobcenter er særligt udfordret. Problemet ligger særligt i den institutionelle ramme, og de reelle muligheder og ønsker både fra borger og sagsbehandlers side er dilemmafyldte og ofte modsætningsfyldte. Aktuelt ses en retlig regulering, der signalerer øget individualisering. I den aktuelle diskurs er indlejret at borgere både kan, men også er i stand til at påtage sig ansvaret for eget liv (Jensen, 2014, s. 52) Borgerinddragelse bliver et ubetinget positivt normativ. Spørgsmålet er om udsatte unge, har de nødvendige ressourcer til at håndtere og påtage sig det ansvar der følger med og er der er grundlaget for reel inddragelse i egen sag? Inddragelse og deltagelse beskriver Lipsky som todelt i forhold til at sikre borgerens rettigheder og legitimerer sagsbehandlerens intervention i borgerens liv, og som White fastslår kan vejen ud af systemet være den bedste

vej til inddragelse, hvorfor inddragelse ikke er ubetinget positivt, da der kræver borgeren, har de nødvendige ressourcer til at indgå i inddragelsen (Monrad, 2019, s. 547)

Flere forskere har arbejdet med at tydeliggøre inddragelse som begreb. Sherry R. Arnstein (2010) gør inddragelsen visuel med "*Ladder of participation*". Nederste trin illustrerer manipulation, hvor borgere tildeles illusionær inddragelse, andet trin er terapi (ikke inddragende), dernæst information, konsultation og symbolsk inddragelse. De tre øverste trin, partnerskab, delegeret magt og borgerkontrol, betragter Arnheim som reel borgermagt (Arnstein, 1969, s. 217).

Maja Lundemark Andersen og Lars Uggerhøj -begge forskere fra Aalborg Universitet- har i deres praksisforskningsprojekt om inddragelse i praksis udarbejdet et alternativ til Arnsteins model. Den adskiller sig fra Arnsteins bidrag ved at skærpe blikket yderligere med et bidrag til at udvikle det sociale arbejde. De har i deres version medtaget, hvordan den professionelle i praksis kommunikerer med borgeren og etablerer rum for inddragelse (Andersen, Brandt & Uggerhøj, 2017, s. 12-14).

6. Ejerskab til egen sag og interventioner	Selvbestemmelse og aktør
5. Delegeret magt	Medbestemmelse og delvis aktør og medspiller
4. Deltagelse i dagsorden/delvist partnerskab	Medindflydelse og medspiller
3. Informeres og høres	Medindflydelse og informant
2. Informeres/pålagt inddragelse	Informant
1. Ikke inddragelse/manipulation	Passiv rolle

(Andersen, Brandt & Uggerhøj, 2017)

Modellen har seks trin og går fra "Ikke inddragelse/manipulation" hvor borgeren har en passiv rolle, til mellemtrin, hvor borgeren henholdsvis har medindflydelse og får information, eller medspiller, til øverste trin "ejerskab til egen sag og interventioner", hvor borgeren er aktør og selvbestemmende.

Kampmann og Schultz Jørgensen har udviklet en yderligere graduering af begrebet. De adskiller inddragelse i roller som enten: *informant*, *medspiller* eller *aktør*: Ved inddragelse som informant gives borgeren viden, og håber derigennem på indflydelse. Rollen som medspiller beror på en nærmere vurdering hos borgeren, hvor denne giver sin mening til kende, og aktør-rolle rummer, at borgeren træffer beslutninger for sig selv – og påtager sig aktørrollen (Andersen, Brandt & Uggerhøj, 2016, s. 9).

I nærværende speciale er jeg tættest på Kampmann og Jørgensens teori og kombinerer denne med Andersens og Lundemarks gradueringer, da der er behov for mere nuancering for at kunne belyse data bedst muligt. Dette ud fra erkendelsen af, at alle de samtaler, jeg har overværet, lå på stadiet mellem medspiller og aktør. Inddragelsen er indlejret i kommunikationen, hvor jeg konkret har haft fokus på de reelle møder og set på, hvor meget, hvornår og med hvilken hensigt sagsbehandleren inddrager den unge, kombineret med den unges egen fortællinger om inddragelse. Brugerinddragelsen i konkret praksis forstår jeg som den proces hvor sagsbehandleren via kommunikative værktøjer giver den unge medbestemmelse i forløbet i jobcenteret. Dette være sig både dagsorden, videre forløb og den løbende samtale i interaktionen med sagsbehandleren.

4. 11. 2 Sagsbehandlerens mulighed for inddragelse i et jobcenter

Kontrasten mellem krav om inddragelse og jurisdiktionen i hvervet som sagsbehandler i et jobcenter er kompleks. I nedenstående vil jeg trække på udviklingen af det sociale arbejde og inddrage Karen Healys dynamiske model for socialt arbejde for at tydeliggøre kompleksiteten, som de sagsbehandlere, jeg har observeret og talt med, står overfor i deres arbejde.

I udviklingen af det sociale arbejdes praksis er paradigmeskifter i bølgen af reformtanker til New Public Management (NPM)-bølgen central. Velfærdsstatens opgave, i tråd med udviklingen af konkurrencestaten, fordrer en aktiv arbejdsmarkedspolitik med et mobilt arbejdsudbud, gennem aktivering, kontrakter og aftaler (Vestbro, Andersen & Thingstrup, 2015, s. 10). NPM vandt frem i midten af 00'erne med fokus på borgeren som reflektiv frem for passiv. Som ekspert i eget liv frem for en afhængighed af systemet. Ønsket om subjektiv forandring trådte i stedet for tanken om, at borgeren var mentalt fastlåst i sin position uden ønske om forandring. I de nye strømninger er sagsbehandlerens rolle ændret fra autoritær til facilitator. Ændret fra et være ekspert på borgerens liv til en erkendelse af, at borgeren er ekspert i eget i liv, og fra et monopol på problemafdækning til at hjælpe og støtte borgeren i en empowermentproces (Andersen, 2018, s. 5) Paradigmeskiftet er ikke ukompliceret særligt med blik på nationens udsatte borgere. Spørgsmålet er om det er muligt for denne gruppe at påtage sig rollen som reflektiv endsige med ønsker om empowerment og dynamisk forandring? Unge der ikke kan leve på til de kompetencekrav der stilles er i risiko for at blive marginaliseret, og kan internalisere den devaluering de mødes med. Positionen bliver særligt udfordret, hvis de har personlige og sociale mangler, og trækker sig, eller opleve lavt selvværd. Kraverne der stilles er skabt af normativer i samfundet af hvordan de unge skal fremstå, og agere (Prieur, Jensen & Nielsen, 2020, 623-624). Villadsen anfægter paradigmeskiftet i det sociale arbejde, idet refleksiviteten og styringen søger at konstituere bestemte former for subjektivitet, hvilket analysen går mere ind i (Villadsen, 2003. s. 203).

Det sociale arbejdes formål og dets kompleksitet kan belyses yderligere via Karen Healys dynamiske model. Hun konkretiserer, hvordan socialt arbejde er sammensat og konstrueres i interaktionen mellem følgende fire elementer:

- 1) De institutionelle kontekster - herunder lovgivning, politikker og kontekst
- 2) Borgernes og lokalområdets behov for forventninger - inddragelse og borgerrettighed

- 3) Professionens faglige grundlag - på baggrund af filosofiske perspektiver, værdier og overbevisninger, publikationer, uddannelse og praksisteorier
- 4) Opståede rammer for praksis, der udvikles over tid - herunder blandingen mellem formel og uformel viden og færdigheder, teoretisk og tavs viden og erfaring.

Modellen belyser feltets kompleksitet og kravsætningen til de personer, der udmønter det sociale arbejde (Healy, 2016, s. 39-42). Inddragelse i praksis bliver qua de lovmæssige krav bundet op på professionen som socialrådgiver og indgår heraf som prædefineret vilkår i samtalen mellem sagsbehandler og unge på uddannelseshjælp. Samtalens prædefinerede mål er "at være beskæftigelsesrettet". De indlejrede mål og vilkår for samtalen betyder, at den kan anskues som en "institutionel konversation" frem for en almindelig samtale (Järvinen & Mik-Meyer, 2005, s. 101), hvilket i praksis sætter rammen og i mindre grad overlader samtaleens opbygning til sagsbehandleren og den unge. Trods den definerede ramme efterlades en vis fleksibilitet, og jeg vil se nærmere på aktørernes dispositioner og handlinger i den konkrete relation og dialog.

Efter et kort blik på socialt arbejde som profession vil jeg se nærmere på det sociale arbejde som praksisfelt.

4. 11. 3. Socialt arbejde som praksisfelt

For at analysere de overværede samtaler og interviews er der ræson i at beskrive det generelle sociale arbejdes praksisfelt.

Den unge, der modtager uddannelsesstøtte, kan opleve sig underlagt et kommunalt pres i form af de krav, han eller hun mødes med. Sagsbehandleren kan ligeså opleve et pres. Med et skærpet blik på sagsbehandlerens positionering og inddragelsen i praksis kan der ses på, om sagsbehandleren retter ind og tilpasser sig de overordnede organisatoriske mål, styringspraksisser og strategier, eller om de gør modstand. Michael Lipskys model omkring street-level-bureaukratiet samt Morten Ejrnæs' teori om krydspres benyttes som blik. Lipskys model er et opgør med Webers bureaukratimodel og argumenterer for, at sagsbehandleren

er socialpolitikens ansigt overfor borgeren og ikke blot agerer som lydige forvaltere, men konkret omsætter jura og politik ud fra konkrete skøn. Den skønsmæssige vurdering bliver et vilkår for sagsbehandleren (Moesby-Jensen & Moesby-Jensen, 2019, s.145). De tolkninger af jura og metoder, der vurderes af sagsbehandleren, medkonstituerer en konkret praksis i projektet og jobcenteret. Sagsbehandleren har magten til at afgøre, hvordan socialpolitikken udfoldes, heri risikoen for subjektivitet og styring, hvis ikke forvaltningens etik og de normative idealer for myndighedspraksis overholdes (Moesby-Jensen & Moesby-Jensen, 2019, s. 145). Myndighedsarbejdet er underlagt strukturelle betingelser og vilkår om krydspres. Dette, i forhold til at sagsbehandleren står mellem borgeren, der ønsker at blive hørt og hjulpet hurtigst muligt, krav fra politikere og ledere omkring effektivitet og hensigtsmæssig allokering af ydelser samt juridiske krav. Disse krav er ofte uforenelige og sætter sagsbehandleren i et krydspres.

I projektet fortæller begge sagsbehandlere at de oplever rollen som borgerkonsulent *gør* noget positivt i relationen til borgeren. Juridisk *gør* deltagelsen i projektet, at borgeren lever op til kravet om særligt tilrettelagte projekter, jf. LAB § 91 (Retsinformation 1, 2020), hvor lederen pointerer, at tilbuddet om borgerkonsulent er frivilligt, og det er hele udgangspunktet, at det er frivilligt (Bilag 4, L1: 34:16) Til dette modsvarer den ene sagsbehandler, at det, jf. lovgivningen, hedder sig, at borgeren har ret og pligt til at tage imod det, så hvis sagsbehandleren vurderer, at det er det rette tilbud, har borgeren pligt til at tage imod det (Bilag 4, P1: 15:47). Samme sagsbehandler beskriver også, at det ikke giver mening, hvis borgeren ikke vil, da det er implicit i projektet, at det er tillidsbaseret og samarbejdsbaseret (Bilag 4, P1: 15:47). Her kan sagsbehandleren opleve et krydspres, hvis ledelsen ser projektet som frivilligt, og sagsbehandleren erkender, at frivilligheden i tilbuddet er symbolsk. Krydspreset skabes i erkendelsen hos sagsbehandleren, hvor der kan argumenteres for, at den konkrete refleksion over det sociale arbejdes praksis konstruerer krydspreset i praksis. Erkendelsen og diskursen har direkte konsekvenser for det sociale arbejdes praksis.

5. Teori

I skildring og analyse af samtaler og inddragelsespraksis mellem kommunale sagsbehandlere og unge mennesker, der modtager offentlig forsørgelse, bliver magtperspektivet tydeligt. I nedenstående vil jeg skildre Foucaults teori om styringsteknologier, subjektivering, Code of Conduct samt diskursbegrebet, da perspektivet benyttes i analysen til at belyse den tilstedeværende magt.

5. 1. Magt, subjektivitet og governmentality

Foucault beskriver, at den moderne stat har udviklet sig til at integrere individet under forudsætning af dets tilpasning:

I don't think that we should consider the "modern state" as an entity which was developed above individuals, ignoring what they are and even their very existence, but, on the contrary, as a very sophisticated structure, in which individuals can be integrated, under one condition: that the individuality would be shaped in a new form and submitted to a set of very specific patterns. In a way, we can see the state as a modern matrix of individualization or a new form of pastoral power (Foucault, 1982, s. 783).

Foucaults blik på magt i det moderne liberale samfund er kendetegnet ved at være produktivt og skabende. Han betegner den moderne stat som totaliserende og individualiserende, da den underkaster alle borgere særlige regimer, samt har interesse i den enkelte borgers selvopfattelse, personlighed og psyke. Staten leder hvert individ mod en individuel frelse, korrektion og sandhedsproduktion, skabt indenfor den moderne velfærdsstat. Magten er intim og retter sig mod bestemmelser af lidelser, afvigelse eller undertrykkende potentialer (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 16-19). I nærværende speciale tolkede jeg denne magt var til stede i jobcenteret med hensigten at styre borgeren væk fra arbejdsledighed, der kan ses som en afvigelse.

Subjektivering som begreb er en praksis, hvor individet ledes mod en særlig sandhed om sig selv. En magt, der pålægger individet en særlig sandhed, han må genkende i sig selv. Individet

skabes som bestemte subjekter (Foucault, 1982, s. 781). Foucault advokerer for, at subjektivering og dens magt i velfærdsstater udspringer af en pastoral magtform med forestillingen om inklusionen af hele menneskeheden, i et fællesskab, og alles deltagelse mod et fælles frelse. Magten tager sig i dag ud i en mere individuel form, hvor individet underkaster sig en sandhed om sig selv, og tager udgangspunkt i denne sandhed, der efterfølgende kan bruges til individets arbejde med sig selv, og andres bearbejdelse af individet. Magten er til stadighed produktiv, og hensigten er at hjælpe individet med at genfinde sig som bestemte subjekter. Målet i det sociale arbejde bliver derfor i mange henseender at fremelske en slags "almen social subjektivitet" hos den enkelte og bevæge individet i retning af en særlig prædefineret standardnormalitet (Villadsen, 2004, s.613-615, Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 20-21).

Villadsen tematiserer, hvordan socialt arbejde nu, måske mere end nogensinde, er blevet en subjektiveringsstrategi (Villadsen, 2004, s. 636). I jobcentre f.eks. er den indlejrede præmis, at mennesket skal have et arbejde eller en uddannelse, hvilket kan ses som en almen social subjektivitet. Dermed ikke sagt at individet, der kommer i jobcenteret, ikke ønsker denne præmis. Hensigten er blot, at denne magt er indlejret og subtil, og en erkendelse af dens tilstedeværende åbner muligheden for en nuanceret tilgang til de borgere, der møder op på jobcentre rundt omkring i landet.

