



Aktivitetsparate

kontanthjælpsmodtageres syn på

beskæftigelsesindsatsen

- et kvalitativt casestudie af borgere på kontanthjælp

Vejleder: Mikkel Bo Madsen

Forfatter: Laimoon Søderblom

Studie nr.: 20190926

Anslag: 166228

Juni 2021

Titelblad

Titel: Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres syn på
beskæftigelsesindsatsen - et kvalitativt casestudie af borgere på
kontanthjælp

Studieretning: Kandidat i Socialt Arbejde

Universitet: Aalborg Universitet

Afleveringsdato: 1. juni 2021

Semester: 4. semester, speciale

Vejleder: Mikkel Bo Madsen

Antal anslag: 166228

Antal sider: 71

Forfatter:

Laimoon Søderblom

Abstract

This thesis discusses the meeting between activity ready cash benefit recipients (a category of claimants, that the welfare system will try to find a job) and the employment system, the job creation programme, and the social workers at the Danish Job Centers. The target group, activity ready cash benefit recipients, are frequently citizens with complex problems besides unemployment. These citizens suffer composite problems of professional, social or health related nature, which can be a barrier to entering the labour market.

Several scientific projects and reports have documented that activity ready cash benefit recipients experience challenges in their meeting with the employment system. Activity ready cash benefit recipients experience they are neither being heard, listened to or respected. Thereupon they experience being enrolled in job creation programmes that make no sense to them, and this causes distress and/or frustration, which again may lead to further aggravation of their situation.

The purpose of this thesis is to investigate activity ready cash benefit recipients experience of both the overall employment system and underlying job creation programmes, as well as their meeting with the individual social worker at the Job Center.

My primary focus is on the perspective of the citizen, but I have chosen also to involve the perspective of the social worker, in order to learn more about how the social counsellor is working with this target group, and to get an introduction to the framework and conditions that form the foundation of the job creation programmes executed by the Job Centers.

This thesis is a scientific research project, participants include three activity ready cash benefit recipients who have been in the cash benefit system for several years, as well as three social workers who are working with this target group at the Job Centers, and who share a broad experience with, knowledge about, and competence from practice in relation to the target group.

The scientific theoretical starting point of the thesis is hermeneutic. I have chosen to collect data using a qualitative research in the form of semistructured interviews, in order to get an understanding of the informants experience with the job creation programmes and their meeting with the Job Centers.

The theoretical framework is mainly Alex Honneths theory of recognition, prolonging on how recognition can influence the blossoming of man, forming of a successful identity, and achieving “the

good life”. Furthermore, I have used other relevant scientific reports and projects throughout the analysis.

The analysis shows that activity ready cash benefit recipients do not feel recognized, neither in their meeting with the employment system, the job creation programmes nor in the cooperation with their social worker at the Job Center. Simultaneously it is shown that the framework and conditions that form the foundation of the Job Centers have significant implications, as to how the social workers deal with the citizens involved in the job creation programmes laid out by the Job Centers.

Indholdsfortegnelse

Titelblad	1
Abstract.....	2
Kapitel 1: Indledning	6
1.1 Emne og begrundelse for emnevalg	6
1.2 Problemfelt.....	7
1.3 Problemformulering.....	11
1.4 Formål og afgrænsning	11
1.5 Begrebsafklaring.....	13
Kapitel 2: Videnskabsteori	14
2.1 Filosofisk hermeneutik	14
Kapitel 3: Metodeovervejelser	16
3.1 Kvalitativ forskning.....	16
3.2 Adgang til feltet og informantudvælgelse.....	17
3.3 Interviews	18
3.4 Interviewguide	18
3.4.1 Udførelse af interviews	20
3.5 Databearbejdning	21
3.6 Analysestrategi.....	22
3.7 Ethiske overvejelser	23
3.8 Kvalitetskriterier	25
3.8.1 Reliabilitet (troværdighed)	25
3.8.2 Validitet (gyldighed)	25
3.8.3 Anvendte dokumenter/sekundæremperi.....	26
Kapitel 4: Teoretisk udgangspunkt	26
4.1 Anerkendelse.....	27
Kapitel 5: Analyse	29
5.1 Analysedel 1	30
5.1.1 <i>Hvordan oplever aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med deres sagsbehandlere i jobcenteret?</i>	30
5.1.2 Delkonklusion.....	53
5.2 Analysedel 2	54

<i>5.2.1 Hvordan oplever sagsbehandlerne rammerne for beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcentret?</i>	54
5.2.2 Delkonklusion.....	65
Kapitel 6: Konklusion.....	66
Litteraturliste	68

Kapitel 1: Indledning

1.1 Emne og begrundelse for emnevalg

Dette speciale handler om, hvordan aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere oplever mødet med beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen samt jobcentret. Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere er borgere med komplekse problemstillinger *udover* ledighed. Disse borgere har sammensatte problemer af faglig, social eller helbredsmæssige karakter, som har brug for helhedsorienteret indsats. Det vil sige en indsats, der har fokus på borgerens samlede situation, og at der i praksis iværksættes hjælp, så borgeren kan komme i beskæftigelse.

Denne undersøgelse har til overordnet formål at belyse oplevelsen af beskæftigelsesindsatsen, set fra aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres perspektiv. Jeg har i løbet af processen valgt at inkludere sagsbehandlerens perspektiv som supplement for at styrke specialets analyse. Formålet er at få indsigt i, hvordan sagsbehandlerne oplever samarbejdet med og rammerne for beskæftigelsesindsatsen med denne målgruppe i jobcentret.

Min motivation for dette speciale udspringer af mine erfaringer med og interesse for beskæftigelsesområdet samt mit kendskab til målgruppen. Gennem mit arbejde i jobcentret har jeg erfaret og oplevet, at aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere kan have en følelse af, at de bliver presset til at komme på arbejdsmarkedet samt en følelse af, at de ikke bliver hørt eller lyttet til eller anerkendt af deres sagsbehandler. Nogle borgere mener, at beskæftigelsesindsatsen, som de bliver tilbudt i jobcentret, ikke giver mening. Derudover oplever de, at der bliver stillet for store krav og forventninger til dem om at komme på arbejdsmarkedet, selvom de har mange komplekse problemstillinger, hvilket giver dem stress, så de bliver frustrerede og dermed forværres deres situation.

Diskursen i beskæftigelsespolitikken har i dag fokus på, at flere personer skal i arbejde. Denne tilgang kaldes *work-first* og indebærer, at borgere skal flyttes fra offentlig forsørgelse, og at arbejdsløse personer skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet. Denne diskurs kan give en udfordring, når det handler om borgere med komplekse problemstillinger, som har brug for en helhedsorienteret indsats, som er velegnet til at støtte denne gruppe borgere til at komme i beskæftigelse.

Med mit kendskab til og erfaringer med målgruppen aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere finder jeg det spændende og interessant nærmere at undersøge borgerens subjektive oplevelse af beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og møde med jobcentret. At få indsigt i borgerens perspektiv vil kunne give en bedre forståelse af borgernes oplevelse af beskæftigelsesindsatsen.

Dette speciale inddrager 3 aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres tanker om og oplevelse af mødet med jobcentret, samt 3 socialrådgiveres oplevelse af beskæftigelsesindsatsen i forbindelse med målgruppen aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcentret.

1.2 Problemfelt

Jeg vil i problemfeltet inddrage rapporter, artikler og undervisningsmaterialer for at belyse de udfordringer, målgruppen oplever.

Der har siden 1990'erne været mange reformer indenfor det danske beskæftigelsesområde. Det blev indført i "Lov om aktiv arbejdsmarkedspolitik" i 1994 med fokus på aktivering af ledige borgere udenfor arbejdsmarkedet. I 2002 indgik VK-regeringen et bredt forlig (Flere i arbejde), som harmoniserede indsatsen for forsikrede og ikke-forsikrede ledige (Bredgaard m.fl., 2017).

Der er fra 2000-2009 gennemført en række strukturelle ændringer, som har bidraget til et skift i retning fra socialpolitik til beskæftigelsespolitik. Kontanthjælpen har tidligere hørt under socialministeriet men er flyttet til beskæftigelsesministeriet (ibid). Ændringerne har bl.a. været etablering af jobcentre, hvor Lov om aktiv beskæftigelsesindsats omfatter personer, der modtager hjælp efter Lov om socialpolitik. Siden 2010 er der gennemført dagpengereformen, nye matchgrupper, reform af førtidspension, fleksjobordningen og kontanthjælpsreform (ibid)

Udviklingen fra velfare til workfare og skift fra passiv til aktiv arbejdsmarkedspolitik har de seneste år været i fokus. Ved en passiv arbejdsmarkedspolitik modtager arbejdsløse dagpenge eller kontanthjælp og sikres økonomisk, uden at der bliver stillet krav om modydelse eller brugt sanktioner. Her er udbetaling af offentlige forsørgelsesydelse principielt betingelsesløs. Ved en aktiv arbejdsmarkedspolitik er fokus rettet mod at forbedre lediges chance for at klare sig godt på arbejdsmarkedet. Ledige er i denne politik tvunget til at deltage i aktivering eller i efteruddannelse, så man kan bevare retten til at modtage offentlige ydelser (Bredgaard m.fl. 2017). Danmark er i sammenligning med andre lande i vesten det land, der har de strammeste rådighedsregler (ibid).

Den 18. april 2013 blev der i folketinget indgået en bred politisk aftale mellem regeringen (Socialdemokraterne, Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti) og Venstre, Danske Folkeparti,

Det Konservative Folkeparti og Liberal Alliance om en reform af kontanthjælpssystemet. Reformen har betydet, at alle ledige borgere bliver mødt med klare krav og forventninger. Det vil sige, at unge skal tage en uddannelse og voksne skal i arbejde. Målet med kontanthjælpsreformen er, at flere får mulighed for at blive en del af arbejdsmarkedet (Beskæftigelses ministreret 2013).

I januar 2014 trådte kontanthjælpsreformen i kraft, hvor det blev særligt tydeligt, at kontanthjælpsmodtagere ikke længere kunne kategoriseres som midlertidigt passive, men altid skal være enten parate til job eller uddannelse, dvs. være parate til en aktiv indsats (Beskæftigelsesministeriet 2017).

Personer, der modtager kontanthjælp i Danmark, har pligt til at udnytte deres arbejdsmuligheder aktivt, og skal tage imod tilbud om arbejde. Borgere, der modtager offentlige ydelser, har pligt til at møde op til samtaler i jobcentret og deltage i tilbud om aktivering. Overholder disse borgere ikke disse krav, kan der udløses en økonomisk sanktion. Sanktionerne kan være i form af, at kontanthjælpen nedsættes eller i alvorlige tilfælde bortfald af ydelser (Caswell D. & M. Høybye-Mortensen, 2011). Når det gælder sager, der omhandler kontanthjælpsmodtagere med problemer udover ledighed, er det kommunen som er myndighed, dvs sagsbehandleren i disse tilfælde konkret vurdere, om den enkelte borgere skal stå til rådighed. Borgere har ret og mulighed for at anke den beslutning, som myndigheder har truffet.

En rapport fra VIVE, *Det nationale Forskning- og Analysecenter for Velfærd*, om borgere med dårlige oplevelser på jobcentre i København, viser, at nogle borgere ikke bryder sig om at komme på jobcentret. Borgere føler sig nervøse ved fremmøde i jobcentret og føler sig utrygge ved formål med og udfald af møderne. Rapporten viser også, at borgere viser tydelig frustration over deres situation og oplever, at systemet er uretfærdigt, idet de bliver kastet rundt til diverse formålsløse aktiviteter. Nogle borgere i rapporten mener ikke, at de blive mødt med anerkendelse, forståelse eller respekt (VIVE 2019).

Psykiatrifonden og SIND har gennemført en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse om psykisk helbred og livskvalitet blandt borgere, der er tilknyttet et jobcenter. Undersøgelsen viser, at en stor del af det adspurgte oplever, at deres psykiske helbred og deres livskvalitet belastes markant af kontakten med jobcentre (Psykiatrifonden og SIND, 2019). Borgere, der er tilknyttet jobcentret, oplever for knap 7 ud af 10's vedkommende i høj grad eller nogen grad forværring af deres livskvalitet, medens knap hver fjerde oplever manglende følelse af frihed som central belastning, forårsaget af jobcenterkontrakten (Psykiatrifonden, SIND 2019).

I sommeren 2017 demonstrerede frustrerede borgere ugentligt foran jobcentret på Lærkevej 18 i protest imod Københavns Kommunes behandling af deres sager. Disse demonstrationer var ikke kun rettet mod kommunens fortolkning af loven, men også rettet mod de sagsbehandlere, som arbejdede på jobcentret. Mange syge og udsatte borgere i dette jobcenter oplevede, at deres situation bliver forværret i beskæftigelsessystemet. Borgere føler sig presset og nogle gange helt meningsløst (Madsen 2020). *Denne viden er hentet via en podcast, lavet af Mikkel Madsen, som er en formidling baseret på en 2-årigt forskning projektet "forsøg med lavere sagsstamme i jobcentret på Lærkevej i 2020"*

Talsmand for Facebook-gruppen 'jobcentrets ofre', Kim Madsen, siger til en demonstration:

"De har været med til at gøre syge borgere mere syge, de har gjort mange flere borgere hjemmeløse, de har været med til at forværre betingelserne for de sociale udsatte, og de skider på de svageste grupper i samfundet " (ibid).

Mange af de udsatte borgere har problemer med helbredet og har både fysiske, psykiske og sociale problemstillinger. Problemerne er ofte komplekse og sammensatte, og mange har været i kontanthjælpssystemet i en længere årrække. Mange af disse borgere har en opfattelse af, at jobcentret ikke hjælper dem, men tværtimod forværrer deres situation og ligefrem gøre dem syge (ibid).

I 2017 havde den enkelte sagsbehandler på jobcenter Lærkevej 18 ansvar for mellem 180-220 borgere. Dansk Socialrådgiverforening anbefaler i sine vejledende sagstal, at en sagsbehandler har mellem 40-55 løbende sager (Dansk Socialrådgiverforening 2021).

Ifølge rapporten *Om forsøg med lavere sagsstamme i jobcentret på Lærkevej* viste det sig, at sagstallet i jobcentret på Lærkevej var den højeste antal i hele landet. Lærkevej er det jobcenter i København, som tager sig af beskæftigelsesindsatser for udsatte ledige, som på grund af deres omfattende og komplekse problemstillinger har langt vej til arbejdsmarkedet. I mange kommuner ligger sagsantallet mellem 60-70 pr. sagsbehandler, og i nogle kommuner har man prioriteret, at den enkelte sagsbehandler kun skal arbejde med 20-30 udsatte borgere, så de har tid til at gå aktivt ind i borgerens sag og yde med en målrettet indsats. Når en sagsbehandler har ansvar for 230 udsatte borgere, er det svært at opbygge kontakt, kendskab og tillid til hver enkelt borger, og det er vanskeligere at etablere og opretholde et egentligt samarbejde med de udsatte borgere (Madsen 2020).

Rapporten viser også, at sagsbehandlerne på Lærkevej oplever at have mange borgere og alt for lidt tid til at kunne yde dem reel hjælp. Arbejdet med de udsatte ledige er både krævende og komplekst. Sagsbehandlere skal hjælpe de udsatte borgere med forskellige indsatser, da de kan stå i en vanskelig situation, som kræver hjælp og vejledning med afsæt i en grundig forståelse af den situation, som den enkelte er havnet i.

Ifølge rapporten oplever sagsbehandlerne på Lærkevej jobcenter, at det er nærmest umuligt at udføre et godt stykke arbejde, når de har ansvar for 220 udsatte borgere hver, da samtalerne tilrettelægges på samlebånd og varer 25 minutter, inklusiv forberedelsen. Sagsbehandlerne på Lærkevej jobcenter har arbejdet under forhold, hvor det ikke er let at levere et fagligt funderet socialt- og beskæftigelsesarbejde, som mange udsatte ledige borgere virkelig har brug for (Madsen 2020).

Ifølge rapporten besluttede politikerne i efteråret 2017 at bevilge København midler til et forsøg med at sænke sagsstammen. Nedenstående resultater omfatter et 2-årigt forsøg med at sænke sagsstammen fra 220 til 50 i jobcentret på Lærkevej. Sagsbehandlerne, som har været frustrerede før 2018, fik nu nye rammer for at arbejde målrettet og give borgere de indsatser, som de har brug for. Undersøgelsen viser, at de markant forandrede rammer i forsøgsafdelingen har haft positiv betydning for de faglige kvaliteter i sagsbehandlernes arbejde (Madsen 2020):

- *Sagsbehandlere i forsøgsafdelingen udvikler og udfolder gennem forsøgsperioden kompetencer, som de bringer i anvendelse i et sagsarbejde med markant højere faglige kvaliteter end tidligere. Ikke mindst løftes oplysningsniveauet i sagerne så meget, at kommunens rehabiliteringsteam, når det er relevant, får grundlag for at vurdere, om borgere kan indstilles til førtidspension, fleksjob og ressourceforløb (Madsen 2020)*

- *Borgere oplever et markant bedre samarbejde med sagsbehandlere end tidligere og fremhæver bl.a. sagsbehandlere, der er godt forberedt til samtaler, har overblik og forståelse, lytter og inddrager, kommunikerer klart og er gode til at samarbejde med andre aktører, der er involveret i borgerens sag og situation (ibid).*

Som det fremgår af overstående, set fra forskellige perspektiver, oplever aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere mødet med beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og i jobcentret som problematisk på en række områder. Borgere giver udtryk for, at de føler sig pressede og tvunget til meningsløse aktiviteter, som ikke har ført til noget positivt, men gør dem syge.

Samtidig oplever borgere, at deres sagsbehandler ikke kender deres sager og situation, og derfor har borgerne ikke fået den indsats og den behandling, som loven giver ret til. Forskningsrapporten fra Lærkevej 18 viser, at når sagsbehandleren arbejder med mere end 200 udsatte borgere hver, bliver det umuligt for sagsbehandleren at udføre et godt stykke arbejde. Så høje sagstal giver ringe mulighed for at sætte sig ind i enkelte borgerens liv og situation, hvilket giver udfordringer med hensyn til faglighed og socialt arbejde.

Ud fra ovenstående gennemgang af aktuelle rapporter på området kan jeg se en mulighed for at undersøge aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelse af beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med deres sagsbehandlere i jobcentret. Jeg vil gerne supplere min undersøgelse ved at inkludere sagsbehandlerens oplevelse af rammerne for beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcentret. Min hovedfokus er dog på borgerperspektivet.

Dette leder mig frem til problemformuleringen herunder.

1.3 Problemformulering

Hvilken udfordringer møder aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i beskæftigelsessystemet og i beskæftigelsesindsatsen, og hvordan oplever sagsbehandlere rammerne for deres arbejde i beskæftigelsesindsatsen?

Undersøgelsesspørgsmål 1:

Hvordan oplever aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med deres sagsbehandlere i jobcentret?

Undersøgelsesspørgsmål 2:

Hvordan oplever sagsbehandler rammerne for beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcentret?

1.4 Formål og afgrænsning

Det er en naturlig del af arbejdet med et speciale af denne størrelse at træffe til- og fravalg er for at afgrænse specialets spændvidde. Dette afsnit er en kort gennemgang af de vigtigste valg, som jeg har truffet under specialets tilblivelsesproces. Specialet afgrænses til analyser af, hvordan aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere med andre problemer udover ledighed oplever mødet med beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med deres sagsbehandler i

jobcentret, samt hvordan sagsbehandlere oplever rammerne for beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcentret.

Min hovedfokus er på borgernes perspektiv, men jeg kunne under specialeprocessen se vigtigheden af og fordelene ved at inkludere sagsbehandlerne for at få deres perspektiv med i det samlede billede, herunder en afdækning af, hvordan sagsbehandlerne arbejder med målgruppen. Disse to perspektiver vil give en god forståelse af beskæftigelsesindsatsen, set fra både aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres og sagsbehandlerens perspektiv.

Specialets målgruppe er aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år og op til pensionsalderen, som har problemer ud over ledighed. Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcenterregi er borgere, som ikke kan varetage et arbejde indenfor 3 måneder på grund af deres komplekse problemstillinger. Specialets informanter er borgere, som er meget udsatte med mange komplekse problemstillinger, både fysiske, psykiske og socialt. Nogle af dem har været i kontanthjælpssystemet i mange år. Min anden målgruppe er sagsbehandlerne, der arbejder i med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og har et bredt kendskab til og erfaring med både målgruppen og beskæftigelsesindsatsen i jobcentret.

Formål med at inddrage sagsbehandlerens perspektiv er at give specialets analyse mere dybde og afdække deres oplevelse af mødet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager samt deres samarbejde med denne målgruppe. Ved at inddrage sagsbehandlerens perspektiv bliver det muligt at se problematikken fra flere sider og dermed opnå en bedre forståelse af målgruppens problematikker, udfordringer og frustrationer i mødet med beskæftigelsessystemet og beskæftigelsesindsatsen. Samtidig kan et sagsbehandlerperspektiv give et svar på, hvorfor aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere oplever ikke at blive taget alvorligt, ikke at blive lyttet til eller blive sendt i beskæftigelsesindsatser, der ikke giver mening. Min forforståelse og viden om problemfeltet understøtter, at aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere oplever mødet med beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og jobcentret som problematisk. Derfor vil et sagsbehandlerperspektiv bidrage med en forståelse af, hvordan de oplever denne problemstilling ud fra deres eget perspektiv. Jeg har også haft en tungt valg at træffe i mit speciale i forhold til mængden af teorier og teoretikere, som skal være med til at fortolke problemstillingen i projektet.

