
BESKÆFTIGELSESMEDARBEJDERNES ARBEJDE MED BORGERSAMTALER OG EMPOWERMENT ONLINE

En kvalitativ undersøgelse af fænomenet online borgersamtaler indenfor
beskæftigelsesindsatsen og medarbejdernes mulighed for at arbejde med
empowerment online

**Kandidat i Socialt Arbejde
10. Semester**

AALBORG UNIVERSITET JUNI 2021

**Louise Schneider Lundgaard
Studienummer: 20156910
Vejleder: Maja Lis Lundemark Andersen
Antal anslag: 167.785
Normalsider: 77 sider**

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	4
1.1 EKSISTERENDE FORSKNING	6
1.1.1 Samarbejdet mellem borger og sagsbehandler i Jobcenter Hjørring	7
1.1.2 Empowerment og magtrelationer	8
1.1.3 Medarbejderundersøgelse om erfaringerne under corona	8
1.1.4 Opsamling af eksisterende forskning	10
1.2 AFGRÆNSNING	11
1.3 PROBLEMFORMULERING	12
1.4 BEGREBSAFKLARING	13
1.5 LITTERATURREVIEW	14
1.6 MIN ROLLE I JOBCENTER HJØRRING	15
2. TEORETISKE BETRAGTNINGER	16
2.1 BESKÆFTIGELSESETTET EMPOWERMENT	17
2.2 MARSELISBORGS FORSTÅELSE OG ANVENDELSE AF EMPOWERMENT	19
2.3 EN VERDEN AF METAFORER	22
2.4 AT KUNNE TAGE DEN ANDENS PERSPEKTIV	24
2.5 SOCIALARBEJDERENS ROLLE OG MAGT I SOCIALT ARBEJDE	26
3. METODE	28
3.1 INDUKTIV METODETILGANG	28
3.2 DET KVALITATIVE CASESTUDIE	29
3.2.1 Hjørring Kommunes investering i arbejdsrettet rehabilitering	31
3.2.2 Designmæssige overvejelser indenfor det kvalitative casestudie	32
3.3 FORSKNINGSKRITERIER	33
4. DATAINDSAMLING	35
4.1 UDVÆLGELSE AF INFORMANTER	35
4.2 DET KVALITATIVE INTERVIEW	36
4.3 UDFORMNING AF INTERVIEWGUIDE	38
4.4 TRANSSKRIPION AF INTERVIEWS	39
5. ANALYSE STRATEGI	40
5.1 INDUKTIV ANALYSESTRATEGI	40
5.2 TEMATISK INDDDELING AF DATA	41
6. ANALYSE	42
6.1 PRÆSENTATION AF MEDARBEJDERE	43
6.2 MEDARBEJDERNES DEFINITION AF EMPOWERMENT	43
6.3 SOCIALARBEJDERENS INDDRAGENDE DAGSORDEN	47
6.3.1 Delkonklusion	52
6.4 NÅR SAMTALEN FLYTTES HJEM	53
6.4.1 Delkonklusion	60
6.5 EMPOWERMENT ONLINE OG SAMARBEJDE	61
6.5.1 Delkonklusion	67
7. AKADEMISK SELVREFLEKSION	68
8. KONKLUSION	69
9. LITTERATURLISTE	70
10. BILAG	73

10.1 INTERVIEWGUIDE	73
10.2 ABSTRACT	77

1. Indledning

I de seneste år er der sket en udvikling indenfor socialpolitikken, hvor flere områder er blevet overført til beskæftigelsespolitikken. Beskæftigelsesområdet har derfor også måtte stå til måls for mange forskellige reformer, inden for en relativ kort periode. Reformen, der har været præget af økonomiske incitamenter og sanktioner, der skulle motivere den ledige borger til at komme tilbage på arbejdsmarkedet. Området har også længe været genstand for en bureaukratisk tankegang, hvor beskæftigelsesmedarbejdernes arbejde, blandt andet, har været omfattet af løbende resultatrevision og af it-overvågningssystemer, der skematiserer deres arbejde (Caswell et al. 2015: 6).

Allerede i slutningen af 1980'erne og op igennem 1990'erne oplever vi både herhjemme og i udland, at vores måde at tænke velfærd på ændrer sig. Den traditionelle social- og arbejdsmarkedspolitik gennemgår en omstrukturering, der betyder at vi går fra welfare til workfare. Dette skift kan beskrives med, at vi går fra at have en passiv arbejdsmarkedspolitik til en aktiv, der byder på lavere ydelser, skærpet kontrol og et generelt fokus på, at borgeren skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet (Torfing 2004: 24).

Den grundlæggende tankegang i beskæftigelsespolitikken skal dermed findes i rettighed og pligt, og den velfærd den arbejdsløse borger har til udsigt er, hvordan borgeren kan stå til rådighed for systemet. Beskæftigelsespolitikken har lagt vægt på kvantitet og hvor mange handleplaner, jobsamtaler mm. den enkelte medarbejder har kunne gennemføre (MandagMorgen 2017). Den politiske tankegang kan derfor sammenlignes med en 'svingdørseffekt', hvor borgeren kommer hurtigt ind og hurtigt videre igen, og hvor fokus har været rettet mod en kortsigtet effekt af indsatsen.

Men en ny bølge, synes nu at skylle ind over beskæftigelsesindsatsen. En bølge, der har en mere helhedsorienteret tilgang til borgeren og danner ramme om en forståelse af, at borgerens sociale problemer, kan stå i vejen for borgerens muligheder for at komme i arbejde (Caswell et al. 2015: 6). Udviklingen ses også i de seneste reformer, hvor en erkendelse af at beskæftigelsesindsatsen mangler en socialfaglig tilgang er ved at indfinde sig, og der ses derfor en anden åbenhed overfor nogle menneskers sammensatte problemstillinger. Caswell m.fl.

beskriver denne udvikling som *"Det er som om den sociale virkelighed på denne måde har indhentet beskæftigelsesindsatsen"* (Caswell et al. 2015: 10).

Et eksempel på dette kan findes i kontanthjælpsreformen fra 2013, hvor regeringen opsatte et forsøg og en empowermentorienteret tilgang i jobcentre skulle afprøves. Forsøget med empowerment havde til formål, at sikre borgeren mere indflydelse over egen sag (Beskæftigelsesministeriet 2013: 12). Den tidligere beskæftigelsesminister, Mette Frederiksen, udtalte følgende om den nye udvikling indenfor området;

"Men for mig handler det om, at vi fra start bliver bedre til at se det enkelte menneske, og at vi ved, at det ikke er borgeren, der er der for systemet – men omvendt. Ideen med at sætte fokus på empowerment er at finde veje til, hvordan vi sikrer en beskæftigelsespolitik, hvor der er mindre umyndiggørelse" (Daværende beskæftigelsesminister Mette Frederiksen, i Stræde 2014).

I lyset af dette, ses der dermed et nyt fokus på, at borgeren skal være centrum, og der sker samtidig en ændring i mødet mellem borger og system, hvor borgeren skal have mere indflydelse. Løsningen omfatter altså et fornyet blik på kvalitet og borgerinddragelse, hvor en langsigtet effekt af indsatsen nu er målet (MandagMorgen 2017).

Projektet blev gennemført af 32 kommuner, og var det første af sin slags i Danmark, hvor en empowermentorienteret tilgang blev implementeret indenfor beskæftigelsesområdet.

Der synes således at være identificeret en ny udvikling indenfor, hvilken rolle den arbejdsløse borger har, når borgeren mødes med systemet. Tidligere sås en tendens til at borgeren skulle arbejde for systemet, og nu er borgerens rolle og indflydelse ændret, således borgeren forventes at arbejde sammen med systemet i processen, på vej tilbage til arbejdsmarkedet.

I år 2014, samme år som regeringens forsøg blev iværksat, vedtog Hjørring Kommune at investere i kommunens jobcenter. Formålet med investeringen var et beskæftigelsesrettet rehabiliteringsprojekt og målet var at få flere ledige og sygemeldte borger ind på arbejdsmarkedet (Ravn 2019: 5). Projektet opstod i lyset af førtidspensions- og fleksjobreformen fra 2014, hvis værdier blandt andet havde afsat i, at borgerne skulle tilbydes en helhedsorienteret tilgang, med borgeren i centrum og, hvor denne skulle opleve ejerskab samt indflydelse i egen sag (Hjørringmetoden 2015: 2).

I lyset af dette, valgte Hjørring Kommune at benytte en empowermentorienteret tilgang til sine borgere, hvor medarbejderens rolle er at skabe rammerne og støtte borgeren, så denne har mulighed for at tage ansvar og opnå ejerskab over sin situation. Medarbejderen skal desuden have fokus på at møde borgerne der, hvor de er og vurdere, hvad borgerne har mulighed for at tage imod af udfordringer og indsatser (Hjørringmetoden 2015: 12).

I marts 2020 ændrede jobcentremedarbejdernes hverdag sig dog markant. Deres arbejdsdag, der før havde fundet sted på jobcentret blev nu erstattet af en arbejdsplads hjemmefra. Ændringen skete på baggrund af covid-19 pandemien, der i foråret 2020 gjorde sit indtog i Danmark. For medarbejderne betød dette at kommunikationen med borgerne, der før havde foregået fysisk i jobcentret, nu skulle gøres online (Regeringen.dk 2020).

Med specialet ønsker jeg at undersøge, hvordan mødet mellem borger og system forandres når mødet flyttes online, og hvilken betydning det har for samtalen, at borger og medarbejder ikke optræder i det samme rum. Desuden ønsker jeg at belyse, hvordan medarbejderen arbejder empowerment med borgeren når samtalen foregår online. Her med fokus på, hvilke konsekvenser online-samtaler kan have for en empowermentorienteret tilgang til det sociale arbejde.

1.1 Eksisterende forskning

I følgende afsnit præsenteres en kort redegørelse af studier lavet inden for samme område. Rasmus Ravns Ph.d. skal bringe lys over, samtalen mellem medarbejder og borger og hvilke parametre, der fremhæves som betydningsfulde for et muligt samarbejde. Anna Kyllings speciale omhandler en anden undersøgelse lavet over den empowermentorienteret tilgang i det sociale arbejde og har fokus på den magt relation, der findes mellem system og borger. Slutteligt præsenteres resultaterne af en medarbejderundersøgelse, lavet af KL, Dansk Socialrådgiver Forening og HK, der har haft til formål at afdække medarbejdernes erfaringer med at arbejde under den delvise nedlukning, grundet covid-19, i marts 2020.

1.1.1 Samarbejdet mellem borger og sagsbehandler i Jobcenter Hjørring

Rasmus Ravn har skrevet en ph.d. om Hjørring Kommunes investering i arbejdsrettet rehabilitering, her med fokus på resultaterne og effekten af investeringen.

I den forbindelse undersøgte Ravn også samarbejdet mellem sagsbehandler og borger og, hvordan samarbejdet kan ligge til grund for borgerens muligheder, for at komme tilbage på arbejdsmarkedet. I hans ph.d. har han interviewet både borgere og sagsbehandlere i denne sammenhæng. De interviewede borgere fortæller alle, at samarbejdet mellem dem og sagsbehandler er afgørende for deres progression mod arbejdsmarkedet (Ravn 2019: 184). Borgerne fortæller desuden at det er vigtigt for kommunikationen at de føler sig inddraget og lyttet til i processen frem mod job. Samtidig har det været vigtigt for borgeren at sagsbehandleren kunne sætte sig deres sted, og forstod den situation de sidder i (Ravn 2019: 185-188). Hvis sagsbehandleren ikke inddrager dem eller formår at sætte sig i deres sted, sker der det modsatte og borgeren mister derved motivationen og troen på at de kan vende tilbage til arbejdsmarkedet (ibid: 192).

Yderligere er undersøgelsens sagsbehandlere blevet spurgt til, hvordan de arbejder med borgerne. Her fortæller én af sagsbehandlerne, at hun mener et godt samarbejde ligger i forståelsen af borgerens situation, og at skabe en tillidsfuld relation til hinanden. Sagsbehandleren fortæller desuden at den gode relation opretholdes gennem jævnlig kontakt, hvorfor det er svært at have et godt samarbejde, hvis borger ikke møder op til deres samtaler (ibid: 194-196).

Ifølge Ravn er et positivt samarbejde grundlæggende for en god kommunikation, mellem borger og sagsbehandler. God kommunikation fordrer borgernes muligheder for at blive inddraget som en aktiv spiller i deres vej tilbage i arbejde. Derudover skaber en god kommunikation bedre arbejdsvilkår for sagsbehandleren og hendes muligheder for at finde den rette indsats til borgeren, fordi borgeren åbner sig op (ibid: 198).

Både borgere og sagsbehandlere giver udtryk for, at de første møder er vigtige, for at skabe et solidt fundament til et godt og tillidsfuldt samarbejde fremadrettet. Begge parter er samtidig enige i, at det er udfordrende at vende et dårligt førstegangsmøde til en positiv relation, hvis parterne først er kommet skævt fra start. Et godt samarbejde skabes dermed i de første møder (ibid: 199).

Da Ravens undersøgelse ikke har haft et fokus på, hvordan empowerment spiller ind i sagsbehandlerens måde at samarbejde med borgerne på, synes det relevant at inddrage et studie, der har koncentreret sig om dette. Jeg har derfor valgt at inddrage Anna Kyllings studie om anvendelse af empowerment i Silkeborg kommune.

1.1.2 Empowerment og magtrelationer

I 2015 skrev Anna Paarup Kylling et speciale om anvendelsen af en empowermentorienteret tilgang i en dansk velfærdsindsats, med henblik på at lokalisere, hvilke konsekvenser empowerment har for magt- og styringsrelationen mellem borger og det offentlige system (Kylling 2015: 8). Specialet tager udgang i Jobcenter Silkeborgs beskæftigelsesindsats, der var én af de 32 kommuner, der tog imod tilbuddet fra regeringen om, at prøve empowerment tilgangen af (jf. 1. Indledning). Igennem specialet finder Kylling frem til at empowerment kan benyttes som styringsform til subjektiveringsstrategi og medborgerskabsteknologi, der har konsekvenser for relationen mellem borger og system, da empowerment bruges til at ændre og forme borgerens adfærd og selvforhold, i den retning sagsbehandleren synes at være 'rigtig'. Kyllings speciale har desuden identificeret et dilemma mellem tvang og frivillighed i empowerment, da empowerment forudsætter en frivillighed til at arbejde og udvikle sig selv, samtidig med at systemet ikke tillader at borgeren afviser at arbejde empowerment (ibid: 97+98). Kyllings speciale koncentrerer sig derved, om den del af empowerment, der fokuserer på magt og, hvordan empowerment ikke kan udviske den asymmetri, der er i relationen mellem borger og sagsbehandler.

Dette speciale har til hensigt at undersøge jobcentermedarbejdernes mulighed for, at arbejde empowerment med borgerne online. At arbejde online med borgerne er et vilkår for medarbejderne efter covid19 ramte verden, og lukkede samfundet ned i marts 2020 (jf. 1. Indledning). Nedenstående gennemgår en undersøgelse, der tager udgangspunkt i medarbejdernes erfaringer i, at arbejde med borgerne hjemmefra, under nedlukning.

1.1.3 Medarbejderundersøgelse om erfaringerne under corona

KL, Dansk Socialrådgiver Forening og HK gik, i foråret 2020, sammen om at undersøge de danske jobcentermedarbejderes erfaringer i, at arbejde under den delvise nedlukning af

beskæftigelsesindsatsen, under den første lockdown. Undersøgelsens resultater er baseret på besvarelsene af 2021 medarbejdere (KL et al. 2020: 1).

Under normale forhold, er de rettidige krav om bestemte antal samtaler med borgerne, rammesættende for kontakten mellem borger og sagsbehandler. Disse krav blev dog fjernet under den første lockdown, hvor alt fysisk kontakt med jobcentre blev lukket ned.

I undersøgelsen blev medarbejderne spurgt til, hvor meget kontakt de havde haft til borgerne. Her svarerede godt 57 % at de, som forventet, har haft mindre kontakt med borgerne i perioden. En tredjedel har haft samme kontakt, mens ca. 8 % har haft mere kontakt i samme periode (ibid).

Grundet ændringen af kravene til antal borgersamtaler, har der under den første lockdown, i højere grad været lagt op til at medarbejderne selv måtte vurdere, i hvilket omfang borgerne har haft behov for en samtale med sagsbehandleren. Hertil fortæller knap 41 % af medarbejderne at de har haft bedre mulighed for selv at vurdere, hvilket behov borgeren har haft for samtaler og tilbud. Ca. 43 % svarer at de mener, at have haft de samme muligheder og 16 % mener, at deres mulighed for at vurdere borgerens behov har været forringet i perioden (ibid: 2). En af de adspurgte medarbejdere fortæller, at hun har haft bedre tid til at ringe til de borgere, som har haft et større behov for dette. I samme forbindelse gør hun opmærksom på, at vurderingen har kunnet foretages på et socialfagligt grundlag, fordi hun har haft tiden til det. En anden medarbejder fortæller, at det har været positivt med mere frie hænder til at vurdere borgernes behov. Friheden har blandt andet skabt grobund for en mere ligeværdig relation mellem hende og borgerne, hvilket har flyttet flere af borgerne tættere på arbejdsmarkedet. En tredje medarbejder, der arbejder med sygemeldte borgere, mener, at det har været befriende at have tid til at fordybe sig i en sag, så hun har kunnet træffe afgørelser på et mere velbelyst og gennearbejdet grundlag (ibid). Omvendt fortæller en medarbejder, at hun oplever et tab af oplysninger, når man ikke kan mødes fysisk og nævner faktorer som kropssprog og stemningsleje. Hun påpeger, at *"sagerne også har deres liv"* (ibid: 3). Størstedelen af de adspurgte medarbejdere mener dog, at borgerne har fået bedre forløb, og kun 10 % beskriver at forløbet er blevet dårligere i perioden med lockdown (KL et al. 2020: 3).

I undersøgelsen kommer det også frem, hvordan medarbejderne har været i kontakt med borgerne. Her har 98 % af medarbejderne benyttet sig af telefoniske opkald, og ellers har

kontaktformerne bestået af e-mails, SMS og videosamtaler over Teams, Skype eller lignende (KL et al. 2020: 4). Samlet set mener 89 % af de adspurgte, at det enten er bedre lettere at komme i kontakt med borgere, eller en blanding (ibid: 5). En medarbejder fortæller uddybende i undersøgelsen, at det har fungeret godt at mødes online med de borgere, hun kendte i forvejen, men hun har savnet at kunne danne sig et helhedsindtryk af de borgere, hun ikke havde mødt personligt (ibid).

Medarbejderne er slutteligt blevet bedt om at vurdere, hvordan de færre krav har påvirket borgernes forløb. Til det vurderer ca. 33 % at forløbene er blevet bedre og næsten 39 % at forløbene har samme kvalitet. Over 70 % af medarbejderne mener altså at forløbene er enten forbedret, eller ikke har været påvirket af de færre krav. Denne vurdering uddybes med at borgerne føler sig mindre presset og slapper mere af, samtidig skabes der større tillid mellem medarbejder og borger, med de færre krav. Borgeren begynder i stedet at se *"jobcentret som en samarbejdspartner"* (ibid: 7). Godt 28% mener modsat at forløbene er blevet dårligere. En medarbejder fortæller, at det viser en værdi at sætte krav til borgerne og fungerer samtidig som en sikkerhed for borgeren om at de ikke bliver glemt, når der er krav til samtalerne (ibid).

1.1.4 Opsamling af eksisterende forskning

Ifølge Ravns resultater er et godt samarbejde mellem borger og sagsbehandler grundlæggende for, at få borger tilbage i arbejdet. Både borger og sagsbehandler fortæller, at det gode samarbejde bygger på kommunikation, hvor borgeren kan åbne sig op og dermed blive en samarbejdspartner. For at det er muligt, er det vigtigt at borgeren har en oplevelse af at sagsbehandleren kan forstå borgerens situation og at de første møder mellem dem er af positiv karakter. Med Kyllings speciale bliver det synligt, at der også hersker en ulighed i relationen mellem borger og system, hvor magten ligger hos medarbejderen på trods af en empowermentorienteret tilgang til borgerne. Dette er et perspektiv Ravn ikke har medtaget i hans undersøgelse af samarbejdet mellem borger og medarbejder. Med undersøgelsen af medarbejdernes erfaring om at arbejde online med borgerne, er der identificeret en ændring i medarbejdernes arbejdsforhold og måden de samarbejder med borgeren på. Grundet covid-19 har medarbejdernes kontaktform ændret sig til at foregå online.

Men hvordan formår medarbejderne at inddrage borgeren og, hvordan muliggøres et samarbejde med borgeren, når kommunikationen foregår online? At mødet mellem borger og system flyttes online, er et nyt fænomen indenfor det sociale arbejde, og det synes derfor værd at undersøge, hvilke erfaringer medarbejderne har gjort sig i forbindelse med at have samtaler online og om mødet, mellem dem og borger er forandret. Samtidig synes der at være lokaliseret en mulig problemstilling, i arbejdet med empowerment indenfor rammerne af et online-univers. Det synes interessant at stille spørgsmål til, hvordan medarbejderne har formået at implementere empowerment online. Det er denne undring, der ligger til grund for dette speciale.

1.2 Afgrænsning

Jeg ønsker at undersøge en velfærdsindsats, der arbejder med en helhedsorienteret tilgang til borgeren, der har fokus på borgerinddragelse og sætter borgeren i centrum. Med dette ønsker jeg altså at undersøge en indsats, der arbejder med empowerment. Desuden ønsker jeg med dette speciale at tage udgangspunkt i beskæftigelsesområdet. Med dette for øje, har jeg valgt at undersøge Jobcenter Hjørring, da de, med deres investering i beskæftigelsesrettet rehabilitering, arbejder med empowerment.

Yderligere ønsker jeg at belyse specialet ud fra et medarbejderperspektiv, da jeg er interesseret i at undersøge, hvordan samtalen mellem borger og medarbejder påvirkes, når den flyttes online samt, hvilke vanskeligheder dette kan give medarbejderen at implementere empowerment i sit arbejde. For at undersøge dette, synes det både relevant og nødvendigt at lægge et medarbejderperspektiv på problemstillingen.

For at sikre at medarbejderne i Jobcenter Hjørring arbejder empowerment med borgeren, har Hjørring Kommune indgået et samarbejde med konsulentfirmaet Marselisborg. Det er således et krav til nye medarbejdere at gennemføre et empowerment-forløb ved Marselisborg, og Marselisborg har derved ansvaret for at uddanne jobcentrets medarbejdere.

På denne måde sikre kommunen at medarbejderne arbejder med borgerne, ud fra samme mindset og forståelse af empowerment (Hjørringmetoden 2015: 12).

Da empowerment som begreb, bliver fortolket og defineret i flere forskellige retninger, synes det relevant at lave en afgrænsning af begrebet, så det bliver tydeligt, hvordan begrebet forstås og bruges i dette speciale. Jeg har valgt at tage udgangspunkt i den forståelse medarbejderne i Jobcenter Hjørring har. Dette er gjort med tanke på, at medarbejderne udgør undersøgelsens empiri og det er deres forståelse, der danner grundlaget for specialets analytiske del. For at besvare specialets problemstilling er det derfor vigtigt at få afgrænset, hvordan Marselisborg forstår og underviser i begrebet empowerment.

I det følgende følger en kort redegørelse af Marselisborgs forståelse af begrebet.

