

**Kvalitativ undersøgelse af forråelsesrisikoen blandt
socialarbejdere i arbejdet med job- og aktivitetsparate
kontanthjælpsmodtagere
under COVID-19**

Speciale ved Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde, Aalborg Universitet

Udarbejdet af:

Monalisa Stephano
Studienummer: 20155321

Nina Lærke Christenen
Studienummer: 20190949

Antal anslag: 191.141

Vejleder:
Lars Uggerhøj

Abstract

Introduction

Early 2020, the spread of COVID-19 became a global public health emergency. On March 11, the Danish primary minister announced an extensive lock-down of the public sector to prevent the spread of the disease. This lock-down had tremendous consequences for the Danish cash benefit program. The active employment program was temporarily suspended and cash benefit recipients no longer had to be available for the job centers. This had sudden and comprehensive impact on the social work. Brutalization is a term used for describing when for example employees lose their professional convictions. This may occur in circumstances where it is no longer feasible to perform a job in a self-satisfactory manner. Thus, in this Master's thesis we set out to investigate whether brutalization can become a strategy for social works in the work with job- and activity-ready cash benefit recipients as a consequence of the drastic changes under COVID-19. Furthermore, we aim at examining how this potentially can affect the co-operation between social workers and cash benefit recipients.

Methods

We ascribed our study a Hermeneutic approach in the data analysis. This allowed us to assess the social workers' and their managers' view in combination with our own pre-understanding based on theories and existing research literature. Our study was based on psychologist Dorthe Birkmose's definition of the term, brutalization, on Michael Lipsky's theory on cross-pressure and defence mechanisms, as well as theories by Goffman. We conducted seven semi-structured qualitative interviews with two managers and five social workers originating from two Danish job centers. These interviews compose this study's empirical data and are applied in the analyses and conclusions to answer our questions.

Analysis and conclusion

Our results suggest that the most critical changes in social work under COVID-19, according to the social workers, are: suspension of employment effort, voluntariness, 225-hours rule, working at home, and alternative forms of contact. Furthermore, a major focus is on cooperation with the cash benefit recipients in relation to these changes. Whether brutalization, as a consequence, becomes a strategy depends on how individual social workers experience powerlessness and difficult working conditions, during the changes. Our results suggest that the changes 'suspension of employment effort' and 'alternative forms of contact' are those factors that induce the most clear signs of brutalization. These

are also the changes that affect the co-operation between social workers and cash benefit recipients the most. We furthermore find that that the sudden and comprehensive changes do not have any major impact on whether brutalization becomes a strategy while working with job-ready cash benefit recipients. Thus, it does effect the co-operation with this specific group. In contrast, there are indications of that brutalization can become a strategy while working with activity-ready cash benefit recipients above 30 years. Thus, our results suggest that the changes under COVID-19 can both induce nearness and distance, which can affect the co-operation between social works and cash benefit recipients both positively and negatively.

Perspective

Our results suggest that brutalization among social works may occur as consequence of the comprehensive and sudden changes imposed by the suspension of the employment program under COVID-19. This may lead to an undesirable practice that does not contribute to fulfilling the primary goal, which is ordinary work for all citizens. We speculate that this type of brutalization may also occur among social workers during other major changes, such as implementation of new employment laws in general. This can potentially have a negative impact on how quickly cash benefit recipients get an employment, and it is therefore highly relevant to investigate further.

Keywords: brutalization, cash benefit recipients, COVID-19, law suspension, social work

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	1
2. PROBLEMFELT	2
2.1 VALG AF SPECIALEEMNE	2
2.2 FRA PASSIV TIL AKTIV – ET KORT HISTORISK RIDS.....	3
2.3 KATEGORISERING AF KONTANTHJÆLPSMODTAGERE.....	3
2.4 BESKÆFTIGELSESPOLITIK BASERET PÅ EVIDENS	4
2.5 LOV OM EN FORENKLET BESKÆFTIGELSESIKTSATS	5
2.6 SOCIALRÅDGIVERES OG BORGERES OPLEVELSER AF BESKÆFTIGELSESPOLITIKKEN	5
2.6.1 Opsamling på Socialrådgiveres og borgeres oplevelser af beskæftigelsespolitikken	7
2.7 SOCIALARBEJDERNES ROLLER.....	7
2.8 COVID-19S BETYDNING FOR DET SOCIALE ARBEJDE	7
2.8.1 Socialarbejderes oplevelse af det sociale arbejde under COVID-19.....	8
2.8.2 Borgeres oplevelse af det sociale arbejde under COVID-19	11
2.8.3 Opsamling på socialarbejdere og borgeres oplevelse af det sociale arbejde under COVID-19	12
2.9 FORRÅELSE.....	13
2.10 FORSKNING I FORRÅELSE.....	14
3. PROBLEMFORMULERING.....	16
4. AFGRÆNSNING	16
5. BEGREBSAFKLARING.....	17
6. LÆSEVEJLEDNING	19
7. LITTERATURSØGNING.....	21
8. VIDENSKABSTEORI.....	22
8.1. VORES POSITIONERING OG PÅVIRKNING PÅ FELTET.....	23
8.2 VORES FORFORSTÅELSE	23
9. METODE	24
9.1 KVALITATIV INTERVIEWUNDERSØGELSE.....	24
9.1.1 Det semistrukturerede enkeltpersonsinterview.....	25
9.1.2 Interviewguides.....	25
9.1.3 Refleksioner over metodiske til- og fravalg.....	26
9.1.4 Transskribering og formidling af interviewcitater	27
9.2 KODNING.....	28
9.3 ADGANG TIL FELTET OG REKRUTTERINGSMETODE	30

9.4 SAMTYKKE PÅ INFORMERET GRUNDLAG OG ANONYMISERING	31
9.5 PRÆSENTATION AF INFORMANTER	32
10. BEGREBSLIGE OG TEORETISKE REFLEKSIONER.....	33
10.1 FORRÅELSE	33
10.2 KRYDSPRES OG AFVÆRGEMEKANISMER	35
10.3 FORRÅELSE OG AFVÆRGEMEKANISMER	38
10.4 ROLLE- OG INTERAKTIONSTEORI.....	40
11. ANALYSESTRATEGI.....	42
12. ANALYSE.....	42
12.1 DE PLUDSELIGE OG OMFATTENDE ÆNDRINGER AF DET SOCIALE ARBEJDE UNDER COVID-19 - ANALYSE VED PRÆSENTATION AF CITATER OG INDDRAGELSE AF FORRÅELSE, KRYDSPRES OG AFVÆRGEMEKANISMER.....	43
<i>12.1.1 Suspenderet beskæftigelsesindsats</i>	<i>43</i>
<i>12.1.2 Frivillighed.....</i>	<i>48</i>
<i>12.1.3 225-timersreglen</i>	<i>50</i>
<i>12.1.4 Hjemmearbejde</i>	<i>53</i>
<i>12.1.5 Alternative kontaktformer</i>	<i>56</i>
12.2 SAMARBEJDET MELLEML SOCIALARBEJDERNE OG KONTANTHJÆLPSMODTAGERNE UNDER COVID-19 - ANALYSE VED PRÆSENTATION AF CITATER OG INDDRAGELSE AF KRISESITUATION, SAMHANDLING, AFSTAND MELLEML HOLD OG FORRÅELSE.....	64
<i>12.2.1 Samarbejde med borgerne i krisesituationer</i>	<i>64</i>
13. KONKLUSION	71
14. REFLEKSION OVER SPECIALETS FORSKNINGSMÆSSIGE KVALITET	74
15. SPECIALETS RELEVANS FOR SOCIALT ARBEJDE OG PERSPEKTIVERING	75
LITTERATURLISTE.....	76
BILAGS OVERSIGT	82
BILAG 1 PORTFOLIO NINA, MONALISA OG SAMARBEJDE	82
BILAG 2 REKRUTTERINGSBREV TIL KOMMUNER	82
BILAG 3 INFORMATION OM SPECIALE TIL INFORMANTER	82
BILAG 4 SAMTYKKEERKLÆRING	82
BILAG 5 INTERVIEWGUIDE TIL PILOTINTERVIEW	82
BILAG 6 INTERVIEWGUIDE TIL SOCIALARBEJDERE	82
BILAG 7 INTERVIEWGUIDE TIL TILLIDSREPRÆSENTANT	82
BILAG 8 INTERVIEWGUIDE TIL LEDERE	82
BILAG 9 LITTERATURSØGNING 1	82
BILAG 10 LITTERATURSØGNING 2.....	82

1. Indledning

I starten af år 2020 hærger verden af en ny og ukendt sygdom. En sygdom der betegnes COVID-19 og som d. 11. marts blev erklæret for en global pandemi af World Health Organization (COVID-19 Del af Statens Serum Institut, 2021). Samme dag på et pressemøde i statsministeriet lukkede statsministeren Danmark ned. Med ord som "*samfundssind*" og "*stå sammen ved at holde afstand*" får nedlukningen så pludselige og omfattende konsekvenser for arbejdsliv, arbejdsorganisering og sociale relationer, at lignende ikke er set siden anden verdenskrig (Bredgaard, et al., 2021, s. 3; Statsministeriet, 2020). Blandt andet skal ansatte i den offentlige sektor arbejde hjemme og skoler samt institutioner holdes lukket (Statsministeriet, 2020). Samtidig suspenderes den aktive beskæftigelsesindsats. Ledige skal ikke længere stå til rådighed for arbejdsmarkedet eller for den aktive indsats, da krav om jobsøgning, deltagelse og samtaler frafalder. Disse interventioner baseres i stedet på borgernes frivillighed, og kontakten mellem socialarbejder og borger hviler da på telefoniske eller virtuelle løsninger. Dermed får nedlukningen store konsekvenser for det sociale arbejde (Marselisborg, 2020, s. 4).

I samme år bliver der i forskellige sammenhænge sat fokus på risikoen for forråelse hos arbejdere i den offentlige sektor (Nielsen, Aabenhus, Moestrup, & Valentin, 2020). I fagbladet, Socialrådgiveren, sætter psykolog Dorthe Birkmose fokus på, hvordan lovgivningen på beskæftigelsesområdet lægger op til forråelse, da lovbestemmelserne kan gå direkte imod socialarbejdernes faglighed og faglige overbevisninger (Nielsen D. K., 2020, s. 34). Birkmose kommer med en spændende påstand om, at socialarbejderne inden for kriminalforsorgen- og retspsykiatrien er bevidste om forråelsesrisikoen, hvorfor dette er noget der aktivt arbejdes imod. Derimod er denne bevidsthed ikke på samme måde tilstedeværende på jobcentre (Nielsen D. K., 2020, s. 34). Videre ytrer Haderslev kommunes borgerrådgiver i den årlige beretning, hvordan forråelse er en særlig bekymring i de konfliktfyldte sager, hvor forråelse bliver en strategi hos kommunens medarbejdere. Brugen af ordet forråelse i den årlige beretning har affødt forskellige reaktioner fra byrådsmedlemmerne. Nogle medlemmer udtrykker, at forråelse ønskes undersøgt nærmere, mens andre er forfærdede og undres over, at netop dette "*meget stærke ord*" er inddraget i årsrapporten (Mogensen, 2020). Med afsæt i COVID-19s betydning for det sociale arbejde undersøger vi derfor i dette speciale, om forråelse kan blive en strategi for socialarbejdere i arbejdet med kontanthjælpsmodtagere i to kommunale jobcentre.

2. Problemfelt

I følgende kapitel vil vi præsentere baggrunden for valg af specialeemne og ud fra litteratur og forskning skrive os ind på specialets genstandsfelt. Indledningsvist præsenteres overgangen fra en passiv til en aktiv arbejdsmarkedspolitik efterfulgt af de lovgivningsmæssige rammer, der berører kontanthjælpsområdet. Efterfølgende præsenteres en beskrivelse af socialarbejdere og borgeres oplevelse af lovens rammer samt en beskrivelse af socialarbejdernes rolle heri. Derefter præsenteres COVID-19s betydning for det sociale arbejde samt resultater, der viser, hvordan socialarbejdere og borgere oplever det sociale arbejde under COVID-19. Afslutningsvis introducerer vi begrebet forråelse og beskriver forskning relateret hertil. Samlet leder dette til en præsentation af problemformuleringen i kapitel 3.

2.1 Valg af specialeemne

Udarbejdelsen af et speciale med afsæt i COVID-19s betydning for forråelse som en strategi i udførelsen af det sociale arbejde inden for kontanthjælpsområdet, er funderet i vores grundlæggende interesse for det beskæftigelsesrettede felt og det sociale arbejde, der udføres i landets jobcentre. Vi har forskellige erfaringer fra henholdsvis praktik og arbejde med kontanthjælpsmålgruppen. Fælles for os begge er oplevelsen af, at især de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere har brug for en håndholdt indsats. I vores idégenereringsfase og deraf afledte litteratursøgning er vi blevet opmærksomme på forskellige problematikker, der har bidraget til vores afgrænsning af specialeemnet. Under idégenereringsfasen er vi blevet opmærksomme på, hvordan de lovgivningsmæssige bestemmelser indenfor beskæftigelsesområdet kan være underminerende for fagligheden i udførelsen af det sociale arbejde. Dette kan potentielt medføre en forråelse hos socialarbejdere, hvilket videre kan medføre samarbejdsvanskeligheder borger og socialarbejder imellem (Nielsen D. K., 2020, s. 34). Under vores litteratursøgning er vi blevet opmærksomme på, at COVID-19 har medført pludselige og omfattende ændringer i udførelsen af det sociale arbejde indenfor beskæftigelsesområdet. Blandt andet har suspenderingen af den aktive beskæftigelsesindsats medført, at samtaler og interventioner har været baseret på frivillighed (Marselisborg, 2020, s. 4). Dermed kan suspendering af beskæftigelsesindsatsen medføre moralske og værdimæssige udfordringer i udførelsen af det sociale arbejde under COVID-19, fordi mulighederne for kontinuerlig og personlig indsats begrænses. Dette kan anses for problematisk overfor kontanthjælpsmålgrupperne, da disse udgør nogle af de mest udsatte borgere i Danmark (Hansen & Schultz-Nielsen, 2015, s. 23-24; Marselisborg, 2020, s. 4).

2.2 Fra passiv til aktiv – et kort historisk rids

I følgende afsnit præsenteres udviklingen fra passiv til aktiv arbejdsmarkedspolitik for at tydeliggøre, hvilke politiske intentioner, der danner baggrund for udførelsen af det sociale arbejde på jobcentrene.

I Danmark er der siden arbejdsmarkedsreformen i 1993 ført en aktiv arbejdsmarkedspolitik. Reformen afløste den mere passive arbejdsmarkedspolitik, hvor ledighed ansås for at være en konsekvens af mangel på arbejdskraft. Men med arbejdsmarkedsreformen ændredes dette. Ledighed blev da anset som værende strukturelt betinget, hvor den ledige blandt andet kunne mangle incitament eller kvalifikationer. Derfor blev der indført aktiv ledighedsbekæmpelse, hvor ret og pligt til blandt andet aktivering og jobsamtaler skulle sikre et øget arbejdsudbud, hvor uddannelse også blev et redskab til at bringe de ledige tilbage på arbejdsmarkedet (Bredgaard et al., 2017, s. 15-19&29-31). Det interessante er, at det var socialpolitikken, herunder indsatsen over for kontanthjælpsmodtagere, der beredte vejen for den aktive arbejdsmarkedspolitik. Kommunerne havde siden begyndelsen af 90'erne, i bestræbelsen på at få kontanthjælpsmodtagerne ud på arbejdsmarkedet, mødt dem med krav om aktivering. En noget for noget tankegang var dominerende og udmøntede sig i, at kontanthjælpen ikke blev udbetalt uden krav om modydelse (Bredgaard et al., 2017, s. 18). Ifølge Thomas Bredgaard, Henning Jørgensen, Per Kongshøj Madsen og Stine Rasmussen beskriver Mølsted Jørgensen, at der i 2001, med regeringsskiftet, kom en ny opfattelse af den aktive arbejdsmarkedspolitik. Dette udmøntede sig i et navneskifte, hvor arbejdsministeriet skiftede navn til beskæftigelsesministeriet, der samlet skulle behandle aktiveringen af dagpenge- og kontanthjælpsmodtagere. Intentionen var, at midlet og målet i indsatserne over for begge målgrupper primært var, og er, ordinær beskæftigelse (Bredgaard et al., 2017, s. 19). Men ikke kun beskæftigelsespolitikken har været under forandring, også de lovgivningsmæssige rammer og de kategoriseringsværktøjer, som socialarbejderne har haft til rådighed i arbejdet med kontanthjælpsmodtagerne, har med årene undergået forandringer.

2.3 Kategorisering af kontanthjælpsmodtagere

Ifølge Mathias Herup Nielsen forklarer Møller & Stone, Caswell m.fl., at kategoriseringen af kontanthjælpsmodtagerne, efter den aktive politiks indtog, var et anliggende for landets kommuner, hvor socialarbejderne i mødet med de enkelte kontanthjælpsmodtagere havde stor metodefrihed i kategoriseringen (Nielsen M. H., 2015, s. 49). Ifølge Nielsen beskriver Socialministeriet, at dette var en trussel mod borgernes retssikkerhed, blandt andet fordi kategoriseringerne blev varetaget

forskelligt i kommunerne (Nielsen M. H., 2015, s. 49). Kritik af kategoriseringssystemet har gennem tiden medført flere ændringer og reformeringer (Nielsen M. H., 2015, s. 49-53).

Kategoriseringssystemet er fastsat i Lov om aktiv beskæftigelsesindsats (LAB). Af LABs kapitel 1 fremgår det, at formålet med loven er at bidrage til et velfungerende arbejdsmarked ved opnåelse af ordinært arbejde for alle (Beskæftigelsesindsatsloven, 2019). Den sidste ændring af kategoriseringssystemet kom med kontanthjælpsreformen af 1. januar 2014. Ændringen har medført, at det i dag udelukkende er muligt at kategorisere kontanthjælpsmodtagere som værende job-, uddannelses- eller aktivitetsparate. Dermed bliver 'aktivitet frem for passivitet' et politiske ideal, da alle kontanthjælpsmodtagere anses som parate, ressourcestærke og med potentiale til aktivitet. Dette ideal afspejles også i de interventioner, der bliver mulige at iværksætte (Beskæftigelsesindsatsloven, 2019; Nielsen M. H., 2015 s. 49-53). Intentionen med reformen er at minimere tilgangen til kontanthjælp således, at færrest mulige modtager kontanthjælpsydelsen og samtidig tydeliggøre, at kontanthjælp udelukkende er en midlertidig hjælp (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2020). Blandt andet fremgår følgende hovedelementer af reformen: Jobparate skal inden for de første tre måneder mødes med krav om intensiv jobsøgning. Efterleves dette ikke kan borgeren sanktioneres. Dog skal der foretages en vurdering af, hvorvidt borgere med komplekse problemer reelt kan opfylde krav om jobsøgning. Kontanthjælpsmodtagere med komplekse problemer tildeles ligeledes en koordinerende sagsbehandler, der skal sikre en helhedsorienteret og jobrettet indsats, der skal igangsættes senest efter seks måneder og skal være tilpasset borgerens behov (Beskæftigelsesministeriet, u.å.b). LAB danner således rammerne for kommunernes arbejde med borgere, og disse hovedelementer bliver bestemmende for, hvordan socialarbejderne kan intervenere.

2.4 Beskæftigelsespolitik baseret på evidens

De senere år, er der sket en udvikling, hvor beskæftigelsespolitikken baseres gradvist mere på evidensbaseret viden. Dermed bliver randomiserede kontrollerede forsøg (RCT) og andre effektmålinger de metoder, der danner baggrund for de interventioner, der skal sikre det beskæftigelsespolitiske mål om ordinært arbejde for alle. Dette kan dog blive problematisk (Andersen & Randrup, 2017, s.41). Ifølge Nicklas Andreas Andersen og Anders Gøgsig Randrup udtaler beskæftigelseschefen i Aarhus kommune:

“Det man kommer frem til er gennemsnitsbetragtninger på en population. Det betyder jo ikke, at en eller anden [virkningsfuld] indsats også er god for andre. Så inden for beskæftigelse skal man passe på med at afsondre sig fra udkanten af populationen, fordi dem virker det ikke for” (Andersen & Randrup, 2017, s. 47).

Citatet illustrerer en antagelse om homogenitet blandt ledige, hvilket beskæftigelseschefen er kritisk overfor, da de effekter og indsatser der implementeres på baggrund af RCT og effektmålinger ikke tager hensyn til dem i udkanten af populationen (Andersen & Randrup, 2017, s. 47-48). Blandt andet viser forsøg ved *“Hurtig i gang 1”* og *“Hurtig i gang 2”*, at samtaler og tidlige intensive interventioner er fordrende for selvforsørgelse for arbejdsmarkedsparete nyledige. Siden da er resultaterne accepteret som gældende sandheder og udbredt til at gælde for alle ledige uden hensyn til særligt udsatte med komplekse problemer. Dermed fremkommer der en antagelse om den samlede ledighedsgruppes homogenitet, hvor alle vil profitere af netop disse to interventioner. Dette til trods for at nyere forsøg fra *“Alle i gang og Aktive - hurtigere tilbage”* ikke har kunne påvise samme resultater, når det gælder langtidsledige (Andersen & Randrup, 2017, s. 47-48).

2.5 Lov om en forenklet beskæftigelsesindsats

Et stort antal lovmæssige proceskrav og særregler har besværliggjort kommunernes indsats i arbejdet mod at få ledige i arbejde. Dette har ført til Lov om en forenklet beskæftigelsesindsats, der trådte i kraft d. 01. januar 2020. For kommunerne betyder dette større grad af handlefrihed i planlægningen af hjælpen til de ledige samt muligheden for at foretage individuelle vurderinger af den enkeltes behov, der samtidig skal være styrende for interventioner (Beskæftigelsesministeriet, u.d.a; Beskæftigelsesministeriet, 2019). Dermed kan det antages, at socialarbejderne igen får en større autonomi og metodefrihed i arbejdet, som netop var tilfældet ved kategoriseringen i de første år af den aktive politiks indtog (Nielsen M. H., 2015, s. 49). Med indførelsen af denne frihed følger også et skærpet tilsyn på kommunernes og sagsbehandlerens evner til at intervenere i sager, og ikke overlade borgerne til sig selv (Beskæftigelsesministeriet, u.d.a).

2.6 Socialrådgiveres og borgernes oplevelser af beskæftigelsespolitikken

I de ovenstående afsnit har vi beskæftiget os med den aktive arbejdsmarkedspolitik og forståelsen af kontanthjælpsmodtagere som parate. For at opnå en forståelse af hvordan beskæftigelsespolitikken

opleves af socialarbejdere og borgere, inddrager vi i følgende afsnit to undersøgelser, der sætter fokus herpå.

Dansk Socialrådgiverforening har i samme år som kontanthjælpsreformen af 1. januar 2014 trådte i kraft udarbejdet en undersøgelse af 'Status på førtidspensions- og kontanthjælps-reformerne - en undersøgelse blandt socialrådgivere på jobcentre maj 2014'. I undersøgelsen peger de adspurgte socialrådgivere på, at visitationskriterierne er vanskelige at anvende og udgør et uklart, og ikke fyldestgørende, grundlag for arbejdet. Derfor bliver dette en skønsmæssig individuelt præget vurdering, der kan variere fra kommune til kommune (Dansk Socialrådgiverforening, 2014, s. 24). Videre er de tilbud, der er mulige at intervenere med for få samtidig med, at de ikke rammer bredt nok. Særligt fremhæves det, at tilbuddene til de mest udfordrede borgere ikke er gode nok (Dansk Socialrådgiverforening, 2014, s. 25). I forhold til de aktivitetsparate over 30 år, svarer 28 % af respondenterne, at tilbuddene er mangelfulde eller meget mangelfulde (Dansk Socialrådgiverforening, 2014, s. 25).

Rådet for Socialt Udsatte har ligeledes, i samme år som kontanthjælpsreformen af 1. januar 2014 trådte i kraft, udarbejdet den kvalitative undersøgelse "Hvad vil de mig?" - Socialt udsatte borgeres erfaringer med førtidspensions- og kontanthjælpsreformerne'. Rådet for Socialt Udsatte benævner, at reformerne umiddelbart indeholder flere gode målsætninger og intentioner. Det kan dog blive en udfordring, hvis det ikke opleves sådan i praksis, da det potentielt kan medføre frustrationer og kynisme blandt borgere og sagsbehandlere (Rådet for Socialt Udsatte, 2014, s. 8). Undersøgelsen viser, at respondenterne ikke bliver informeret omkring de nye reformer, og de opnår derved ikke indblik i reformernes interventioner. Respondenterne er positive overfor de nye politiske hensigter og interventioner, men når de oplever, at det ikke er sådan det foregår i praksis, opstår der en mistillid til det offentlige. Hvis socialt udsatte oplever, at reformen ikke gør en forskel, kan dette stik imod intentionen besværliggøre de udsattes mulighed for tilbagevenden til arbejdsmarkedet, fordi konsekvensen heraf kan være manglende tro på, at situationen kan ændres (Rådet for Socialt Udsatte, 2014, s.13). Flere af respondenter oplyser, at det er relation mellem dem og rådgiveren, der danner grundlag for udvikling. Blandt andet fremhæves det som betydningsfuldt, at rådgiverne tror på dem, da dette også medfører motivation for at vise sit værd (Rådet for Socialt Udsatte, 2014, s. 16-17).

2.6.1 Opsamling på Socialrådgiveres og borgeres oplevelser af beskæftigelsespolitikken

Vi finder flere af de ovenstående fund interessante og af betydning for vores videre forskningsproces. Vi anser det som problematisk, at socialrådgiverne oplever, at lovgivningen omkring visitationskriterier er uklare, da dette bidrager til manglende ensartede vurderinger. Videre er det problematisk, at socialrådgiverne oplever, at tilbuddene til de mest udsatte borgere ikke er brede nok (Dansk Socialrådgiverforening, 2014, s. 24-26). På baggrund heraf kan det tyde på, at socialrådgiverne oplever tilbudsviftens uformåenhed. Dette kan sættes i relation til den mistro, som borgere oplever, når de ikke informeres om reformens muligheder, hvilket bliver problematisk, da dette medfører mistillid til det offentlige (Rådet for Socialt Udsatte, 2014, s. 8&13). Endeligt vil vi fremhæve borgernes oplevelse af, hvor betydningsfuld og motiverende den gode relation mellem borger og rådgiver er, da dette medfører et ønske om at vise sit værd. Dermed bliver socialarbejderrollen af afgørende betydning i opnåelsen af det politiske ideal om ordinært arbejde for alle (Beskæftigelsesindsatsloven, 2019; Rådet for Socialt Udsatte, 2014, s. 16-17).