1.5 Begrebsafklaring

I dette afsnit vil de begreber, som jeg anvender i specialets problemformulering, blive præciseret for at sikre, at læserens opfattelse af begreberne, i det omfang det er muligt, stemmer overens med specialets brug af begreberne.

Beskæftigelsessystemet:

Beskæftigelsessystemet omfatter både jobcentret, som de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere er tilknyttet, samt det tilbud, målgruppen deltager i.

Beskæftigelsesindsats:

”Fokus er på at få eller bevare tilknytning til arbejdsmarkedet. En beskæftigelsesindsats vil typisk være hjemlet i beskæftigelseslovgivningen. Eksempler på indhold i en beskæftigelsesindsats er fx delvis raskmelding, virksomhedspraktik, fleksjob, hjælpemidler, mentor, job med løntilskud mv.” (Socialstyrelsens begrebsbase).

Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere:

”Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere er en målgruppe med relevans for både social- og beskæftigelsesområdet, som står udenfor arbejdsmarkedet som følge af andre problemer foruden ledighed. De aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager er karakteriseret ved ikke umiddelbart at kunne påtage sig et ordinært arbejde, på grund af deres sammensatte og/eller komplekse problemer af faglig, socialt eller helbredsmæssig karakter” (Socialstyrelsen 2017).

Sagsbehandlere:

”Anvendes om en person, der repræsenterer en forvaltningsmyndighed og behandler en myndighedssag” (Socialstyrelsens begrebsbase).

Jobcenter:

”Jobcenter anvendes om en kommunalt ejet instans, med det overordnede formål at støtte og hjælpe ledige til at få et job. Jobcentrenes opgave er at aktivere arbejdsløse f.eks. aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager gennem virksomhedspraktik og tilbud om job, Jobcenteret vejleder borgere og hjælper med opkvalificering” (A-kasse eksperten).

Kapitel 2: Videnskabsteori

2.1 Filosofisk hermeneutik

Specialets videnskabsteoretiske udgangspunkt er hermeneutisk. Hermeneutik betyder fortolkning. I den hermeneutiske videnskabstradition handler det om at *fortolke* verden for at *forstå* den. Ifølge Hans-Georg Gadamer har mennesket en fortolkningshorisont, som er præget af fordomme i en filosofisk-hermeneutisk forståelsesramme. Disse domme – som vi ofte er knap bevidste om – omtaler Gadamer som *fordomme* (Gilje 2017: 135), og al forskning indebærer, at forskeren bygger på en vis forforståelse, hvilken vil være betinget af ontologiske antagelser (opfattelse af, hvordan verden endeligt er), metodologiske programmer, teorier, tavs viden, praktiske færdigheder og lignende. I kraft af sin forforståelse får forskeren adgang til et forskningsfelt (ibid:135). Vores forforståelse bygger altid videre på og er præget af den forforståelse, som vi har i forvejen, og vores fordomme eller forforståelse er meningsdannende for forståelsesprocessen. Charles Taylor hævder noget lignende, nemlig at mennesket er et ”selvfortolkende dyr” (1985). Ifølge Gadamer er vores forforståelse og fordomme de briller, vi ser verden igennem, og det vigtige er at udvise åbenhed og selvrefleksion i fortolkningsprocessen, så man hele tiden sætter sine fordomme i spil (ibid:135).

Min forforståelse på området er som beskrevet i indledningen skabt ud fra min tidligere jobberfaring med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i et jobcenter. Specialets problemformulering lægger op til en fortolkende tilgang, hvor jeg har fokus på en forståelse af borgernes oplevelse af beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med deres sagsbehandler samt sagsbehandleres oplevelse af rammerne for beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcentret. Jeg ønsker at opnå en ny forståelse i forhold til ovennævnte problemstilling. Den hermeneutiske tilgang giver mulighed for, at jeg kan aktivere mine egne fordomme om aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres møde med jobcentret og beskæftigelsesindsatsen. Fordomme i denne forbindelse handler om, at de udsatte borgere i et stærkt specialiseret system kan befinde sig i en situation, hvor de ikke føler sig hørt, respekteret eller anerkendt af systemet. Dette kan være på grund af beskæftigelsessystemets beskæftigelsesrettede fokus, hvilken kan medføre, at borgerne kan forblive i systemet i mange år og ikke får den hjælp, som de har brug for. Min hermeneutiske ambition er på baggrund af et større vidensgrundlag at udfordre disse fordomme, selv der også opstår nye fordomme. Viden fra specialets sekundære empiri i form af forskellige forskningsdata i forbindelse med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere har været med til at påvirke den primære empiri. Jeg satte min forforståelse i spil, da jeg interviewede specialets informanter i kraft af mit kendskab til målgruppen

og den forståelse, jeg har i forbindelse med målgruppen og beskæftigelsesindsatsen. Samtidig har jeg en forforståelse af, at der kan være mangler eller problemer i forbindelse med beskæftigelsesindsatsen. Denne forforståelse kommer jeg også til at sætte i spil gennem specialets analyse af problemstillingen. Jeg betragter min forforståelse som en naturlig del af undersøgelsesarbejdet. Det vigtige i den forbindelse er, at jeg hele tiden forsøger at være bevidst om, hvordan jeg kan sætte min egen forforståelse i spil.

Den hermeneutiske cirkel i forhold til specialets interviews

Min forforståelse, som bygger på den viden og den erfaring, jeg har fra min tidligere jobberfaring med målgruppen aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere fra jobcentret, indgår i den fortolkning af de seks informanternes svar på mine interviewspørgsmål, som jeg foretager gennem forskningsprocessen. Jeg inddrog min forforståelse og jeg kombinerede den med det, informanterne sagde. Efterhånden som interviewene fortsatte, blev min fortolkning til en ny forforståelse, som jeg brugte videre i interviewet. Den nye forforståelse brugte jeg til at lave en ny fortolkning af de svar, jeg fik, efterhånden som interviewene fortsatte. Den ny fortolkning blev igen en del af min forforståelse og sådan fortsatte mine interviews, indtil jeg var færdig med mine spørgsmål, og jeg kunne forstå de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres oplevelse af mødet med beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med deres sagsbehandlere i jobcentret, samt sagsbehandlernes oplevelse af rammerne for beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcentret.

Denne forståelse kom jeg frem til, da jeg samlede de enkelte dele og sammenkoblede dem til en ny helhed. Ovenstående proces kaldes den hermeneutiske cirkel eller den hermeneutiske spiral.

Horisontsammensmeltning

Ifølge den epistemologiske grundantagelse i den filosofiske hermeneutik kan forskeren aldrig sætte sin *væren i verden* i parentes og opnå et sikkert fundament i erkendelsen (de rene fænomener).

Viden opstår i et dialektisk samspil (som horisontsammensmeltning) mellem forskerens fordomme og forforståelser og de ny erfaringer, der indhentes, når disse erfaringer sættes i spil i forhold til menneskers erfaringsverden (Juul og Pedersen 2012: 404). Er vi som forskere i stand til at forstå verden ud fra informanternes horisont, kaldes det horisontsammensmeltning (Gilje 2017:136-137).

Kapitel 3: Metodeovervejelser

Jeg vil i dette kapitel på baggrund af problemformuleringen og den videnskabsteoretiske tilgang beskrive den kvalitative interviewundersøgelse, som er det redskab, jeg bruger for at indsamle viden om mine informanternes oplevelse af beskæftigelsesindsatsen, samarbejdet mellem borger og sagsbehandler og rammerne i jobcentret. Det kvalitative interview giver indblik i informanternes livsverden og mulighed for at gå mere i dybden i dialogen for at forstå informanternes udsagn. Denne dialog mellem mig og informanternes vil kunne ændre min egen forforståelse, hvilket ifølge Gadamer indebærer, at der kan opstå en horisontsammensmeltning. Som samfundsforsker vil man forstå en sag ud fra en bestemt horisont, og informanter forstår ofte den samme sag i lyset af en anden horisont. Horisont sammensmeltning er ikke ensbetydende, med at, to horisonter bliver identiske, der vil altid være noget, der er fremmed for os, men forskning åbner for en gradvis tilnærmelse til informanternes horisont (Gilje 2017:136-137). Derudover vil jeg redegøre for specialets undersøgelsesdesign og de refleksioner, som har medført valg af en bestemt metode. For at sikre gennemsigtighed i undersøgelsesprocessen vil denne redegørelse bidrage til at sikre validiteten af den fortolkede viden. Jeg vil gennemgå, hvordan jeg har indhentet specialets primære empiri for at sikre gennemsigtighed i metodedesignet.

For at kunne udarbejde undersøgelse henter jeg viden fra Steinar Kvale og Svend Brinkmanns bog, *Interview - om det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (Kvale og Brinkmann 2015) og Svend Brinkmann og Lene Tanggaards bog, *kvalitative metoder* (Brinkmann og Tanggaard 2015) samt Margaretha Järvinen og Ninna Mik-Meyers bog, *kvalitativ analyse- Syv traditioner*. (Järvinen og Mik-Meyer 2017)

Næste afsnit indeholder en beskrivelse af kvalitativ forskning som metode, og hvordan denne viden anvendes i mit speciale. Kapitlet beskriver derudover, hvordan det har været muligt for mig at få adgang til interviewpersoner, og hvordan jeg har udvalgt specialets informanter samt hvordan jeg anvender interview som forskningsmetode, herunder kvalitetskriterier, databearbejdning og analysestrategi. Metodekapitlet slutter med etiske overvejelser.

3.1 Kvalitativ forskning

I den kvalitative forskning er det ofte hensigten at analysere mening og fortolkning (Järvinen og Mik-Meyer 2017: 10). Her arbejdes ud fra en forståelse af informanternes verden, dvs. gennem informanternes egne subjektive oplevelser. Her undersøges, hvad der ligger til grund for informanternes oplevelser i bestemte situationer. Rollen som undersøger i forskningsinterviewet er

at prøve at uddybe betydningen af informanternes udsagn (ibid). I dette speciale er den kvalitative forskningsmetode valgt, fordi det er hensigten at undersøge, hvordan mening bliver skabt, forhandlet, opretholdt eller forandret i specifikke kontekster. Min ambition i den kvalitative forskning er at undersøge fortolkning af fortolkninger og analysere mening.

Jeg har valgt at anvende det kvalitative semistrukturerede interview som metode til indsamling af primære data. Endvidere har specialet som beskrevet i ovenstående kapitel om videnskabsteori et hermeneutisk perspektiv.

3.2 Adgang til feltet og informantudvælgelse

Jeg har inden start af interviewene haft overvejelser om inklusionskriterier, som er relevant for min empiriindsamling. Jeg har derudover haft overvejelser om, hvilke informanter det var hensigtsmæssigt at bede om at deltage i mine interviews for at kunne indsamle brugbare data. Der har været en begrænsning i forbindelse med min empiriindsamling på grund af COVID-19 pandemisationen, idet jeg ikke har haft mulighed for at gennemføre interviews ansigt til ansigt med specialets informanter. Min oprindelige plan var at mødes med informanterne og gennemføre interview, men det blev ikke muligt. Tidligt i processen kontaktede jeg en tidligere kollega for at høre, om hun kunne hjælpe mig med at skaffe informanter. Hun fandt to borgere, som ville medvirke i interviews, men desværre havde de alligevel ikke lyst til at medvirke i interview, da tiden nærmede sig. Jeg blev derfor nødt til at finde informanter et andet sted. Det blev efterfølgende lidt svært at finde informanter. Jeg blev anbefalet til at søge på Facebook-siden *Corona-hjælp til socialrådgivere* for at finde informanter. Jeg besluttede derefter også at udvide min søgen og have sagsbehandlerperspektivet med i specialet. Jeg kontaktede Facebook-gruppen, og heldigvis var der nogle borgere og sagsbehandlere, der havde lyst til at medvirke. På *Corona hjælp til socialrådgivere*-siden fandt jeg to sagsbehandlere, der arbejder med specialets målgruppe, som gerne ville interviewes, og som også hjalp mig med at finde to aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, der ville interviewes. Derudover fik jeg mulighed for at interviewe en tidligere kollega samt en borger hun har fundet som tilhører målgruppen.

Jeg valgte at interviewe 3 aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager og 3 sagsbehandlere, der arbejder med målgruppen. Mine inklusionskriterier er, at informanter (borgere) skal have været på kontanthjælp i mindst 2 år, og at informanter (socialrådgivere) skal have kendskab til målgruppen, og at de skal have relevant erfaring, viden, og kompetence inden for beskæftigelsesområdet. På grund af COVID-19 har det som beskrevet ikke været muligt at gennemføre fysisk interviewe, og

derfor er interviews i stedet foregået over telefoninterview. Præsentation af informanterne kan ses i bilag 6.

I forhold til udvælgelse af informanter var jeg interesseret i og opmærksom på at vælge interviewpersoner, der havde interesse, erfaring og engagement for deltagelse i mit specialeprojekt.

3.3 Interviews

Da jeg søger at indsamle en empirisk funderet viden om specialets målgruppe, bruger jeg som beskrevet kvalitative interviews som dataindsamlingsmetode. Et interview er en metode med det formål at give adgang til at høre om interviewpersonens subjektive oplevelser af forskellige fænomener i interviewpersonens liv. Situationen under interviewet er med til at bidrage til, at informanternes meninger og synspunkter kommer til udtryk ud fra deres oplevelse af verden (Kvale & Brinkmann 2015:19-20). Interviewarbejdet kaldes en aktiv proces, det vil sige at interviewer og interviewpersonen producerer viden gennem deres relation. Interviewviden produceres i en samtalerelation (ibid:39). Formålet med specialets interviews er at afdække de problemer, der er i beskæftigelsesindsatsen, og hvordan disse afspejler sig hos informanterne.

3.4 Interviewguide

Inden interviewene har jeg udarbejdet to semistrukturerede interviewguides (se bilag 1 og 3 interviewguide). I forbindelse med udarbejdelsen af de to interviewguides - en borger-interviewguide og en sagsbehandler-interviewguide, har jeg valgt at tage udgangspunkt i Kvales og Brinkmanns model for en interviewguide. Interviewguiden har fungeret som et arbejdsredskab, der både har hjulpet mig med at holde fokus inden for undersøgelsesfeltet og samtidig givet mulighed for at følge op på informanternes svar og indgå i en dialog, som kan åbne op for en ny retning (Kvale og Brinkmann 2015:185-187). Interviewguiden har til formål både at indfange den ønskede viden samt at støtte selve samtalsituationen. Mit valg af den kvalitative forskningsmetode og det semistrukturerede interview som specialets dataindsamlingsmetode begrundes med, at jeg ønsker gennem fortolkning at gå i dybden med det indsamlede empiriske materiale for at kunne opnå indsigt i informanternes oplevelsesverden.

Det semistrukturerede interview har fleksible og åbne rammer, som tillader en fokuseret, samtalebaseret tovejskommunikation, hvor spørgsmålene ikke nødvendigvis stilles i kronologisk rækkefølge, og hvor spontane ændringer i processen skal være mulige. Mit interviewdokument er opdelt i to dele. Første del er en skabelon for min interviewguide, som indeholder undersøgelsesspørgsmål og interviewspørgsmål (se bilag 1 og 3, skabelon for min interviewguide).

Anden del af interviewdokumentet indeholder interviewguiden med kort introduktion af mig selv og en kort beskrivelse af specialets formål. Desuden fremgår de praktiske informationer til interviewpersonen i forhold til anonymitet, og længde på interviewet angives til ca. 30 minutter.

Min problemformulering leder mig videre til mine interviewspørgsmål, som er inddelt i fire forskellige temaer. Temaerne er formuleret ud fra undersøgelsesspørgsmålene i interviewguiden:

Undersøgelsesspørgsmål til aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere:

Hvordan oplever aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere beskæftigelsesystemet, beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med deres sagsbehandlere i jobcentret?

Undersøgelsesspørgsmål til sagsbehandlerne:

Hvordan oplever sagsbehandler rammerne for beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcentret?

Der er udarbejdet to interviewguides - en til aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og en til sagsbehandlere. Temaerne er de overordnede emner, som jeg ønsker at undersøge, og hvert tema har flere underspørgsmål. Under mine interviews med borgerne viste det sig, at der var bestemte ting, som informanterne var især fokuseret på og optaget af. Disse ting kom frem i forbindelse med spørgsmål, der findes under tema 3: *Borgerens oplevelse af krav og forventninger fra jobcentret for at komme i beskæftigelse*. I dette tema er der 11 underspørgsmål, som jeg har brugt til at justere min problemformulering (se bilag 1 interviewguiden til borgerperspektiv).

De fire temaer fremgår i interviewguiden til de tre aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere:

Tema 1: Borgerens baggrund og livshistorie: *Hvordan er din familiesituation?*

Tema 2: Borgerens udfordringer i forbindelse med at komme på arbejdsmarkedet: *Hvordan er dit helbred?*

Tema 3: Borgerens oplevelsen af krav og forventninger fra jobcentret til at komme i beskæftigelse: *Møder du flere krav i jobcentret end tidligere?*

Tema 4: Borgerens fremtidsperspektiv i forbindelse med at komme på arbejdsmarkedet: *Hvad ønsker du i fremtiden?*

De fire temaer indgår i interviewguiden til de tre sagsbehandlere:

Tema 1: Sagsbehandlernes uddannelse og baggrund: *Hvad er din uddannelsesmæssige baggrund?*

Tema 2: Samarbejde mellem sagsbehandler og borgere: *Hvordan er dit samarbejde med borgere?*

Tema 3: Beskæftigelsesindsatser for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager: *Hvordan fungerer beskæftigelsesindsatsen i forhold til målgruppen?*

Tema 4: Krav og forventninger til aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcentret: *Kan du fortælle mig om, hvilke krav og forventninger du har til dine borgere om at komme på arbejdsmarkedet?*

Derudover har jeg valgt at udarbejde nogle undertemaer for at præcisere interviewspørgsmålene. Under hvert tema har jeg udarbejdet en række spørgsmål, som blev stillet til informanterne, jfr. Kvale og Brinkmann (2015:185-187). Jeg har også udarbejdet en samtykkeerklæring, som jeg har sendt til informanterne inden afholdelse af interviews (se bilag 2 og 4).

3.4.1 Udførelse af interviews

Når interviews anvendes som forskningsmetode, er det vigtigt at være opmærksom på, hvordan man har udarbejdet interviewguiden, og hvilken spørgeteknik interviewer kan anvende under interviewene (Kvale og Brinkmann 2015:185-189). Man skal være opmærksom på som forsker, at det er vigtigt, at den interaktion, der er mellem informanter og interviewer, kan påvirke informanternes fortælling (ibid). Det er vigtigt at reflektere over, hvordan interviewer risikerer at påvirke informantens fortælling undervejs i interviewprocessen. De seks interviewpersoner vidste, hvad specialet handlede om, inden de enkelte interviews blev gennemført. Jeg startede med at sende interviewguiden og samtykkeerklæringen til alle informanter via mail.

Jeg har desuden også været opmærksom på som interviewer, at selvom der har været et gensidigt engagement, vil der altid være et magtforhold mellem interviewer og informanten, når den ene part sidder i en forskerrolle (Kvale og Brinkmann 2015:56).

Interviews har som nævnt foregået telefonisk, da jeg ikke var mulighed for *face to face* interview på grund af Covid19. Jeg har været forberedt på, at der kunne opstå udfordringer og problemer med telefonforbindelse eller netværket. Jeg aftalte derfor med informanterne, at hvis telefonforbindelsen bliver dårlig, ville jeg ringe tilbage igen. Der er både fordele og ulemper ved at anvende telefoninterview. Fordelene ved telefoninterviewet er, at det giver mulighed for at spare tid. Telefoninterviewet kan gennemføres uden at tænke på transport og lokale. Telefoninterviews giver økonomiske besparelser, da man ikke har andre udgifter end telefonregningen, og samtidig kan

telefoninterview give mulighed for at inddrage informanter, der bor langt væk, som ellers vil være udelukkede. Specialets informanter bor netop spredt rundt i Danmark, 2 af informanterne bor på Sjælland, 1 på Fyn og 3 i Jylland. Jeg har været meget glad for, at jeg kunne gennemføre telefoninterview med informanter på grund af afstanden. Ulempen ved et telefoninterview er blandt andet en begrænset personlig kontakt med informanterne, som f.eks. manglende øjenkontakt, og man kan ikke observere kropssprog, mimik og ansigtsudtryk, så man ikke kan aflæse informanternes nonverbale reaktioner.