Marselisborgs definition af empowerment, indenfor beskæftigelsesindsatsen, beskrives således; *"(...) en indsats, der i højere grad tager udgangspunkt i borgeren frem for systemet. Empowerment handler om at sætte borgerens ønsker, problemdefinitioner og ressourcer i centrum, således at borgerne ikke passiviseres og klientgøres"* (Hjørringmetoden 2015: 12).

For at medarbejderen kan opnå dette, har Marselisborg fokus på samtalen mellem borger og medarbejder. I samtalen ligger vægt på to spor; det ene spor fokuserer på anerkendende aktiv lytning, det andet spor koncentrerer sig om inddragende samtalestyring.

Grundlaget for at anvende empowerment er derfor at lytte aktivt og anerkendende til borger, men også at forsøge at styre, hvilken retning samtalen skal i, samtidig med at, man som medarbejder, er opmærksom på, hvor samtalen er på vej hen (Hjørringmetoden 2015: 12).

Uddybende redegørelse af Marselisborgs anvendelse af empowerment følger i afsnit 2. Teoretiske betragtninger.

1.3 Problemformulering

Med dette speciale ønsker jeg at undersøge, hvordan mødet mellem borger og medarbejder påvirkes, når samtalen flyttes online. Desuden ønsker jeg at belyse, hvordan medarbejderne kan arbejde med empowerment indenfor de rammer, en onlinesamtale sætter. Det synes interessant at undersøge, hvilke konsekvenser onlinesamtaler har for både samarbejdet mellem borger og medarbejder, men også hvordan det påvirker medarbejdernes muligheder for at arbejde med empowerment.

Specialets problemformulering lyder således;

“Hvilke konsekvenser har det for samtalen mellem borger og medarbejder, at den foregår online? Og hvordan påvirker dette medarbejdernes mulighed for at arbejde med empowerment?”

1.4 Begrebsafklaring

Empowerment kan defineres som; *“(...) processer, der forbedrer underprivilegerede individers og sociale gruppers evne til at skabe og håndtere mentale, materielle, sociale, kulturelle og symbolsk relevante ressourcer”* (Andersen et al. 2003: 9-10).

Med denne definition rummer empowerment både et subjektivt og objektivt perspektiv. Det subjektive vender sig mod den del, hvor individet oplever at kunne gøre noget selv ved at håndtere og ændre sin situation, mens den objektive del retter sig mod det handlingsrum, individet har for at skabe forandring, da individets mulighed for handling påvirkes af samfundets magt- og ressourcefordelingssystem, der forandres gennem tiden (ibid: 14).

Historisk set kan empowerment adskilles i individ og grupper, der begge kæmper for empowerment, og institutioner og professionelle, der har til hensigt at muliggøre empowerment indenfor forskellige samfundsgrupper (ibid: 18). Empowerment udspringer i en tredje verden-sammenhæng, hvor Freires gjorde begrebet verdenskendt gennem hans teori om ‘De undertryktes pædagogik’. Freires mente, at empowerment var opnået når individets livssituation og samfundsstruktur, blev synliggjort for individet og individet dermed myndiggøres (ibid).

Empowerment kan derfor forstås som den proces, der ligger i institutioners forsøg på at udvikle individets evne, til at håndtere deres hverdag og opnå større kontrol over, de vilkår samfundet skaber.

Nyere definitioner af empowerment inddeler begrebet i mægtiggørelse og myndiggørelse. Her refererer mægtiggørelse til de rammer, de politiske institutioner sætter for indflydelse og myndiggørelse forstås, som individets ressourcer til at drage fordel af de muligheder, der er for politisk indflydelse (ibid: 22).

Med udgangspunkt i den nyere definition af begrebet, bliver det tydeligt at empowerment også indeholder en magtrelation, der ikke kan negligeres. Foucault mener at magtrelationer altid vil være i samfundet, da magtrelationer kontinuerligt skaber viden, virkelighed og dermed sandhed. Et eksempel på, hvordan magt spiller en underliggende rolle i empowerment kan være når magt udøves af de professionelle på området, hvor beslutninger træffes ud fra den overbevisning at hjælpe borgeren bedst muligt, og de professionelle mener at vide, hvordan det gøres. Denne form for magt foregår på mikroniveau og udspiller sig i konkrete møder mellem mennesker, hvor borgeren ikke nødvendigvis oplever at situationen er præget af en magtrelation (Järvinen & Mortensen 2002: 10-11).

Med ovenstående definitioner af empowerment, er det synliggjort, hvorledes empowerment med tiden er blevet et begreb, uden faste begrebsrammer, da empowerment synes at udvikle sig i takt med samfundets forskellige politiske strømninger. Empowerment bliver dermed et begreb, hvis forståelse kan rumme flere forskellige nuancer, der afhænger af sammenhængen det ansues i. Dette uddybes i speciales afsnit om teoretiske betragtninger, hvor empowerment ses ud fra tre forskellige socialpolitiske tilgange.

1.5 Litteraturreview

Hong Zhu and Synnøve T. Andersen lavede i 2020, en undersøgelse af norske socialrådgiveres erfaringer i at arbejde med ICT (information and communication technology) indenfor velfærd og beskæftigelsesområdet. Undersøgelsen har haft fokus på forskellen mellem ansigt-til-ansigt møder og online samtalen gennem ICT (Zhu & Andersen 2020). Her fandt de ud af at socialrådgiverne oplever mere fleksibilitet i deres hverdag, men samtidig minimere ICT muligheden for at bruge faglige skøn og skræddersyet forløb til borgerne, fordi ICT leverer standard løsninger som socialrådgiveren kan benytte sig af. I undersøgelsens resultater viser at socialrådgiverne foretrækker den fysiske samtale. Socialrådgiverne gav udtryk for at det var nemmere at få en dybdegående, empatisk og følsom dialog med udsatte borgere (Zhu & Andersen 2020). Socialrådgiverne mente også at standardisering gjorde at de brugte meget mere tid på at udfylde elektroniske formularer i deres arbejdsdag, hvilket førte til mindre professionel autonomi. Undersøgelsen konkluderer samtidig at ICT sikre en ligebehandling af

sagerne, fordi det bygger på automatisering, men fører samtidig til mindre autonomi i socialrådgivernes arbejde (Zhu & Andersen 2020).

Center for Borgerinddragende beskæftigelsesindsatser (CUBB 2019: 1) er et projektsamarbejde mellem fire kommuner og to institutter på Aalborg Universitet (Institut for politik og samfund samt Institut for sociologi og socialt arbejde). Projektet har til formål at omstille de offentlige beskæftigelsesindsatser, så de i højere grad inddrager borgeren og giver ejerskab til handling i eget liv, der skal virke til at forbedre borgerens muligheder for at komme i arbejde (ibid). Omstillingen skal ske i et samarbejde mellem forskning og praksis. Ambitionen er at CUBB skal udvikle modeller, der indeholder kompetenceløft, udvikling af indsatser og ændring af mindset i kommunernes beskæftigelsesindsatser, der med tiden kan udrulles til andre kommuner. Målgruppen i projektet er udsatte borgere, der kæmper for at komme i uddannelse eller arbejde, men med fokus rettet mod aktivitetsparate borgere (ibid: 2). I projektbeskrivelsen slås det fast, at de eksisterende indsatser på området ikke har vist sig at være succesfulde, men det er projektledernes overbevisning at dette kan ændres, hvis borgernes motivation, deltagelse og viden inddrages og borgernes derfor får skabt ejerskab over løsningerne (ibid: 3). Ifølge projektbeskrivelsen sker borgerinddragelse i samtalen mellem borger og sagsbehandler, hvorfor der er et fokus på at disse er af en vis kvalitet (ibid: 9). CUBB er et 4-årigt projekt, der blev igangsat i 2020.

1.6 Min rolle i Jobcenter Hjørring

Ifølge Bourdieu er det vigtigt at reflektere over sin egen rolle, i forhold til et analyseobjekt for, at *"skabe gennemsigtighed og for at forstå, hvordan normer, holdninger og fordomme kan påvirke ens mulighed for at afdække sociale mekanismer"* (Olesen 2018: 304).

Bourdieu mener dermed, at det er vigtigt at forholde sig til sin egen rolle indenfor det sociale og videnskabelige felt, før man kan producere viden. Som forsker skal man kunne reflektere over sin egen rolle, interesse og holdninger i forhold til forskningsgenstanden (ibid).

Min egen rolle og ansættelse i Jobcenter Hjørring startede tilbage i august 2020, hvor jeg blev ansat som praktikant i afdelingen for Økonomi og Planlægning. Mine arbejdsopgaver som praktikant er nu videregået til min nuværende stilling som studiemedhjælper i samme afdeling.

Mine primære opgaver har bestået i at være referent til diverse møder, samt være koordinator for kommunens empowerment-undervisning. Dette betyder, at jeg fungerer som bindeled mellem Marselisborg, jobcentrets ledere og de nye medarbejdere, der skal have et empowerment-forløb.

Ifølge Bourdieu er det vigtigt at reflektere over, hvordan forskeren har været med til at påvirke fremkomsten af undersøgelsens data, da dette er med til at hæve undersøgelsens objektivitet (Olesen 2018: 304). At være ansat i jobcentret har haft den naturlige fordel, at det har været nemt at tilgå feltet, at finde informanter og at få tilsendt undervisningsmateriale fra Marselisborg¹. Men der er også visse udfordring ved at undersøge et felt, man selv er en del af. Denne problemstilling vil blive behandlet i afsnit 4. Dataindsamling.

Da jeg er ansat i en anden afdeling end medarbejderne i dette speciale, har jeg ikke haft kontakt med medarbejderne forud for interviewene. Vi har dermed ikke opbygget en relation på forhånd. Desuden har jeg haft andre opgaver end medarbejderne i undersøgelsen. Jeg har ikke haft borgerkontakt i min arbejdsstilling, og har derfor heller ikke selv arbejdet med empowerment. Dette betyder, blandt andet, at min tilgang til felten ikke bygger på en praktisk erfaring eller forforståelse. På baggrund af dette, mener jeg at have en vis form for distance til felten, på trods af at jeg er en del af feltet. Som Bourdieu gør opmærksom på, er det vigtigt at reflektere og forhold sig til, hvordan min rolle som studiemedhjælper, kan påvirke datatilvirkningen.

2. Teoretiske betragtninger

I dette afsnit præsenteres specialets teoretiske betragtninger. I første halvdel redegøres der for begrebet empowerment, hvor det forsøges at vise begrebets plasticitet gennem John Andersens socialpolitiske definitioner af empowerment. Herefter præsenteres konsulentfirmaet Marselisborgs forståelse og formidling af empowerment, med udgangspunkt i tilsendt undervisningsmateriale. I anden halvdel inddrages Erwing Goffmans teori om samhandling, her med fokus på teater- og ritualmetaforen. Goffmans teori suppleres med George H. Meads

¹ Der fremgår intet materiale om empowerment på Marselisborg hjemmeside eller, hvordan de gør brug af begrebet.

begreb om perspektivtagning. Slutteligt følger en redegørelse af socialarbejderens rolle og magt, blandt andet med fokus på, hvordan borgerinddragelse kan defineres.

2.1 Beskæftigelsesrettet empowerment

Empowerment er gennem tiden blev anvendt, som synonym for borgerinddragelse og begrebet indeholder efterhånden, alle former for borgerindflydelse indenfor velfærdsområdet (Andersen 2015: 17). I 2014 kom empowerment også på den socialpolitiske dagsorden, som et led i den nye kontanthjælpsreform, hvor et 2-årigt forsøg blev iværksat med fokus på at implementere empowerment på tværs af social- sundhed- og beskæftigelsesområdet. Formålet med forsøget var at øge borgernes mulighed for, at tage ejerskab og få indflydelse på deres egen sag (ibid: 16).

Det sociale arbejde indenfor beskæftigelsesområdet, er normalt defineret af en tankegang, hvor der både er fokus på socialarbejderens evne til at omsætte krav og rettigheder til praksis, der vil få borgeren tilbage på arbejdsmarkedet og derved blive selvforsørgende, samt et fokus på at ændre borgerens handlemønstre (ibid: 19).

At implementere empowerment indenfor beskæftigelsesindsatsen er derfor en ny måde at tænke empowerment på og ifølge Maja Lundemark Andersen, kan dette opfattes som en relancering af begrebet, og empowerment får dermed nye rammer at udvikle sig indenfor. Baggrunden for at arbejde empowerment med borgerne er at afprøve en ny strategi, til at inddrage borgerne i deres egne sager (ibid: 16).

Som tidligere defineret er empowerment et begreb, der kan rumme flere forskellige betydninger afhængigt af, hvilken kontekst, tid og formål, der tillægges begrebet og empowerment kan derfor defineres som et plastisk begreb, der kan formes og konstrueres efter meninger og holdninger (ibid: 18).

Jeg har valgt at benytte John Andersens definition af empowerment, da begrebets plastisitet bliver synligt, når det sammenholdes tre forskellige socialpolitiske tilgange og, hvor betydningen og forståelsen af empowerment skifter karakter alt efter, hvilken tilgang vi ser på. De tre tilgange er inddelt i en neoliberal forståelse, en socialliberal variant og en samfundskritisk tilgang (ibid).

Den neoliberale forståelse af empowerment, har fokus på at ansvarliggøre borgeren, og gennem empowerment at få borgeren til at tage ansvar for, hvorfor han er endt i offentlig forsørgelse, og selv tage ansvar for at vende sin situation til succes og få et arbejde.

Den socialliberale variant af empowerment har inddragelse af borgeren i et samarbejde, som kernen i tilgangen og der arbejdes mod en individuel myndiggørelse af borgeren. Her er også fokus på at inddrage netværk til at støtte borgeren, men grundlæggende er det den enkelte borger, der er i centrum.

Den samfundskritiske tilgang af empowerment bygger, modsat de to andre tilgange, på en kollektiv bevidsthed, der er rettet mod de samfundsmæssige strukturer og, hvordan man kan skabe bedre muligheder for handling for både individ, grupper og organisationer. Her er fokus på samfundsmæssige uligheder, herunder ulighed i magtfordelingen og, hvordan en magtudvikling kan påvirke strukturelle forhold (Andersen 2015: 18).

Ved at inddrage Andersens definition af empowerment indenfor socialpolitiske tilgange bliver det synligt, hvordan begrebets forståelse og brugen af det, formes og ændres, når man tillægger det forskellige politiske perspektiver.

Ifølge Maja Lundemark Andersen har beskæftigelsesområdet skiftevis været præget af den neoliberale- og socialliberale tilgang til empowerment. Hun mener, at begge tilgange bygger på en forståelse af empowerment indenfor et læringsteoretisk perspektiv, hvor borgeren skal lære at ændre adfærd. Ved at ændre sine handlemønstre, kan borgeren lære at blive en del af arbejdsmarkedet, men da det er borgerens eget ansvar, at de er uden arbejde, bliver det også borgerens ansvar at finde job igen. I den neoliberale- og socialliberale tilgang er blikket rettet mod den enkelte borger, og tager dermed ikke højde for de strukturelle forhold i samfundet (Andersen 2015: 19). Det gør den samfundskritiske tilgang derimod og skal man tro Lundemark Andersen, er det den samfundskritiske tilgang, der skal implementeres i beskæftigelsesområdet, hvis empowerment skal skabe en forandring. Denne tilgang til empowerment er optaget af strukturelle forhold og, hvordan magt kan udvikles, så borgeren kan tage ejerskab over sin egen sag og derved skabe en ændring i den systematiske ulighed, der hersker i samfundet. Ifølge Lundemark Andersen kræver en sådan implementering af empowerment i et samfundskritisk perspektiv, både at organisation, ledelse og medarbejdere ser det rum, der gennem tilgangen, skabes til at udvide deres muligheder for at indsætte sociale

indsatser og prioritere samarbejdet med borgerne. Derudover kræver det en indsats fra socialarbejderne at få inddraget borgerne, både praktisk og kommunikativt, så borgeren oplever at få indflydelse i de valg, der træffes på vejen tilbage til arbejdsmarkedet (Andersen 2015: 20).

Det er den samfundskritiske forståelse af empowerment, som dette speciale også ligger sig op af. Det synes nødvendigt at inddrage samfundets strukturelle forhold når der arbejdes med empowerment, da de strukturelle forhold har betydning for borgerens muligheder for handling. Samtidig er det af væsentlig karakter at forstå, hvilken position borgeren har i samfundet og, hvordan det kan påvirke borgerens mulighed for empowerment. I forhold til dette speciale er borgerens position at være arbejdsløs, en position der har visse begrænsninger. For at borgerens skal kunne tage kontrol over egen situation, eller tage magten tilbage, synes det vigtigt at forstå, hvilket samfund og strømninger der hersker, da disse har betydning for borgerens muligheder for empowerment. Den samfundskritiske tilgang har dermed også et magtperspektiv, der synes relevant at inddrage i beskæftigelsesrettet empowerment, da relationen mellem borger og system bygger på et ulige magtforhold (jf. 1.4 Begrebsafklaring). Det ulige magtforhold vil blive uddybet i afsnit 2.5 Socialarbejderens rolle og magt.

2.2 Marselisborgs forståelse og anvendelse af empowerment

Da jeg ønsker at belyse specialiets problemstilling ud fra et medarbejderperspektiv, og medarbejderne i Jobcenter Hjørring dermed udgør undersøgelsens analytiske del, er det vigtigt at få præciseret, hvilken forståelse de har af empowerment. På denne måde bliver det tydeligt, hvornår empowerment kommer til syne når medarbejderne interviewes.

Følgende indeholder derfor en redegørelse af Marselisborgs definition af empowerment og, hvordan de formidler anvendelsen af empowerment videre til medarbejderne i Marselisborgs anvendelse af empowerment vil blive sammenholdt John Andersens definition af begrebet, så det fremgår, hvordan Marselisborg positionerer sig indenfor feltet af empowerment. Grundlaget for redegørelsen ligger i undervisningsmateriale, tilsendt af Marselisborg. Der findes hverken en beskrivelse af empowerment eller deres undervisning på deres hjemmeside pr. maj 2021.

Ifølge Marselisborgs undervisningsmateriale definerer de empowerment som, når borgere opnår kontrol og handlekraft i deres livssituation, der ellers er præget af afmagt (Marselisborg undervisningsmateriale 2021: 14). Med en empowermentorienteret tilgang arbejder medarbejderen *med* borgeren og ikke *for* borgeren, hvilket ellers gør sig gældende for medarbejdere i velfærdsstaten (Marselisborg undervisningsmateriale 2021: 17). Formålet med undervisningen er at skabe et tværfagligt sprog af empowerment, og at sætte borgeren i centrum. Derudover er målet at medarbejderen skal benytte empowerment som mindset og arbejdsmetode i deres møde med borgeren (Marselisborg undervisningsmateriale 2021: 6). Empowerment som metode forstås derfor som;

"At hjælpe borgeren med at identificere, udvikle og anvende ressourcer, som vil gøre dem bedre rustet til at håndtere de forandringer, der finder sted i deres liv." Empowerment forhindrer dermed både borgeren i at blive afhængig af systemet og at de klientgøres (ibid: 14).

Hvordan medarbejderen kan arbejde med empowerment, eksemplificeres i samtalen med borgeren. Her arbejder Marselisborg med to pejlemærker for samtalen. Pejlemærke A har fokus på *anerkendelse som grundvilkår for empowerment* og forudsætter medarbejderens evne til at lytte aktivt og anerkendende. Her kan medarbejderen benytte sig af redskaberne nøgleord, reflekterende lytning og åbne-/hjælpe spørgsmål (ibid: 26). Pejlemærke B omhandler *Inddragende samtalestyring*, der lærer medarbejderen at bruge GameMastery og UGU-modellen. GameMastery oversættes som sprogspil, hvor medarbejderen skal have et dobbelt blik på samtalen og både have overblik over indholdet og processen i samtalen. UGU-modellen beskriver en model, hvor medarbejderen lærer at give informationer på en undersøgende og inddragende måde² (ibid: 48+60).

Gennem Marselisborgs undervisningsmateriale ses det, at målet med empowerment er at sætte borgeren i centrum og hjælpe denne med at tage magten tilbage over egen situation. Med afsæt i Pejlemærke A og B, vurderes det at Marselisborgs forståelse af empowerment skal findes i samtalen mellem medarbejder og borgeren.

² Se, hvordan medarbejderne beskriver denne model, i afsnit 6.5 Empowerment online og samarbejde

Sammenholdes Marselisborgs empowerment-forståelse med John Andersens socialpolitiske tilgange, synes Marselisborg at positionere sig indenfor den socialliberale variant. Fokus er på at inddrage borgeren i samtalen og der arbejdes ud fra at sætte borgeren i centrum. Yderligere er fokus rettet imod medarbejderens evne til at få borgeren til at reflektere over egen situation og, hvordan borgeren kan lære at håndtere denne ved at udvikle og anvende sine ressourcer. Det tyder derfor på at Marselisborg har et læringsteoretisk perspektiv på empowerment. Marselisborg forholder sig ikke til de samfundsstrukturer, der er gældende for borgerens handlemuligheder og har heller ikke øje for den magtrelation, samtalen mellem borger og medarbejder er underlagt. Det argumenteres derfor for, at Marselisborg positionerer indenfor den socialliberale tilgang.

Marselisborgs brug af empowerment hviler på kommunikation og omsættes derfor kun i samtalen mellem borger og medarbejder. Igennem deres undervisningsmateriale tager de ikke stilling til, hvilke muligheder borgerne har for at tage magten tilbage over deres situation. Man kan undre sig over, hvorfor der er et fravær af magtperspektivet i deres formidling af empowerment eller, hvorfor de ikke forholder sig til, hvilke muligheder borgerne har for at ændre deres position i samfundet. Det synes samtidig kritisk at Marselisborg ikke selv tager ejerskab over, hvordan de vælger at positionere sig indenfor feltet af empowerment. I dette speciale er det forsøgt at vise, hvordan empowerment som begreb kan fortolkes indenfor forskellige politiske grene, og hvordan begrebet kan formes afhængigt af konteksten. Derfor argumenteres det for at være et kritikpunkt at Marselisborg ikke tager stilling til, hvordan de forstår eller definerer empowerment. Det argumenteres derudover for at de bruger begrebets fleksibilitet til deres fordel, idet begrebet ikke kan benyttes eller forstås forkert, når de ingen teori har bag deres undervisning. Når Marselisborg vælger at bruge empowerment, som begreb for samtalestrategier, forventes denne fortolkning at smitte af på specialets informanter, hvorfor de forventes at give en uklar definering af empowerment og, hvordan der arbejdes med dette, når de interviewes.

Da jeg ønsker at undersøge samtalen mellem borger og medarbejder samt, hvilke konsekvenser det har når den flyttes online, synes det nødvendigt at inddrage teoretiske perspektiver, der beskriver de fysiske rammer, hvor samtalen normalvis udspiller sig. Dette gøres for at få en større forståelse for, hvilke rammer samtalen flyttes væk fra og indenfor, hvilke rammer Marselisborgs undervisning udspiller sig, da de har samtalen som udgangspunkt.

2.3 En verden af metaforer

Da onlinemødet mellem system og borger er et nyt fænomen indenfor beskæftigelsesindsatsen, tager følgende afsnit udgangspunkt i, hvilke rammer parterne normalt mødes indenfor. Det synes relevant at belyse, hvad der sker når mennesker mødes, for at besvare projektets problemformulering. Næste del af det teoretiske afsnit, tager derfor afsæt i de interaktionistiske perspektiver, da netop disse perspektiver har fokus på mødet mellem mennesker, og hvad der sker når mennesker mødes ansigt til ansigt (Hutchinson & Oltedal 2019: 91).