2.7 Socialarbejdernes roller

Socialarbejderne på jobcentre skal i samarbejdet med kontanthjælpsmodtagerne indtage rollen som myndighed og vejleder. I rollerne skal socialarbejderne balancere mellem faglighed, organisation og lov (Sørensen 2013, s. 407-408). Socialarbejderne skal forvalte loven ud fra faglige kompetencer og viden. Dermed indtager de en myndighedsrolle og besidder en magtposition, som i samarbejdet med borgeren udgør en asymmetrisk magt. Dette er fordi, at socialarbejderne skal træffe afgørelser, der vil influere på kontanthjælpsmodtageres liv på forskellig vis (Sørensen, 2013, s. 407-408). I vejlederrollen anvender socialarbejderne deres kompetencer og personlige kvalifikationer. Vejlederrollen udspilles forskelligt alt efter socialarbejdernes handlestrategier og teoretiske forståelser. Herudover har egne erfaringer, empati og evnen til at lytte aktivt, betydning for hvordan socialarbejderne udfører rollen (Sørensen, 2013, s. 408). Dog må det antages, at der med, blandt andet suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen under COVID-19, som belyses i de følgende afsnit, også vil ses en ændring i samarbejdet og dermed de roller som socialarbejderne påtager sig.

2.8 COVID-19s betydning for det sociale arbejde

COVID-19 pandemien kan samlet siges at udgøre tre faser: den første nedlukning, genåbningen og den anden nedlukning (Bredgaard, et al., 2021, s. 5). På baggrund af statsministerens tilkendegivelser d. 11. marts 2020 har beskæftigelsesministeriet foretaget en vurdering af beskæftigelsesindsatsen, for

at kunne komme med konkrete anvisninger i forhold til, hvilke dele der suspenderes, og hvilke dele der skal bestå under nedlukningen. Dette udmønter sig i et brev udsendt af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering til landets a-kasser og jobcentre d. 12. marts 2020 hvori "*Hovedlinjen er et de facto stop for den aktive beskæftigelsesindsats*" (Vindum, 2020). Ud over at arbejdet skulle foregå hjemmefra via telefoniske- og virtuelle kontaktformer, blev aktivering og virksomhedspraktik med fysisk fremmøde suspenderet. Samarbejdet blev hermed baseret på frivillighed, hvilket betød at krav om jobsøgning, interventioner og samtaler bortfaldt, samtidig med at borgerne ikke skulle stå til rådighed for arbejdsmarkedet. Dog opretholdes de funktioner, der sikrer borgerne deres forsørgelsesgrundlag (Marselisborg, 2020, s. 4; Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021; Vindum, 2020). Hermed er flere af de evidensbaserede interventioner suspenderet grundet de pludselige og omfattende ændringer af det sociale arbejde under COVID-19. Igennem de tre nedlukningsfaser har suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen i divergerende grad været gældende, men samlet kan det siges, at faserne udgør et nyt grundlag og udgangspunkt for det sociale arbejde (Nielsen, Dall, & Madsen, 2020, s. 2). Mathias Herup Nielsen, Tanja Dall og Mikkel Bo Madsen beskriver i deres forskningsundersøgelse omhandlende 'Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelse af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020', hvordan der i takt med den gradvise genåbningsfase igen blev åbnet op for aktivering og samtaler. Dette ud fra præmissen om, at det var frivillige tilbud til borgerne, hvilket betød, at de ikke havde pligt til at deltage eller stå til rådighed (Nielsen, Dall, & Madsen, 2020, s. 2-3). Ligeledes havde jobcentrene og sagsbehandlerne i de fleste tilfælde ikke pligt til at tilbyde borgerne samtaler og aktivering i perioden. Ændringerne medførte dermed en frivillighed, hvor sagsbehandlerne og borgerne ikke havde pligt til at gøre, men i stedet muligheden for at gøre. Ret- og pligtprincippet, som siden 1990'erne har været et bærende princip for den aktive beskæftigelses- og socialpolitik, blev dermed sat på standby (Nielsen, Dall, & Madsen, 2020, s. 2-3).

2.8.1 Socialarbejderes oplevelse af det sociale arbejde under COVID-19

For at opnå en forståelse for hvilke betydning COVID-19 kan have for udførelsen af det sociale arbejde, vil vi i dette afsnit præsentere to undersøgelser, der har fokus på socialarbejdernes perspektiv på udførelsen af det sociale arbejde ud fra de ændringer, som blandt andet suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen medfører. Vi vil løbende sammenholde udvalgte elementer fra undersøgelserne ved inddragelse af litteratur fremkommet under vores litteratursøgning.

Undersøgelsen ‘Medarbejderundersøgelse om erfaringerne under corona’ foretaget af Kommunernes Landsforening (KL), Dansk Socialrådgiverforening og Handel og Kontor Kommunal (HK Kommunal) sætter fokus på jobcentermedarbejderens arbejds erfaring under den delvise suspendering af beskæftigelsesindsatsen qua COVID-19. Undersøgelsen bygger på svar fra 2021 jobcentremedarbejdere (Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Handel og Kontor Kommunal, 2020, s. 1). Adspurgte om omfanget af borgerkontakt under suspenderingen angiver 57,7% af respondenterne, at kontakten til borgerne har været mindre end ellers, grundet suspenderingen. Resultaterne viser, at 16,3% oplever, at de har opnået en ringere mulighed for selv at kunne vurdere borgernes behov for samtaler og tilbud under suspenderingen, hvilket blandt andet begrundes med, at det manglende fysiske møde gør det sværere at foretage en vurdering (Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Handel og Kontor Kommunal, 2020, s. 1-2). Derimod oplever 40,8 %, at de har opnået en bedre mulighed for selv at kunne vurdere borgernes behov for samtaler og tilbud under suspenderingen. Dette begrundes af respondenterne med, at samtalekaden i perioden ikke har været lovbestemt, hvorfor samtalen har været en faglig vurdering af behovet herfor. Én respondent beskriver hvordan muligheden for selv at kunne bestemme samtaleindhold, og selv at kunne vurdere hvem, der har brug for samtaler, medfører grundlag for en mere ligeværdig relation (Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Handel og Kontor Kommunal, 2020, s. 1-2). Endvidere viser undersøgelsen, at 55% af respondenterne angiver, at det har været nemmere at prioritere og vurdere indsats som samtaler og tilbud, hvilket har bidraget til bedre forløb for borgere (Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Handel og Kontor Kommunal, 2020, s. 3-4). Blandt andet udtaler en respondent: *“Jeg oplever, at de borgere jeg har været i kontakt med, har fået en anden stemme og et andet initiativ ift. medvirken i deres egen sag.”* (Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Handel og Kontor Kommunal, 2020, s. 4). I forskning omkring hvilke indsats der fungerer i forhold til at få de mest udsatte borgere tilbage på arbejdsmarkedet, beskriver Koivisto ifølge Tanja Dall og Sophie Danneris, at forskningen ofte anvender lineær kausalitet, hvor antagelsen er, at intervention har en iboende effekt (Dall & Danneris, 2019, s. 584&589). Dette kan også være den antagelse, der ligger bag lovgivningens evidensbaserede indsats (Andersen & Randrup, 2017, s. 41 & 48-49). Dall og Danneris beskriver også, at Olesen og Eskelinen modsat finder, at det for udsatte borgere vil være en relationel kausalitet, der virker; hvor processerne mod forandring skal ses som en del af de relationelle processer, som reproduceres i dagligdagen (Dall & Danneris, 2019, s. 589). Dermed kan den relationelle kausalitet være en forklaring på, hvorfor

socialarbejdere under COVID-19 oplever, at borgere har fået et andet initiativ, da grundlaget for udførelsen af det sociale arbejde har medført en forandring i interaktionen mellem socialarbejdere og borgere.

Yderligere viser 'Medarbejderundersøgelse om erfaringerne under corona', at den primære kontaktform under COVID-19 har været telefonisk. Adspurgt hvorledes respondenterne opfatter borgernes reaktioner på at blive kontaktet via en af de alternative kontaktformer; telefon, SMS, e-mail eller video svarer 83,9% meget positivt eller overvejende positivt. Samtidig opleves kontaktformerne som værende både nemmere og hurtigere og 68,8% påpeger, at kvaliteten af samtalerne via de alternative kontaktformer afhænger af den konkrete borger. Her påpeges også, at samtalerne for de udsatte borgere bliver mindre afklarende og mere baseret på hyggesnak (Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Handel og Kontor Kommunal, 2020, s. 4-6). Adspurgt om hvordan færre krav påvirker borgernes forløb, svarer 72,3% af respondenterne, at det giver bedre forløb eller forløb af samme kvalitet. Grunden hertil er, at borgerne ikke på samme vis føler sig truet på deres forsørgelsesgrundlag, hvorfor jobcentret i stedet kommer til at indtage en rolle som tillidsfuld samarbejdspartner. Det interessante er, at hele 27,7% af respondenter angiver, at færre krav giver forringede forløb for borgeren. Grunden hertil vurderes af flere respondenter at hænge sammen med den værdi, der ligger i at stille krav. Krav sammenkædes her med en vurdering af borgerens værdi som et menneske, der indeholder både ressourcer og kvalifikationer (Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Handel og Kontor Kommunal, 2020, s. 7).

Næste undersøgelse vi præsenterer, er udarbejdet af KL. I undersøgelsen 'Jobcentrenes indsats under suspensionen af beskæftigelsesindsatsen grundet COVID-19' er der fokus på jobcentrene under den delvise suspending af beskæftigelsesindsatsen. I alt har 72 jobcentre besvaret spørgeskemaundersøgelsen (Kommunernes Landsforening, u.å., s. 1-3). Undersøgelsen viser, at der er en generel opfattelse af, at borgerne, til trods for at samtalerne har været frivillige, har taget positivt imod jobcentrets henvendelser og takket ja til samtaler (Kommunernes Landsforening, u.å., s. 2). Det primære formål med kontakten til de jobparate har været rekruttering til job eller vejledning samt opfølgning på jobsøgning. Modsat har kontakten med de aktivitetsparate borgere primært været vejledning og samtaler om personlige forhold og opfølgning på allerede igangsatte aktiviteter (Kommunernes Landsforening, u.å., s. 6).

2.8.2 Borgeres oplevelse af det sociale arbejde under COVID-19

I følgende afsnit præsenteres to undersøgelser omhandlende borgernes oplevelser med jobcentret under COVID-19. Vi finder det relevant at inddrage borgernes perspektiv på det sociale arbejde, da borgernes stemmer aldrig må overhøres.

Konsulentvirksomheden Marselisborg har for KL udarbejdet 'Undersøgelse af de lediges oplevelse af kontakten med jobcentrene under nedlukningen'. I alt har 12 kommuner udsendt spørgeskemaundersøgelsen, og respondenterne består af i alt 5.778 dagpengemodtagere, sygedagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere (Marselisborg, 2020, s. 1-46). Det fremgår, at 56% af respondenterne under nedlukningen har haft kontakt med jobcentrene to til tre gange. Videre angiver 56%, at det var jobcentrene der forestod kontakten. Den opsøgende kontakt opleves som positivt eller overvejende positivt af 83% af respondenterne (Marselisborg, 2020, s. 1-8). Hele 81% angiver, at de er meget tilfreds eller tilfredse med kontakten med jobcentrene, mens 5% er utilfredse. Blandt sygedagpengemodtagere findes den største tilfredshed med kontakt til jobcentret, hvorimod den laveste tilfredshed findes indenfor kontanthjælpsmålgruppen af uddannelseshjælp (Marselisborg, 2020, s. 1-8). Der ses et lignende billede i forhold til, hvorvidt de ledige fremover er interesseret i at være i dialog med jobcentrene telefonisk og virtuelt. Her er det uddannelseshjælpsmodtagere og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, der er mindst åbne for at fortsætte kontakten på denne vis (Marselisborg, 2020, s. 21). De borgere der har angivet, at de i mindre grad eller slet ikke vil være interesseret i at have mere telefonisk og virtuel kontakt, udtrykker at disse kontaktformer er upersonlige, når der ikke er fysisk kontakt, og at det bliver udfordrende at tale om svære emner via telefon eller video (Marselisborg, 2020, s. 8). De respondenter der er meget interesseret i, at fremtidige samtaler kan foregå via telefon eller video, lægger blandt andet vægt på logistiske fordele. Herudover vurderer flere, ligesom det ses i undersøgelsen af jobcentermedarbejdere, at kontakten vil blive mere fokuseret og ligeværdig (Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Handel og Kontor Kommunal, 2020, s. 1-2; Marselisborg, 2020, s. 8).

Vi præsenterer nu undersøgelsen 'Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelser af suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020', der er foretaget af Center for Udvikling af en Borgerinddragende Beskæftigelsesindsats. Datagrundlaget er fremkommet på baggrund af interviews med tre forskellige kommunale jobcentre, hvor syv ledere og 13 borgere har deltaget (Nielsen, Dall, & Madsen, 2020, s. 1-4). Rapporten viser, at kontakten med jobcenteret er foregået telefonisk, hvilket beskrives som værende nemmere. Da samtalerne oftest foregår hjemmefra for

begge parter vedkommende, oplever respondenter, at jobcentrets rammer er skiftet ud med hjemlige rammer. Dermed foregår kontakten i en ny kontekst, hvor borgerne oplever en uformelhed, afslappethed og mere personlig dialog med socialarbejderne (Nielsen, Dall, & Madsen, 2020, s. 1-3). Dette kan potentielt sløre præmissen om asymmetrisk magt, der altid er til stede qua socialarbejdernes myndighedsrolle (Sørensen, 2013, s. 407-408). Dog finder ikke alle respondenter denne alternative kontaktform befordrende for deres forløb, hvorfor flere påpeger, at dette er hæmmende for samtalen. Én udtrykker ubehag ved at samtale om personlige forhold over telefon frem for ansigt til ansigt. Videre bliver den manglende fysiske kontakt et problem, når kendskabet til socialarbejderen ikke er stort, hvilket gør det svært at åbne sig (Nielsen, Dall, & Madsen, 2020, s. 7). Andre påpeger også, at denne samtaleform medfører en "*mekanisk distance*" grundet den manglende mulighed for at sidde i samme rum som socialarbejderen (Nielsen, Dall, & Madsen, 2020, s. 7). Grundet suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen ændres interventionerne fra at være baseret på ret og pligt til frivillighed. Præmissen om frivillighed opleves ikke som væsentlig for respondenterne, enten fordi de ikke har bemærket det, eller fordi de har oplevet kontakten som positiv (Nielsen, Dall, & Madsen, 2020, s. 3-7).

2.8.3 Opsamling på socialarbejdere og borgeres oplevelse af det sociale arbejde under COVID-19

Vi finder flere af de ovenstående fund interessante og af betydning for vores videre forskningsproces. Blandt andet at, borgerne oplever, at de alternative kontaktformer bidrager til en mere afslappet og personlig dialog med socialarbejdere (Nielsen, Dall, & Madsen, 2020, s. 1-3). Vi anser de alternative kontaktformer som potentielt problematiske, da borgerne oplever den manglende fysiske kontakt som hæmmende for forløbet, da det kan medføre en "*mekanisk distance*" (Marselisborg, 2020, s. 8; Nielsen, Dall, & Madsen, 2020, s. 7). Vi finder det iøjnefaldende, at 68,8% af socialarbejderne udtrykker at de alternative kontaktformer og den dialog, der afstedkommer heraf, er særlig udfordrende i forhold til at udføre det sociale arbejde med de udsatte borgere, hvilket medfører, at borgernes behov ikke bliver afklaret. For disse borgere bliver dialogen mindre afklarende og mere baseret på hyggesnak (Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, HK Kommunal, 2020, s. 6). Endvidere er det også interessant, at hele 27,7% angiver, at suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen giver forringede forløb, da det ikke er muligt at stille krav til borgerne, hvilket flere respondenter sammenkæder med værdi. Manglende krav sidestilles med en vurdering af, at borgerne hverken har kvalifikationer eller ressourcer, samtidig sikrer det at stille krav, at borgerne får den indsats, som de retmæssigt har krav på (Kommunernes Landsforening, Dansk

Socialrådgiverforening, HK Kommunal, 2020, s. 7). Ud fra denne viden anskuer vi flere af de pludselige og omfattende ændringer af det sociale arbejde under COVID-19 som problematiske og potentielt konfliktfyldte. Flere af ændringerne kan medføre, at socialarbejdernes faglighed og faglige vurderinger ikke kan omsættes til, hvad der er bedst for borgerne, da blandt andet suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen medfører, at der ikke er mulighed for at anse borgerne som ressourcefyldte individer. Tværtimod kan manglende mulighed for både at stille krav og afklare borgerens behov, samt den “mekanisk distance” som borgerne fremhæver medføre, at socialarbejderen må navigere i dette ved at gøre brug af forskellige strategier og potentielt tillægge sig en distance i udførelsen af det sociale arbejde. På baggrund af informanternes bekymring for de udsatte borgere, finder vi, at ændringerne bliver problematiske i arbejdet på jobcentrene med kontanthjælpsmodtagere, da disse, som tidligere beskrevet, udgør nogle af de mest udsatte borgergrupper (Hansen & Schultz-Nielsen, 2015, s. 23-24).

2.9 Forråelse

Ud fra ovenstående fund, som potentielt kan ende med at blive konfliktfyldte og problematiske vilkår for socialarbejderne i det sociale arbejde under COVID-19, vil vi nu vende fokus mod strategien forråelse.

Forråelsesbegrebet har de seneste år vundet indpas i de danske velfærdsdiskussioner på baggrund af forskellige tv-udsendelser inden for velfærds- og sundhedsområdet. Vi fik interesse for begrebet forråelse i forlængelse af udsendelsen ‘Plejhjemmene bag facaden’ og de efterfølgende samfundsdebatter, som udsendelsen medførte (Nielsen, Aabenhus, Moestrup, & Valentin, 2020; Brandsen, 2020). I fagbladet Socialrådgiveren fremhæver psykolog Dorthe Birkmose, i artiklen ‘Forråelse kan ramme alle’, at jobcentrets medarbejdere er i særlig risiko for udvikling af forråelse som strategi grundet konfliktende arbejdsvilkår (Nielsen D. K., 2020, s. 33-35). Særligt fremhæves socialarbejdere indenfor beskæftigelsesområdet, da lovgivningen lægger op til forråelse, fordi faglighed og lovens bestemmelser ikke altid er i overensstemmelse. Hermed kan socialarbejdere risikere at skulle agere i modstrid med egne faglige vurderinger. Dette kan blandt andet medføre moralsk stress, hvilket kan lede til, at forråelse bliver en strategi, der kan dæmpe afmagtsfølelser og medføre, at socialarbejdere tillægges sig en distance i arbejdet med borgere (Nielsen D. K., 2020, s. 33-35). Dermed kan de pludselige og omfattende ændringer i udførelsen af det sociale arbejde under COVID-19 påvirke risikoen for, at forråelse bliver en strategi for socialarbejdere på landets jobcentre.

2.10 Forskning i forråelse

I følgende afsnit vil vi på baggrund af vores litteratursøgning reflektere over forskning omhandlende forråelse.

Dorthe Birkmose beskriver i sin bog fra 2013, at der ikke forefindes forskning i forråelse indenfor det sociale- og sundhedsfaglige arbejde (Birkmose, 2013, s. 26). Forskellige medier har dog afsløret forråelse blandt flere faggrupper. Dette har medført politisk igangsatte undersøgelser, som dog udelukkende har draget konklusioner, der beskriver høj brugertilfredshed, hvormed der ikke findes grundlag for yderligere undersøgelser eller tiltag. Birkmose stiller derfor spørgsmålstegn ved, om forråelse er undersøgt tilstrækkeligt (Birkmose, 2013, s. 27).

Her otte år senere tegner der sig et lignende billede af den begrænsede forskning omhandlende forråelse. I forbindelse med vores litteratursøgning fandt vi udelukkende en igangværende undersøgelse omhandlende forråelse med udgangspunkt i landets borgerrådgiveres borgerkontakt. Den igangværende undersøgelse har til formål at undersøge, hvordan forråelse defineres i socialt arbejde, hvordan det kommer til udtryk, og hvor stort et problem forråelse reelt er (UC Viden, u.å.). Videre har litteratursøgningen bidraget til forskellige artikler indenfor sundheds- og ældreområdet, som berører forråelse, uden dog at indeholde konkret forskning herom (Justesen, 2020, s. 56-57; Schmidt, 2020, s. 55; Witthøff, 2020, s. 27).

På baggrund af vores litteratursøgning blev det tydeligt, at der inden for det sociale arbejde på beskæftigelsesområdet ikke forefindes forskning om forråelse, hvorfor vi stiller os undrende overfor den manglende forskning. Dette skal især ses i lyset af at det statslige budget til offentlig forsørgelse i 2017, som lød på 53 milliarder kr. samtidig med, at der yderligere var statsudgifter for 13 milliarder kr. til den aktive beskæftigelsesindsats i landets 94 jobcentre (Folketinget Statsrevisorerne, 2018). Når Beskæftigelsesindsatsen udgør så tung en samfundsøkonomisk post, kan det antages, at der på et politisk niveau vil være interesse i at undersøge, om forråelse kan blive en strategi i udførelsen af det sociale arbejde, da dette potentielt kan påvirke de resultater, som indsatsen i sidste ende medfører (Nielsen D. K., 2020, s. 33-35). At økonomi er af betydning tydeliggøres også i en undersøgelse foretaget blandt 235 socialrådgivere, hvor 44% har oplevet, at økonomiske hensyn vejer tungere end faglige vurderinger (Birkmose, 2013, s. 30-31). Netop de faglige vurderingers manglende mulighed for udfoldelse kan også gøre sig gældende under COVID-19, da de pludselige og omfattende ændringer har medført manglende mulighed for at afklare borgernes behov og igangsætte interventioner særligt for de udsatte borgere (Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, HK Kommunal, 2020, s. 6). Dermed bliver spørgsmålet, om de pludselige

og omfattende ændringer også medfører manglende progression i de udsatte borgeres sager, hvilket må antages ikke at være et ønskværdigt politisk mål. Derfor bliver det relevant at undersøge hvordan COVID-19, og de ændringer der har været i relation til det sociale arbejde, får betydning for om socialarbejdere udvikler strategier til at håndtere de potentielt konfliktende arbejdsvilkår.

3. Problemformulering

Vi har i overstående problemfelt og litteraturgennemgang identificeret samfundsrelevante udfordringer indenfor det sociale arbejde under COVID-19, der potentielt kan føre til forråelse. For at undersøge dette yderligere har vi defineret følgende problemformulering:

Kan forråelse blive en strategi for socialarbejderne i arbejdet med kontanthjælpsmodtagerne qua de pludselige og omfattende ændringer af det sociale arbejde i forbindelse med COVID-19, og hvordan kan dette i givet fald påvirke samarbejdet mellem socialarbejderne og kontanthjælpsmodtagerne?

4. Afgrænsning

I følgende kapitel vil vi tydeliggøre hvilke til- og fravalg, vi har foretaget i afgrænsningen af specialet.

Vi har i processen med udarbejdelsen af problemformuleringen foretaget forskellige til- og fravalg for at forme et fokuseret og afgrænset forskningsdesign, der blandt andet tager højde for specialets omfang og tidsmæssige aspekt (Olesen, 2018, s. 42). I udarbejdelsen af specialet, har vi fundet det interessant og uundgåeligt at inddrage den samfundsmæssige kontekst, hvor COVID-19, hen over det seneste år, ikke alene har præget alles dagligdag, men også påvirket og ændret rammerne for udførelsen af det sociale arbejde. Disse ændrede rammer har medført, at der stilles anderledes krav til socialarbejderne i både udførelsen af det sociale arbejde og samarbejdet med borgerne (Kommunernes Landsforening, u.å.; Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Handel og Kontor Kommunal, 2020). Derfor finder vi det relevant at undersøge, hvordan dette opleves og erfares af socialarbejderne, og hvorvidt ændringerne kan igangsætte udviklingen af forråelse som strategi. Vi er bevidste om, at de pludselige og omfattende ændringer, i divergerende grad, vil være gældende for alle målgrupper inden for beskæftigelsesområdet. Vi har dog, for at forme et fokuseret design, valgt at afgrænse specialet til at omhandle kontanthjælpsmålgruppen, helt konkret de jobparate og aktivitetsparate over 30 år (Olesen, 2018, s. 42). Samtlige af specialets informanter arbejder med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, og få af dem arbejder også med jobparate kontanthjælpsmodtagere. Denne fordeling vil spejle sig i specialets analyser og konklusioner, da informanternes omdrejningspunkt primært er aktivitetsparate. Videre har vi afgrænset os til at behandle COVID-19 pandemiens tre faser samlet. Dette for at skabe et samlet overblik over alle fasernes betydning for det sociale arbejde og samarbejdet mellem socialarbejdere og borgere. Dette betyder, at vi i vores interviews har spurgt ind til COVID-19s betydning, hvorfor der i vores empiriske materiale ikke skelnes mellem faserne (Bredgaard, et al., 2021, s. 5).

5. Begrebsafklaring

Da vi i nærværende speciale inddrager forskellige begreber, vil vi i følgende afsnit præsentere definitioner af begreberne for at tydeliggøre hvordan vi forstår disse i udarbejdelsen af specialet.

Strategi

Birkmose definerer forråelse som en (overlevelses)strategi og beskriver strategien som en forsvarsmekanisme. Men på trods af, at strategi i andre sammenhænge anses som en bevidst handling, er dette ikke tilfældet her. Derimod udgør strategi ubevidste impulser, der leder til handlinger, der beskytter mennesket mod ubehag (Nielsen D. K., 2020, s. 34; Birkmose, 2013, s. 44). Den mening vi tillægger ordet strategi i specialets problemformulering skal derfor ikke forstås som en bevidst handling.

Forråelse

Ifølge den leksikalske definition er betydningen af forråelse at gøre sig henholdsvis brutal, kynisk eller grov (Den Danske Ordbog : Moderne Dansk Sprog, u.å). Birkmose beskriver forråelse som en proces, hvormed mennesker kan agere mere rå og uempatiske i både tanker og handlinger i forsøget på at dæmpe afmagtsfølelser (Nielsen D. K., 2020, s. 34; Birkmose, 2013, s. 21).

Moralsk stress

Ifølge Pelle Korsbæk Sørensen er moralsk stress følelser af ubehag og udbrændthed, og viser sig, når medarbejdere oplever uholdbare og kritiske arbejdsbetingelser og – situationer, som de ikke har mulighed for at ændre. Derfor må medarbejderne gå på kompromis med egne værdier i udførelsen af arbejdet (Høgholm, 2020; ftf, 2016).