Jeg var forberedt inden afholdelse af mine interviews og stillede alle de udarbejdede spørgsmål fra interviewguiden. Jeg har anvendt programmet *memo recorder* på min telefon for at kunne dokumentere telefoninterviews. Denne optagelsesmetode giver mulighed for at spole frem og tilbage i optagelserne for at sikre, at der er ikke noget, der går tabt i interviews og samtidig kan gyldigheden af det fortalte sikres gennem transskriberingsprocessen (Kvale og Brinkmann 2015:336). Som interviewer har jeg været opmærksom på forstyrrelser under interviewene, f.eks. støj og risiko for, at informanten bliver distraheret. Dette kan have betydning for transskription, analyse og data (ibid). Jeg har anvendt en åben og lyttende spørgeteknik under de seks interviews, hvilket bidrager til, at interviewpersonerne giver levende beskrivelse, når de fortæller om deres oplevelse af beskæftigelsesindsatsen og mødet med jobcentret. Jeg har været opmærksom på interviewteknikken, idet måden jeg interviewer på kan være forskellig for de to informantgrupper. Når jeg interviewer sagsbehandlere, er de på det samme niveau som mig, har samme uddannelse og har en fælles forståelse af faglige begreber, paragraffer og målgruppens udfordringer, og de har kendskab til beskæftigelsesindsatsen. Til forskel herfra skal jeg, når jeg interviewer udsatte borgere, som i specialet kaldes aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, være opmærksom på ikke at bruge begreber, som informanten ikke kender eller forstår. Man skal bruge hverdagssprog, så informanterne kan føle sig trygge, når de skal besvare spørgsmålene. Jeg har reflekteret over de forskelle, der er mellem de to informantgrupper, da jeg lavede de to interviewguides. Jeg har ved udarbejdelsen af interviewguides været opmærksom på, hvilke spørgsmål jeg skulle stille for at være sikker på at få svar, der kunne give brugbare data. Jeg har udarbejdet 2 interviewguides, fordi jeg været interesseret i at få to perspektiver, som kan besvare hver sit forskningsspørgsmål.

3.5 Databearbejdning

Efter gennemførelsen af de seks interviews har jeg benyttet transskription som arbejdsproces fra den mundtlige interviewsamtale (lydoptagelserne) til en skreven tekst i form af udskrifter, som er tilgængelige for analyse (Kvale og Brinkmann 2015: 235). Transskription handler om at arbejde

med den viden, som er skabt i interviewet mellem informanter og interviewer. Når man transskriberer, bliver interviews organiseret, så informationerne efterfølgende kan benyttes til analysedelen (ibid:238).

Det er ikke noget ukompliceret job at transskribere, men snarere en fortolkningsproces, hvor forskellen mellem det talte sprog og skrevne tekster giver anledning til en række praktiske og principielle spørgsmål (ibid:235). Når man interviewer f.eks. via telefon, som jeg har gjort, kan en samtale udvikle sig mellem to mennesker, men i en transskription bliver samtalen mellem to mennesker, der fysisk er til stede, abstraheret og fikseret i skriftlig form (ibid:235). Da mine interviews forgik via telefon, var nonverbale observationer ikke mulig del i forbindelse med besvarelsen af de forskellige spørgsmål. Specialets interviews havde en længde på mellem ca. 30 min og 77 minutter. Jeg har derudover valgt, at udråbsord som f.eks. ”oh” eller ”æh” blev tilføjet i transskriptionen, da jeg fandt disse udtryk relevante for det emotionelle aspekt i samtalen.

I forbindelse med transskribering af interviews har jeg lyttet og transskriberet fra start til slut, og jeg har ikke anvendt nogen form for programmer i denne proces. Derfor har jeg lært meget om min egen interviewstil. Denne proces har bidraget med, at min erindring om emotionelle aspekter af interviewsituationen er blevet styrket. Meningsanalysen blev allerede påbegyndt under transskription (ibid:235).

3.6 Analysestrategi

Dette afsnit beskriver, hvordan jeg har grebet analysearbejdet an, samt hvorledes strategien kan lede til besvarelsen af forskningsspørgsmålene og dermed af problemformuleringen. Efter endt indsamling af empiri har det første bearbejdningsled som beskrevet været, at jeg har aflyttet og transskriberet de indsamlede udsagn fra de seks interviews, hvilket har skabt grundlaget for den efterfølgende bearbejdning af data. Jeg har herefter, i andet bearbejdningsled, benyttet kodning som metodisk tilgang. Kodning indebærer, at der knyttes et eller flere nøgleord til et tekstafsnit med henblik på senere at kunne identificere en udtalelse samt bearbejde og skabe overblik over et empirisk materiale (Kvale og Brinkmann 2015:262).

Kodning er en meget omfattende proces, som gør det muligt at have fokus på de forskellige perspektiver, der er indeholdt i specialets problemformulering. Jeg har derudover haft mulighed for at udpege sammenhænge samt forskelle og ligheder i det empiriske materiale. Dette har medført, at den egentlige analyse allerede startede under kodningsprocessen.

Jeg har valgt at anvende meningskondensering for at skabe struktur og overblik over specialiets datamateriale. Der findes forskellige former for interviewanalyse ifølge Kvale og Brinkman, men jeg har valgt at analysere med fokus på mening, hvilket indebærer følgende 3 trin: Meningskodning - meningskondensering - meningsfortolkning (Kvale og Brinkmann 2015:257-258).

I forbindelse med meningskodning fandt jeg det i første omgang relevant at finde de vigtigste elementer i form af stikord og sætninger. Meningskodningen blev foretaget i Google docs. Jeg havde her alle de transskriberede interviewtekster og kunne kode dem med farvekoder. Jeg fandt elementer som repetition og vigtigheden af indholdet ud fra, hvordan interviewpersonens udsagn findes relevante i kodningsprocessen. Jeg fandt omkring 200 koder, som blev placeret i kategorier. Alle kategorierne har indflydelse på hinanden, jfr. Kvale og Brinkmann (2015:264).

For at tydeliggøre de pointer, der kan udledes af informanternes udsagn, har jeg brugt meningskondensering, for senere at kunne kategorisere ud fra min problemformulering. Jeg har derefter valgt at citere bestemte passager fra informanternes udsagn, hvor jeg mener, det giver mening at få direkte formuleringer og holdninger frem fra det transskriberede materiale. Jeg har delt hvert interview op i nogle overordnede farvekoordinerede kategorier, hvor jeg kunne sammenligne informanternes udsagn med hinanden for at se, om der var nogle mønstre. Meningskondensering bygger normalt på kodning og går ud på at forkorte (kondensere) informanternes udtalelser og meninger, det vil sige at omformulere informanternes udsagn i færre ord (ibid:269).

Min analyseform i forbindelse med meningsfortolkningen indebærer en induktiv proces. Den induktive analyseform refererer i de fleste tilfælde til en systematisk undersøgelse af fællestræk i kodning, f.eks. hvad indeholder data uden at have en tilgang til begreber, teorier eller ideer. I den deduktive analyseform arbejdes modsat den induktive, idet der tages udgangspunkt i teorier, som afprøves ved opstilling af hypoteser, der testes på empiriske data (Brinkmann og Tanggaard 2015:242). Induktion er en analysemetode, der anvendes på kvalitative data. Det vil sige, at man som forsker søger efter generelle forklaringer eller lovmæssigheder i forbindelse med de fænomener, der undersøges.

3.7 Etiske overvejelser

Jeg har undervejs gennem specialeprocessen været opmærksom på de etiske og moralske spørgsmål, der er knyttet til at gennemføre interviewundersøgelser. En interviewundersøgelse er et moralsk projekt, idet der er knyttet moralske spørgsmål til både interviewundersøgelsens midler og mål. Menneskelige samspil i interviewet påvirker interviewpersonerne og den viden, som

interviewundersøgelsen producerer, påvirker vores forståelse af menneskets vilkår (Kvale og Brinkmann 2015:105). De moralske og etiske aspekter er betydningsfulde ved interviewprocessen, da jeg som interviewer ønsker at undersøge informanternes oplevelser og erfaringer og bruge disse i mit speciale. Jeg har derfor taget hensyn til de mulige etiske problemstillinger, jfr. Kvale og Brinkmann (ibid:107). Inden jeg startede på specialet og under udarbejdelsen af de to interviewguides har jeg gjort mig etiske overvejelser om interviewprocessen og udvælgelsen af informanter. Et forskningsinterview vil næsten altid være præget af en skæv magtbalance. Når en forsker interviewer en informant, er det forskeren, der bestemmer hvilke spørgsmål, der bliver stillet. Forskeren bestemmer også, hvad han eller hun ønsker uddybet og har samtidig kontrol over, hvordan de informationer, som kommer frem under interviewet, bliver fortolket. I forbindelse med spørgeteknik kan en forsker være meget manipulerende, hvis vedkommende ønsker det. Man har som forsker, der arbejder med interviews, et stort ansvar for at arbejde på en etisk forsvarlig måde, det vil sige både et ansvar overfor informanten og samtidig i forhold til den viden, man producerer. (ibid:105-111)

Formålet med specialets interviewundersøgelse skal ikke alene ses i lyset af den videnskabelige værdi og den viden, som undersøgelsen ønsker at indsamle, men også ud fra, hvordan undersøgelsen kan være med til at forbedre den menneskelige situation, der undersøges (ibid:107). Derfor har jeg været interesseret i, at informanterne (borgere) var aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere med andre problemer ud over ledighed, samt at sagsbehandlerne havde en faglig viden, engagement og kompetence, så de kunne bidrage med deres viden og faglige erfaring med målgruppen.

Der findes ikke specifikke retningslinjer for, hvordan en forsker udøver god videnskab, men der er nogle anbefalinger og nogle standarder, som det er vigtigt at være opmærksom på, inden man starter sit forskningsarbejde. Jeg har derfor været opmærksom på, at forskningsprojektet skal være troværdigt, ærligt og gennemsigtigt. Derudover har jeg orienteret mig om regler i dataloven og gjort alle informanter opmærksom på, at der er mulighed for at optræde anonymt i specialet. I specialet er alle informanter anonymiseret og bliver refereret til som f.eks. (borger 1) eller (sagsbehandler 1). Dette er gjort af hensyn til informanternes sikkerhed i forbindelse med udtalelser om sensitive emner. Jeg har desuden gennem samtykke oplyst informanterne om deres rettigheder, og at de ikke skal besvare spørgsmål eller kan stoppe interviewet helt, hvis de føler sig utrygge. Informanterne er samtidig blevet informerede om min tavshedspligt, og hvordan data benyttes og anonymiseret. Lydoptagelser af interviews og de transskriberede interviews er kun tilgængelige for mig og vil

blive slettet efter min eksamen i juni 2021. Mine informanter har alle gennemlæst og underskrevet en samtykkeerklæring, som forpligter mig og informanterne til at overholde den aftale, som vi har indgået (se bilag 2 og 4: Samtykkeerklæring).

3.8 Kvalitetskriterier

Når der tales om videnskabelig kvalitet, findes der nogle kriterier, der er centrale for, hvordan man kan sikre kvaliteten i videnskabelige undersøgelser (Kvale og Brinkmann 2015:222). Inden min dataindsamling og databearbejdning har jeg været opmærksom på at reflektere over dette i forhold til kvaliteten i min undersøgelse.

I nedenstående afsnit vil jeg redegøre for min forståelse af begreberne reliabilitet og validitet i dette speciale. For at sikre specialets kvalitet har jeg bestræbt mig på at skabe gennemsigtighed.

3.8.1 Reliabilitet (troværdighed)

Reliabilitet vedrører konsistensen samt troværdigheden af forskningsresultater. Reliabilitet er ofte forbundet med spørgsmål om, hvorvidt et resultat kan reproduceres på et andet tidspunkt eller af andre forskere (Kvale og Brinkmann 2015: 318). Reliabilitet har at gøre med, om interviewpersonerne vil ændre deres svar under et interview, og om forskellige forskere kan opnå forskellige svar. For at styrke reliabiliteten af dette speciale og min undersøgelse har jeg forsøgt at udarbejde præcise spørgsmål, som informanterne ikke kan misforstå, hvilket ville skabe et reliabilitetsproblem. Jeg har inden interviewene fremsendt interviewguiden til informanter og bedt dem om at give besked, hvis der skulle være nogle spørgsmål, som ikke er tydelige eller ikke gav mening. Jeg har ud over dette forsøgt at styrke reliabiliteten ved at foretage en systematisk og grundig kodning af de indsamlede data. For at gøre det har jeg læst min transskription og kategoriseret data under de forskellige temaer, som jeg ønsker at undersøge. Efter kategorisering af data har jeg læst transskriptionen igen, hvorefter jeg har udarbejdet ny kodning. Derefter har jeg afprøvet den nye kodning, idet jeg sammenlignet med den tidligere kodning. Endvidere har jeg benyttet *kildetriangulering*, hvor samme spørgsmål afprøves ved at stille det til forskellige kilder, i dette tilfælde altså en gruppe aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og en gruppe sagsbehandlere. I forbindelse med *teoritriangulering* har jeg inddraget flere perspektiver i analyse- og fortolkningsprocessen (Vurdering Af Kvalitative Studier, 2009).

3.8.2 Validitet (gyldighed)

Validitet eller gyldighed henviser ifølge Kvale og Brinkmann til, hvorvidt en metode undersøger det, den har til formål at undersøge (Kvale og Brinkmann 2015:318). Det betyder helt

grundlæggende, om jeg undersøger det, som jeg ønsker at undersøge, og om jeg har undersøgt det korrekt i forhold til min problemstilling. Sagt på en anden måde handler det om at sikre en sammenhæng mellem specialets problemformulering, det teoretiske grundlag og tilblivelsen af data (ibid:318). Jeg har været opmærksom på at styrke min undersøgelses validitet ved at sikre, at de to interviewguides indeholdt relevante spørgsmål. Jeg har under alle interviews været opmærksom på analyse- og fortolkningsprocessen, hvor jeg er med til at bekræfte min forståelse af informantens svar. Dette gør jeg ved at opsummere eller gentage udsagn for således at sikre, at jeg har forstået informanterne korrekt (ibid:320-321). Derudover har jeg reflekteret over benyttelse af datakilder, og om disse er relevante for projektets problemformulering. Jeg har i specialet arbejdet aktivt med min teoretiske forforståelse, da specialets videnskabsteoretiske metode aktivt bidrager til arbejdet med datamaterialet i undersøgelsen.

3.8.3 Anvendte dokumenter/sekundærempiri

For at kunne supplere de kvalitative interviews med eksisterende forskningsviden har jeg valgt at benytte sekundær empiri. En undersøgelse må nødvendigvis indhente empiriske materialer ud over egen kvalitativ undersøgelse. Eksisterende forskning vil indeholde viden, som specialets primære data ikke er i stand til at afdække.

Jeg har under udvælgelsen af den sekundære empiri fundet tre rapporter, som jeg har anvendt i specialets problemfelt:

Udsatte borgere oplevelse af jobcenter København. VIVE, Det nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (VIVE 2019).

Psykisk helbred og livskvalitet blandt borgere der er tilknyttet et jobcenter. Psykiatrifonden SIND (Psykiatrifonden og SIND 2019).

Borgeres oplevelser af beskæftigelsesindsatsen fra jobcenter Lærkevej 18. Forsøg med lavere sagsstamme i jobcentret på Lærkevej i 2020 (Madsen 2020).

Kapitel 4: Teoretisk udgangspunkt

Jeg vil i dette kapitel præsentere og gennemgå specialets teoretiske udgangspunkt, som sammen med projektets empiri danner grundlag for udarbejdelse af analyser. Det teoretiske perspektiv fungerer som et redskab til at fortolke den indsamlede empiri. Jeg vil i min første del af analysen, som har fokus på borgernes perspektiv, inddrage Honneths teori om anerkendelse. Honneths anerkendelsesteori er valgt på grund af hans argumentation for, at anerkendelse skal ses som en

betingelse for et vellykket liv, og at mangel på anerkendelse fører til identitetstab og er til skade for den enkelte. Denne teori vurderes frugtbar for den videre analyse af borgerspективet. På baggrund af denne teori vil jeg se på, hvordan aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres mulighed for at opnå og realisere det gode liv, som bliver formuleret i teorierne. Anerkendelse har betydning for menneskers opblomstring og vellykkede identitetsskabelse og derudover opnåelsen af det gode liv.

4.1 Anerkendelse

Axel Honneth har formuleret en teori om anerkendelse, som han ser som den universelle betingelse for, at et menneske kan udvikle en vellykket identitet. Denne teori mener jeg er betydningsfuld for socialt arbejde, hvor hensigten er at styrke borgernes identitet med ønske om at bidrage til menneskelig opblomstring, jfr. Høilund & Juul (2015:16). Jeg vil anvende anerkendelsesteori som bidrag til at opnå en forståelse for og en viden om, i hvilken grad aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i mødet med jobcentret og i beskæftigelsesindsatsen oplever anerkendelse, og hvilken betydning anerkendelse har for den enkelte i forhold til at opnå det gode liv.

Hvis et menneske skal danne en vellykket identitet, er tre former for anerkendelse nødvendige, og disse tre former udgør tilsammen forudsætningen for et godt liv. Honneth hævder, at mennesket ikke kan realisere sig selv og udvikle en følelse af at høre til, hvis det ikke får anerkendelse. (Høilund & Juul 2015:27-28). Han arbejder med anerkendelse i tre sfærer.

Tre former for anerkendelse, tre sfærer

Den private sfære: Kærlighedsanerkendelsen dækker over de primærrelationer, mennesker har, hvilket vil sige den nære familie og venskabsforhold. Dette omfatter både en fysisk og følelsesmæssig anerkendelse, og er f.eks. den ubetingede kærlighed fra forældre til børn. Den kærlighed, vi oplever i den private sfære, er nødvendig for at udvikle selvtillid (Høilund & Juul 2015:27). Gennem denne anerkendelsesform udvikler individet i de tidlige år henholdsvis en positiv selvrelation og selvtillid, hvilket vil sige en balance mellem den emotionelle binding og selvstændighed, der gør individet i stand til senere i livet at kommunikere, tage del i nære fællesskaber samt handle (ibid). Denne sfære dækkes hos aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i deres primære relationer, f.eks. familie og venner, som det kan dreje sig om stærke følelsesmæssige bånd mellem få personer.

Den retslige sfære: Retslig anerkendelse dækker over, at alle skal have samme rettigheder i samfundet. Denne sfære er nødvendig for, at det enkelte menneske ser sig som en ligestillet del af samfundet, og for at den enkelte kan udvikle selvagtelse. Honneth siger, hvis der er ikke reel anerkendelse af det enkelte individs ret og værd i samfundet, nytter det ikke meget med formelle rettigheder. Han mener, at respekt for borgerne ikke er knyttet til et abstrakt retssystem, men derimod må forstås konkret som respekt for borgerens rettigheder i praksis. For at selvagtelse kan udvikles fuldt ud, skal aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere anerkendes som autonomt handlende retssubjekter, altså som medlemmer af samfundets retsfællesskab. Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere skal inddrages i deres egen sag i jobcenteret, og de skal som borgere blive oplyst om og få opfyldt deres juridiske rettigheder.

Den solidariske sfære: Social værdsættelse dækker over tilknytning til f.eks. arbejdspladsen, uddannelsessystemet eller i sociale sammenhænge. Denne sfære er nødvendig for, at man bliver anerkendt for sine præstationer og kvaliteter som et menneske, der bidrager positivt til samfundet og fællesskabet, hvilket er med til at udvikle individets selvværd. Indholdet i denne sfære bygger på, at samfundets udvikling mod individualisme og pluralisme har ført til øget individuel behov for social værdsættelse af den levemåde og livsstil, hvorigennem man udfolder sig og som individ stræber efter prestige (Højlund & Juul 2015:28). I forhold til denne sfære opnår aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere anerkendelse gennem deres præstation, unikke egenskab, og i fællesskab med andre for at indgå i gruppens solidaritet. Dette handler om at kunne bidrage positivt til samfundet og i fællesskaber. Arbejdsløshed kan betragtes som ikke-ankendelsesværdigt i denne sammenhæng.

Hvis et menneske oplever manglende anerkendelse i en af de tre sfærer, opleves det som krænkelse af den enkelte.

Tre former for disrespekt/krænkelser

I forbindelse med ovennævnte anerkendelsesformer har Honneth beskrevet tre former for disrespekt eller krænkelse, som truer med at nedbryde menneskers identitet eller positive selvforhold. Disse krænkelse eller former for disrespekt viser sig gennem negative moralske oplevelser hos borgerne. Honneth kalder de tre former for disrespekt for hhv. *kropslige krænkelse, nægtelse af rettigheder og nedværdigelse af livsformer*.

Den første form for disrespekt, *kropslige krænkelser*, er fysiske overgreb, som er rettet mod individets kropslige identitet og skader den fysiske integritet samt nedbryder individets selvtilid. Denne type af krænkelse sker ved overfald, som er voldelige, tortur eller voldtægt (Høilund & Juul 2015:28).

Den anden form for disrespekt, *nægtelse af rettigheder*, sker ved fratagelse af bestemte rettigheder med den begrundelse i at tilhøre bestemte kategorier, f.eks., køn, alder, social status, etnicitet med mere. Dette påvirker individets sociale integration, der fører til frakendelse af fuld moralsk tilregnelighed. Individet mister sin status som værdig og ligeberettiget partner i offentlige beslutningsprocesser med mulighed for at tage moralsk stilling (ibid).