Erwing Goffman var interesseret i måden vi handler på, når vi mødes i en ansigt-til-ansigt situation. Han var især optaget af de mikro-processer, der sker når vi er sammen. I forsøget på at forklare menneskers sociale liv og, hvilken betydning den menneskelige samhandling har, arbejder Goffman i en verden af metaforer.

Teatermetaforen

Goffman bruger teateret som metafor for, hvilke principper der udspiller sig i det sociale liv. Her bruger han 'forestillingen' som begreb til at forklare det spil, der udspiller sig når mennesket forsøger at overbevise andre om at de er, hvem de udgiver sig for at være og at man kan stole på at rammerne omkring mødet er, hvad de udgiver sig for at være (Kristiansen 2014: 357). Ligesom i teateret, gør Goffman opmærksom på, at forestillingen kræver et samarbejde mellem de involverede, for at den sociale situation, de indgår i, kan blive defineret. Mennesker samarbejder både om at opretholde hinandens facader, men også om at opretholde den sociale situation overfor folk, der står udenfor (ibid). Udover begrebet 'forestilling' opererer Goffman også med to andre begreber indenfor teater-verdenen; frontstage og backstage. Begreberne dækker over, hvordan mennesket præsenterer sig selv, her enten frontstage eller backstage. Frontstage betegner det sted, hvor mennesket fremviser sin selvpræsentation og spiller den rolle, de ønsker andre skal se. Det er altså en scene med publikum, og mennesket optræder efter de normer, de mener er gældende i den givne situation (ibid: 358). Ifølge Goffman vil mennesket fremhæve og nedtone forskellige indtryk afhængigt af den situation de indgår i. Mennesket forsøger derved at styre det indtryk, de ønsker andre skal have af sig. Denne adfærd kalder Goffman for 'indtryks-styring' (Hartse & Mortensen 2013: 237). Modsat findes

backstage, der er betegner den scene, der er skjult for publikum og, hvor mennesket kan øve sig i sin fremstilling. Det er også backstage, at man kan finde modsigelsesfyldte selvpræsentationer (Kristiansen 2014: 358).

I forhold til dette projekt, betyder det at frontstage udgør selve mødet mellem socialarbejder og borger. Her forsøger begge parter at præsentere en udgave af dem selv, de ønsker den anden skal se. Det kunne være socialarbejderen, der ønsker at fremstå imødekommende, motiveret og tillidsfuld, og borgeren der ønsker at skabe et billede af, at han er pligtopfylder og engageret. Deres møde er grundlaget for forestillingen, hvor begge parter samarbejder om at opretholde hinandens selvpræsentationer og rammerne omkring selve mødet. For borgeren kan hjemmet eller privaten defineres som backstage, og for socialarbejderen kan skiftet mellem scenerne allerede ske, når borgeren lukker døren til hendes kontor.

Goffman bruger altså teateret som billede på social samhandling, men det er ikke den eneste metafor han benytter sig af (Hartse & Mortensen 2013: 235).

Ritualmetaforen

Goffman er interesseret i at analysere endnu dybere ned på mikroniveau, og begyndte derfor at lave analyser af, hvordan mennesket kan opretholde deres facade eller rolle i mødet med andre. Han er her optaget af, hvordan mennesket præsenterer sig selv og, hvordan andre mennesker hjælper med at oprette den præsentation som et andet menneske opfører. Han kalder denne handling for 'facework', og understreger igen at mennesket forsøger at opretholde en rolle når vi interagerer med hinanden (Kristiansen 2014: 360). Ifølge Goffman samarbejder vi, for at skabe ro og orden i situationer, hvor vi interagerer med hinanden, og facework er en metode til at lykkes med dette. Begrebet facework kan deles i to strategier, hvor man med den ene strategi forsøger at skabe en rolle, der er positiv og som folk godt kan li på den sociale scene. Med den anden strategi forsøger mennesket i stedet at gribe andre, så de ikke taber ansigt og kan opretholde deres rolle. Det kan gøres ved at kigge væk, hvis en person snubler eller undlade at afsløre en person, der fortæller en løgn (Hartse & Mortensen 2013: 108). Goffman mener, at mennesket ubevidst opstiller små fælles ritualer, når vi er sammen, for at opretholde den sociale orden. Vi har for eksempel dannet en fælles forståelse af, hvordan vi interagerer når vi er i svømmehallen, ude at spise eller går forbi hinanden på fortovet (Hartse & Mortensen 2013: 108).

Set i forbindelse med dette projekt kan facework illustreres, som når socialarbejderen og borgeren mødes, og socialarbejderen ikke kommenterer på borgeren, der kommer ind og tydeligvis er våd fra seneste regnbyge, for at borgeren ikke taber sit ansigt. Borgeren kan spille en rolle som har overskud og gåpåmod, fordi det er det borgeren mener socialarbejderen gerne vil se. Borgeren kan også undlade at fortælle socialarbejderen, at hun ikke udtaler borgers navn korrekt.

Som socialarbejder, der arbejder direkte med borgerne, er det essentielt at man finder ud af, hvordan borgeren opfatter den situation, hvor interaktionen finder sted. Det er vigtigt at man er bevidst om, at mennesket er et tænkende individ, der handler ud fra, hvordan det forstår den situation det er i. Socialarbejder og borger kan handle forskelligt i den samme situation, fordi de tolker situationen forskelligt. For at kunne hjælpe borgeren er det derfor nødvendigt at forstå, hvorfor vedkommende handler som det gør, i en given situation (Hutchinson & Oltedal 2019: 124). Med dette for øje, har jeg valgt at supplere Goffmans teori om den sociale samhandlingsorden, ved at inddrage George Herbert Meads begreb om at kunne tage den andens perspektiv.

2.4 At kunne tage den andens perspektiv

George Herbert Mead var, ligesom Goffman, interesseret i den menneskelige interaktion på mikroniveau. Mead var især optaget af menneskets kommunikative forhold til andre, og mente det er centralt, at vi er i stand til at sætte os i hinandens sted, for overhovedet at kunne kommunikere med hinanden. Til at forklare dette benytter Mead begrebet 'perspektiv-tagning' (Glavind Bo 2014: 225). Mead beskriver denne proces som børn, der udvikler sig i overgangen fra den parallelle leg til rollespilslege. Ifølge Mead kan udviklingen fra at lege ved siden af hinanden, til at samarbejde i en rollespilsleg, med regler og aftalte rammer, kun lade sig gøre, hvis man har udviklet evnen til at kunne tage hinandens perspektiv. Det er igennem rollespilslege, at mennesket lærer de basale færdigheder til at kunne kommunikere med hinanden (ibid). Disse færdigheder kan defineres som; *"[...] evnen til at se andres perspektiv, sætte sig i andres sted og se sig selv fra en andens position"* og er centrale for at mennesket kan få indgå i en interaktion med andre (Glavind Bo 2014: 225).

At kunne tage den andens perspektiv bliver relevant for dette projekt, da det er vigtigt at socialarbejderen har lært at kunne sætte sig i borgerens sted, for at kunne hjælpe denne. Ifølge Mead er perspektiv-tagning en vigtig egenskab, hvis man skal kunne kommunikere med hinanden og kommunikation vurderes essentielt for, at socialarbejderen og borgeren kan samarbejde om borgerens udfordringer.

Hartse og Mortensen gør desuden opmærksom på, at det er vigtigt at socialarbejderen bliver klar over, hvilken situation borgeren befinder sig i og hvilke behov, situationen medfører, for at borgeren ikke oplever socialarbejderen som umotiveret og ligeglad. Det er samtidig vigtigt at socialarbejderen ikke bliver over-engageret og tillægger sine egne fortolkninger af borgerens situation og behov, over på borgerens skulder, da dette heller ikke fordre en god kommunikation (Hartse & Mortensen 2013: 128). Her bliver Meads begreb om perspektiv-tagning igen relevant, da ovenstående er eksempler på, hvor vigtigt det er at kunne sætte sig i andres sted og se sig selv med andres øjne, for at få en samtale til at lykkes.

Det synes samtidig væsentligt at medarbejderen er i stand til at se borgerens situation gennem hans øjne, hvis medarbejderen skal kunne arbejde empowerment med borgeren, da empowerment netop handler om at kunne inddrage borgeren og forstå den position, borgeren har i samfundet og, hvordan det påvirker borgerens mulighed for at tage kontrol og magt over sin situation.

Både Goffman og Meads teorier bygger på, hvordan vi mennesker interagerer med hinanden i hverdagen. Men for at kunne belyse specialets problemformulering bedst muligt, mener jeg at det er relevant at forstå, hvilket grundlag borger og medarbejder interagerer med hinanden på samt, hvilken rolle medarbejderen spiller som socialarbejder. Samtidig synes det vigtigt at få belyst, hvilke former for magt medarbejderen har i relation til borgeren, da det tidligere er beskrevet at begrebet empowerment også dækker over en ulige magtfordeling og kræver et fokus på socialarbejderens magt for at kunne forstå begrebets betydning (jf. 1.4 Begrebsafklaring).

2.5 Socialarbejderens rolle og magt i socialt arbejde

"Udfordringen i det sociale arbejde i dagens politiske vinde er at fastholde dilemmaet mellem menneskers ansvar for hinanden og respekten for det enkelte individ som aktivt selvbestemmende subjekt" (Skytte 2017: 28).

Ovenstående citat beskriver det dilemma, socialarbejderen står overfor hver dag i sit arbejde med borgere. I Danmark er lovgivningen inddelt i to; den retsstatslige og den velfærdsstatslige. Retsstatslig lovgivning defineres som, de rettigheder borgeren har i samfundet og kan gøre brug af. Velfærdsstatslig lovgivning dækker over en forståelse af, at der findes grupper i samfundet, der ikke er ressourcemæssigt stærke nok til at gøre brug af disse rettigheder og derfor behøver støtte til dette (Skytte 2017: 29). Det betyder at rettighederne ikke tildeles denne gruppe af borgere direkte, men i stedet varetages af velfærdsstatslige myndigheder, der optræder som repræsentanter for de svage borgere. I praksis er det socialarbejderen, der varetager opgaven med at definere og fortolke de svage borgers rettigheder og forpligtelser. Socialarbejderens rolle kan derved opfattes positivt, og den enkelte socialarbejder kan derfor også opfatte sin egen rolle, som borgerrepræsentant, som god, fordi de selv forstår deres rolle som en professionel, der på bedste vis tilgodeser borgerens behov (ibid: 29+31). Sammenholdes dette med Goffmans begreb om indtryksstyring, kan dette betyde at socialarbejderen vil forsøge at efterlade et indtryk hos borgeren, som værende den gode samurai, der handler ud fra borgerens bedste.

Når socialarbejderen alene har ansvaret for at fortolke rettigheder og pligter, placeres der en magt hos socialarbejderen, denne form for magt kaldes definitionsagt. Dette betyder *"retten til at fortolke og retten til at forklare, hvilket også indebærer retten til at bestemme, hvordan ting og hændelser "i virkeligheden" forholder sig"* (Skytte 2017: 31).

Sætter borgeren sig imod socialarbejderens arbejde, kan dette modsat betyde at borgeren ikke er motiveret overfor den "gode" indsats socialarbejderen yder (ibid: 29). Grundet den velfærdsstatslige lovgivning kan borgeren også forvente, at det vil gå ham bedre, hvis han gør som socialarbejderen fortæller, da det er hende, der råder over de socialpolitiske og økonomiske rammer og derved afgør, hvad der er bedst for borgeren. Dette dilemma giver socialarbejderen en anden form for magt idet samfundet går ud fra at socialarbejderen, der

gennem sit arbejde udøver omsorg for borgeren, også ved, hvad der er bedst for denne. Denne form for magt kan beskrives som omsorgsmagt (Skytte 2017: 33).

Borgerens position i forhold til myndighederne, kan altså opfattes som værende af svag karakter, men samtidig er der lovgivet om, at borgeren skal have mulighed for at medvirke i behandlingen af sin sag, som der står skrevet i retssikkerhedsloven. Borgerinddragelse anses derfor også som en rettighed (Skytte 2017: 36). I retssikkerhedsloven lægges der op til at borgerinddragelse gøres på to forskellige måder. Den ene metode er at borgeren ansvarliggøres og derved træffer sine egne beslutninger og mål. Dette kan borgeren kun gøre, hvis borgeren bliver inddraget i sin sag (ibid). Den anden metode er at borgeren inddrages gennem god dialog og åbenhed, således borgeren bedre kan forstå sin sag og resultatet af denne (ibid 37). Her ligger altså i stedet vægt på socialarbejderens evne til at formidle borgerens rettigheder og forpligtelser, og at borgeren bliver fodret tilstrækkeligt med informationer om systemets virke. Metoderne angiver altså to meget forskellige måder at forstå og arbejde med borgerinddragelse. I begge tilfælde forstås det, at socialarbejderen har mulighed for at gøre brug af sin magt, hvis hun vurderer at borgeren ikke har behov for at blive delagtiggjort i alle sider af deres sag, eller hvis hun mener, at hun bedre kan træffe beslutningerne i borgers sag og derved overtager borgerens ansvar.

Ud fra ovenstående er der altså identificeret et ulige magtforhold mellem borger og medarbejder. Denne ulighed kan ikke negligeres, men vil ikke være et omdrejningspunkt for dette speciale, da denne problemstilling allerede er undersøgt af mange forskere (Järvinen 2002, Mik-Meyer 2007, Villadsen 2007, Foucault 2008). Med dette vil jeg forholde mig til at uligheden eksisterer, men ikke bygge specialets analyse på denne. I stedet synes det interessant at undersøge det mulighedsrum, der også kan findes i relationen mellem borger og medarbejder, på beskæftigelsesområdet.

Det argumenteres for at Mead og Goffmans begreber kan hjælpe til at forstå, hvad der sker mellem mennesker når de interagerer med hinanden. Begge teorier udspiller sig på mikroniveau i situationer, hvor særligt Goffmans metafor-begreber tager udgangspunkt i det fysiske rum. Problemstillingen i denne undersøgelse foregår dog online, hvorfor det bliver interessant at undersøge, om principperne kan overføres til rammerne online. Her synes det særligt

udfordrende at bedrive facework telefonisk, når man ikke se kan hinandens mimik. Det bliver derudover interessant at se, om medarbejderne finder det svært at tage borgeren perspektiv gennem onlinesamtaler, da det ikke umiddelbart synes at være et krav at mødes fysisk, for at kunne tage en andens perspektiv. Goffman og Meads teorier har ikke fokus på den distance, der kan være i mødet online, men teoriernes relevans skal findes i deres grundlæggende forståelse for, hvordan mennesker interagerer med hinanden, og benyttes derfor som afsæt for, hvordan mødet forandres mellem borger og sagsbehandler når mødet foregår online. Samtidig har det været vigtigt at få præciseret, hvilket udgangspunkt samtalen mellem medarbejder og borger har, hvorfor det har været relevant at redegøre for den rolle og magtposition som medarbejderen besidder. Yderligere argumenteres det for at være væsentligt, at få præsenteret retssikkerhedslovens bud på borgerinddragelse, da borgerinddragelse her forstås på to meget forskellige niveauer og medarbejdernes forståelse af inddragelse, i denne undersøgelse, kan lægge sig op ad samme forståelse.

3. Metode

I dette afsnit vil den induktive metodetilgang blive præsenteret, hvor det empiriske materiale udgør kernen i den analytiske del af specialet. Herefter følger en redegørelse, af det kvalitative casestudie som design og Jobcenter Hjørrings investering i arbejdsrettet rehabilitering, vil samtidig blive beskrevet. Slutteligt vil specialets forskningskriterier blive gennemgået.

3.1 Induktiv metodetilgang

I videnskabelige undersøgelser, må man tage stilling til, hvordan man ønsker at arbejde med sin empiri samt, hvilken rolle teorien spiller i undersøgelsen. Man vælger sin strategi ud fra, hvordan man vil indsamle, behandle og præsentere undersøgelsens resultater (Riis 2005: 28). Typisk inddeles strategien i en deduktiv metodetilgang eller en induktiv metodetilgang.

Da nærværende speciale ønsker at belyse et nyt fænomen, om online borgersamtaler og muligheden for at arbejde med empowerment indenfor rammer af disse, vil undersøgelsen blive belyst ud fra den induktive metodetilgang. I induktive undersøgelser danner empirien grundlaget for forskning, og gennem analytisk kodning, forsøger den induktive tilgang at finde generelle mønstre eller udvikle ny teori eller begreber (Olesen & Monrad 2018: 19). Grundlaget for denne undersøgelse udspringer netop fra empirien, og medarbejdernes erfaringer og viden

omkring online samtaler mellem borger og medarbejder samt deres arbejde med empowerment. Da jeg ikke har et mål om at få be- eller afkræftet om empowerment kan implementeres digitalt eller, hvor effektive online samtaler er, har jeg valgt ikke at lade teori eller hypoteser styre undersøgelsens udformning, hvorfor den deduktive metodetilgang er fravalgt (Olesen & Monrad 2018: 19). Målet for denne undersøgelse er derimod at blive klogere på området, og gennem analysen at finde generelle mønstre i det empiriske data³.

Den induktive metodetilgang bygger samtidig bro mellem undersøgelsens metode og den videnskabssteoretiske overbevisning, da jeg, med dette speciale, vil lade mig inspirere af den fænomenologiske videnskabssteori. Fænomenologien ønsker at forstå menneskets bevidsthedsforståelse, det vil sige, hvordan mennesket oplever og forstår den bevidsthed de indgår i (Birkler 2013: 103). Jeg er ligeledes interesseret i at finde frem til medarbejdernes forståelse og oplevelse af deres nye hverdag, der er præget af online samtaler og deres arbejde med empowerment online. Ved at arbejde ud fra den induktive tilgang, har jeg mulighed for at lade empirien udfolde sig og komme mere til syne i undersøgelsen, da det netop er medarbejdernes erfaringer, der ledes efter og ikke forud bestemte teoretiske begreber.

Induktive og deduktive tilgange er dog analytiske begreber, hvorfor man typisk vil finde en vekselvirkning mellem teoretiske overvejelser og empiriske iagttagelser (Olesen & Monrad 2018: 18). Dette betyder at jeg vil arbejde induktivt med min empiri og teori, men da jeg samtidig arbejder med begrebet empowerment, har det blandt andet været nødvendigt at inddrage begrebet i min interviewguide. Dette er gjort for at få medarbejderne til at operationalisere deres forståelse af empowerment, med det formål at kunne bruge deres operationalisering igennem min analyse, således begrebet empowerment bliver målbart.

3.2 Det kvalitative casestudie

Ifølge Antoft og Salomonsen er der flere forskellige bud på, hvordan et casestudie kan defineres. De gør det dog klart, at arbejdes der med casestudiet, har man til hensigt at indfange det unikke ved et fænomen og, at man som forsker er drevet af at forstå og forklare, den specielle case man

³ Se mere i afsnit 5. Analysestrategi

har udvalgt (Antoft & Salomonsen 2012: 31). Målet med casen er derved at undersøge det unikke fænomen indenfor den givne kontekst det udspiller sig.

Dette speciale vil lægge sig op ad Robert K. Yins definition af casestudiet.

Han beskriver det således; "*(...) et casestudium er en empirisk analyse, der undersøger et samtidigt eller historisk fænomen i en social kontekst, hvor fænomenet udfolder sig. Det gælder specielt, når grænsen mellem fænomenet og konteksten ikke fremstår klart og tydeligt*" (Antoft & Salomonsen 2012: 32).

Ifølge Yin er det altså vigtigt at forstå den sammenhæng fænomenet, man undersøger, har til den kontekst det optræder i. Denne definition af casestudiet, passer samtidig ind i rammerne for, hvordan fænomenologien ser mennesket i verden. Her forstås mennesket altid i en sammenhæng, som det ikke kan løsrive sig fra, hvorfor fokus også altid bør være rettet imod menneskets relation til verden, og hvordan mennesket erfarer den verden de indgår i (Birkler 2013: 107).

Som tidligere beskrevet i afsnit 1.3 Afgrænsning, ønsker jeg at belyse specialets problemstilling ud fra et medarbejderperspektiv, da det synes relevant at indfange aktørens erfaringer og oplevelse af, at have borgersamtaler online og hvilke muligheder, de synes at have for at implementere empowerment online.

Ifølge fænomenologien er det ligeledes vigtigt at undersøge den verden videnskaben udspiller sig i. Denne verden kaldes for livsverdenen. Livsverdenen er objektiv, da det er en verden vi alle indgår i, men er samtidig subjektiv, idet mennesket oplever verdenen forskelligt og dermed individuelt. Vi kan derfor opfatte de samme fænomener forskelligt (Birkler 2013: 105). Dette speciale tager udgangspunkt i medarbejdernes subjektive oplevelse af, at arbejde med borgerne online. Det er altså medarbejdernes erfaringer, der danner grundlaget for den videnskabelige undersøgelse. Som nævnt i ovenstående afsnit, er det netop deres viden og fortællinger, jeg finder interessant at undersøge.

Da det er medarbejderne i Jobcenter Hjørring, der danner grundlaget for undersøgelsens case, er det, med afsæt i ovenstående, relevant at præsentere, hvilken kontekst og sammenhæng de indgår i. Som beskrevet indledningsvist arbejder Jobcenter Hjørring angiveligt ud fra en anden strategi end mange andre jobcentre i landet. Følgende afsnit præsenterer derfor en beskrivelse af Hjørring Kommunes investering i jobcentret.

3.2.1 Hjørring Kommunes investering i arbejdsrettet rehabilitering

Hjørring Kommune lavede tilbage i 2014 en stor investering i et beskæftigelsesrettet rehabiliteringsprojekt. Investeringen skulle danne grundlag for et forsøg, der havde til formål at få flere ledige og sygemeldte borger ind på arbejdsmarkedet (Ravn 2019: 5).

Investeringen var inspireret af førtidspensions- og fleksjobreformen fra 2014, hvis værdier blandt andet havde afsat i, at borgerne skulle tilbydes en helhedsorienteret tilgang, med borgeren i centrum og, hvor denne skulle opleve ejerskab samt indflydelse i egen sag.

Derudover udarbejdede Hjørring Kommune et nyt tværfagligt team, hvor en tværfaglig udredning blev omdrejningspunktet for alle borgere, der var i fare for at ende i længere varende offentlig forsørgelse. Kommunen udvidede dermed det tværfaglige samarbejde og endte med at omfavne alle sagsbehandlere, der arbejder indenfor kontanthjælp- og sygedagpengeområdet (Hjørringmetoden 2015: 2).

Der blev investeret i alt 125 millioner kroner i beskæftigelses-, sundheds- og socialområdet. To tredjedele af beløbet blev brugt på oprettelse af nye tværfaglige indsatser, og andre beskæftigelsesrettet indsatser blev nytænk. Den sidste tredjedel blev investeret i 'varme hænder', blandt andet, i form af flere mentorer, beskæftigelsesmedarbejdere, virksomhedskonsulenter, sundhedsfagligt personligt og administrative fagpersoner (Ravn 2019: 5). Det betød at sagsantallet i Hjørring Kommune faldt til 35-40 sager pr. beskæftigelsesmedarbejder (ibid: 208). Det skulle vise sig, at mere tid og flere hænder, var en succes i forhold til at få borgere i målgruppen ud af offentlig forsørgelse. Dette betød samtidig at investeringen var en økonomisk gevinst for kommunen, hvorfor man fortsatte med at arbejde med arbejdsrettet rehabilitering (ibid: 204).