Pseudoarbejde

Ifølge Birkmose består pseudoarbejde af arbejde, der ikke giver mening, og derved ikke bibringer egentlig værdi for hverken socialarbejdere eller borgere, men hvor det fortsat forventes, at socialarbejderen bevarer en positiv attitude. Dette kan blandt andet opstå ved irrelevante procedurer eller indførelse af nye faglige koncepter uden tilstrækkelig tid til implementering (Nielsen D. K., 2020, s. 35).

Omsorgstræthed

I nærværende speciale definerer vi omsorgstræthed som en følelse af håbløshed og udmattelse i forbindelse med, at medarbejderne over en længere periode kan opleve at skulle over-involvere sig med borgerne uden tilstrækkelige positive resultater (Høgh & Skjerning, 2017).

Afmagt

Afmagtsfølelsen kan opstå ved frygt, vrede eller når individer er handlingslammede. Når individer bliver overvældet af egen afmagtsfølelse, opstår impulser til for eksempel at handle ondt og krænke andre ved at ignorere, latterliggøre eller ekskludere (Birkmose, 2017).

Socialarbejdere

Vi anvender begrebet socialarbejder som en samlet betegnelse for specialiets informanter. Betegnelsen dækker over socialrådgivere og andre professioner, der udfører socialt arbejde på jobcenteret.

Faglighed

Vi anvender begrebet faglighed om den viden og de kompetencer, som det enkelte individ har erhvervet gennem uddannelse og den organisatoriske tilknytning. Fagligheden knytter dermed an til et sæt faglige værdier.

Kontanthjælpsmodtagerne og borgerne

I specialet anvendes begreberne kontanthjælpsmodtagerne og borgerne som en samlet betegnelse for den målgruppe, vi har afgrænset os til; det vil sige jobparate og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år.

Pludselige og omfattende ændringer i det sociale arbejde i forbindelse med COVID-19

Når vi i problemformuleringen omtaler pludselige og omfattende ændringer, henviser vi til de nedenstående fem ændringer, der er identificeret på baggrund af speciallets empiriske mønstre:

- Suspenderet beskæftigelsesindsats
- Frivillighed
- 225-timersreglen
- Hjemmearbejde
- Alternative kontaktformer

6. Læsevejledning

Specialet udgøres af 15 kapitler. Kapitel 1 til 6 består af specialets indledning, problemfelt, præsentation af problemformulering, afgrænsning, begrebsafklaring og læsevejledning.

Kapitel 7 indeholder redegørelser og overvejelser omkring vores litteratursøgning.

I kapitel 8 præsenteres vores videnskabsteoretiske position, hvordan vi sætter denne i spil i udarbejdelsen af specialet samt vores positionering og påvirkning på feltet. Endvidere præsenteres vores forforståelse i relation til specialets emne.

I kapitel 9 præsenteres de metodiske valg, der ligger til grund for specialet. Først præsenteres og redegøres for kvalitativ metode efterfulgt af det semistrukturerede enkeltpersonsinterview. Derefter beskrives, hvordan specialists fire interviewguides er udarbejdet og vores overvejelser omkring metodiske til- og fravalg. Efterfølgende beskrives, hvordan vi har foretaget transskribering af interviews, samt hvordan vi har valgt at formidle interviewcitater i specialets analyser. Endvidere præsenteres vores kodningsproces, og specialets empiriske koder. Afslutningsvis fremstilles hvordan vi, via gatekeeper-metoden, har rekrutteret informanter, og hvordan vi har sikret informanternes samtykke og anonymisering. Herefter følger en tabel for at skabe overblik over specialets syv informanter.

I kapitel 10 præsenteres specialets begrebslige og teoretiske refleksioner. Her redegøres der for Dorthe Birkmoses (2013) definition og begrebsliggørelse af forråelse, dele af Michael Lipskys (1980) teori om street-level bureaucrats, herunder krydspres og afværgemekanismer, og dele af Erving Goffmans (2014) rolle- og interaktionsteori, herunder samhandling, roller og hold samt krisesituationer.

I kapitel 11 præsenteres vores analysestrategi for at tydeliggøre hvordan vi tilgår analysen.

Af kapitel 12 fremgår specialets analyser. Analysen er inddelt i to overordnede afsnit. I første afsnit præsenteres og diskuteres vores analytiske fortolkninger af de pludselige og omfattende ændringer som følge af COVID-19 ud fra empirisk identificerede mønstre, som har ledt til følgende emner:

- Suspenderet beskæftigelsesindsats

- Frivillighed
- 225-timersreglen
- Hjemmearbejde
- Alternative kontaktformer

Analysen foretages ved inddragelse af Birkmoses begreb og Lipskys teori.

Herefter analyseres samarbejde mellem socialarbejderne og kontanthjælpsmodtagerne under COVID-19 ved inddragelse af Goffmans teori og Birkmoses begreb, under overskriften:

- Samarbejde med borgerne i krisesituationer

I kapitel 13 konkluderes der på analyseafsnittene og specialets problemformulering besvares.

I Kapitel 14 foretages refleksioner over specialets forskningsmæssige kvalitet.

I det afsluttende Kapitel 15 fremstilles specialets relevans for socialt arbejde og perspektivering.

7. Litteratursøgning

Ifølge Danneris og Monrad beskriver Booth et al., at et obligatorisk element i enhver undersøgelse er en litteratursøgning, som bidrager til at afdække allerede eksisterende forskning indenfor feltet (Danneris & Monrad, 2018, s. 61). Videre beskriver Danneris og Monrad, hvordan Aveyard pointerer vigtigheden af at opnå et bredt indblik i generelle empiriske mønstre (Danneris & Monrad, 2018, s. 61-62).

Problemformuleringen var det styrende redskab i vores litteratursøgning. Den har dannet baggrund for en række identificerede søgeord, eksempelvis: 'forråelse', 'COVID-19', 'kontanthjælp' og 'socialt arbejde' (Bilag 9; Danneris & Monrad, 2018, s. 61-65). Problemformuleringen bidrog desuden til, at vi kunne foretage sondringer i forhold til relevansen af den fremsøgte litteratur. Under litteratursøgningen blev det dog tydeligt, at der findes begrænset eksisterende forskning omhandlende COVID-19 og forråelse. Derfor tilføjede vi søgeord på engelsk og norsk og søgte på internationale og nordiske databaser (Danneris & Monrad, 2018, s. 61-65).

Efter identificering af søgeord og søgedatabaser har vi kombineret søgeordene i søgestrengene. Der findes en række værktøjer, der kan være behjælpelige i afgrænsningen og udvidelsen af søgestrengene. Trunkering * har hjulpet os til at søge på alle endelser og bøjninger af et givent ord og de boolske operatører AND og OR har bidraget til henholdsvis indsnævring og udvidelse af søgningerne (Danneris & Monrad, 2018, s. 69-70). Eksempler på søgestrengene fremgår af figur 1.

Søgninger	Database	Søgestrengene	Relevante tekster
Søgning 1	Scholar.google.com	(Forråelse) AND (Covid-19 OR corona) AND (socialarbejd*) (COVID-19 OR corona) AND (beskæftigelse) AND (work-life balance) AND (socialt arbejde)	12

Figur 1 Uddrag af søgehistorik (Bilag 9)

Vi har søgt i 14 databaser (Bilag 9). Herudover har vi kontaktet psykolog og foredragsholder om forråelse, Dorte Birkmose, for at få ekspertkonsultation, som kunne bidrage med yderligere viden om forråelse (Danneris & Monrad, 2018, s. 68). Vi har i litteratursøgningen foretaget en udvælgelsesproces, hvor vi har vurderet relevans på baggrund af titel, abstract og konklusioner. De relevante tekster er efterfølgende blevet gennemlæst, hvorefter der er foretaget endnu en frasortering (Danneris & Monrad, 2018, s. 68). Vi har yderligere foretaget en kædesøgning, hvilket betyder, at vi har anvendt citationer og referencelister fra forskellige tekster. Derved har vi identificeret yderligere relevant litteratur (Danneris & Monrad, 2018, s. 66-67). Da litteratursøgningen er en kontinuerlig proces i udarbejdelse af undersøgelser, har vi efter empiriindsamling og udvælgelse af teori foretaget en 2. litteratursøgning (Bilag 10; Danneris & Monrad, 2018, s. 69).

8. Videnskabsteori

I følgende kapitel præsenterer vi vores videnskabsteoretiske position.

På baggrund af vores eksisterende viden, idégenereringsfasen og den efterfølgende litteratursøgning, har vi opnået en forforståelse om forråelse og COVID-19s betydning for det sociale arbejde, som vi bringer ind i forskningsprocessen. På baggrund heraf opnår vi forskellige grundforståelser, som vi sætter i spil i udarbejdelsen af specialet (Christensen, 2015, s. 32). Vores forforståelse vil blive uddybet i afsnit 8.2. Endvidere fordrer specialets problemformulering dybere refleksion, hvorfor det bliver af afgørende betydning, at undersøge hvordan socialarbejdere inden for kontanthjælpsområdet oplever de pludselige og omfattende ændringer i det sociale arbejde under COVID-19.

På baggrund af ovenstående overvejelser har vi valgt at arbejde ud fra Hans Georg Gadamer's hermeneutiske videnskabsteoretiske perspektiv. *Hermeneutik* er en fortolkningsvidenskab, hvor der søges en forståelse af fænomeners meninger i den kontekst, fænomener fremtræder i. Jævnfør Gadamer ligger det i menneskets natur at fortolke, når opmærksomheden rettes mod 'noget'. Dermed bliver det primære genstandsfelt i hermeneutikken mennesker, der afhængigt af den samfundsmæssige- og tidsmæssige kontekst de befinder sig i, tilskriver fænomener bestemte betydninger og meninger (Christensen, 2015, s. 32; Kristiansen, 2017, s. 154-156). Den samfundsmæssige kontekst, som nærværende speciale skriver sig ind i, er præget af COVID-19 pandemien, hvilket vil være medbestemmende for, hvordan vi og informanterne erfarer og oplever verden. To centrale begreber i hermeneutikken er *forforståelse* og *horisonter*. Forforståelse er grundforståelser, som individet anvender og erfarer verden gennem. Forforståelse er ikke statisk, men tager udgangspunkt i tidligere erfaringer og kan ændres, når der opnås nye erfaringer. Horisonter

udgør rammen hvorved vores forforståelse kan sættes i spil (Christensen, 2015, s. 32; Kristiansen, 2017, s. 158). Forskellige horisonter kan medføre uenigheder og misforståelser, men gennem dialog kan der opstå afklaring og forståelse af de forskellige horisonter. Herigennem kan der opnås en *horisontsammensmeltning*, hvormed der opnås nye forståelser (Christensen, 2015, s. 32-33; Kristiansen, 2017, s.158). Samlet udgør dette den *hermeneutiske cirkel*, og som 'cirkel' indikerer, er dette en proces, hvorved der kontinuerligt kan opnås nye forståelser (Kristiansen, 2017, s. 159-164).

8.1. Vores positionering og påvirkning på feltet

Ifølge Gadamer er forskeren altid en del af det felt, der undersøges, hvorfor det ikke er muligt at skabe objektiv viden om et givent fænomen, da forskeren er en del af virkeligheden, og dennes forforståelse vil præge udviklingen af undersøgelsen. Derfor skal forforståelsen aktivt bevidstgøres, så den kan bringes i spil (Christensen, 2015, s. 32-33; Kristiansen, 2017, s.157-164). Vores forforståelse har derfor haft indflydelse på vores positionering i forhold til feltet og udarbejdelsen af specialet, hvorfor vi ikke indtager en objektiv position i udarbejdelsen af specialet (Christensen, 2015, s. 33; Kristiansen, 2017, s. 157-159; Monrad & Olesen, 2018, s. 303). Derved bliver det essentielt at eksplicitere, vores forforståelse, da dette skaber gennemsigtighed, og sikrer, at læseren kan opnå indsigt i, og forholde sig til, hvilke forforståelse der ligger til grund for specialets analyser og konklusioner (Tanggaard & Brinkmann, 2015b, s. 524).

8.2 Vores forforståelse

I følgende afsnit vil vi eksplicitere vores forforståelse.

Specialets emne er opstået på baggrund af vores forforståelse om, at suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen har medført nye og hidtil ukendte faglige udfordringer i forvaltningen af beskæftigelsesloven. Denne forforståelse er opstået på baggrund af artiklen 'Forråelse kan ramme alle', hvor Dorthe Birkmose beskriver, at uoverensstemmelse mellem faglighed og lovbestemmelser kan medføre at forråelse bliver en strategi (Nielsen D. K., 2020, s. 34). Videre bidrager artiklen med en forforståelse om, at suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen kan medføre, at socialarbejdere ikke kan udføre deres lovbestemte opgaver, og dermed ikke hjælpe de mest udsatte borgere, som loven foreskriver. Vi antager, at dette kan føre til moralsk stress og forråelse (Nielsen D. K., 2020, s. 33-35). Dette bakkes op af 'Medarbejderundersøgelse om erfaringer under corona' hvor det fremhæves, at manglende mulighed for at stille krav medfører forringede sagsforløb (Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Handel og Kontor Kommunal, 2020, s. 7). Videre har

vi en forforståelse om, at relationen mellem socialarbejderne og kontanthjælpsmodtagerne, kan gå tabt eller ændres betydeligt under COVID-19 grundet hjemmearbejde og ændrede kontaktformer. Denne er opstået på baggrund af undersøgelsen ‘Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelser af suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020’, som påviser, at telefoniske møder kan være hæmmende for dialogen, da dette kan skabe en “mekanisk distance” mellem samtalsens parter (Nielsen, Dall, & Madsen, 2020, s. 3-7). Endeligt har vi en forforståelse om, at ændrede arbejdsforhold, relateret til arbejdslivsbalance, kan føre til forråelse. Denne er opstået på baggrund af undersøgelsen “‘Let me go to the office!’ An investigation into the side effect of working from home on work-life balance’. I undersøgelsen undersøges arbejdslivsbalance og konsekvenser ved hjemmearbejde under COVID-19 blandt offentlig ansatte i Europa. Undersøgelsen viser, at hjemmearbejde har negative konsekvenser for både hjemmeliv og arbejdsliv grundet ændrede grænser mellem arbejdsopgaver og privatlivets aktiviteter (Palumbo, 2020 s.781-790).

9. Metode

For at anskueliggøre hvordan vi besvarer specialets problemformulering, tydeliggør vi i følgende kapitel hvilke overvejelser, der ligger til grund for specialets metodiske til- og fravalg. Dette gøres ved at beskrive, hvordan vi indsamler, og efterfølgende bearbejder, empirien.

9.1 Kvalitativ interviewundersøgelse

Da nærværende speciales problemformulering fordrer uddybende og forklarende fortællinger, finder vi den *kvalitative* metode frugtbar. Dette fordi metoden tillader at indhente subjektive oplevelser og erfaringer ved brug af interviews. Derfor er specialet udarbejdet med udgangspunkt i kvalitativ metode.

Kvalitativ forskning omhandler hvordan fænomener opleves, viser sig eller udvikles. Der er fokus på at fortolke, eller forstå, hvordan individer oplever og erfarer fænomener. Dermed lægger kvalitativ forskning op til, at forskningen foretages på individ niveau, ved at gøre brug af eksempelvis feltarbejde eller interviews. Modsat har er den *kvantitativ* metode fokus på at opnå målbare resultater ved statistisk bearbejdning af data, og derved er fokus på mængder (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s.13).

9.1.1 Det semistrukturerede enkeltpersonsinterview

Et interview kan antage en mere eller mindre struktureret form, hvorfor interviewerens forud for interview skal foretage afvejelser omhandlende hvor struktureret et interview, der ønskes gennemført (Justesen & Mik-Meyer, 2010, s. 54-55). Ifølge Lise Justesen og Nanna Mik-Meyer beskriver Fontana & Frey og Gillham, at det *semistrukturerede interview* er en frugtbar metode at gøre brug af, når interviewerens ønsker interviewpersonernes refleksioner over fastlagte temaer, samt en eksplorativ tilgang, hvorved der kan opnås ny viden (Justesen & Mik-Meyer, 2010, s. 55-56). Samtidig er den semistrukturerede interviewform kendetegnet ved, at der sædvanligvis udformes en interviewguide (Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 38).

I nærværende speciale benyttes det semistrukturerede enkeltpersonsinterview. På baggrund af denne metodetilgang, opnår vi mulighed for at inddrage vores forforståelse og på forhånd udvalgte teorier og begreber, i udarbejdelsen af spørgsmålene til interviewguiden. Samtidig kan vi fastholde en eksplorativ og åben tilgang, der bidrager med yderligere viden om informanternes subjektive oplevelser og erfaringer (Justesen & Mik-Meyer, 2010, s. 55-56; Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 29&32). I vores metodiske fremgangsmåde fremkommer der således en vekselvirkning mellem *induktion*, på baggrund af den eksplorative tilgang, og *deduktion*, på baggrund af muligheden for at inddrage teorier og begreber, i udførelsen af interviews (Olesen & Monrad, 2018, s. 18-19).

Da en undersøgelse om forråelse kan medføre forskellige stærke reaktioner, og emnet potentielt kan være tabuiseret, stiller dette krav til specialets metodiske tilgang. Birkmose beskriver, at der skal spørges direkte ind til forråelse i undersøgelser. Men hendes samtidige påstand om, at mennesker fremstiller sig ud fra et ønskværdigt selvbillede, og præmissen om at forråelse kan være et tabuiseret emne, medfører et paradoks i vores metodiske tilgang (Birkmose, 2013, s. 27). Derved bliver det semistrukturerede interviews eksplorative element særdeles frugtbart, fordi interviewformen tillader, at vi kan spørge direkte ind til forråelse. Samtidig kan vi forfølge informanternes individuelle fortællinger, hvilket bliver givtigt ud fra vores antagelse om, at det kan være i informanternes dybdegående udtalelser, at tegn på forråelse kan blottægges (Justesen & Mik-Meyer, 2010, s. 55-56). Den dialog som interviewformen fordrer, kan samlet føre til en horisontsammensmeltning, hvormed vi kan opnå nye forståelser (Christensen, 2015, s. 32-33; Kristiansen, 2017, s.158).

9.1.2 Interviewguides

Som beskrevet består det semistrukturerede interview af en interviewguide der strukturerer interviewsituationen (Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 38). En interviewguide kan indeholde

spørgsmål inddelt i forsknings- og interviewspørgsmål på baggrund af på forhånd udvalgte begreber, teorier og forforståelse (Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 38).

For at besvare problemformuleringen har vi udformet fire interviewguides tilpasset informanternes stillingsbetegnelser ud fra temaerne: indledende spørgsmål, COVID-19, organisation, forråelse, lovgivning på beskæftigelsesområdet, faglighed, krydspres, afværgemekanismer, hjemmearbejde og fremtiden (Bilag 5,6,7,8). Disse interviewguides er udformet således, at der i venstre kolonne fremgår forskningsspørgsmål med baggrund i forforståelse og teorier, og er spørgsmål, som ikke direkte lader sig spørge indtil. Disse spørgsmål har dannet grundlag for de adspurgte interviewspørgsmål, der fremgår af højre kolonne (Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 38). Nedenfor eksemplificeres hvordan vi, på baggrund af udvalgt teori, har formet et interviewspørgsmål.

Forskningsspørgsmål	Interviewspørgsmål
Oplever du at gøre brug af creaming, i dit arbejde, under COVID-19?	Har du under COVID-19 oplevet, at måtte prioritere de ressourcestærke borgere for at leve op til lovgivningen på beskæftigelsesområdet mål?

Figur 2 Eksempel på forsknings- og interviewspørgsmål

På baggrund af et ønske om at styrke interviewspørgsmålene og kvalificere vores interviewguides, fandt vi det relevant at foretage et pilotinterview (Bilag 5), hvormed vi kunne afprøve vores udarbejdede interviewspørgsmål (Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 37). Pilotinterviewet har bidraget til at vi kunne foretage vurderinger af hvordan de udformede spørgsmål fungerede i en faktisk interviewsituation, hvilket har dannet grundlag for det videre arbejde med udarbejdelsen af de øvrige interviewguides.

9.1.3 Refleksioner over metodiske til- og fravalg

I følgende afsnit forholder vi os til de metodiske overvejelser, vi har foretaget i relation til vores metodevalg for at skabe gennemsigtighed over processen.

I undersøgelsen af et potentielt tabuiseret emne, finder vi, at styrken ved det semistrukturerede enkeltpersonsinterviews er, at informanterne kan forholde sig åbent og udtrykke sig frit. Dette bidrager til at sikre, at det er informanternes individuelle holdninger der frembringes

(Christensen, 2015, s. 33), hvilket har været afgørende for vores fravalg af metoden *fokusgruppeinterview*. Ved fokusgruppeinterview er der risiko for, at informanterne ikke er ærlige i deres udtalelser om egne eller andres eventuelt forrædede handlinger, da mennesket ifølge Birkmose er mere socialt end moralsk. Dette betyder, at ønsket om at være en del af fællesskabet overskygges af ønsket om at handle i overensstemmelse med egne moralske værdier (Nielsen D. K., 2020, s. 34).

En ulempe ved vores metodevalg kunne være at vores udsyn er begrænset og fokuseret på bestemte tematikker qua vores litteratursøgning, samt den teori og de begreber der har dannet baggrund for udformningen af interviewguides. Dette kan have medført, at informanter er ledt i retningen af de svar vi ønsker (Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 37).

9.1.4 Transskribering og formidling af interviewcitater

Grundet nedlukningen og hjemsendelsen af offentlige ansatte har vi afholdt interviews virtuelt over Microsoft Teams. Da vi ikke havde mulighed for at møde informanterne ansigt til ansigt, havde vi overvejelser om, hvorvidt vi kunne observere kropssprog og stemmeføring (Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 43). Vores antagelse var, at dette også kunne være måder at udtrykke holdninger på. Det blev dog ikke en mulighed, da kropssprog og stemmeføring svært lader sig indfange over den virtuelle kontaktform.

Når interviews transformeres fra det sagte til det skrevne, kan det struktureres gennem en analytisk transskriberingsproces, hvorefter materialet kan anvendes i analyser. Vi har transskriberet alle interviews så informanternes udsagn fremstod i deres fulde længde, markeret pauser og udskrevet udråbsord så som “øhh” og “emm” samt tilføjet tidsstempler (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 238-239). I analysen har vi kun inddraget udråbsord, hvor vi mener, at det har betydning for vores tolkninger af udsagnene. For læsevenligheden og forståelsen skyld, har vi indsat punktummer og kommaer ved lange talestrømme og ufuldendte udtalelser. For at skabe gennemsigtighed har vi i citater markeret ord indsat for forståelse med [], markeret med (...) når vi har udeladt dele af sætninger, samt markeret personlige oplysninger med XX for anonymisering. Videre beskriver vi hvilke spørgsmål, der har ledt til hvilke svar, for at læseren kritisk kan forholde sig til de analytiske fund (Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 42-43). Endvidere har vi fokus på den etiske vigtighed i at beskytte specialets informanter i fremstillingen af resultaterne. Derfor har vi ikke transskriberet personlige oplysninger, der ligger uden for specialets ramme (Carlsen, 2018, s. 260&269). For at foretage fyldestgørende analyser, har vi foretaget en kodning af datamaterialet.

9.2 Kodning

“At analysere betyder bogstaveligt talt at bryde noget ned i mindre dele” (Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 46). Derfor består analyseprocessen i en vekselvirkning mellem analyse, hvor der brydes ned, bygges op og sættes sammen hvilket fører til overblik og nye sammenhænge, som ikke umiddelbart fremgik fra start (Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 46). For at bryde ned og skabe overblik over de mange siders transskriberede interviews har vi foretaget en kodning. Kodning består af genererede nøgleord, der kan anvendes på de transskriberede interviews, hvorved det bliver muligt at identificere og sammenligne mønstre i vores empiriske materiale (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 261; Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 47).

Ifølge Graham R. Gibbs kan koder deles op i henholdsvis *concept-driven*, på dansk *begrebsdrevne koder*, og *data-driven*, på dansk *datadrevne koder* (Gibbs, 2007, s. 38-55; Tanggaard & Brinkmann, 2015a, s. 47). De begrebsdrevne koder er baseret på eksisterende litteratur, antagelser og teorier, hvorfor de inden kodningsprocessen allerede er fastlagt (Gibbs, 2007, s. 38-55). Modsat er de datadrevne koder opstået ved en åbne og eksplorativ tilgang til det transskriberede datamateriale (Gibbs, 2007, s. 38-55; Olesen & Monrad, 2018, s. 18-19). Endvidere har vi tildelt koderne farver, for at opnå et visuelt overblik over de empiriske mønstre.

Nedenstående figur 3 viser specialets ni begrebsdrevne koder, som er baseret på forforståelse, litteratursøgning og udvalgt begreber og teorier. Alle koder har været inddraget i udarbejdelsen af specialets interviewguides og dannet grundlag for interviewspørgsmål.

Forråelse
COVID-19
Afværgemekanismer
Skøn
Krydspres
Ændringer i det sociale arbejde
Nye arbejdsbetingelser

Hjemmearbejde
Front and backstage

Figur 3 Begrebsdrevne koder

I gennemlæsningen af de transskriberede interviews er der fremkommet otte datadrevne koder, som ekspliciteres i nedenstående figur.

Relation
Samarbejde med borgerne
Samarbejde med kollegaer
Lovgivning/225-timersregl
Økonomi
Faglighed
Forenklingsreform
Evidens

Figur 4 Datadrevne koder

Under kodningen blev det tydeligt, at flere af ovenstående koder kunne dække over de samme empiriske mønstre, eksempelvis koderne ‘ændringer i det sociale arbejde’ og ‘nye arbejdsbetingelser’. Efter kodningen, er vi blevet opmærksomme på, at koden ‘samarbejde med borgerne’ er et tema, vi hyppigt nævner i vores spørgsmål til informanterne. Dette kan have influeret på fremkomsten af de datadrevne koder ‘samarbejde med borgerne’ og ‘relation’. Til trods herfor var koderne et gennemgående og betydeligt fokus i socialarbejdernes fortællinger om erfaringer under COVID-19, hvorfor vi valgte at inddrage samarbejde som en del af specialets problemformulering.

Vi er bevidste om at koderne, ikke er endegyldige. Vi anskuer empirien influeret af forforståelse, litteratursøgning, og udvalgte teorier og begreber. Andre havde måske fundet, flere eller færre koder, hvorfor det afhænger af øjet der ser.