For at nuancere den tilstedeværende magt i rummet og institutionen vil jeg supplere med de foucaultske begreber governmentality og Conduct of Conduct. Governmentalitet bruger jeg ikke konkret i analysen, men jeg vil kort belyse begrebet, da det hænger sammen med styringsteknologier, og betegner de vidensformer, statens styring bygger på, indlejret i en kollektiv mentalitet. Governmentality handler om styringspraksis og regimer, med udgangspunkt i hvordan disse omdannes til sandheder. Begrebet rummer tanken om, at styringspraksis demokratiseres og indskrives i institutioner under mekanismer som love og forfatninger. Magtens mål er at regulere og forme massen af mennesker med tanken om, at særlige ressourcer skal fremhæves og optimeres. Governmentalismen ser, at befolkningen omsluttet af sikkerhedsapparater, der opretholder, forvarer og sikrer befolkningen og dets processer. Foucault fremhæver, hvordan den mest styrende rationalitet er liberalismen som

biopolitik (Dean, 2006, s. 54-68). Praksisregimet ses som en institutionel praksis og dækker over den måde, mennesket til bestemte tider og i bestemte sammenhænge gør tingene (Dean, 2006, s. 58-59).

Conduct henvises til selv-ledelse, og når det sammenlægges, skal udtrykket beskrive menneskelig adfærd som styring hen mod at forme adfærd med et bestemt normsæt med bestemte mål. Conduct of Conduct bliver en rationel og kalkuleret aktivitet, der udføres af forskellige organer og autoriteter gennem forskellige teknikker og vidensformer. Individets adfærd formes og styres gennem individets egne ønsker og overbevisninger med henblik på skiftende men specifikke mål (Dean, 2006, s. 44-46) Perspektivet indrammer den pågående aktivitet i et jobcenter, da der i styringen er en overvejelse og et forsøg på at lede menneskelig adfærd, og de, der styrer, (sagsbehandlerne) ser menneskelig adfærd som kontrollerbar og regulativ med specifik styring som formål. De krav, der knytter sig til de unge, der får uddannelsesstøtte, knytter sig til, hvad der betegnes som passende og ansvarlig adfærd både individuelt og kollektivt. Implikationen for styringen ses som moralsk og meningsfuld, da kollektivet ser, at disse personer skal styre sig selv mod selvforsørgelse. Ideen om selv-styring bygger på, at individet er i stand til at regulere sig selv ud fra et ydre moralsk kompas. Subjektet formes af magtteknologier udefra og af selv-teknologier, som subjektet retter mod selvet (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 38) Styringen Conduct of Conduct handler både om styringspraksisser og selvpraksis, hvor individet selvproblematiserer egen adfærd og søger at styre denne (Dean, 2006, s. 41-46).

Mitchell Dean advokerer for, at styringsregimer ikke determinerer subjektpositioner, men nærmere faciliterer, skaber og tildeler, dog fordrer succes, at aktøren oplever sig selv gennem kapaciteten – og for eksempel påtager sig status som aktiv medborger eller en person, der er afhængig af offentlig forsørgelse (Dean, 2006, s. 74-75). Som Dean beskriver, kan empowerment ses som et liberalt styringsrationale, der søger at operationalisere de styredes selvstyrende kapacitet med det sigte at følge de normative opstillede mål (Dean, 2006, s. 123). På samme måde som Mik-Meyer og Villadsen fremhæver, er Foucaults blik på magten i det moderne liberale samfund skabende i forhold til at fremelske kvaliteter og mål hos individer for at få dem til at gøre sig selv til bestemte subjekter (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s.16-17).

Kendetegnet ved den moderne magt er, at der sjældent er tale om tvang, men rettet mod individet for at få dette til at styre sig selv (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 38). Praksisregimerne befinder sig indenfor tænkningens domæne, med adfærdskorrigerende som karaktertræk (Dean, 2006, s. 60). Undersøgelsen i nærværende speciale, er for afgrænset til at definere jobcenteret som et praksisregime, men derimod viser der sig en orientering mod en styring, og et bestemt mål med indlejrede hensigter (Dean, 2006, s. 60).

I analysen kommer jeg ind på diskurser, og vil kort redegøre for begrebet. Jeg vil ikke lave en reel diskursanalyse, så begrebet forklares kort. Udgangspunktet i Foucaults diskursanalyse er at vores tænkning er grundlæggende historisk, og derfor kulturelt formet (Villadsen, 2017, s. 297). Diskurser er indlejret i institutionens praksisser, og understøttes af regler og tabuer, og i det net af institutioner, og teknologier der styrer hvem der kan sige hvilke udsagn (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 27). Når sagsbehandleren lytter og borgeren taler er deres positioner indsat i en diskursiv struktur, der vejleder begge aktører, i forhold til hvad der ses og siges. Diskursen er forudbestemt. I nærværende speciale er der en særlig jobcenterdiskurs, der rammesætter hvad der sker i det konkrete møde og i møder generelt (Villadsen, 2007, s. 298). Det der siges til mødet, skal overholde den gældende disciplins regler (Villadsen, 2007, s. 302). I den moderne stat er indlejret indgreb, med det formål at bringe individer i overensstemmelse med normalitetsstandarder (Villadsen, 2007, s. 308). I en relation mellem en sagsbehandler og en borger, er magten til stede i dialogen der udspiller sig (Villadsen, 2007, s. 312). Den diskursive orden strukturerer relationen mellem subjekterne (Villadsen, 2007, s. 315). Sagsbehandleren eller borgeren er altid underlagt et pres af konventioner eller forventninger, og samtalen indgår i en tvingende orden, den samtidig er medskaber af (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 25).

I analysen vil jeg komme ind på nuancerne i måden af se på den indlejrede magt i samtalerne.

6. Præsentation af cases og observationer

Jeg vil kort præsentere de unge for at give et billede af individerne bag mine observationer og interviews. Sagsbehandlerne beskriver jeg ligeledes kort. Efter præsentationen af hver af de unge vil jeg gå nærmere ind i de respektive observationer og interviews.

Sagsbehandlerne og de unge borgeres navne er pseudonymer.

6. 1. Sagsbehandler 1: Pia

Sagsbehandleren Pia har arbejdet i jobcenteret i flere år. Hun er uddannet socialrådgiver. Hun er glad for sit arbejde og sætter stor ære i at støtte de unge til at få et job eller en uddannelse. Hendes målsætning for de unge er, at de bliver uafhængige af hende. Pia mener, at metoden LØFT har ændret hendes tilgang til de unge og er medvirkende til, at de unge nærmer sig beskæftigelse.

Jeg har observeret Pia i to samtaler. Hun er almen rådgiver for Anton og Brenda og borgerkonsulent for Celine.

6. 2. Sagsbehandler 2: Julie

Sagsbehandler Julie er uddannet lærer og har forskellige videregående uddannelser. Hun er i gang med en terapeutisk videreuddannelse. Motivationen for hende ligger i menneskelig udvikling, hvor hun ønsker at støtte individer til at blive den bedste udgave af sig selv. Hun har arbejdet som mentor i forvaltningen og er nyligt tilknyttet projektet. Hun arbejder halv tid som mentor og halv tid som borgerkonsulent.

Jeg har observeret Julie i to samtaler. Hun er mentor for Dorte og borgerkonsulent for Eva.

6. 3. Anton

Anton er en ung mand midt i 20'erne. Han har påbegyndt flere uddannelser og fortæller, at han efter en periode "går død", ikke formår at fastholde uddannelsen og vælge at stoppe igen. Anton fortæller, at han møder en blokade, som gør, at overskuddet og gnisten forsvinder, men at han ikke ved, hvorfor den kommer. Anton bor alene, og har sporadisk kontakt til sine forældre. Han har ikke set sin mor i flere år. Anton har en bror, han taler med et par gange om måneden, og en god ven, han taler med ofte. Anton har haft mentor i knap 10 år, hvilket har været en stor støtte for ham, og har nyligt afsluttet et forløb med en borgerkonsulent. Han beskriver, hvordan hans borgerkonsulent indtog en moderlig rolle for ham, og han ønsker at få borgerkonsulenten tilbage. Antons beskriver, at hans formål med

samtalen var at få sin borgerkonsulent tilbage som mentor, da han mener, hun er bedre til at støtte ham i orientering med uddannelse og beskæftigelse – og fortæller, at det nok er det, han har brug for nu. Han beskriver, at forløbet med borgerkonsulent, der nu er afsluttet, hjalp ham til at blive bedre til at klare sig selv. Anton drømmer om at blive japansk tolk, og vil søge ind på kvote 2 til marts.

6. 4. Brenda

Brenda er en kvinde i slut 20'erne. Hun har en datter på 1 ½ år og er ikke samboende med pigens far. De har datteren i en 7/7-ordning. Brenda fortæller, at hun har været i "systemet", siden hun var 13 år. Hun beskriver et liv med flere traumatiske oplevelser og en mor, der ikke kunne passe ordentligt på hende. Brenda har aldrig følt, hun er blevet hørt af systemet. Brenda ønsker en psykiatriske udredning, da hun mener, der ligger noget psykisk til grund for hendes udfordringer med at bibeholde et arbejde. Brenda drømmer om at blive veterinærsygeplejerske.

6. 5. Celine

Celine er en kvinde i midt 20'erne. Hun har to børn på 3 og 5 år i en deleordning med deres far. Celine bor sammen med sin far. Hun mistede sin mor for to år siden. Adspurgt fortæller Celine, at hendes opvækst har været forfærdelig, og der er flere år af hendes barndom, hun ikke erindrer. Celine boede i en periode hos sin faster og ellers hos sine forældre, der "ikke kunne tage sig af hende". Celine har været tilknyttet familieafdelingen, så længe hun kan huske. Celine fortæller at hun ikke har positive minder om familieafdelingen. Hun fortæller om en psykolog, hvor Celines opfattelse var, at hun brød sin tavshedspligt, da hun underrettede om forholdene i hjemmet, hvor Celine troede, at "rummet" var lukket. Celine har været på kontanthjælp og barsel, siden hun blev 18. Da jeg taler med hende, er hun for en måned siden startet et FGU-forløb, hvor målet er at afslutte 9. klasse og efterfølgende få et arbejde. Celine har været i projektet i lidt over et år og har Pia tilknyttet som borgerkonsulent.

6. 6. Dorthe

Dorte er en hjemmeboende kvinde midt 20'erne. Hun drømmer om at flytte hjemmefra, men har af økonomiske årsager ikke haft mulighed for dette. Dorthe fortæller om en voldsom skolegang med massiv mobning. Denne mobning har resulteret i markant fravær, allerede fra de små klasser. Hun fortæller, at hun "droppede ud" af skolen i 6. klasse. Hun fortæller, at det er vanskeligt for hende at fastholde en uddannelse, da hun fortsat følger en strategi med en masse fravær. Dorthe har spiseforstyrrelsen BED og er først for nylig blevet klar over, at det er en spiseforstyrrelse. Hun kalder sin overspisning for sin safety-plan eller sutteklud. Dorthe fortæller, at hun i barndommen hadede sin far, da hun også følte sig mobbet af ham. Hun har en tæt relation til sin mor og har en god veninde. Hun har modtaget begrænset støtte fra forvaltningen som barn og ung. Hun har haft en depression og lider aktuelt af social angst. Hendes mentorforløb er i øjeblikket rettet mod, at hun skal genlære at benytte offentlige transportmidler, da disse udløser angst.

Dorthe har nyligt afsluttet Projektet med Julie som borgerkonsulent – hun har Julie som mentor og har fået en anden sagsbehandler i Jobcenteret. Dorthe har aldrig haft et regulært arbejde, men har været sendt i flere praktikker blandt andet i en børnehave, hvilket hun har været glad for. Dorthe lider ud over angst og spiseforstyrrelse af funktionelle kroniske smerter. Hun drømmer om et liv med mand, børn og et almindeligt arbejde, men har svært ved at se, hvordan det skal kunne lade sig gøre for hende. Dorthe skal opstarte en praktik i løbet af foråret.

6. 7. Eva

Eva er en kvinde på knap 20 år. Hun bor sammen med sin kæreste, der modtager førtidspension hjemme hos Evas forældre. Eva fortæller, at begge hendes forældre lider af psykiske sygdomme, hvilket har haft betydning for hendes udvikling. Eva fortæller, at hun mistede sin farmor og forsøgte at tage livet af sig selv som 10-årig. Siden da har hun været tilknyttet forvaltningen og haft en kontaktperson. Eva har færdiggjort 9. og 10. klasse og grundforløb. Hun er blevet tilknyttet Jeannette som borgerkonsulent, og mødet mellem Jeannette og Eva er deres tredje møde. Eva har tidligere haft en mentor, siden hun var 16 år, en mentor hun var meget glad for, og så op til. Eva drømmer om selv at blive mentor en dag

og fortæller, at hun elsker at hjælpe folk. Hun håber at kunne færdiggøre en uddannelse, men fortæller at hun oplever nedtrykthed i perioder, hvor hun ikke kan stå ud af sengen. Jeanette og Eva arbejder i øjeblikket på at fjerne de mentale forhindringer, der gør, at Eva får disse perioder og ikke kan overskue arbejde og uddannelse. Eva er startet i praktik, og er glad for det.

7. Observerede samtaler og interviews

Nedenfor vil jeg, for at fastslå konteksten, kort redegøre for indholdet i de overværede samtaler. Jeg observerede fem samtaler og har efterfølgende interviewet alle de unge borgere samt sagsbehandleren om den specifikke samtale.

Den primære genstand for min analyse er observationerne. Mine interviews trækkes ind som belæg for argumentation og indforståethed, der måtte opstå i analysen.

Alle observationer er foretaget i jobcenterregi. Mødernes formål har været forskellige, men alle rangerer inden for samme lovgivning (beskæftigelsesloven), og de unge borgere er grundet deres uddannelsesstøtte lovmæssigt reguleret i forhold til at møde op til samtalen, da de ellers kan blive udsat for sanktionering.

For at skabe et overblik har jeg operationaliseret de overordnede rammer omkring observationerne:

Borger	Socialarbejder/rolle	Varighed	Mødets fysiske placering	Formål med mødet
Anton	Pia / Sagsbehandler	20 minutter	Sagsbehandlers kontor	Opfølgning og gennemgang af lovmæssige krav, så Anton kan modtage uddannelsesstøtte. Anton vil søge ind på uddannelse og søger jobs.

Brenda	Pia /Sagsbehandler	40 minutter	Sagsbehandlers kontor	Opfølgende samtale. Følge op på nuværende praktik.
Celine	Pia /Borgerkonsulent	45 minutter	Hjemme hos borger	Opfølgning med fokus på Celines skoleforløb. Evaluering af borgerkonsulentforløb.
Dorthe	Julie /Borgerkonsulent	45 minutter	Sagsbehandlers kontor	Forberedende samtale inden bustur, da Dorthe er angst for at køre bus. Samtalens formål er på forhånd udstukket af Dorthes sagsbehandler.
Eva	Julie /Mentor	45 minutter	Sagsbehandlers kontor	Udredende samtale i forhold til borgerkonsulentforløb. Samtalen har fokus på Evas udfordringer med hendes far.

8. Analyse

I nedenstående afsnit vil jeg præsentere og analysere mit empiriske materiale.

8. 1. Analysestrategi

Den analytiske strategi startede i den dialogiske proces under mine observationer og interviews og fortsatte gennem transskriptionen og kodningen (Saladana, 2009, s. 13). Strategien har under behandling af mine data udviklet og ændret sig undervejs, i tråd med den hermeneutiske cirkel (Berg-Sørensen, 2012, s. 221-224).