Ifølge Hjørring Kommune er det vigtigste, når en borger står overfor at deltage i en indsats, at matche de to med hinanden og med det rigtige tidspunkt. Deres kerneopgave lyder derfor således; "*Rette indsats til rette borger på rette tidspunkt*" (Hjørringmetoden 2015: 5).

Rette indsats dækker over en nødvendig og tilfredsstillende indsats, der vil styrke borgerens muligheder for at komme ind på, eller tilbage på arbejdsmarkedet. Indsatsen skal passe til borgerens behov, hvorfor denne også er styret heraf, og kun tilbydes så længe der vurderes et behov. Det betyder samtidig at man ikke tror på, at man skal være 100 % rask, for at kunne indgå på en arbejdsplads.

Rette borger betyder, den målgruppe der screenes til at ende i langvarig offentlig forsørgelse, hvis ikke kommunen gør en ekstra indsats for at undgå dette.

Rette tidspunkt beskrives med en tidlig indsats, der igangsættes med det samme for nye borgere indenfor målgruppen. Ifølge Hjørring Kommune, kan en tidlig indsats medvirke til at fastholde borgernes motivation, og samtidig styrke deres selvtillid (Hjørringmetoden 2015: 5). Hvis rette indsats til rette borger, på rette tidspunkt skulle blive en succes, var det klart for kommunen, at sagsbehandlere måtte have den tilstrækkelige tid og støtte, det ville kræve at opfylde de mål, der er opsat i Hjørringmetoden. Dette er, blandt andet, baggrunden for at kommunen investerede i flere medarbejdere på de berørte områder, så sagsbehandleren fik den fornødne tid til at vurdere hver enkelt sag (ibid: 6).

Jobcenter Hjørring er derfor interessant at arbejde med som case, da de har investeret i mere tid til den enkelte medarbejder. Ses dette i lyset af resultaterne fra KL's Medarbejderundersøgelse (jf. 1.1.3 Medarbejderundersøgelse om erfaringerne under corona), hvor mange af undersøgelsens deltagere nævner, at det har været positivt at arbejde online med borgerne, da de har fået mere tid til at kunne sætte sig ind i borgerens sag og vurdere borgerens behov. Hermed bliver det interessant at undersøge om medarbejderne i Hjørring deler denne holdning når de, på papiret, allerede har mere tid til deres borgere. Som nævnt arbejder jobcentret i Hjørring også ud fra en empowerment orienteret tilgang til borgere, hvilket også gør medarbejderne til en interessant case for dette speciale (jf. 1. Indledning).

3.2.2 Designmæssige overvejelser indenfor det kvalitative casestudie

Antoft og Salomonsen inddeler det kvalitative casestudie i fire forskellige designs, der hver har fokus på forskellige, men bestemte overvejelser, der tager afsæt i formålet med undersøgelsen (Antoft & Salomonsen 2012: 34). Jeg har valgt at benytte de designmæssige overvejelser fra henholdsvis det ateoretiske casestudie og det teorifortolkende casestudie. Målet med det ateoretiske casestudie er netop at udvikle ny empirisk viden, og leder derfor efter nye fænomener fra det sociale liv i en specifik case. Her bliver casen genstand for analysen (ibid). Det ateoretiske case lader sig ikke styre af teori eller hypoteser, men tager derimod afsæt i empirisk viden eller data. Yderligere har dette design fokus på subjektive oplevelser, af et socialt fænomen og har typisk større fokus på, at lave beskrivende studier af fænomenet end at generere ny teori (Antoft & Salomonsen 2012: 35). Dette projekt har ligeledes casen som

genstand for analysen, og med fokus rettet på medarbejdernes subjektive oplevelse af fænomenet, passer dette godt sammen med den fænomenologiske videnskabsteori samt den induktive metodetilgang, der også har empirien som genstandsfelt. Som nævnt vil undersøgelsen også lægge sig op ad det teorifortolkende casestudie, da dette design arbejder med teori som en fortolkende ramme omkring casen (Antoft & Salomonsen 2012: 39). Dette betyder at projektets teoretiske bidrag er med til at afgrænse og strukturere casen. De teoretiske betragtninger tillægges ikke megen betydning i starten af det teorifortolkende design, men får der imod sin betydning i den analytiske del af undersøgelsen, hvor teorierne kan benyttes som styrepind det empiriske data. Yderligere kan teorierne bruges til at forklare casen og sammenhænge heri (ibid). På samme måde ønsker jeg at bruge teorien som en fortolkende ramme om de mønstre, der identificeres i empirien. Desuden argumenteres det for at teorien kan hjælpe til at forstå de sammenhænge, der identificeres i den analytiske del af projektet, og dermed hjælpe til at opnå en videnskabelig forståelse af det empiriske materiale⁴. Casestudiet som forskningsdesign giver altså forskeren flere muligheder for at opdage og afgrænse elementer i sin case, afhængigt af, hvad empirien fortæller. Dette betyder at casen kan gennemgå forandringer i forløbet, og medarbejdernes fortællinger kan derved være med til at udvikle casen (ibid: 33).

Uanset hvilket design, man vælger at arbejde ud fra, er der nogle overvejelser man må gøre sig om sin undersøgelses styrker og svagheder, for at sikre projektets kvalitet.

3.3 Forskningskriterier

Når man laver en undersøgelse, er det vigtigt at undersøgelsens metode er velbegrundet og gennemskuelig, og at man som læser kan følge med i undersøgelsens proces, fra problemformulering til konklusion (Riis 2005: 15). For at sikre projektets kvalitet er der derfor visse forskningskriterier, undersøgelsen skal opfylde (Monrad & Olesen 2018: 299).

Et af de grundlæggende kriterier er at undersøgelsen skal kunne gentages, og det skal derfor gøres klart, hvordan man er kommet frem til sine resultater (Andersen 2010: 98).

I dette projekt er metoden for undersøgelsen forsøgt grundigt forklaret, da det muliggør at man som læser kan følge resultaternes tilblivelse. Undersøgelsens data er indsamlet gennem kvalitative interviews, der er struktureret ud fra en interviewguide. Her er interviewguiden

⁴ Se mere om videnskabelig forståelse i afsnit 5. Analysestrategi

vedhæftet som bilag og dermed tilgængelig for læser, da dette medvirker til at undersøgelsen kan gentages af andre i en ny undersøgelse. Når læseren har mulighed for at kigge forskerne over skulderen, har man styrket undersøgelsens gennemsigtighed. Gennemsigtighed er også et forskningskriterium (Tanggaard & Brinkmann 2015: 524).

Et andet forskningskriterie, der er medvirkende til at højne projektets kvalitet, er reliabilitet. Høj reliabilitet betyder at man vil få de samme resultater, hvis fænomenet undersøges igen, med samme metode. Dette kan være en udfordring i kvalitativ forskning, da det er svært for en anden forsker at opnå nøjagtig samme resultater, hvis interviewet gentages (Tanggaard & Brinkmann 2015: 523). Dette begrundes med at forskeren alene, kan være medvirkende til at skabe andre svar, da informanternes svar vil være påvirket af den kontekst de indgår i. Særligt i sociale studier, er det svært at sikre høj reliabilitet, da mennesker kan ændre holdninger og meninger gennem livet (Andersen 2010: 103).

Det bliver derfor igen vigtigt at interviewguide og undersøgelsens metodevalg er velbeskrevet, så undersøgelsen opnår pålidelighed.

Når man arbejder med det kvalitative casestudie som forskningsdesign, har man mulighed for at gå i dybden med sin case. Dette betyder at man har mulighed for at indsamle en masse viden om et meget lille felt (Antoft & Salomonsen 2012: 29+30). Derfor argumenteres det for at undersøgelsen har høj intern validitet, da denne fortæller om der er en sammenhæng mellem informanternes udtalelser og det, der undersøges. Derudover sikres en høj intern validitet, hvis sammenhængen kan forklares med en teoretisk forklaring (Andersen 2010: 105). Samtidig kan casestudiet kritiseres for at have lav generaliserbarhed, hvilket også gælder for denne undersøgelse (ibid: 49). Projektet undersøger medarbejderne i Jobcenter Hjørring, der arbejder indenfor bestemte rammer og arbejdsforhold⁵. Det argumenteres derfor for, at det kan være vanskeligt at overføre undersøgelsens resultater til andre sammenhænge. Dette har dog heller ikke været projektet hensigt. Formålet med undersøgelsen er at indsamle en dybdegående viden om denne specifikke case, fremfor at resultaterne skal kunne benyttes i andre kontekster (Monrad & Olesen 2018: 306). Jeg vil argumentere for at resultaterne vil være til gavn for Jobcenter Hjørring fremadrettet, da de har mulighed for at bruge resultaterne om netop deres medarbejdere, men da projektet kun undersøger denne ene case, opfylder

⁵ Jf. 3.2 Det kvalitative casestudie

projektet ikke kravet om statistisk generaliserbarhed, som er endnu et forskningskriterie (Monrad & Olesen 2018: 306).

Forskningskriterierne er altså relevante så andre har mulighed for at følge den metodiske proces, og vurdere gyldigheden af undersøgelsens konklusion. De er samtidig medvirkende til at undersøgelsen kan gentages, og derved kan der bygges videre på resultaterne (Andersen 2010: 98).

4. Dataindsamling

Dette afsnit indeholder en beskrivelse af, hvordan jeg kom i kontakt med mine informanter. Dernæst følger en redegørelse af det kvalitative interviews, som jeg har valgt at benytte til at indsamle specialets data. Sidst i afsnittet findes de overvejelser jeg havde i forhold til at udforme specialets interviewguide samt en kort beskrivelse af transskriberingsarbejdet.

4.1 Udvalgelse af informanter

Min egen rolle i Jobcenter Hjørring, har haft den fordel at det har været nemt at tilgå projektets informanter, da jeg allerede vidste, hvilke ledere jeg skulle kontakte og bruge som gatekeepere. En gatekeeper er en person, der har adgang til de informanter, man ønsker viden fra. Fordelen ved at bruge en gatekeeper, der i dette tilfælde er informanternes leder, kan være at informanterne er mere villige til at dele deres viden, når de ved at deres leder har accepteret det forestående samarbejde. Udfordringen ved at bruge en leder, kan også være at informanterne har haft svært ved at takke nej til at deltage i interviewene (Carlsen 2018: 259+260). Når man bruger en leder, som gatekeeper, argumenteres det samtidig for, at man som forsker må være opmærksom på, hvilke svar man får ud af det, og være bevidst om, at informanterne kan pynte på virkeligheden. Specialets informanter er altså udvalgt af deres afdelingsledere.

For at kunne belyse specialets problemformulering tilstrækkeligt, har det været essentielt at de medarbejderinterviews, der er indsamlet i projektets empiriske materiale, indeholder fortællinger fra medarbejdere, der har været ansat og arbejdet med borgersamtaler inden marts 2020, hvor den delvise nedlukning af landets jobcentre trådte i kraft. Dette har imidlertid været eneste krav til de deltagende informanter, hvorfor andre faktorer som køn, alder,

etnicitet, uddannelse, antal år i Jobcenter Hjørring og lignende ikke synes væsentlige for at besvare projektets problemformulering.

Jeg har samtidig valgt at indsamle medarbejdernes viden gennem kvalitative interviews, for at skabe en bredere forståelse af det fænomen, der undersøges.

4.2 Det kvalitative interview

At arbejde kvalitativt dækker over en metode, hvor man er interesseret i at undersøge, hvordan noget gøres, erfares eller udvikles. Dette betyder at man normalvis vil være interesseret i at beskrive, forstå eller fortolke individets erfaringer (Brinkmann & Tanggaard 2015: 13). Særligt er interviews eller feltarbejde gode eksempler på kvalitative forskningsmetoder. Den kvalitative metodetilgang har altså ikke blikket rettet mod tal, statistikker eller kvantiteter, men søger i stedet det sociale livs processer og individets erfarings kvaliteter. Sagt på en anden måde, forsøger den kvalitative metode at åbne feltet op inde fra, ved at undersøge livet, hvor det leves gennem individets tanker, følelser og handlinger, fremfor at undersøge feltet oppe fra, hvor den kvantitative metode belyser feltet fra. Den fænomenologiske videnskabsteori er netop udviklet for at kunne belyse menneskelige oplevelser, erfaringsprocesser og sociale liv (ibid: 14). Edmund Husserl anses for at være fænomenologiens fader og grundlagde videnskaben fordi han mente, at bevidstheden ikke kunne reduceres til objektive forhold, som var datidens positivistiske videnskabers tilgang til analyse. Husserl mente i stedet, at *"videnskaben skulle gå til sagen selv og undersøge bevidsthedsfænomenerne direkte, som de kommer til syne i vores erfaring"* (Birkler 2013: 103). For at besvare specialets problemformulering, har jeg valgt at benytte den kvalitative metode til at indsamle undersøgelsens empiriske materiale. Dette har jeg valgt, da jeg netop er interesseret i medarbejdernes oplevelse af at have online samtaler med borgerne, samt deres erfaring i at arbejde med empowerment når dette skal implementeres online. På denne baggrund har jeg valgt at indsamle mit empiriske data gennem forskningsinterviews.

Forskningsinterviewet er en klassisk metode, indenfor den kvalitative tilgang, til at indsamle viden om individets erfaringer, holdninger og oplevelse. Forskningsinterviewet beskrives som en af de mest effektive metoder til at forstå et andet menneske (Brinkmann & Tanggaard 2015: 29+30). Tro mod specialets videnskabsteoretiske overbevisning, giver interviewet altså mulighed for at åbne op til individets livsverden og de forskellige fænomener, individet oplever

her i. Individets livsverden er den verden, vi alle indgår i, og den der udspiller sig i vores hverdag (Brinkmann & Tanggaard 2015: 31).

Det er vigtigt at bemærke, at en interviewsituation ikke er neutral og selvom man som forsker har mulighed for at få et glimt ind i individets livsverden, er selve interviewet socialt forhandlet og interviewet må derfor forstås som en aktiv interaktiv, mellem to eller flere personer, der påvirkes af den kontekst det indgår i (Brinkmann & Tanggaard 2015: 30). Det er vigtigt at være bevidst om, at man ikke indsamler upåvirket svar fra sine informanter og at måden man stiller sine spørgsmål på, kan producere bestemte svar. Det er derfor heller ikke muligt at forstå individets fulde oplevelse af et fænomen, da individets fortælling vil være påvirket af den kontekst og interaktiv man sidder i. Men målet er at komme så tæt på en forståelse af fænomenet som muligt (ibid: 30+31).

Dette speciale tager udgangspunkt i fire forskningsinterviews med medarbejdere, der er ansat i Jobcenter Hjørring. Jeg har valgt at interviewe mine informanter, da jeg netop ønsker at belyse projektets problemformulering ud fra medarbejdernes perspektiv, hvorfor det synes relevant at indsamle deres erfaringer og holdninger om problemstillingen kvalitativt. Gennem interviewet kan jeg opnå en dybere forståelse og indsigt i deres erfaringer med at arbejde med borgersamtaler online og, hvilken forandring samtalen har taget. Samtidig argumenteres det for at være essentielt, at interviewe medarbejderne for at opnå en forståelse af deres erfaringer i at arbejde med empowerment online. I forhold til den fænomenologiske videnskab, giver det kvalitative interview mulighed for at forstå de sociale fænomener, ud fra medarbejderens eget perspektiv og beskrive den virkelige verden som de oplever den (Tanggaard 2017: 87). Jeg er samtidig bevidst om min egen position i feltet (jf. 1.6 Min Rolle i Jobcenter Hjørring), kan påvirke medarbejdernes svar eller være med til at procedure bestemte svar. Når det er sagt synes det også væsentligt at understrege, at jeg ikke er ansat i samme afdeling som medarbejderne, og derfor ikke har haft kontakt med medarbejderne forud for interviewene. Men det kan som sagt ikke negligeres, at medarbejdernes svar er påvirket af den kontekst vi begge indgår i og svarerne kunne være anderledes, hvis jeg ikke var ansat i jobcentret.

Forskningsinterviewet kan udføres på flere forskellige måder, hvorpå ansigt-til-ansigt interviewet er den mest populære variant. Det er dog muligt også at foretage interviewet over e-mail, med spørgeskemaer, gennem telefonen eller via videosamtale (Brinkmann & Tanggaard 2015: 30). Som beskrevet indledningsvist i dette speciale, lukkede jobcentrene

delvist ned i marts 2020 (jf. 1. Indledning), hvorfor det ikke har været muligt at interviewe dette projekts informanter ansigt-til-ansigt. Alle fire interviews er derfor indsamlet via videosamtale, på platformen Teams. Denne måde at indsamle data på, har den naturlige udfordring at det kan være svært at afkode mimik og kropssprog, når man ikke mødes fysisk og der kan rent teknisk være udfordringer, som dårlig internetforbindelse, så både billede og lyd forsvinder midt i en sætning og forstyrrer samtalens flow. Alle fire interviews blev dog udført uden tekniske udfordringer, men det vurderes at der opstår en distance til informanten, som ikke opleves på samme måde, som når interviewet afholdes med fysisk deltagelse. Taget situationen i betragtning, var alle fire interviews en succes.

Udførelsen af et godt interview, der kan skaffe anvendeligt data, så problemformuleringen kan besvares, kræver forberedelse og en strategi. Man kan derfor ikke tro, at man bare kan stille sine informanter spørgsmål, der ikke er velovervejet (Brinkmann & Tanggaard 2015: 29). Specialets interviews er derfor struktureret ud fra en interviewguide.

4.3 Udformning af interviewguide

Specialets interviews er udført som semistruktureret interviews. Her har på forhånd været fastlagte spørgsmål, der har struktureret interviewet, men samtidig har det været målet, at interviewene skulle være 'løse' nok, til at forfølge spændende og interessante fortællinger fra informanterne, hvis det skulle blive nødvendigt (Brinkmann & Tanggaard 2015: 38). Derfor har jeg udarbejdet en interviewguide, der fungerer som et strukturerende led i selve samtalen med informanterne. Med en interviewguide, har jeg været sikker på, at jeg er kommet igennem de spørgsmål jeg havde planlagt på forhånd. En interviewguide kan derfor virke som en sikkerhed for, at de rigtige spørgsmål bliver stillet, når projektets problemstilling skal besvares (ibid: 38). Udformningen af specialets interviewguide, bygger på interessante temaer, der tager afsæt i specialets problemfelt og teoretiske betragtninger. Dermed ikke sagt, at interviewspørgsmålene udspringer af bestemt teori eller teoretiske begreber, men interviewguiden er inspireret af disse.

I tråd med specialets videnskabsteori er interviewguiden udformet således, at jeg som forsker kan forholde mig åbent til medarbejdernes fortællinger om deres arbejdsdag med borgersamtaler. Samtidig argumenteres det for at interviewguiden er udformet i et øget fravær

af forforståelse og fordomme, da jeg hverken er uddannet socialarbejder eller har erfaring i at arbejde indenfor feltet (Tanggaard 2017: 82).

Inden selve interviewet startede, lavede jeg en kort præsentation af mig selv og min baggrund, hvorefter jeg præsenterede specialets interessefelt og, hvilken viden jeg ønskede at indfange hos informanterne. Jeg fortalte blandt andet at jeg var; ” *interesseret i dine [medarbejderens] erfaringer og oplevelser med at arbejde online med empowerment og borgerne, og hvilken forandring samtalen har taget eller ikke taget*” (jf. 11. Bilag Interviewguide). Med dette forsøgte jeg, at lade medarbejderne vide præcis, hvilken viden jeg søgte og var interesseret i, så de kunne danne en bedre forståelse af formålet med interviewet. Til sidst oplyste jeg om rammerne for interviewet og hvordan det er bygget op, således informanterne havde mulighed for at følge med i interviewets gang. Jeg gjorde desuden opmærksom på interviewets tidsmæssige ramme, og at deres svar ville blive behandlet anonymt, men at jeg ville optage vores samtale. Disse tiltag blev gjort for at skabe et trygt miljø forud for interviewet, da førstehåndsindtrykket er essentielt for det videre forløb (Kvale & Brinkmann 2015: 183). Det synes ekstra vigtigt at få skabt gode og trygge rammer om interviewet, da specialets interviews er foretaget online via Teams og der i forvejen eksisterer en distancering mellem os når vi ikke mødes i det fysiske rum. For at indholdet af mine interviews kan omsættes til brug i analysen, har jeg valgt at transskribere mine interviews.

4.4 Transskription af interviews

Når man har foretaget alle sine interviews, kan man vælge at renskrive sine lydoptagelser, også kaldet transskribering. Dette betyder altså at interviewene ’oversættes’ fra det talte til det skrevne sprog. Når man transskriberer sit data, har det blandt andet den fordel, at man kan komme i dybden man sin empiri, og arbejder man induktivt kan transskriberingsarbejdet derfor opfattes som første spadestik i din analyse, da man ofte opnår en dybere forståelse for sit materiale, der kan give anledning til at skabe nye og gode idéer (Brinkmann & Tanggaard 2015: 43). Dette er også årsagen til at jeg har valgt selv at transskribere projektets interviews, da jeg mener det giver et bedre grundlag for den analytiske del og giver mig mulighed for at se min empiri ’på afstand’. Det var også i transskriberingen af mine interviews, at jeg blev inspireret til de første temaer i arbejdet med at kode interviewene.

Jeg har transskriberet alle fire interviews.

5. Analyse strategi

Følgende afsnit indeholder en redegørelse af specialets analysestrategi, hvor den induktive tilgang kombineres med fænomenologiske elementer, med inspiration fra Grounded Theory tilgangen. Herefter findes et afsnit, der berører tankerne bag den tematiske inddeling af datamaterialet, der udspringer af empirien.

5.1 Induktiv analysestrategi

En analysestrategi kan defineres som måden, hvorpå man organiserer sit data, så det kan bruges videre og indgå i undersøgelsens konklusion. Analysestrategien kan derfor betegnes som den plan, der ligger for arbejdet med analysen og forsøger derved at skabe en sammenhæng i undersøgelsens data, således projektets problemstilling kan besvares. En analysestrategi kan indeholde forskellige teknikker, afhængigt af projektets metodiske valg (Olesen 2018: 145+146).

Som beskrevet i specialets metodeafsnit 3.1 Induktiv metodetilgang, ønsker jeg at tilgå undersøgelsens data induktivt, hvorfor strategien for analysen også vil lade sig inspirere af en induktiv analysestrategi. Her er formålet at kode det indsamlede empiri for at finde mønstre, der skal føre til en sammenhæng, begreber eller teori (Olesen 2018: 147). Det induktive element i analysestrategien lægger derved også op til en kodning, der forholder sig åben til empirien. Med åben kodning søger man efter bestemte kategorier eller temaer i datamaterialet (ibid: 175). Formålet med denne analyse er at skabe en forståelsesramme for, hvordan samtalen forandres mellem borger og sagsbehandler, når samtalen flyttes online. Derudover har den til hensigt at identificere, hvilken betydning online-samtaler har for medarbejdernes mulighed for, at arbejde empowerment med borgerne. Dette betyder at jeg vil lede efter sammenhænge mellem medarbejdernes erfaringer, holdninger og viden omkring fænomenet online-borgersamtaler, og muligheden for at arbejde empowerment med borgeren online. Når denne analyse stræber efter at skabe en forståelse af samtals forandring samt, hvilken betydning denne forandring har for at arbejde med empowerment, sigter analysen altså efter *at afdække fænomenets betydning for de berørte medarbejdere* (Olesen 2018: 154).