9.3 Adgang til feltet og rekrutteringsmetode

I følgende afsnit præsenteres hvordan vi har opnået adgang til praksis og rekrutteret informanter via *gatekeeper-metoden*.

For at skabe kontakt til praksis udformede vi tidligt i specialeprocessen en e-mail, omhandlende specialets fokus, samt invitation til interviews, som vi sendte til tilfældigt udvalgte jobcentre (Bilag 2). Det skulle dog vise sig, at vi endte med at rekruttere informanter på en helt anden måde end først antaget.

En af specialets forfattere havde kort beskrevet specialets emne til en fra sit netværk og pågældende tilbød at agere mellemlid, og dele vores udarbejdede e-mail i pågældendes afdeling. Herved rekrutterede vi tre informanter. Videre havde vi en dialog med en, som beskrev specialets emne til en fra eget netværk. Dette resulterede i, at vi blev kontaktet af vedkommende, som tilbød at deltage i interview og hjælpe med at rekruttere informanter i pågældendes afdeling, hvilket resulterede i fire informanter. Dermed har vi i rekrutteringen af informanter anvendt gatekeeper-metoden. En gatekeeper betegnes som en person, der har adgang til, og kan formidle, informanter inden for det felt, der ønskes undersøgt (Bryman, 2012; Carlsen, 2018, s. 259-260). Gatekeeper-metoden kan være forbundet med forskellige etiske udfordringer i forskningsprocessen. Det er gatekeeperen, der stiller informanter til rådighed og kan udvælge, hvem der skal deltage. Derfor kan informanterne føle, at de skal fremstille både dem selv og organisationen i et bestemt lys, som er i overensstemmelse med gatekeeperens ønsker (Bryman, 2012; Carlsen, 2018, s. 259-260).

Efter rekrutteringen ville vi udsende et informationsbrev om specialet til informanterne (Bilag 3). Her havde vi flere overvejelser og drøftelser omhandlende italesættelsen af begrebet forråelse, da vi fandt det svært at vurdere, hvor åbent vi kunne tilgå informanterne. Skulle informanterne forud for interview have en viden om, at forråelse var et bærende element i specialet, velvidende at dette kunne påvirke de svar, vi fik, eller skulle vi undgå at italesætte dette. Vi kom dog frem til, at en italesættelse forud for interviews, var vigtig for netop ikke at tilgå feltet med en skjult agenda. På denne måde sikrede vi en åben og gennemsigtig tilgang, hvor informanterne deltog på et informeret grundlag. Derved forsøgte vi at tage højde for den etiske udfordring, der kan relateres til den asymmetri og magt, der er i mødet mellem os og informanterne (Carlsen, 2018, s. 258). Da vi ønskede at tage højde for, og undgå, at informanterne ville fremstille dem selv og organisationen i et bestemt lys og i overensstemmelse med gatekeeperens ønsker (Bryman, 2012; Carlsen, 2018, s. 259-260), tilbød vi alle et enkeltpersonsinterview og anonymitet. Herved skabte vi de bedst mulige rammer for at udtale sig frit.

Gatekeeperen kan også have en bekymring for, og dermed interesse i, at finde ud af hvilke motiver forskeren besidder. Eksempelvis hvad organisationen kan opnå eller tabe ved deltagelse, og om medvirken kan være forbundet med en risiko for, at omverdenens syn på organisationen ændrer sig (Bryman, 2012; Carlsen, 2018, s. 259-260). Dette oplevede vi, da en af de deltagende ledere kontaktede os via e-mail og ønskede mere information omkring interview, da hun ikke var sikker på, at hendes team kunne være os behjælpelige grundet specialets fokus på forråelse. Dette var vi på sin vis forberedte på, da vi havde en antagelse om, at forråelse er et tabuiseret emne, der for mange kan være forbundet med diverse TV-udsendelser (Nielsen, Aabenhus, Moestrup, & Valentin, 2020). Vi endte med at komme til en fælles forståelse med lederen, da vi fik beskrevet, at specialet ikke ville have fokus på et bestemt jobcenter eller en bestemt kommune, men ville blive et generelt bidrag til at belyse forråelse og det sociale arbejde under COVID-19. Endvidere blev vi under et af interviewene bevidste om at flere af deltagerne fra et af jobcentrene, forud for interview, havde drøftet om forråelse var til stede i deres afdeling. Denne drøftelse kan have ensrettet informanternes tanker omkring forråelse og påvirket, hvad der svares på de spørgsmål der stilles. Videre kan dette også være et led i at sørge for, at omverdenens syn på afdelingen ikke ændrer sig (Bryman, 2012; Carlsen, 2018, s. 259-260). Som beskrevet i afsnit 7 havde vi et ønske om en ekspertkonsultation med Dorthe Birkmose. Dette var dog ikke muligt grundet Birkmoses manglende tid, hvorfor vi i stedet deltog på et virtuelt teammøde med Dorthe Birkmose arrangeret af Socialt Udviklingscenter.

9.4 Samtykke på informeret grundlag og anonymisering

For at sikre at specialets informanter deltog på et etisk ansvarligt og informeret grundlag, har vi forud for interviews udformet og fremsendt samtykkeerklæringer, der informerede om specialets formål, anonymitet og mulighed for at fortryde deltagelse (Bilag 4; Carlsen, 2018, s. 263-264). I forbindelse med empiriindsamlingen har vi haft forskellige overvejelser omkring anonymisering af informanter. Anonymisering kan forekomme i to former: intern og ekstern. Da vi har gjort brug af gatekeepermetoden, vil informanterne kende til hinandens deltagelse, hvorfor intern anonymitet ikke var muligt (Bryman, 2012; Carlsen, 2018, s. 259-263). Informanterne er tilbudt ekstern anonymitet i de fremsendte samtykkeerklæringer, men dette ønskede flere informanterne ikke. Dog har vi valgt at anonymisere alle informanter. Valget er truffet efter vores datakodningsproces, hvor vi fandt dette mest hensigtsmæssigt, da vi vurderede, at nogle udtalelser kunne medføre repressalier (Carlsen, 2018, s. 263-264).

9.5 Præsentation af informanter

I følgende afsnit vil vi skabe et overblik over specialets informanter.

Specialets syv informanter arbejder på to afdelinger, i to forskellige jobcentre, og varetager forskellige arbejdsopgaver relateret til jobparate og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år.

En informant er leder for tre af specialets øvrige informanter. Disse udgør en socialarbejder, der arbejder som ydelsessagsbehandler og agerer tillidsrepræsentant, samt to socialarbejdere, der varetager opgaver relateret til det koordinerende sagsarbejde og den virksomhedsrettede del for både jobparate og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år.

En anden informant er leder for to af specialets socialarbejder informanter. En af disse informanter varetager opgaver relateret til den virksomhedsrettede del for de aktivitetsparate over 30 år. Den anden informant varetager det koordinerende sagsarbejde for aktivitetsparate over 30 år.

For at anonymisere specialets informanter har vi tildelt dem tilfældigt valgte navne og køn, som det fremgår af figur 5.

Leder	Mette
Leder	Anna
Socialarbejder	Per
Socialarbejder	Bo
Socialarbejder	Ea
Socialarbejder	Tina
Socialarbejder	Søs

Figur 5 Overblik over informanter

10. Begrebslige og teoretiske refleksioner

I følgende kapitel redegøres for Dorthe Birkmoses definition og begrebsliggørelse af *forråelse* samt Michael Lipskys teori om *krydspres* og *afværgemekanismer*. Efterfølgende fremstiller vi vores overvejelser i relation til kombinationen af forråelse og afværgemekanismer. Afslutningsvis præsenteres Erving Goffmans *rolle- og interaktionsteori*. Teorierne er inddraget med henblik på at belyse forskellige dele af problemformuleringen.

10.1 Forråelse

Som beskrevet tager vi afsæt i psykolog Dorthe Birkmoses definition og begrebsliggørelse af forråelse. I 2013 skrev hun bogen 'Når gode mennesker handler ondt : Tabuet om forråelse', og hun har de sidste 17 år fokuseret på forråelse blandt faggrupper inden for offentlige velfærdsområder (Nielsen D. K., 2020, s. 33-34). Derudover er Birkmose den, der kontaktes og henvises til, når forråelse debatteres i medierne.

Begrebet forråelse knytter an til ondskabens psykologi. Her anskues individer som hverken gode eller onde. Derfor opstår gode eller onde handlinger på baggrund af individets oplevelser over tid (Birkmose, 2013, s. 16-17).

Dorthe Birkmose definerer forråelse som:

“Forråelse er en overlevelsesstrategi, hvor vi kan gøre os mere rå, uempatiske, kyniske og følelseskolde i forsøget på at dæmpe vores egne afmagtsfølelser. Ved at under-involvere os kan vi undgå at mærke følelser af utilstrækkelighed, håbløshed og omsorgstræthed (Nielsen D. K., 2020, s. 34).

Da mennesket ikke er grundlæggende ondt (Birkmose, 2013, s. 16-17), fremkommer overlevelsesstrategien forråelse som en gradvis udviklingsproces hvor: 1. Man får impulser til at handle ondt 2. Man handler ondt 3. Man synes, at det onde er godt (Birkmose, 2013, s. 41). Processen kan igangsættes i alle de sammenhænge, hvor arbejdet indebærer, at individer interagerer med hinanden. Processen kan tage timer, uger eller år. Tidsaspektet afhænger af i hvilken grad, individet mærker afmagt (Birkmose, 2013, s. 41-42&45). Derfor er det vigtigt at være bevidst om, at forråelse aldrig 'bare' opstår. Der vil, forud for processens igangsættelse, altid være psykisk slid (Nielsen D. K., 2020, s. 34-35).

Forråelse som strategi opstår altså i arbejdet med mennesker, og bidrager til at gøre arbejdet overkommeligt, hvormed forråelsen medfører, at det bliver rationelt at behandle andre krænkende (Nielsen D. K., 2020, s. 33-34). At være i risikozonen for processen og udviklingen af strategien afhænger af: *“hvem der er under det største følelsesmæssige pres og har de sværeste arbejdsbetingelser at arbejde under, og hvor der er risiko for omsorgstræthed”* (Nielsen D. K., 2020, s. 34). Dermed kan alle drives til forråede handlinger, dog er det individuelt, hvornår og hvor hurtigt den enkelte drives dertil (Birkmose, 2013, s. 14). For at undgå, at forråelse bliver en strategi i arbejdet med mennesker, skal der tages højde for både fysisk og mental distance mellem professionel og borger, da en stor afstand kan medføre ligegyldighed, hvormed det bliver nemmere at handle forrået (Birkmose, 2013, s. 70).

Som tidligere beskrevet er der indenfor beskæftigelsesområdet en særlig risiko for udviklingen af forråelse. Ifølge Birkmose placerer socialarbejdere på jobcentre sig i risikozonen for forråelse grundet arbejdsbetingelser, der lægger op til utilstrækkelighed og afmagt, hvilket er følelser, der kan medføre de tre farefulde veje til forråelse: moralsk stress, pseudoarbejde og omsorgstræthed (Nielsen D. K., 2020, s. 34). Birkmose beskriver, at beskæftigelseslovgivningen på flere måder lægger op til moralsk stress. Blandt andet når socialarbejdere skal handle på lovens politiske mistro overfor ledige, og når socialarbejdere i forvaltningen af loven oplever at måtte gå på kompromis med faglighed, faglige vurderinger og eget værdimæssigt ståsted og udmønte lovens bestemmelser velvidende, at dette ikke er til borgerens bedste (Nielsen D. K., 2020, s. 34). Da socialarbejdere oftest forventes at udvise empati og være aktivt lyttende, kan omsorgsevnen med tiden slides op, og dette medfører risiko for omsorgstræthed. Endvidere kan pseudoarbejde også være en risiko fordi, det sociale arbejde ofte er præget af nye arbejdsbetingelser, der ledsages af manglende tid til implementering og en forventning om, at socialarbejderne indtager en positiv holdning i forbindelse hermed (Nielsen D. K., 2020, s. 34-35).

Hvordan kommer forråelse til udtryk

Forråede handlinger kan komme til udtryk i det der gøres, såvel som i det der ikke gøres. Eksempelvis fremhæver Birkmose: lade individer vente, ignorere individer, fremkomme med ubehagelige eller sårende bemærkninger og ydmygelse (Birkmose, 2013, s. 13). Videre fremhæver Birkmose en række tegn på forråelse: *“Irritation, Mistro, Nedgørende humor, Negativt sprogbrug, Ignoreringer og*

afvisninger, Resignation og ligegyldighed, Dem-og-os retorik, Negativt sprogbrug om andres handlinger og Positivt sprogbrug om egne handlinger” (Nielsen D. K., 2020, s. 35).

For at eksemplificere hvordan vi forstår forråelse ud fra Birkmoses definition og tegn på forråelse, inddrager vi et citat fra specialets empiri. Adspurgt om Bo har oplevet, ikke at kunne hjælpe borgere på grund af COVID-19, udtaler han:

*“(...)det måske ikke lige nu at vi tager på hjemmebesøgene, fordi hvad med hygiejne, afspritning og alle de her ting? (...) Der er rigtigt mange af de her borgere, hvor hjemmene ikke er sådan så lækre og komme i *griner* (...)” (Bo 39:21).*

Under COVID-19 kan der være forbehold ved hjemmebesøg på grund af smittefare. Men udtalelsen om, at hjemmene ikke er lækre og det efterfølgende grin, kan vidne om negativt sprogbrug, nedgørende humor og ydmygelse (Nielsen D. K., 2020, s. 34).

Refleksion over anvendelsen af begrebet

Vi finder, at der kan være empiriske udfordringer forbundet med at undersøge forråelse. Da begrebet ikke er teoretisk funderet, har der været udfordringer forbundet med præcist at udpege empiriske mønstre om forråelse og udviklingen heraf. Vi har drøftet skellet mellem, hvornår udsagn peger i retning af forråelse, og hvornår de er fagligt funderet, hvilket også vil fremgå af specialets analyser. Birkmose definerer begrebet forråelse, og beskriver en række tegn herpå, men beskriver ikke hvordan hun forstår disse i relation til forråelse. Herved bliver det op til os at tolke på tegnene, hvorfor vi er bevidste om, at andre forskere kunne have tillagt tegnene på forråelse en anden betydning.

10.2 Krydspres og afværgemekanismer

I følgende afsnit redegør vi for Lipskys teori omhandlende krydspres og afværgemekanismer. Vi kombinerer Lipskys beskrivelse af afværgemekanismerne i kombination med Søren C. Winter og Vibeke Lehmann Nielsens fortolkning af disse. Yderligere afgrænser vi os ved kun at inddrage de afværgemekanismer, vi har fundet empirisk belæg for i specialets interviews.

Michael Lipsky præsenterede i bogen ‘Street Level Bureaucracy : Dilemmas of the individual in Public Services’ fra 1980 hvordan krydspres og afværgemekanismer er vilkår i *street-level bureaucrats* arbejde. Street-level bureaukrater anvendes som en samlet betegnelse for de offentligt ansatte, der har direkte og jævnlig borgerkontakt og et stort skøn i tildeling af ydelser og sanktioner

i forvaltningen af loven. Således kan de i stor grad påvirke individers liv og muligheder (Lipsky, 1980, s. xi&3-4&27).

Krydspres

Da vi anser krydspres som et vilkår i arbejdet på de kommunale jobcentre, et vilkår der potentielt kan medføre afværgemekanismer og forråelse, har vi valgt at inddrage Lipskys teori om krydspres.

Street-level bureaukrater arbejder i et politisk spændingsfelt, hvor de skal facilitere offentlige ydelser. Dette medfører, at de i arbejdet vil møde forskellige og ofte divergerende krav i et spændingsfelt mellem organisatoriske målsætninger og borgerens ønsker (Lipsky, 1980, s. 4&44). På baggrund af arbejdets vilkår, med stor grad af skøn og den tætte borgerkontakt, beskriver Lipsky, at streets-level bureaukrater ofte oplever følgende forhold i arbejdet:

“1. Resources are chronically inadequate relative to the tasks workers are asked to perform. 2. The demand for services tends to increase to meet the supply. 3. Goal expectations for the agencies in which they work tend to be ambiguous, vague, or conflicting” (Lipsky, 1980, s. 27-28).

Dette medfører, at street-level bureaukrater i udførelsen af det sociale arbejde, skal navigere i, og balancere, uforenelige forhold mellem praksis på den ene side og borgernes ønsker på den anden. Dermed skal de løse det uforenelige, og det er her, der opstår uklarheder og modstridende forventninger, der former rollen som street-level bureaukrat (Lipsky, 1980, s. 44-45). Dette medfører et krydspres som ifølge Moesby-Jensen og Moesby-Jensen betyder, at bureaukraterne skal varetage krav, der er uforenelige, fordi de aldrig kan indfri et krav uden at afvise andre krav (Moesby-Jensen & Moesby-Jensen, 2019, s. 146).

Afværgemekanismer

Vi har valgt at kombinere begrebet forråelse med de teoretisk funderet afværgemekanismer, da vi finder dette gunstigt i forhold til at opnå fyldestgørende analyser og konklusioner. Derfor vil vi i følgende afsnit redegøre for de elementer af afværgemekanismerne, som vi finder empirisk belæg for i vores empiriske materiale.

På baggrund af street-level bureaukraternes arbejdsvilkår udvikler de forskellige genveje bestående af *“coping mechanisms”*, på dansk afværgemekanismer, der bidrager til håndtering af de konfliktende arbejdsvilkår (Lipsky, 1980, s. 18&78). Ifølge Winter og Nielsen beskriver Lipsky, at

alle street-level bureaukrater vil udvise forholdsvis ensartede adfærdsmønstre i form af afværgemekanismer. Winter og Nielsen inddeler afværgemekanismer i fire kategorier, og vi gør i nedenstående brug af en kombination af Lipskys samt Winter og Nielsens redegørelser af disse (Winter & Nielsen, 2008, s. 116).

Første kategori: begrænsning af efterspørgsel

Første kategori udgør de afværgemekanismer, der har til hensigt at reducere borgeres efterspørgsel på street-level bureaukraternes arbejde. Her bidrager afværgemekanismen *vanskeligt at komme til*, til adfærd hvor adgangen til street-level bureaukraten besværliggøres, eksempelvis ved at gøre brug af korte og uhensigtsmæssige åbningstider, samt at lade borgere vente (Lipsky, 1980, s. 87-90; Winter & Nielsen, 2008, s. 116-117).

Anden kategori: rationering af service/aktivitet

Anden kategori udgør de afværgemekanismer, som har til hensigt at gøre det nemmere for street-level bureaukraterne at prioritere og fokusere arbejdet. Her indeholder afværgemekanisme *prioritering* forskellige former for *creaming*, der bidrager til at prioritere arbejdsopgaver (Lipsky, 1980, s. 105-107; Winter & Nielsen, 2008, s. 118). I *succes-creaming* prioriterer street-level bureaukraterne sager, hvor de kan opnå succes og gode resultater. Derved nedprioriteres de sager, hvor der er større behov for intervention (Lipsky, 1980, s. 107-108; Winter & Nielsen, 2008, s. 118). I *kvantitets-creaming* prioriteres antallet af udførte opgaver. Dermed er fokus på opnåelsen af en god sagsbehandlingstatistik, hvorfor komplicerede sager nedprioriteres (Winter & Nielsen, 2008, s. 118).

Tredje kategori: automatisering af service/aktivitet

Tredje kategori udgør de afværgemekanisme, hvor der gøres brug af rutiner og standardløsninger i opgaveløsningen (Winter & Nielsen, 2008, s. 120). Denne afværgemekanisme kan komme til udtryk ved *rutinisering*, der anses for en nødvendighed i street-level arbejdet, da mekanismen bidrager til at gøre de ofte store sagsstammer håndterbare (Lipsky, 1980, s. 99). Dog udgør rutiner også mulighed for at legitimere længere ventetider og en ufleksibel sagsbehandling (Lipsky, 1980, s. 101).

Fjerde kategori: kontrol over klienten/brugeren

Fjerde kategori udgør de afværgemekanismer, der bidrager til, at sager kan styres og afsluttes hurtigere. Her består en afværgemekanisme af *rammer, der symboliserer, forstærker og begrænser*

interaktionen (Winter & Nielsen, 2008, s. 117&121). De rammer der danner grundlag for interaktionen, kan bidrage til at kontrollere og fastholde borgere i deres rolle. En anden afværgemekanisme går ud på, at street-level bureaukrater, for at opnå kontrol, kan fremstille både indsatser og ydelser som værende det bedste for borgeren (Lipsky, 1980, s. 117-119).

Overvejelser om teorivalg

Lipsky tager udgangspunkt i det amerikanske samfund, hvor den residuele velfærdsmodel benyttes. Derimod ses der i Danmark en institutionel velfærdsmodel, hvorfor der er to forskellige forståelser af, hvad det centrale i det sociale arbejde er (Jensen & Prieur, 2015, s. 145-146). I vores anvendelse af teorien har vi dog ikke fundet det af betydning, da socialarbejdere i Danmark ligeledes kan opleve krydspres og kan anvende afværgemekanismer.

Vi er bevidste om, at Lipskys teori ikke var eneste mulighed. Under litteratursøgning blev vi opmærksomme på Thomas Scheffs teori om *skam* og Arlie Russel Hochschilds teori om *følelsesarbejde*. Disse teorier har i divergerende grad fokus på individniveau. Dette er på sin vis også gældende for forråelse. Dog opstår forråelse på baggrund af makrostrukturer, eksempelvis lovgivningen, der kan lægge op til, at socialarbejdere må gå på kompromis med faglighed, og på mesoniveau, da organisatoriske beslutninger kan influere på udviklingen af forrædede handlinger. Ved at inddrage Lipskys teori opnår vi således et grundlag, der kan være os behjælpelige i at anskue forråelsesprocessen ud fra både mikro-, meso- og makroniveau, fordi der i teorien tages højde for strukturelle og organisatoriske rammer.

10.3 Forråelse og afværgemekanismer

I følgende afsnit præsenterer vi vores overvejelser i relation til kombinationen af forråelse og afværgemekanismer.

I udarbejdelsen af specialets analyser vil det være os behjælpeligt at koble begrebet forråelse med en teori. Dette bidrager til, at analyserne ikke bliver for svævende, samtidig med at vi kan udarbejde fyldestgørende slutninger funderet på et teoretisk grundlag. Teorier indeholder begreber, der fungerer som hjælperedskaber i henholdsvis afdækning, forståelse og forklaring af både mønstre og regelmæssigheder (Ejrnæs & Monrad, 2015, s. 73-74). Ved inddragelse Lipskys teori opnår vi mulighed for at anvende teorien til afdækning og forklaring af mønstre der kan lede til forråelse (Ejrnæs & Monrad, 2015, s. 73-74).

Baggrunden for at kombinere forråelse med de teoretisk funderet afværgemekanismer er opstået i idégenereringsfasen, hvor vi under vores læsning omkring forråelse fandt ligheder og derved mulighed for at kombinere disse. Fælles for forråelsesprocessen og afværgemekanismerne er, at det fremkommer i arbejdet med mennesker (Birkmose, 2013, s. 45; Winter & Nielsen, 2008, s. 116). Birkmose beskriver, at forråelse opstår, når individer får impulser til onde handlinger. Da onde handlinger ikke er i overensstemmelse med individets selvbillede, vil handlingerne medføre forargelse og ubehagelige følelser. For at håndtere situationen medfører impulserne strategier herunder forsvarsmekanismer, der fungerer som selvbeskyttelse, og bidrager til at fjerne de følelser og den angst der opstår, når individet er rystet i sin grundvold over egne handlinger. Dette er dog ikke løsningen, fordi det muliggør, at individet kan benægte de onde forrædede handlinger og derved opretholde et ideelt selvbillede, hvorved handlingerne fortsat kan legitimeres (Birkmose, 2013, s. 39-59).

På samme måde er afværgemekanismer også mønstre, der hjælper individer til at håndtere hverdagen (Winter & Nielsen, 2008, s. 116). Teorien om afværgemekanismer udgør en række generelle adfærdsmønstre inddelt i fire kategorier som socialarbejdere på tværs af professioner udvikler (Winter & Nielsen, 2008, s. 116). Derimod er det ikke muligt at sige noget generelt om hvordan forråelse kommer til udtryk, da begrebet forråelse ikke har afsæt i forskning. Birkmose beskriver en række konkrete eksempler på forrædede handlinger fra praksis, og på baggrund heraf tolker vi, at forråelse skal beskrives og forstås ud fra et individuelt afsæt, hvormed forråelse ikke på samme måde som afværgemekanismer, kan inddeles i kategorier (Birkmose, 2013, s. 24-26; Winter & Nielsen, 2008, s. 116-117). Vi er herved klar over, at forråelse og afværgemekanismer ikke fuldstændig stemmer overens med hinanden. Til trods for forskelligheder, har det vist sig særdeles frugtbart at koble begreb og teori, da dette har bidraget til mere fyldestgørende analyser og slutninger.

Det er vores opfattelse, efter at have færdiggjort specialet, at forråelsesbegrebet alene havde medført et tyndt og ufyldstgørende grundlag for specialets analyser og konklusioner. Dog havde det heller ikke været tilstrækkeligt udelukkende at inddrage afværgemekanismer, da specialets fokus netop er at undersøge forråelse på beskæftigelsesområdet på baggrund af Birkmose påstand om, at socialarbejderne på jobcentrene er særligt udsat for udviklingen af forråelse (Birkmose, 2013, s. 24-26; Nielsen D. K., 2020, s. 34). Herudover havde afværgemekanismer heller ikke været fyldestgørende nok til at afdække vores empiriske mønstre og forklare, hvad det faktisk er, der er på spil i praksis, når forråelsen indtræder.

10.4 Rolle- og interaktionsteori

Som beskrevet i afsnit 9.2 var den datadrevne kode 'samarbejde med borgerne' gennemgående i informanternes fortællinger, hvorfor vi valgte at inddrage samarbejde som en del af specialets problemformulering. For at besvare følgende del af problemformuleringen: *hvordan kan dette i givet fald påvirke samarbejdet mellem socialarbejderne og kontanthjælpsmodtagerne?*, gør vi brug af begreberne: *samhandling, roller, hold og krisesituationer* fra Erving Goffmans rolle- og interaktionsteori (Hutchinson & Oltedal, 2019, s. 106). Teorien skaber en teoretisk ramme, som kan lægges ned over sociale indretninger, eksempelvis arbejdssituationer, hvormed ansigt-til-ansigt-samhandling bliver mulig at undersøge. Dermed bliver Goffmans teori særdeles frugtbar at anvende i undersøgelserne af forråelse, fordi forråelse kan opstå i alle de sammenhænge, hvor arbejdet indebærer, at mennesker interagerer i samhandlinger med andre (Birkmose, 2013, s. 45; Goffman s.20&51).