Den tredje form for disrespekt, *nedværdigelse af livsformer*, er den form for disrespekt, der består af nedværdigelse af visse livsformer og virkelighedsopfattelser, som tilskrives en lavere social status i stedet for at understøtte og anerkende disse. Krænkelsen strækker sig fra det harmløse til stærke former for stigmatisering. Symptomerne hos krænkede vil typiske være vred, skam og indignation (ibid).

Kapitel 5: Analyse

I specialets analyse vil jeg anvende interviewpersoners udtalelser som grundlag for at gennemføre hermeneutiske fortolkninger. Jeg har endvidere interesse i at fortolke og analysere, hvad informanterne har haft fokus på i interviewprocessen. Jeg ønsker i denne sammenhæng at bygge min analyse op ved at analysere ud fra enkeltdele, dvs. de citater som er udvalgt fra interviewene. Fra borgerperspektivet handler det om at komme frem til en specifik viden om, *hvordan aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere oplever beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med deres sagsbehandlere i jobcentret*. Sagsbehandlerperspektivet handler om, *hvordan sagsbehandlere oplever rammerne for beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager i jobcentret*.

Analysen er todelt, så jeg analyserer hvert underspørgsmål for sig. Jeg vil herefter afslutte hvert underspørgsmål med en delkonklusion.

I første del af analysen vil jeg fortolke de tre kontanthjælpsmodtageres oplevelser med det formål at undersøge, om den behandling de har oplevet i jobcentre har sikret dem mulighed for som borgere selv at definere præmisserne for at opnå *det gode liv*. Dette vil jeg gøre vha. Axel Honneths teori

om anerkendelse. Jeg vil ud over dette supplere denne analyse med rapporter og teorier, der er relevante for besvarelsen af mit forskningsspørgsmål.

I anden del af analysen vil jeg fortolke de tre sagsbehandleres udsagn med det formål at afdække, hvordan sagsbehandlerne oplever samarbejde og beskæftigelsesindsatsen for specialets målgruppe. De primære data vil blive belyst ud fra forskellige rapporter, videnskabelige artikler for at kunne besvare specialets andet forskningsspørgsmål.

5.1 Analysedel 1

5.1.1 Hvordan oplever aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med deres sagsbehandlere i jobcenteret?

Jeg vil i den første del af denne analyse besvare spørgsmålet i overskriften ved at analysere de tre aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres udsagn. Jeg vil analysere ud fra fem temaer, som giver mulighed for at besvare specialets problemformulering. Disse temaer er valgt efter bearbejdelsen af mine interviews (kodning og tematisering - se kapitel 5 analysestrategi). De valgte temaer præsenterer de oplevelser, som borgernes udsagn især har peget på som vigtige for at forstå specialets problematik.

Disse temaer er:

- ❖ Borgernes frustration over systemet
- ❖ Samarbejde mellem borgere og sagsbehandlere
- ❖ Borgerinddragelse
- ❖ Sagsbehandlerskift
- ❖ Borgernes syn på beskæftigelsesindsatsen

Borgernes frustration over systemet

Det er gennemgående i de tre interviewes med borgere, at de alle tre fortæller om deres frustrationer over ”systemet”. Jeg antager, at det er beskæftigelsessystemet og/eller kontanthjælpssystemet og dermed jobcentret, som de henviser til på denne måde. Alle tre borgere har været tilknyttet jobcentret og været i kontanthjælpssystemet i mange år.

I dette tema har jeg fokus på anerkendelse i mødet mellem kontanthjælpsmodtageren og systemet. Jeg ser borgere, som er frustrerede og trætte af systemet, og som gerne vil videre i job eller anden

forsørgelse. Jeg vil i nedenstående citater se nærmere på, hvad det er, der gør borgerne frustrerede i mødet med systemet.

Borger 2 fortæller om sin oplevelse af ”systemet”, og at systemet mange gange glemmer, at det er menneskers liv, det har med at gøre, og ikke dyr. Borgeren oplever at blive behandlet som et dyr af systemet. Borgeren fortæller også, at han savner at være på arbejdsmarkedet, men at han er forhindret på grund af sine udfordringer med sit helbred:

”Jeg er godt klar over, at ”systemet” ikke er så perfekt, og det bliver det sgu nok aldrig, vel, men jeg tror bare mange gange, det glemmer, det er jo mennesker liv, det har med at gøre, vi er ikke dyr, for fanden. Jo vel. Som jeg har også sagt lige fra starten af, er der ikke noget, jeg hellere og gerne vil end komme på arbejdsmarkedet igen. Jeg savner at komme ud og mure, når det er godt vejr, og jeg savner at gå og lave badeværelse, når det er lortevejr, ja, jeg savner bare at have værktøj i hånden. Jeg må erkende, at det kan ikke lade sig gøre nu på grund af min sygdom og min fysik efter min arbejdsulykke for seks år siden” (borger 2).

I citatet udtrykker borgeren sin frustration over systemet og den situation, som han er havnet i. Jeg antager, at borgeren taler om beskæftigelsessystemet og om at være en del af jobcentret. Han udtrykker sin vrede og er frustreret over systemet, som han oplever, ikke tager hensyn til hans problemer og udfordringer. Borgerens vrede kan være udtryk for krænkelser i forhold til hans rettigheder som borger. Samtidig giver han udtryk for, at han savner at være på arbejdsmarkedet. Dette citat fortæller om en borger, der har en arbejdsidentitet, men som på grund af sit dårlige helbred ikke kan komme på arbejdsmarkedet. Jeg fortolker det sådan, at borgeren føler sig presset af systemet, derfor denne frustration. Derudover oplever borgeren at blive behandlet som et dyr og ikke menneskeværdigt. Denne oplevelse kan give frustrationer og en følelse at være mindre værd. Borgeren føler sig ikke anerkendt af systemet på grund af sin udfordring, hvilket vil sige sit fysiske helbred, som ifølge borgeren er en barriere for at komme på arbejdsmarkedet. Udviklingen fra *wellfare* til *workfare* med store krav og forventninger til borgerne kan være overvældende for udsatte, ledige borgere, som har det svært i forvejen. Derfor kan borgerne opleve manglende anerkendelse som ligeberettigede medlemmer af samfundets retsfællesskab. Anerkendelse af svage og anderledes menneskers selvforståelse og tilværelsesforståelse er betingelsen for, at disse mennesker kan udvikle et stærkere selvforhold og bliver inkluderet i samfundet.

Der findes også andre undersøgelser på området, der viser borgere, som er utilfredse med systemet. Jeg vil her inddrage VIVEs (Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd)

spørgeskemaundersøgelse med borgere, der er utilfredse med systemet. Denne borger taler om et system, der er med til at gøre ham dårlig, selvom han ikke havde det dårligt til at starte med: *”Hvis man ikke allerede havde det dårligt, så skulle de nok sørge for at få en ned med nakken”* (VIVE 2019). Jeg antager, at denne borger slet ikke har tillid til det ’de’, som nok er det samme som det ’system’, som opleves af borger 2. Borgeren fra undersøgelsen oplever, at systemet ikke hjælper ham, men forværrer hans situation. Dette citat viser en borger, der er frustreret i mødet med beskæftigelsessystemet, der ikke støtter eller respekterer ham som individ med ret og værd i samfundet. Borgeren oplever manglende anerkendelse fra et system, som burde hjælpe og støtte ham. Denne oplevelse bidrager til hans dårlige oplevelse i Jobcenter København.

Samme frustration opleves også hos borger 3. Her bemærker jeg udsagnet ’system’, hvor borgeren føler sig straffet af systemet på grund af sit dårlige helbred og arbejdsløshed.

”Jeg føler mig straffet af ”systemet”, på grund af at jeg har dårligt helbred, og jeg er arbejdsløs. Mit helbred bliver dårligere og dårligere, og jeg ønsker virkeligt, at jeg havde et godt helbred og et godt liv. De mener ikke, jeg er for syg til at arbejde, bare jeg kan arbejde 10 timer, så er det fint for dem. De glemmer ofte, at jeg har angst og depression og til tider har svært ved at komme ud af sengen. Jeg må håbe på, at jeg kan blive indstillet snart til et eller andet, når vi får den rapport fra psykiateren, så jeg kan måske få fred og måske komme ud af dette system” (borger 3).

Borger 3 taler om en oplevelse af at blive straffet af systemet på grund af sit dårlige helbred og arbejdsløshed. Borgeren oplever at blive presset af systemet til at komme på arbejdsmarkedet, selv om han har udfordringer med sit helbred. Borgeren oplever, at helbredet bliver dårligere og dårligere og at psykiske udfordringer er en barriere for at komme på arbejdsmarkedet. Borgeren ønsker at blive indstillet til et eller andet (en anden form for offentlig ydelse) for at komme ud at systemet. Samtidig oplever borgeren en stor frustration og har en opfattelse af et system, der ikke har en forståelse for hans psykiske sygdom og udfordringer. Jeg antager, at borger 3’s oplevelse af sin psykiske udfordring er en belastning, der forhindrer ham i at komme på arbejdsmarkedet og få en hverdag til at hænge sammen. Borgeren oplever, at disse udfordringer og belastninger ikke bliver anerkendt af systemet. I stedet oplever han, at han bliver presset til at komme på arbejdsmarkedet. Han føler ikke, at systemet har forståelse for og tager hensyn til hans problemer. Derudover oplever han, at systemet vil have ham til at arbejde i 10 timer om ugen, hvilket han ikke mener, at han evner. Borgeren virker opgivende og ønsker et godt helbred, et *godt liv* og at få fred.

Nedenstående borger har den samme oplevelse, hvor hun oplever at være en kastebold i systemet. Hun oplever også, at hendes psyke er blevet dårligere, hvor hun ikke ved, hvad der skal ske og føler, at der ikke er ro på. Hun bliver stresset, hvilket påvirker hendes sygdom, som er stressbetinget.

”Jeg er også blevet sådan lidt påvirket af, at man har været en kastebold i ”systemet”. Min psyke er også blevet slem af, at man ikke ved, hvad der skal ske, ikke også? At der ikke er ro på, og det er stressende, og det påvirker også min sygdom, fordi den også er stressbetinget, min psoriasis”

(borger 1).

Borger 1 viser frustration over at være kastebold i systemet, og hendes psykiske helbred er blevet værre, fordi hun ikke ved, hvad der skal ske med hende. Borgeren oplever, at der er ikke ro på, når hun er i systemet og føler, at systemet stresser hende. Borgeren oplever også, at hendes helbred bliver påvirket eller forværret, når der ikke er ro på, da hendes sygdom er stressbetinget, så den kan forværres, hvis man oplever pres. Hun fortæller, at den situation, hun befinder sig i, påvirker hendes helbred, så hun ikke ved, hvilket ben hun skal stå på. Jeg antager, at begge borgere ikke føler sig anerkendt eller respekteret af systemet. Honneth siger, at mennesker ikke kan realisere *det gode liv* på egen hånd, og at borgerens eget selvforhold er afhængigt af andre, hvilket vil sige ”systemets” anerkendelse. For at opnå *det gode liv* skal systemet anerkende borgerne, ellers opstår der en krænkelse og nedværdigelse af livsformer med vrede og skam til følge.

I forbindelse med borgeres udfordringer med det psykiske helbred, som oplevet af borger 3 og borger 1 i mødet med ”systemet”, er der lavet undersøgelser i forbindelse med, hvordan livskvaliteten hos borgere med dårligt psykisk helbred bliver belastet af kontakten med jobcentret. Jeg vil trække på en spørgeskemaundersøgelse, som er lavet af Psykiatrifonden, om psykisk helbred og livskvalitet blandt borgere, der er tilknyttet et jobcenter. Denne undersøgelse viser, at knap syv ud af ti adspurgte borgere oplever, at deres psykiske helbred og deres livskvalitet belastes markant af kontakten med jobcentret, bl.a. med en manglende følelse af frihed som central belastning, der er forårsaget af jobcenterkontrakten (Psykiatrifonden, SIND 2019). Undersøgelsen fra Psykiatrifonden viser, at kontakten til jobcentret kan være belastende og være årsag til, at borgernes mentale helbred, f.eks. angst og depression, forværres i mødet med beskæftigelsessystemet. Kravene og forventningerne i den moderne kultur og konkurrencestaten kan være med til at forværre borgernes mentale helbred. Borgere, som allerede er i en udsat position, kan blive yderligere pressede ifm.

kravene på beskæftigelsesområdet, hvilket kan føre til en stresstilstand med udmattelse og handlingslammelse. Alain Ahrenberg siger:

”Jagten på anerkendelse kan føre til individuelle lidelser, handlingslammelse og depression. Depression opfattes som handlingspatologi, hvor individet simpelthen mangler evnen til at administrere samtidens forventninger på en succesfuld måde” (Ahrenberg 2010: 19).

Den voldsomme vækst i antallet af depressionstilfælde i det vestlige samfund er en konsekvens af den permanente fordring, og af at individet ud fra sit eget indre skal finde ressourcerne til autentisk selvrealisering (Høilund & Juul 2015: 144). Denne selvrealisering kan påvirke udsatte borgere, der lever i konkurrencestaten, hvor borgere hele tiden skal performe og være initiativrige.

Nedenstående fortæller en borger igen om et ”system”, som stresser og bekymrer hende, når hun hele tiden skal være jobsøgende. Borgeren forstår, at det er sagsbehandlerens job at sørge for, at borgere søger job, men hun oplever ikke at blive lyttet til og at blive overset af systemet:

”Det bekymrer jo også én, fordi det stresser også én, hvis man skal nærmest være jobsøgende meget af tiden, ikke? ... som ”systemet” ser ud nu. Man må da indrømme, at man bliver sådan lidt harm indeni, ikke også, fordi jeg har jo ikke noget imod folk, det er jo deres job og sådan nogle ting, ikke også? Men, men de burde bare lytte lidt mere til én, føler man, ikke også? Man føler, man bliver lidt overset i ”systemet”. At så er man bare sat i en boks, og så er det sådan, det er” (borger 1).

Ovenstående borgeren oplever, at hun bliver stresset og bekymret over hele tiden at skulle søge job, som systemet ser ud i dag. Hun fortæller, at hun oplever, at hun skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet meget af tiden. Hun oplever, at systemet kræver, at hun skal være jobsøgende, selvom hun ikke evner det. Samtidig oplever borgeren ikke at blive lyttet til og at blive ignoreret af systemet. Det virker, som om borgeren er frustreret over ikke at blive lyttet til og føler et stort pres fra systemet ift. at søge job. Borgeren kan have en oplevelse af ikke at blive taget alvorligt eller respekteret og bare blive sat i en boks. Denne følelse af at være usynliggjort og ikke respekteret kan opleves som en krænkelse. Borgerens krænkelseserfaring skyldes, at systemet ikke ser hende, som hun ser sig selv. Oplevelsen, at blive overset og være usynlig som partner i systemet og hendes forventninger om at blive behandlet som et moralsk tilregneligt menneske, er blevet skuffet (Høilund & Juul 2015: 35). Ud fra borgerens oplevelse af systemet ser jeg en borger, der ikke føler sig anerkendt som et individ med en moralsk autoritet, som sagsbehandleren skal lytte til og

respektere. Denne frustration over systemet ses tydeligt hos borgeren og skyldes manglende anerkendelse fra systemets side.

Jeg vil igen inddrage spørgeskemaundersøgelsen, lavet af VIVE, om udsatte borgeres oplevelse af Jobcenter København. Den viser tydeligt, at borgerne er frustrerede over at være tilknyttet jobcentret. Samtidig giver borgere udtryk for at være frustrerede over deres situation med en oplevelse af, at systemet er uretfærdigt, da de bliver kastet rundt i diverse formålsløse aktiviteter. Nogle borgere i rapporten mener ikke, at de blive mødt med forståelse, respekt eller anerkendelse, men har en oplevelse af, at de bare er *brikker i systemet*, som bliver sendt ud i diverse aktiviteter, uden at de selv har indflydelse på det (VIVE 2019). Borgernes oplevelser i undersøgelsen understøtter mine informanternes udsagn, der viser borgere, som er utilfredse med systemet, og som giver udtryk for, at de ikke bliver respekteret og bare er brikker i systemet. Jeg antager, at disse oplever, at de ikke bliver inddraget i deres sager, bliver sendt ud i meningsløse indsatser, som ikke forbedrer deres situation og dermed får en dårlig opfattelse af *systemet*, som de er en del af. Borgerne kan opleve en manglende retslig anerkendelse, når de ikke respekteres eller inddrages i deres sager.

Opsummerende om borgernes frustration over systemet

Jeg har i dette tema set på, hvordan borgerne oplever den retslige anerkendelse ifm. borgerens møde med beskæftigelsessystemet. Det kan tydeligt ses, at borgere mangler anerkendelse i den retslige sfære i mødet med systemet. Ifølge Honneth er anerkendelse en universel betingelse for, at et menneske kan udvikle en vellykket identitet og en forudsætning for det gode liv. Når borgernes retlige sfære ikke anerkendes, opstår krænkelse som nægtelse af rettigheder, hvilket påvirker individets sociale integration og kan føre til frakendelse af fuld moralsk tilregnelighed.

Jeg vil i det næste tema se på samarbejdet mellem kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandlere i jobcentre.

Samarbejdet mellem borgere og sagsbehandlere

I interviewene har jeg bidt mærke i, at de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere italesætter deres oplevelser af at samarbejde med deres sagsbehandlere. Jeg vil analysere ud fra anerkendelsesteori om den solidariske sfære, som ifølge Honneth er nødvendig, for at den enkelte bliver anerkendt som en person, der besidder evner af grundlæggende værdi for et konkret fællesskab (Høilund & Juul 2015:28).

Borgerfortælling om et samarbejde der starter godt og ender dårligt

Borgeren fortæller om sin oplevelse med at få en ny sagsbehandler. Borgeren tror, at hun skal forsvare sig, som hun plejer. Den nye sagsbehandler fremstår ved det første møde forberedt og imødekommende, og han har læst borgerens sag. Men lige pludselig til det andet møde oplever borgeren, at sagsbehandleren har vendt 180 grader og vil have borgeren i fleksjob som ikke var aftalte til at starte med, hvilken har bidrag til en dårlig start på samarbejde:

”Jeg har jo næsten fået en ny sagsbehandler for et halvt år siden og til at starte med, da lød han egentlig sød. Da jeg kom til første møde og skulle præsenteres for ham, så var jeg bange for, at jeg skulle komme ind til en sagsbehandler og sidde og forsvare mig selv. For sådan plejer det at være, når man får en ny. Men han havde læst min sag, og så sagde han til mig, at vi satser på en pension, for jeg kan godt se, at det er der, at der er mest gavn. Men så ... lige pludselig, da jeg skulle til andet møde hos ham, så var han lige pludselig vendt 180 grader, og så ville han have mig i fleks lige pludselig, og så sagde jeg, hvad så med det med pension vi snakkede om, og det blev jeg sådan lidt forvirret af. Så begyndte han sådan delvis at modsige sig selv, og det havde han ikke været inde på og sådan nogle ting. Og så fik jeg en dårlig start på det, fordi man føler jo lidt, at man er blevet lovet noget, man så ikke helt når igennem til alligevel. Det er som om, at han er kommet til at sige lidt for meget første gang, ikke også, og så måske lige har talt lidt over sig. Og så fik jeg en dårlig start på det, fordi man føler jo lidt, at man er blevet lovet noget, man så ikke helt når igennem til alligevel (borger 1).

Borger 1 beskriver her en oplevelse i forbindelse med, at hun har fået en ny sagsbehandler og stadigvæk hænger fast i tidligere oplevelser og erfaringer fra andre sagsbehandlere. Borgeren har i starten en forventning om, at den nye sagsbehandler vil være ligesom de andre, som hun har oplevet før, hvor hun har skullet forsvare sig. Men så møder hun en sagsbehandler, som faktisk er forberedt og får dermed en god start. Jeg fortolker det, som om borgeren for første gang bliver positivt overrasket i mødet med en sagsbehandler. Borgeren oplever noget, der ligner begyndelsen til et positivt samarbejde, idet sagsbehandleren er forberedt og har læst hendes sag. Det tyder på, at de har en god dialog, og borgeren kan begynde at opbygge tillid til sagsbehandleren. I den første kontakt føler borgeren sig anerkendt, hvilket er en grundbetingelse for menneskelig opblomstring, ifølge Honneth. Til anden samtale møder borgeren en sagsbehandler, der ifølge borgeren har skiftet mening, retning og er vendt 180 grader ift., hvad de har snakket om ved sidste møde. Jeg antager, at borgeren bliver forvirret over, at sagsbehandleren har ændret mening. Borgeren føler, at

sagsbehandleren har løjet over for hende, og hun bliver forvirret og uforstående over for sin sagsbehandlers adfærd og udtalelse om, at han ikke har lovet noget. Borgeren kan have en følelse af ikke at blive respekteret eller taget alvorligt. Posborg, Nørrelykke og Antczak taler i deres bog i ”Socialrådgivning og socialt arbejde” om, hvordan afhængighed og tillid kan spille en rolle mellem borgere og sagsbehandler. Det er en norm, der er udbredt i socialt arbejde: *”I socialt arbejde spiller afhængighed og tillid en ganske særlig rolle, idet socialrådgiverens beslutninger på et meget konkret plan kan gribe ind i borgerens tilværelse. Borgeren har brug for at kunne have tillid til, at socialrådgiveren behandler borgerens sag bedst muligt”* (Posborg, Nørrelykke, & Antczak 2009:48). Socialrådgiverne har særligt ansvar for at varetage dette afhængigheds- og tillidsforhold meget ansvarsfuldt. Når borgere oplever, at sagsbehandleren lyver, mister de tilliden til sagsbehandleren, hvilket bidrager til et dårligt samarbejde. Borgere kan have en følelse af, at den solidariske sfære krænkes, når de ikke bliver taget alvorligt i mødet med sagsbehandleren. Jeg antager at sagsbehandlerens skiftende mening kan f.eks. skyldes, at han kan være nyansat og derfor ikke har styr på, hvad der kræves for at køre en pensionssag. Det kan også være, at sagsbehandleren har opdaget, at det kan være svært at komme igennem med en pensionssag ift. denne borger. Det er også muligt, at sagsbehandleren har fået at vide af lederen, at pensionssager er en lang proces, som forudsætter, at sagen er dokumenteret og afklaret, og at disse ting skal være på plads, før man kan køre en førtidspensionssag. Eller at reglerne omkring førtidspension er så komplicerede, at det skal gennemtænkes, før der kan blive tale om førtidspension. Disse muligheder kan alle tænkes at være årsag til, at sagsbehandleren har skiftet mening. Borgerens oplevelse af, at sagsbehandleren har løjet for hende, kan tænkes at være begrundet i, at borgeren ikke har fået en ordentlig forklaring på den ændrede holdning hos sagsbehandleren, hvilket er problematisk. Det er vigtigt, f.eks. når en sagsbehandler skifter mening, og hvor sagsbehandleren måske har en god grund til at skifte mening, at meddele borgeren dette på en klar og forståelig måde, så denne forstår det, så forvirring og konflikt med borgeren undgås.