Sigtet med analysen er altså at opnå videnskabelig forståelse af fænomenet. Med denne forestilling er det vigtigt at indfange medarbejdernes perspektiv, da essensen af forståelsen skal findes i aktørperspektivet, og kan dermed ikke opnås gennem ydre kausale forklaringer (Olesen 2018: 153). Den videnskabelige forståelse søger altså et perspektiv, der udspringer indefra. Tro mod specialets videnskabsteoretiske tilgang, vil analysen lægge sig op ad den fænomenologisk orienterede analysestrategi, da denne har fokus på førstepersonsperspektiv og medarbejdernes subjektive viden og erfaringer, med fænomenet online samtaler og, hvad rammerne herfor muliggør (ibid: 161).

Specialets analyse vil lade sig inspirere af Grounded Theory tilgangen, der lader empirien være genstand for undersøgelsen samt styre, hvilken retning analysen skal tage (Olesen & Carlsen 2018: 178). Med Grounded Theory har man dermed mulighed for at lade empirien styre, hvilke elementer der er interessante og aktuelle for undersøgelsen. Grounded Theory er en induktiv analysetilgang, hvor fokus udvikler sig i processen og det endelige fokus opstår derfor typisk undervejs i arbejdet (ibid).

Tilgangen består af tre faser i analysearbejdet. Først kodes specialets indsamlede data, hvor man kigger efter spændende fund og koderne vil blive sammenlignet med hinanden. Herefter søges efter mønstre i koderne, og koderne inddeles til sidst kategorier, hvor der vælges en kernekategori som kategorierne samles i (ibid: 179). Der vil ligeledes blive kodet efter interessante fund, i dette speciale, hvor disse vil blive sammenholdt med hinanden, i forsøget på at finde en sammenhæng. Her er blevet kodet efter mønstre, der går på tværs af medarbejdernes erfaringer og viden, om fænomenet online samtaler mellem dem og borger. Desuden er der ledt efter ligheder mellem medarbejdernes holdninger eller diversitet mellem medarbejderne, i forsøget på at inddele data i kategorier. Som nævnt vil dette speciale kun lade sig inspirere af Grounded Theory, da jeg som beskrevet også ønsker at bruge visse teoretiske begreber, som empowerment, som inspiration til at identificere mønstre i empirien (jf. 3.1. Induktiv metodetilgang).

5.2 Tematisk inddeling af data

Som beskrevet i ovenstående afsnit, har jeg benyttet åben kodning som tilgang til empirien og kodet det indsamlede data, efter mønstre på tværs af medarbejdernes fortællinger. I dette afsnit

ønsker jeg at tydeliggøre, hvordan jeg har arbejdet med kodningen af medarbejdernes interview, hvilke overvejelser, der ligger bag de kategoriske opdelinger og hvilke fravalg, jeg har måtte tage i processen.

Efter interviewene har jeg gennemlyttet alle fire samtaler i forbindelse med transskriberingen. Herefter læste jeg interviewene igennem og startede første runde med at inddele empirien i temaer. Jeg endte med 14 temaer, der var kodet i hver sin farve i transskriptionen af hvert enkelt interview. Når jeg fandt et tema, der gik på tværs i interviewene, markerede jeg det med en farve. Efter at have identificeret 14 temaer, lagde jeg de mest relevante temaer sammen. Relevansen er bedømt ud fra, hvilke der besvarede problemformuleringen bedst muligt. Jeg endte med fem temaer. Til sidst bestemte jeg mig for at lede efter de mest interessante problemstillinger i de fem temaer og endte ud med tre problemstillinger, jeg har uddybet og undret mig over. Eftersom jeg har valgt kun at inddele det empiriske materiale i tre kategorier, betyder det naturligvis at der er meget data, der aldrig får set dagens lys. Dette er blandt andet, hvordan medarbejdernes mener en ideal arbejdsdag kan se ud efter covid19, hvor en kombination af fysiske møder og telefoniske opkald er at foretrække for de fleste af medarbejderne. Et andet eksempel, er at medarbejderne nævner vigtigheden i at kunne vise tillid og skabe tryghed i samtalen. Dette er også en gren, jeg bevidst ikke har valgt at følge op på. Det er min vurdering at de tre temaer, der er uddybet i analysen, er de mest interessante i de fire interviews, hvorfor jeg har undersøgt disse nærmere.

På denne måde har empirien været styrende for, hvilke problemstillinger, der synes relevante i lyset af specialets problemformulering.

6. Analyse

I nedenstående afsnit følger specialets analytiske del. Foruden en kort præsentation af medarbejderne, er analysen inddelt i fire temaer. Det første tema hedder "*Medarbejdernes definition af empowerment*" og er en operationalisering af, hvordan medarbejderne forstår empowerment. Næste tema er kaldt "*Socialarbejderens inddragende dagsorden*". Her belyses første problemstilling, hvor medarbejderen forsøger at inddrage borgeren i en planlagt dagsorden. Det tredje tema drejer sig om "*Når samtalen flyttes hjem*", hvor online samtalen er i fokus og, hvordan medarbejderne oplever at snakke med borgeren hjemmefra. Dette tema

stiller spørgsmål til, hvorfor borgerne foretrækker at have telefoniske samtaler, som er anden problemstilling i analysen. Det fjerde og sidste tema berører *"Empowerment online og samarbejde"* og indeholder en beskrivelse af medarbejderne vurdering af, hvorvidt det er muligt at implementere empowerment online. Temaet indeholder også medarbejderne vurdering om, hvordan der samarbejdes med borgeren når samtalen foregår online. Her findes specialets tredje problemstilling og knytter sig til, hvorfor empowerment, inddragelse og samarbejde ikke kompliceres af rammerne online.

6.1 Præsentation af medarbejdere

Da jeg har lovet informanterne, at de vil optræde anonymt i undersøgelsen, har jeg valgt at præsentere medarbejderne som en samlet gruppe. Jeg ønsker så vidt muligt, at deres individuelle fortællinger ikke genkendes af deres ledere. At præsentere medarbejderne som en samlet gruppe, muliggør i højere grad, at medarbejderne ikke kan identificeres fra ud fra deres individuelle udtalelser. Dette er gjort for at tage hensyn til hver enkelt medarbejder, da de er genstanden for forskningen (Carlsen 2018: 256).

De fire medarbejdere er ansat i Sygedagpengeafdelingen eller Beskæftigelses- og kontanthjælpsafdelingen. De har været ansat i Jobcenter Hjørring mellem 11 og 3 år. Medarbejderne arbejder som beskæftigelsesmedarbejdere og deres sagsstamme rummer borgere indenfor jobafklaringsager, ressourcebyggesager, hjerneskadesager, revideringssager, nye fleksjobsager, nye sygemeldte borgere og de borgere, der kommer lige fra job og er blevet sagt op. Alle fire medarbejdere er kvinder og uddannet socialrådgivere. Jeg har valgt at kalde medarbejderne Informant 1, 2, 3 og 4 igennem analysen.

6.2 Medarbejdernes definition af empowerment

I forbindelse med borgerinddragelse, synes det relevant at få operationaliseret, hvordan medarbejderne forstår empowerment, således at der er defineret et udgangspunkt, når begrebet inddrages ned igennem analysen. Medarbejderne er nemlig overvejende enige om, hvad empowerment betyder og, hvordan det omsættes i praksis. De fortæller alle, at de mener at empowerment handler om at få inddraget borgeren i samtalen, således at de er indforstået

med den fremtidige plan og at borgerne samtidig oplever at være blive hørt. Informant 4 siger for eksempel således;

"Ja, det gør jeg hver gang jeg har en samtale, [arbejder empowerment] og det starter egentlig helt fra jeg møder borgeren, uanset om det er digitalt eller telefonisk. Jeg fortæller om, hvorfor jeg ringer og hvad er formålet med samtalen, sætter rammen op, hvad har vi af tid og snakke i, og også kommer ind på hvad er formålet og hvad jeg gerne vil tale om, og også hvad har borgeren hvad de gerne vil tale om. Så kan man sige, at jeg bruger rigtig meget empowerment, når jeg skal orientere om det forløb de deltager i hos mig, det er jo undervisning blandt andet" (Bilag 4: 11).

Informant 1 fortæller, at hun bruger empowerment når hun prøver at få borgeren til at definere retningen for planen, og ved at bringe borgerne mere i spil, bliver det i højere grad dem, der sætter dagsordenen (Bilag 1: 6). Både Informant 3 og Informant 4 fortæller, at empowerment kan ses i de tre jobspor, som borgeren selv skal tage initiativ til at udfylde og derved kommer borgeren automatisk mere på banen (Bilag 3: 12, Bilag 4: 10). Informant 3 giver denne beskrivelse af, hvornår hun mener, at hun arbejder mest med empowerment;

"Det er tre ting i din borgersamtaler, når du snakker med dem [...], som er rimelig gode eksempler på empowerment. Det her med at der skal være tre jobformler, de skal selv komme på banen, de skal selv booke samtalen, de skal selv tage initiativ til det. Det med samtaler, det med forberedelser, det er jo en form for dagsorden, og så samle op til sidst, så jeg er sikker på at vi har den samme plan" (Bilag 3: 14).

Informant 2 giver også et eksempel på at bruge empowerment, når borgeren oplever det hele lidt kaotisk. Hun fortæller; *"Det [empowerment] kommer også godt i spil, hvis der er en borger, hvor det hele lidt bliver kaos, hvor man kan sætte sig ned og sige: "Hvad tænker du der skal til for at vi får orden i det her kaos?" (Bilag 2: 10).* Hun mener desuden, at hun arbejder mest med empowerment når samtalen retter sig mod, hvilke aftaler hende og borger laver fremadrettet. Hun siger; *"Jamen det synes jeg at jeg gør i samtalen [bruger empowerment], når vi kommer til det punkt, der hedder 'aftaler'. Hvad gør jeg og hvad gør du? Hvorfor gør du det og hvorfor gør jeg det?" (Bilag 2: 11).* Som vist forklarer Informant 3 ligeledes, at det er vigtigt for hende at få samlet op til sidst i samtalen, så hun er sikker på, at hende og borger har den samme plan (Bilag 3: 14). Med ovenstående citater tolkes det som, at medarbejderne forstår empowerment som en metode til at få inddraget borgeren i samtalen. Yderligere giver medarbejderne udtryk for

at empowerment springer frem i deres arbejde, når de skal sikre sig at borgeren forstår, hvad de skal når de kommer hjem, og hvorfor de skal det.

Alle fire medarbejdere deler desuden en fælles forståelse af, at de bruger empowerment i deres arbejde hver eneste dag. Her beskriver Informant 2 at empowerment er noget, der hele tiden ligger i deres mindset og måden de arbejder på som socialrådgivere. Hun siger; *"Man kan sige, at nu er jeg uddannet socialrådgiver, så det ligger lidt implicit i vores DNA, at det skal man gøre"* (Bilag 2: 11). En anden af medarbejderne mener også, at hendes brug af empowerment ligger implicit i det arbejde hun laver, fordi hun arbejder i et jobcenter. Da hun bliver spurgt til, om hendes forståelse af empowerment stammer fra Marselisborgs undervisning, svarede hun således;

"Nej, jeg kunne empowerment før jeg vidste hvad empowerment var før. Jeg bruger det, det har jeg også skrevet her. Jeg tænker ikke over det i dagligdagen mere, efter jeg har haft det kursus kontra jeg havde før. Jeg arbejder løbende bedre med borgerinddragelse, men det er på grund af det job jeg har i Jobcenteret. Men det er også fordi jeg sidder i en meget demokratisk organisation, og på grund af livserfaringer og egne værdier. Det har ikke noget at gøre med, at jeg har været på det kursus. For når du konstant er i en dagligdag, hvor du skal tale om drøftelser, optimering og effektivisering, bedre inddragelse af borgeren. Så bliver man bedre til sit arbejde og lære flere ting, så tror jeg bare det er egne erfaringer som gør, at man automatisk tvinger sig selv til at tænke anderledes, prøver og stille spørgsmål på en anden måde. Det var et fint nok kursus at være på, men det er ikke det der gør, at jeg er blevet bedre til at tale med mine borgere. Jeg synes det var spild af tid, men det er fint nok, at vi har den her med de her redskaber, den er god nok at have. Men vi bliver konstant spurgt om: "Bruger I nu empowerment, husk nu at brug det". Ja, vi er sagsbehandlere, vi arbejder med borgere, så selvfølgelig inddrager vi dem, det er en selvfølge" (Bilag 3: 14).

De andre medarbejdere bakker op om dette og mener heller ikke, at deres forståelse af empowerment stammer fra Marselisborgs undervisning. De fortæller derimod, at de har deres viden og erfaring fra Socialrådgiveruddannelsen. Kun Informant 4 vurderer, at hun fik stort udbytte af undervisningen og fortæller, at de har gjort et stort arbejde på hendes afdeling for at inddrage Marselisborgs metoder, når de har drøftet sager medarbejderne i mellem.

Hun siger;

"Jeg synes helt klart, at det vi holdt fast i det fra min afdeling, holdt vi fast i at bruge det når drøftede sager, så havde vi de her empowerment-kort liggende foran os. Så vi hele tiden sikrede os: "Okay hvad er det her, hvordan kan man bruge det i forhold til den her borger". Så jeg tror dybest set det er undervisningen, der har givet mig min ballast i forhold til samtalerne, og så det her med at vi har været ret konsekvente efterfølgende" (Bilag 4: 12).

Informant 1 giver derimod udtryk for, at det er besværligt at inddrage Marselisborgs redskaber i samtalen, da hun mener det bliver for kunstigt og for svært at bruge empowerment, hvis ikke samtalen kan flyde (Bilag 1: 9).

Opsummerende forstår medarbejderne altså empowerment som noget, der ligger implicit i deres arbejde med borgerne. For medarbejderne er empowerment synonym med borgerinddragelse, som kommer til udtryk via inddragelse af borgeren med oplysende dialog og få forklaret, hvilke pligter, der følger med borgerens position. Samtidig tolkes det at medarbejderne forsøger at inddrage borgerne, ved at spørge ind til, hvad de ønsker at snakke om eller, hvordan de mener en udfordring kan løses. Yderligere tolkes det at medarbejderne benytter redskabet 'Jobspor' til at få inddraget borgeren i forløbet og få dem til at vise en retning de ønsker at gå. Medarbejderne er desuden opmærksomme på at samle op i samtalen og sikre sig at borgeren er med på, hvilke opgaver de hver især har. Overordnet set forstår medarbejderne altså empowerment som en metode til at få inddraget borgeren i samtalen.

Informant 3 bruger tilmed ordet borgerinddragelse, da hun bliver spurgt til, hvor hun har sin forståelse af empowerment fra. Hun siger; *"Jeg arbejder løbende bedre med borgerinddragelse, men det er på grund af det job, jeg har i jobcentret"* (Bilag 3: 12).

Med afsæt i retssikkerhedsloven ligger medarbejdernes forståelse af empowerment sig bemærkelsesværdigt meget op af lovens eksempler på borgerinddragelse, der netop har fokus på, at borgeren skal kunne medvirke i behandlingen af egen sag og at borgeren kan inddrages i samtalen gennem god og åben dialog.

På trods af at medarbejderne fortæller, at de ikke har deres viden om empowerment fra Marselisborgs undervisning, ses der dog visse lighedspunkter. Medarbejderne giver nemlig udtryk for at de bruger empowerment i samtalen, ligesom Marselisborgs undervisningsmateriale også fokuserer på. Derudover kan det tolkes som at

medarbejderne forsøger at sætte borgeren i centrum, når de prøver at inddrage borgeren aktivt i samtalen og få dem til at definere sine ønsker for forløbet.

Som allerede gjort opmærksom på, synes det kritisk at Marselisborg ikke får defineret, hvordan de forstår empowerment, og som antaget afspejles dette i medarbejdernes forståelse af empowerment, da medarbejderne heller ikke synes at forstå, hvordan de forstår begrebet. Det tolkes at medarbejdernes forståelse af empowerment er, hvordan borgeren kan inddrages bedre i samtalen, hvilket betyder at empowerment bliver en metode og et redskab, medarbejderne kan bruge når de snakker med borgeren. Denne opfattelse af empowerment kan muligvis spores tilbage til Marselisborgs undervisning, da denne har samtalen som afsæt for at arbejde empowerment (jf. 2.2 Marselisborgs forståelse og anvendelse af empowerment).

Sammenholdes medarbejdernes forståelse af empowerment med John Andersens definition og inddeling af begrebet, synes medarbejdernes forståelse at lægge sig op af den neoliberale forståelse af empowerment. Dette begrundes med at medarbejderne lægger vægt på at få informeret borgeren om, hvad der skal ske og hvad planen er for dem. Samtidigt bruger de redskabet 'Jobspor' til at få borgerne til at definere, hvordan de kommer tilbage i arbejde. Medarbejderen har derved fået oplyst borgerne, hvilke forventninger og pligter de har i forhold til at komme tilbage på arbejdsmarkedet, og med hjælp fra tre jobspor, bliver det tydeligt, hvilken retning borgeren skal gå for at nå dertil. Ovenstående kan derfor tolkes som medarbejdernes forsøg på at lægge ansvaret over på borgerne.

6.3 Socialarbejderens inddragende dagsorden

Inden jobcentret blev lukket ned, fortæller medarbejderne at de plejede at hente borgerne i jobcentrets jobbutik, hvorefter de fulgtes ad over i et af samtalerummene.

Både Informant 1 og Informant 2 fortæller her, at de forsøgte at smalltalke med borgeren mens de gik, og forklarer det med at de gerne ville åbne samtalen stille og roligt, og for at bløde samtalen lidt op (Bilag 1: 1). Informant 2 forklarer, hvorfor hun bruger smalltalk; *"[...] Det gør jeg lige for at bløde lidt op i samtalen, så de ikke tænker, nu kommer der en ny, og hun sætter mig bare i gang med noget som jeg slet ikke er klar til med det samme"* (Bilag 2: 1).

Også Informant 4 fortæller, at hun bruger smalltalk som redskab i samtalen, og mener ikke at det har ændret sig efter samtalen er blevet flyttet online. En anden ting, der heller ikke har ændret sig, er ifølge medarbejderne, deres brug af en planlagt dagsorden. De forklarer alle fire at de benytter dagsordenen til at sætte rammen for samtalen.

Her beskriver de, at samtalen bruges til at oplyse borgerne om, hvad der skal ske i forløbet og, hvilke punkter de skal igennem. Som en af medarbejderne forklarer; *"Jeg gør meget ud af, at inden vi går i gang, hvor jeg lige ridser op rammerne og forventningerne"* (Bilag 3: 10). Informant 2 siger; *"Jeg skal have forklaret dem hvad er min opgave her, og hvad er det vigtigste for mig at de gør, fordi der er jo rettigheder og pligter som vi skal oplyse dem om, og vi skal udlevere til dem, så de ved det jo godt. Men at få det fortalt på sådan en måde, som ikke er farlig [...]"* (Bilag 2: 6).

De er samtidig meget opmærksomme på, om borgerne har forstået, hvad der skal ske fremadrettet og forsøger allerede i første samtale, at få dem til at definere retningen for forløbet og blive klogere på, hvilke udfordringer borgeren sidder med. Som eksempel her på spørger Informant 3 sine borgere, hvad de tænker, der skal til for at komme i mål og forklarer det med, at; *"[...] få fat i hvor de tænker skoen trykker, og hvad de tænker der kunne motivere dem til at komme ud af det"* (Bilag 3; 1). Dette element er genkendeligt i borgersamtalen hos en anden af medarbejderne, der fortæller sine borgere, at de skal sige, hvis de har noget på hjertet eller har spørgsmål til deres sag. Informant 1 forklarer, at hun ligeledes gør tiltag som at spørge borgerne, hvad de ønsker at snakke om i samtalen, så de føler sig taget godt imod (Bilag 2; 1, Bilag 1: 1). Informant 4 benytter sig af anerkendelse, når hun starter en samtale med borger. Hun fortæller; *"For mig har det altid været vigtigt det her med at anerkende, hvor de er nu, men også at hjælpe borgeren på vej, for ligesom at få lavet en streg i sandet, rent metaforisk"* (Bilag 4; 2).

Udover at have en dagsorden, der definerer rammerne og forventningerne til borgerens forestående forløb, er medarbejderne alle optaget af vigtigheden i, at borgeren selv er med til at definere den retning, forløbet skal tage. En af medarbejderne fortæller; *"[...] det jeg gør, for at de får det bedste ud af det, det er at høre dem, hvad, der giver bedst mening for dig, hvad vil du? Hvis jeg tager udgangspunkt i borgers ønsker og kompetencer, så tænker jeg umiddelbart jeg griber dem bedst"* (Bilag 3: 11). Informant 2 forklarer ligeledes; *"[det] er vigtigt at de kommer med deres idéer og ønsker, fordi så må vi prøve og se om vi kan få dem til og passe ind i de her rammer som vi nu engang har"* (Bilag 2: 6). Senere i interviewet fortæller hun at; *"Det aller bedste det er, at når man kan se, at det er borgeren selv der overtager styringen i sagen og samtalen, selvfølgelig inden for rammerne, hvor de kommer ud af deres komfortzone, og hvor de kommer det næste skridt videre"* (Bilag 2: 11). Informant 2 beskriver altså, at der er nogle rammer for, hvilken retningen borgeren kan gå i. Disse rammer er Informant 1 også opmærksom på og fortæller at hun laver; *"[...] en dagsorden med udgangspunkt i rammerne for*

sygedagpenge, men også med udgangspunkt i det lægelige som borgeren har på sin sag. Så snakkede vi ud fra det løst og fast, men med udgangspunkt i den her ramme. Det har jo hele tiden været meningen, at få borgeren til at definere retningen for forløbet” (Bilag 1: 1).

Medarbejderne fortæller altså at borgersamtalen blev brugt til at fastsætte dagsordenen med borgeren og informere borgeren om, hvad der skal ske i deres forløb fremadrettet. De mener alle at det er vigtigt at borgeren har forstået planen og er indforstået med, hvad der skal ske og, hvad de arbejder hen imod, for at skabe et positivt udgangspunkt for mødet med borgeren. Fælles for dem alle er også at de forsøger at få inddraget borgeren i samtalen, ved at få borgeren til at fortælle, hvad de ønsker at snakke om eller få dem til at definere retningen på forløbet. Sammenholdes det empiriske materiale med Goffmans teori om teatermetaforen tolkes medarbejdernes beskrivelse af samtalen med borger, som at de gennem dagsordenen forsøger at sætte scenen og få defineret, hvilken rolle de hver især spiller. Her forstås det fysiske møde på jobcentret, som at samtalen udspiller sig frontstage, og medarbejderne forsøger at efterlade et bestemt indtryk af sig selv ved borgeren. Det tolkes som at medarbejderen, gennem indtryksstyring, spiller rollen som den gode socialarbejder, der på bedstevis forsøger at tilgodese den svage borgers behov. Informant 1 fortæller blandt andet, at hun ønsker at borgeren skal føle sig godt taget imod (Bilag 1: 1). Til at bakke op om Goffmans ritualmetafor og at efterlade et indtryk af, at være den gode socialarbejder, fortæller Informant 4, at hun anerkender borgerens irritation og afmagt i situationen.