Jeg startede med at kode observationerne, for at få kategorisk overblik. Kodningen er foregået til dels under transskriberingen, til dels ved gennemlæsning af interviews. Kodningen har dannet grundlag for kategorisering i empirien. Efter kategorisering har jeg identificeret mønstre på tværs af de individuelle interview. Efterfølgende er min opmærksomhed rettet mod teoretisk viden om feltet, den analytiske refleksion er påbegyndt og tematikker er identificeret (Saldana, 2009, s. 13). Den analytiske refleksion har taget udgangspunkt i interaktionistisk litteratur og teori sammenholdt med specialets overordnede problemstilling. Empirien har fra start styret teorien, da jeg ikke på forhånd har besluttet, hvilke teorier jeg nærmere vil bruge som greb i min analyse, senere i processen har jeg vekslet mellem teoretisk og empiriske fund. Målet for analysen er at se på konkret inddragelsespraksis og deraf se andre mulige tematikker med udgangspunkt i de indsamlet data. Ved problemstillingens fokus og eftersøgning af litteratur har jeg efter kodning og kategorisering identificeret Foucaults begrebsapparat som muligt analyseperspektiv. Observationerne er mit hovedempiriske grundlag, hvorfor analysen tager udgangspunkt i disse, idet specialets problemstilling fokuserer på det sociale arbejdes praksis og hvordan sagsbehandleren og borgeren samtaler i denne interaktion.

I analysen har jeg konkret brugt observationerne og interaktionerne som udgangspunkt, og set på den inddragelse, dernæst har jeg brugt interviewene som sekundær empiri, til at belyse inddragelsen ud fra borgernes og sagsbehandlerens beskrivelser. Efterfølgende har jeg set på den styringspraksis og de diskurser jeg får øje på i interaktionerne, ud fra det valgte teoretiske perspektiv. Slutligt har jeg identificeret sagsbehandlerens profession da min tolkning er at dette har betydning for hvordan inddragelsen tager sig ud i praksis.

8. 2. Karakteristik af de unge

De unge der medvirker i undersøgelse, kan ud fra et grundlæggende sociologisk perspektiv ses som udsatte i flere henseender (Erlandsen, Jensen, Langager & Petersen, 2015, s. 21). Under de individuelle interviews fortalte de unge kort om deres opvækst, hvilket gav billedet af fem unge mennesker, der gennem livet har været i positioner præget af svigt og ustabilitet. Positionen som *udsat* kan have betydning for måden, sagsbehandlerne tilgår og inddrager de unge, hvorfor jeg kort ridser deres fortællinger op.

De unge borgere havde fortællinger og fortolkninger omkring deres tilværelse og opvækst, der indeholdt brud i deres hverdagen, hvor de refererede til selvopfattelse omkring at være "en del af systemet". De unge, der har valgt at deltage, har alle udfordringer ud over ledighed. De berettede enkeltvis om en opvækst med psykisk syge forældre, med forældre, der ikke kunne passe på dem, mobning, spiseforstyrrelser, selvmordsforsøg og ensomhed. Begivenheder, social baggrund og opvækstskår, der har afgørende betydning for de unges fremtidsmuligheder (Erlandsen, Jensen, Langager og Petersen, 2015, s. 21-22). De har dels fortællinger om udsathed med sig, dels står de uden for uddannelse og arbejdsmarkedet.

De unges fortællinger om udsathed i barndommen og mange års støtte i socialforvaltningen viser, hvordan de unge trækker linjer til deres fortid for at forklare deres nutidige udfordringer. Denne henførte tolkning kan i sig selv fremstå indlysende. Dog tales det frem i empirien, hvordan fortællingerne til stadighed får betydning for de unges væren i verden og herved deres muligvis deltagelse og inddragelse i samtalerne med sagsbehandlere (Järvinen, 2017, s. 45). De unges udsathed har betydning i forståelsen af deres aktuelle udfordringer. Derudover kan deres position have betydning for om de unge reelt har ressourcer til at mestre deltagelse i egen sag, og om inddragelse både er mulig, men også om inddragelsen i alle henseender er anbefalelsesværdig.

8. 3. Inddragelse i praksis

På tværs af de fem observerede samtaler er inddragelsen i praksis tolket. Tematikken er defineret inden analysen er påbegyndt, og både sagsbehandlere og de unge borgere var orienteret om fokus. I nedenstående afsnit vil jeg analysere den inddragelse, jeg observerede, og til sidst vil jeg sammenholde med de unge borgere og sagsbehandlernes fortællinger. Dette for at nuancere, om den observerede praksis stemmer overens med fortællingerne. Hvilket har betydning for, hvordan sagsbehandleren kan reflektere over, holde fast i eller forbedre nuværende praksis.

Første samtale jeg observerede, er en samtale på ca. 20 minutter mellem Anton og sagsbehandler Pia. Samtalen er en opfølgningssamtale, og essensen i samtalen var, at sagsbehandleren søgte at motivere Anton til at opdatere CV på nettet og påbegynde

ansøgning til universitetsuddannelse. Sagsbehandler Pia lægger ud med en informativ inddragelse af Anton (Andersen, Brandt & Uggerhøj, 2017). Han præsenteres kort for muligheden for at lægge linjen i samtalen - men sagsbehandleren overtager hurtigt rollen som den styrende i samtalen:

SA: hmmm... har du ellers noget vi skal følge op på i dag?

A: Nææ, ikke sådan rigtigt...

SA. Ok, det er bare fint... Æhmm, er der et sted du vil starte?

A: Ehhhh [P: Eller skal jeg bare tage det fra en ende af?] -A: Bare tag det fra en ende af. (Bilag 4, A1: 02:30).

Anton er ikke forpligtet til at træde ind i inddragelsen, men er bevidst om konteksten og træder ind i samtaleteknologien på de forventet vilkår (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 29 og Eskelinen, Olesen & Caswell, 2005, s. 25). Den konkrete inddragelse i samtalen fortsætter med, at sagsbehandleren efter kort intro forklarer formålet med dagens samtale. Efter introen spørger hun om Anton selv har noget, der skal følges op på, til hvilket han svarer "Nææ, ikke sådan rigtigt...", hvilket accepteres med et "Ok, det er bare fint" (Bilag 4, A1 03:00). I denne præsentation observeres ikke umiddelbart rum til inddragelse. Det er uvist, om Anton har modtaget dagsorden på forhånd og her har haft mulighed for at byde ind. Overordnet bliver samtalen en gennemgang af lovmæssige krav, så Anton fortsat kan modtage uddannelsesstøtte. Som stadfæstet er inddragelse af borgere juridisk bundet til udførelsen af myndighed i forvaltningen. I ovenstående citat fremstår inddragelsespraksis nærmest automatiseret, og inddragelsesdiskursen er lagt fra starten af samtalen. Den fjerne kontekst for mødet her de juridiske forpligtelser og metodevalg samt den underliggende styring for sagsbehandleren og borgeren ligger i, at sagsbehandleren via det sociale arbejdes praksis er forpligtet til at inddrage borgeren og samtidig er pålagt krav.

Jeg observerer senere i interaktionen at Anton bryder ind i samtalen og påtager en del af medbestemmelsen (Andersen, Brandt & Uggerhøj, 2017). Inddragelsen faciliteres ikke af sagsbehandler, men foregår som en forhandling fra Antons side. Praksis ændrer form og "reframes", den indre kontekst redefineres i kommunikationsaktiviteten, idet Anton selv rejser krav og ønsker om fremtidigt samarbejde. Han ønsker en kontaktperson, hvilket får

direkte betydning for samtalens udfald (Linell & Thunquist, 2002, s. 412). Anton kommer tilbage til ønsket flere gange i samtalen – men høres ikke i starten af samtalen af sagsbehandleren, hvilket nedenstående citat skildrer:

SA: Fint fint... så er jeg altså kommet min liste igennem, og du havde jo ikke noget? Eller har du? Eller er der dukket noget op?

A: Der var kun lige det med kontaktpersonen der...

SA: Ja, det med kontaktperson, det vigtigt - jeg skriver igen i dag, så må vi se. Ses du stadig med din nuværende mentor? (Bilag 4, A1: 14:05).

Forinden ovennævnte citat, har Anton rejst ønsket om kontaktpersonen tre gange, uden reelt svar til følge. Grunden kan være at sagsbehandleren ikke har fået bevilliget mentoren endnu. Årsagen til at sagsbehandleren ikke følger Antons ønske kan være at det er udenfor sagsbehandlerens beslutningskompetence at tilknytte en mentor. I en struktur, hvor sagsbehandleren får flere beføjelser og kompetencer til at tildele støtte, som tilfældet i borgerkonsulentordningen, kunne man argumentere for, at den manglende inddragelse her måske ikke skyldes manglende vilje eller herredømmefri kommunikation, men fjerne kontekster, i form af den organisatoriske ramme og styring, der får direkte betydning (Eskelinen, Olesen & Caswell, 2005, s. 25-30). Da Anton bringer egne krav på banen, mødes han med at sagsbehandleren vil vide Antons hensigt med at få en kontaktperson. Dette kunne hænge sammen med hendes behov for en legitim årsag til bevillingen og gør den fjerne kontekst og styringspraksis rammesættende for mødet (Eskelinen, Olesen & Caswell, 2005, s. 25-30, Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 23-26).

I samtalen mellem samme sagsbehandler og Brenda lægges diskursen for inddragelse i nedenstående citat:

SA: Ud over de ting jeg har nævnt, er der noget som du godt kunne tænke dig at vi tog op i dag?

B: Jaaa, jeg vil gerne snakke om hende der, med det der, med hende der psykiateren.

SA: Ja! Yes..

B: Det er det, det eneste som jeg sådan ..

SA: Hjaa.. Er det dér du godt kunne tænkte dig at starte?

B: Ja...(Bilag 4, B1: 01:30)

Sagsbehandleren etablerer rum for inddragelse ved tidligt at give Brenda medbestemmelse som delvis aktør og medspiller i samtaleens indhold (Andersen, Brandt & Uggerhøj, 2017, s. 12-14). Brenda er lidt vag i sine ønsker, men anerkendes af sagsbehandleren, der følger ønsket og sørger for at booke en udredning til Brenda. Gennemgående fokus i samtalen er, at Brenda har behov for støtte til at gennemføre sin praktik og på sigt blive selvforsørgende. Jeg observerer at der opstår forhandling i samtalen, da Brenda ønsker en meningsfuld praktik, og sagsbehandleren ønsker højere grad af tilbagemelding og dialog fra Brenda. Sagsbehandleren vælger at pointere muligheden for sanktion, hvis der ikke er tilbagemelding fra Brenda, men bløder kravet op:

SA: Jeg vil gerne tage ansvar, for at det er rigtigt vi har sat ting i gang fordi der er noget vi skal, men jeg tror vi kunne have haft et lettere forløb for dig, hvis du også havde snakket tilbage til os

B - Det kan vi jo ikke gøre noget ved nu

SA: Na nej.. na nej, det var mere sådan til fremadrettet, hvis du kan følge mig i det. Også hvis du oplever ved næstkommende praktik, at der er noget der bliver svært, fordi hvis du ikke møder i praktik, så skal jeg sådan set også sanktionere dig. (Bilag 4, B1: 13:44)

Sagsbehandleren pointerer i citatet hvordan Brenda skal agere, og er tydelig omkring de vilkår der er hende pålagt. I starten af citatet tager sagsbehandleren ansvar, og samtidig pålægger hun Brenda et ansvar for samarbejdet.

I samtalen mellem Celine og sagsbehandler Pia observerer jeg den konkrete inddragelse i form af medbestemmelse på et tidligt tidspunkt i samtalen. Sagsbehandleren starter med at

fremlægge dagsordenen og spørge ind til, om der er noget, Celine ønsker at tale om, hvortil Celine fortæller om dårlige forhold på den specialskole, hun er tilknyttet, med manglende lærere og manglende støtte. Hun fortæller, hun møder på skolen, for at undgå sanktioner fra forvaltningen (Bilag 4, C1: 11:55). Inddragelsen i samtalen foregår ved at sagsbehandleren gentagne gange tildeler Celine en plads som aktiv medskaber af samtalsindhold, og asymmetrien udlignes. Jeg observerer at samtalen tager form som en almen konversation om, hvordan det går i Celines liv, og hvilken støtte hun eventuelt kunne have behov for. Sagsbehandler inddrager hende løbende ved at spørge ind til, hvad hun ønsker at tale om, og følger hendes sti i samtalen. Jeg observerer at Celine delegeres magt, idet hun har medbestemmelse og indflydelse på det forestående møde, der sættes op mellem skolen og forvaltningen (Andersen, Brandt & Uggerhøj, 2017, s. 12-14).

Under observationen af samtalen mellem sagsbehandler Julie og Dorte adskiller settingen sig fra samtalerne mellem henholdsvis sagsbehandler Pia og Anton, Brenda og Celine. Sagsbehandleren og Dorte sidder overfor hinanden, uden bord imellem dem, og sagsbehandler bruger et whiteboard til at skrive væsentlige pointer. I samtalen mellem Dorte og sagsbehandler er sagsbehandleren gået fra at være borgerkonsulent til nu at være mentor for Dorte. Symmetrien i samtalen observeres anderledes end de foregående samtaler, da Dorte har en anden sagsbehandler der varetager myndigheden og Julie er mentor, og derfor har fastlagte opgaver pålagt af sagsbehandleren.

Jeg kunne godt tænke mig ligesom at starte med - snakken vi skal have nu - vil vi håbe kan hjælpe dig om lidt i det vi skal - som du har det på en bestemt måde, og selv om, hvis du var kommet til en samtale med mig, så er det jo dig der bestemmer, "jeg vil gerne tale om det her.. mit problem er sådan og sådan, det vil jeg gerne tale om", så ved jeg godt, det er sådan en lidt lukket opgave øhh, så jeg tænker at du alligevel skal prøve indenfor denne her lukkede opgave. Hvad er dit problem, hvad er det der er svært? (Bilag 4, D1: 02:40)

I citatet beskriver sagsbehandleren hvordan opgaven er lukket, hvilke gør inddragelsen udfordrende. Da hun nævner denne lukkede opgave, sætter hun samtidig rammen for fremtidige samtaler og pointerer, at det fremadrettet er Dorte, der primært sætter dagsorden. Samtalen definerer jeg som mere terapeutisk og forberedende samtale til den

forestående bustur, Dorthe skal på. Fra starten af samtalen inddrager sagsbehandleren Dorthe i den tydelige fastlagte organisatoriske ramme og holder hende herved i hånden gennem samtalen. Sagsbehandleren anerkender og hører Dorthes udfordringer løbende, og inddragelsen fremstår i denne ramme flydende gennem samtalen, da sagsbehandleren gennemgående vender dialogen tilbage til Dorthe, og tuner ind på hvilke behov hun har, og hvordan hun vil kunne gennemføre den forestående bustur.