Nedenstående citat er fra samme borger, der forklarer, hvordan samarbejdet har udviklet sig mellem hende og sagsbehandleren:

”Og selv om jeg har vist, både hvordan mine hænder ser ud, og i perioder har jeg taget billeder, når det ser rigtig slemt ud, også, ligesom for at vise, når det er sådan, som det er. Og jeg har haft min egen læge til at komme med udtalelser, men det er ligesom om, at de mener, at jeg vil kunne klare et fleksjob. På trods af at min egen læge faktisk har skrevet, at han synes, at der skal ro på, og

også fordi min sygdom nemt bliver værre, så ville det ikke være godt for mig at få et arbejde. Fordi det faktisk kan forværre min sygdom” (borger 1).

Borgeren fortæller, at hun har prøvet at overbevise sin sagsbehandler om, at hun ikke kan arbejde ved at tage et billede af sine hænder. Selv om egen læge er kommet med en udtalelse, mener sagsbehandleren stadig, at borgeren kan klare et fleksjob. Jeg antager, at sagsbehandlerens vurdering af, at borgeren kan tage et fleksjob, ikke stemmer overens med borgerens egen vurdering af sin arbejdsevne. Derfor er det vigtigt, at sagsbehandleren giver medindflydelse i form af god dialog og en åben og gennemtænkt beslutningsproces, der kan have betydning for, at borgeren kan føle sig tryk ved resultaterne. Når borgerens synspunkter tages i betragtning og kender begrundelsen for afgørelsen eller vurderingen, bliver det lettere for borgeren at forstå og acceptere resultaterne: *”Det gælder især, når borgeren og myndigheden vurderer forholdene forskelligt, i en sådan situation hvor der kan opstå forvirring og uklarhed” (Guldager & Skytte: 37).*

Borger 1's oplevelse kan fortolkes som krænkende i den solidariske sfære, fordi hun ikke føler sig hørt i sin egen sag. Disrespekten består i, at visse livsformer og virkelighedsopfattelser nedværdiges i stedet for at anerkendes og understøttes som mulige og acceptable livsveje (Høilund & Juul 2015:29).

Nedenstående citat er fra den samme borger, der fortæller, at samarbejdet udviklede sig rigtig dårligt. Borgeren fortæller i citatet, at hun har tænkt sig at klage over sagsbehandleren, da denne har været væmmelig over for hende og udtalt, at han har set nogen, som er mere syge end hende. Dette oplever borgeren som at gå over grænsen:

”Sidst jeg snakkede i telefon med ham, da var han faktisk rigtigt væmmelig, så jeg har faktisk tænkt mig lidt at klage over ham. Også, fordi så siger han til mig, at jamen, jeg har set nogle, der er mere syge, end du er. Hvor jeg sådan tænker, at det kan du ikke udtale dig om. Du er ikke læge. Så jeg synes, han går over grænsen med nogle ting” (borger 1).

Borgeren fortæller om en oplevelse, hvor samarbejdet med sagsbehandleren er blevet rigtigt dårligt. Borgere har en oplevelsen af, at sagsbehandleren ikke stoler på hende og nævner, at han har set borgere, som er mere syge end hende, og derfor kan hun sagtens arbejde. Denne udtalelse fra sagsbehandleren fortolker jeg som unødvendig, da den kan blive starten på et rigtigt dårligt samarbejde. Borgeren kan føle sig trådt på og ikke respekteret eller anerkendt for sine kvaliteter som menneske, da hun bliver krænkede på grund af den opfattelse, som hun har af sit helbred. Borger

1 giver udtryk for vrede som følge af den oplevelse, som hun har haft hos sin sagsbehandler, hvorfor hun ønsker at klage over ham. Hvis borgeren klager over sagsbehandleren, kan det betyde, at deres relation og samarbejde bliver endnu dårligere og dermed forhindrer en god dialog om beskæftigelsesmuligheder og tilrettelæggelsen af en indsats, der kan være med til at optimere borgerens muligheder på arbejdsmarkedet.

Borger 2 fortæller, at han føler sig ikke-anerkendt af jobcenteret. Han oplever, at selv om han har været ærlig over for sin sagsbehandler og fortalt om sit hashmisbrug og problemer med sine børn, har hun alligevel ikke troet på ham. Borgeren oplever, at sagsbehandleren har været ligeglad med ham og kun har presset ham. Borgeren oplever at blive opfattet som en brik. Samarbejdet mellem borgeren og sagsbehandleren er meget dårligt, fortæller borgeren:

”Jeg føler mig ikke anerkendt af jobcentret, det synes jeg ikke, jeg gør, det er igennem det der at jeg ikke føler, de tror på mig. Jeg har været fuldstændig ærlig over for min socialrådgiver fra starten af, og jeg har indrømmet til hende, at jeg røg hash for at tage de smerter, jeg havde i benene, ikke? Jeg har været ærlig over for hende, og jeg har tudet over for hende, fordi at jeg havde problemer med mine børn dengang i starten. Så jeg føler, de har været ligeglade med mig og kun presset mig. De har bare set mig som en brik. Mit samarbejde med min sagsbehandler er omkring syv-otte stykker, det er dårligt” (borger 2).

I dette citat forklarer borgeren, hvordan han fra starten har været ærlig over for sin sagsbehandler og fortalt alt, hvad hendes sagsbehandler skal vide ift. til sin hashrygning og problemer med sine børn. Borgeren oplever ingen anerkendelse fra sin sagsbehandler, men en sagsbehandler, der er ligeglad, og som presser ham. Jeg antager, at borgeren mener, at han ikke bliver troet på eller lyttet til, hvilket kan udløse frustration, da han har mange komplekse sociale problemer ift. sine børn, arbejdsløshed, helbred og misbrug. Borgeren oplever pres og magtesløshed ifm. sine samlede problemer og synes, at sagsbehandleren hverken støtter, hjælper eller lytter, men tværtimod presser ham yderligere. I en meget brugt undervisningsbog om socialt arbejde skriver de tre forfattere om deres holdninger og værdier ift., hvordan socialrådgivere bør arbejde med udsatte borgere:

”Socialrådgivere, der arbejder med udsatte borgere, skal være opmærksomme på kravet om at arbejde helhedsorienteret, der ses som et fagligt værn mod, at socialrådgivere opfatter borgeren som værende lig med en diagnose. Sagsbehandlerens argumentation for at skaffe den relevant hjælp til borgeren skal således bygge på, at hjælpen ikke bare lukker et aktuelt ”hul”, men tillige

indvirker positivt på borgerens samlede social situation (Posborg, Nørrelykke, & Antczak 2009:102).

Jeg anser det derfor af stor vigtighed, at sagsbehandleren anvender en helhedsorienteret indsats til borgere med sammensatte problemer for at kunne hjælpe og støtte dem til en bedre tilværelse. Når borgere ikke oplever at blive hjulpet, kan de stå med en følelse af, at de ikke får den rette hjælp og derfor en oplevelse af ikke at blive taget alvorligt, hørt og anerkendt. Denne krænkelse er ifølge Honneth med til at nedbryde individets selvværd ved at frakende individets egen livsform en positiv værdi, hvilket vil sige, at man ikke bliver værdsat som den, man er (Høilund & Juul 2015:29).

I nedenstående citater fortæller borgere om, hvorledes de er nødt til at samarbejde med deres sagsbehandler for ikke at risikere at miste deres kontanthjælp

Borger 1 og 3 fortæller om deres oplevelse, at de er nødt til at samarbejde med deres sagsbehandler, selv om det kan gå over grænsen for ikke at risikere at miste deres kontanthjælp. Derudover er de nødt til at tage imod indsatser, der måske ikke giver mening, hvilken opleves som meget stressende:

Borgere 1 fortæller

"Og siger man nej, så er det som om, at de siger, at, hvis man ikke samarbejder med dem, så kan de jo tage éns indkomst i realiteten, og den er jeg jo afhængige af, jo, ikke også? Så man er jo nødt til hele tiden at samarbejde, også selv om det nogle gange går over éns grænse faktisk, ikke?" (borger 1).

Borger 3 fortæller

"Jeg føler nogle gange, jeg kan ikke sige nej, når de finder en praktik til mig. Hvis jeg siger nej, så tænker de, at jeg er på tværs og ikke vil samarbejde, og det kan gå ud over min økonomi. Jeg vil meget gerne samarbejde, men de skal bare finde noget, der giver mening, hvor jeg ikke skal stoppe efter en uge. Jeg synes, det er meget stressende, selv om jeg ved dybt inde, at det ikke kommer til at gå, men så prøver jeg alligevel. Det er meget stressende" (borger 3).

I ovenstående citater fortæller disse informanter, at de ikke føler at de kan sige nej til praktikforløb og er nødt til at samarbejde med deres sagsbehandler for ikke at risikere at miste deres kontanthjælp eller at blive stigmatiseret som usamarbejdsvillige.

Borger 1 fortæller, at hun er nødt til at samarbejde, selv om det nogle gange går over hendes grænse. Hun oplever, at hvis hun siger nej, så tror sagsbehandleren, at hun ikke vil samarbejde, og derfor vælger hun at samarbejde på sagsbehandlerens præmisser. Borger 3 oplever, at han kan ikke synes, han kan sige nej til praktik, da dette også vil blive opfattet, som om han ikke vil samarbejde. Derfor vælger borger 3 at tage imod indsatser, der måske ikke giver mening i hans situation. Jeg fortolker, at borgere står i en situation, hvor de vælger at have et godt samarbejde med deres sagsbehandler og dermed sikre deres kontanthjælp, og hvor de accepterer at tage mod indsatser, der måske ikke giver mening for dem. Målet med beskæftigelsesindsatsen er at hjælpe borgere til at komme på arbejdsmarkedet - i dialog med borgere. Borgerinddragelse er en vigtig proces, der inkluderer, at borgerne er aktive i anliggender og beslutninger, der handler om deres sager og liv, hvilket er vigtigt i socialt arbejde. Jeg tolker, at borgere kan føle sig ikke ordentligt inddraget i deres sager i denne sammenhæng, hvorfor de kan opleve krænkelse af deres retslige sfære, og at beskæftigelsesindsatsen ikke giver mening. Socialarbejdere forvalter og repræsenterer altid magt i mødet med borgeren. Borgeren er altid afhængig af, hvordan socialrådgivere bedømmer hans eller hendes situation, og den relation mellem hjælper og hjælpesøgende er per definition en asymmetrisk relation (Højlund & Juul 2015:27). Dette vil sige, at socialrådgiveren ud fra sin faglighed skal være i stand til at se, hvad der er bedst for borgeren i en given situation eller kan sanktionere borgeren, hvis sagsbehandleren vurderer det nødvendigt. Magt kan forvaltes på etisk ansvarlig eller uansvarlig måde og kan være legitim eller illegitim. Når socialrådgivere visiterer borgere til aktiviteter og foranstaltninger uden hensyntagen til deres selvforståelse og perspektiver, må dette opfattes som en form for uetisk magtanvendelse, hvor borgeren usynliggøres og krænkes.

Opsummerende om samarbejdet mellem borgere og sagsbehandlere

I dette tema kan det tydeligt ses, at samarbejdet mellem borgere og sagsbehandlere er dårligt. Borgerne føler sig trådt på, ikke respekteret eller får ikke anerkendelse for deres kvaliteter som mennesker, da de oplever krænkelse pga. deres opfattelse af eget helbred. Derudover oplever borgere ikke at blive hjulpet og står med en følelse af, at de ikke får den rette hjælp, eller at de ikke bliver taget alvorligt. De oplever ikke at blive anerkendt i den solidariske sfære, som er en krænkelse, der nedbryder individets selvværd ved at frakende individets egen livsform en positiv værdi, hvilket betyder, at man ikke bliver værdsat som den, man er. Derudover oplever borgerne, at de er nødt til at samarbejde med deres sagsbehandler for ikke at risikere at miste deres kontanthjælp. I den forbindelse kan borgere ende med at tage mod indsatser, der måske ikke giver mening for dem eller mening i borgerens situation.

Jeg vil i det næste tema komme ind på borgerinddragelse. Jeg vil se på, om borgerne føler sig inddraget i deres sager.

Borgerinddragelse

”Ifølge retssikkerhedsloven § 4, skal kommunen tilrettelægge sagerne, så borgerindflydelse er muligt at fremdrage relevant praksis og at inddrage borgerne i vurdering af deres sager (Høilund & Juul 2015:79).

Borgere giver udtryk for, at de ikke føler sig inddraget i deres egne sager i mødet med jobcentret. Jeg mener, at retten til at medvirke i egen sag er en forudsætning for, at socialt arbejde succesfuldt kan bidrage til individets positive livsudfoldelse. Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere skal have en oplevelse af, at deres visioner og ønsker ift. beskæftigelsesindsatsen bliver inddraget i tilrettelæggelsen af beskæftigelsesindsatsen, hvis denne målgruppes hensigter skal realiseres i praksis. Jeg vil i nedenstående citater analysere aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres erfaringer med deres muligheder og forudsætninger for at medvirke i egen sag. Jeg oplever, ud fra borgernes udtalelser, at de efterlyser og mangler inddragelse fra deres sagsbehandlere. Jeg vil analysere borgerinddragelse ud fra anerkendelsesteori og den retslige sfære, hvor Honneth hævder, at hvis der i samfundet ikke er reel anerkendelse af det enkelte individs ret og værd, nytter det ikke meget med formelle rettigheder (Høilund & Juul 2015:27). Denne anerkendelse består af den universelle ligebehandling, hvor en borger tillægges samme moralske tilregnelighed som alle andre.

Borgere oplever sig ikke inddraget eller ikke informeret

Det fremgår af mine interviews, at flere af specialets informanter har oplevet situationer, hvor de ikke har følt sig inddraget i beskæftigelsesindsatsen.

Herunder fortæller borger 2 om en oplevelse, hvor han har følt sig snakket efter munden, ikke er blevet informeret ordentligt eller ikke har fået information, der har betydning for hans sag. Borgeren oplever, at han ikke får noget at vide automatisk, før han selv spørger.

”Jeg føler at jeg bliver snakket efter munden. Hvis jeg spørger om noget, så får jeg svaret, ellers får jeg ikke noget. Ja, jeg får ikke noget at vide automatisk” (Borger 2).

Dette udsagn fra borger 2 vidner om en oplevelse af at blive snakket efter munden og ikke få noget at vide i mødet med sin sagsbehandler, hvis han ikke selv spørger. Borgeren beskriver en situation, hvor han ikke føler sig inddraget eller informeret, hvilket ellers er en forudsætning for, at han kan medvirke i sin egen sag. Det betyder, at han kan komme til at mangle information om sine

rettigheder og de krav, som stilles til indsatsen. Borgeren har en følelse af ikke at være tilstrækkeligt informeret om sine rettigheder som borger, hvilket kan komme til at betyde, at han ikke kan benytte sig af de muligheder, der stilles til rådighed i lovgivningen.

På baggrund af borgerens erfaring mener jeg, at der er tale om en retslig krænkelseserfaring som juridisk person, ikke kun ift. lovgivningen, men mindst lige så meget ift. dens manglende implementering i de sociale institutioner. Store dele af sociallovgivningen sigter mod at beskytte borgeren mod institutionelle krænkelse ved at øge dennes mulighed for at være arkitekt i egen sag. Af retssikkerhedslovens § 4 fremgår det, at der er tale om, at alle oplysninger skal være tilgængelige for borgeren, (Høilund & Juul 2015:40), og manglende kendskab til denne rettighed kan resultere i, at borgeren kan komme til at acceptere indsatser, som vedkommende måske ikke er enig i eller ikke giver mening for borgeren.

En anden borger fortæller, at han ikke er tryk ved at komme ud i jobafklaring, fordi han er bange for, hvor han havner henne. Han har oplevet en jobafklaring, som ikke gav mening, og følte sig ikke inddraget og informeret ordentligt af sagsbehandleren ift. beskæftigelsesindsatsen:

”Jeg er meget nedtrykt, når jeg bliver sendt ud i jobafklaring. Fordi man ved ikke, hvor man havner henne. Man får at vide, at man skal prøve det her praktik, ikke, for at se om jeg kan klare det. Uden man får så meget at vide, synes jeg. For to år siden prøvede jeg at være i en praktik, hvor jeg stoppede igen efter to uger. Det var for hårdt for min ryg; jeg kunne simpelthen ikke klare det. Det var spild af min tid og arbejdspladsens tid. Jeg er meget opmærksom på nu, hvilken praktik jeg skal sige ja til. Man får ikke så meget at vide, hvis man ikke selv spørger. Jeg er blevet meget opmærksom på det her og er begyndt at spørge rigtigt meget, nogle gange for meget, så jeg ikke skal opleve det igen” (borger 3).

Denne borger fortæller også om en oplevelse, hvor han giver udtryk for manglende inddragelse og en beskæftigelsesindsats, som ikke tidligere har givet mening for borgeren. Borgerens oplevelse af manglende inddragelse kan fortolkes således, at borgeren har en følelse af, at sagsbehandleren ikke tager ham alvorligt. Det fremstår tydeligt, at sagsbehandleren ikke har formået at give borgeren en følelse af autonomi og medbestemmelse ift. beslutninger, der vedrører beskæftigelsesindsatsen. Når en borger fratages sine rettigheder og ikke anerkendes som en moralsk tilregnelig person, er der, ifølge Honneth, tale om en krænkelse (Høilund & Juul 2015: 40). Borgeren kan miste lysten til og sit engagement for indsatsen, når han har oplevet at blive sendt ud til en beskæftigelsesindsats, der ikke har været tilpasset og tilrettelagt efter hans behov og udfordringer. Af retssikkerhedslovens § 4 fremgår det, at beslutninger altid skal træffes i samarbejde med borgeren (Høilund & Juul 2015:40).

Denne beretning fortæller om en borger, der ikke stoler på og ikke har tillid til sin sagsbehandler, hvilket kan have betydning for samarbejdet mellem borgeren og sagsbehandleren.

I citatet nedenfor beretter borger 1 om oplevelsen af ikke at blive inddraget. Borger 1 oplever at blive behandlet dårligt, ikke at blive lyttet ordentlig til, inddraget eller informeret, hvilket stemmer overens med borger 3's oplevelse. Borger 1 oplever at føle sig blank, hvor hun ikke kan se meningen med det hele:

”Jeg synes, jeg er blevet dårligt behandlet, jeg er ikke blevet lyttet ordentlig på. De lytter slet ikke og fortæller hellere ikke noget. Når man spørger, så får man ikke rigtig svar. Jeg føler mig nogle gange helt blank og tænker, hvad er meningen med alt det her? Man føler sig udnyttet, at man er sådan en, der bare bliver brugt til at betale deres gode løn, jo, eller et eller andet jo” (borger 1).

Borger 1 giver udtryk for at føle sig dårligt behandlet, ikke at blive ordentligt lyttet til og heller ikke inddraget af sin sagsbehandler. Derudover fortæller borgeren, at hun føler sig blank og brugt til at betale deres gode løn eller ”eller et eller andet”. Jeg antager, at når borgeren siger, at hun føler sig udnyttet, og at hun er sådan en, der bliver brugt til at betale deres gode løn, udtrykker borgeren en følelse af krænkelse. Borger 1's krænkelseserfaring kan fortolkes på en måde, så sagsbehandleren frem for at støtte hende med først og fremmest at varetage hendes interesser varetager kommunens interesse. Dette kan jeg se af borgerens udsagn om ”eller et eller andet”, der kan fortolkes sådan, at borgeren refererer til kommunen. Jeg antager, at borgerens tvivl, skepsis og mistillid til sagsbehandleren kan skabe en barriere for borgerens mulighed for at realisere sig selv og dermed opnå det gode liv.