Samhandling

Da samarbejde, uagtet COVID-19, etableres i samhandlingen mellem individer, vil vi kort redegøre for samhandlingsbegrebet, før vi bevæger os dybere ned i krisesituationers betydning for samarbejdet mellem socialarbejdere og borgere.

Goffman definerer samhandling som alle ansigt-til-ansigt interaktioner, hvilket dækker over individers gensidige påvirkning, når de interagerer fysisk med hinanden (Goffman, 2014, s. 65). I samhandlingen mellem individer opstår en informationssøgning om modparten. Informationerne der fremkommer heraf, definerer situationen, sikrer at individerne ved hvad de kan forvente af hinanden og hvordan de skal agere og handle i samhandlingen for at opnå en bestemt og ønsket reaktion fra den anden. Dette for at opretholde normerne i samhandlingen og derved samhandlingens orden (Goffman, 2014 s. 53-54).

Hold, roller og krisesituationer

Da COVID-19 kan påvirke den etablerede samhandlingsorden mellem borgerne og socialarbejderne, vil vi i følgende afsnit inddrage Goffmans beskrivelse af roller, hold og krisesituationer.

Goffman anvender betegnelsen hold om de aktører, der mødes i en samhandling, hvor samarbejdet omhandler fremførelsen af en rutine, eksempelvis nævner Goffman læger og patienter (Goffman, 2014, s.119). I specialet vil holdende udgøres af socialarbejdere og kontanthjælpsmodtagere, der sammen fremfører rutiner relateret til de rammer, lovgivningen og jobcenteret sætter for

samarbejdet. Sædvanligvis vil hold altid søge at agere i overensstemmelse med deres rolle. Individet spiller altid en rolle i samhandling med andre, og rollen er rammesættende for individets handlingsmønstre og mulighed for selvudfoldelse (Goffman, 2014, s. 65-67&193). I udførelsen af rollen har individet et ønske om, at de andre deltagere i samhandlingen skal tro på den rolle der fremføres, altså at der er overensstemmelse mellem rollen, og de træk individet besidder. Samtidig søger deltagerne også at opretholde en balance mellem det formelle og uformelle i den etablerede samhandling. Ovenstående gør sig ligeledes gældende for hold (Goffman, 2014, s. 65-67&193). Endvidere vil hold typisk undertrykke deres oprigtige syn på dem selv og på det andet hold. Dette for at kunne fremføre en selvopfattelse og opfattelse af det andet hold, som er passende i samhandlingen med modparten (Goffman, 2014, s. 193). For at sikre at kommunikationen i samhandlingen følger normerne, bidrager hvert hold til opretholdelsen af de indtryk, hvert hold ønsker at give (Goffman, s.193).

Samhandlingen mellem holdene kan dog se anderledes ud under krisesituationer. Goffman beskriver: *“I krisesituationer kan andre motiver naturligtvis pludselig træde i kraft, således at den etablerede sociale afstand mellem holdene bliver kraftigt øget eller mindsket”* (Goffman, 2014, s. 193). I krisesituationer kan der altså forekomme et temporært nedbrud af grænser, hvilket kan medføre, at holdene nærmer sig hinanden uden højde tagen for deres rette rolle i samhandlingen. Dette kan være frugtbart i forhold til at sænke de barrierer, der forefindes mellem holdene, hvormed dem Goffman beskriver som de højtstående kan nærme sig de lavtstående (Goffman, 2014, s. 222). Når krisen igen er ovre, bliver arbejdsdelingen genetableret som tidligere, dette til trods for at der kan være forskellige betæneligheder herved (Goffman, 2014, s.193).

For at eksemplificere hvordan vi forstår krisesituationer, inddrager vi nedenstående citat fra specialets empiri. Adspurgt om suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen har medført, at socialarbejdere har fået en mere fri dialog med borgerne, svarer Søs: *“(…) [borgerne] oplever, at de bliver kontaktet af omsorg nærmest i stedet for, at det er krav, det kan godt gøre, at man egentlig løsner mere op”* (Søs 17:59). Citatet illustrerer, at den sociale afstand mellem socialarbejdere og borgere kan være mindsket under COVID-19 grundet de pludselige og omfattende ændringer af det sociale arbejde, fordi den formelle dialog, der kan præge samhandlingen mellem dem, erstattes af en omsorgsfuld dialog uden krav (Goffman, 2014, s. 193).

Overvejelser over teorivalg

Vi har haft overvejelser over hvilke samarbejdsteorier, der ville være frugtbare at anvende i specialet. Herunder Shulmans *model for faser i hjælpeprocesser* hvori han beskriver fire faser i mødet mellem socialarbejdere og borgere (Hutchinson & Oltedal, 2019, s. 117). Dog fandt vi denne model mindre frugtbar, da der ikke tages højde for de forandrede samarbejdsvilkår under COVID-19. Derfor vendte vi os mod Goffman, som netop tilbyder en teoretisk ramme, der kan anvendes i undersøgelser af samarbejde i krisesituationer.

11. Analysestrategi

For at tydeliggøre hvordan vi tilgår analysen, præsenterer vi i dette kapitel vores analysestrategi.

Vores analysestrategi bærer præg af inddragelse af den hermeneutiske cirkel, hvor der i udarbejdelsen af analysen er forekommet en vekslen mellem vores forforståelse, teorier, begreber og indsamlede empiri, hvormed der kan opstå nuancerede tolkninger (Christensen, 2015, s. 33-34). I analysen fremkommer en vekslen mellem inddragelse af data i form af citater og empiriske mønstre samt begreber og teorier. Der fremkommer således en vekselvirken mellem induktion og deduktion i vores analysestrategiske fremgangsmåde, idet vores analyser vil være baseret på forhånd udvalgte teorier og begreber men også med afsæt i empiriske mønstre identificeret i datakodningsprocessen (Olesen & Monrad, 2018, s. 18-19). Vi ser det som en styrke at kombinere deduktion og induktion, da teorier og begreber vil medføre et bestemt fokus i analysen, og at mønstre uden for dette fokus bliver mindre klare, hvilket vi søger at undgå ved denne kombination.

12. Analyse

I følgende kapitel foretager vi vores analyse. Analysen er inddelt i to overordnede afsnit, med underoverskrifter for overblik. Som tidligere beskrevet behandles COVID-19 pandemiens tre faser samlet for at skabe et samlet overblik over alle fasernes betydning for det sociale arbejde og samarbejdet med borgerne. Videre afsluttes hvert analyseafsnit med en sammenfatning, for at tydeliggøre analysens slutninger, for dermed at gøre analysen gennemskuelig for læseren.

Vores analytiske fremgangsmåde forløber således, at vi præsenterer et eller flere citater. Forud for hvert citat tydeliggør vi, hvad informanten er blevet adspurgt om. Vi starter hvert afsnit med at beskrive og analysere på ledernes citater, hvorefter vi vender os mod socialarbejdernes citater for at kunne analysere på disse i kombination ved inddragelse af begreber og teorier, hvorfor analysen foretages løbende.

12.1 De pludselige og omfattende ændringer af det sociale arbejde under COVID-19

- Analyse ved præsentation af citater og inddragelse af forråelse, krydspres og afværgemekanismer

For at kunne besvare problemformuleringens følgende del: *“Kan forråelse blive en strategi for socialarbejderne i arbejdet med kontanthjælpsmodtagerne qua de pludselige og omfattende ændringer af det sociale arbejde i forbindelse med COVID-19”*, vil vi i det følgende sætte fokus på fem identificerede empiriske mønstre i relation til de pludselige og omfattende ændringer under COVID-19:

- Suspenderet beskæftigelsesindsats
- Frivillighed
- 225-timersreglen
- Hjemmearbejde
- Alternative kontaktformer

12.1.1 Suspenderet beskæftigelsesindsats

En del af COVID-19s betydning for det sociale arbejde er suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen. Suspenderingen betød, at de aktive indsatser blev suspenderet, og at borgerne ikke skulle stå til rådighed (Nielsen, Dall, & Madsen, 2020, s. 2).

I følgende afsnit analyseres det identificerede empiriske mønster ‘suspenderet beskæftigelsesindsats’ som en af de pludselige og omfattende ændringer af det sociale arbejde under COVID-19. For at undersøge dette, starter vi på ledelse niveau, hvor vi har vi adspurgt om lederen Mette tænker, at lovgivningen som ramme har påvirket afdelingens arbejde med kontanthjælpsmodtageren under COVID-19. Til dette svarer hun:

“(...) det er jo det der med, at vores ramme lige pludselig er blevet indsnævret, fordi vi er blevet suspenderet. Så det har jo påvirket, (...) at de ting vi gerne ville, og nogle af de ting vi havde i støbeskeen med forløb, jamen dem har vi ikke kunne etablere, og det er jo (...) frustrerende for os, og det er frustrerende for borger, det frustrerende for virksomhederne (...)” (Mette 34:14).

Citatet illustrerer, at den suspenderede beskæftigelsesindsats er lig med en indsnævret ramme, for udførelsen af det sociale arbejde. Samtidig italesætter Mette en frustration, der ikke alene er gældende for hende men også for socialarbejderne og borgerne, da det, grundet suspenderingen, ikke er muligt

at igangsætte de interventioner, som er nødvendige. Mette kommer yderligere ind på, hvordan afdelingens målopfyldelse bliver problematisk under suspenderingen. Adspurgt om hvorvidt rutiner og cirkulærer har ændret sig under COVID-19, svarer lederen Mette:

“(...) [der er] en beskæftigelsesplan for i år, vi ligesom arbejder ind i. Sidste år (...) var [den] lidt mudret, men så har vi jo lavet en ny, og der kan vi jo bare se, at den for 2022 bliver nok heller ikke så anderledes (...). Det er ikke sikkert, vi når i mål med det hele i år på grund af, at indsatsen er suspenderet, og mange af vores mål (...) kun kan opnås ved, at vi måske kan bruge indsatsen på en anden måde, specielt for kontanthjælpsmålgruppen. Så på den måde har det ikke ændret sig, vores mål er stadigvæk de samme (...). Ministeren har heller ikke ændret hans ministermål for vores arbejde bare på grund af COVID-19 (...). Altså det kan godt være vi fik en ny LAB og regelforenkling første januar 2020, men jeg har da om noget aldrig nogensinde haft så mange lovændringer siden COVID-19 (...)” (Mette 11:27).

Af citatet fremgår det, at det sociale arbejde generelt er præget af omfattende og hyppige ændringer. Dette er dog ikke sammenligneligt med de ændringer, der har været under COVID-19, som samtidig er indført så pludseligt, at der ikke har været tid til implementering i praksis, før disse blev gældende. Til trods for ændringerne, er målene for det sociale arbejde fortsat de samme, da ministeren ikke har ændret på disse. Derved kan der opstå uforenelige og konfliktende krav i arbejdet, da socialarbejderne ikke må igangsætte interventioner samtidig med, at ministermålene er uændrede. Dette kan tyde på et krydspres. Dog er dette ikke mellem borgernes ønsker og organisationens mål, da det også opleves frustrerende for borgeren ikke at kunne indgå i de interventioner, der skulle hjælpe dem tilbage i arbejde. Krydspreset kan opstå fordi, arbejdets effektivitet fortsat måles uagtet COVID-19 pandemien, uden at der fra minister niveau tages højde for den suspenderede beskæftigelsesindsats (Lipsky, 1980, s. 4&44-45; Moesby-Jensen & Moesby-Jensen, 2019, s. 146). Citaterne illustrerer således hvordan, suspenderingen kan medføre både frustrationer, svære arbejdsvilkår og en potentielt konfliktende ramme for udførelsen af arbejdet (Nielsen D. K., 2020, s. 34). Dette medfører ifølge Mette, at socialarbejderne skal omtænke interventioner og bruge dem på andre måder over for kontanthjælpsmodtagerne for at opnå de organisatoriske målsætninger, som Mette allerede har erkendt, nok ikke er realistiske at opnå. Derfor bliver spørgsmålet, hvordan det bliver muligt at bruge interventioner på en anden måde, når rammen samtidig er indsnævret.

Vi har i ovenstående beskrevet hvordan suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen opleves på ledelses niveau og vi vil nu vende os mod socialarbejdernes oplevelser heraf. Per beskriver, adspurgt om hvad han kunne tilbyde borgerne under suspenderingen: *“(...) det eneste jeg har kunne tilbyde det er jo mig selv som ekstra opfølgning eller kontakt (...)”* (Per 44:51). Dette peger i retningen af, at Pers måde at bruge indsatserne på kan være baseret på den relationelle kausalitet, hvor borgerens udvikling skal ses som et resultat af interaktionen. Dermed kan suspenderingen medføre, at de evidensbaserede interventioner, der ofte er baseret på lineær kausalitet, træder i baggrunden under suspenderingen (Dall & Danneris, 2019, s. 584 & 589).

Vores empiri viser dog, at tilgangen til arbejdet afhænger af om målgruppen udgjorde de jobparate eller de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere hvilket vi vil tydeliggøre i det følgende.

Adspurgt om Per og Tina, under COVID-19, har måtte prioritere ressourcestærke borgere for at leve op til LABs mål, svarer de:

“(...) tværtimod vil jeg sige. Det har været de svage, der har været ramt, og er ramt, under det her COVID-19. Dem der er ressourcestærke (...) får det til at fungere, og ja de andre [der] har det sat sig væsentligt dybere spor, (...) nogle er også helt klart gået ti skridt tilbage (...)” (Per 47:13).

“Ja (...) jeg har brugt flere ressourcer på dem, som jeg har tænkt - de vil potentielt, hvis jeg klæder dem ordentligt på, godt selv kunne gå ud og søge småjobs (...)” (Tina 34:58).

Citaterne illustrerer, hvordan den indsnævrede ramme under COVID-19 får forskellig betydning for de jobparate og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. De jobparate har ressourcerne til selv at være aktivt jobsøgende uden en håndholdt indsats, hvorimod det forholder sig anderledes for de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, hvor suspenderingen sætter *sig væsentlige dybere spor*. Derfor kan den relationelle kausalitet være mere givtig for denne målgruppe (Dall & Danneris, 2019, s. 584&589). Af Tinas citat bliver de uforenelige og konfliktende krav under COVID-19 særlig udtalt. Anskues dette ud fra Lipskys afværgemekanismer, kan det tyde på, at Tina finder det nødvendigt at gøre brug af afværgemekanismen, *creaming*, fordi hun prioriterer de ressourcestærke borgere, hvormed hun kan opnå gode resultater (Lipsky, 1980, s. 107-108; Winter & Nielsen, 2008, s. 118). Prioriteringen af ressourcestærke borgere kan også pege i retning af, at Tina forsøger at undgå pseudoarbejde, fordi hun kan være bevidst om, at rammerne under COVID-19

medfører, at hun ikke kan opnå målopfyldelse med de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Dette fordi rammerne ikke tillader, at hun kan tilbyde den håndholdte indsats, som hun ved bibringer egentlig værdi for hende og de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere (Nielsen D. K., 2020, s. 35). Dermed kan afværgemekanismen *creaming* medføre, at Tinas arbejdsbetingelser bliver håndterbar, hvormed forræde handlinger ikke bliver en strategi overfor de ressourcestærke borger (Lipsky, 1980, s. 107-108; Nielsen D. K., 2020, s. 34; Winter & Nielsen, 2008, s. 118). Videre adspurgt hvordan Tina har oplevet, at LAB har påvirket arbejdet under COVID-19, svarer hun:

“Jamen det gør det jo mega meget, fordi min primære arbejdsopgave det er jo at matche (...) ledige kandidater med virksomheder og i høj grad lave arbejdsprøvnings, og det er jo fuldstændigt sat på hold. Jeg har sagt flere gange, at jeg overvejer at foreslå min leder, at vi gik en eller anden procentdel ned i løn, fordi jeg vurderer ikke, at vi ligesom kan udfylde vores arbejdsopgave (...)” (Tina 24:02).

Citatet kan anskues ud fra lederen Mettes italesættelse af, hvordan interventioner skal bruges på en anden måde under suspenderingen. Tinas citat illustrerer at hun oplever svære arbejdsbetingelser under COVID-19. Hvis der er tale om svære arbejdsbetingelser, kan hendes udtalelse, hvis den anskues ud fra Birkmoses beskrivelser af forråelse, være tegn på frustration og afmagt (Nielsen D. K., 2020, s. 34). Dette er ligeledes i overensstemmelse med lederen Mettes udtalelse om, at den pludseligt indsnævrede ramme medfører frustrationer. Mettes og Tinas frustrationer kan sættes i relation til Birkmoses pointering af, hvor vigtigt det er for forråelsesrisikoen, at nye tiltag gennemføres med tid til implementering (Nielsen D. K., 2020, s. 34-35). Frustrationerne kan skyldes, at suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen har været en omfattende og pludselig ændring, med mangel på konkrete og forståelige retningslinjer til håndteringen heraf, hvilket også kan være forklaringen på, hvorfor Tina må gøre brug af *creaming* under suspenderingen.

Af vores empirisk materiale fremgår det, at suspenderingen ikke udelukkende medfører frustrationer i relation til manglende mulighed for udførelsen af kerneopgaver, hvilket Per og Ea italesætter. Adspurgt om Per måtte gå på kompromis med sin faglighed under COVID-19, svarer han:

“(...) Det eneste (...) negative er, at man ved, man har en masse mennesker, man ikke kan sende ud i beskæftigelsesrettet tilbud, som gør, at man jo får en (...) negativ kurve for (...) [sin] sagsstamme,

og det fører de jo stadigvæk kontrol over, selvom man er nedlukket. Så det ser jo ikke for godt ud, man ligger jo i langt negative røde tal, (...)” (Per 58:12).

Citatet illustrerer hvordan frustrationerne relateret til suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen også kan udspringe af, at socialarbejderne fortsat måles på deres præstationer uden dog at have mulighed for at gøre brug af de beskæftigelsesrettede tilbud. Citatet kan videre pege i retningen af, at der under COVID-19 er utilstrækkelige muligheder for at udføre de påkrævede arbejdsopgaver (Lipsky, 1980, s. 27). Dette kan potentielt medføre, at Per oplever konfliktende arbejdsbetingelser og derfor må gøre brug af afværgemekanismer. Videre kan det også medføre, at forråelse bliver en strategi, især på grund af bevidstheden om de *negative røde tal*. Af Pers citat fremkommer der et fokus på hvordan suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen medfører manglende mulighed for progression i sagsforløb. Den manglende progression italesættes af de andre socialarbejderinformanter som problematisk, fordi det fastholder nogle borgere i systemet, det forlænger processerne, og det bliver ikke muligt at få sagerne afklaret og videre i systemet. Ea kommer med et eksempel på, hvordan hun oplever den manglende mulighed for progression i hendes besvarelse af, hvordan hun oplever, at forvaltningen af LAB har påvirket hendes arbejde under COVID-19:

“Jamen det har selvfølgelig sat en brems for, at jeg har følt, at man kunne skabe progression i borgernes sager. Det her med at vi (...) ikke kunne give en hel del tilbud, synes jeg har været svært. Et eksempel kunne være, at jeg har en ung XX der kommer tilbage til XX nu fra noget misbrugscenter (...). Det er så vigtigt for XX, at vi har et eller andet til XX, der står klar, så XX kan få en dagligdag. Men jeg må ikke etablere noget, for jeg må ikke igangsætte noget. Det synes jeg er super ærgerligt, at der ikke (...) kan være nogle undtagelser i forhold til den her generelle suspension. (...) Man har ikke sørget for at lave nogle huller til de mest udsatte mennesker, som vi har kunne benytte os af, og det synes jeg jo er et problem (...)” (Ea 18:43).

Vi tolker Eas citat som udtryk for, hvordan den manglende mulighed for progression kan medføre, at fagligheden sættes under pres. Eas citat kan illustrere, at hun må gå på kompromis med hendes faglighed, fordi der under suspenderingen ikke er taget højde for de udsatte borgeres behov for intervention og progression. Når oplevelsen er, at det ikke er muligt at agere i overensstemmelse med de fagligt funderede vurderinger, kan det potentielt medføre utilstrækkelighed og afmagt, hvilket er de følelser, som Birkmose beskriver placerer socialarbejderne i risikozonen for forråelse (Nielsen

D. K., 2020, s. 34). Om forråelse bliver en strategi afhænger således af, i hvilken grad Ea oplever afmagten, manglende mulighed for progression og faglig udfoldelse som værende en barriere, der medfører psykisk slid (Nielsen D. K., 2020, s. 34-35).

Opsamling

Vores analyser indikerer, at den indsnævrede ramme for udførelsen af det sociale arbejde, som følge af suspendering af beskæftigelsesindsatsen under COVID-19, har ledt til frustrationer, pseudoarbejde og prioritering af de ressourcestærke borgere blandt informanterne. Det sociale arbejdes foranderlighed bliver tydeligt under COVID-19. Dog pointeres det, at suspenderingen ikke opleves som værende problematisk for de jobparate, hvorimod det for de aktivitetsparate bliver en ændring, der medfører tilbagegang og manglende progression i sagsforløbene. Således kan den relationelle kausalitet være virkningsfuld for de aktivitetsparate. Den indsnævrede ramme, i kombination med de uændrede minister mål, kan potentielt medføre, at socialarbejderne agerer i et krydspres, hvor afværgemekanismer og forråelse kan agere strategier, der dæmper frustrationer, afmagt og manglende mulighed for faglige udfoldelse.

12.1.2 Frivillighed

Suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen betød, at samarbejdet mellem socialarbejder og borger blev baseret på frivillighed frem for ret og pligt (Nielsen, Dall & Madsen, 2020, s. 2-3).

I følgende afsnit analyseres det identificerede mønster 'frivillighed', som en af de pludselige og omfattende ændringer af det sociale arbejde under COVID-19. For at undersøge dette, starter vi på ledelse og socialarbejder niveau. Adspurgt om lederen Mette oplevede, at borgerne vidste, at der ikke var krav om samtale, og om borgerne fortsat var interesseret i at snakke med jobcenteret under suspenderingen, svarer hun:

"(...) der var ingen, der ikke ville snakke med os (...). Dem vi ikke fik fat på, dem fik vi heller ikke fat på, (...) da der ikke var corona" og "Tværtimod (...) oplevede vi meget, at nogle af dem var rigtig glade for at blive kontaktet, fordi det jo lige pludseligt blev tydeligt, at deres eneste netværk var jobcenteret" (Mette 21:07).

Adspurgt om hvordan samarbejdet har været med borgerne, svarer socialarbejderen Ea:

“Jamen jeg synes, at det har været fint, (...) der var jo lige den der periode, da det hele lukkede ned (...), at borgerne egentlig ikke engang havde pligt til at deltage i telefonsamtaler, hvis de ikke ønskede det. Men jeg har ikke oplevet nogle, der ikke har ville snakke med mig (...)” (Ea 12:11).

Citaterne illustrerer, at borgerne, trods frivilligheden, fortsat er interesseret i kontakten med jobcentrene. Dette kobler Mette sammen med at borgernes *eneste netværk var jobcentret*. Dette kan ses i tråd med borgernes oplevelse af frivilligheden. Det fremgår af forskningsrapporten ‘Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelser af suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020’, at præmissen om frivillighed ikke var væsentlig, enten fordi borgerne ikke havde bemærket det, eller fordi de oplevede kontakten som positiv (Nielsen, Dall & Madsen, 2020, s. 3). Mette og Eas citater illustrerer, at frivilligheden ikke har ændret på kontakten med kontanthjælpsmodtagerne. Derimod har frivilligheden været befordrende, idet nogle borgere *var rigtig glade for at blive kontaktet*. Dette kan tyde på, at frivilligheden er en uproblematisk ændring, der ikke har medført svære arbejdsbetingelser, hvorfor frivillighed ikke umiddelbart øger risikoen for forrædede handlinger (Nielsen D. K., 2020, s. 34).

Men frivillighed medfører også, at samtalerne mellem socialarbejder og borger har ændret karakter, hvor socialarbejdernes myndighedsrolle træder i baggrunden. Adspurgt om suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen har medført, at socialarbejderne har fået en mere fri dialog med borgerne, svarer Søs:

“(...) de oplever, at de bliver kontaktet af omsorg nærmest i stedet for, at det er krav. Det kan godt gøre, at man egentlig løsner mere op, og måske også kommer det lag dybere ned og finder ud af hvad er det egentligt, deres problem er” (Søs 17:59).

Videre adspurgt om samarbejdet medfører en anden relation, når det bygger på samarbejde, svarer Søs: *“Det tænker jeg”* (Søs 18:22). Adspurgt om Ea har måtte gøre sig mere distanceret og hårdhudet i sagsbehandlingen, på grund af de nye arbejdsbetingelser, svarer hun:

“Nej, (...) der hvor jeg nogle gange har skulle træde lidt i karakter og sige ‘det er sådan og sådan det foregår’, sådan nogle situationer har der faktisk ikke været, føler jeg, her under corona, fordi de ikke har været forpligtet til, at skulle deltage i noget” (Ea 41:46).

Ovenstående citater illustrerer, hvordan Søs og Ea oplever, at der kan opstå en anden form for relation mellem borger og socialarbejder, når kontakten baseres på omsorg og færre krav. Videre kan Søs' udtalelse om, at borgerne oplever at de *bliver kontaktet af omsorg* i stedet for krav illustrerer, at socialarbejderne indtager en vejledende rolle, hvor myndighedsrollen træder i baggrunden (Sørensen, 2013, s. 407-408). Videre tolker vi, ud fra Søs' udtalelse om *at man egentlig løsner mere op*, at frivilligheden kan medføre mindre distance mellem socialarbejder og borger, hvilket kan mindske forråelsesrisikoen (Birkmose, 2013, s. 70). Men som tidligere beskrevet (Jf. afsnit 12.1.1) er ministermålene de samme, og socialarbejderne måles fortsat på effektivitet. Hvis borgere ikke ønsker kontakt, kan dette øge spændingsfeltet, da det kan medføre begrænset mulighed for målopfyldelse. Et øget spændingsfelt mellem socialarbejder og borger kan lede til en øget distance, hvilket gør det nemmere at handle forrået i forsøget på at opnå målopfyldelse (Birkmose, 2013, s. 70). Da frivilligheden medfører, at borgerne ikke har pligt til at deltage, kan frivillighed potentielt blive en svær arbejdsbetingelse. Anskues dette ud fra Birkmoses beskrivelse af hvad der leder til forråelse, kan dette medføre, at forråelse bliver en strategi. Dette hvis socialarbejderne, qua deres faglige viden, har foretaget en vurdering af hvad, der er bedst for borgeren uden at kunne handle herpå (Nielsen, Dall & Madsen, 2020, s. 2-3; Nielsen D. K., 2020, s. 34).