I observationen af samtalen med Eva, starter sagsbehandler Julie starter med kort at gennemgå sidste samtale og spørger Eva ind til forrige samtales indhold. Efterfølgende spørger sagsbehandler Eva, hvor hun ønsker at starte. Eva fortæller, at hun gerne vil tale om, hendes far, der er syg og har truet med selvmord – hun er grådkvalt, mens hun med lav stemmeføring fremlægger dette (Bilag 4, E1: 05.03). I første kvarter af samtalen går sagsbehandleren ind i denne problematik og efterfølgende legitimerer sagsbehandleren, at de taler om Evas bekymringer omkring sin far:

Prøv at høre jeg ved godt at denne her samtale skal være beskæftigelsesrettet, og det er den også fordi, at for at du kan komme ud i beskæftigelse eller uddannelse så skal du ha aflagt nogle af de her mønstre eller dårlige vaner - fordi, hvis du har et mønster i at du bekymrer dig om ting det ikke er sket endnu, så kan du ikke, så kan jeg ikke få dig i uddannelse, for så har du allerede bekymret dig 48.000 gange om alt det (Eva griner) det kan gå galt, inden du bliver færdig, og kommer igennem det, er det rigtigt det jeg siger? (Bilag 4, E1: 18:00)

I citatet bemærker jeg hvordan sagsbehandler legitimerer samtalen om Evas far. Dette kan handle om at samtalen ikke umiddelbart kan placeres indenfor de juridiske fjerne kontekster-dét at samtalen skal være beskæftigelsesrettet. Sagsbehandler legitimerer emnet ved at påpege at Evas bekymringer kan stå i vejen for, at hun kommer ud i beskæftigelse (Eskelinen, Olesen & Caswell, 2008, s. 26-30). Jeg observerer at inddragelsen i samtalen bliver reel, da sagsbehandleren nøler Eva til at vælge retningen i samtalen. Det kan virke paradoksalt at denne høje grad af inddragelse jeg ser netop, fører til, at sagsbehandleren får indskydelse til at legitimere valget af samtalemne. Dette tolker jeg som om sagsbehandleren i praksis har

fokus på ageren i forhold til samtals mere overordnede institutionelle rammer. Begge krav; at samtalen skal være beskæftigelsesrettet og inddragende, er retligt reguleret og kan indikere at sagsbehandleren er overbevist om, at lov om aktiv beskæftigelse vejer højere end forvaltningsloven og retssikkerhedsloven. I interaktionen formår sagsbehandleren at inddrage, men hendes udsagn tyder på at hun samtidig har en fornemmelse af at overskride egen jurisdiktion. Jeg tolker at den retlige regulering kommer til at styre samtalen, hvilket italesættes og accepteres i sagsbehandlerens udsagn, men samtidig til en vis grad omgås af sagsbehandler og den unge borger, der formår at indgå som en aktør i samtalen.

Sagsbehandlerne har i alle samtalerne sandsynligvis et øget fokus på inddragelse, qua min tilstedeværelse, da de er oplyst om, at inddragelse netop er fokus. Denne indlejrede ydre kontekst, samt det faktum, at samtalen optages, kan have den konsekvens, at sagsbehandlerens skærper deres fokus, hvilket kan gøre undersøgelsen mindre valid. Min tolkning i observationerne er ikke desto mindre er at sagsbehandlerne i høj grad formår at inddrage de unge, på forskellig måde i samtalerne. Inddragelse lykkedes mere konsekvent i de tilfælde hvor den unge er tilknyttet en borgerkonsulent, og i tilfældet, hvor samtalen tager sig ud som en terapeutisk samtale. Jeg tolker herved at de ydre kontekster får betydning for samtals praksis og udfald. Når jeg tolker at inddragelsen lykkedes, ser jeg på hvor meget sagsbehandleren følger de unges sti i samtalen, hvor tidligt sagsbehandleren spørger de unge ind til deres formål og hensigt med samtalen, samt hvorvidt de unges udsagn får betydning for samtals indhold og udfald.

8. 3. 1. De unges oplevelse af inddragelse og styring

Ved de individuelle interviews med de unge omkring de konkrete og overordnet møder med jobcenteret, fortalte de unge om hvordan de så inddragelse, men de talte også en tematik frem jeg tolker som organisatorisk styring. Fundet var, at fortællinger om inddragelse på den ene side og styringspraksisser og subjektivisering på den anden side stod centralt i den inddragelsespraksis, de unge fortalte om. Beskrivelserne er interessante sammenlignet med de konkrete observationer, analyseret i ovenstående afsnit. Sammenholdt bliver billedet mere nuanceret og viser, hvordan de nære og fjerne kontekster har betydning for de unges oplevelse af den konkrete inddragelse.

Ved samtalen med Anton omkring betydningen af inddragelse beskriver han:

A: Hvis jeg tænker over det så synes jeg, det (inddragelse red.) betyder sådan noget med at alle skal være med - i det store samfund tror jeg ...

I: Tænker du at du bliver inddraget i forhold til job og uddannelse?

A: Sådan som jeg ser det. Jeg ser der sådan lidt mere som at jeg skal i arbejde på et eller andet tidspunkt, altså selvfølgelig hvad kan man sige - sker det lidt på mine præmisser, og sådan lidt, i mit tempo, men ja, på et tidspunkt skal det helst gerne ende ud i et arbejde for mig - det er sådan det er sat sammen. (Bilag 4, A2: 15:10)

Ud fra et foucaultinspirerede perspektiv sætter han ord på balancen mellem inddragelse og styring. Anton kobler inddragelsen sammen med medborgerskab og bidrag til at deltage i samfundet (Andersen, 2015, s. 90). Citatet kan tolkes som en belysning af den subtile institutionelle styringspraksis, hvor magten er indlejret i den snævre ramme, han sættes i. Anton mener, at han har mulighed for selvbestemmelse, i forhold til hvilket job og uddannelse han ønsker, men beskriver at præmissen om arbejde i sidste ende er indiskutabel og implicit (Dean, 2006, s. 58-59).

Dorthe fortæller hvordan hun inddrages i nedenstående citat:

... det er jo også bare fordi man føler at det er sådan et kærligt spark, ikke, i forhold til at man skal ud. Fordi de har nogle ting de skal overholde, så man kan jo heller ikke sige man ikke vil, så får man ikke nogen penge, og det bliver man bare ligesom nødt til i vores samfund at få nogle penge, ellers så der nogle regninger der ikke bliver betalt så - det jo sådan lidt "give and take" (Bilag 4, D2: 33:10)

Citatet kan tolkes som at Dorthe ser sammenhæng mellem styring og deltagelse i form af inddragelse. Dorthe taler om at sagsbehandleren og borgeren har "nogle regler de skal overholde....og det bliver man bare nødt til". Det kan tolkes som en erkendelse af styringsteknologien der er til stede (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 39). Hun fortæller også at hun ser det som et *kærligt spark*, i forhold til at *man skal ud... i vores samfund*. Man kan sige at hun kobler, det jeg ser som styringen, sammen med den måde velfærdssamfundet er

opbygget. Der er ikke umiddelbart et modværge i måde hun udtaler sig på, men mere en erkendelse af at det er sådan samfundet hænger sammen. I dette ligger en accept af den styring der er til stede, for at normaliserer borgeren i det danske samfund.

Brenda fortæller i det individuelle interview at hun generelt føler hun er blevet lyttet til: *".. jeg har normalt en opfattelse af at hun er lidt mere afslappet, ikke, at hun, altså jeg føler faktisk at hun lytter til hvad jeg siger.."* (Bilag 4, B2 01:02). Hun fortæller at sagsbehandleren lytter til hende, og senere at inddragelse for hende handler om at *..du spørger mig " jamen hvordan har du det, i det du laver lige nu, og hvad hvordan kunne du tænke dig at få det, og hvordan kan vi komme derhen på den mest hensigtsmæssige måde i forhold til dig* (Bilag 4, B2: 14:22). Det tolker jeg som at inddragelse for Brenda er at bliver lyttet til, og motiveret og støttet til at komme hen hvor hun gerne vil være i livet.

Celine har lidt færre krav til hvad inddragelse handler om for hende:

At man har mig med i hvad der foregår omkring mig, tænker jeg, altså hvis det er min sag så forventer jeg da hvis man snakker om mig, eller man har en bekymring om mig eller et eller andet, at det ligesom bliver luftet for mig (lille grin), på en eller anden måde (Bilag 4, C2: 13:44).

Hendes definition er at blive informeret. Ikke at indgå som aktiv aktør (Andersen, Brandt & Uggerhøj, 2016, s. 9).

I interviewene med de unge, tolker jeg i flere interviews at de unge ser sagsbehandleren som hende der skal inddrage dem, og ser inddragelse som et normativ positiv. De mere strukturelle krav om magt og tvang, placerer de på selve velfærdssystemet. Dorthe fortæller: *men altså, man kan godt stadig mærke at der ligger også et pres på deres skuldre, altså sådan er der i hvert fald sådan rent personligt opfattet ikke?* (Bilag 4, D2: 30:15) (Christensen & Jensen, 2008, s. 17). Dorthe fortæller videre om inddragelse i borgerkonsulentforløbet, at hun indimellem har følt, at hendes sagsbehandler har haft meget at se til og har kunnet mærke, at hendes job var at få hende hurtigt videre. De unge giver flere gange udtryk for at sagsbehandleren arbejder indenfor for en institutionel ramme, og denne ramme stiller krav til de unge. De fortæller at sagsbehandleren bløder op for kravene ved at vælge at inddrage

de unge. Dorthe beskriver, hvordan hun ved opstart i projektet får stillet færre krav, da deltagelsen i sig selv opfylder lovkravet om vejledning og opkvalificering, jf. lov om aktiv beskæftigelse § 91. Deltagelsen i projektet fritager altså Dorthe fra krav om praktik, hvilket *"ligger mindre pres på hendes skuldre"* (Bilag 4, D2: 22:52).

Eva beskriver hvordan hun bliver inddraget: *hun inddrager mig godt i, hvad der skal ske og hvorfor det skal ske, og hun er også god til at forklare mig det, hvad det er når det er* (Bilag 4, E2: 11:08). Eva forklarer videre, hvordan hun havde det under samtalen, at hun inden møderne med sagsbehandleren forbereder sig på, hvad hun vil sige, og positionerer sig selv som aktiv aktør i mødet.

..jeg havde det godt, jeg fik sagt det til Julie jeg gerne ville sige, jeg planlægger normalt det vi skal snakke om 1-2 dage før - det er lige det der fylder allermest. Det og det vil jeg gerne snakke med hende om, så hun også ligesom lærer mig at kende på en eller anden måde, og jeg fortæller hende de ting der trykker mig allermest, så jeg planlægger normalt det jeg godt vil snakke med hende om, et par dage før jeg skal mødes med hende (Bilag 4, E2: 07:23)

Eva fortæller i ovenstående citat at hun forinden samtalen med sagsbehandleren havde forberedt sig. Det kan tolkes som at hun indtager en aktiv position i samtalen.

Jeg tolker samlet set, at de unge positionerer sig selv stærkt i deres fortællinger og søger at tilgå de krav, de mødes med, og den magt de møder, men samtidig erkender, at de ikke ønsker at blive underlagt et system. De unge udøver praksisser der viser at de har ressourcer til at holde fast i ønsket om egen autonomi. Dette ser jeg konkret ved at Anton holder fast i ønsker om kontaktperson, Brenda i ønsker om udredning, og Eva i behovet for at tale om sin far.

De unge fortæller om inddragelse i praksis som medbestemmelse og forhandling i møderne i jobcentret, og fortæller at de føler sig inddraget under den præmis, en af de unge kræver information, og sidestiller dette med inddragelse. Overordnet opnår de unge den inddragelsespraksis de gav udtryk for ved observerede møder. Inddragelsen bestod i muligheden for at bidrage til dagsordenen og samtalens overordnede indhold. Anton ønskede at få en særlig støtte, hvilket sagsbehandleren er gået videre med. Brenda ønskede udredning,

hvilket sagsbehandleren ligeledes gik videre med. Celine fik plads til at fortælle om sin ikkefungerende skole, og Dorthe arbejde med sin angst. Eva fik rum til ventilering for udfordringer med sin far.

8. 3. 2. Sagsbehandlerens blik på inddragelse

I nedenstående afsnit vil jeg inddrage sagsbehandlerens fortællinger om inddragelse i de overværede samtaler og perspektivere det til de fund, jeg har gjort, samt til de fortællinger de unge har om inddragelsen i samtalerne.

Omkring inddragelse generelt kommer Julie ind på paradokset ved inddragelse:

Inddragelse er jo at uanset om jeg tværfaglig eller mentor er hele ideen er jo netop at vi kan ikke rykke et menneske som ikke vil rykkes. Så derfor så skal borgeren være indstillet på og villig til at ville forandringen. Den bedste forandring opnår man ved at det er et samarbejde mellem mig og borgeren om, hvor er det vi skal hen..(..).. og det er dér jeg kommer lidt i clinch med systemet, fordi inddragelse er jo et rigtig flot ord, men hvor er det henne at det alligevel støder på systemet ? Fordi systemet har jo nogle krav.. (Bilag 4, D3: 20:05)

Hun beskriver formålet med inddragelse er at borgeren skal flyttes. Det kan tolkes som en italesættelse af den govenmentalisme der er formålet med forvaltningens arbejde. Borgeren skal flyttes, men borgeren skal styre sig selv mod en prædefineret normalitet – arbejdsmarkedet. Denne Code of Conduct (selvstyring) er nødvendig for at sagsbehandlerens formål lykkedes (Villadsen, 2004, s.613-615).

Sagsbehandleren fortæller at det var svært at inddrage Dorthe: *"hun blev pålagt, vi blev pålagt, det er opgaven. Så der var sku ikke så meget inddragelse"* (Bilag 4, D3: 22:30). Sagsbehandleren giver udtryk for at inddragelsen udfordres idet opgaven var defineret på forhånd. Videre fremhæver hun i interviewet om Eva, at hun er klar over, at hun måske burde

have mere fokus på det fremadrettede forløb, men at hun aktivt vælger at gå med Evas behov for at tale om sin far.

Når hun siger: "amen jeg har mange flere historier Julie, jeg har meget mere jeg skal fortælle dig" - så hun har noget på hjertet og hun vil gerne fortælle mig det. Det lyttede jeg til det som en tillidserklæring.(..) så det kan jeg huske som en god følelse. (..)Så synes jeg jo egentligt inddragelsen kommer ind, i forhold til, det kan godt være vi skal gå videre med noget, lære hinanden at kende, eller nu skal vi videre (...) men hun kommer med noget hun gerne vil sige -og når jeg så vælger at gå med den, så synes jeg faktisk det er inddragelse, fordi så vælger hun jo temaet for samtalen. (Bilag 4, E3: 06.35)

Sagsbehandleren Julie beskriver at inddragelsen fra hendes perspektiv er at lytte åbent til Evas fortællinger, og følge hendes vej. Hun fortæller at hun dels ser det som en tillidserklæring og dels er overbevist om, at relationen mellem hende og Eva, er central, for at Eva i sidste ende kan komme ud i beskæftigelse. Vigtigheden af at lytte på Eva og møde hende hvor hun er, bliver udgangspunktet for den måde sagsbehandleren inddrager i praksis.