På baggrund af alle mine informanters erfaringer og oplevelser af manglende inddragelse er der behov for, at sagsbehandlere gør en indsats for, at borgerne sikres inddragelse og medbestemmelse i beskæftigelsesindsatsen. For at borgeren kan siges at blive anerkendt som juridisk person, vil det være nødvendigt at overholde retssikkerhedsloven § 4, der tilstræber at øge borgerens mulighed for at deltage i egen sag.

Opsummerende om borgerinddragelse

I dette tema bemærkes det, at borgere indikerer en følelse af ikke at være tilstrækkeligt informeret, og at de oplever manglende inddragelse i deres sager, hvilket kan betyde, at borgerne hindres i at gøre brug af de muligheder, der er stillet til rådighed i lovgivningen. Der er en oplevelse af, at borgere ikke stoler på og mangler tillid til deres sagsbehandler, hvilket kan have betydning for

samarbejdet mellem borgeren og sagsbehandleren. I det kommende tema ser jeg på sagsbehandlerskifts betydning for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere ift. beskæftigelsesindsatsen og chancen for at komme i beskæftigelse.

Sagsbehandlerskift

I citaterne herunder oplever borgere sagsbehandlerskift som et problem.

Borger 1 fortæller, at hun har haft fem sagsbehandlere i de sidste tre år og oplever, at hver gang hun er kommet ind på noget, der går i den rigtige retning, får hun en ny sagsbehandler og starter forfra igen:

”Jeg har haft fem sagsbehandlere de sidste tre år, og hver gang jeg har haft en sagsbehandler i et godt stykke tid, og er nok kommet ind på noget, der egentligt går i den rigtige retning, så får jeg en ny sagsbehandler, og så starter man sådan lidt forfra, synes jeg. Selv om de læser sagen og så videre, så skal man stadig ud i arbejdsprøvning og alle de hersens ting, fordi så går man ind for, at en sag kun må være et halvt år gammel, for ellers er den forældet, og så skal man starte forfra. Der har været fem forskellige, fordi ... Jeg ved ikke hvorfor, men i min kommune skifter de tit sagsbehandlere ud” (borger 1).

Borger 1 fortæller, at hun har haft fem sagsbehandlere de seneste 3 år. Borgeren giver udtryk for, at hver gang hun har haft en ny sagsbehandler et godt stykke tid, og hun oplever en positiv forandring, får hun en ny sagsbehandler, hvorefter hun oplever at starte forfra igen. Hun oplever, at selvom sagsbehandleren læser sagen, skal hun stadig ud i arbejdsprøvning, fordi de går ind for, at sagen ikke må være mere end et halvt år gammel, for så er den forældet, og derfor starter man forfra igen. Jeg antager, at borgerens oplevelse af mange sagsbehandlerskift påvirker hendes opfattelse af beskæftigelsesindsatsen, da hun mener, at hver gang hun oplever en positiv forandring, sker der et skift, og hun skal starte forfra igen. Borgere kan have svært ved at opbygge en tillidsfuld relation til en ny sagsbehandler, når der ofte sker udskiftning af sagsbehandlere, hvilket kan påvirke borgeres lyst og motivation til at deltage i beskæftigelsesindsatsen, når de opleves, at processen starter forfra hele tiden.

Nedenstående fortæller borger 3 også om mange sagsbehandlerskift, som han har oplevet gennem tiden. Han synes, at det er ærgerligt, at man skal fortælle om sit liv igen og igen. Han havde en god sagsbehandler, som troede på og lyttede til ham, men efter at hun stoppede, har han ikke oplevet noget godt:

”Jeg har oplevet mange sagsbehandlerskift gennem tiden. Jeg har haft mange sagsbehandlere, som jeg engang ikke kan tælle. Jeg synes, det er ærgerligt, at hele tiden man skal have en ny, hvor man skal fortælle om sit liv igen og igen. Jeg havde en god sagsbehandler, der troede og lyttede på mig, men hun blev pludselig syg, og jeg fik en ny. Siden hende har jeg ikke oplevet noget godt” (borger 3).

Borger 3 fortæller også, at han har haft mange sagsbehandlerskift igennem tiden, og at han ikke engang har tal på dem. Han oplever, at han ikke har oplevet noget godt, siden hans tidligere sagsbehandler stoppede. Jeg fortolker det på den måde, at borger 3 har haft en god relation til sin tidligere sagsbehandler, men lige siden hun stoppede, har han ikke oplevet noget bedre. Jeg antager, at borger 3 oplever en følelse af belastning, frustration og utryghed, når han skal fortælle om sit liv igen og igen til en ny sagsbehandler. Udsatte borgere har mange komplekse problemstillinger, som det kan være meget følsomt at skulle fortælle om igen og igen og igen, hvilket kan stresse vedkommende. De udsatte borgere kan have svært ved at opbygge en tillidsfuld relation, hvis der ofte er et skift af sagsbehandler. Samtidig kan sagsbehandlerskift være en kilde til frustration og kan være skadeligt for borgerens jobchancer. Jeg tolker også, at sagsbehandlerskift hos disse borgere ses som en belastning og et problem, der kan påvirke borgerens relation til sagsbehandler. Borgerne er trætte af hele tiden at få nye sagsbehandlere, hvor de skal fortælle om deres liv igen og igen. Jeg antager, at borgerne oplever sagsbehandlerskift som en barriere og et forstyrrende element i beskæftigelsesindsatsen.

Nedenstående undersøgelse viser, hvilken betydning sagsbehandlerskift har for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.

Beskæftigelses Indikator Projektet (BIP) har lavet en undersøgelse af, hvad der får ledige i beskæftigelse. Det er dokumenteret, at hvert sagsbehandlerskift reducerer aktivitetsparate kontanthjælpsmodtageres chance for at finde beskæftigelse med 22 % (Væksthusets Forskningscenter 2017).

Opsummerende om sagsbehandlerskift

I dette tema opleves sagsbehandlerskift som en belastning og et problem. Borgerne oplever, at sagsbehandlerskift er som at starte forfra igen, hvilket kan være en barriere og et forstyrrende element i beskæftigelsesindsatsen. Samtidig kan sagsbehandlerskift gøre det svært for borgerne at opbygge en tillidsfuld relation til en sagsbehandler. Sagsbehandlerskift kan være en kilde til

frustration og kan være skadeligt for borgerens jobchance, da det er dokumenteret, at sagsbehandlerskift reducerer chancen at finde beskæftigelse med 22 %. I det kommende tema vil jeg se på borgernes oplevelser af beskæftigelsesindsatsen i jobcentret.

Borgeres syn på beskæftigelsesindsatsen

Informanterne fortæller om deres oplevelse af beskæftigelsestilbud, som de er blevet sendt ud til af jobcentret. Disse indsats er efter deres opfattelse meningsløse og fører ikke til beskæftigelse. Borgerne mener også, at der bliver ikke taget hensyn til deres helbred eller skånehensyn.

Borger 2 beretter om en oplevelse af beskæftigelsesindsatsen, som ikke gik godt. Borgeren oplevede, at han kan klare sin praktik i halvanden time om dagen, hvis han tog sin smertestillende medicin (morfin). Han oplevede at være skæv hele tiden, og det var pga. praktikken. Borgeren fortæller herudover, at han ikke kunne lave noget, når han kom hjem, ikke engang sin aftensmad, pga. smerter:

”Det forløb, jeg blev sendt ud til, gik af helveds til. Jeg var der halvanden time den første dag, så var jeg nødt til at gå hjem og spise morfin. Så kunne jeg ikke komme dagen efter, fordi jeg ikke kunne køre bil, jo, så kom jeg onsdag igen og var der i halvanden time og tog hjem og spiste morfin, og så kom jeg ikke om torsdagen, fordi jeg ikke kunne køre bil. Så kom jeg om fredagen, og så mødte jeg ind om fredagen og brød sammen dernede og sagde, at det her kan ikke passe. Jeg følte jo, at de styrede mit morfinmisbrug, og jeg følte, jeg var skæv hele tiden af morfin, og det er deres skyld. Jeg kunne ikke lave noget, når jeg kom hjem dernedefra, fordi jeg kunne knap nok lave aftensmad, og jeg kunne jo hellere ikke noget, fordi jeg var skæv. Fordi jeg havde smerter og var nødt til at tage morfin” (borger 2).

I ovenstående citater fortæller borgere 2 om hans oplevelse med at blive sendt ud i beskæftigelsesindsatser, som ikke gav mening og ikke fungerede for dem. Borgeren fortæller, at han var nødt til at tage morfin for at kunne klare praktikken pga. smerter, og at han følte sig skæv hele tiden. Han oplever praktikpladsen styrer hans morfinmisbrug, hvor han ikke kunne klare uden. Jeg antager at borgeren giver skyld til sagsbehandler som har sendt ham til den praktik der ikke giver mening og ikke passer til sin problemstillinger. Borgeren oplever at han er nødt til at tage ekstra smertestillende medicin for at klare sin praktik, hvilken går ud over hans dagligdag, som han oplever ikke fungere på grund af smerter.

Herunder fortæller borger 3 også om en oplevelse ifm. en praktik, som ikke fungerede. Han er uforstående overfor, hvorfor han skulle i en praktik, som ikke passede til hans udfordringer, og han blev nødt til at sygemelde sig:

”Jeg blev sendt ud i praktik, som slet ikke fungerede for mig. Jeg fik mange smerter i min ryg og mine ben. Jeg kan ikke have et arbejde, hvor jeg skal stå op i lang tid; det skrev min læge også. Men jeg forstod ikke, hvorfor jeg skulle i den praktik. Jeg var nødt til at sygemelde mig efter 14 dage” (borger 3).

Borger 3 fortæller om en beskæftigelsesindsats, der ikke fungerede for ham. Borgeren oplevede at blive sendt ud i en praktik, som ikke passer til ham, og hvor hans skånehensyn ikke blev overholdt. Han forstår ikke, hvorfor han skulle i en praktik, som ikke tager hensyn til hans problematikker. Borgeren fortæller også, at lægen har skrevet en anbefaling, uden at det blev inddraget i sagen, og at han var nødt til at sygemelde sig efter 14 dage på grund af smerter. Jeg antager, at borgeren oplever at blive sendt ud i beskæftigelsesindsatser, der ikke gav mening. Borgeren føler sig i øvrigt ikke ordentligt informeret.

Nedenstående borger fortæller om hendes sagsbehandler, der ikke ved hvor han skal sende hende ud som i beskæftigelsesindsatsen:

”Jamen, han ved faktisk ikke engang selv endnu, hvad han vil sende mig ud som. Han har snakket lidt om noget kontorarbejde. Men det har jeg været indenfor før. Og så har han snakket lidt om social- og sundhedshjælper igen. Men det har jeg også ligesom været indenfor før i flere år for at bevise, at det kan jeg ikke” (borger 1).

Borger 1 fortæller også om en oplevelse om en sagsbehandler, der ikke vidste, hvor han skulle sende borgeren hen ift. beskæftigelsesindsatsen. Borgeren oplever, at sagsbehandleren snakker om forskellige muligheder, som borgeren allerede har afprøvet, men ikke kunne klare. Denne borger oplever en sagsbehandler, som ikke ved, hvad han skal gøre med hende og giver udtryk for, at der er afprøvet mange ting, uden det har hjulpet. Men sagsbehandleren vil stadigvæk gerne sende hende til indsats, som hun allerede har prøvet, uden det har hjulpet. Jeg antager, at det virker, som om sagsbehandleren ikke ved, hvad han skal sige eller gøre med borgeren. Borgeren kan i denne situation føle sig frustreret, ikke taget alvorligt eller ikke respekteret.

Jeg tolker, at borger 1, 2 og 3 kan være i en situation ift. beskæftigelsesindsatsen, hvor de kan føle sig magtesløse, frustrerede og vrede. For det første ser jeg en sagsbehandler, der sender borgere ud i

forløb, som ikke er gennemtænkt ift. deres helbred og skånehensyn. For det andet ser jeg en sagsbehandler, der ikke træffer beslutninger, der er de bedste i borgerens situation, eller som tager hensyn til borgens helbred, selv om lægen har anbefalet, at denne ikke skal til noget, hvor han skal stå op i lang tid. Og for det tredje ser jeg en sagsbehandler, der ikke ved, hvad han skal gøre med borgeren, eller hvilken beskæftigelsesindsats han skal sende borgeren ud i. Hvis socialrådgiveren ikke er i stand til at tage udgangspunkt i borgerens version af sin historie, er ligeglad og ikke anerkender borgeren som en etisk og juridisk person, kan dette føre til vrede og frustration hos vedkommende. Honneth taler om en erfaret uretfølelse eller uretsbevidsthed, der bygger på *”en følsom fornemmelse for krænkende moralskrav, som forudsætter at være retfærdige”* (Høilund & Juul 2015: 33). Disse borgere oplever uretfærdighed i mødet med beskæftigelsessystemet, hvor de blevet sendt ud i eller tvunget til beskæftigelsesindsatsen. Det er uigennemtænkt og giver ingen mening. Jeg tolker, at disse borgere føler sig krænkede, og at de mister troen på beskæftigelsessystemet eller på, at sagsbehandlere vil dem det godt, hvilket er et dårligt udgangspunkt for et socialt arbejde, som sigter på menneskelig opblomstring.

Det er et gennemgående træk i borgernes beretninger, at de ikke føler, at de blive troet på eller lyttet til. Herunder fortæller borgere om deres oplevelse af beskæftigelsesindsatser og ønsket om at blive troet på og lyttet mere til.

Borger 2 fortæller, at han ønsker at blive troet på, og at det ville være en god start. Han ønsker at blive set som en person, der tidligere har været på arbejdsmarkedet, og ikke én der lyver, og ikke én der ikke gider at arbejde:

”Bare de vil tro på én, det, tror jeg, vil være en stor start i det hele taget, Jeg er klar over, at der mange, der sidder og lyver, bare for, fordi de ikke gider at arbejde, ikke også? Dem er der selvfølgelig mange af i Danmark, ikke også, men hvis de så kigger på éns fortid jo, ikke, så vil de sgu se, at nå ja, han har faktisk næsten aldrig været ledig, vel” (borger 2).

Denne borger appellerer til at blive lytte mere til og *troet* på til at starte med. Han fortæller, at han har været på arbejdsmarkedet og er klar over, at der er nogen, der lyver og ikke gider at arbejde. Jeg antager, at borgeren oplever at blive set på som en, der lyver, og måske en der ikke vil arbejde. Når borgeren siger, at han næsten aldrig har været ledig, tænker jeg, at han prøver at fortælle, at han har været med til at bidrage til samfundet, før han blev syg. Borgeren er stolt

over, at han har været på arbejdsmarkedet i mange år og har en stærk arbejdsidentitet. Borgeren oplever ikke at være værdsat og oplever at blive mistænkeliggjort.

Borger 1 fortæller også om, at man ikke bliver lyttet til eller troet på. Borgeren oplever, at hun bliver sendt ud til en masse ting, som hun ikke kan holde til, og at hendes skånehensyn ikke bliver overholdt. Borgeren fortæller, at hun på et tidspunkt har læst, at ”nogle får en seng med på arbejde”, hvilket hun mener, er meget nedværdigende for en person:

”Overordnet, så synes jeg jo, at man ikke bliver lyttet eller troet på, og at man skal ud i en masse, man ikke kan holde til. Altså, hvor éns skånehensyn ikke bliver overholdt. Og, hvor man bliver skruet mere og mere arbejde på, bare man kan klare en eller to timer, er det fint for dem, Så har jeg også læst på et tidspunkt, at det også er ... at nogle også får en seng med på arbejde, ikke også, hvor jeg tænker, det er da dybt godnat og virkeligt nedgørende over for en person”

(borger 1).

Ovenstående citat fortæller om en borger, der er frustreret over ikke at blive lyttet til eller troet på. Hun oplever, at hun bliver sendt ud til beskæftigelsesindsatser, som hun ikke kan holde til. Borgeren giver udtryk for, at hendes skånehensyn ikke bliver overholdt, og at det forventes, at hun skal arbejde mere og mere, selv om hun ikke kan klare det. Jeg tolker, at borgeren er frustreret og ikke stoler på ”systemet”, når hun siger, at hun har læst, at nogle får en seng med på arbejde. Dette udtrykker borgeren frustration over og utryghed ved systemet.

Jeg tolker, at borger 1 og 2 ikke føler sig anerkendt eller taget alvorligt. Borgerne oplever krænkelser i mødet med beskæftigessystemet. Disse krænkelserfaringer fører til en følelse af uretfærdig behandling, som fører til vrede og frustration. Når borgere krænkes som etiske personer, fører det til tab af selvværd (Høilund & Juul 2015: 33). Når socialrådgiverne ikke lytter, tror eller forstår borgere, kan det siges, at borgere i større eller mindre grad er usynlige for socialrådgiveren, selv om de fysisk er til stede.

Borger 2 fortæller om en følelse af ikke at blive troet eller støttet på og føler sig som hypokonder. Han oplever, at sagsbehandlerens opgave er at få ham væk fra systemet, og at kravene er urealistiske, hvilket påvirker ham psykisk. Borgeren fortæller, at han pga. sine frustrationer kom til at true sin ekskone på livet, og derfor har han ikke set sine børn de sidste 19 måneder. Borgeren fortæller, at han bare har lyst til at opgive det hele og rejse væk:

”Jeg føler, at hun ikke tror på mig, jeg føler mig som en hypokonder. Hvis du kender et ordsprog, der hedder, ”tyv tror, hvermand stjæler”, sådan føler jeg det. Nej, nej, nej, hun stoler ikke på mig, jeg kan fornemme, at hendes opgave, det er bare at få mig væk fra systemet. Jeg føler, kravene er urealistiske, og det påvirker mig psykisk. Ja, meget. Jeg har ikke set mine børn i 19 måneder, fordi, jeg pga. mine frustrationer kom til at true min ekskone på livet. Derfor har jeg set mine børn seks gange i overvåget samvær i familiehuset, som sidste gang var den 20. januar. Jeg har bare lyst til at opgive det hele og så bare rejse væk, hvis jeg bare kunne rejse, jo” (borger 2).

Jeg antager, at når borgeren taler om, at han føler sig som hypokonder, er det fordi, at han har fortalt så mange gange om sine helbredsmæssige problemstillinger, og at sagsbehandleren ikke tror eller stoler på ham. Borgeren oplever og kan fornemme, at sagsbehandlerens opgave er at få ham væk fra systemet. Derudover oplever han, at kravene og forventningerne er urealistiske, hvilket påvirker ham psykisk. Den frustration, som ses hos borgeren, går ud over hans øvrige liv, idet han er kommet til at true sin ekskone på livet, og det endte med, at han kun ser sine børn under overvågning med lange mellemrum. Samtidig oplever borgeren, at han bare har lyst til at opgive det hele og rejse væk. Denne udtalelse viser, hvor frustreret borgeren er. Jeg antager, at han har oplevet en del modstand i beskæftigelsessystemet, hvor han måske har mødt en del nederlag og følt sig presset. Borgeren oplever, at hans mening om eller opfattelse af sit helbred ikke er blevet taget alvorligt eller anerkendt. Han mener, at sagsbehandleren vil have ham væk fra systemet, og jeg fortolker det sådan, at borgeren ikke har tillid til sagsbehandlerens intentioner med ham. Borgeren opleves som opgivende og har mistet lysten til alt. Borgeren har en oplevelse af at været krænket – dvs. ikke at blive taget alvorligt, ikke set eller hørt. Borgerens forventninger om at blive behandlet som et moralsk tilregneligt menneske er blevet skuffet (Høilund & Juul 2015: 35).

Borger 1 fortæller, at det er meget hårdt, opslidende og stressende at stå i en situation, hvor hun ikke ved, hvad der skal ske med hende. Hun er bange for, at hvis det bliver ved sådan her, ender det med, at jobcentret ikke kan finde noget til hende. Borgeren oplever, at hun bliver gjort mere rask på papiret, end hun er. Hun synes, at der kun bliver set på én ting ift. hendes helbred, når hun har så mange andre udfordringer oveni:

”Jamen, jeg har oplevet det meget hårdt. Hårdt, opslidende og stressende. Jeg er bange for, at det bliver ved sådan her, og at det lige pludselig ender med, at de ikke kan finde ud af, hvad de skal gøre med mig. Jeg føler, at de gør mig mere rask på papiret, end jeg egentligt er, fordi de ikke sætter sig ind i, at jeg har en masse andre følger oveni. Så sætter de sig fast på én ting, og så er det sådan, det er” (borger 1).