Hertil forklarer hun;

”Så gør jeg også meget ud af at sige, at jeg har sagt mig ind i deres sag [...] at jeg har læst om hvorfor de er bevilliget det her flexjob, og hvad er baggrunden for det. Så de ikke føler de skal starte forfra med at forklare deres sag, det giver rigtig mange den her ”ahhh”, så kommer skulderen lidt ned” (Bilag 4: 2).

Citatet illustrerer altså at Informant 4, forsøger at give en positiv præsentation af sig selv, som en socialarbejder, der møder forberedt til samtalen, hvilket styrker hendes rolle som den gode socialarbejder. Samtidig kan citatet tolkes som at medarbejderen ønsker at vise borgeren, at hun har forsøgt at sætte sig i borgerens sted, hvorfor Meads teori om perspektivtagning bliver relevant at inddrage. Ifølge Mead er det at kunne se sagen fra den andens perspektiv vigtig for at kunne kommunikere og samarbejde med hinanden.

Goffman mener ligeledes, at det kræver et samarbejde mellem begge parter at få defineret den sociale situation, de indgår, hvilket kan forklare, hvorfor medarbejderne forsøger at få borgerne inddraget i samtalen, men det kan også ses som en måde, hvorpå medarbejderne bedre kan sætte sig i borgerens sted, hvis borgeren fortæller, hvilken retning de ønsker og, hvilke mål de har for fremtiden. Samtidig kan det være medarbejdernes måde at fortolke lovgivningen på, hvor der står skrevet at borgeren skal have mulighed for at medvirke i behandlingen af sin sag, hvorfor medarbejderen lægger op til at borgeren kan definere, hvilken retning sagen skal tage og på denne måde forsøge at inddrage borgeren. Når medarbejderne fortæller at de gør meget ud af at informere borgerne om, hvilke punkter de skal igennem i samtalen, og sikre at de har forstået, hvad der skal ske, kan dette ligeledes forstås som en måde, hvorpå medarbejderen forsøger at inddrage borgeren på. Her er tale om et andet niveau af borgerinddragelse, hvor borgeren altså inddrages gennem god dialog og informationer om sine forpligtelser samt, hvad der skal ske fremadrettet.

Selvom medarbejderne har et fokus på, at borgerne skal opleve at de har en stemme i deres sag, og at medarbejderne ønsker at borgerne selv skal definere retningen for deres forløb, kan det diskuteres i, hvilken grad der er mulighed for at borgerens ønsker bliver hørt og taget til efterretning. Dette ses blandt andet i, at medarbejderne allerede har en planlagt dagsorden, som de har lavet forud for samtalen med borgeren. Som flere af medarbejderne også selv pointerer, er der nogle rammer som medarbejder og borger kan bevæge sig indenfor. Spørgsmålet bliver altså, hvor meget borgeren selv oplever at blive inddraget i deres sag, når dagsordenen er lagt, rammerne er fastsatte og borgeren derfor har begrænset bevægelsesmuligheder. Tilbage er også, hvorvidt borgeren i virkeligheden kun bliver hørt i forhold til, om de er enig eller uenig i socialarbejderens plan. Her kan det igen diskuteres, hvorvidt borgeren i virkeligheden bliver inddraget, som medarbejderne opfatter det, eller om borgeren kun bliver hørt og reelt set ikke har mulighed for at definere retningen for sit forløb.

En af medarbejderne nævner en borger, som gerne vil have pension. Selvom hun oplever lidt modstand fra borgeren, mener medarbejderen, at borgeren godt vil kunne passe et 'lille arbejde'. Hun siger:

"Jeg har en nu, hun er omkring de 50. Jeg fik hende mens der var Corona, så jeg har ikke mødt hende fysisk endnu. Hendes agenda er uden tvivl, at hun vil have en pension, og jeg har prøvet at sige til hende, at nu har hun fået det her ressourceforløb, og når man får et ressourceforløb, så er

der lavet en plan for, hvad skal vi igennem inden vi kan komme på rehab igen. Jeg tænker egentlig godt hun vil kunne bestride et mindre flexjob, til trods for den her modstand omkring, at hun tænker at hendes forsørgelse skal være uden arbejde, hvor jeg tænker, at den skal være med et lille arbejde i en eller anden form for flexjob” (Bilag 2: 6).

Hun fortsætter:

”Jeg tænker, at det er nok mere er de skåne hensyn [psykisk], end det er det fysiske skåne hensyn. Fordi selvfølgelig har hun de har fysiske smerter, det har hun dagligt, men jeg tænker også nogle gange, at de fysiske også hænger sammen med de psykiske, så hvis man får noget godt og positivt at tænke på, så kan det godt bløde det lidt op” (Bilag 2: 7).

Eksemplet understreger, at borgeren ikke har mulighed for at gå i den retning, som hun ønsker. Medarbejderen påpeger også i citatet, at der allerede er lavet en plan for, hvad de skal igennem før borgeren kan komme i 'rehab' igen. Derudover viser citatet også tydeligt den magt ulighed, der er imellem borger og medarbejder. Det tolkes, at medarbejderen både gør brug af definitions- og omsorgsmagt, idet hun mener at vide, hvad der er bedst for borgeren, når hun fortæller at borger godt kan varetage et lille arbejde, og at hun desuden personligt mener, at borgerens fysiske smerter kan hænge sammen med psykiske udfordringer. Informant 4 beskriver også, hvordan hun forsøger at få borgeren til at uddybe, hvorfor han er låst fast i sit ønske om at få en pension, i stedet for at arbejde i flexjob.

Om det siger hun;

”Der er også nogle der allerede i den første samtale kan være fastlåste i forhold til hvad de skal ud og lave, overhovedet at have fået et flexjob, når de gerne vil have en pension, men det her med: ”hvad kan det give dig hvis du fik den her pension?”, altså vi siger også ordet højt: ”Hvad vil det give dig, at du fik den her pension, hvordan vil det ændre noget?” (Bilag 4: 10).

En anden af medarbejderne giver ligeledes et eksempel på, hvordan hun forsøger at få sin borger, til at gøre sig nogle tanker om en bestemt retning, som medarbejderen mener vil være god for borgeren, i dette tilfælde uddannelsesvejen. Hun fortæller;

”[...] hvad vil det give dig, hvis du tog en uddannelse. Altså det her med at skabe motivationen ved hende, og hvad vil det give dig selv, at få styr på de her ting, der gjorde vi det. Vi får fokus på værdierne i uddannelse, at hun bliver motiveret i en periode, så hun bliver ved med at fortsætte,

og det her med at lave en plan med mål, hvad er det store mål og hvad er der for nogle delmål, og at det er hende der definerer med hvad der er første skridt og hvad der er andet skridt" (Bilag 1: 8).

Det tolkes at ovenstående citater er eksempler på episoder, hvor medarbejderen forsøger at skubbe borgeren i en anden retning, end de selv ønsker det eller i den retning medarbejderen synes at være den rigtige. Der argumenteres derfor for, at begge citater viser at medarbejderne bruger magt i deres relation til borger. Her kommer medarbejdernes brug af omsorgsmagt igen til udtryk, når de mener at vide, hvad der er bedst for borgeren og bestemmer i, hvilken retningen de skal bevæge sig.

Med dette dilemma for øje, synes det relevant at kigge på medarbejderens forsøg på, at *bløde samtalen op* ved brug af smalltalk, spørge borger, hvor *'skoen trykker'*, at høre, hvad borger har på hjertet og at bruge anerkendelse i starten af samtalen. Tiltag medarbejderne giver udtryk for at de gør brug af, når de indleder en samtalen med borgeren. Jeg undres over, hvorfor medarbejderen mener, at der er behov for at bruge smalltalk i starten af samtalen og, hvorfor de er opmærksomme på, at samtalen skal blødes op. Det kunne tyde på, at medarbejderne oplever, at borgeren ikke har lyst til at snakke med dem. Denne tolkning bakkes op af Informant 2, der fortæller; *"der er jo ingen der ønsker at jeg kommer ind i deres liv. Det er aldrig rigtig et drømmescenarie for nogen"* (Bilag 2: 8). Informant 1 synes også at være bevidst om, at borgerne ikke ønsker at snakke med hende. Hun forklarer; *"Der er jo ikke nogen, der har super meget lyst til at skal ind og have kontakthjælp eller ressourcehjælp og skal traves igennem det, fordi de alle sammen har hørt nogle rigtig trælse historier om hvor forfærdeligt det er"* (Bilag 1: 6). Noget kunne dermed tyde på, at borgerne ikke har gode erfaringer med at komme på jobcentret, og som en af medarbejderne meget præcis formulerer så *"har [man] en fordom om jobcentret"* (Bilag 3: 7). På baggrund af ovenstående, kan der rejses spørgsmål om, hvorvidt borgeren vurderer at blive hørt og inddraget i deres sag, når medarbejderne er opmærksomme på, at borgerne har dårlige erfaringer med at snakke med dem, og mener at der er behov for at bløde samtalen op.

6.3.1 Delkonklusion

Ud fra ovenstående analyse, er det identificeret at medarbejderne bygger borgersamtalen op, omkring dagsordenen, så de er sikker på, at de får informeret borgeren om rettigheder og pligter. Medarbejderne forsøger at efterlade et indtryk hos borgerne, om at de er der for at

hjælpe dem og er interesseret i at høre, hvilke tanker borgeren har gjort sig, i forhold til at komme videre i job. Dette gælder også efter at samtalen foregår online eller telefonisk. På denne baggrund konkluderes det at online samtaler ikke har konsekvenser for, hvordan medarbejderne strukturerer sine samtaler og det påvirker heller ikke medarbejderne behov for at give borgeren et godt indtryk af sig. Der er yderligere identificeret et dilemma i deres brug af dagsordener. Her argumenteres det for, at borgerne bliver hørt, men ikke har indflydelse på deres sag. Selvom medarbejderne forsøger at inddrage borgeren, argumenteres det for at borgerne kun har mulighed for at blive inddraget i medarbejdernes dagsorden og altså ingen reel indflydelse har på denne. På baggrund af dette, konkluderes det at borgerens mulighed for at blive inddraget, hverken er blevet mere eller mindre efter samtalen er flyttet online.

6.4 Når samtalen flyttes hjem

Efter jobcentret lukkede ned for fysisk aktivitet i marts 2020, har medarbejderne været nødsaget til at benytte de muligheder, der er online, til at komme i kontakt med deres borgere. Her fortæller medarbejderne, at de både bruger telefonen og videoforbindelse når de har borgersamtaler. Overordnet set giver medarbejderne udtryk for, at de oftere rækker ud efter telefonen når de skal i kontakt med borgerne, men der tegner sig også et billede af, at de i højere grad vælger videosamtaler til, når de arbejder med nye borgere. Om det siger Informant 1;
"De borgere jeg har haft under hele Corona, de har fra starten af været vant til at vi har gjort det over telefon. Det kan godt være svært at ændre det undervejs. Men de nye sygemeldte borgere jeg har fået, der har jeg forsøgt at få dem over via teams" (Bilag 1: 2).

Informant 4 fortæller ligeledes, at hun helst har den første samtale med borgeren over Teams, hun forklarer dette med;

"Jamen det handler simpelthen om det her, hvis det er muligt for borgeren at få billede på, så kan vi se hinanden [...] det er bedre end bare at have en stemme på. Man ser borgeren og du danner dig også et indtryk af borgeren, ud fra det du billede du har. Det betyder rigtig meget at du kan se borgeren, for ellers så er vores udgangspunkt det vi læser om borgeren, og så selvfølgelig den samtale vi har. Men med den målgruppe jeg arbejder med, der er det her med at man står i en situation hvor man skal ud og finde arbejde, det er bare ét af problemerne, eller en del af

udfordringerne. Der kan være mange udfordringer, der kan være hygiejne, der kan være alkohol, eller misbrug af forskellig art, og den bliver sværere at opfange, når jeg ikke har billede på" (Bilag 4: 2).

Informant 1 fortæller desuden, at nogle af hendes borgere giver udtryk for, at de bliver distraheret når de sidder foran en skærm og nogle oplever også en vis utryghed i det, her er det hendes erfaring at den telefoniske samtale flyder nemmere (Bilag 1: 2). Informant 3, der arbejder med hjerneskadede borgere beskriver, at hendes borgere bliver utilpas, hvis de skal sidde og kigge ind i en skærm, hvorfor hun bruger telefonen mest i sit arbejde. Hun forklarer; *"Det er så en udfordring [at bruge videosamtaler], fordi jeg ved de har det bedre af at vi ser hinanden personligt. Men de får svimmelhed, hovedpine og kvalme, hvis de skal sidde og kigge ind i en skærm. Der må jeg jo gøre det, som jeg kan over en telefon"* (Bilag 3: 3).

Informant 4 gør opmærksom på, at alderen kan spille ind på, om hun tyer til telefonen eller videosamtaler, da *"det her digitale er utrolig vanskeligt"* for de ældre borgere at finde ud af (Bilag 4: 4). Hun fortæller dog, at hun foretrækker at bruge videosamtaler og begrundet det med at; *"Man ser borgeren og du danner dig også et indtryk af borgeren, ud fra det du billede du har"* (Bilag 4: 2). Samtidig har medarbejderne det indtryk, at nogle af borgerne foretrækker at snakke med dem over telefonen. En af medarbejderne fortæller; *"så oplever jeg også, at nogle borgere synes det er nemt, og komfortabel at snakke over telefonen"* (Bilag 1: 3). Dette kan flere af medarbejderne nikke genkende til. Informant 2 siger blandt andet at; *"Der var en del borgere der havde rigtig svært ved den her med at man skulle sidde og kigge på hinanden ind i en skærm"* (Bilag 2: 2). Hun uddyber dette med;

"Jeg oplever også at de taler meget mere, når det kun er i telefonen, jeg tror de er mere trygge i det, det her med at man ikke skal sidde ved et bord og at der sidder en fra kommunen, og man sidder der selv, så tror jeg bare det er mere tryk for dem i telefonen, fordi de er hjemme ved dem selv" (Bilag 2: 3).

Informant 3 arbejder, som bekendt, med hjerneskadede borgere, der oplever fysiske udfordringer ved at have en samtale via video, men hun giver samtidig også udtryk for, at hendes borgere foretrækker den telefoniske samtale. Om det fortæller hun; *" Så har jeg oplevelsen at mange af mine borgere synes den er overflødig [videosamtalen], de kan ikke rigtig*

se hvad forskellen den er, formålet med det er, og hvad det skulle gøre godt for". Hun tilføjer; "Jeg spørger dem jo også: "Foretrækker du at vi gør det på den anden måde?", nej de kan godt lide at det bare er telefonisk" (Bilag 3: 2+3).

Sammenholdes medarbejdernes brug af telefonen med KL's medarbejderundersøgelse, danner der sig et mønster i, hvilken kontaktform sagsbehandlere hyppigst benytter sig af. I KL's undersøgelse svarede 98% af deltagerne, at de havde gjort brug af telefoniske samtaler.

Medarbejderne giver dog udtryk for at de har svært ved at fornemme den borger de snakker med, når samtalen foregår over telefonen. På denne baggrund tolkes det, at det er en udfordring at tage borgerens perspektiv, og med afsæt i Meads teori om perspektivtagning, er dette en vigtig egenskab, for at man kan kommunikere med hinanden. Det ses også at medarbejderen har svært ved at få et ordentlig indtryk af borgeren, når de ikke har mødt hinanden fysisk. Det er tidligere i analysen vist, at der er en tendens til at borgeren ikke ønsker at snakke med medarbejderen, eller har fordomme om jobcentret, hvorfor det synes interessant at diskutere, hvorvidt det kan være i borgerens interesse at medarbejderen ikke skal kunne danne sig et ordentligt indtryk af sig. Det argumenteres derfor for at undersøge, hvorfor borgerne foretrækker at snakke med medarbejderne over telefonen. En diskussion af denne undring følger derfor senere i analysen.

Når borgersamtalerne flyttes online og ud af jobcentrets vante omgivelser, sker der et skifte i de rammer samtalen normalvis udspiller sig. Når medarbejderne har videosamtaler med deres borgere, vil de få et kig ind i borgerens private hjem og borgeren vil kunne det samme hos medarbejderen. Om det skift fortæller Informant 1, at hun har gjort sig overvejelser om, hvor hun sidder i sit hjem. Hun har også et filter på sin baggrund, når hun taler med borgerne, som hun begrundet med, at hun ikke har lyst til at få borgeren ind i sit hjem, og uddyber; "*de behøver ikke forholde sig til, hvem jeg ellers er*" (Bilag 1: 4). Informant 2 sætter ligeledes et filter på sin baggrund, når hun snakker med borgeren. På samme måde som Informant 1, ønsker hun heller ikke at have borgeren med sig ind i sit hjem, hun forklarer at "*det er grænseoverskridende at borgerne skal kunne kigge ind i mit hjem*" (Bilag 2: 4). I forhold til ovenstående fortællinger, synes det relevant at inddrage Goffmans begreb om frontstage og backstage, da medarbejderne giver udtryk for at det er udfordrende at holde scenerne adskilte når der filmes hjemmefra, men at de forsøger at opretholde deres rolle som socialarbejder ved at sætte et filter på, således at

borgeren ikke inviteres med backstage, i deres private hjem. Det tolkes ligeledes, at Informant 1 og Informant 2 forsøger at styre det indtryk de gerne vil efterlade ved borgeren, ved at blive i rollen som socialarbejder og vælge placeringen i deres hjem med omtanke, samt sætte et filter på deres baggrund. Informant 3 fortæller derimod, at hun ikke har gjort sig overvejelser i skiftet fra jobcentret til sin private bolig. Hun mener at både hun og borgerne er bevidste om, at det er de vilkår, der er mens nedlukningen står på (Bilag 3: 7).

De andre tre medarbejdere mener dog, at det har en betydning for deres indtryk og relation til borgeren, når de får et indblik i deres hjem. Informant 1 giver et eksempel på en borger, hun har, en voksen mand, der efter hendes mening, har nogle ekstremt gamle møbler i baggrunden. Her fik hun lyst til at spørge ham, om han boede alene, hvilket han gjorde og beskriver den oplevelse, at kunne se ind i borgerens hjem med *"Det påvirker en, på én eller anden måde"* (Bilag 1: 4). Også Informant 4 fortæller, at det betyder noget, hvordan borgeren vælger at sætte sig, hvilket tøj de har på og, hvad det er for en baggrund, hun kan se. Om dette siger hun; *"[...] det har også betydning helt sikkert, det fortæller mig noget i hvert fald"* (Bilag 4: 6). Hun nævner et eksempel med en borger, hun havde, hvor borgeren efterlader medarbejderen med et særligt indtryk;

"En der står meget klart for mig, var en borger som ringede og det var aftalt, og jeg havde indkaldt hende til samtale, og så ligger hun ned i sin seng, sådan med halv dyne over sig, ret bar, og med lange røde negle og ligger og ryger i sengen, mens hun ligger ned. Så er man da på hjemmebane. Men et eller andet sted så fik jeg også et indtryk af hende der, hvordan er det lige du tænker det ind i dit, ja okay, det synes hun jo så var okay. Det bidrager jo også til mit billede af hende, og til min opfattelse af hende" (Bilag 4: 7).

Informant 2 fortæller, at hun ikke har oplevet noget *"uheldigt eller ubehageligt"* under nedlukningen, men beskriver en episode med en kvindelig borger, hun havde, hvor hun fik tilsendt billeder af kvindens hjem, fra Teknisk Forvaltningen, der havde været forbi for at undersøge om kvindens bolig var ubeboelig. Hun husker, at billederne viste et hjem, der var stærkt sundhedsskadeligt at bo i, og hvordan hun oplevede det værende ubehageligt, at sidde med den viden. Hun beskriver sit videre arbejde med kvinden som svær. Hun forklarer; *"[...] jeg kommer jo til at tænke, som socialrådgiver, når du bor i det der kaos der, hvordan vil det så være muligt for dig at komme ud og varetage et job?"* (Bilag 2: 5). Hun mener, at det ændrer nogle ting i hendes mindset om en borger, hvis hun på den måde bekymres over borgernes hjemmelige

forhold. Med afsæt i Goffmans begreb om indtryksstyring, tolkes ovenstående fortællinger, som at borgeren har flere muligheder eller større råderum til at påvirke, det indtryk de ønsker socialarbejderen skal have af dem. For borgerens perspektiv kan det både ses som en fordel og ulempe, at medarbejderen kan kigge med ind i deres hjem, da det både kan hjælpe borgerne til at opretholde deres præsentation af sig selv, ved at invitere medarbejderen indenfor i deres hjem, men det kan samtidig også påvirke medarbejdernes indtryk af borgeren negativt. Som medarbejderne bemærker, så kan borgerne give et bestemt indtryk af sig selv til det fysiske møde, men efterlade et helt andet indtryk af sig selv, når de er i deres hjemmelige omgivelser, og samtalen udspiller sig backstage.

Som nævnt synes det relevant at inddrage en diskussion om, hvorfor borgerne foretrækker at have en telefonisk samtale med medarbejderne. Ud fra ovenstående afsnit, rejser der sig et spørgsmål om, hvorvidt borgeren ikke oplever situationen på samme måde som medarbejderen, og også synes det kan være grænseoverskridende eller ubehageligt at invitere socialarbejderen indenfor. Med en telefonisk samtale har de mulighed for at have en vis form for distance i samtalen, samtidig med at de har mulighed for at 'gå under radaren' en smule. Som vist er medarbejderne opmærksomme på, at borgernes hjemlige omgivelser kan give et bestemt indtryk af borgeren. Det synes fair at antage at borgeren kan være bevidst om dette, og derfor foretrækker telefonen. Samtidig synes det muligt, at borgerne finder den telefoniske samtale mere afslappende og mindre formel. Som Informant 2 fortæller, har hun indtryk af at borgeren føler sig mere tryk når samtalen foregår telefonisk (jf. Side 52). Her kan det diskuteres om samtalen via telefon, giver mulighed for at holde jobcentret lidt på afstand og ude af deres liv. Som identificeret tidligere (jf. 6.3 Medarbejdernes inddragende dagsorden), så er borgernes position ikke er et drømmescenarium og medarbejderne er klar over at borgerne ikke nødvendigvis har lyst til at snakke med dem.

Som analyseret i afsnit 6.2 Medarbejdernes definition af empowerment, lægger medarbejdernes forståelse af empowerment sig op ad den neoliberale forståelse, hvor borgeren sættes i centrum for sin situation og sociale problem, og ansvaret for at finde vejen tilbage til arbejdsmarkedet ligger hos den enkelte. Med afsæt i denne forståelse, tolkes det at medarbejderne ville have mulighed for at arbejde empowerment med borgeren, hvis de forsøgte at inddrage borgeren i deres tanker om borgerens hjem, hvis medarbejderen oplevede hjemmet

kaotisk. At spørge borgeren, hvad de mener, der skal til for at bringe hjemmet i orden og derved øge deres muligheder for at komme i job. Det argumenteres altså for at medarbejderne ville kunne lade borgerens perspektiv komme i centrum, og lade borgeren fortælle, hvad de mener, der skal til for at de kommer tilbage i arbejde. På denne måde ville borgerens perspektiv danne afsæt for det sociale arbejde fremfor medarbejdernes.