Sagsbehandler Pia fortæller at hun til en vis grad fik inddraget Brenda, både i form af høring, og ejerskab: *"jeg tror nok jeg spurgte hende om hun følte sig hørt, (...) Dermed synes jeg at det gik bedre, jeg spurgte hende om hun følte sig hørt og kunne se sig i planen. Netop derfor lykkedes det. (B3: 25:40).* I interviewet om samtalen med Celine ser Pia inddragelse således:

I forhold til borgerinddragelse, der synes jeg er jeg formåede at lytte til hendes frustrationer og at jeg fik spurgt ind til hvad hun oplever, gør, og har tænkt sig at gøre, og hvad hun vil se ske, det synes jeg at jeg lykkedes med at spørge ind til hendes behov (Bilag 4, C3: 02:30)

Sagsbehandleren kobler også her inddragelse sammen med anerkendende lytten, oplevelser og generel interesse i Celine som person. Da hun fortæller hvordan hun inddrogede Anton er det således:

Min efterreflektion er, at jeg formåede at inddrage ham, ved at jeg starter med at spørge ham: "kan du huske hvad det er vi har aftalt sidste gang"? Når man netop sidder med de her mennesker, som måske føler at systemet bestemmer rigtigt meget, så er det måske meget godt lige at starte ud hos dem selv. Jeg synes jeg formåede at spørge ham ind til, hvad han selv synes han lykkedes med og hvad han gerne vil se ske, og hvordan han oplever det vi har sat i værk. Jeg synes jeg samtidig med, kom med nogle råd, til hvordan han kunne gøre, og jeg synes det er en balancegang. Jeg skal jo også som professionel komme med "hvad kunne man også gøre?". Det er jo dér hvor det måske nogle gange kan opleves som om at vi bestemmer, eller presser .. så det jo meget vigtigt at spørge- når man så er kommet med et råd. "hvad tænker du så om det jeg siger" (Bilag 4, A3: 08:26)

I citatet fortæller hun at "at det kan opleves som om at vi bestemmer" – der kan tolkes som om hun ikke til fulde erkender den institutionelle styringspraksis. Det er indlejret i forvaltningens organisatoriske ramme og opgaver, at de hårde værdier sættes over de bløde, de juridiske forpligtelser har fortrinsret. Dette kan siges at kolliderer med borgerens forventninger og grundværdierne i det sociale arbejde, der handler om menneskelighed og engagement. Sagsbehandleren har en tendens til at bøje sig mod forvaltningens diskursive praksis og kultur, hvilket kræver, at inddragelse prioriteres som en del af socialiseringen i kulturen og de indlejrede rutiner, regler og rollespil (Uggerhøj, 2003, s. 91). Dialogen mellem sagsbehandler og borger kan have præg af udspørgning og belæring, hvor borgeren søger at "tilfredsstille" sagsbehandleren ved at aflæse, hvad de mener, sagsbehandleren synes, er rigtigt og underlægger sig selvkontrol og underdanighed (Uggerhøj, 2003, s. 89 & Dean, 2006, s. 46-50). Borgeren kan blive bekymrede for betydningen af at indgå i magten og håber, at de gennem dialog kan opbygge respekt og hermed få indflydelse (Uggerhøj, 2003, s. 90). Relationen bliver vejen til inddragelse, og samarbejdet mellem sagsbehandler og borger bliver afgørende. Inddragelse kædes sammen med tid, kommunikation og opmærksomhed overfor hele personen (Uggerhøj, 2003, s.88).

Sagsbehandleren fortæller sammenfattende at deres syn på konkret inddragelse handler om at lytte til borgeren, gå deres vej i samtalen, få dem til at tage ejerskab over samtalens konsekvenser, og samtidig motiverer dem til at lovens formål, at komme i arbejde eller tage en uddannelse. Inddragelsen bliver midlet mod målet.

8. 4. Styringsteknologier i samtalen

I nedenstående afsnit ser jeg nærmere på styringsteknologier og diskurser i samtalerne, og hvordan disse har betydning for mulighedsrummet for inddragelse af de unge borgere.

Uddannelse for unge er en del af en politisk målsætning, og med indførslen af *uddannelseshjælp* vedtaget i 2013, tiltrådt i 2014, stadfæstes den ændres den herskende diskurs, til at unge skal bidrage til velfærdsøkonomisk vækst og velstand, hvor den enkelte borger bidrager til samfundet. Diskursen kan ses som en bevægelse mod en liberalisering af velfærdsstaten, hvor borgeren er ansvarlig for deltagelse og selvforsørgelse. Den rummer øgede krav, og uddannelseshjælpen højner juridisk selvansvaret hos den unge med konstruktionen om, at den unge skaber egen skæbne (Hansen, 2015, s. 273-273). Det kan tolkes at unge med andre udfordringer end ledighed sættes under yderligere pres for at blive ekskluderet fra samfundet, hvis ikke de kan se sig selv i uddannelse eller arbejde. Da risikoen for at blive marginaliseret øges. I diskursen er implicit, at alle unge kan og vil uddanne sig, og mangler en anerkendelse af, at nogle borgere reelt ikke kan og herved ekskluderes i samfundet (Hansen, 2015, s. 272-276). Diskursen jeg får øje i observationerne og interviewene handler om denne forventning til unges selvforsørgelse, og normalitet.

8. 4. 1. Et normalt menneske

Her taler Brenda om hvad der karakteriserer et normalt menneske, og fortæller om de krav samfundet stiller, hvilket jeg tolker som en samfundsdiskurs.

Jamen jeg ved ikke hvad der karakteriserer et normalt menneske. Det er jo vel bare, ja, 37 timers arbejde, du har overskud til dine børn, overskud til dine fritidsaktiviteter, overskud på kontoen... ja, det vel bare et glansbillede. Det er

jo enorm svært for mig at leve op til, og det er det jeg måler mig med hele tiden
(Bilag 4, B3: 07:30)

Brenda fortæller hun har svært ved at leve op til diskursen som normal. Hun fortæller videre i nedenstående citat at hun tidligt i livet blevet stemplet som problembarn, har indoptaget dette stigma og stempler nu sig selv som problembarn. Denne socialt determinerede kategorisering måske ikke overens med Brendas egen forståelse af sig selv. Dog kan hun have ved at fastholde eget blik, når den er i modstrid med den normative sociale forståelse af hende (Andersen, 2013, s. 140-144).

Jamen både som systemet og min mor, og netværket sådan generelt da jeg var i det der børn og unge (forvaltningen red.) har gjort at jeg føler mig som et problembarn, og jeg føler mig stadig som et problem ikke? Fordi jeg ikke bare retter ind og gør det jeg skal. Lige meget hvor meget jeg prøver at tage mig sammen og få gjort de ting jeg skal, så kan jeg jo bare ikke.. (Bilag 4, B2: 08:30)

Jeg tolker det som Brenda har svært ved at se sig som selvforsøgende, og kommer til at hænge fast i fortidens stemping. Der kan være en risiko for at Brenda på sigt vil føle sig marginaliseret. Det blik hun mødes med, og ser sig selv gennem, kan stå i vejen for at inkludering i samfundet. Mulighedsrummet for sagsbehandleren for at inddrage Brenda, kan blive udfordret da inddragelse kræver resurser, og Brenda netop beskriver at hun har indoptaget stigmaet, om at hun er et problembarn.

Pia kommer her ind på paradokset mellem inddragelse og selvbestemmelse:

inddragelse det er at tage udgangspunkt i borgeren. Inddragelse er at spørge ind til borgeren - være aktivt lyttende. Og kan man så helt frasige sig når de siger "jamen jeg vil slet ikke arbejde og uddannelse, jeg har ingen motivation for det...". Så ska jeg jo alligevel finde frem til noget værdi. Så begynder jeg gerne med udgangspunkt i "ok hvad fungerer du med lige nu", på den måde synes jeg også jeg sikrer inddragelse (Bilag 4, A1 22:30)

Hun italesætter at inddragelsen kan være udfordret af den overordnet styring mod forsørgelse. Dilemmaet bliver det skærpet rum for inddragelse, hvis den unge ikke aktivt følger de gældende prædefineret normer og ønsker om normalitet.

I nedenstående citat giver Brenda udtryk for hvor udfordrende det har været for hende at få den rette støtte:

.. det prøvede jeg også lidt at sige, og jeg har også sagt det her med, at jeg har brug for hjælp - det synes jeg måske de har været lidt lang tid om at forstå og få gang. Altså jeg startede med at sige det til den første samtale – ”jeg er her fordi jeg har brug for at få hjælp nu, jeg har kørt i denne her karrusel i mange år, med at have alle mulige forskellige job, og så falder jeg fuldstændig fra hinanden og melder mig ledig, og så kan jeg ikke holde det ud - på grund af alt det her pres, så får jeg et arbejde igen, og så så kører den igen sådan” - så jeg startede med at sige til dem, at nu har jeg brug for en udredning (..) fordi jeg kan godt mærke at jeg ikke fungerer som andre (Bilag 4, B2: 03:21)

Brenda fortæller her at hun har forsøgt at rejse spørgsmålet omkring behovet for hjælp flere gange, uden hun er blevet anerkendt i sit ønske. Citatet kan tolkes som et udtryk for at Brenda positionerer sig som et subjekt, der *ikke fungerer som andre* og ikke modtager den nødvendige hjælp. Den positionering kan tolkes som en del af den diskursive praksis, omkring det at være arbejdsledighed, og udenfor det legitime fællesskab (Mik-Meyer og Villadsen, 2007, s. 26). Jeg tolker dette som en selv-kategorisering, og ser dette går igen hos Dorthe, der beskriver at hun mødes som at være *uddannelse parat*, men modsvarer, at hun aldrig nogensinde har følt sig uddannelsesparat (Bilag 4, D2: 20:01). Det kan tolkes som at hun påtvinges en institutionel definitionsmagt. Dorthe vælger dog ikke at lade sig styre af den magt, hun mødes med i samtalerummet, men holder fast i eget syn på sig selv (Christensen & Jensen, 2008, s. 14-15). Forskellen på Brenda og Dorthes udsagn i forhold til muligheden for inddragelse er at Dorthe modsvarer den kategorisering på påtvinges, mens Brenda har indoptaget stigmaet, og ser sig selv som anderledes og ikke fungerende. Spørgsmålet er om Brenda har de ressourcer det kræver at blive mødt af en forventning om selvforsørgelse, og

kan formå at fastholde et arbejde? Gennemgående ser jeg Brenda som tvivlende på sig selv, og inddragelsen kan på hende måske betyde at hendes selvværd udfordres, ved at hun ikke føler sig god nok.

I samtalen mellem sagsbehandler og Brenda positionerer sagsbehandleren sig som forvalter af loven og formidler af systemet. Det virker som om hun stadig ønsker at få Brenda til selv at se, at hun reelt ønsker at hjælpe hende videre, men samtidig pointerer at loven kræver, at sagsbehandleren sanktioneres ved udeblivelse. Sagsbehandleren italesætter hvad jeg tolker som den nærværende styringspraksis, hvor hun befinder sig mellem hjælp og straf:

SA: Og tak fordi du også bare siger tingene som de er, her nu til mig, fordi altså, jeg skal ikke ændre og lave om på din opfattelse af det. Det jeg kun kan gøre, det er at vi kan snakke om hvad gør vi så fremadrettet, fordi det er ikke dig og din kontaktperson imod mig, eller systemet, det ved jeg godt du ved men det er vigtigt for mig at sige- vi tre skal løse altså det her. Skal hjælpe dig videre sammen ikke? (Bilag 4, B1: 14:40)

I tråd med den praksis, jeg observerer, fortæller Brenda, hvordan inddragelsen samtidig var en måde at få flyttet hende derhen, hvor hun reelt gerne vil være. Hun beskriver: *altså og så ved jeg godt at man ikke kan opføre sig som sådan et snobbet barn der bare sådan " jamen jeg gider ikke lave noget, jeg gider ingenting" sådan kan man jo heller ikke være"* (Bilag 4, B2: 14:40). Citatet og hendes erkendelse kan tolkes som om inddragelsen bliver styringen af hende. Brenda selvregulerer sig til stadighed ud fra de eksisterende normer og krav omkring at være et menneske i et velfærdssamfund med de forpligtelser, der dertil hører. Det kan her tolkes som om inddragelsen faciliterer subjektpositionen for Brenda, hvilket måske ikke stemmer overens med ovenstående betragtninger, men netop skildrer de paradokser der opstår (Dean, 2006, s. 74-75 & Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 18-21).

8. 4. 2. Jobparat

Under observationen af samtalen mellem sagsbehandler og Anton, fremhæver sagsbehandleren Antons udvikling og anerkender bevægelsen mod beskæftigelse som ubetinget positivt. Der kan tolkes som en placering af Anton i en særlig diskurs. Da

sagsbehandleren spørger ind til betydningen af at have et arbejde, forsøger hun gentagne gange at placere Anton i kategorien ”jobparat”:

SA: Hvilken forskel ville det gøre for dig at få et arbejde?

A: Ikke rigtig nogen forskel - jeg ville have noget at lave. Andet end bare at sidde derhjemme (SA griner).. og spille..

SA: Ja, er der ikke nogen noget andet det ville give dig?

A: Måske noget jobberfaring?

SA: Ja, keder du dig lidt derhjemme nu?

A: - Nææ (griner)

SA: Nej du får tiden til at gå, med det her med at spille og sådan noget, men du er begyndt at se en værdi i at det ikke kun handler om at spille.

A. Hmmm

SA: Ikke? Det har du arbejdet rigtig meget sammen med X omkring, så du vil faktisk gerne ud og arbejde

A: Hmmm

SA: Hmmm. (Bilag 4, A1: 07:40)

Anton er her tøvende med at svare på, om han gerne vil ud og arbejde. Han vedholder at han godt kan få tiden til at gå, og svarer ikke på om han ser en værdi i at arbejde. Det kan tolkes som han ikke har lyst til at blive inkluderet i samfundets normativ. Jeg tolker det som der sker en subjektivering i sagsbehandlerens konkrete praksis. Som Villadsen fremhæver, sker subjektivering i mange praksisfelter, men det særlige ved socialt arbejde er diskursen om selvforsørgelse, tanken om at skabe kompetente samfundsborgere i almen forstand (Villadsen, 2004, s. 616). Dette er i sig selv ikke problematisk. Sagsbehandleren taler til Antons iboende potentiale, og hendes rolle bliver at være mediator mellem normalitet og afvigelse, hvor sagsbehandleren opmuntrer ham til at se eget ”sociale subjekt”. Metoden LØFT bliver styringsgenstand og magtteknologien (Villadsen, 2004, s. 617).

Sagsbehandleren fremlægger en overordnet diskurs til Anton omkring hans ”positive kerne” med ønske om konstruktiv livsførelse og aktivitet og i besiddelse af en

"lønmodtagerbevidsthed" (Villadsen, 2004, s. 633-634). Udvekslingen er i tråd med Villadsens påtegning af borgerens udviklingsorienterede indstilling til sig selv, hvor borgeren der indtræder i denne subjektposition, ser sig selv som "målrettet, social og aktiv, i stedet for fastlåst, isoleret og uden handlemuligheder". (Villadsen, 2004, s.634). Ansvarer placeres hos Anton, og handlemulighederne rettes mod selvets orden og ikke mod samfundets orden.

SA: Hvad lykkedes du med?

A: Nåå, jamn.. altså der lavede jeg kun én ret - selv - øhm...

SA: Hold da op, spiste du én ret? (griner)

A: Jaa..

SA: Meget ensformigt, blev du aldrig træt af det?

A: Nææ

SA: Okay

A: Det gør..alt det..Jeg lavede kun det og så ellers lavede jeg bare sandwich- når jeg var sulten SA: Ok, ja ok ja [sååå] hmm, og nu laver du mere?

SA: Ja, du er altså også stadig sådan meget. Når jeg møder dig, altså smilende og det er virkelig rart - det er en fornøjelse, og at du er her og du har ikke nogen kontaktperson med eller noget som helst

A: Mmmm

SA: Der er virkelig sket meget - synes jeg

A: Hmmm. (Bilag 4, A1: 10:45)

Sagsbehandleren får igen styret Anton ind i en samfundsaccepteret diskurs om at gå på arbejde, være smilende og åben til møder og roser ham for en progression mod dette normativ. På lige fod med Dorthe kan det tolkes som Anton ser sig selv udenfor diskursen om selvansvarlighed, potentielt med risiko for marginalisering.

8. 4. 3. Selvstændighed

I samtalen med Dorthe er præmissen, at hun skal styres i retning af at blive et selvstændigt individ - herunder i stand til at tage offentlige transportmidler. Positionen accepteres uanfægtet af begge aktører i samtalen. Den bærer præg af selvstyring, Conduct of Conduct,

fra Dorthes side, da hun selv ønsker at være i stand til at tage bussen (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 28-31 & Dean, 2006, s. 41-46). Det fremgår af nedenstående citat:

"hoved gerne vil og kroppen vil ikke, sådan er det lidt med offentlig transport, jeg vil jo gerne øhm, og jeg vil jo også gerne være mere selvstændig i forhold til at min mor ikke skal ligge og køre mig alle mulige steder hen. (Bilag 4, D1: 04:39)

Angsten styrer i øjeblikket Dorthe, og hun ønsker højere grad af selvstændighed. Styringen, sagsbehandleren skal facilitere for Dorthe, virker til at være produktiv og ønskværdig for Dorthe, da hun selv ønsker at flytte sig i denne retning.