Borgeren er frustreret over og bekymret for, hvad der vil ske i fremtiden. Hun oplever at det er meget hårdt, stressende og opslidende, hvor hun er bange for, at det bliver ved med at være, som det er nu. Borgeren føler sig usikker på sin fremtid på arbejdsmarkedet og tænker, at det ender med, at sagsbehandlere ikke kan hjælpe eller finde noget til hende. Borgeren er usikker på, hvordan hendes fremtid kommer til være. Hun oplever, at hun står i en håbløs situation, hvor hun ikke ved, hvad der skal ske med hende ift. arbejdsmarkedet og mener, at de gør hende rask på papiret, hvilket ikke stemmer overens med den oplevelse, som hun har af eget helbred. Derudover oplever borgeren, at sagsbehandleren kun kigger på ét problem, når hun har også mange andre problemer, som ikke bliver taget i betragtning. Jeg antager at borgeren kan føle sig krænket, hvilket skyldes at forvaltningen eller sagsbehandleren ikke ser hende, som hun ser sig selv. Dette er ift., hvordan sagsbehandleren ser på hendes helbred versus borgerens eget sygdomsbillede. Borgeren opfatter det som uretfærdigt og nedværdigende, at sagsbehandleren har en mistillid til hendes egen problemopfattelse, og jeg tolker med Honneths begreber, at hun krænkes ift. sin moralske autoritet.

Borger 3 fortæller, at hvis man på forhånd kan se, at det ikke kan lade sig gøre, og hvor man har forsøgt mange gange, ender man i en fastlåst situation:

”Og, hvis man kan se allerede på forhånd, at det ligesom ikke kan lade sig gøre, fordi man har forsøgt det mange gange, så, så bliver man jo lidt låst på det, ikke også” (borger 3).

Jeg antager, at borgeren taler om sin erfaring med beskæftigelsesindsatsen, som ikke har fungeret, og hvor han har prøvet mange gange. Borgeren har en følelse af fastlåshed. Dette kan fortolkes på den måde, at borgeren har prøvet beskæftigelsesindsatser, som ikke har givet en positiv oplevelse. Borgeren føler sig låst fast og kan ikke komme videre. Jeg oplever en borger, som har mistet troen på og motivationen til at komme på arbejdsmarkedet.

Disse fortællinger fra borgerne i analysen er fortællinger om manglende anerkendelse som værdifulde mennesker, der har ret til etisk autonomi og at blive set som moralsk tilregnelige medlemmer af et retsligt fællesskab med krav på retslig beskyttelse.

Borgerne oplever en krænkende og uretfærdig behandling, hvilket fører til tab af selvværd og selvagtelse eller svækkelse af selvforholdet. Jeg er klar over, at det er ikke alt, som aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere ønsker, der kan bevilges eller bør anerkendes, men det er vigtigt med den anerkendende tilgang, hvor borgerne føler sig informeret, involveret og inddraget i deres egen sag.

Opsummerende om borgeres syn på beskæftigelsesindsatsen

I dette tema opleves, at borgere føler sig frustreret, ikke taget alvorligt eller ikke respekteret. Borgerne oplever, at deres meninger eller egen opfattelse af helbred ikke tages alvorligt eller anerkendes. Det opleves også, at borgere bliver sendt ud i beskæftigelsesindsatser, som ikke giver mening og ikke fungerer for dem. Borgere oplever samtidig, at de bliver gjort raske på papiret, hvilket ikke stemmer overens med den oplevelse, som de har med eget helbred. Kravene fra jobcentret oplever de som urealistiske, og det påvirker deres mentale helbred.

5.1.2 Delkonklusion

I undersøgelsen af arbejdsspørgsmålet *Hvordan oplever aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og samarbejde med deres sagsbehandlere i jobcentret?* har jeg gennemført en analyse med inddragelse af Axel Honneths teori om anerkendelse. I analysen er jeg kommet frem til, at borgere føler sig ikke-ankendt i mødet med beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og i samarbejdet med deres sagsbehandler i jobcentret. Jeg er klar over, at det ikke er alt, som borgere ønsker, der kan bevilges eller bør anerkendes. Det er vigtigt i den anerkendende tilgang, at borgere informeres, involveres, og inddrages i deres egne sager. Når tilgangen til borgeren er anerkendelse, blomstrer borgeren op, og tiltroen til at kunne komme på arbejdsmarkedet forstærkes og bidrager til menneskelig opblomstring og dermed opnåelse af det gode liv. Når borgeren ikke føler sig anerkendt i hverken den solidariske eller retslige sfære, fører dette ifølge Honneth til krænkelse i form af nedværdigelse af livsformer og nægtelse af rettigheder.

I de tre interviews med borgere var det et fællestræk, at alle informanter er frustrerede over systemet og har en følelse af, at de bliver presset, ikke respekteret, ikke hørt og bare er brikker i systemet. De oplever alle, at samarbejdet mellem borgere og sagsbehandlere er dårligt. Borgerne føler sig ikke lyttet til eller inddraget i beskæftigelsesindsatsen, De bliver sendt ud til indsatser, som ikke tager hensyn til deres situation eller helbredsmæssige problemstillinger. Samtidig er borgerne nødt til at samarbejde med deres sagsbehandler, selv om det nogle gange går over grænsen, idet borgerne tager mod indsatser, der måske ikke giver mening for dem, for ikke at risikere at miste deres kontanthjælp. Det bemærkes ligeledes, at sagsbehandlerskift kan have en stor betydning for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere ift. at opbygge en tillidsfuld relation til deres sagsbehandler, ligesom det er dokumenteret, at sagsbehandlerskift er med til at reducere borgerens chance for at komme i beskæftigelse med 22 %.

5.2 Analysedel 2

I denne del vil analysen fokusere på rammerne og vilkårene for frontlinjearbejde i jobcentret.

Frontlinjemedarbejdere eller politiske medarbejdere hos offentlige myndigheder er ansatte i sagsbehandlings- og myndighedsfunktioner, som fx socialrådgivere og beskæftigelsesmedarbejdere, der leverer offentlig velfærdsservice. Denne analyse vil inddrage forskellige rapporter og videnskabelige artikler for at besvare specialets forskningsspørgsmål 2.

Rapporter og videnskabelige artikler der inddrages i analysen

Mikkel Madsens rapport fra 2020 - *Forsøg med lavere sagsstammer i jobcenteret på Lærkevej.*

Dorte Caswells og Fleming Larsens artikel fra 2015 - *Frontlinjearbejdet i leveringen af aktiv beskæftigelsespolitik – hvordan faglige, organisatoriske og styringsmæssige kontekster påvirker dette.*

Baadsgaards mfl. artikel fra 2012 - *Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde – ændringer i den faglige praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område.*

5.2.1 Hvordan oplever sagsbehandlerne rammerne for beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcentret?

Jeg vil besvare ovennævnte spørgsmål ved at analysere interviewene med de tre sagsbehandlere, der arbejder med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager i jobcentret. Jeg har valgt at fokusere på fire temaer, som giver mulighed for at besvare specialets problemformulering. Temaerne er fremkommet, efter at jeg har arbejdet med de tre interviews, som jeg har kodet og tematiseret - se kapitel 5 analysestrategi. De temaer, som jeg endte med at vælge til denne analyse, er temaer, som sagsbehandlerne var meget optaget af at tale om de tre interviews. I disse temaer vil jeg kigge på frontlinjearbejdere i levering af aktiv beskæftigelsespolitik og udviklingen i den aktuelle situation i frontlinjearbejdet på beskæftigelsesområdet. Frontlinjearbejdere - eller "street-level bureaukraterne" - bliver betragtet som dem, der transformerer politik til konkret praksis (Caswell & Larsen 2015:9).

Disse temaer er:

- ❖ Samarbejde
- ❖ Sagstal
- ❖ Nye typer af medarbejdere i rollen som frontlinjearbejdere
- ❖ Organisering, ledelse og beskæftigelsesindsatser

Samarbejde

Jeg har i interviewene direkte spurgt sagsbehandlerne om deres samarbejde med de borgere, de arbejder med. Sagsbehandlere oplever egentlig, at de på overfladen har et godt samarbejde med borgere.

Sagsbehandler 1 fortæller om sit samarbejde med borgerne i jobcentret og siger, at hun generelt har et godt og konstruktivt samarbejde med borgere. Hun oplever, at der kan være nogle, hvor man bare ikke har kemi, og hvor det bare ikke fungerer, og der kan være nogle, som er megasure på systemet:

”Jeg synes, at jeg har et godt og konstruktivt samarbejde – sådan generelt betragtet. Der vil altid være nogle, hvor man bare ikke har kemi. Hvor det bare ikke fungerer. Altså. Eh ... Hvor at, ja, de er megasure på systemet eller et eller andet, og man er jo en del af systemet, det kan jeg jo ikke lave om på, det er jo sådan, det er for mig” (sagsbehandler 1).

Sagsbehandler 1 beretter om sit samarbejde med borgere, som hun beskriver som et godt og konstruktivt samarbejde. Sagsbehandleren fortæller, at selvom hun for det meste har et fint samarbejde med borgere, findes der tilfælde, hvor hun kan møde borgere, som er utilfredse og er sure på ”systemet”. Denne utilfredshed, som sagsbehandlere oplever fra borgere, kan tænkes at være noget, der kan udfordre samarbejdet mellem borger og sagsbehandler. Sagsbehandler 1 oplever sig selv som en del af systemet, og når borgere er sure på systemet, er de jo også sure på hende, og det er noget, hun ikke kan lave om på. Sagsbehandlerens udtalelser kan tolkes på den måde, at hun på et overordnet plan synes, at samarbejdet med borgere er tilfredsstillende og kan være fint nok.

Sagsbehandler 1 siger også:

”Mm ... Og så er der jo så bare nogle, der bare ... altså, hvor man bare snakker skævt af hinanden. Altså, hvor man bare ikke kan andet, end at samarbejdet kommer til at gå en lille smule skævt helt fra starten af ” (sagsbehandler 1).

Sagsbehandleren fortæller, at der er tilfælde, hvor man bare snakker skævt af hinanden, hvilken kan bidrage til, at samarbejde kan blive udfordret. Når sagsbehandleren oplever, at et samarbejde går skævt, kan det tænkes at man måske er kommet til at snakke ved siden af hinanden, at man ikke forstår hinanden eller at man har forskellige dagsordner. Det kan tænkes, at hvis samarbejdet går skævt fra starten, kan det også være en mulighed, at sagsbehandleren ikke i mødet med borgeren ikke klart nok har fortalt, hvilke forventninger der er i forhold til hinanden og til systemet. Jeg

antager derudover, at samarbejdet kan måske gå skævt, hvis sagsbehandleren kommer til at love mere, end hvad der kan lade sig gøre, hvilken kan bidrage til et dårligt samarbejde. Jeg tolker, at samarbejde mellem sagsbehandlere og borgere ifølge citatet er i overordnet fint, med mindre, der sker misforståelser.

Sagsbehandler 2 fortæller om et godt samarbejde med sine borgere, selv om der er nogle undtagelser:

”Mm ... Sådan helt generelt, der synes jeg, at jeg har et rigtigt godt samarbejde med mine borgere. Selvfølgelig er der også nogle afvigelser, nogle undtagelser fra det, men generelt set, synes jeg, at jeg har et godt samarbejde med mine borgere” (sagsbehandler 2).

Sagsbehandler 2 oplever at have et godt samarbejde med sine borgere, selv om der er nogle afvigelser og undtagelser. Sagsbehandler oplever at disse afvigelser og undtagelser kan bidrage til at udfordre samarbejdet. Sagsbehandleren 2 oplever at samarbejde med borgere er generelt godt. Det må antages at ud fra begge sagsbehandlere udtalelser, oplever de samarbejde med borgere som godt.

Opsummerende om samarbejde

Sagsbehandler 1 beskriver sit samarbejde med borgere som et godt og konstruktivt samarbejde, men fortæller også, at der vil altid være nogle, hvor samarbejdet kan gå skævt, og hvor det ikke fungerer. Sagsbehandler 2 oplever, at samarbejdet med borgere er godt, selv om der er nogle afvigelser og undtagelser. Begge sagsbehandlere oplever, at samarbejdet med borgere på overfladen generelt er godt.

Sagstal

I interviewene med sagsbehandlerne indgik spørgsmål om deres sagsantal, fordi flere undersøgelser viser, at mange sager kan være en af de ting, der gør det svært at have et ordentligt samarbejde med borgerne. De tre sagsbehandlere, som er informanter i dette speciale, fortæller dog ikke om noget specielt højt sagsantal:

”Lige nu har jeg 43. Tror jeg, det ligger på. Altså man kan sige, at jeg sidder lidt i en speciel funktion, fordi jeg kun udfærdiger rehabiliteringsplaner med borgerne, så folk kommer på rehab, og får dem afsluttet, fordi vi har fået sådan et projekt fra STAR omkring de langvarige kontanthjælpsmodtagere, hvor man rigtig gerne vil have en afklaring på dem, kan man sige” (sagsbehandler 1).

Sagsbehandler 1 fortæller, at hendes sagstal ligger på 43 borgere og siger, at hun sidder i en specialfunktion, hvor hun skal færdiggøre borgernes sager for at forelægge dem for rehabiliteringsteamet. Sagsbehandler 1 arbejder i et projekt fra STAR - *Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering* - der skal afklare aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Sagsbehandler 1's sagstal kan ikke siges at være for højt og ligger inden for Dansk Socialrådgiverforenings anbefalinger på kontanthjælpsområdet, som er 30-50 aktivitetsparate borgere per sagsbehandler (Dansk Socialrådgiverforening 2020). Sagsbehandler 1's sagstal ses ikke som en hindring for at udføre et godt socialt arbejde. Det lave sagstal, som sagsbehandler 1 har, kan ifølge rapporten *Forsøg med lavere sagsstammer i jobcenteret på Lærkevej* give en god mulighed for at arbejde fagligt med udsatte borgere (Madsen 2020). Ud fra sagsbehandler 1's sagstal antager jeg, at hendes sagstal er god til at hun kan have et godt samarbejde med borgere og kan udføre et godt socialt arbejde.

Herunder fortæller en anden sagsbehandler, at hun har 68 borgere i sin sagsstamme, og at hendes funktion primært er som jobkonsulent for ca. 30 borgere. Sagsbehandler 2 fortæller, at da hun var i praktik i samme jobcenter for knap tre år siden, havde hun omkring 100-110 borgere i sin sagsstamme, hvilket slet ikke hang sammen:

"Lige nu har jeg 68. Eh ... mm ... Ud af de 68 er det ca. 30, som jeg er sådan primært på som jobkonsulent. Som er den rolle, jeg har. Da jeg var i praktik for knap tre år siden, da havde man omkring 100 borgere på sin sagsstamme, nogle gange 110. Det var, fordi der var færre ansatte i centret, og det var noget helt, helt andet. Det kunne slet ikke ... Det hang slet ikke sammen" (sagsbehandler 2).

Sagsbehandler 2 har således en sagsstamme, der omfatter 68 udsatte borgere, som hun er ansvarlig for. Ud af de 68 borgere er hun også jobkonsulent for ca. 30 borgere. Hun fortæller, at for ca. tre år siden, da hun var i praktik, havde sagsbehandlerne omkring 100-110 sager hver. Sagsbehandler 2's sagstal på 68 kan ikke siges at udgøre et problem. Dette sagstal ses måske for at være lidt højere, end hvad DS anbefaler, nemlig at en sagsbehandlers skal have mellem 30-50 udsatte borgeres sager (Dansk Socialrådgiverforening 2020). Sagsbehandler sagstal for 2 år siden kan tænkes at have været for højt og dermed kunne give udfordringer for samarbejdet med borgere og medføre et ringere fagligt funderet social- og beskæftigelsesarbejde.

Sagsantallene for sagsbehandler 1 og 2 ser ikke ud til at udgøre et problem for de pågældende sagsbehandlere. Det opleves, at sagstallet, hverken hos den ene eller den anden sagsbehandler er for

højt, hvilket betyder, at sagsbehandlerne rammer i forhold til sagstal er fornuftige. Det kan godt tænkes, at sagstal kan være et problem i mange andre afdelinger i den pågældende kommune, men lige med disse to sagsbehandlere er mængden af sager ikke et problem. Det er dokumenteret fra andre undersøgelser, at lave sagsstal har en positiv betydning for de faglige kvaliteter i sagsbehandlerens arbejde (Madsen 2020). Det tolkes derfor, at rammerne for sagsbehandler 1 og 2 i forhold til sagstal er gode.

Opsummerende om sagsbehandlerens sagstal

Ud fra ovenstående citater samt analysen ser jeg, at begge sagsbehandlere har fornuftige sagstal. Sagsbehandler 1 har en sagstal, som ligger inden for DS' anbefalede sagstal. Sagsbehandler 2 har et sagstal, som ligger lidt over DS' anbefalede sagstal. Det opleves derfor, at rammerne for at samarbejde med borgere og for at arbejde fagligt ikke er udfordret hos sagsbehandler 1 og 2 i forhold til sagstal.

I nedenstående tema vil jeg se nærmere på faggrupper i jobcentret, hvor min informanter arbejder. Ovenstående tema viser, at sagstal ikke er et problem for sagsbehandlerne for at arbejde fagligt med borgere. Til gængæld fortæller alle tre sagsbehandlere i nedenstående tema, at de arbejder sammen med forskellige faggrupper i jobcentret, som kan give udfordringer og problemer med samarbejde og faglighed. Der findes forskellige undersøgelser, der peger på, at forskellige faggrupper i et jobcenter kan udfordre fagligheden.

Nye typer medarbejdere i rollen som frontlinjearbejdere

Selv om hovedparten af frontlinjearbejderne stadig har en socialfaglig baggrund, rekrutteres der store grupper af medarbejdere med en anden uddannelsesmæssig baggrund i jobcentrene (Caswell & Larsen 2015: 16). Sagsbehandler 1 fortæller, at medarbejdere med en socialfaglig baggrund ligger på omkring 50-60 % i det jobcenter, hvor hun arbejder:

”Ja, vi er rigtigt mange ... eh ... hvad hedder det ... forskellige faggrupper ansat i jobcenteret ... Alt fra sygeplejersker til fysioterapeuter til socialrådgivere til socialformidlere. Vi har også en enkelt elektriker og en enkelt slagter, og en vicevært, som har været vicevært på et af vores tilbudssteder. Men, man kan sige, hvis det er ren rå socialrådgiver- og socialformidlerbaggrund, jamen, så vil jeg tro, at vi ligger på omkring 50-60 % af de ansatte, der er socialfaglige” (sagsbehandler 1).

Sagsbehandler 1 fortæller, at der er ansat forskellige medarbejdere i jobcentret med anden uddannelsesbaggrund end den socialfaglige. Disse faggrupper er bl.a. sygeplejersker,

fysioterapeuter, elektrikere, slagtere, viceværter osv. Ansatte med socialfaglig uddannelse ligger på 50-60% i det jobcenter, hvor hun arbejder. Det opleves, at når sagsbehandler 1 fortæller om disse faggrupper i jobcentret, er det, fordi hun ser det som et problem. Faggrupperne, som hun nævner, har ikke nødvendigvis alle et lavere uddannelsesniveau end socialrådgiverne, men de har andre faglige kompetencer. Det kan antages, at denne udvikling i sammensætningen af medarbejdere i jobcentre skal ses i lyset af den beskæftigelsespolitiske diskurs. Det er en diskurs, som er mere *work-first* orienteret. Sagsbehandler 1 nævner forskellige faggrupper, der er ansat i jobcentret. Det kan betyde, at jobcentre i dag kan ansætte hvem som helst - også folk uden uddannelse overhovedet, og dette præger praksis stærkt (Baadsgaard m.fl. 2012: 34). Det viser også, at andre faggrupper har gode muligheder for at varetage opgaverne i den beskæftigelsespolitiske frontlinje i kommunerne (Caswell & Larsen 2015: 19), hvilket kan give udfordringer, hvad angår faglighed og arbejdet med de udsatte borgere. En undersøgelse lavet af CARMA, hvor man undersøgte fire kommuners rekruttering af medarbejdere til jobcentret, viste, at en af kommunerne brugte rekruttering af ikke-socialrådgivere som en meget bevidst strategi, hvorfor jeg antager, at kommunen søgte andre kompetencer end socialfaglighed. Jeg forstår dette på den måde, at disse kompetencer måske kan være administrative, eller at der er tale om medarbejdere med et resultatorienteret fokus. En gruppe som de administrative medarbejdere anses for at have en højere loyalitet ift. organisations mål og den politik, som de er ansat til at implementere. (Baadsgaard m.fl., 2011). Denne rekrutteringsstrategi ift. frontlinjearbejdere sætter socialrådgiverfaget under pres, idet socialrådgiverne ser ud til at have mistet deres monopol på arbejdet med den svageste målgruppe (Baadsgaard m.fl. 2012:44).

Sagsbehandler 1 fortæller, at man som socialrådgiver har en helt anden tilgang til borgerne end en medarbejder uden en socialfaglig uddannelse:

”Nogle gange kan det være svært at forstå hinanden, når man har forskellig uddannelsesbaggrund. Når vi er socialrådgivere, har vi en helt anden tilgang til borgere end for eksempel en elektriker. Der kan der være en udfordring med faglighed” (sagsbehandler 1).