Når der er et fravær af kropssprog, mimik og gestikulation, som er en konsekvens af den telefoniske samtale, oplever medarbejderne at de har svært ved at fornemme den person de snakker med. En af medarbejderne fortæller, at hun har svært ved at fornemme, hvem hun sidder overfor, når samtalen foregår digitalt. Hun mener, det skyldes at man hurtigere kommer til sagen, fordi de springer smalltalk'en over, og beskriver at der er meget kommunikation, der går tabt på denne måde. Hun fortæller at; *"Man kan ikke få fornemmelsen af om humøret er godt eller dårligt"* (Bilag 1: 2). Informant 4 kan også nikke genkende til, at der er nogle ting, hun ikke får snakket med borger om, fordi samtalen foregår online. Hun forklarer, at i den fysiske samtale kan hun danne sig et indtryk af, om borger lugter af alkohol eller er usoigneret. Den fornemmelse er langt sværere når samtalen foregår over telefonen eller via Teams (Bilag 4: 4). En tredje medarbejder giver også udtryk for at det er svært at afkode, om personen bliver ked af det, hvis hun er kommet til at spørge ind til noget, eller ubevidst har sagt noget der påvirker borgeren. Hun påpeger, at nogle af borgerne også kan have et heftigt temperament, hvorfor det kan være svært at have samtalerne telefonisk (Bilag 2: 3).

Alle medarbejderne er enige i, at udfordringen særligt opstår når de skal arbejde med de svagere borgere i deres sagsstamme. Informant 4 beskriver; *"Men der hvor borgeren er lidt svagere og lidt mere på kanten af tilværelsen, der kan det godt være rigtig vanskeligt"* (Bilag 4: 4). Hun mener, det bunder i at hun ikke se kan de borgere, da det typisk også er de svage borgere, der ikke har mulighed for at have billede på, eller synes det er udfordrende at finde ud af (Bilag 4: 4). Informant 2 beskriver ligeledes sin udfordring med onlinesamtaler og de svagere borgere; *"Jeg synes i de komplekse sager, hvor man i forvejen har svært ved at kommunikere med folk af forskellige årsager, så vil jeg helt klart foretrække at de skal sidde henne på jobcenteret, hvor de skal sidde fysisk tilstede"* (Bilag 2: 4). Hun eksemplificerer dette med en borger, der ikke har ønsket at have billede på i deres samtaler. Borgerens læge har vurderet at hun har meget dårlig tandstatus, som der skal gøres noget ved, så hendes mundhygiejne ikke forårsager

helbredsmæssige problemer. Informant 2 beskriver, at hun påbegyndte vejledning i forhold til tandbehandling, hvor på borgeren afviser alle former for behandlinger. Borgeren er ikke interesseret. Informant 2 uddyber; *"Jeg tænker, hvorfor vil hun ikke det og, hvordan reagerer en voksen kvinde, hvordan reagerer hun, når jeg siger det til hende, og det kan jeg jo ikke se. Der mangler jeg virkelig at kunne sidde sammen med hende og sige det"* (Bilag 2: 10).

Informant 1 mener også, at hun helt lavpraktisk mangler nogle informationer om sine borgeres fysik, hvor hun plejer at kunne konstatere om borgeren halter, er overvægtig eller besværet på nogen måde, når de mødes på jobcentret. Hun understreger, at disse faktorer er vigtige at vide i hendes arbejde med sygedagpenge (Bilag 1: 4). I forhold til at have onlinesamtaler med borgeren, nævner Informant 2 at hun er meget bevidst om den afstand, der er til borgeren, kontra når de mødes i de fysiske rammer. Hun tænker en del over, at borgerne kan være væk og ude af samtalen med ét klik, hvis de bliver kede af det. Hun giver et eksempel med borger, hun havde snakket med samme dag;

"Jeg havde en i dag der blev rigtig ked af det, jeg kunne se hun blev ked af det, og det sagde jeg til hende. Der var det svært at sidde ved hver sin ende af skærmen. Jeg sagde til hende: "Jeg kan se at du bliver berørt af det her", og så kom det bare. Heldigvis for hende, har hun masser af ressourcer, og hun rakte faktisk ud efter hjælpen [...] men hvis hun slet ikke ville tage imod noget som helst, og bare have lukket af, så synes jeg det havde været træls at sidde på hver sin ende af skærmen. Hvis du sidder nede på jobcenteret, og worst-case ville være at de gik ud af lokalet fordi de var kede af det, så har du mulighed for at gå efter dem, og sige: "Hey, skal vi ikke lige afklare det her inden du smutter hjem igen, så du ikke går hjem og er ked af det". Der kan man altså hurtigere komme ud af at videoopkald" (Bilag 2: 11).

Med denne fortælling synes det relevant at inddrage Goffmans begreb om facework, da medarbejderen netop finder det udfordrende at "gribe eller opretholde" borgerens ansigt, fordi de var langt fra hinanden. Ifølge Goffman bruger vi facework når vi interagerer med hinanden. Når vi gør brug af facework hjælper vi hinanden med at opretholde den selvpræsentation vi sætter op for hinanden. Facework er derfor med til at opretholde ro og orden når vi indgår i en relation med hinanden.

Yderligere tolkes det, at medarbejderne kan have svært ved at fornemme borgeren, da der er visse emner, der ikke tales om når samtalen foregår online, og borger og medarbejder ikke har mødt hinanden fysisk. Derudover fortæller medarbejderne, at det kan være en udfordring at

afkode stemningen i samtalen, fordi de ikke kan aflæse borgerens kropssprog og mimik. På denne baggrund synes det igen relevant at inddrage begrebet facework, da det tolkes at medarbejderne har svært ved at bedrive facework, når de har svært ved at afkode stemningen i samtalen og derfor ikke kan fornemme borgerens humør. Dette kan, som nævnt, give udfordringer i selve samtalen mellem medarbejder og borger, da facework er noget vi mennesker gør for at vi kan interagere med hinanden i ro og orden. Samtidig synes det relevant at inddrage Meads begreb om perspektivtagning, da det tolkes at en manglende fornemmelse for borger, gør det svært at sætte sig i den andens sted og derved forstå borgerens perspektiv. Fornemmelse for, hvilken person man snakker med, synes essentielt for at kunne se tingene fra den anden persons side, og dermed forstå dennes perspektiv.

På baggrund af dette, tolkes det udfordrende at arbejde med empowerment, hvis man ikke er i stand til at fornemme eller forstå den borgeren man sidder overfor. Denne udfordring synes ikke blot at have rod i den neoliberale forståelse af empowerment, men synes at være et grundvilkår for at kunne arbejde empowerment med sine borgere. Uanset, hvilken forståelse man har af empowerment synes det væsentligt at man kan sætte sig i den andens sted og forstå, hvilken person man sidder overfor. Det tolkes at være udfordrende at skabe bedre muligheder til handling og forandring, hvis ikke man forstår, hvad det er for et menneske man snakker med, jf. Den samfundskritiske tilgang til empowerment.

6.4.1 Delkonklusion

Med afsæt i ovenstående analyse, er det identificeret at medarbejderne har sværere ved at kommunikere med borgeren, da hun i mindre grad kan fornemme den borger hun sidder overfor. Dette påvirker hendes mulighed for at kunne sætte sig i borgerens sted.

Samtidig er det påvist at medarbejderne har svært ved at fornemme stemningen i samtalen og borgerens humør. Dette påvirker deres mulighed for at bedrive facework og gribe borgerens ansigt, hvis de bliver berørte af samtalen. Det argumenteres for at medarbejderne kan være udfordret i at opretholde orden i samtalen. Det konkluderes derfor at det kan sværere at kommunikere med borgeren efter samtalen foregår online.

Modsat synes der at være fundet et dilemma i dette, da det kan diskuteres, hvorvidt telefoniske samtaler har muliggjort at borgeren kan holde jobcentret i strakt arm og fjerne en mulig følelse af at være overvåget. Denne problemstilling er lokaliseret i forbindelse med medarbejdernes udtalelser om at borgeren foretrækker den telefoniske samtale og at de samtidig er

opmærksomme på, at borgeren har negative fordomme om jobcentret. At borgeren foretrækker telefoniske samtaler, kan derfor forklares med at de ikke ønsker at invitere jobcentret indenfor i deres private hjem og ser en mulighed for at skabe en form for distance til jobcentret.

6.5 Empowerment online og samarbejde

At informere borgeren og sikre sig at de forstår, hvad deres opgave er fremadrettet og hvad planen er, er et gennemgående tema ved alle fire medarbejdere og bliver nævnt i forskellige sammenhænge. Det er vigtigt for medarbejderne at de har oplyst borgeren, om deres rettigheder og pligter. Det bliver blandt andet nævnt, når medarbejderne skal skabe et positivt førstegangsmøde med borgeren. En af medarbejderne fortæller i det følgende, hvordan hun sikrer et positivt møde;

"Jamen det er det her med at lave en god dagsorden, at sætte sig ordentlig ind i sagerne. Det er det samme når jeg sidder overfor borgerne fysisk. Sætte sig godt ind i de her ting der ligger der i forvejen, altså de ledige, som har stor betydning for sagen, når det er en sygedagpengesag, og sætte sig godt ind i de dokumenter der ligger der i forvejen. [...]. Og så det her med at få lavet en dagsorden, altså rammerne for en sygedagpenge, og hvad er det der fylder mest for borgerne lige nu, og så slutte af med de her aftaler, at vi har nogle klare aftaler om, hvad næste skridt i sagen er" (Bilag 1: 8).

Det samme gælder for Informant 4, der forklarer, at hun gør meget ud af at fortælle sine borgere, at hun har sat sig godt ind i deres sag. Hun mener, at det kan være med til at lette både borger og stemning (Bilag 4: 2). Informant 2 kommer også med et eksempel på, hvordan hun bruger, det at give borgeren informationer, til at sikre sig et godt møde. Hun siger;

"Jeg skal have forklaret dem, hvad er min opgave her, og hvad er det vigtigste for mig at de gør, fordi der er jo rettigheder og pligter som vi skal oplyse dem om, og vi skal udlevere til dem" (Bilag 2: 7).

Idet medarbejderne har et stort fokus på at skulle inddrage borgeren i sin sag, gennem oplysninger af rettigheder og pligter, bliver det også vigtigt for medarbejderne at de er sat godt ind i borgerens sag. Dette kan forklare, hvorfor samtlige medarbejdere nævner, at efter

samtalen er flyttet online, har de måtte bruge mere tid på at forberede sig til samtalerne. Selv fortæller medarbejderne at, hvis de har samtalerne over telefonen, så er det eneste de er efterladt med, de informationer de kan læse sig frem til i sagen. Både Informant 2 og Informant 3 fortæller, at de har måtte lægge mere tid i selve forberedelsen til samtalen (Bilag 2: 8, Bilag 3: 10). Informant 2 mener, at det hænger sammen med at hun nu arbejder hjemme fra, og det krævede tid at finde sig selv i sin rolle som sagsbehandler, i de hjemmelige omgivelser. Som allerede beskrevet så giver medarbejderne også udtryk for, at der er nogle ting, som borgerne ikke får fortalt i samtalerne online, og som Informant 1 gør opmærksom på, så er der ting, de som medarbejdere heller ikke får spurgt ind til og ting, der ikke bliver samlet op på, fordi man ikke mødes fysisk. Hun mener det bunder i, at tingene kommer til at gå lidt stærkere, når samtalen er online kontra på jobcentret. Her pointerer hun at; *"nu er man jo kommet herind, så kan man lige så godt komme omkring det hele"* (Bilag 1: 4). Både hende og Informant 2 giver også udtryk for at de ikke bruger smalltalk i samme grad, som de gjorde tidligere (Bilag 1: 5, Bilag 2: 9).

Det tolkes altså at medarbejderne bruger længere tid på at forberede sig til samtalerne, da de har sværere ved at fornemme borgeren. Som en af medarbejderne siger er samtalen blevet mere formel efter den er flyttet online (Bilag 1: 5). Det synes derfor relevant at inddrage Mead, da det faktum at medarbejderne bruger længere tid på forberedelse, tolkes som et forsøg på, bedre at kunne sætte sig i borgerens sted. Bedre forberedelse kan derfor forstås som, medarbejdernes forsøg på at kompensere for det manglende fysiske møde og den fornemmelse for borger, som det fysiske møde føder.

Samtidig kan mere forberedelse fra medarbejderens side, ses i lyset af medarbejdernes fokus på at få informeret borgeren korrekt og meningsfuldt. Sammenholdes dette med retssikkerhedslovens forståelse af borgerinddragelse, kan medarbejdernes øgede forberedelse ses som et tegn på, at medarbejderne ønsker at kunne inddrage borgeren bedst muligt. Her gennem åben og god dialog.

Det tolkes desuden at medarbejderne forsøger at arbejde empowering med borgerne, ved at kunne informere dem bedst muligt, om deres præcise sag. Denne tolkning skal findes i at borgeren bliver oplyst om sine rettigheder og pligter samt, hvilke muligheder de har indenfor rammerne af deres sag, dette bevirker at borgeren bedre selv kan tage affære og komme ud af sin situation. Vidensdeling kan derfor forstås som at arbejde empowering.

Ifølge medarbejderne er det ikke blevet sværere at arbejde med empowerment efter samtalen foregår online. Som tidligere defineret (jf. 6.2 Medarbejdernes definition af empowerment), forstår medarbejderne empowerment som borgerinddragelse og det tolkes at medarbejderne arbejder inddragende gennem vidensdeling. I Marselisborgs undervisningsmateriale fremgår, en bestemt model for at inddrage borgeren empowerment i samtalen, ved brug af informationer (jf. 2.2 Marselisborgs forståelse og anvendelse af empowerment). Denne model kaldes UGU-modellen. Alle fire medarbejdere beskriver, at de bruger denne model når de har borgersamtaler.

Om modellen forklarer en af medarbejderne;

"Jeg bruger den der hedder 'UGU-modellen'. Det er det der med at undersøge behovet, inden du giver information eller rådgivning. Når jeg giver information, så er det 'G', så det er det her med at sige: "Vores erfaringer viser, eller er bla bla bla". Så bagefter undersøge, hvad borgeren tænker om det, og sige: "Hvad tænker du om det?". Det kunne for eksempel være hvis de skulle i et eller andet tilbud, hvor jeg skal forklare, hvad tilbuddet det går ud på. Så forklarer hvad jeg har af gode erfaringer, og til sidst sige: "Hvad tænker du om det?" (Bilag 2: 13).

En anden medarbejder beskriver ligeledes sin forståelse af modellen;

"[...] jamen et eksempel med udgangspunkt i hver eneste samtale jeg har, det er det her med 'UGU': undersøg din information undersøg. [...] hvor jeg skal orientere borgeren om noget, det kunne være en jobmulighed, det kan også være et webinar, som jeg henviser dem til, som kan bringe dem nærmere arbejdsmarkedet. Men det kan være en helt konkret jobmulighed som jeg forelægger for dem, og så det her med og fortælle om muligheden, og spørge ind til: "Hvad tænker du om det?", den bruger jeg rigtig meget: "Hvad tænker du om det?". Fordi så er jeg sikker på, at jeg ikke bare får fortalt om det, og så kører jeg egentlig bare videre. Jeg er sikker på at jeg får borgeren til at sige nogle ord, uanset hvad de ord nu måtte være, om det er negativ eller positiv karakter, så får jeg borgeren til at sætte nogle ord på "Hvad tænker de lige umiddelbart om det jeg siger til dem". Ud fra det så udvikler samtalen sig, så kan vi få spejlet borgeren eventuelt i de antagelser man har om et job indenfor det og det, eller er det nogle forestillinger man har, fordi man har hørt det og det, hvad ved jeg. Så jeg vil sige 'UGU' undersøg de informationer jeg har, og så spørger undersøgende ind efterfølgende, det bruger jeg faktisk i hver samtale" (Bilag 4: 12+13).

Ovenstående citater viser altså, hvordan medarbejderne forstår at arbejde med empowerment og Marselisborgs samtaleredskab UGU-modellen. Samtidig er citaterne eksempler på, hvordan medarbejderne arbejder inddragende med borgeren ved hjælp af informationer. Ingen af medarbejderne giver, som nævnt, udtryk for, at det er blevet sværere at arbejde med empowerment efter de har onlinesamtaler. Om mulighederne for at arbejde med empowerment online, fortæller Informant 4;

"Jeg vurderer dem [mulighederne] egentlig som rimelig gode, fordi jeg tænker lidt at vi udvikler os hele tiden" (Bilag 4: 13). Informant 2 vurderer; *"Det tænker jeg godt at vi kan.... jeg tænker at det handler om hvordan man selv har tilgang til at arbejde online"* (Bilag 2: 15).

En tredje medarbejder mener, at det handler om at være mere bevidst om, hvordan man gør det og øve sig i det. Hun forklarer at empowerment først kan lade sig gøre, når samtalen glider, så det er man nødt til at øve sig i først (Bilag 1: 12). Informant 3 beskriver, sine muligheder for at arbejde empowerment med borgerne således;

"Nej, jeg synes ikke det er blevet sværere [...]. I starten så var jeg lidt mere obs på det, fordi jeg lidt per automatik tænkte "okay nu bliver det nok lidt sværere at inddrage borgerne, nu når jeg ikke kan se dem". Så var det jeg begyndte at bruge mere tid på forberedelse, fordi jeg gerne ville sikre mig at jeg fik det hele med. Men det korte svar nu, er at jeg ikke synes det er svært at inddrage dem, jeg synes ikke det er sværere at bruge det. Det skulle nok bare lige trænes ind, når man nu i starten brugte lidt mere tid på lige at forberede sig" (Bilag 3: 15).

At medarbejderne ikke er afvisende overfor at kunne implementere empowerment i onlinesamtaler, tolkes ud fra at medarbejderne er begyndt at forberede sig bedre til samtalerne, der med afsæt i ovenstående argumentation, kan betyde at de derved mener at bedre forberedelse muliggør arbejdet med empowerment online. Dette begrundes med at medarbejderne definerer empowerment som borgerinddragelse. Det kan stilles op på følgende måde: empowerment = borgerinddragelse = orientering af ret og pligt.

Når medarbejderne ikke mener, at det er bedre vanskeligere at implementere empowerment online, er det heller ikke overraskende, at de ikke vurderer, at det er blevet direkte sværere at samarbejde med borgeren online. Om det nævner en af medarbejderne;

"[...] jeg vil ikke sige det [onlinesamtaler] påvirker mit samarbejde og relation med dem, det påvirker fremgangen i deres sag. Jeg synes ikke det påvirker min mulighed for relation til borgeren, det er bare øvelse og træning, at du ikke bare lige kan se dem. Jeg synes det går fint for mig at få opbygget en relation til mine nye borgere, bare fordi at jeg ikke kan se dem" (Bilag 3: 11)

Hun tilføjer; *"Det korte svar vil være nej, men hvis det er en psykiatrisk diagnose, personlighedsforstyrrelse, angst eller sådan nogle ting, så ja så kan det godt være svært"* (Bilag 3: 12) Informant 4 mener heller ikke det påvirker muligheden for at samarbejde med borgeren, at de har samtalerne over telefon eller video. Hun forklarer, at hun har måtte ændre nogle ting, når hun ikke kan se sine borgere fysisk;

"Ja jeg tænker lidt af det jeg har måtte ændre, er at jeg har måtte have hyppigere samtaler med borgerne. Det tror jeg kommer helt naturligt af at det fysiske møde, jeg havde med borgeren inden den her nedlukning, der sad jeg tilbage med et meget mere fyldestgørende indtryk af borgeren end jeg gør nu. [...] Det gør at jeg i langt højere grad kontakter borgeren, altså jeg har hyppigere samtaler med dem, det gør jeg også for at danne mig et indtryk af borgeren" (Bilag 4: 8+9).

De sidste to medarbejdere er også enige om, at det godt kan lade sig gøre at samarbejde med borgeren, men svarer dog "Både ja og nej", da de spørges ind til om det kan være en udfordring. Her fortæller Informant 1; *"Både og, fordi langt hen ad vejen lykkedes det egentlig fint for mig. Men jeg synes det tager længere tid"* (Bilag 1: 8). Og Informant 2 svarede;

"Både ja og nej. Jeg kender nogle der har klaret det med bravur, og det kører bare. Jeg tror kun jeg har fået en enkelt, hvor det er lidt modstridende i forhold til det her samarbejde. Det handler om at hendes agenda er meget direkte, hvor jeg har det lidt sådan, vi har stadig noget kommunikation vi skal have i orden, før vi kan løse den her opgave" (Bilag 2: 9).

Samlet set vurderer medarbejderne altså ikke, at deres samarbejde med borgeren påvirkes når samtalerne foregår online. Dette er altså på trods af, at de har givet udtryk for at de har svært ved at fornemme deres borgere og stemningen i samtalen, når den foregår over telefonen og der er et fravær af mimik og kropssprog. Faktorer som tolkes som værende vigtige for medarbejderen, for at kunne kommunikere med borgeren og sætte sig i deres sted.

Yderligere tolkes dette også essentielt for at kunne arbejde inddragende og med empowerment.

Man kan derfor undre sig over, hvorfor medarbejderne ikke mener, at online samtaler går ind og påvirker deres samarbejde med borgeren, og samtidig stille spørgsmål til, hvordan et godt samarbejde defineres af medarbejderne.

En af medarbejderne giver et eksempel med en borger, hun samarbejder godt med. Her ligger hun vægt på, at borgeren er god til at være positiv og selv huske at få booket sine samtaler. Hun siger; *"Vi har et godt samarbejde, og jeg tænker at hun nok skal komme i mål"* (Bilag 2: 8).

En anden af medarbejderne beskriver et forløb hun har haft med en ung kvinde, der har problemer med sin ryg, men gerne vil i uddannelse;

"Der synes jeg vi har fået et godt samarbejde, og det handler om at hun oplever at hun selv har fået ansvaret for hvad der skal bringe hende tilbage til arbejdsmarkedet. Hun definerer selv vejen, så det jeg kan støtte med det er at få hende pejlet i retning af de rette mennesker som kan hjælpe hende. Jeg kommer med forslag, nu har du prøvet det her, nu har prøvet den her behandling, den virker ikke, kunne man tænke sig at snakke med din læge om smertestillende. Så går hun jo tilbage til lægen, og de får snakket det her igennem, og hun får startet på smertestillende, og vender tilbage med at det lykkedes godt for hende. Det der skal til nu, det er at få en uddannelse, okay hvem er det så du tænker du skal have fat i, for at finde ud af hvilken uddannelse hun skal have. Så er hun gået i gang med at undersøge de her ting, så er hun hele tiden vendt tilbage med noget til mig, og så har jeg kunne sige okay nu er det her vi er, så giver det mening at du har snakket med hende her, og så får hun kontakt oplysninger på den person, og så gør hun det selv. Jeg har en oplevelse af at hun føler hun bliver støttet, men ikke at tingene bliver gjort for hende. Det er det jeg betegner som et godt samarbejde" (Bilag 1: 7).

For Informant 3 er fundamentet til et godt samarbejde, at hun får informeret borgeren om, hvad hendes rolle er og, hvad borgerens rolle er. Hun siger;

"Jeg har gjort rigtig ud at fortælle at vi er et Jobcenter, vi skal hjælpe dig, men at det er dig der har teten. Det der med at lægge den over på deres banehalvdel, at forklare dem, at ja jeg er her for at hjælpe dig, men jeg gør ikke tingene for dig, du skal selv gøre det. Jeg siger til dem, at der er noget der hedder 'Min plan', derinde kan de følge deres indsats, og derinde skal de booke samtaler. Så jeg gør meget ud af at fortælle dem, at de har ansvar for egen sag. Jeg gør meget ud af at, spørge dem hvad de har brug for, hvad der giver mening for dem, hvad der motiverer dem" (Bilag 3: 11).