8. 4. 4. Underliggende styring

De underliggende styringsteknologier i samtalerne er selvregulerende for de unge borgere, ud fra de forpligtelser, der er skabt i velfærdssamfundet, og retter sig mod selvets orden. De unge skal nærme sig det opstillede normativ og skarpt definerede forestillinger om, hvilke subjekter der skal skabes ud fra arbejdsmarkedspolitikken. Den unges ret til en ydelse beror på kommunikation og adfærd i mødet, på den virkelighed, borgeren giver udtryk for, engagement, og det at tale sammen i et møde. Det er i dialogen og samarbejdet, at mikromagten udøves i praksis (Uggerhøj, 2003, s.84). Mulighedsrummet for inddragelsen bliver på baggrund af de aktuelle diskurser begrænset til, at de unge kan komme med forslag og ideer til, hvilken form for uddannelse eller arbejde de ønsker, men rammen er styret af samfundet, og ansvaret for udvikling pålægges de unge. Inddragelsen fungerer som en del af styringen til at få de unge til at påtage sig ansvar. Spørgsmålet er om styringen er en del af sagsbehandlerens metode, eller om sagsbehandleren blot udøver den styring der er hende pålagt?

8. 5. Metoden LØFT som styringsteknologi

I nedenstående vil jeg fokusere på metoden LØFT, da jeg ser metoden som en del af forvaltningens styringsteknologi.

LØFT er en løsningsfokuseret tilgang og er udarbejdet som en praksisteori med grundlag i praksisbaseret forskning og er inspireret af borgerrettighedsdiskurser, der fremhæver

borgerens viden om eget liv. Fokus i teorien er at koncentrere sig om løsninger frem for at diagnosticere og sætte fokus på problemer og på løsninger. Borgeren selv ser i forhold til egne problemer, med den grundlæggende tanke om, at adfærd, der får opmærksomhed, har en tendens til at gentage sig. Fokus er på at vende tanker og handlinger mod løsninger (Healy, 2016, s. 241-248). LØFT-metoden kan i et foucaultinspireret perspektiv ses som et program, der fungerer i forhold til regimets proces, men ikke som årsagen til, at styringen foregår (Dean, 2006, s. 69). Metoden er grundlagt for bestemte måder at handle og styre på, der er funderet i bestemte former for praktisk rationalitet samt bestemte måde at skabe subjekter og aktører på (Dean, 2006, s. 61). Den subjektposition, metoden LØFT konstruerer, er præget af empowerment-tanker og hjælp-til-selvhjælp. Diskursen går fra en strukturel kausal forklaring på borgerens udfordringer til at handle om nuet, og hvordan borgeren kan ændre sin position til den ønskede subjektposition hvor han er selvforsørgende (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 33-35).

Gennemgående i retorikken er netop sagsbehandlerens brug af den løsningsfokuserede metode. Særligt sagsbehandler Pia har en gennemgående spørgeretorik, hvor hun vender betænkeligheder til løsninger vidner om en bevidst, gennemgående stærk tiltro til metoden, og jeg tolker at hun underlægger hun sig metoden som styringsmekanisme og magtteknologi i de samtaler, hun har med de unge borgere (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 28-30).

Sagsbehandleren Pia bruger blandt andet metoden, I samtalen med Brenda hvor hun spørger *"Hvilken forskel har det gjort for dig at der er kommet lidt ro på?"* (Bilag 4, B1: 10:15) og *"Brenda så får jeg lyst til at stille dig spørgsmålet - hvad lykkedes du med allerede?"* (Bilag 4, B1: 24:12). Der er nuancer, og andre spørgeteknikker i spil, men gennemgående vender hun tilbage til LØFT metoden, hvilket sætter strukturen i samtalen. Sagsbehandleren Julie benytter metoden i sin samtale med Eva ved blandt andet at spørge ind til: *Hvordan kunne du godt tænke dig at have det?* (Bilag 4, E1: 06:01). Generelt er sagsbehandler Julie mere eklektisk i sine spørgeteknikker, og særligt i samtalen med Eva, går hun mere terapeutisk til værks.

Jeg tolker en underliggende konstruktion af de unge i samtalerne som individer, der kan vælge mellem forskellige praktikker og muligheder for uddannelse frem for underlagt tvang, da

styringen er entydig i retning af selvforsørgelse, men skjules under synonymer som "løsninger" (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 38). Sagsbehandler Pia beskriver, hvordan metoden har en direkte betydning i samtalen og mellem samtalerne:

jeg tror også at LØFT gjorde den forskel at tage udgangspunkt i med hvad er det du rent faktisk gør, hvad lykkedes du med her og nu, i stedet for at jeg skulle sidde og finde løsningerne, sådan tror jeg måske jeg har arbejdet mere før. Så tror jeg mere jeg tager udgangspunkt i at hun har selv svaret, og der er noget hun allerede gør, og det er det vi skal forstørre. Det er det vi skal forstærke, og det er det vi skal fokusere på, og blive ved med, og hele tiden gribe om, for lige pludselig så bliver det ikke en løsning der ligger ude i horisonten, og det tager lang tid... (Bilag 4, P1: 11:30)

I interviewet tolker jeg at sagsbehandlerens har tiltro til metoden. Sagsbehandleren overgiver sig til metoden, og heri ligger hun en magt hos de unge borgere, da de via metoden bliver sandhedsvidner i forhold til hvilken viden der konstituerer løsningen. Fokus bliver de unges egen viden, og ikke en videnskabelig viden (Villadsen, 2007, 313).

Sagsbehandler Julie fortæller om sit syn på metoden:

...jeg synes den er rigtig rigtig god... Det gode er at den kigger på ressourcer og ikke på forhindringer, jeg synes bare ikke jeg kan den godt nok, til kun at bruger den..(..)... i metoden skal man bare sørge for at koble ressourcer, og så arbejder man jo ind i det og prøver os at reframe..(..) så jeg blandet det ..(..).. Så godt jeg nu kan og gør det på min egen måde(Bilag 4, D3 12:10).

Hun fortæller at hun delvist bruger metoden. Umiddelbart virker hun ikke lige så dedikeret til metoden, men har en tiltro til at den fungerer. LØFT kan samtidig ses som en styring af sagsbehandleren, der er underlagt metoden og skal reformere og lede sig selv i retning af at tænke på borgeren med dette særlige perspektiv (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 28-30). Den konkrete mulighedsrum i samtalen mellem sagsbehandler og borger er forhåndsdisponeret, men ikke determineret. Metoden kan ud fra et foucaultinspireret perspektiv, ses som en indlagt styringsteknologi i samtalen, hvor individets produktion af

subjektivering skabes dynamisk i det konkrete samtalerum (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 36-37).

Celine fremhæver nedenfor hvordan metoden er produktiv for hende.

da hun bare var min almindelige sagsbehandler, det var jo ikke fordi hun ikke ville, men hun havde ikke de her muligheder, for at give mig alt det ekstra hun give mig nu. Så forskellen er jo kæmpestor. Der var jo ikke nogen kontakt, andet end hvis hun lige skulle indkalde mig til et møde, og så jeg ikke kom, og hun var "hvorfor kom du ikke?". Så har det egentligt bare været det, jeg har. Så det jo også at Pia gav mig jo også frie tøjler i starten men det er ikke noget hun - altså hun fornemmer at jeg havde det svært i starten, så hun var lidt mere tilbøjelig til ligesom at kigge ud over det, men så efterfølgende, blev hun sådan lidt mere hård og så har hun jo bare holdt fast i projektet, kan man sige (Bilag 4, C1: 17.15)

Det kan tolkes som at metoden bliver produktiv, da Celines selvstyring er på linje med den aktuelle arbejdsmarkedspolitik. Dog skal det tilføjes at udsagnet i lige så høj grad handler om positionen som borgerkonsulent, og ikke almen sagsbehandler.

Ved et foucaultinspireret perspektiv kan metoden LØFT ses som en styringsmekanisme med formålet at få borgeren derhen, hvor sagsbehandlerens ramme, definerer, at borgeren skal flytte sig mod – i det her tilfælde arbejde og uddannelse. En løsning fra borgerens side om at forblive på dagpenge er ikke legitim og vil sanktioneres – herved fungerer metoden som styring (Foucault, 1982, s. 783). Mødet bygger på, at borgeren accepterer præmissen om at være aktiv medvirkende og medansvarlig (Uggerhøj, 2003, s. 83). Styringen bliver produktiv, men påtvinger til stadighed individet at være reflektiv. Det er en magt til stede i samtalen, der forbliver asymmetrisk, da den ene part fører samtalen, og borgeren har rollen som genstand for samtalen. I samtalen er sagsbehandleren nødt til at forvente, at borgeren kan og vil forhandle om sin fremtid, og der lægges en forventning på borgeren om, at han eller hun skal være værd at bruge ressourcer og tid på. Forventningerne og præmissen for borgeren, der indgår i relationen med en sagsbehandler på en forvaltning, er, at borgeren skal registrere sig, føle sig moralsk forpligtet til en ydelse og have overskud til den relation, det vil

medføre at mestre samspelet med forvaltningen samt at være parat til at tilpasse sig de krav, sagsbehandleren vil formulere (Uggerhøj, 2003, s. 83-84).

LØFT-metoden kan tolkes som et program, der fungerer i forhold til regimets proces, men ikke årsagen til, at styringen bliver udslagsgivende for mulige forandringer hos borgeren. Borgeren accepterer præmissen om at være aktivt medvirkende og medansvarlig, og styringen bliver produktiv, men påtvinger til stadighed individet at være reflektiv. Det er vigtigt at fremhæve at styringen ikke blot strukturerer borgeren, men også sagsbehandleren struktureres af metoden. Sagsbehandleren der skal lede den unge borger, ledes selv af metoden (Villadsen, 2007, s. 313). Som Villadsen påpeger, er der et indbygget paradoks i en særlig dialogteknologi, her metoden LØFT, der er drevet af stræben efter fri og autentisk tale, men virker ved nøje at strukturere talerummet og den talendes position (Villadsen, 2007, s. 315).

8. 6. Vidensbaseret og faglig magt

I de observeret samtalerne så jeg et mønster i måden, de to sagsbehandlere udførte deres inddragelsespraksis. Det er særligt interessant, da observationerne viste diskrepans i de professionelles rum for inddragelse, i forhold til hvilken viden der var koblet til den professionelles regime. I observationen af rådgiver Pia viser det empiriske materiale, at inddragelsen var udfordret. Vidensformer siges at udstikke mål og resultatet og definerer domæner, hvilke praksisregimer trækker på, defineres og omformes af. Domænerne er hvor professionelle arbejder indenfor, og hvor myndighed hentes. Praksisregimet bliver afhængig af viden (Dean, 2006, s. 58-59).

I tråd med, hvordan Foucaults teori rummer erkendelsen, af hvordan magt hviler på viden, bliver det interessant at se, hvordan viden indenfor socialfaglig og terapeutisk praksis rummer forskelligartet viden, praksis og styring i form af inddragelse. Institutionerne rummer "naturliggjort" viden og praksis, med det formål at styre individet (Mik-Meyer & Villadsen, 2007, s. 20-21) Jeg vil søge at udfolde dette fund – naturligvis med det forbehold, at kausaliteten ikke er lineær, og forskellen kun handler om professioner, men i lige så høj grad

kan omhandle organisationskultur eller personlige præferencer. Dog kunne praksis til dels være forskellig indenfor forskellige professioner.

I observationerne af Pia fortæller hun at de unges udfordringer er individuelle valg:

SA: Ja ja, så har jeg skrevet ned at dit håb det er ligesom en udredning - altså hvad er det der sker. Og også at du oplever at du er fuld af motivation, men så til tider så lige pludselig så falder dit korthus sammen siger du, og det gør at du, ligesom har brug for tid til at komme dig igen. Og det er sådan en, altså et pro.. det er sådan en evigvendende, tilbagevendende. Når du så er i det her, hvor det ikke er så godt - hvad gør du så?

B: Jamen ikke andet end at jeg trækker mig, indtil jeg kan mærke at min energi, begynder at være igen, og så går jeg all in igen

SA: Så det er din det er din strategi, og så går du all in igen(halvgrin) <ja>

B: - det er egentlig ikke nogen strategi .. (overlappende tale .. <nej> det sån < en overlevelse> ja

det er sådan det bliver nødt til at være - agtig

SA: Mmmmm ja (Bilag 4, B1: 03:30)

Sagsbehandler Pia prøver at definere Brendas udfordringer som en strategi, som et bevidst individuelt valg, hvilket Brenda modsvarer med "det er sådan det bliver nødt til at være-agtigt", med ønsker som udredning. Sagsbehandlerens årsagsforklaring "strategi"- peger på et bevidst individuelt valg, og en forståelse af, at Brenda selv har mulighed for at ændre tingenes tilstand. Samtidigt med en forventning om, at Brenda er selvansvarlig, fleksibel og mobil. Brenda vælger at fralægger sig ansvaret for de udfordringer, hun kæmper med ved at pointere, at hun mener, årsagen skyldes en psykiatrisk diagnose. Sagsbehandlerens problemforståelse læner sig op ad en individualistisk tanke om sociale problemer som noget selvvalgt (Jensen & Prieur, 2015, s. 150). Hermed ikke sagt, at denne forståelse er sagsbehandlerens individuelle forståelse, men en erkendelse af, at socialpolitikens strømninger bevæger sig i retning af en mere epikursk velfærdsforståelse. Dette er forenelig med en aktiv arbejdsmarkedspolitik. Brendas egen problemforståelse læner sig i højere grad op ad en kollektiv og socialistisk problemforståelse. Brenda pointerer, hvordan ønsket om

udredning hænger sammen med ønsket om at fungere som et "normalt menneske". Denne diskrepans mellem problemforståelser bliver interessant, hvis vi ser på, hvordan sagsbehandleren hver især løser udfordringer.

Konkret fremstår sagsbehandler Pias inddragelse pligtorienteret. Hun starter med at fremlægge egen dagsorden og spørger ind til, om borgeren vil tilføje noget. Hun lykkes gennemgående med at orientere borgeren om dennes juridiske rettigheder samt vejlede dem i lovgivningen, der ligger til grund for mødet. En undren kan være, om hendes pligttilgang kan handle om profession, hun er socialrådgiver – særligt når den anden sagsbehandler Julie, der er skolelærer og terapeut i højere grad formår at inddrage de unge.

Socialrådgiverfaget som profession har en bredt favnende indgangsvinkel til årsagen for sociale problemer og profileres med et særligt vidensgrundlag. Både strukturelle teorier på makroniveau og mikroteori præsenteres på uddannelsen (Ejrnæs, 2008, s. 130-131). Udfordringen kan være, at teorierne og den viden, de studerende opnår, er for bred, og kræver, at den enkelte sagsbehandler er særligt eklektisk i valg af teori og metode i hverdagen.

Som nævnt observerede jeg, at sagsbehandler Julie-uddannet lærer, terapeut og mentor-havde en anden tilgang til inddragelse og problemforståelse. Hun formår at give Eva selvbestemmelse og rollen som aktør i den observeret samtale (Andersen, Brandt & Uggerhøj, 2017, s. 12-14). Sagsbehandler Julie følger Evas spor og indre kontekst i ønsket om samtalen om faderen. Samtidig formår hun at bibeholde det beskæftigelsesrettede spor, der fremstår som den ydre kontekst og styring i samtalen. Sammenlignet med metoden, sagsbehandler Pia anvender i sine samtaler, får sagsbehandler Julie tidligt i samtalerne trukket de unge med og gør dem til aktører og lader dem være aktive deltagere i mødet.