Opsamling

Vores analytiske fund indikerer at ændringen 'frivillighed' har positiv indvirkning på relationen mellem socialarbejder og borger. Dette kan skyldes, at jobcentret er det eneste netværk for nogle borgere. Dog kan det få betydning for det spændingsfelt, der kan være mellem borgernes ønsker og jobcentrets praksis. Dog er der også tegn på at frivilligheden kan blive problematisk.

12.1.3 225-timersreglen

I dette afsnit analyseres det identificerede mønster '225-timersreglen', som en af de pludselige og omfattende ændringer af det sociale arbejde i forbindelse med COVID-19.

Informanterne har i divergerende grad italesat, hvordan de pludselige og omfattende ændringer under COVID-19 har medført ændringer i relation til 225-timersreglen. 225-timersreglen indebærer krav om, at kontanthjælpsmodtagere skal arbejde minimum 225 arbejdstimer om året for at opretholde retten til kontanthjælpsydelsen. Reglen har dog været sat på pause under COVID-19 (Beskæftigelsesministeriet, 2020). For at underøge pauseringen af 225-timersreglens betydning

starter vi på ledelse niveau. Adspurgt om lederen Mette tænker, at medarbejderne kan opleve utilstrækkelighed, afmagtsfølelser, håbløshed eller andre følelser i arbejdet med lovgivningen, svarer hun:

“Ja altså jeg tænker da helt klart at (...) det der med, at vi (...) til hver samtale skal (...) huske at vejlede om 225-timersreglen og altså alle de der ting, som vi ligesom skal hver gang. Og vi sat op på den måde, at vi helst snakker med borger en gang om måneden. Og det bliver jo sådan lidt pseudo, når det er man så skal sidde og sige, ‘ja du er stadig omfattet, [eller] du er stadig undtaget’ (...)” (Mette 39:12).

Mette beskriver, uden at nævne ordet forråelse, at de følelser, der kan medføre at forråelse bliver en strategi, er til stede i udførelsen af det sociale arbejde. Konkret sætter Mette ord på, hvordan de lovbestemte rammer for samtalsens indhold kan medføre pseudoarbejde (Nielsen D. K., 2020, s. 34). Men Mette taler ikke ind i en kontekst af COVID-19, og vi kan derfor ikke vide, om disse følelser og pseudoarbejde også kan være en risiko i arbejdet herunder.

Vi vil nu vende os mod socialarbejdernes oplevelser af pauseringen af 225-timersreglen. Adspurgt om hvilke rammer lovgivningen sætter for Bo, svarer han:

“(...) altså 225-timersreglen er passiv i den her periode, så det gør jo selvfølgelig, at der er noget i vores arbejde, der bliver lidt sværere, fordi folk har nødvendigvis ikke så travlt (...)” (Bo 18:51).

Bo fremhæver, at arbejdet er mere udfordrende uden brug af 225-timersreglen. Dette kan hænge sammen med, at det er blevet besværligt at få borgerne ud i ordinær beskæftigelse, *fordi folk har nødvendigvis ikke så travlt*. Dermed bliver den manglende mulighed en svær arbejdsbetingelse, hvilket er en af de faktorer, der potentielt kan medføre, at forråelse bliver en strategi, der gør arbejdet overkommeligt (Nielsen D. K., 2020, s. 33-34). Men Bo er ikke den eneste, der oplever den pauserede 225-timersreglen som problematisk. Adspurgt om Søs under COVID-19 har oplevet, at hendes faglighed eller faglige viden er blevet undermineret af bestemte lovbestemmelser, svarer hun:

“Både og, det kunne igen være 225, fordi den er sat ud af drift. Så der kunne godt være nogle der i princippet egentligt burde sættes ned, men som ikke bliver det, fordi der er COVID” (Søs 10:13).

Vi tolker, at Søs anser det som en del af hendes faglighed, at kunne sætte borgerne ned i ydelse, hvis de ikke opfylder lovens bestemmelser. Dermed kan Søs opleve et paradoks mellem faglighed og mulighed for at agere ud fra denne under COVID-19. Dette kan potentielt være en arbejdsbetingelse, der medfører moralsk stress, hvis den manglende mulighed for faglige vurderinger opleves at være en arbejdsbetingelse, der går imod hendes vurdering af hvad, der er bedst for borgeren, hvilket i dette tilfælde bliver at sætte borgeren ned i ydelse (Nielsen D. K., 2020, s. 34-35). Søs' citat kan ses i tråd med den tidligere beskrevne 'Medarbejderundersøgelse om erfaringerne under corona'. Her fremsætter 27,7% af de adspurgte, at suspenderingen giver forringede forløb grundet manglende mulighed for at stille krav til borgerne. Samtidig kobledes undersøgelsens informanter krav sammen med værdi hvorved, de manglende krav kom til at symbolisere en manglende tro på borgerens ressourcer (Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, HK Kommunal, 2020, s. 7). Dermed kan den manglende mulighed for at stille krav til borgeren også være det, der er på spil i Søs' citat. Hvorfor den pauserede 225-timersregel medfører, at hun ikke kan anlægge et syn på borgerne som ressourcebærende individer, jævnfør det politiske ideal, som hersker i kategoriseringssystem af kontanthjælpsmodtagerne (Nielsen, 2015, s. 49-53). Adspurgt om det samme som Søs, har Per også fokus på 225-timersreglen, men lægger samtidig vægt på muligheden for kontrol af borgeren:

“(...) under det her COVID-19, er der jo nogle, der har set det som en frihed (...). At de pludseligt ikke skal stå til rådighed, og de ikke berørte af 225-timersreglen. (...) At man lidt i gåseøjne kan læne sig tilbage, selv om man stadigvæk skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet. Alle de jobparate har jo stadigvæk skulle søge jobs og være aktive og så videre. Det har jo været svært (...) og skulle, ja, følge hundrede procent kontrol med det. Selvfølgelig har de jo deres joblog (...). de skal journalisere og opdatere hele tiden, men de kan jo altid komme med begrundelsen og så sige ‘uhh kære Per jeg har søgt og søgt og søgt, der er ikke nogen, der ansætter herunder COVID-19 (...)’” (Per 21:33).

Citatet illustrerer, at Per oplever udførelsen af det sociale arbejde problematisk under COVID-19. Ud fra Pers citat tolker vi også en stor grad af mistro i forhold til borgernes handlinger eller mangel på samme. Især Pers meget karikerede udtalelse: *uhh kære Per jeg har søgt og søgt og søgt der er ikke nogle der ansætter herunder COVID-19* kan, hvis det anskues ud fra Birkmoses beskrivelse af tegn på forråelse, vidne om 'mistro' og 'nedgørende humor' (Nielsen D. K., 2020, s. 35). Anskues dette ud fra undersøgelsen “‘Hvad vil de mig?’ - Socialt udsatte borgeres erfaringer med førtidspensions-

og kontanthjælpsreformerne’, kan denne mistro blive en barriere for udvikling, da undersøgelsens resultater viser, at borgerne opfatter det som betydningsfuldt, at socialarbejderne tror på borgerne, da dette medfører motivation for at vise sit værd (Rådet for Socialt Udsatte, 2014, s. 16-17).

Opsamling

Vores analyser viser, at Bo, Søs og Per oplever den pauserede 225-timersregel, som en barriere der medfører at arbejdsopgaverne bliver svære at udføre. Den kontrol der normalt er mulig at have med borgernes indsats forsvinder. Dette kan potentielt blive en svær arbejdsbetingelse, hvilket Per udtrykker i hans mistro til, om borgerne reelt har opfyldt krav om jobsøgning, hvilket kommer til udtryk ved nedgørende humor.

12.1.4 Hjemmearbejde

Under suspendering af den aktive beskæftigelsesindsats skulle socialarbejderne på jobcentrene primært arbejde hjemmefra (Marselisborg, 2020, s. 4).

I følgende afsnit analyseres det identificerede mønster ‘hjemmearbejde’ som en af de pludselige og omfattende ændringer af det sociale arbejde i forbindelse med COVID-19. For at undersøge denne ændring starter vi på ledelse niveau. Adspurgt om hvordan hjemmearbejdet har påvirket lederen Annas medarbejdere, udtaler hun:

“(...) det er meget forskelligt (...). Vi havde lige noget opfølgning på det i går, og nu begynder det og påvirke energiniveauet. Vi kan se (...) på nogle af vores data. Vi følger jo meget med i hvad producerer vi (...) og der kan man godt se, at der er noget der falder, og der er nogle, der synes de er ved at være lidt trætte og har svært sådan ved at holde gejsten oppe. (...) Der er nogle, der synes at de er meget mere effektive (...) og får ro. (...) Men der begynder og (...) komme (...) en vis afmatning, kan man sige, især fordi man ikke ved hvornår det slutter” (Anna 26:59).

Citatet illustrerer, at Anna, i afdelingens datamateriale, kan se en nedadgående kurve og dermed nedadgående målopfyldelse, på trods af at nogle oplever, at de er mere effektive og får ro til arbejdet. Anna tilskriver dog den nedadgående kurve træthed, udfordringer i opretholdelse af gejsten og et påvirket energiniveau. Det er dog ikke klart om den nedadgående kurve skyldes hjemmearbejde eller en generel træthed i forbindelse med COVID-19. Annas udtalelse kan ligeledes ses i tråd med Palumbos fund, hvori han konkluderer, at offentligt ansatte under COVID-19 kan opleve work-related

fatigue (Palumbo, 2020, s. 786), altså arbejdsrelateret træthed. Lederne Mette og Anna oplever også, at det kan være svært for medarbejderne at adskille arbejdsdag og fritidsliv, når arbejde ikke udføres på jobcentret.

Adspurgt om Mette oplever, at hjemmearbejde har påvirket medarbejderne, svarer hun:

“(...) nogle af dem der også har haft børn hjemme, der har det været svært altså og skille arbejdsliv og fritid fra hinanden. Så det er jo (...) et opmærksomhedspunkt; hvordan er det man egentlig også sikrer, at det er en arbejdsdag, og at det ikke flyder ud” (Mette 22:20).

Anna pointerer ligeledes, at det kan være svært at adskille arbejdsliv og fritidsliv:

“(...) bagsiden [af hjemmearbejde er] selvfølgelig, at folk skal kunne styre det (...). De har fået at vide, at man må ikke arbejde over i alt det her hjemsendelsestid (...)” (Anna 1:00:25).

Citaterne illustrerer hvordan begge ledere er opmærksomme på, at hjemmearbejde ikke udelukkende er positivt. For Mette er det et opmærksomhedspunkt, og for Anna har det været nødvendigt at sikre at ingen medarbejdere arbejder over. Dette tyder på at ledelsen anerkender, at det er et uhensigtsmæssigt arbejdsvilkår, især for dem med børn fordi grænserne mellem arbejdsliv og privatliv udviskes. Citaterne kan derfor vidne om, at hjemmearbejde potentielt kan udgøre svære arbejdsvilkår (Nielsen D. K., 2020, s. 34).

Vi vil nu vende os mod socialarbejdernes oplevelser af hjemmearbejde. Tina, Ea og Bo finder hjemmearbejde svært af forskellige grunde. Adspurgt om Tinas generelle oplevelse med at adskille arbejdsliv og privatliv, svarer hun:

“(...) i starten var man mega fokuseret, (...) men jeg synes, at når det nu bare bliver ved og ved og ved, og man ligesom ikke rigtigt kan se nogen slutdato for det (...). Altså jeg kan mærke, jeg bliver lidt mere (...) loose i det. Altså jeg trænger virkelig til at komme tilbage nu, (...) der er så mange opgaver, jeg ikke kan løse. Så bliver man sådan lidt, jamen det kan jeg jo ikke så pyt altså” (Tina 53:09).

I citatet udtrykker Tina, at hendes fokus er aftaget med tiden, og der kan derfor drages klare paralleller til lederen Annas udtalelse om, at der begynder at komme *en vis afmatning*. Anskues Tinas citat ud fra Birkmoses beskrivelse af forråelse, kan det indikere flere tegn på at forråelse kan blive en strategi. Blandt andet kan Tinas udtalelse om, at det *bare bliver ved og ved og ved og man ligesom ikke rigtigt kan se nogen slutdato for det* illustrere, at Tina oplever afmagt og frustration relateret til hjemmearbejde. Videre kan Tinas udtalelse om, at *der er så mange opgaver* hun ikke kan løse, pege i retning af, at Tina oplever hjemmearbejdet som pseudoarbejde, der ikke bibringer en egentlig værdi, fordi arbejdsopgaverne ikke kan løses (Nielsen D. K., 2020, s. 34-35). At der kan være tegn på pseudoarbejde, understreges yderligere af hendes udtalelse om, at hun bliver *loose i det* og tænker *så pyt altså* (Nielsen D. K., 2020, s. 34-35). Når Tina oplever, at det ikke er muligt at løse arbejdsopgaverne, kan det, i relation til Lipskys teori om afværgemekanismer potentielt medføre, at hun gør brug af standardløsninger og rutinisering, da dette kan gøre hjemmearbejdet mere håndterbart (Lipsky, 1980, s. 99). Endvidere tolker vi udsagnene *loose i det* og *så pyt altså*, som tegn på resignation og ligegyldighed, hvilket er tegn på forråelse (Nielsen D. K., 2020, s. 35). Samlet peger Tinas citat i retning af, at hun muligvis befinder sig på det, Birkmose beskriver som forråelsesprocessen 2. trin, hvor det bliver legitimt at handle ondt (Birkmose, 2013, s. 41).

Modsat Tinas oplevelse af at arbejdet bliver problematik under nedlukningen, beskriver Ea og Bo, hvordan det for dem er det sociale, der er udfordringen ved hjemmearbejde. Ea beskriver:

“(...) jeg er et meget socialt menneske, så det her med at være hjemme hver dag og ikke se nogle mennesker, det er i sig selv hårdt (...)” (Ea 52:59).

Bo beskriver ligeledes hjemmearbejde som problematisk grundet den manglende mulighed for at være social. Det er dog ikke alle informanterne, der oplever, at hjemmearbejdet medfører svære arbejdsbetingelser. Søs udtaler, at det har været hyggeligt at kunne arbejde hjemmefra og mener ikke, at det påvirker hverken arbejdsliv eller fritidsliv (Søs 35:15). Per oplever modsat Tina, Bo og Ea, at hjemmearbejdet er givtigt. Adspurgt om der er nogle af de arbejdsændringer, der har været under COVID-19, som Per gerne ser videreført, svarer han:

“(...) på en arbejdsdag herhjemme kunne jeg lave, hvad der vil tage mig tre dage ude på [kontoret], fordi man netop sidder på storrumskontorer og bliver utroligt meget forstyrret (...)” (Per 1:11:01).

Citatet illustrerer, at Per oplever, at han qua hjemmearbejde opnår ro og bliver mere effektiv, hvilket kan relateres til, at Per ikke længere skal arbejde på storrumskontor, hvormed unødigt støj og afbrydelser elimineres. Endvidere fremhæver Per fleksibiliteten ved hjemmearbejde i hans beskrivelse af, at det er nemmere at tilrettelægge borgerkontakten, når børnene er lagt i seng eksempelvis (Per 8:16). Derfor kan hjemmearbejde også anskues som en præmis, der kan tilføre arbejdet noget positivt, blandt andet tid til fordybelse og effektivitet.

Opsamling

Vores analyse viser, at selv om lederne peger på, at der kan ses en afmatning i relation til hjemmearbejde, er dette dog ikke gældende for alle socialarbejdere. Det påpeges, at det er svært at adskille arbejdsliv og fritidsliv især for dem med børn; dette har vores informanter dog ikke oplevet. Lederne er opmærksomme på at hjemmearbejde kan være et svært arbejdsvilkår, hvorfor de eksempelvis sikrer, at overarbejde ikke er tilladt, hvilket kan være en vigtig faktor for forråelsesrisikoen. Hjemmearbejde bliver en svær arbejdsbetingelse for nogle, da hjemmearbejde kan medføre pseudoarbejde, fordi det bliver svært at udføre arbejdsopgaverne hjemmefra. For andre er det den manglende mulighed for at være social, og en generel coronatræthed, der gør, at hjemmearbejdet bliver en svær betingelse. For andre er hjemmearbejde positivt, fordi det giver den nødvendige ro til udførelsen af arbejdet.

12.1.5 Alternative kontaktformer

Under suspendering af den aktive beskæftigelsesindsats arbejdede socialarbejderne på jobcentrene primært hjemmefra, og kontakten mellem socialarbejder og borger foregik telefonisk og virtuelt (Marselisborg, 2020, s. 4).

I følgende afsnit analyseres det identificerede mønster 'alternative kontaktformer', som en af de pludselige og omfattende ændringer af det sociale arbejde i forbindelse med COVID-19. For at undersøge denne ændring starter vi på ledelse niveau. Lederne Mette og Anna beskriver tilbagemeldingerne i forbindelse med brugen af alternative kontaktformer. Adspurgt hvordan lederne oplever relationen i samarbejdet mellem socialarbejdere og borgere under COVID-19, svarer de:

“(...) det jeg har hørt fra medarbejderne, det er jo, at mange borgere er rigtig positive både overfor telefoniske og digitale samtaler” (Mette 25:12).

“(...) det gavnligt for en vis målgruppe, og så er der nogle for hvem, det faktisk er svært at indgå ind i det her. Altså nogle (...) [har] forskellige psykiatriske problematikker (...) eller der kan være andet, for hvem det simpelthen er svært. Vi ville rigtig gerne have haft, at vi kunne køre det virtuelt, men der det svært og få op og køre i virkeligheden og holde virtuelle borgersamtaler” (Anna 33:02).

Ledernes citater illustrerer på forskellig vis positivitet i forhold til, at samtaler kan afholdes telefonisk eller virtuelt, dog er disse kontaktformer ikke givtig for alle borgere. Videre adspurgt om medarbejderne i forvaltningen af loven kan opleve afmagt eller utilstrækkelighed i arbejdet under COVID-19, svarer Anna:

“(...) det der er forskellen, det er, man måske kan blive mere personligt påvirket, når man sidder i en fysisk samtale. Det tror jeg ikke, man skal undervurdere, og borgerne kan også nogle gange være mere pressede af at skulle komme til en personlig samtale og føle sig lidt fanget i det der rum, og kan reagere på vegne af det. (...) Borgere og medarbejdere har følt en lettelse ved, at vi måtte have [samtaler] pr. telefon fordi, at man både kunne have en relation, (...) [og] kunne gøre det mere på borgernes præmisser” (Anna 53:12).

Citatet illustrerer, at telefonisk kontakt skaber mulighed for, at det bliver *mere på borgernes præmisser*. Dog illustrerer Annas citater også, en dobbelthed idet hun er bevidst om, at kontaktformerne ikke er fordrende for alle borgere. Dette fremkommer også af resultaterne i forskningsrapporten ‘Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelser af suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020’, hvor informanterne tilkendegiver, at den telefoniske kontakt er hæmmende, og der opstår en “mekanisk distance”, når der ikke er direkte fysisk interaktion (Nielsen, Dall & Madsen, 2020, s. 7). Endvidere italesætter Anna et ønske om, at *kunne køre* samtalerne *virtuelt*, hvilket ikke er et ønske, der genfindes hos de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i forskningsrapporten (Nielsen, Dall & Madsen, 2020, s. 7). Dermed kan den virtuelle kontaktform, hvis vi anskuer det ud fra Lipskys teori, medføre at socialarbejderne potentielt skal agere i et spændingsfelt mellem ønsker der er uforenelige (Lipsky, 1980, s. 4&44). Fastholder Anna ønsket om virtuelle kontaktformer, kan der peges på at socialarbejderne må gøre brug af afværgemekanismen ‘kontrol over klienten’. Denne kan hjælpe socialarbejderne til at fremstille kontaktformen, som værende det bedste for borgeren, hvormed det kan blive legitimt, at

det er den måde kontakten forløber på (Lipsky, 1980, s. 117-119). I citatet har Anna fokus på, at den fysiske samtale kan medføre, at socialarbejderne bliver mere påvirket end ved de alternative kontaktformer. Derfor kan det tyde på, at forråelsesrisikoen mindskes grundet de nye kontaktformer fordi, forråelse er en proces, der igangsættes når mennesker interagerer (Birkmose, 2013, s. 41-42&45). Dog beskriver Anna, i samtalen omkring forråelsestankegangen at:“(…) jeg tænker [forråelses] risikoen er der, uanset om det er ved telefoniske samtaler eller personlige samtaler (…)” (Anna 51:01). Forråelsesrisikoen afhænger dog af, i hvilken grad socialarbejderne oplever de nye kontaktformer som svære arbejdsbetingelser (Nielsen D. K., 2020, s. 34).

I forhold til nyvisiterede kontanthjælpsmodtagere er der, fra ledernes side, en anden opmærksomhed på, at de nye kontaktformer ikke er optimale. Adspurgt hvordan medarbejdernes samarbejde og relation med borgerne har været under COVID-19, svarer Anna:

“(…) det egentligt sådan nogenlunde uproblematisk (…) for de borgere man kender i forvejen. (…) Men dem man ikke kender, der er det ligesom om, der faktisk mangler en eller anden opstart. Hvor man er trygge ved hinanden og har set hinanden” (Anna 34:14).

Adspurgt om der har været ulemper i arbejdet under COVID-19, svarer Mette:

“(…) der er helt klart noget i mødet, altså med de nye borgere, hvor det er relationsarbejdet, altså jeg tænker, at det er svært at lave relationelt arbejde på en skærm” (Mette 29:20).

Dermed kan de alternative kontaktformer blive problematiske i kontakten med *nye borgere*, hvor muligheden for at være *trygge ved hinanden* ikke er til stede. Dette kan udfordre relationsarbejdet, hvorfor kontaktformerne kan udgøre svære arbejdsbetingelse (Nielsen D. K., 2020, s. 34).

Vi vender os nu mod socialarbejderne for at se, hvordan de oplever de alternative kontaktformer. Kontaktformerne fylder meget i informanternes fortællinger. Af vores empiri, bliver det dog tydeligt, at de alternative kontaktformer medfører forskellige følelser og faglige overvejelser. Adspurgt om Ea har måtte gå på kompromis med hendes faglighed, svarer hun:

“(...) Det har været nogle andre faglige instrumenter, jeg har skulle bruge (...) det bliver sådan lidt, ringe til borgere og spørge ‘husker du at bruge maske når du er ude og handle’. Altså fordi man skal bare nærmest spørge om et eller andet(...)” (Ea 42:55).

Adspurgt om Bo foretager hjemmebesøg ved alle borgere på hans sagsstamme, svarer han:

“(...) masser kan komme ind på jobcenteret, men jeg har bare nogle, der ikke kan. (...) Det bliver lidt en trivselssamtale, en telefonisk samtale om (...) hvordan går det lige, holder du skruen i vand. Det bliver ikke ret meget mere end det” (Bo 41:34).

Citaterne illustrerer, at Ea og Bo finder de telefoniske samtaler under COVID-19 uden faglig relevans og mere bare *en trivselssamtale*, eller en samtale, for samtalens skyld. Relateres dette til Birkmoses beskrivelse af forråelse, kan udtalelserne tyde på, at Ea og Bo oplever pseudoarbejde, da samtalerne ikke har et egentligt formål eller bringer værdi i forhold til målopfyldelse (Nielsen D. K., 2020, s. 35). Det er dog forskelligt hvordan de alternative kontaktformer fungerer for kontanthjælpsmålgrupperne. Adspurgt om COVID-19 har medført fordele, svarer Per:

“(...) for langt størstedelen af (...) de jobparate vil jeg sige det (...) [positivt]. (...) Rigtig mange kommer faktisk i arbejde hurtigere (...)” (Per 7:35).

Per oplever de alternative kontaktformer som værende positive for de jobparate kontanthjælpsmodtagere, da kontaktformen øger afgang til arbejdsmarkedet. Anderledes fungerer det dog for de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Adspurgt om hvordan Ea har været i kontakt med borgerne under COVID-19, svarer hun:

“Jeg har (...) haft rigtigt mange telefonsamtaler [og] nogle teams møder. Mange af de borgere jeg har, de er simpelthen for dårlige til at kunne finde ud af det her med, at skulle tænde computeren og møde op på teams, bruge et link. Så det har primært været telefonsamtaler (...). Så har der været nogle enkelte borgere, som jeg har mødtes med fysisk, udenfor, med god afstand. (...) Det har simpelthen ikke givet mening at tage en telefonsamtale (...)” (Ea 11:14).

Eas citat illustrerer, at de alternative kontaktformer ikke fungerer optimalt i kontakten til de aktivitetsparate. Dette er Ea tydeligvis bevidst om, da hun vælger at mødes med borgerne til trods for, at dette ikke reelt er en legitim mulighed at gøre brug af. Anskues Eas valg ud fra Birkmoses beskrivelser af afmagtsfølelse, kan Eas udtalelse pege i retning af, at hun har oplevet handlingslammelse i arbejdet (Birkmose, 2017; Birkmose, 2013, s. 39). I stedet for at handle forrået søger Ea mod andre løsninger, hvorfor hun har lavet walk and talks med nogle udsatte borgere. Afmagten i forhold til kontakten bliver tydeligt italesat senere under interviewet med Ea. Adspurgt om de nye arbejdsforhold har medført, at Ea har følt utilstrækkelighed, håbløshed, afmagt eller lignende følelser i arbejdet, svarer hun: *“(...) den dag vi ikke kunne mødes fysisk mere, så vidste jeg godt, nu falder alt det arbejde til jorden, (...) og det gjorde det også, og jeg kan sgu ikke få fat i dem. Jeg ved ikke, hvor de er”* (Ea 40:35). Anskues citatet ud fra det første forhold, som Lipsky fremhæver, at streets-level bureaukrater ofte oplever i arbejdet, kan det tyde på, at der ikke længere er tilstrækkelige ressourcer i arbejdet til, at udføre de opgaver socialarbejderne skal løse (Lipsky, 1980, s. 27). For hvordan bliver dette muligt, når det ikke længere vides med sikkerhed, hvordan kontakten kan etableres. Anskues Eas citat ud fra Birkmoses beskrivelse af forråelse, peger vi på, at Ea kan opleve svære arbejdsbetingelser, der medfører at hun udfører pseudoarbejde, der ikke bibringer egentlig værdi, da hun ikke kan opnå kontakt til borgerne (Nielsen D. K., 2020, s. 34-35). Af Bo og Eas citater ses det, at de alternative kontaktformer ikke er hensigtsmæssig for udsatte borgere, og de uforenelige forhold, som Bo og Ea udtrykker, kan medføre, at de balancerer i et spændingsfelt (Lipsky, 1980, s. 44-45).