Medarbejdernes beskrivelse af et godt samarbejde, synes altså at blive defineret ud fra, hvor villige borgerne er til at gøre som medarbejderne foreslår. Medarbejderne foreslår en retning, og borgeren følger. Medarbejdernes beskrivelse af et godt samarbejde, tolkes derfor nærmere som episoder, hvor borgeren arbejder godt sammen med medarbejderen.

Dette føder en diskussion om, hvorvidt episoderne kan defineres som gode eksempler på et samarbejde og spørgsmålet, der følger her bliver, hvorvidt borgeren oplever at have et godt samarbejde med jobcentret. Det bliver igen relevant at inddrage dilemmaet om, hvorvidt borgeren har mulighed for at definere retningen for sit forløb, eller om borgeren i virkeligheden efterlades med en inddragelse i medarbejderens dagsorden, uden mulighed for at påvirke denne.

6.5.1 Delkonklusion

Med afsæt i femte del af analysen, er det synliggjort, hvordan medarbejderne forstår at arbejde empowerment med borgeren. Her angiver, alle fire, at de benytter UGU-modellen når de skal inddrage borgeren i samtalen. Modellen har de lært gennem Marselisborgs undervisning, hvorfor det er forståeligt at medarbejderne bruger denne som eksempel, når de arbejder empowerment med borgerne. Det er samtidig argumenteret for, at medarbejderne forstår empowerment som borgerinddragelse og borgerinddragelse, som noget der kan omsættes via god dialog og vidensdeling. Med denne vide in mente, bliver det meningsfuldt at medarbejderne vurderer at det ikke er mere udfordrende at arbejde med empowerment, selvom samtalen foregår telefonisk eller med video. Her fortæller medarbejderne at det er blevet vigtigere at sætte mere tid af til forberedelse. I denne forbindelse synes det værd at stille spørgsmål til, hvor henne i deres arbejde, medarbejderne reelt set arbejder empowerment med borgerne og yderligere, hvor godt borgerne oplever at blive inddraget.

Med afsæt i medarbejdernes forståelse af empowerment og, hvordan dette omsættes til praksis, konkluderes det at det ikke er blevet sværere at arbejde med empowerment online. Det konkluderes samtidig at medarbejderne arbejder meget begrænset med empowerment, da det kun omsættes gennem vidensdeling.

Det er samtidig ikke medarbejdernes indtryk, at samarbejdet mellem dem og borgerne er blevet mere udfordrende, end ved fysiske samtaler. Dette forklares ud fra, at definitionen af samarbejde vurderes ud fra borgerens indstilling til at arbejde med medarbejderen, indenfor de rammer medarbejderen kan tilbyde. Det konkluderes derfor at onlinesamtaler ikke påvirker samarbejdet mellem medarbejder og borger. Dette skal ses ud fra at medarbejder og borger har

de samme rettigheder og pligter, de skal forholde sig til og arbejde under, som før nedlukningen. Disse påvirkes ikke af at samtalen foregår online.

7. Akademisk selvrefleksion

Efter udarbejdelsen af specialets analyse, er der nogle overvejelser, jeg ville ønske, at jeg havde gjort forud for mine interviews. Med dette afsnit ønsker jeg især at belyse tre problematikker, jeg vurderer, ville kunne have hjulpet den analytiske proces.

Gennem specialets indledning og teoretiske del, har jeg forsøgt at synliggøre, hvor komplekst et begreb empowerment er. Det rummer en plasticitet og kan strækkes og formes som én ønsker, hvorfor begrebet hurtigt kan blive svært at arbejde med. Jeg fortryder derfor, at jeg ikke fulgte bedre op på, hvordan medarbejderne i dette speciale, forstår empowerment. De nævner alle sammen, at de har deres viden fra Socialrådgiveruddannelsen. Set i bakspejlet, kunne det have hjulpet min analyse af empowerment, hvis jeg havde spurgt ind til, hvad de da havde taget med sig om begrebet fra deres uddannelse.

Jeg fortryder samtidig, at jeg ikke har spurgt mere ind til, hvordan medarbejderne vurderer deres mulighed for at samarbejde med borgeren, indenfor de rammer arbejdet som beskæftigelsesmedarbejder tillader. I forhold til analysens udvikling, havde det været gavnligt at vide, om medarbejderne mener, at de samarbejder og inddrager så meget, som systemet muliggør. Denne viden ville måske, kunne have kastet et andet lys over flere af problemstillingerne i analysen.

Gennem analysearbejdet bliver det tydeligt at det ikke har de store konsekvenser for borgersamtalen, at den foregår online. Til sidst ville jeg ønske, at jeg havde spurgt medarbejderne, hvorfor de ikke mener at deres arbejde påvirkes af at samtalerne foregår telefonisk eller med video. Jeg mener, at det ville have styrket analysen, hvis medarbejderne selv fik mulighed for at kommentere på dette, eftersom det er deres perspektiv specialets ønsker at belyse.

8. Konklusion

Denne undersøgelse er udarbejdet, for at besvare følgende problemformulering;

“Hvilke konsekvenser har det for samtalen mellem borger og medarbejder, at den foregår online? Og hvordan påvirker dette medarbejdernes mulighed for at arbejde med empowerment?”

Specialets konklusion er foretaget på baggrund af fire kvalitative forskningsinterviews, med beskæftigelsesmedarbejdere ansat i Jobcenter Hjørring. Følgende resultater kan derfor ikke generaliseres til andre kontekster, da det ikke opfylder kravet om statistisk generaliserbarhed. Dette har dog heller aldrig været formålet med specialet. Målet har derimod været at opnå en fyldestgørende forståelse af fænomenet online borgersamtaler samt, hvordan der kan arbejdes med empowerment online indenfor beskæftigelsesområdet.

Specialet indeholder teoretiske bidrag fra Goffman og hans begreber om teatermetaforen og ritualmetaforen samt Meads begreb om perspektivtagning. Med afsæt i disse teorier konkluderes det at medarbejderen kan have sværere ved at kommunikere med borgeren, når samtalen ikke udspiller sig i det fysiske rum. Dette begrundes med at medarbejderen kan have svært ved at opfange det indtryk som borgeren forsøger at efterlade, hvorfor medarbejderens mulighed for at kunne tage borgerens perspektiv besværliggøres.

Det konkluderes dog, at denne udfordring ikke påvirker samarbejdet mellem medarbejder og borger, hvorfor det konkluderes at samarbejdet ikke udfordres som konsekvens af onlinesamtaler. Hertil ses en problematik i medarbejderens mulighed for at samarbejde med borgeren i det hele taget. Det konkluderes samtidig at onlinesamtaler ikke har konsekvenser for medarbejdernes strukturering af samtalerne, da de benytter de samme redskaber under samtalen online som fysisk. Her fremhæves brugen af dagsordener og medarbejdernes forsøg på at inddrage borgeren gennem vidensdeling.

Specialet indeholder desuden et teoretisk bidrag fra John Andersen og hans forståelse af empowerment indenfor tre socialpolitiske grene. Med afsæt i Andersens teori om den neoliberale forståelse af empowerment og medarbejdernes definition af begrebet, konkluderes det at online samtaler ikke har konsekvenser for medarbejdernes brug af empowerment i deres arbejde. Denne konklusion skal dog ses i lyset af, at det kun har været muligt at finde en meget

sparsom implementering af empowerment i medarbejdernes arbejde, hvor dette kun bliver synligt gennem vidensdeling.

Gennem analysen er der identificeret tre dilemmaer indenfor det sociale arbejde, som medarbejderne udfører. Første dilemma stiller spørgsmål til borgernes mulighed for at blive inddraget i medarbejdernes planlagte dagsorden. Andet dilemma forholder sig kritisk til, hvorfor borgerne foretrækker at have samtalen telefonisk. Tredje og sidste dilemma berører, hvorfor medarbejderne ikke mener at inddragelse, samarbejde og empowerment vanskeliggøres når samtalen foregår online.

9. Litteraturliste

Andersen, Maja Lundemark 2015: "Empowerment på beskæftigelsesområdet – et mulighedsrum?" *I Uden for nummer, tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde*. Lokaliseret den 24. marts 2021: <https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2017/05/30-UdenForNummer.pdf>

Andersen, John, Lars Bohn, Trine N. Fotel og Catharina J. Kristensen (2003): *Empowerment i storbyens rum: et socialvidenskabeligt perspektiv*, 1. udgave, Hans Reitzels forlag

Antoft, Rasmus og Salomonsen, Heidi Houlberg (2007): "Det kvalitative casestudium; introduktion til en forskningsstrategi" i Antoft, Rasmus et al: *Håndværk og horisonter; tradition og nytænkning i kvalitativ metode*. Odense M. Syddansk Universitetsforlag

Beskæftigelsesministeriet (2013): "Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet – flere i uddannelse og job". Lokaliseret den 29. marts 2021: https://bm.dk/media/6496/aftaletekst_kontanthjaelpsreform-pdf.pdf

Birkler, Jacob (2013): *Videnskabsteori*, 1. udgave, 9. opslag 2013, Munksgaard, København 2005

Bo, Inger Glavind (2014): "George H. Mead: Selv og socialisering hos George H. Mead" i *Tradition og fornyelse* af Jacobsen, Michael Hviid et al. Aalborg Universitetsforlag.

Brinkmann, Svend og Lene Tanggaard (2015): "Interviewet: Samtalen som forskningsmetode" i *Kvalitative metoder*, Hans Reitzels forlag

Brinkmann, Svend og Lene Tanggaard (2015): "Kvalitative metoder, tilgange og perspektiver: en introduktion" i *Kvalitative metoder*, Hans Reitzels forlag

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

Carlsen, Line Thoft (2018): "Forskningsetik i praksis" i *Forskningsmetode i socialt arbejde* af Søren Peter Olesen og Merete Monrad, Hans Reitzels forlag, København

Hjørringmetoden (2015): "Hjørringmodellen – Investering i Arbejdsrettet Rehabilitering", Lokaliseret den 10. marts 2021, via Hjørring Kommunes hjemmeside: <https://www.iar.hjoerring.dk>

Hutchinson, Gunn strand og Siv Oltedal (2019): "Interaktionistiske perspektiver i socialt arbejde" i *Teoretiske perspektiver i socialt arbejde*. Hans Reitzels forlag.

Järvinen, Margaretha og Nils Mortensen (2002): "Det magtfulde møde system og klient: teoretiske perspektiver" i *Det magtfulde møde mellem system og klient*, Aarhus Universitetsforlag

KL et al. (2020): Medarbejderundersøgelse om erfaringerne under corona.

Lokaliseret 2. februar 2021: <https://www.kl.dk/media/25407/medarbejderundersogelse-om-erfaringerne-under-corona.pdf>

KL (2020): Jobcentrenes indsats under suspensionen af beskæftigelsesindsatsen grundet covid-19. Lokaliseret den 2. februar 2021: <https://www.kl.dk/media/25406/jobcentrenes-indsats-under-suspensionen-af-beskaeftigelsesindsatsen-grundet-covid-19.pdf>

Kristiansen, Søren (2014): "Erving Goffman: Om sociologisk mikroskopi og social orden mellem tillid og kynisme" i *Tradition og fornyelse* af Jacobsen, Michael Hviid et al. Aalborg Universitetsforlag.

Kylling, Anna Paarup (2015): "Empowermenttilgangen – styring til frigørelse og frigørelse til styrelse", *Kandidatspeciale*. Institut for Statskundskab, Københavns Universitet

Mandagmorgen (2017): "2018 skal være et paradigmetifte i den offentlige sektor" i Mandagmorgen.dk. Lokaliseret den 29. marts 2021 <https://www.mm.dk/artikel/2018-skal-vaere-et-paradigmeskift-i-den-offentlige-sektor>

Monrad, Merete og Søren Peter Olesen (2018): "Kvalitet og Kritik" i *Forskningsmetode i socialt arbejde* af Søren Peter Olesen & Merete Monrad, Hans Reitzels forlag, København

Olesen, Søren Peter (2018): "Analysestrategi" i *Forskningsmetode i socialt arbejde* af Søren Peter Olesen og Merete Monrad, Hans Reitzels forlag, København

Olesen, Søren Peter og Line Thoft Carlsen (2018): "Analyse af tekst" i *Forskningsmetode i socialt arbejde* af Søren Peter Olesen og Merete Monrad, Hans Reitzels forlag, København

Ravn, Rasmus (2019): "Arbejdsrettet rehabilitering – en evaluering af Hjørring Kommunes investering på beskæftigelsesområdet", *ph.d.-afhandling*, Aalborg Universitet

Regeringen.dk (2020): "Der bliver brug for at vi hjælper hinanden", *pressemøde om coronavirus*. Lokaliseret den 26. marts 2021 <https://www.regeringen.dk/nyheder/2020/pressemoede-11-marts-i-spejlsalen/>

Riis, Ole (2005): *Samfundsvidenskab i praksis - introduktion til anvendt metode*. Hans Reitzels forlag, København

Skytte, Marianne (2017): "Socialt arbejde" i *Socialt arbejde – teorier og perspektiver* af Jens Guldager og Marianne Skytte, Akademisk forlag, København

Stræde, Mathias Koch (2014) "Minister: Mere ansvar til kontanthjælpsmodtagere" i *Information*. Lokaliseret den 29. marts 2021: <https://www.information.dk/indland/2014/03/minister-mere-ansvar-kontanthjaelpsmodtagere>

Tanggaard, Lene (2017): "Fænomenologi som kvalitativ forskningsmetode" i *Kvalitativ analyse – syv traditioner* af Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer, Hans Reitzels forlag

Tanggaard, Lene og Svend Brinkmann (2015): "Kvalitet i kvalitative studier" i *Kvalitative metoder – en grundbog*. Hans Reitzels forlag.

Torring, Jacob (2004): *Det stille sporskifte i velfærdsstaten – en diskursteoretisk beslutningsprocesanalyse*, Aarhus Universitetsforlag

Zhu, Hong & Sunnøve T. Andersen (2020): "ICT-mediated social work practice and innovation: professionals' experiences in the Norwegian Labour And Welfare Administration", *Nordic Social Work Research*

10. Bilag

10.1 Interviewguide

1. Præsentation af projektet

Jeg vil gerne starte med at sige tak, fordi du giver dig tid til at snakke med mig.

Og så vil jeg gerne præsentere mig selv og hvilken problemstilling, jeg ønsker at belyse i min opgave inden vi går i gang. Jeg hedder som sagt Louise og er studerende ved Aalborg Universitet, her læser jeg en kandidat i Socialt arbejde. Derudover var jeg praktikant i Jobcentrets afdeling for Økonomi og Planlægning i efteråret, og er nu ansat i samme funktion, men som studiemedhjælper i afdelingen. Jeg er på mit sidste semester på i min kandidat og dermed i gang med at skrive speciale.

I mit speciale ønsker jeg at belyse, den forandring jeres arbejde, som jobcentermedarbejdere, har gennemgået det sidste års tid, grundet covid-19 og den delvise nedlukning af jobcentret. Jeg er særligt interesseret i, hvordan borgersamtalerne er gået fra at være fysiske til at foregå online og, hvilken betydning den forandring har for samtalen. Derudover er jeg særligt optaget af, hvordan i har arbejdet med empowerment det sidste år. Jeg vil gerne understrege, at jeg ikke er i gang med at lave en tilfredshedsundersøgelse af borgersamtaler online, og ej heller en evaluering over, hvor god du er til at arbejde med empowerment. Jeg er derimod interesseret i dine erfaringer og oplevelser med at arbejde online med empowerment og borgerne, og hvilken forandring samtalen har taget eller ikke taget.

For at besvare min problemstilling, er jeg derfor interesseret i din viden, refleksioner og erfaring med at have borgersamtaler online og hvordan empowerment kan arbejdes med når i ikke mødes fysisk.

Da jeg ikke er uddannet socialrådgiver eller har erfaring i at arbejde med socialt arbejde, kan jeg blive nødt til at stille uddybende og opklarende spørgsmål undervejs. Det er udelukkende fordi jeg gerne vil lære. Samtidig kan det også være at jeg bliver nødt til at lede interviewet videre, da vi har en tidsramme som vi skal overholde.

Første del af interviewet vil spørge ind til samtalen mellem dig og borger, og sidste del vil henvende sig til, hvordan du arbejder med empowerment.

Til sidst skal jeg oplyse dig om, at interviewet varer ca. en time, at dine svar vil blive behandlet anonymt og at interviewet vil blive optaget.

Har du nogle spørgsmål inden vi går i gang?

2. Præsentation af medarbejder

Vil du starte med at præsentere dig selv med navn, alder, hvilken stilling du har i jobcentret, din uddannelse og hvornår du blev ansat i Jobcenter Hjørring?

3. En normal arbejdsdag før covid-19

Først vil jeg gerne have dig til at skrue tiden tilbage til før marts 2020, og forsøge at huske, hvordan din arbejdsdag med borgersamtaler så ud den gang.

- Vil du fortælle om, hvordan en typisk samtale foregik?
- Hvordan sikrede du, et positivt udgangspunkt for samtalen mellem dig og borger?
 - Kan du give et eksempel på det?

4. Nye digitale rammer for mødet med borgeren

Grundet covid-19 og den delvise nedlukning af jobcentret tilbage i marts 2020, blev din arbejdsdag ændret, og rammerne for, hvordan du plejede at have borgersamtaler ved fysisk fremmøde, blev erstattet af samtaler online.

- Hvilke digitale/online devises bruger du mest, når du skal i kontakt med en borger?
 - Hvorfor foretrækker du at benytte den ene frem for den anden? Fx telefonisk, mail eller gennem Teams?
- Vil du fortælle, hvordan du oplever at arbejde med borgerne når i ikke mødes fysisk?
 - Hvilke udfordringer oplever du, at der kan være?
 - Kan du se nogle fordele i at arbejde på den her måde med borgerne?
 - Er det din erfaring at det er bedre at arbejde med borgerne på den her måde? Hvordan/Hvordan ikke?
- Hvilke betydninger har det for samtalen at i ikke er sammen fysisk?
 - Er det din erfaring at du og borger opfører jer anderledes?
 - Kan du komme med et eksempel på det?

5. Samtalen er flyttet hjem

Jeg vil gerne snakke lidt om, hvilken betydning det har for samtalen mellem dig og borger, at samtalen er flyttet fra det fysiske rum på jobcentret til at foregå virtuelt i begge jeres hjem.

- Kan du huske, hvilke tanker du gjorde dig, i forhold til at have videosamtaler med borger, hvor der er live-billeder af begge jeres hjem?
 - Kan du fortælle, om samtalen ændrede sig efter den foregår hjemmefra?
 - Vil du give et eksempel på det?
 - Har din opfattelse ændret sig gennem det sidste år?
 - Ændrer det dit indtryk af borger, at du kan se ind i hans private hjem?
 - Har det påvirket din relation til borger at du har kunne se ind i borgers hjem?

6. Samarbejdet mellem borger og sagsbehandler

Nu vil jeg gerne komme ind på dit samarbejde med borgeren.

Vil du prøve at beskrive, hvordan et samarbejde mellem dig og borger, kan se ud?

- Hvordan arbejder du for at skabe et godt samarbejde?

- Hvilke elementer synes du er vigtige for at opnå et samarbejde?
- Hvad betyder et godt samarbejde for dig?

Jeg vil gerne høre lidt om, hvordan nedlukningen har påvirket dine muligheder for at arbejde med borgeren.

- Hvilke erfaringer har du med at arbejde sammen med borgeren gennem onlinesamtaler?
 - Har du måtte ændre nogle ting eller din tilgang til borgeren for at få samarbejdet til at lykkes?
 - Vil du vurderer at det er en udfordring at skabe et godt samarbejde med borger efter samtalerne foregår online?
- Har du fået nye borgere under nedlukningen?
 - Hvordan sikre du et positivt førstegangsmøde, når i mødes online?
 - Kan du give et eksempel på det?
 - Er der nogle ting/faktorer du er særligt opmærksom på, når du skal have etableret et samarbejde, hvor du ikke har mødt borger fysisk?

7. Empowerment – hvad er det?

Som praktikant og studiemedhjælper har jeg arbejdet med at få koordineret empowerment-undervisningen fra konsulentfirmaet Marselisborg og medarbejderne i Hjørring Kommune. Jeg ved derfor at alle medarbejdere har været på et empowerment-forløb i forbindelse med deres ansættelse.

- Vil du fortælle om en situation, hvor du oplever at arbejde empowermentorienteret?
 - Hvor i eksemplet, synes du det er mest empowering?
 - Bygger din forståelse af empowerment på undervisningen fra Marselisborg?
- Hvilke redskaber tog du med dig fra undervisningen med Marselisborg?
- Hvordan får du selv implementeret empowerment i dit arbejde med borgerne?
 - Kan du give et eksempel på det?
- Er der sket en forandring i din tilgang til at arbejde med borgerne, efter samtalerne er blevet online?
 - Er der nogle redskaber, der er sværere at arbejde med end andre?

- Hvordan vurderer du muligheden for at arbejde med empowerment indenfor de rammer, der er online?

8. Afslutning

Nu er vi nået igennem alle de spørgsmål jeg havde forberedt.

- Til sidst vil jeg høre om, du mener at jeg har glemt at spørge om noget eller noget du gerne vil tilføje?

10.2 Abstract

The thesis must be seen in the light of the covid-19 pandemic which hit Denmark in March 2020. Due to covid-19, the Danish government chose to shut down society. This meant all public employees were forced to work from home and conversations between them and the citizens had to take place online or by telephone.

The purpose of this thesis has been to investigate the consequences of the phenomenon of online conversations between citizens and the employees in the area of employment.

The results of the study are based on four qualitative interviews. The informants are social workers employed at Jobcenter Hjørring. The interviews took place over Teams, as the job Center at that time was still closed, at that time, due to covid-19.

The ambition to collect data qualitatively through interviews has been to gain in-depth knowledge within the field. The goal has therefore been the employees' experiences and experiences of working with online citizen interviews as well as their opportunity to implement empowerment online and their experiences have been allowed to play a central role through the analysis.

In the study Erwing Goffman and his theory of theatrical metaphor and ritual metaphor are included as an interpretive elements in the analysis. Goffman's theory is complemented by George H. Mead's theory of taking another one's perspective. The theories have been used to investigate how conversations with the citizen change when there is a physical absence. Theory

about the role and power of social workers is also presented in the study and have been used to interpret how employees see their own position towards the citizen.

To define empowerment, John Andersen's understanding of the concept is involved. Andersen defines empowerment within three understandings in social policy. His theory is used to interpret employees' understanding of empowerment. In this way, it's been possible to measure how employees work empowering with citizens. This means the analysis of the employees' 'ability to work with empowerment is on the shoulders of the employees' definitions of the same.

The thesis concludes it has no consequences for the conversation between citizen and employee the conversation takes place online. Parameters such as collaboration, involvement and empowerment have been analyzed. The results must be seen in the light of, the employees' opportunity to do so when the interview takes place physically. At the same time, it's been concluded that the employees are challenged in relation to understanding the citizen they are interviewing, as the citizen does not have the same opportunity to leave a proper impression of himself.