Tesen om, at vidensophavet og professionen kan være en kausal faktor i sagsbehandlerens inddragelsespraksis, er ment som inspiration til yderligere overvejelser og erkendelse af mulighedsrummet. Det handler om at få sagsbehandleren til at reflektere over praksis og udvide denne.

9. Konklusion

I nærværende speciale belyses inddragelse ud fra et observerende synspunkt ud, i et konkret samtalerum med prædefinerede rammer og jurisdiktion. Fundene i specialet bygger primært på observationer af sagsbehandlere og unge, der modtager uddannelsesstøtte, i et jobcenter, Nogle af de unge er tilknyttet et projekt med særligt fokus på inddragelse, hvor sagsbehandlerens opgaver er koordinerende overfor den unges støttebehov. Sekundært er de unge og sagsbehandlerne interviewet omkring de specifikke samtaler. Hensigten har været at inddrage ydre kontekster og de implicite magtstrukturer i en sådan samtale. Målet har været at se på den konkrete praksis med en erkendelse af, at min forforståelse har betydning for den viden, jeg opnår, og en samtidig erkendelse af, at mine fund ikke er direkte observerbare, men fremanalyseret via en teoretisk konstruktion.

Tankevækkende er det at se, hvordan hverken sagsbehandleren eller den unge borger reelt styrer samtalen, men at magtteknologier, selvstyring og selvteknologier i form af lovgivning, stat, metode og individuel selvteknologi bliver retningsgivende for samtaleens udfald. Arbejdet med de unge udsatte og styringen mod at få dem i arbejde eller uddannelse bliver en normalisering af subjektet og virker som en styringsteknologi mod en diskursiv normalitet. De unge konstrueres som individer, der kan vælge mellem forskellige praktikker og muligheder for uddannelse frem for at være underlagt tvang, da styringen er entydig i retning af selvforsørgelse, men skjules under løsninger. Mikromagten i samtalen opstår i dialogen og samarbejdet, og mødet bygger på, at borgeren accepterer præmissen om at være aktivt medvirkende og medansvarlig. Styringen bliver produktiv, men påtvinger til stadighed individet at være reflektiv. Ligeledes er behovet for meningsfuldhed i beskæftigelsen central i de unges fortællinger. Sagsbehandlerne styres af organisationen, de overordnede politikker, lovgivningen samt de prædefinerede metodevalg, hvor fokus er på løsninger. Metoden LØFT indgår som en del af styringen, men ikke som årsag til styringen.

Jeg kan konkludere, at der er behov for en skærpet opmærksomhed fra sagsbehandlerne og organisationen på at inddrage de unge i højere grad. Kommunikationen i mødet, før mødet og mellem møder er betydningsfuld. Der er behov for, at inddragelse prioriteres som en del af socialiseringen i kulturen og de indlejrede rutiner, regler og rollespil. Nære og fjerne

kontekster har betydning for mødets udfald. Metoder, lovgivning og viden bliver uundgåeligt kilden til styringsteknologier og magt i samtalerummet. Eklektisk fundering over egen praksis og metodebrug, der ikke nødvendigvis bliver slavisk overgivet til det overordnede politiske metodiske valg, kunne betyde, at de unge i højere grad oplever at blive mødt, hvor de er. Ligeledes kan konkluderes, at hvis de unge ligeså kommer til mødet med en dagsorden, og hvis mødet i højere grad kan blive en forhandling mellem aktører, der begge implicerer magt, ville kunne gøre magten i rummet mere produktiv for begge parter. Begge aktører i samtalen er med til at forvalte samtalen og har begge magt i forhold til dens indhold, og er samtidig begge underlagt den prædefineret diskurs der er til stede i dialogen. Sagsbehandleren skal erkende vigtigheden af, at den unge delegeres magt i samtalen, for at denne kan opnå de mål, der juridisk er bestemt. For at højne de unges deltagelse er der behov for anerkendelse. Inddragelse er mulig, men vanskelig at balancere. For at magten genetableres i rummet, kan borgerens egen dagsorden kombineret med sagsbehandlerens erkendes med højere grad af opmærksomhed overfor de tilstedeværende diskurser og styringsteknologier bidrage positivt til at fremme inddragelse i den socialfaglige praksis.

10 Perspektivering

10. 1. Hvordan gøres inddragelse? – kvalificering af det sociale arbejde

Spørgsmålet der efterlades uopklaret i undersøgelsen af inddragelse i jobcenteret, er hvordan inddragelsen konkret udføres. Sammenholdt med den undersøgte inddragelsespraksis ses et mulighedsrum for udvikling af praksis. Inddragelse er ikke altid lig med indflydelse, men handler om, at borgeren skal engageres i processen, for at de i sidste ende får følelsen af sammenhæng i livet. Spørgsmålet er hvordan sagsbehandleren konkret skal forholde sig i samtalen.

Det kan være hensigtsmæssigt konkret i samtalen at starte med at spørge borgeren, hvad der er vigtigt for ham/hende i samtalen at vejlede i systemets opbygning, i forhold til hvilke skidt der tages, forklare hvad sagsbehandlers beslutningskompetence er, og hvor der eventuelt skal indhentes bevilliger. For yderligere konkretisering kan vi skelne til forskningsprojektet LISES, der peger på behov for at kombinere mønstre fra samtaleanalyse med at give medarbejderen

rum til refleksion over egne samtaler med borgere. Derudover er fokus på opkvalificering af medarbejderen og facilitering af forskningsbaseret praksis i hverdagen (LISES, 2018, s. 18-21). Borgerinddragelsen skal gøres kommunikativ, og arbejdsmarkedsperspektivet skal fremstå meningsfuld for borgeren (LISES, 2018, s. 22). Den professionelle sagsbehandler kan med fordel inddrage eget individuelle engagement (Uggerhøj, 2014, s. 214). Sagsbehandleren kan tage sin viden fra uddannelsen og inddrager sin egen personlighed i arbejdet for på denne måde at leve op til at være engageret, ordentlig og oprigtig i sit arbejde. (Uggerhøj, 2014, s. 205). Metoden, hvor sagsbehandleren bruger egen erfaring, kan man forvente vil give brugeren oplevelsen af engagement og oprigtighed. For at borgerne ikke oplever stigmatisering, er det nødvendigt, at sagsbehandleren støttes til at udfordre magtspelet og disciplineringen ved at arbejde med ligeværdighed og få borgerne til at give udtryk for, hvilke roller de besidder, ud over rollen som "arbejdsledig" (Uggerhøj, 2003, s. 100-103). Konkret anbefales, at sagsbehandleren både skal have fokus på det institutionelle makroniveau, hvor magten er til stede, og ikke mindst mikroniveauet, hvor der reelt er mulighed for en institutionel organisatorisk forandring i det konkrete møde, hvor magten udspiller sig (Uggerhøj, 2003, s. 103-104).

Kommunikationen bliver evident for at inddragelsen lykkedes. Sagsbehandleren skal sætte rammen for inddragelsen, og selv ønske at borgerens forståelse prioriteres og værdsættes. Desuden er det centralt at have fokus på de effekter forskellige sociale normer, kulturelle og uddannelsesmæssige normer sagsbehandlerne arbejder ud fra. Evident er det deslige at den professionelle kultur, og metarefleksionen i den faglige praksis konstant udvikles og vurderes kritisk (Andersen, Brandt & Uggerhøj, 2017, s. 13-15)

Højnede inddragelse af borgere i jobcentre kræver optagelse af dagsordenen helt fra politisk side til sagsbehandleren på gulvet. Samtalerne skal afholdes med meningsfuldhed for øje og mulighed for progression hos borgeren, så denne ikke føler sig krænket, stigmatiseret eller fastlåst. Styringsregimer i form af metodik og ydrestyrede rammer er uundgåelige i en forvaltningskontekst. Særligt i en beskæftigelsesindsats er rammerne snævre. Det handler derfor om at skærpe bevidstheden og møde borgeren åbent. Der skal skabes fælles orientering og forståelse gennem hele organisationen, så overlappende diversitet, normer,

grundlæggende antagelser og tvetydighed udlægges, og samles i et fælles mål omkring inddragelse. Åbenhed og overskud til alle borgere kræver ligeledes politisk styring, så sagsbehandleren har de nødvendige ressourcer, kompetencer samt faglige og menneskelige overskud.

10. 2. Oplevelsen af meningsfuldhed

Undersøgelsen har som afklaret ikke afdækket et videnshul. Specialet kan bidrage til nuancering og peger på hvor vigtigt der er at erkende den magt, der er en præmis i samtalerummet i en forvaltning. Hvis asymmetrien og magten undervurderes, kan det betyde, at borgeren potentielt kan føle sig krænket og afvist, og borgerens i forvejen udsatte position kan forstærkes ved en sådan selvopfyldende profeti (Becker, 2005, s. 52). Hvis borgeren møder op til en samtale, hvor han eller hun oplever ikke at blive set og hørt, kan reaktionen være stigmatisering, og borgeren kan reagere med at trække sig (Ejrnæs, 2015, s. 65). Det erkendes, at styringen er til stede i rummet. Socialt arbejde balancerer mellem barmhjertighed og varme, følsomhed og varm, og dominans, og afstand. Modsætningerne i hvervet gør det særligt vanskeligt at balancere og skabe ligevægt i magtforholdet (Uggerhøj, 2003, s. 103-104) Værdig dialog og menneskelig og ligeværdig kommunikation kan gøre den magt, der er til stede, produktiv.

Vibeke Bak Nielsens afhandling om udsatte, potentielt marginaliserede unge, peger på behovet for meningsfuldhed. Flere af de unge udsatte beretter om, at de ofte møder krav fra velfærdssystemer om uddannelse og beskæftigelse, som de har svært ved at se som realistiske eller meningsfulde. De unge tilpasser sig de krav, de mødes med, og forsøger at leve op til normativt at blive selvforsørgende. De efterspørger aktiviteter, samtaler og anerkendelse i deres afklaring, samt meningsfulde sociale aktiviteter (Nielsen, 2017: 225-240). (Nielsen, 2017, s. 7). Den måde de unge mødes på af sagsbehandleren kan blive en forudsætning for, at den unge opnår tillid og undgår skam. Den relationelle praksis kan være meningsbærende for den unge for at kunne se sig selv på arbejdsmarkedet (Nielsen, 2017, 234).

De unge borgere, hvis samtaler jeg har observeret, og som jeg efterfølgende har talt med, vender på samme vis som i Vibekes undersøgelse, tilbage til oplevelsen af meningsfuldhed og

sammenhæng i den indsats, systemet kræver, de indskriver sig i. Anskuet gennem Honneths anerkendelsesteoretiske paradigme, forankret i en teori om anerkendelse som den formelle betingelse for det gode liv, understreges, at menneskelig selvrealisering, herunder frihed, må bygge på gensidig anerkendelse, kan sagsbehandlerens fornemmeste opgave ses som et forsøg på at give borgeren den nødvendige anerkendelse ved at understøtte livskvalitet og selvværd (Gimmler & Harder, 2015, s. 48-5). Essensen kan synes at være, at oplevelsen af mening, sammenhæng og behovsopfyldelse er evident for menneskelig opblomstring, og bør være fokus på linje med og måske endda rangeres højere end inddragelse, i forløbet med de unge arbejdsledige (Hertz, 2015, s. 226).

11. Litteraturliste

Andersen J. G (2015) Medborgerskab under pres. I J. Guldager & M. Skytte (Red), *Socialt arbejde- teorier og perspektiver* (s. 86-127). København: Akademisk Forlag.

Andersen M. L., Brandt L. I. & Uggerhøj L. (2016) Teoretisk ramme. I *Inddragelse i praksis. En undersøgelse af unges inddragelse i sagsbehandlingen og familierarbejde i Aalborg Kommune*. Lokaliseret den 30 november 2020 på: <https://www.aalborg.dk/usercontrols/AalborgKommune/Referater/Pdf.aspx?pdfnavn=17865455-16185162-1.pdf&type=bilag&pdfid=78066> (s. 8-12).

Andersen, M. L (2019) *Empowering collaboration within a Danish workfare paradigm: a challenge in social-work research*. DOI: <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1553149>

Andersen M. L., Brandt L. I. & Uggerhøj L. (2017) Inddragelses i praksis- om et praksis. I *Uden for nummer* nr. 35, 18. årgang ,2017 (s. 4-15)

Andersen S. C (2005) *Smid ikke metoderne ud med badevandet. Epistemologisk konstruktivisme og dens metodiske konsekvenser*. I *DANSK SOCIOLOGI* Nr. 3/16. årg. 2005. Lokaliseret den. 1. maj 2020 på file:///C:/Users/lego/Downloads/723-Article%20Text-2441-1-10-20070202%20(3).pdf

Andersen, M. L. (2013) Goffman og socialt arbejde. I: Hansen, S. J. (Red.) *Sociologi i socialrådgivning og socialt arbejde*. (s. 138-155) København: Hans Reitzels Forlag.

Andersen, M. L. (2018) Involvement or empowerment – assumptions and differences in social work practice. In: *Nordic Social Work Research*. årg. 10, hft. 3, 02-07-2020 (s. 1–16).

Arnstein, S. R. (1969) A

Ladder of Citizen Participation. In *Journal of the American Institute of Planners*, Vol. 35, No. 4, July 1969 (s. 216-224).

Arnstein, S. R. (1969) A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*. Vol 35(4), 216-224. doi: 10.1080/01944366908977225

Becker, H. S. (2005) At lære at blive marihuanabrunder. I *Outsidere – Studier i afvigelsessociologi* (s. 58-73). København, Hans Reitzel Forlag

Becker, H. S. (2005) Outsidere. I *Outsidere – Studier i afvigelsessociologi* (s. 23-38). København, Hans Reitzel Forlag

Beresford, P. (2000) *Service Users' Knowledge and Social Work Theory: Conflict or Collaboration?* (s. 489-503), *British Journal of Social Work* Vol. 30 2000.

Berg-Sørensen A. (2012) Hermeneutik og fænomenologi. I Jacobsen, M. H., Lippert-Rasmussen, K. & Nedergaard, P. (red.) *Videnskabsteori i statskundskab, sociologi og forvaltning* (s. 215-244) 2 udg. København: Hans Reitzels Forlag

Berg-Sørensen, A. (2012) Hermeneutik og fænomenologi. I: M. H. Jacobsen, K. Lippert-Rasmussen & P. Nedergaard (Red.) *Videnskabsteori i statskundskab, sociologi og forvaltning*. 2 udg. (s. 215-244) København: Hans Reitzels Forlag.

Beskæftigelsesministeriet (2017) *Uddannelseshjælp*. Lokaliseret den 25. november 2020 fra: <https://bm.dk/satser/satser-for-2019/uddannelseshjaelp/>

Carlsen L. T. (2018) Forskningsetik i praksis. I S.P. Olesen & M. Monrad (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbejde* (s. 252-272). København: Hans Reitzels Forlag.

Christensen C. & Jensen, P. D. (2008) Indledning. I S. Kristensen & P. D. Jensen, *Kontrol i det stille – om magt og deltagelse* (s. 11-25). København: Samfundslitteratur.

Dalberg-Larsen, J & Kristiansen, B. L (2014) *Lovene og livet. En retssociologisk grundbog* (6. udgave) København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag (s. 57-102)

Danneris, S. & Monrad, M (2018) Litteraturgennemgang. I S.P. Olesen & M. Monrad (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbejde* (s. 61-82). København: Hans Reitzels Forlag

Dean, M (2006) Empowerment. I *Governmentality. Magt og styring i det moderne samfund* (s. 123-127). Frederiksberg: Forlaget Sociologi.