Tina sætter de alternative kontaktformer i direkte forbindelse med forråelse. Adspurgt om hun havde noget at tilføje sidst i interviewet, udtaler Tina:

“(...) i forhold til det der med forråelse, som er jeres omdrejningspunkt, så tænker jeg, at det (...) jeg oplever, måske kan gøre noget i forhold til sagsbehandlingen, det er det her med, at når jeg ikke kan se borgerne, (...) og jeg ikke møder dem, og de ikke sidder foran mig, og jeg kan se, altså det her med, at de ofte har mange smerter både fysiske og psykiske og alt muligt. (...) Jeg ved ikke, om det er forråelse (...). Altså det gør noget andet, når man sidder overfor folk, end når jeg bare har dem i telefonen, hvor jeg ikke kan se dem. Det har jeg tænkt over, at jeg tror, det gør noget ved mig. Hvis jeg kun altid skulle (...) lave jobsamtaler i telefonen og aldrig mødte folk altså, så ville jeg have et andet forhold til dem (...)” (Tina 59:22).

Det kan tyde på, at Tinas viden om specialets fokus har influeret på hendes italesættelse af forråelse, da hun i citatet påpeger, at det er vores *omdrejningspunkt*. Tina kan ikke præcisere, hvad den manglende fysiske interaktion 'gør' ved hende. Derfor kan vi ikke vide om det reelt er forråelse, Tina oplever. Men Tinas udtalelse om, at hun har brug for fysisk at kunne *se* borgernes udfordringer, kan refereres tilbage til Birkmoses beskrivelse af hvordan fysisk og mental distance mellem socialarbejder og borger kan medføre en ligegyldighed, der legitimerer forrædede handlinger (Birkmose, 2013, s. 70).

Modsat ovenstående citater udtrykker Per flere positive tanker relateret til de alternative kontaktformer. Adspurgt om Per oplever fordele i hans arbejde under COVID-19, svarer han:

“Årh det synes jeg hundrede procent. (...) Førhen der skulle vi jo altid lave en personlig samtale, (...) nu har (...) [de] pludseligt åbnet op for at en telefonisk samtale eller digital samtale(...), kunne være nulstillende (...). I stedet for at borger har skulle bruge økonomi og tid på transport (...). Man kan have en telefonsamtale, (...) der kan afrundes på ti minutter og så kan man lave opfølgning på det allerede en få dage efter igen (Per 6:36).

Per oplever, at de alternative kontaktformer bidrager til, at han bedre kan udføre sit arbejde samtidig med, at han også udviser en omsorg overfor borgernes økonomi og tid. Men da Per senere i interviewet bliver spurgt ind til, hvad han henviste til, da han fortalte, at han har tid til det der før måtte udskydes eller sættes på standby, svarer han:

“Jeg [har] i gennemsnit to borgere til samtale. Det kan fylde så meget både med samtale og indskrivning (...). Når man ikke behøver de her personlige samtaler, og man kan gøre det over telefonen, så kan man jo uden, de kan se det, sidde og skrive (...) og føre samtale. Og det har heller ikke været mit at foretrække, når man så sidder til en personlig samtale, at de så ikke har min fulde opmærksomhed, og man sidder og gemmer sig bag en skærm og skriver, skriver, skriver så det gør pludseligt, at sagsbehandlingstiden den bliver væsentligt nedskåret, og så har du jo plads til (...) 6-7 samtaler på en dag (...).” (Per 59:22).

Citatet illustrerer modsat det ovenstående, at det ikke udelukkende er borgernes økonomi og tid, der er grunden til, at Per er positivt indstillet over for de alternative kontaktformer. Per oplever en øget effektivitet ved telefoniske samtaler, da dette medfører, at han samtidig kan journalføre. Per

fremhæver dog også, at borgerne ikke på samme måde behøver hans fulde opmærksomhed, når der ikke er fysisk interaktion. Herved kan han optimere sin sagsbehandlingstid ved samtidig at kunne journalføre uden dårlig samvittighed. At det netop er dette som Per fremhæver værende positivt ved kontaktformerne, kan vidne om, at Per normalt oplever det Lipsky beskriver som et vilkår i socialarbejdernes arbejde; en kronisk utilstrækkelighed af ressourcer i udførelsen af arbejdet, hvorfor Per ser det som positivt, at kunne optimere sagsbehandlingen (Lipsky, 1980, s. 27-28).

Ud fra Eas nedenstående citat kan det tyde på at samarbejdet over telefon kan være stressende for socialarbejderne. Da vi under interviewet med Ea spørger ind til hvordan en generel arbejdsdag ser ud, svarer hun: *“(...) jeg har altid haft åben telefontid, hvor mange af mine kollegaer ved jeg, har telefontid mellem 9-10 (...)”* (Ea 3:21). Da vi spørger Ea, hvorfor hun har fri telefontid, når hendes kolleger ikke har, svarer hun:

“(...) i forhold til den målgruppe vi arbejder med, så (...) har jeg oplevet, at det har været svært for dem (...) at styre telefontiden (...). Mange af vores borgere står først op om eftermiddagen, så er det ikke hensigtsmæssigt, at man har telefontiden en time om formiddagen. (...). Så for mig har det fungeret bedst, at man har kunne ringe hele dagen (...). Nogle af mine kolleger vil synes, det var stressende (...)” (Ea 6:41).

Citaterne illustrerer, at telefontid kan være forbundet med stress, hvorfor den begrænsede telefontid kan udgøre afværgemekanismen ‘begrænsning af efterspørgsel’, der gør det sværere for borgerne at efterspørge socialarbejderens arbejde (Winter & Nielsen, 2008, s. 116-117), hvormed den stress der kan være relateret til åben telefontid minimeres. Dog er denne afværgemekanisme vanskelig at anvende under COVID-19, da den telefoniske kontakt er en af de to mulige kontaktformer. Dette kan derfor pege i retningen af at nogle socialarbejdere kan opleve øget stress.

Opsamling

De alternative kontaktformer fylder meget i informanternes fortællinger. Især illustrerer citaterne, at de alternative kontaktformer ikke er gunstige for alle borgere. For de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere medfører de alternative kontaktformer, at samtalen bliver med fokus på trivsel, hvilket medfører, at det bliver pseudoarbejde, der ikke bidrager til socialarbejdernes målopfyldelse. For at omgå den afmagt, der kan opstå i relation til kontaktformerne, anvender socialarbejderne alternative løsninger så som walk and talk. Særligt ved de nyvisiterede

kontanthjælpsmodtagere bliver kontaktformerne problematiske, da det er svært at opnå en relation mellem socialarbejder og borger. Men kontaktformerne opleves også som positive. Muligheden for kortere og hyppigere kontakt har effektiviseret arbejdsgangene, hvilket har været givtigt for særligt de jobparate kontanthjælpsmodtagere i forhold til at få borgerne i ordinær beskæftigelse.

12.2 Samarbejdet mellem socialarbejderne og kontanthjælpsmodtagerne under COVID-19

- Analyse ved præsentation af citater og inddragelse af krisesituation, samhandling, afstand mellem hold og forråelse

For at kunne besvare problemformuleringens følgende del: *hvordan kan dette i givet fald påvirke samarbejdet mellem socialarbejderne og kontanthjælpsmodtagerne?* vil vi i det følgende sætte fokus på koden 'samarbejde med borgerne'. Koden er et empirisk mønster og analyseres under overskriften:

- Samarbejde med borgerne i krisesituationer

12.2.1 Samarbejde med borgerne i krisesituationer

I ovenstående analysedele har vi beskrevet en række pludselige og omfattende ændringer under COVID-19. Vi sidestiller COVID-19 med en krisesituation, der kan påvirke afstanden mellem hold og dermed samarbejdet (Goffman, 2014, s. 193). I specialet består hold af socialarbejderne og borgerne.

I det følgende undersøger vi om de pludselige og omfattende ændringer, og den forråelse der kan være ledsaget heraf, kan medføre, at der er sket en ændring i afstanden mellem holdene. Dette er essentielt i en undersøgelse af forråelsesrisikoen i samarbejdet med borgerne, da nærhed og afstand har betydning for forråelsesrisikoen (Birkmose, 2013, s. 70). Først analyserer vi samarbejdet i forhold til de fem pludselige og omfattende ændringer efterfulgt af jobcentrets rolle som netværk under suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen. Endeligt vil vi fremhæve nogle af de udfordringer ændringerne har haft for samarbejdet. Herefter afrundes afsnittet med en opsamling.

Vores analytiske fremgangsmåde forløber således, at vi præsenterer et eller flere citater. I afsnittet analyserer vi løbende på citater fra både socialarbejderne og lederne.

Adspurgt hvordan en arbejdsdag har set ud under COVID-19, svarer Ea:

“(...) Vi igangsætter for eksempel ikke nye praktikker nu, (...) fordi beskæftigelsesindsatsen de fleste steder er lukket for fremmøde (...). Men det er meget sådan. Ja pædagogisk arbejde nu vil jeg sige, frem for hvad det var før corona” (Ea 5:48).

Citatet illustrerer hvordan suspendering af beskæftigelsesindsatsen og frivillighed, er faktorer, der har været af afgørende betydning for, at Eas arbejde under COVID-19 har taget form af *pædagogisk arbejde*. Videre adspurgt om hendes faglighed er kommet mere eller mindre i spil under COVID-19,

svarer hun: “(...) *det som jeg synes egentligt er spændende ved mit arbejde, det synes jeg, er blevet sat lidt på pause her under corona*” (Ea 30:54). Ea kommer senere i interviewet ind på hendes tidligere udtalelse omkring det pædagogiske arbejde, da vi spørger ind til, om hun må gå på kompromis med hendes faglighed under COVID-19. Her retter Ea sin tidligere udtalelse:

“(...) så har det mere været det relationelle, der har skulle ind over, og det er det, jeg kalder det pædagogiske arbejde. (...) Jeg har følt, at det har været rigtig ærgerligt, der har været lukket nogle tilbud, (...) hvor at min faglighed fortæller mig, at det er kæmpe alarmklokker, at vi ikke kan få XX i gang med noget med det samme (...)” (Ea 42:39).

Dermed betoner Ea betydning af det relationelle under COVID-19. Relateres dette til Goffmans beskrivelser af roller, kan Eas udtalelse pege på, at det under COVID-19 ikke er muligt, at agere i overensstemmelse med den rolle, der normalt ligger til grund for samhandlingen (Goffman, 2014, s. 65-67&193). Det bliver altså ikke på samme måde muligt for Ea at fastholde myndighedsrollen under krisesituationen, hvormed fokus er på det relationelle under suspenderingen (Goffman, 2014, s.193). Jævnfør problemfeltets afsnit 2.7 indtager socialarbejderne, i samarbejdet med kontanthjælpsmodtagere, roller som myndighed og vejleder. Ud fra Eas udtalelse peger vi på, at det under COVID-19 er den vejledende rolle, der bliver mulig at indtage (Sørensen, 2013, s. 407-408). Om dette medfører en øget forråelsesrisiko, vil afhænge af, om Ea finder det problematisk primært at kunne indtage en vejledende rolle. Dette giver Ea udtryk for, i hendes udtalelse *det er kæmpe alarmklokker, at vi ikke kan få XX i gang med noget med det samme*. Dermed medfører suspenderingen, at Ea ikke kan hjælpe borgeren til trods for, at hun har foretaget en faglig vurdering af behovet for intervention. Anskues dette ud fra Birkmoses beskrivelse af forråelse, peger vi på, at COVID-19 medfører svære arbejdsbetingelser i samarbejdet og en deraf afledt afmagtssituation, der potentielt kan placere Ea i risikozonen for forråelse (Nielsen D. K., 2020, s. 34). Ea er ikke den eneste informant, der sætter fokus på, hvordan tilgangen til borgerne har ændret sig, også Tina og Søs har fokus på relation. Da vi spørger ind til, om Tina oplever fordele i arbejdet under COVID-19, svarer hun: “(...) *vi kommer tættere på hinanden. Altså det der relationsarbejde det bliver endnu bedre fordi, at de måske oplever mindre, at jeg er efter dem (...)*” (Tina 8:14). Adspurgt om Søs tænker, at suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen har medført, at socialarbejderne har fået en mere fri dialog med borgerne, svarer hun:

“(...) de oplever, at de bliver kontaktet af omsorg nærmest i stedet for, at det er krav. Det kan godt gøre, at man egentlig løsner mere op, og måske også kommer det lag dybere ned og finder ud af, hvad er det egentligt deres problem er” (Søs 17:57).

Ligesom Ea kommer Tina og Søs ind på suspenderingens betydning. Søs tilskriver suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen som det, der bidrager til, at socialarbejderne *kommer det lag dybere ned*, når borgerne oplever, at kontakten er på baggrund af omsorg frem for krav. Dette er i tråd med lederen Annas citat: *“(...) der er klart flere medarbejdere, der synes, at det der med sanktioner den er svær, og den er ødelæggende (...) for relationen”* (Anna 49:22). Den måde Tina og Søs beskriver deres oplevelse på, er i overensstemmelse med borgernes oplevelser i rapporten ‘Undersøgelse af de lediges oplevelser af kontakten med jobcentrene under nedlukningen’. Her tilkendegiver 83% af borgerne, at de oplever den opsøgende kontakt som positiv (Marselisborg, 2020, s. 7). At den opsøgende kontakt er positiv, kan også sættes i relation til hjemmearbejde og alternative kontaktformer. Adspurgt om Per har haft hyppigere kontakt med borgerne under COVID-19, svarer han:

“Hvert fald for mit vedkommende (...) så har man kunne tage timer om aftenen, (...) så har man kunne snakkes ved, når alle har fået puttet de mindste, (...) så har man pludselig kunne snakkes ved syv otte om aftenen og så føre en samtale der” (Per 8:16).

Citaterne fra Tina, Søs, Anna og Per illustrerer, hvordan COVID-19 har medført et temporært nedbrud af grænser mellem borgerne og socialarbejderen. Dette har skabt mulighed for en anden relation, hvor det bliver muligt for socialarbejderne, at *komme det lag dybere ned* samtidig med, at sanktioner, eksempelvis 225-timersreglen der kan være *ødelæggende for relationen*, er sat ud af drift. Videre illustrerer Pers citat, hvordan det nu er muligt at afholde samtaler på alle tider af døgnet frem for i jobcentrets åbningstid, hvilket peger på, at holdene i krisesituationen har samarbejdet om at ændre rammerne for samhandlingen (Goffman, 2014, s.119&222). Samtidig hermed tyder det på at jobcentret også har fået en anden betydning for borgerne grundet ændringerne under covid-19.

Adspurgt om lederen Mette oplevede, at borgerne vidste, at der ikke var krav om samtale, og om borgerne fortsat var interesseret i kontakten med jobcenteret under suspenderingen, svarer hun: *“Tværtimod så (...) oplevede vi meget, at nogle af dem var rigtig glade for at blive kontaktet, fordi det jo lige pludseligt blev tydeligt, at deres eneste netværk var jobcentret”* (Mette 21:19).

At jobcentret bliver et netværk for borgerne under COVID-19 italesættes også af Tina og Per.

Adspurgt om ulemper ved arbejdet under COVID-19, svarer Tina: “(...) *mange de har ikke ret meget netværk (...) jobcentrene [er] virkelig (...) en livline på en eller anden måde (...)*” (Tina 9:16).

Adspurgt om hvordan samarbejdet har været med borgerne under COVID-19, forklarer Per, at det har været frustrerende for borgere med begrænset netværk, hvortil han forklarer: “(...) *de har jo kun én og læsse ting over på, og det har jo så været mig, der står for skud, (...) [for] hvad der er blevet besluttet i henhold til alt det her suspending (...)*” (Per 10:42).

Mettes og Tinas udtalelser omkring jobcentrets rolle, som borgernes *netværk* og *livline*, sammenholdt med Pers udtalelse om, at borgerne kun har ham at *læsse ting over på*, tyder på at socialarbejderne og borgerne har fået andre roller i samarbejdet. Anskues dette ud fra Goffmans beskrivelser af temporært nedbrud i krisesituationer, kan der peges på, at COVID-19 medfører nye normer for samhandlingen. Dette kan medføre, at holdene nærmer sig hinanden, hvilket vi tolker ud fra Pers udtalelse om, hvordan borgerne “bruger” ham på en anden måde (Goffman, 2014, s. 222). Dette eksemplificeres i følgende udsagn. Adspurgt om Per har prioriteret nogle borgere frem for andre, svarer han:

“(...) *Nogle de har opfyldt alt, hvad de skal (...). De har stået til rådighed, søgt to jobs om ugen og ført det i deres joblog (...). Det har givet frirum til dem, der var mest skrøbelige på sagsstammen. Der er nogle, der har sendt en sms en søndag, at “(...) det er farvel og tak nu, jeg kan ikke mere” (...). Det har selvfølgelig været et råb om hjælp (...). Det drejer sig om, for mit vedkommende, at køre en søndag aften, (...) og vi endte med at få en god snak (...). [COVID-19] har jo givet mulighed for, at man kan yde den her ekstra indsats”* (Per 45:39).

Citatet illustrerer at Per og de *mest skrøbelige* borgere, er blevet mere fortrolige og trygge ved hinanden. Det tyder på, at relationen og samarbejdet, under COVID-19, har været så godt, at borgerne har følt sig komfortable nok til at kontakte Per i svære tider. Dette kan tyde på, at det under COVID-19 ikke har været muligt at opretholde rollen i samhandlingen med de mest skrøbelige borgere, hvorfor begge hold har sænket barriererne, og Per er blevet en livline (Goffman, 2014, s. 222). Citatet kan ligeledes tyde på at Per over-involverer sig i samarbejdet med borgerne. Over-involvering over længere tid, kan ud fra Birkmoses beskrivelse af forråelse, lede til psykisk slid og udmattelse, der i

sidste ende kan lede til omsorgstræthed, hvilket er en af de tre farefulde veje til forråelse (Nielsen D. K., 2020, s. 34; Høgh & Skjerning, 2017). Dette kan ligeledes gælde for de øvrige socialarbejdere, der oplever at være blevet borgernes livline og eneste netværk under COVID-19.

Anderledes ser det ud i samarbejdet med de jobparate kontanthjælpsmodtagere. Her tyder Pers udtalelse på, at samhandlingsordenen ikke er forstyrret som følge af de pludselige og omfattende ændringer, og dermed ses afstanden mellem holdene ikke ændret (Goffman, 2014, s. 53-54&193).

På trods af denne skelnen mellem de *skrøbelige* og jobparate, beskriver Bo, hvordan krisesituationen generelt har medført samhørighed. Adspurgt om Bo selv har planlagt samarbejdet med borgeren under COVID-19, svarer han:

“(...) samarbejdet har faktisk gledet rigtigt rigtigt fint under denne periode, fordi vi alle sammen (...) har været ramt af det, uanset om man er syg og ikke kan være på arbejdsmarkedet, eller om man er på arbejdsmarkedet. Så det har egentligt måske i virkeligheden givet noget mere samhørighed, (...) vi er i samme båd og skal passe på hinanden (...)” (Bo 12:09).

Citatet illustrerer, hvordan Bo oplever at afstanden mellem holdene er mindsket. Der er ikke længere forskel på, om man er socialarbejder eller borger, hvilket peger i retning af, at den asymmetriske magt udviskes, og holdene bliver ligeværdige i samhandlingen (Goffman, 2014, s. 222; Sørensen, 2013, 407-408). COVID-19 har tilføjet et element af samhørighed til samarbejdet. Dog er dette ikke i overensstemmelse med resultater fra forskningsrapporten ‘Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelser af suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020’. Her udtrykker flere af respondenterne, at det ikke opleves overvejende positivt at skulle samtale uden fysisk at sidde ansigt til ansigt. Det kan ligefrem føles hæmmende (Nielsen, Dall & Madsen, 2020, s. 7). Disse resultater kan holdes op imod Tinas udtalelse om:

“(...) det som (...) jeg oplever, måske kan gøre noget i forhold til sagsbehandlingen, det er det her med, at når jeg ikke kan se borgerne(...), og jeg kun har dem i telefonen, og jeg ikke møder dem, og de ikke sidder foran mig, og jeg kan se, altså det her med, at de ofte har mange smerter både fysiske og psykiske og alt muligt. (...) Det har jeg tænkt over, at jeg tror, det gør noget ved mig. Hvis jeg kun

altid skulle (...) lave jobsamtaler i telefonen og aldrig mødte folk, altså så ville jeg have et andet forhold til dem (...)” (Tina 59:30).

Baseret på disse udtalelser kan det antages, at både borgerne og Tina oplever det frustrerende, ikke at kunne indgå i direkte fysisk kontakt. Dette tyder på, at den informationssøgning der opstår når individer mødes, er problematisk over telefon, hvorved det bliver svært at vide, hvad der præcis kan forventes af hinanden i interaktionen (Goffman, 2014, s. 53). Dette kan medføre, at det bliver problematisk at agere i overensstemmelse med sin rolle og opretholde en balance mellem det formelle og uformelle, hvormed Tina oplever en øget afstand mellem hende og borgerne (Goffman, 2014, s. 193). Anskues Tinas oplevelse af distance, ud fra Birkmoses beskrivelse af hvordan det bliver nemmere at handle forrået, hvis ikke der tages højde for den fysiske og mentale distance mellem professionelle og borgere, kan det tyde på, at den distance Tina oplever, kan medføre en øget risiko for, at forråelsesprocessen igangsættes (Birkmose, 2013, s. 41&70). Et andet eksempel på at afstanden er øget, fremkommer af følgende citat. Adspurgt om de nye arbejdsforhold har medført, at Ea har følt utilstrækkelighed, håbløshed, afmagt eller lignende følelser i sit arbejdet, svarer hun:

“Nej, men der har været nogle borgere, som jeg egentligt har været lidt træt af, at jeg ikke har kunne mødes hyppigt med. (...) De borgere jeg har haft, som (...) hverken har haft telefon eller noget, hvor jeg tidligere har (...) printet en ny indkaldelse i hånden til dem, (...) vi har fået en god relation, (...) [og] på den måde har det rykket rigtigt meget i samarbejdet. (...) Den dag vi ikke kunne mødes fysisk mere, så vidste jeg godt, nu falder alt det arbejde til jorden, og det gjorde det også. (...) Jeg kan sgu ikke få fat i dem. Jeg ved ikke, hvor de er” (Ea 39:41).

Ea italesætter, hvordan hun har fået opbygget en god relation med de udsatte borgere, hvilket har rykket *rigtigt meget i samarbejdet*. Dette tolker vi som tegn på, at Ea længe har arbejdet på at skabe rammer, der kan definere samhandlingen samt hendes og de udsatte borgeres rolle heri (Goffman, 2014, s. 65). Udtalelsen om at *nu falder alt det arbejde til jorden og det gjorde det også*, tolker vi som udtryk for, at Ea forventer, at hun skal starte forfra med at etablere de rammer, der skal definere samhandlingen, fordi samarbejdet og relationen er gået tabt (Goffman, 2014 s. 53-54). Anskues dette ud fra Goffmans teori om krisesituationer, bør samhandlingens orden blive genetableret, når krisen er ovre (Goffman, 2014, s.193). Men på baggrund af Eas udtalelse, mener vi ikke, at samhandlingens

orden umiddelbart kan genetableres, da Ea udtrykker, at det har været en længerevarende proces at etablere relationen med de aktivitetsparate borgere og dette må i sidste ende påvirke samarbejdet.

Opsamling

Samlet peger ovenstående analytiske fund i retning af, at de pludselige og omfattende ændringer under COVID-19 har bidraget til både at øge og mindske afstanden mellem holdene. Med hensyn til samarbejdet med de aktivitetsparate borgere tyder det på, at suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen, har medført at afstanden er blevet mindre qua det øgede fokus på relation og jobcentrets rolle som livline og eneste netværk. Dette har medført en ny samhandlingsorden, der er mindre formel. Dette er dog ikke nødvendigvis positivt hvis det medfører omsorgstræthed. Dog er det ikke alle socialarbejdere, der oplever en mindre afstand i samarbejdet med de aktivitetsparate. Grundet de alternative kontaktformer og den manglende mulighed for fysisk interaktion peger, vores analyser i retningen af, at afstanden øges og samarbejdet påvirkes. Anderledes er det dog for de jobparate kontanthjælpsmodtagere. Her tyder det ikke på, at krisesituationen har påvirket afstanden, da der ikke ses tydelige ændringer i samarbejdet, hvorfor samhandlingsorden er upåvirket af de pludselige og omfattende ændringer.

13. Konklusion

Følgende kapitel har til formål at besvare specialets problemformulering:

Kan forråelse blive en strategi for socialarbejderne i arbejdet med kontanthjælpsmodtagerne qua de pludselige og omfattende ændringer af det sociale arbejde i forbindelse med COVID-19, og hvordan kan dette i givet fald påvirke samarbejdet mellem socialarbejderne og kontanthjælpsmodtagerne?

Besvarelsen af problemformulering foretages på baggrund af de, i analysen behandlede emner:

- Suspenderet beskæftigelsesindsats
- Frivillighed
- 225-timersreglen
- Hjemmearbejde
- Alternative kontaktformer
- Samarbejde med borgerne i krisesituationer

Suspenderet beskæftigelsesindsats

Vi konkluderer på baggrund af vores analytiske fund, at suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen har medført en indsnævret ramme for udførelsen af det sociale arbejde. Den indsnævrede ramme udgør ikke en betydelig begrænsning i arbejdet med de jobparate kontanthjælpsmodtagere. Dette fordi de selv kan forestå den jobsøgning, der er nødvendig for at socialarbejderne fortsat kan udføre deres arbejdsopgaver. Modsat opleves den indsnævrede ramme som en svær og konfliktende arbejdsbetingelse i arbejdet med de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år. Socialarbejderne oplever, at deres faglighed er under pres. De oplever ikke at kunne hjælpe de aktivitetsparate ud fra fagligt funderede vurderinger grundet den manglende mulighed for at igangsætte interventioner. Dette medfører, at der ikke fremkommer progression i borgernes sager, hvilket leder til, at det sociale arbejde bliver pseudoarbejde. Dette har medført udtalte frustrationer og en prioritering af de ressourcestærke borgere. Derfor konkluderer vi, at suspenderingen har medført svære arbejdsbetingelser, hvor afværgemekanismen creaming bliver en løsning. Denne anvendes i forsøget på at undgå psykisk slid, der kan være forbundet med de svære arbejdsbetingelser. Yderligere kan suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen medføre, at forråelse bliver en strategi i arbejdet med de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.