Dean, M (2006) Nøglebegreber og centrale temaer. I *Governmentality. Magt og styring i det moderne samfund* (s. 41-84). Frederiksberg: Forlaget Sociologi.

Ejrnæs M. & Monrad M. (2015) Teorier om sociale problemer. I J. Guldager & M. Skytte (Red), *Socialt arbejde- teorier og perspektiver* (s. 50-85). København: Akademisk Forlag.

Ejrnæs M. (2008) Teori og empati – faglighed i relationsprofessionerne. I M. H. Jacobsen & K. Pringle (Red.) *At forstå det sociale* (s. 127-146). København: Akademisk Forlag.

Erlandsen T., Jensen N.R., Langager S., & Petersen K. E. (2015) Grundlæggende videnskabelige perspektiver på udsathed blandt børn og unge.

Eskelinen L., Olesen S. P. & Caswell D (2008) Hvad forstås ved faglig praksis. I L.Eskelinen, S. P. Olesen & D. Caswell. *Potentialer i socialt arbejde. Et konstruktivt blik på faglig praksis* (13-46). København: Hans Reitzels Forlag.

[Flyvbjerg, B. \(2010\) Fem misforståelser om casestudiet. I: S. Brinkman & L. Tanggaard \(Red.\) Kvalitative metoder: en grundbog. København \(s. 475-477\): Hans Reitzels Forlag.](#)

Foucault, M (1982) The Subject and Power. In: *Critical Inquiry, Vol. 8, No. 4 (Summer, 1982)*, (s. 777-795) Lokaliseret den 1. maj 2020 på <http://www2.kobe-u.ac.jp/~alexroni/IPD2018%20readings/IPD1%202018%20No.8/Foucault%20Subject%20and%20Power.pdf>

Gimmler, A & Harder, M (2015) Menneskesyn og etik. I M. Harder & M. A. Nissen (Red.), *Socialt arbejde i en foranderlig verden* (s. 39-56). København: Akademisk Forlag.

Hansen, J. H. (2015) Uddannelse som vejen til inklusion. I T. Erlandsen, N. R. Jensen, S. Langager & K. E. Petersen (Red) *Udsatte børn og unge – en grundbog* (s. 272-282) Latvia: Hans Reitzels Forlag.

Healy, K. (2009). En dynamisk praksismodel. I *Socialt arbejde i teori og kontekst. En grundbog* (s. 35-62). København: Akademisk Forlag.

Healy, K. (2009). Styrke- og løsningsfokuserede teorier: Fremtidsorienterede tilgange. I *Socialt arbejde i teori og kontekst. En grundbog* (239-268). København: Akademisk Forlag.

Hertz, S. (2015) Social uorden bliver gjort til individuel uorden. I T. Erlandsen, N. R. Jensen, S. Langager & K. E. Petersen (Red) *Udsatte børn og unge – en grundbog* (s. 221-232) Latvia: Hans Reitzels Forlag.

Holstein J. A. & Gubrium J. F. (1997) Active Interviewing. I D. Silverman (Red.) *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. (s. 114-129) London: Sage Publications.

Høilund, P & Juul, S (2005) Anerkendelse som betingelse for identitet og menneskelig opblomstring I: *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde* (s. 21-32). København: Hans Reitzels Forlag.

Institut for Menneskerettigheder (2017), Retssikkerhed i kommunerne 2017: Lokaliseret den 25. november 2020 fra https://menneskeret.dk/sites/menneskeret.dk/files/media/dokumenter/udgivelser/forskning_2017/rapport_om_retssikkerhed_i_kommunerne_15dec2017.pdf

Jensen P. H. & Prieur (2015) Menneskesyn i social- og kriminalpolitik i USA og Danmark. I M. Harder & M. A. Nissen (Red.), *Socialt arbejde i en foranderlig verden* (s. 145-162). København: Akademisk Forlag

Jensen, B, Schjær. (2014) *Inddragelse af udsatte børn og unge i socialt arbejde - reel inddragelse eller symbolsk retorik?* Doi: 10.5278/vbn.phd.socsci.00014.

Juul, S (2010) Kampen om dømmekraften og udviklingen i velfærdsinstitutioner I: Juul S. *Solidaritet. Anerkendelse og god dømmekraft* (s. 349-394). København: Hans Reitzels Forlag

Juul, S (2018) Videnskabsteoretiske kontroverser i forskningen i socialt arbejde. I. Monrad, M. & S.P. Olesen (red. *Forskningsmetode i socialt arbejde*. (s. 319-346). København: Hans Reitzels Forlag.

Juul, S. & Pedersen K. B. (2012) Videnskabsteoretiske retninger og projektarbejdet. I: S. Juul & K. B. Pedersen, K. (red.): *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori. En indføring*. (s.399-430). København: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen M (2005) Forord. I *Outsidere – Studier i afvigelsessociologi* (s. 9-13). København, Hans Reitzel Forlag

Järvinen M. (2017) Symbolsk interaktionisme som analysestrategi. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (Red) *Kvalitativ analyse. Syv traditioner* (s. 29-56). Latvia: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, M & Mik-Meyer, N (2005) Indledning: Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (red.) *Kvalitative metoder i en interaktionistisk perspektiv. Interview, observation og dokumenter* (s. 9-26). København: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, M & Mik-Meyer, N (2005) Observationer I en interaktionistisk begrebsramme. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (red.) *Kvalitative metoder i en interaktionistisk perspektiv. Interview, observation og dokumenter* (s. 97- 120). København: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, M & Mik-Meyer, N (2005) Observationer i en interaktionistisk begrebsramme. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (red.) *Kvalitative metoder i en interaktionistisk perspektiv. Interview, observation og dokumenter* (s. 97-120). København: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, M & N. Mik-Meyer (2003). At skabe en klient I: M. Järvinen & N. Mik-Meyer(Red.), *At skabe en klient* (s. 9-29). København: Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, M (2005) Interview i en interaktionistisk begrebsramme. I M. Järvinen & N. Mik-Meyer (red.) *Kvalitative metoder i en interaktionistisk perspektiv. Interview, observation og dokumenter* (s. 27-48). København: Hans Reitzels Forlag.

Kubanyiova, M. (2008). Rethinking research ethics in contemporary applied linguistics: The tension between macroethical and microethical perspectives in situated research. *Modern Language Journal*, 92(4) (s. 503-518).

Kvale, S. & Brinkmann S. (2015) Forberedelse til interviewanalyse. I S. Kvale & S. Brinkmann *Interview. Det kvalitative interview som håndværk*. 3. udgave (s. 249-266). København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. & Brinkmann S. (2015) Interviewvariationer. I S. Kvale & S. Brinkmann *Interview. Det kvalitative interview som håndværk*. 3. udgave (s. 197-218). København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. & Brinkmann S. (2015) Karakteristik af kvalitative forskningsinterview. I S. Kvale & S. Brinkmann *Interview. Det kvalitative interview som håndværk*. 3. udgave (s. 46-74). København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. & Brinkmann S. (2015) Transskription af interviews. I S. Kvale & S. Brinkmann *Interview. Det kvalitative interview som håndværk*. 3. udgave (s. 235-248). København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. & Brinkmann S. (2015) Udførelse af et interview. I S. Kvale & S. Brinkmann *Interview. Det kvalitative interview som håndværk*. 3. udgave (s. 177-196). København: Hans Reitzels Forlag.

Larsen F., Caswell D., Andersen N. A., Bendix H., Breidahl K., Dall T.,...& Olesen S.P, (2018) *På vej med nye beskæftigelsesindsatser overfor udsatte borgere II. De næste resultater fra LISES-projektet*. Lokaliseret den 25. november 2020, fra:

<https://lisessite.files.wordpress.com/2018/06/resultatnotat-2-lises.pdf>

Larsen F., Caswell D., Andersen N. A., Bendix H., Breidahl K., Dall T.,...& Olesen S.P, (2017) *På vej med nye beskæftigelsesindsatser overfor udsatte borgere. De første resultater fra LISES projektet*. Lokaliseret den 25. november 2020, fra:

<https://lisessite.files.wordpress.com/2016/09/paavejmedlises-final.pdf>

Linell, P. & Thunquist D. P (2002) Moving in and out of framings: activity contexts in talks with young unemployed people within a training project. *In Journal of Pragmatics 35 (2003)* (s.409–434)

Lipsky, M. (1980). Preface I: *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation. Forord.

LISES (2019) *Nyt center for borgerinddragende beskæftigelsesindsatser (CUBB) muliggøres med en bevilling på 23 millioner*. Lokaliseret den 25. november 2020 fra

<https://lisessite.wordpress.com/2019/10/11/nyt-center-for-borgerinddragende-beskaeftigelsesindsatser-cubb-muliggøres-med-en-bevilling-pa-23-millioner/>

Matarese, M. T & Caswell, D (2018) *'I'm Gonna Ask You about Yourself, so I Can Put It on Paper': Analysing Street-Level Bureaucracy through Form-Related Talk in Social Work*. DOI: 10.1093/bjsw/bcx041

Mik-Meyer N & Villadsen K. (2007) Foucault: Den bevægelige velfærdskritik. I *Magtens former. Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren* (s. 16-42). Latvia: Hans Reitzels Forlag.

Mik-Meyer, M & Villadsen K. (2018) Indledning I: N. Mik-Myer & K. Villadsen, *Magtens Former. Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren* (s. 9-15). København: Hans Reitzels Forlag.

Moesby-Jensen C. K. & Moesby-Jensen T. (2019) Vilkår og praksis i det socialfaglige myndighedsarbejde omkring børn med autismespektrumforstyrrelser eller ADHD. I C.K. Moesby-Jensen(red) *Diagnoser i myndighedsarbejde. Børn og unge med autisme eller ADHD* (s. 137-176) Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Monrad, M. (2018) Tilvirkning af data. I: . I S.P. Olesen & M. Monrad (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbejde* (s. 107-144). København: Hans Reitzels Forlag

Monrad, M (2019): *Self-Reflexivity as a form of Client Participation: Clients as Citizens, Consumers, Partners or Self-Entrepreneurs*. DOI: file:///C:/Users/lego/Downloads/self-reflexivity-as-a-form-of-client-participation-clients-as-citizens-consumers-partners-or-self-entrepreneurs.pdf

Møller, M. Ø. (2011) Socialrådgivere i et krydspres. I: Johansen & S. G. Olsen (Red.) *Professionernes sociologi og vidensgrundlag* (s. 270-285) Aarhus: Systime.

Nielsen, V. B. (2017) *Unge på kanten Et kvalitativt casestudie af en gruppe unge i udsatte positioner, som handler, søger indflydelse og udfordrer det sociale arbejde på den uddannelses- og beskæftigelsespolitiske frontlinje*, s. 7 & 225-240. Doi: <https://vbn.aau.dk/ws/portalfiles/portal/316417523/PHD Vibeke Bak Nielsen E pdf.pdf>

Olsen, S. P. & Carlsen, L. T. (2018) Analyse af tekst. I S.P. Olesen & M. Monrad (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbejde* (s. 171-230). København: Hans Reitzels Forlag.

Prieur A, Jensen, S. Q & Nielsen, V, B (2020) *Lacking social skills: A social investment state's concern for marginalized citizens' ways of being*. DOI: <https://doi.org/10.1177/0261018319878130>

Regeringen (2018) *Aftale om satspuljen på børne- og socialområdet 2018-2021*. Lokaliseret den 25. november 2020, fra: <https://www.regeringen.dk/media/4333/aftale-om-satspuljen-paa-boerne-og-socialomraadet-2018-2021.pdf>

Retsinformation (1), Bekendtgørelse af lov om aktiv socialpolitik (2019 23. september)
Lokaliseret den 25. november 2020 fra: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2019/981>

Retsinformation 2. *Bekendtgørelse af lov om social service*. Lokaliseret den 25. november 2020, fra <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2018/1114>

Retsinformation 3. *Bekendtgørelse af forvaltningsloven*. Lokaliseret den 25. november 2020, fra <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2007/1365>

Retsinformation 4. *Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område*. Lokaliseret den 25. november 2020, fra <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2007/1047>

Retsinformation 5. *Bekendtgørelse af lov om aktiv socialpolitik*. Lokaliseret den 25. november 2020, fra <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2019/981>

Rubington, E. & Weinberg M. S (2011) Labeling I: Rubington & Weinberg (red.): *The study of social problems. Seven Perspectives* (s. 192-198 og 236-239). Oxford: University Press.

Saldaña, J. (2003). *Longitudinal Qualitative Research. Analyzing Change Through Time*. Californien: Walnut Creek: AltaMira Press.

Socialstyrelsen (2020) *Om Sagsbehandling*. Lokaliseret den 27. november 2020 fra: <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/sagsbehandling/om-sagsbehandling/om-sagsbehandling>

Uggerhøj L. (2003) Menneskelighed i mødet mellem sagsbehandler og klient- ideal eller realitet. I M. Järvinen, J. E. Larsen & N. Mortensen (Red) *Det magtfulde møde mellem system og klient* (s. 81-106). Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.

Uggerhøj, L (2014) The Powerful meeting between Social Workers and Service Users: Needs, Barriers and Possibilities in Participation Processes in Agency Settings. In Matthies, Aila-Leena and Uggerhøj L, *Participation, Marginalization and Welfare Services – Concepts, Politics, and Practices Across European Countries* (s. 201-214). England: Ashgate.

Vestbo, M, Andersen, R & Thingstrup, S. H. (2015). *Brugerinddragelse og frivillighed - mellem optimering og kritisk refleksion*. Lokaliseret den 25. november 2020, fra :

[https://phabsalon.dk/fileadmin/user_upload/FU/projekter/LUG/LUG-delprojekt_C -
_BRUGERINDDRAGELSE OG FRIVILLIGHED.pdf](https://phabsalon.dk/fileadmin/user_upload/FU/projekter/LUG/LUG-delprojekt_C_-_BRUGERINDDRAGELSE_OG_FRIVILLIGHED.pdf)

Videnscenter for brugerinddragelse- i sundhedsvæsenet (ViBis) (2019). *Effekter af individuel brugerinddragelse- hvad siger litteraturen?* Lokaliseret den 25. november 2020, fra:

[https://danskepatienter.dk/sites/danskepatienter.dk/files/media/Publikationer%20-%20Egne/B_ViBIS/A_Rapporter%20og%20unders%C3%B8gelser/effekter_individuel brugeri_nddragelse_2019.pdf](https://danskepatienter.dk/sites/danskepatienter.dk/files/media/Publikationer%20-%20Egne/B_ViBIS/A_Rapporter%20og%20unders%C3%B8gelser/effekter_individuel_brugeri_nddragelse_2019.pdf)

Villadsen, K (2003). Det sociale arbejde som befrielse I: M. Järvinen & N. Mik-Meyer (Red.), *At skabe en klient* (s. 192-226). København: Hans Reitzels Forlag.

Villadsen, K. (2004) Socialt arbejde og subjektivering- Fra velfærdsplanlægning til postmoderne socialpolitik. I *Psyke & Logos, 2004, 25* (s. 613-640). Lokaliseret den 1 maj 2020

<https://tidsskrift.dk/psyke/article/view/8689/7261>

Vive (2020) *Udsatte unges inddragelse i kommunernes sagsbehandling*. Lokaliseret den 1. november 2020, fra: <https://www.vive.dk/media/pure/14917/4119491>

[Watt, S & Jones, S. J. \(2010\)](#) Let's look inside: doing participant observation. I Jones, J.S. & Watt, S. (red.) *Ethnography in social science practice* (s. 107-125). New York: Routledge.