Frivillighed

Grundet suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen ændres kontakten og samarbejdet mellem socialarbejder og borger sig fra at være baseret på ret og pligt til frivillighed. På baggrund af vores analytiske fund konkluderer vi, at frivilligheden ikke umiddelbart får indvirkning på om forråelse bliver en strategi. Dette er på baggrund af, at frivilligheden har positiv indvirkning på relationen, særligt for de borgere, hvor jobcentrene er eneste netværk. Frivilligheden kan dog blive problematisk, når faglige vurderinger ikke altid kan omsættes i praksis, fordi borgerne ikke har pligt til at deltage. Dette kan medføre svære arbejdsbetingelser.

225-timersreglen

Vores analytiske fund viser, at den pauserede 225-timersregel har medført, at flere af informanterne oplever, at det er blevet sværere at udføre deres arbejdsopgaver. Dette er fordi, de ikke længere oplever det, som muligt at kontrollere om kontanthjælpsmodtagerne opfylder lovens krav om at stå til rådighed for arbejdsmarkedet. For eksempel viser en af informanterne tegn på forråelse i relation til denne pludselige og omfattende ændring.

Hjemmearbejde

Vores analytiske fund indikerer, at hjemmearbejde medfører forskellige reaktioner blandt socialarbejderne. Nogle finder ro og fleksibilitet i hjemmearbejdet, mens andre oplever, at de ikke kan udføre deres arbejdsopgaver, hvilket medfører pseudoarbejde. Vi konkluderer, at der forefindes en tendens mod en aftagende effektivitet i udførelsen af arbejdet hjemmefra. Dette sammenholdt med den afmagt og frustration informanterne oplever kan potentielt medføre, at forråelse bliver en strategi. Dog vil forråelsesprocessen være afhængig af, i hvilken grad afmagten mærkes.

Alternative kontaktformer

Vi konkluderer, at socialarbejderne oplever, at det for de jobparate bliver uproblematisk at kommunikere via de alternative kontaktformer. Kontakten opleves som effektiv og bidrager til, at de jobparate opnår ordinær beskæftigelse. Dette er dog anderledes for nyvisiterede og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Samtalerne med de aktivitetsparate bliver uden egentlig værdi, hvorfor vi når frem til, at det kan medføre pseudoarbejde, da det opleves svært at løse arbejdsopgaverne. Herudover udtrykker nogle informanter afmagt i relation til ikke at kunne se og møde borgerne fysisk. På baggrund heraf konkluderer vi, at distancen mellem socialarbejder og borger øges, hvilket kan

medføre forråelse. Vores analytiske fund viser yderligere, at nogle har valgt at trodse opfordringen om ikke at mødes med borgerne. Således kan de alternative kontaktformer medføre afmagt i relation til ikke at kunne hjælpe de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Dette har resulteret i et krydspres mellem de organisatoriske rammer og ønsket om at hjælpe borgerne. Dermed er de alternative kontaktformer en pludselig og omfattende ændring, der kan medføre, at forråelse blive en strategi i arbejdet med de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.

Samarbejde med borgerne i krisesituationer

På baggrund af vores analytisk fund kan vi konkludere, at de pludselige og omfattende ændringer har medført et temporært nedbrud af grænser mellem socialarbejderne og borgerne. Dette får dog ikke betydning for samarbejdet med de jobparate kontanthjælpsmodtagere, da samarbejdet kan fungere nogenlunde upåvirket af COVID-19. Samarbejdet mellem socialarbejder og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere er anderledes påvirket af ændringerne. Vi konkluderer, at ændringen ‘suspenderet beskæftigelsesindsats’ har medført, at afstanden mellem socialarbejder og borger er mindsket, hvilket påvirker samarbejdet positivt, men også negativt. Dette fordi det relationelle arbejde kan medføre over-involvering i samarbejdet og en deraf afledt omsorgstræthed. Videre medfører ændringen ‘alternative kontaktformer’ for nogle en øget afstand, der kan medføre at forråelsesprocessen igangsættes.

Sammenfatning

På baggrund af vores analyser, af de seks behandlede emner, konkluderer vi at de pludselige og omfattende ændringer, i forbindelse med COVID-19, får forskellig betydning for socialarbejderne i udførelsen af det sociale arbejde. Flere af ændringerne medfører, at det sociale arbejde bliver pseudoarbejde, hvilket er en af de tre farefulde veje til forråelse. I forhold til spørgsmålet om hvorvidt forråelse bliver en afledt strategi i denne forbindelse, er dette afhængt af, hvordan den enkelte socialarbejder oplever afmagt og svære arbejdsbetingelser i relation til ændringerne. Dette kan ledes tilbage til, at forråelse er en gradvis udviklingsproces, der afhænger af, i hvilken grad individet mærker afmagt og svære arbejdsvilkår. Således vil det være individuelt hvornår, det enkelte menneske drives hertil. Dog kan vi konkludere, at ‘suspenderet beskæftigelsesindsats’ og ‘alternative kontaktformer’ er de ændringer, der tydeligst medfører tegn på forråelse i forhold til de andre behandlede emner. Ligeledes påvirker disse to ændringer samarbejdet mellem socialarbejderne og kontanthjælpsmodtagerne mest. Endeligt konkluderer vi, at de pludselige og omfattende ændringer

ikke får væsentlig betydning for, om forråelse bliver en strategi i arbejdet med de jobparate kontanthjælpsmodtagere, hvorfor det heller ikke påvirker samarbejdet med disse. Modsat er der tegn på, at forråelse kan blive en strategi i arbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år. Ændringerne medfører både nærhed og distance, hvilket kan påvirke samarbejdet positivt og negativt.

14. Refleksion over specialets forskningsmæssige kvalitet

I følgende kapitel reflekterer vi over kvaliteten af specialet på baggrund af Elliott, Fischer og Rennie kvalitetsindikatorer i kvalitative studier (Tanggaard & Brinkmann, 2015b, s. 524).

For at øge specialets forskningsmæssige kvalitet har vi gennemgående haft fokus på gennemsigtighed ved at inkludere metodiske refleksioner over til- og fravalg. Vi har udarbejdet en læsevejledning, og gennem hele specialet tilføjet metatekster, for at læseren kan identificere vores valg og kritisk reflektere og vurdere disse. Herved kan læseren tage kritisk stilling til metodevalg, analyser og konklusioner. Endvidere muliggør gennemsigtigheden, at læsere kan gentage eller foretage lignende studier ved samme metode eller om samme emne (Tanggaard & Brinkmann, 2015b, s. 523).

Vi har specificeret vores teoretiske perspektiv, forforståelse og antagelser, samt deres betydning for udarbejdelsen af eksempelvis interviewguides. Vi er opmærksomme på, at de teorier vi har valgt forud for empiriindsamlingen, qua vores deduktive tilgang, kan medføre bias, da valg af andre teorier kunne have ført til andre analytiske fund og resultater. Videre har vi har forsøgt at kompensere for teoretisk bias ved også at foretage en datadreven kodning af empirien. Herved har vi forholdt os åbne overfor alternative forklaringer, hvilket er i tråd med vores induktive tilgang (Monrad & Olesen, 2018 s. 301; Olesen & Monrad, 2018, s. 18-19). For yderligere gennemsigtighed er det bekræftet hvordan informanterne er rekrutteret, og hvilken betydning dette har for specialet (Tanggaard & Brinkmann, 2015b, 524).

Da vi har foretaget semistrukturerede interviews, kan informanternes besvarelser være præget af deres fortællinger og den kontekst, de taler ind i (Justesen & Mik-Meyer, 2010, s. 55-56). Derfor kan samme interviewspørgsmål være besvaret forskelligt ud fra informanternes individuelle forestilling om, hvad de stillede spørgsmål omhandler (Monrad & Olesen, 2018, s. 302). Ved at redegøre for vores analysestrategi og illustrere vores analytiske tolkninger ved inddragelse af citater fra empirien, tillader det læsere at reflektere over vores tolkninger. Dette muliggøres yderligere ved, at vi har tydeliggjort hvilke interviewspørgsmål, der har medført hvilke svar. Videre har vi søgt at

troværdighedstjekke vores analyser ved at gennemgå analysedelene for diskrepans og overtolkninger ved faglig diskussion og refleksion, hvilket har medført yderligere nuancerede analyser (Tanggaard & Brinkmann, 2015b, s. 525).

15. Specialets relevans for socialt arbejde og perspektivering

Efter at have tydeliggjort hvordan det sociale arbejde har været påvirket af en række ændringer, der på forskellig vis har influeret på udførelsen af det sociale arbejde i samarbejdet med job- og aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år, vil vi nu tydeliggøre, hvorfor specialets fokus på forråelse også er relevante post COVID-19.

Specialet sætter fokus på et yderst samfundsrelevant emne; forråelse i udførelsen af det sociale arbejde. På baggrund af vores konklusioner fremstiller vi en række ændringer, der mere eller mindre kan influere på forråelsesrisikoen blandt socialarbejdere indenfor beskæftigelsesområdet. Vores resultater viser, at forråelse, blandt socialarbejdere, kan forekomme som en konsekvens af de omfattende og pludselige ændringer, som suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen under COVID-19, har medført. Dette kan føre til en uhensigtsmæssig praksis, der ikke bidrager til det overordnede samfundsmål om ordinært arbejde og selvforsørgelse. På baggrund af vores resultater mener vi, at forråelse kan forekomme blandt alle socialarbejdere i forbindelse med store offentlige ændringer og tiltag eksempelvis ved implementering af ny lovgivning. Dette kan potentielt have en negativ indvirkning på de borgere, som jobcentrene skal hjælpe. Derfor må det antages, at forråelse ikke alene er et problem på individniveau, men også på meso- og makroniveau. Derfor er specialets emne yderst relevant at undersøge nærmere da forråelsesrisikoen rækker langt udover beskæftigelsesområdet.

I en fremtidig undersøgelse af forråelse blandt faggrupper inden for forskellige velfærdsområder, foreslår vi, på baggrund af vores metodiske erfaringer, at kombinere forskellige metoder. Metodekombinationen sikrer, at der kan opnåes et helhedsbillede af forråelse i praksis. Således kan følgende metoder kombineres: observationsstudier, kvantitativ spørgeskemaer, og kvalitative interviews. Yderligere foreslår vi, at interviews ikke udelukkende skal foretages blandt de professionelle, men at borgerperspektivet kan bidrage til yderligere nuanceringer. Vi finder det relevant at der gøres brug af metodekombination, da vi har erfaret, at tegn på forråelse kan være vanskelig at klarlægge, ved anvendelsen af en enkelt metode. Vi opfordrer derfor til, at der med afsæt i specialets konklusioner, udføres et større og mere omfattende studie der belyser udbredelsen og konsekvenserne af forråelse indenfor det sociale arbejde.

Litteraturliste

- Andersen, N. A., & Randrup, A. G. (2017). Evidensbaseret Politikudvikling - Viden som oplysning eller indskrænkning af beskæftigelsespolitikken? *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 19(2), s. 41-56.
<https://doi.org/10.7146/tfa.v19i2.109071>
- Beskæftigelsesindsatsloven. (2019). Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LOV nr 548 af 07/05/2019). Retsinformation: Beskæftigelsesindsatsloven.
<https://www.retsinformation.dk/eli/lt/2019/548>
- Beskæftigelsesministeriet. (2020, juni 19). *225-timers-krav på pause indtil september på grund af corona-udbruddet*. Beskæftigelsesministeriet: <https://bm.dk/nyheder-presse/pressemeddelelser/2020/06/225-timers-krav-paa-pause-indtil-september-paa-grund-af-corona-udbruddet/>
- Beskæftigelsesministeriet. (2019, marts 27). *Lov om en forenklet beskæftigelsesindsats træder først i kraft 1. januar 2020*. Beskæftigelsesministeriet: <https://bm.dk/nyheder-presse/nyheder/2019/03/lov-om-en-forenklet-beskaeftigelsesindsats-traeder-foerst-i-kraft-1-januar-2020/>
- Beskæftigelsesministeriet. (u.å.a). *En forenklet beskæftigelsesindsats*. Beskæftigelsesministeriet: <https://bm.dk/arbejdsomraader/politiske-aftaler-reformer/politiske-aftaler/2018/en-forenklet-beskaeftigelsesindsats/>
- Beskæftigelsesministeriet. (u.å.b). *Reform af kontanthjælpssystemet*. Beskæftigelsesministeriet: <https://bm.dk/arbejdsomraader/politiske-aftaler-reformer/politiske-aftaler/2013/reform-af-kontanthjaelpssystemet/>
- Birkmose, D. (2017, december 18). *Det er ikke magten, men afmagten der bekymrer mig*. Dorthe Birkmose: <https://dorthebirkmose.dk/ikke-magten-afmagten-bekymrer-mig/>
- Birkmose, D. (2013). *Når gode mennesker handler ondt : Tabuet om forråelse*. Syddansk Universitetsforlag.
- Brandsen, M. (2020, december 21). *Plejere sigtes efter TV 2-dokumentar*. Danske Kommuner: <http://www.danskekommuner.dk/Nyhedsarkiv/2020/December/21/Plejere-sigtes-efter-TV-2-dokumentar/>
- Bredgaard, T., Hansen, C. D., Larsen, J. F., Kylling, A.-B., Hørby Jørgensen, J., & Ibsgaard, E. (2021). *Arbejdslivet med corona : Covid-19, arbejdslivet og den mentale sundhed*. Institut for Politik og Samfund. Aalborg Universitet.

https://vbn.aau.dk/ws/portalfiles/portal/401785192/Anden_rapport_final_Arbejdslivet_med_corona.pdf

- Bredgaard, T., Jørgensen, H., Kongshøj Madsen, P., & Rasmussen, S. (2017). *Dansk arbejdsmarkedspolitik* (2 udg.). Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2015). Kvalitative metoder, tilgange og perspektiver: En introduktion. I S. Brinkmann, & L. Tanggaard (Red.), *Kvalitative metoder : En grundbog* (2 udg., s. 13-24). Hans Reitzels Forlag.
- Bryman, A. (2012). *Social research methods* (4 udg.). Oxford University Press.
- Carlsen, L. T. (2018). Kapitel 9: Forskningsetik i praksis. I M. Monrad, & S. P. Olesen (Red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 253-272). Hans Reitzels Forlag.
- Christensen, A. B. (2015). Objektivt eller subjektivt perspektiv. I A. B. Christensen, S. Jørgensen, S. P. Olesen, & T. Rasmussen, *Viden og videnskabsteori i socialt arbejde : En introduktion til centrale temaer* (s. 23-44). Hans Reitzels Forlag.
- COVID-19 Del af Statens Serum Institut. (20. april 2021). COVID-19 Del af Statens Serum Institut: *Om covid-19*. <https://covid19.ssi.dk/om-covid19>
- Dall, T., & Danneris, S. (2019). Reconsidering 'What Works' in Welfare-to-Work with the Vulnerable Unemployed: The Potential of Relational Causality as an Alternative Approach. *Social Policy and Society*, 18(4), s. 583-596. <https://doi.org/10.1017/S1474746419000186>
- Danneris, S., & Monrad, M. (2018). Kapitel 2: Litteraturgennemgang. I M. Monrad, & S. P. Olesen (Red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 61-82). Hans Reitzels Forlag.
- Dansk Socialrådgiverforening. (2014). *Status på førtidspension- og kontanthjælps-reformerne - en undersøgelse blandt socialrådgivere på jobcentre maj 2014*. Dansk Socialrådgiverforening. <https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2017/07/2014-06-13-Undersoegelse-StatusFoerKthjReformerne-maj2014.pdf>
- Den Danske Ordbog : Moderne Dansk Sprog. (u.å.). *Ordbog*. Hentet 11. maj 2021 fra Den Danske Ordbog : Moderne Dansk Sprog: <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=forraelse>
- Ejrnæs, M., & Monrad, M. (2015). Teorier om sociale problemer. I J. Guldager, & M. Skytte (Red.), *Socialt arbejde : teorier og perspektiver* (s. 50-85). Akademisk Forlag.

- Folketinget Statsrevisorerne. (2018, november 14). *Potentiale for mere effektive jobcentre*.
Folketinget Statsrevisorerne:
<https://www.ft.dk/statsrevisorerne/nyheder/2018/11/jobcentre>
- ftf. (2016. januar 27). *Ny forskning: Ansatte tør ikke ytre sig kritisk og rammes af stress*. FH
Fagbevægelsens Hovedkontor: <https://fho.dk/blog/2016/01/27/ny-forskning-ansatte-toer-ikke-ytre-sig-kritisk-og-rammes-af-stress/>
- Gibbs, G. R. (2007). Thematic Coding and Categorizing. I G. R. Gibbs, *Analyzing Qualitative Data* (s. 38-55). SAGE Publications, Ltd. <https://dx.doi.org/10.4135/9781849208574>
- Goffman, E. (2014). *Hverdagslivets rollespil*. (S. W. Jørgensen, Ovs.). Samfundslitteratur.
- Hansen, H., & Schultz-Nielsen, M. L. (2015). Hvad ved vi om de forskellige aspekter af at være kontanthjælpsmodtager? I H. Hansen, & M. L. Schultz-Nielsen, *Kontanthjælpen gennem 25 år - Modtagere, regler, incitament og levevilkår fra 1987 til 2012* (s. 23-61). Rockwool Fondens Forskningsenhed og Gyldendal.
- Høgh, J., & Skjerning, H. (2017, juni 27). *Omsorgstræthed og egenomsorg for psykologer*. Dansk Psykolog Forening: <https://www.dp.dk/p-psykologernes-fagmagasin/fagartikler-psykologi-viden/omsorgstraethed-og-egenomsorg-for-psykologer/>
- Høgholm, J. (2020, marts 21). *Hvad skal man gøre, når man oplever moralsk ubehag på sin arbejdsplads?* Hentet 11. maj 2021 fra Kristligt Dagblad: <https://www.kristeligt-dagblad.dk/liv-sjael/hvad-skal-man-goere-naar-man-oplever-moralsk-ubehag-paa-sin-arbejdsplads>
- Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2019). *Teoretiske perspektiver i socialt arbejde*. (C. Pietsch, Ovs.) Hans Reitzels Forlag.
- Jensen, P. H., & Prieur, A. (2015). Menneskesyn i social- og kriminalpolitik i USA og i Danmark. I M. Harder, & M. A. Nissen (Red.), *Socialt arbejde i en foranderlig verden* (s. 145-161). Akademisk Forlag.
- Justesen, L., & Mik-Meyer, N. (2010). *Kvalitative metoder i organisations- og ledelsesstudier*. Hans Reitzels Forlag.
- Justesen, S. (2020, september 24). Omsorgen svigter. *Ældre Sagen*, s. 56-57.
https://issuu.com/aldresagen/docs/aeldresagen.dk_20201002.

- Kommunernes Landsforening. (u.å.). *Jobcentrenes indsats under suspensionen af Beskæftigelsesindsatsen grundet covid-19*. Kommunernes Landsforening.
<https://www.kl.dk/media/24378/analysenotat-jobcentrenes-indsats-under-suspensionen-af-beskaeftigelsesindsatsen-grundet-COVID-19.pdf>
- Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Handel og Kontor Kommunal. (2020). *Medarbejderundersøgelse om erfaringer under corona*. Kommunernes Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Handel og Kontor Kommunal.
<https://www.kl.dk/media/25407/medarbejderundersogelse-om-erfaringerne-under-corona.pdf>
- Kristiansen, S. (2017). Fortolkning, forforståelse og den hermeneutiske cirkel. I M. Järvinen, & N. Mik-Meyer (Red.), *Kvalitativ analyse : Syv traditioner* (s. 153-172). Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview : Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3 udg.). (B. Nake, Ovs.) Hans Reitzels Forlag.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy : Dilemmas of the Individual in Public Service*. Russell Sage Foundation. <http://www.jstor.org/stable/10.7758/9781610447713>
- Marselisborg. (2020). *Undersøgelse af de lediges oplevelse af kontakten med jobcentre under nedlukningen*. Kommunernes Landsforening. <https://www.kl.dk/media/24841/revideret-rapportudkast-borgernes-kontakt-med-jc-under-coronanedlukningen.pdf>
- Moesby-Jensen, C. K., & Moesby-Jensen, T. (2019). Kapitel 5. Vilkår og praksis i det socialfaglige myndighedsarbejde omkring børn med autismespektrumforstyrrelser eller ADHD. I C. K. Moesby-Jensen (Red.), *Diagnoser i myndighedsarbejde : Børn og unge med autisme eller ADHD* (s. 137-176). Samfundslitteratur.
- Mogensen, M. (2020, august 26). 'Forråelse' fik politikerne op af stolene: - Medarbejdere bliver tiltagende rå og kolde. JydskeVestkysten: <https://jv.dk/artikel/borgerradgiveren-moder-forraelse-i-den-kommunale-forvaltning>
- Monrad, M., & Olesen, S. P. (2018). Kvalitet og kritik. I M. Monrad, & S. P. Olesen (Red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 293-318). Hans Reitzels Forlag.
- Nielsen, D. K. (2020). Forråelse kan ramme alle. *Socialrådgiveren*, 20(10), s. 32-35.
<https://socialraadgiverne.dk/publikation/socialraadgiveren-10-20/>

- Nielsen, M. B., Aabenhus, S. M., Moestrup, J. H. R., & Valentin, K. M. (2020, juli 30). *Skjulte plejehjems-optagelser afslører forrået kultur - nærmest dyrisk, siger ekspert*. TV2 Nyheder: <https://nyheder.tv2.dk/samfund/2020-07-30-skjulte-plejehjems-optagelser-afsloerer-forraet-kultur-naermest-dyrisk-siger>
- Nielsen, M. H. (2015). Det aktive menneskes triumf? - en analyse af de omfattende forandringer af kategoriseringen af kontanthjælpsmodtageren. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 17(1), s. 44-60. <https://doi.org/10.7146/tfa.v17i1.108985>
- Nielsen, M. H., Dall, T., & Madsen, M. B. (2020). *Aktivitetssparate kontanthjælpsmodtageres oplevelser af suspenderingen af beskæftigelsesindsatsen i foråret 2020*. Aalborg Universitet. https://vbn.aau.dk/ws/portalfiles/portal/388235436/30102020_Analysenotat_PDF.pdf
- Olesen, S. P. (2018). Kapitel 1: Problemformulering. I M. Monrad, & S. P. Olesen (Red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 35-60). Hans Reitzels forlag.
- Olesen, S. P., & Monrad, M. (2018). Indledning. I M. Monrad, & S. P. Olesen (Red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 9-31). Hans Reitzels Forlag.
- Palumbo, R. (2020). Let me go to the office! An investigation into the side effects of working from home on work-life balance. *International Journal of Public Sector Management*, 33(6/7), s. 771-790. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPSM-06-2020-0150/full/html>
- Rådet for Socialt Udsatte. (2014). *"Hvad vil de mig?" - Socialt udsatte borgeres erfaringer med førtidspension- og kontanthjælpsreformerne*. Rådet for Socialt Udsatte. https://www.udsatte.dk/dyn/resources/Publication/file/4/64/1404821550/endelig-rapport-kontanthjaelp-og-foep.pdf?fbclid=IwAR3bzUdSG0cpBba19sot_scumKqnm2qMzrs6HKorTY2aZVV5-HiKxdHNY-M
- Schmidt, B. (2020, september 24). Hvordan kan det gå så galt? *Ældre Sagen*, s. 55. https://issuu.com/aldresagen/docs/aeldresagen.dk_20201002.
- Statsministeriet. (2020, marts 11). *Pressemøde om COVID-19 den 11. marts 2020*. Statsministeriet: <https://www.stm.dk/presse/pressemoedearkiv/pressemoede-om-covid-19-den-11-marts-2020/>

- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2020, juni 17). *Kontanthjælpsreformen*. Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering:
<https://www.star.dk/reformer/kontanthjaelpsreformen/>
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021, april 27). *Aktiv indsats: Spørgsmål og svar om midlertidige ændringer på beskæftigelsesområdet som følge af corona-virus*. Styrelsen for arbejdsmarked og Rekruttering: <https://star.dk/om-styrelsen/nyt/corona-virus-betydning-for-beskaeftigelsesindsatsen-og-ydelser/spoergsmaal-og-svar-om-coronavirus/aktiv-indsats-coronavirus/>
- Sørensen, L. (2013). Beskæftigelsesområdet - socialrådgiverarbejde i jobcentre. I R. Posborg, H. Nørrelykke, & H. Antczak (Red.), *Socialrådgivning og socialt arbejde : En grundbog* (2 udg., s. 379-421). Hans Reitzels Forlag.
- Tanggaard, L., & Brinkmann, S. (2015a). 1. Interviewet: Samtalen som forskningsmetode. I S. Brinkmann, & L. Tanggaard (Red.), *Kvalitative metoder : En grundbog* (2 udg., s. 29-53). Hans Reitzels Forlag.
- Tanggaard, L., & Brinkmann, S. (2015b). 25. Kvalitet i kvalitative studier. I S. Brinkmann, & L. Tanggaard (Red.), *Kvalitative metoder : En grundbog* (2 udg., s. 521-531). Hans Reitzels Forlag.
- UC Viden. (u.å.). *Forråelse i socialt arbejde?* Hentet 2. februar 2020 fra UC Viden:
<https://www.ucviden.dk/da/projects/forraelse-i-socialt-arbejde>
- Vindum, M. S. (2020, marts 12). *COVID19: Konsekvenser for beskæftigelsesindsatsen og ydelser*. Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering: <https://star.dk/media/13478/brev-af-120320-fra-star-til-jobcentre-og-a-kasser.pdf>
- Winter, S. C., & Nielsen, V. L. (2008). Markarbejdere som politiske beslutningstagere. I S. C. Winter, & V. L. Nielsen, *Implementering af politik* (s. 103-143). Hans Reitzels Forlag.
- Witthøff, A. (2020). Vi er en slags højskole for ældre. *Sygeplejersken*, 120(12), s. 27.
https://issuu.com/sygeplejersken/docs/sygeplejersken_2020_12hi.

Bilags oversigt

Bilag 1 Portfolio Nina, Monalisa og samarbejde

Bilag 2 Rekrutteringsbrev til kommuner

Bilag 3 Information om speciale til informanter

Bilag 4 Samtykkeerklæring

Bilag 5 Interviewguide til pilotinterview

Bilag 6 Interviewguide til socialarbejdere

Bilag 7 Interviewguide til tillidsrepræsentant

Bilag 8 Interviewguide til ledere

Bilag 9 Litteratursøgning 1

Bilag 10 Litteratursøgning 2