Sagsbehandler 1 fortæller, at det kan være svært at forstå hinanden, hvis man har forskellig uddannelsesbaggrund, hvilket kan give udfordringer med faglighed. Denne udtalelse kan forstås sådan, at sagsbehandleren mener, at der måske kan opstå uenigheder og udfordringer, hvis man skal samarbejde med medarbejdere, der har en anden uddannelsesbaggrund. Disse udfordringer kan være, at det kan være vanskeligt at skabe en fælles forståelse, når mange ikke har en socialfaglig

uddannelse (Järvinen, M. & N. Mik-Meyer 2012). Sagsbehandleren taler også om, at man har en anden tilgang til borgerne som socialfagligt uddannet, hvilket tolkes som den måde, sagsbehandlere samarbejder med borgere på. Sagsbehandlerfaglighed har fokus på, at man arbejder helhedsorienteret, hvilket er med til at vurdere borgernes situation ift. den bedste hjælp og støtte. Jeg antager, at sagsbehandlerne ser deres socialfaglige kompetence som et redskab til at arbejde med udsatte borgere. Denne socialfaglige kompetence kan tænkes at være den faglige viden, som socialrådgiverne har ift. målgruppen og ift. at hjælpe borgere til en bedre tilværelse, fx gennem en helhedsorienteret indsats og et tværfagligt samarbejde.

Sagsbehandler 2 og 3 fortæller også, at der er mange medarbejdere med forskellige uddannelsesmæssig baggrund i jobcentret, hvor de arbejder. Sagsbehandler 2 fortæller, at det i hvert fald er 50 % af medarbejderne, som er socialfaglige og 50 %, som ikke er socialfaglige, hvilket er noget, som hun er opmærksom på gennem sit studium. Sagsbehandler 3 oplever, at der i dagpengeafdelingen stort set ikke er socialrådgivere, og at 5-6 ud af 14 medarbejdere i hendes afdeling ikke har en socialfagligt uddannelse.

”Ja, der er rigtigt mange forskellige uddannelsesmæssige baggrunde. Og det er naturligvis også noget, jeg har min opmærksomhed på fra mit studie. Men det er i hvert fald 50/50. Og det er alt lige fra folk, der er uddannet cand. mag til, jamen, forsikringsbranchen til tidligere selvstændige med vinduespudserfirma osv. Det er virkelig alsidigt. Det er alle mulige forskellige” (sagsbehandler 2).

Om medarbejdergrupper i forvaltningen siger sagsbehandler 3:

”I dagpengeafdelingen der er ... der er stort set ingen socialrådgivere. Måske 1. Eh ... eh ... I vores afdeling der er vi flest socialrådgivere, tror jeg, men der er også ... Der er også fx en, han er uddannet redder. Mm. Vi har en, der er pædagogisk uddannet og så en lærer... Ja, det er lige, hvad jeg kan komme i tanke om. Ud af 14, så er der måske 5-6, som ikke er socialfagligt uddannet” (sagsbehandler 3).

Sagsbehandler 2 og 3 fortæller, at de begge arbejder i forvaltninger med forskellige faggrupper. Sagsbehandler 2 siger, at hun gennem sin socialfaglige uddannelse er blevet opmærksom på, at der kan forekomme faggrupper i jobcentret, som ikke har en socialfaglig kompetence. Sagsbehandler 2 fortæller om sin viden fra studiet om faggrupper i jobcenter, som jeg ser er vigtig viden for sagsbehandleren. Sagsbehandlerens refleksion fra uddannelsen gør, at hun er forberedt og opmærksom på, hvad der kan forventes, hvis man vælger at arbejde inden for

beskæftigelsesområdet. Derudover antager jeg, at denne medarbejdersammensætning kan udfordre fagligheden i det sociale arbejde, og derfor udtrykker sagsbehandler 2 bekymring. Sagsbehandler 3 giver udtryk for, at der i dagpengeafdelingen næsten ikke er socialfaglige medarbejdere. Jeg antager, at når en kommune vælger at ansatte medarbejdere, der ikke er socialfagligt uddannet, i denne afdeling, er det, fordi dagpengeafdelingens målgruppe er borgere, som vurderes jobparate, og som ikke har komplekse problemstillinger ud over ledighed. Dette kan begrundes med *work-first* perspektivet og den resultatbaserede styring på beskæftigelsesområdet, hvor aktive velfærdsstatsreformer har flyttet beskæftigelsespolitikken fra et socialt sikkerheds- og socialt integrationsperspektiv hen imod et *work-first*-/social disciplinerings-perspektiv (Caswell & Larsen 2015:16) med fokus på, at ledige borgere kommer hurtigst muligt i arbejde. I forhold til borgere med komplekse problemstillinger kan dette *work-first* perspektiv stride med de normer og værdier, der grundlæggende findes i et socialfagligt perspektiv (Caswell & Larsen 2015:17).

Sagsbehandler 2 fortæller, at hun godt kan lide at samarbejde med en, der er uddannet, og at hun godt kan mærke forskel, når hun samarbejder med fx en virksomhedskonsulent, der ikke er uddannet:

”Og jeg kan også godt mærke forskel, hvis jeg har en fælles sag, altså hvis virksomhedskonsulent, jeg arbejder tæt med, så kan jeg godt lide at arbejde med en, der er uddannet, ift. en der ikke er. Og dette er særligt ift. målgruppen. Eh ... virksomhedskonsulenter, det er jo sådan lidt en forforståelse, jeg har fået nu, at virksomhedskonsulenter, der ikke er socialt fagligt uddannede, de er meget mere resultatorienterede og er hurtigere til at sige, jamen vi skal bare videre i en praktik. Hvor jeg måske i kraft af min socialfaglighed, min socialfaglige analyse, er meget opmærksom på at få screenet sagerne ordentligt. Vi skal ikke bare få sendt en borger af sted i praktik, hvis der er en masse andre ting, der roder. Vi skal ligesom have overblik først, så vi ved, hvor vi skal sætte ind” (sagsbehandler 2).

Dette citat fortæller om en sagsbehandler, der ser et problem, og som kan mærke forskel, når hun samarbejder med en virksomhedskonsulent, der ikke er socialfagligt uddannet. Hun fortæller, at hun godt kan lide at arbejde sammen med en, der er uddannet. Sagsbehandleren fortæller, at virksomhedskonsulentens tilgang til målgruppen er meget mere resultatorienteret, og at borgere hurtigt skal i praktik. Jeg ser det sådan, at sagsbehandleren kan se virksomhedskonsulentens tilgang som uhensigtsmæssig ift. borgere med komplekse problemer ud over ledighed. Disse har brug for en helhedsorienteret indsats, hvor sagsbehandleren er opmærksom på borgerens situation som

helhed for at kunne tilbyde dem indsatser, der giver mening. Jeg antager, at sagsbehandleren oplever, at borgerne bliver sendt ud til en beskæftigelsesindsats, der ikke er målrettet eller giver mening. Det kan bemærkes, at sagsbehandleren savner faglighed i beskæftigelsesindsatsen og en helhedsorienteret tilgang, hvor borgerne bliver screenet ordentligt, og hvor borgerne sendes til beskæftigelsesindsatser, der giver mening og tager hensyn til borgerens situation. Når der ikke bliver taget hensyn til borgerens situation, hvad angår beskæftigelsesindsatsen, eller når borgerne møder forskellige faggrupper i jobcentret, kan det være problematisk. De kan i så fald ikke være sikre på, hvilken viden, færdigheder og kompetencer de kan blive mødt med i jobcentret (Baadsgaard m.fl. 2012: 35).

Man kan ud fra denne analyse se, at der rekrutteres mange forskellige faggrupper til jobcentre, som ikke har socialt fagligt kompetence. Dette kan udfordre rammerne for at arbejde fagligt med udsatte borgere, der har brug for helhedsorienteret indsats.

Opsummerende om nye typer af medarbejdere i rollen som frontlinjearbejdere

Ud fra ovenstående citater og analyse kan det ses, at der arbejder mange forskellige faggrupper i jobcentret, som ikke har en socialfaglig uddannelse. Denne udvikling i beskæftigelsespolitikken kan ses som en orientering mod et *work-first* perspektiv. Hvad angår rekrutteringsstrategien, bliver der foretrukket medarbejdere med andre kompetencer end socialfaglige kompetencer på beskæftigelsesområdet, hvilket kan sætte socialrådgiverfaget under pres. Det ses også, at opgaver i jobcentret kan varetages af hvem som helst, hvilket kan præge praksis stærkt. Samtidig kan forskellige uddannelsesbaggrunde give udfordringer med fagligheden, og det kan være vanskeligt at skabe en fælles faglig forståelse. Socialfaglige kompetencer ses som vigtige, idet socialrådgivere screener borgere ordentligt gennem en helhedsorienteret tilgang, og de sikrer, at borgere kan sendes i beskæftigelsesindsatser, der giver mening. Rammerne for at arbejde fagligt i jobcentret kan blive udfordret, når der rekrutteres mange forskellige faggrupper uden socialfaglige kompetencer.

I nedenstående tema vil jeg se nærmere på organisering, ledelse og beskæftigelsesindsatser i jobcentret. Det fremgår af mine interviews med sagsbehandlere, at de både er optaget af, hvordan de bliver ledet og organiseret i jobcentret, og hvordan beskæftigelsesindsatsen fungerer.

Organisering, ledelse og beskæftigelsesindsatser

Sagsbehandler 1 fortæller, at hun oplever ledere, som har det perspektiv, at flere borgere skal i uddannelse og i job, selvom det ikke er holdbart. Formålet er at få refusion, og at tallene skal se godt ud:

”Man har simpelthen haft for travlt, altså, man har... Og man måske også har haft et andet fokus. Man kan sige, det kommer jo også med, hvad for en leder, har du. Der er jo nogle ledere, der har et perspektiv i, at vi bare skal have så mange i uddannelse og job som overhovedet muligt og skide være med, om det egentligt er holdbart, men vi skal klappe nogle af. For det første kan vi få refusion for det, og for det andet, jamen, så ser det godt ud på tallene. Problemet er bare, at hvis de så kommer tilbage efter et halvt år, så står vi i samme situation. Så starter vi forfra, og så står vi i samme suppedas, ikke? Altså, så vil vi blive ved med at bokse rundt i det samme, ikke også?”
(sagsbehandler 1).

Sagsbehandler 1 fortæller, at de har haft for travlt og måske har haft et andet fokus, når det gælder beskæftigelsesindsatsen for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere. Sagsbehandleren oplever, at der er nogle ledere, som har det perspektiv, at mange borgere skal i uddannelse og i job, selv om det ikke er holdbart for de pågældende borgere, på grund af refusionsregler, og fordi det skal se godt ud på tallene. Hun oplever, at problemet er, at borgere kan risikere at komme tilbage efter et halvt år, og så står de i samme situation som før og skal starte forfra igen.

Det tolkes, at perspektivet fra lederen med at sende flere i job, uddannelse eller praktik kan sætte sagsbehandlerne under pres, når det handler om borgere med komplekse problemstillinger. Dette krav fra systemet og lederen, hvor sagsbehandleren skal være joborienteret i sin indsats, kravet om refusion, og at tallene skal se pæne ud, kan måske presse sagsbehandlere til at sende borgere i beskæftigelsesindsatser, der ikke giver mening. Dette indebærer, at hensynet til kommunekassen kan dominere, og det kan presse fagligheden (Baadsgaard m.fl. 2012:42). Derudover skal frontlinjemedarbejderne imødekomme borgerens retsmæssige forventninger til offentlig service, hvilket også er med til at presse sagsbehandlerne. Der ses, at der er store forventninger til sagsbehandleren, som kan blive presset af ledelse til at imødekomme organisationens mål på bekostning af det faglige hensyn til borgerne. Når sagsbehandleren oplever at blive ledet på en måde, som presser hende til at sende borgere ud i noget, der måske ikke giver mening eller er uhensigtsmæssigt, går det udover fagligheden og kvaliteten af sagsbehandlingen. Denne tilgang kan gå ud over borgere, som kan ende med at være frustrerede over systemet.

Samme sagsbehandler fortæller, at man er nødt til at være *sælgeragtig*, når det gælder beskæftigelsesindsatser til aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere:

”Men, jeg vil sige ... Der bliver vi jo også nødt til at være lidt sælgeragtige. For det handler jo rigtigt meget om, hvordan man italesætter det. Prøver at få det solgt til, at det er et godt forløb (sagsbehandler 1).

Af overstående citat fremgår det, at sagsbehandleren i mødet med borgere prøver at sælge indsatser ved at italesætte dem som gode forløb. Det opleves, at sagsbehandleren tænker strategisk, når hun oplever, at hun er nødt til at være sælgeragtigt. Denne sælgerstrategi hos sagsbehandleren er et resultat af det pres som hun oplever fra ledelsen for at nå organisationsmål og for at imødekomme systemets krav. Når en sagsbehandler opfatter sin opgave som at sælge indsatser til borgere, må det give anledning til at overveje, hvad det er for et sted og en organisation, som man arbejder i, og hvor socialfagligheden er. Jeg antager, at hvis en leder ikke er socialfagligt uddannet, ikke stiller krav til fagligheden og har et mere *work-first* perspektiv, kan en sådan leder presse sagsbehandlere til at arbejde på en måde, der kan være uhensigtsmæssig for borgere.

På grund af pres kan sagsbehandlere have mere fokus på at sende flere i aktivering eller i job, hvilket kan bidrage til, at sagsbehandlere kommer til at arbejde ”sælgeragtigt”. Jeg tænker, at når en sagsbehandler arbejder sælgeragtigt med borgerne i stedet for at arbejde socialfagligt, kan dette bidrage til, at sagsbehandleren glemmer, hvad der er vigtigt i socialt arbejde. Det antages, at når en sagsbehandler sælger indsatser til borgere, kan det måske også gå ud over inddragelsen af borgere i egen sag, hvilket er imod, hvad socialfaglighed går ud på. Socialt arbejde består af værdier, der ”bygger på respekt” for lighed, menneskeværd og værdighed for alle (Skytte & Guldager 2013:30), hvilket sagsbehandlere skal være opmærksomme på i samarbejdet og mødet med borgere. Det antages også, at sagsbehandlerens sælgertilgang kan give udfordringer i forbindelse med borgere med komplekse problemstillinger, hvor borgerne kan ende med at blive sendt ud i uhensigtsmæssige forløb og måske ende med at komme tilbage efter et halvt år og så stå i samme situation igen. Dette kan resultere i, at borgere mister tilliden til sagsbehandleren og bliver frustrerede, utilfredse og sidder fast i systemet. Det kan tænkes, at når indsatser skal sælges på denne måde, kan det blive svært at tilpasse eller tilrettelægge indsatser efter borgerens behov: *”Socialt arbejde rummer værdier i form af at tillægge klienten høj værdi, hvor man tager udgangspunkt i den enkelte klient og tilrettelægger en indsats, der er tilpasset den enkeltes behov og karakteristika, samt at basere indsatsen på en grundlæggende tillidsrelation mellem klient og socialarbejder (Caswell 2015:17).*

Opsummerende om organisering, ledelse og beskæftigelsesindsatser

Ud fra ovenstående citater og analyse oplever sagsbehandlere, at leder med et *work-first* perspektiv kræver, at flere borgere skal i uddannelse og i job på grund af refusionsregler og statistikker, selv om det ikke er holdbart for borgere. Sagsbehandlere oplever også, at borgerne kan risikere at komme tilbage efter et halvt år og ende i samme situation som før og dermed skal starte forfra igen. Det opleves, at sagsbehandlere prøver at sælge indsatser til borgere ved at italesætte dem som gode forløb. En sælgerstrategi hos sagsbehandlere er et resultat af det pres, som hun oplever fra ledelsen for at nå organisationsmål og for at imødekomme systemets krav. Det opleves, at krav fra systemet og lederen kan presse sagsbehandlerne til at sende borgere ud i beskæftigelsesindsatser, der måske ikke giver mening.

5.2.2 Delkonklusion

I undersøgelsen af arbejdsspørgsmålet *Hvordan oplever sagsbehandlerne rammerne for beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager i jobcentret?* har jeg gennemført en analyse med inddragelse af forskellige forskningsprojekter og artikler. I analysen er jeg kommet frem til, at sagsbehandlere oplever samarbejde med borgere som godt på overfladen. Det ses i analysen, at sagstal hos to informanter er fornuftige. Sagsbehandler 1's sagstal ligger inden for DS anbefalede sagstal, mens sagsbehandler 2's sagstal ligger lidt over. Sagsbehandlernes sagstal opleves ikke som et problem for at arbejde fagligt med borgerne. Det opleves, at mange faggrupper, som ikke har en socialfaglig uddannelse, arbejder i jobcentret. Denne udvikling i beskæftigelsespolitikken kan ses som en orientering mod et *work-first* perspektiv. Det opleves, at jobcentret kan foretrække medarbejdere med andre kompetencer end socialfaglige kompetencer på beskæftigelsesområdet, hvilket kan sætte socialrådgiverfaget under pres og præge praksis stærkt. Medarbejdere med forskellig uddannelsesbaggrund kan give udfordringer for fagligheden, og det kan være vanskeligt at skabe en fælles faglig forståelse. Rammerne for at arbejde fagligt i jobcentret kan blive udfordret, når der rekrutteres mange forskellige faggrupper uden socialfaglige kompetencer. Det opleves også, at ledere med et *work-first* perspektiv kræver, at flere borgere skal i uddannelse og i job på grund af refusion, og fordi det skal se godt ud i tallene, selv om det ikke er holdbart for de berørte borgere. Konsekvensen af dette kan være, at borgerne risikerer at komme tilbage efter et halvt år og stå i samme situation som før. Det opleves, at sagsbehandlere prøver at sælge indsatser til borgere ved at italesætte dem som et godt forløb. En sælgerstrategi hos sagsbehandler er et resultat af det pres, som hun oplever fra ledelsen, for at nå organisationsmål og for at imødekomme systemets krav. De rammer, som sagsbehandlere arbejder

under, kan forringe muligheden for at arbejde fagligt med borgere i beskæftigelsesindsatsen, og de kan presse sagsbehandlere til at sende borgere ud i beskæftigelsesindsatser, der måske ikke giver mening.

Kapitel 6: Konklusion

Formålet med dette speciale har været at undersøge *Hvilke oplevelser har aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i mødet med beskæftigelsessystemet og i beskæftigelsesindsatsen, og hvordan oplever sagsbehandlere rammerne for beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager i jobcentret?*

Jeg har valgt at undersøge ovenstående ud fra primær empiri, som jeg har indsamlet blandt aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere samt sagsbehandlere, der arbejder med målgruppen i jobcenteret.

Ifm. den første del af min undersøgelse *Hvordan oplever aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med deres sagsbehandlere i jobcentret?* har jeg fundet frem til, at borgerne ikke føler sig anerkendt i beskæftigelsessystemet, beskæftigelsesindsatsen og i mødet med deres sagsbehandlere i jobcentret. Det kan konkluderes, at det ikke er alt, som borgere ønsker, der kan bevilges eller bør anerkendes, men at det er vigtigt i en anerkendende tilgang, at borgerne informeres, involveres og inddrages i deres sager, hvilket bidrager til menneskelig opblomstring og dermed opnåelse af det gode liv. Når borgerne ikke føler sig anerkendt i hverken den solidariske eller retslig sfære, fører dette til krænkelse i form af nedværdigelse af livsformer og nægtelse af rettigheder. Når borgere føler, at sagsbehandlere ikke hører, respekterer eller inddrager dem i deres sager, kan de blive frustrerede og få en følelse af, at de bare er brikker i systemet. Dette kan gå ud over samarbejdet, som borgerne oplever som dårligt. Det opleves også, at borgere oplever, at de er nødt til at samarbejde med deres sagsbehandlere for ikke at risikere at miste deres kontanthjælp. De tager derfor imod beskæftigelsesindsatser, der måske ikke giver mening. Jeg er kommet frem til, at sagsbehandlerskift har en betydning for borgerne ift. opbygning af en tillidsfuld relation til sagsbehandlere, ligesom det er dokumenteret, at sagsbehandlerskift er med til at reducere borgerens chance for at komme i beskæftigelse med 22 %.

Ifm. den anden del af min undersøgelse *Hvordan oplever sagsbehandlere rammerne for beskæftigelsesindsatsen og samarbejdet med aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i jobcenteret?* er jeg kommet frem til, at sagsbehandlere oplever, at samarbejdet med borgere på overfladen er godt. Det ses i analysen, at sagstal for to sagsbehandlere er fornuftige og ikke opleves

som et problem for at arbejde fagligt med borgerne. Det konkluderes, at der arbejder mange faggrupper i jobcentre, som ikke har en socialfaglig uddannelse. Denne udvikling kan skyldes, at beskæftigelsespolitikken er mere orienteret mod et *work-first* perspektiv. Jeg er kommet frem til, at jobcentret kan foretrække medarbejdere med andre kompetencer end socialfaglige kompetencer på beskæftigelsesområdet, hvilket kan sætte socialrådgiverfaget under pres og præge praksis stærkt. Medarbejdere med forskellig uddannelsesbaggrund kan give udfordringer for fagligheden, og det kan være vanskeligt at skabe en fælles faglig forståelse. Rammerne for at arbejde fagligt i jobcentret kan udfordres, når der rekrutteres mange forskellige faggrupper uden socialfaglige kompetencer. Det konkluderes, at ledere med et work-first perspektiv kræver, at flere borgere skal i uddannelse og i job, selv om det ikke er holdbart for de pågældende borgere. Kravet skyldes refusionsregler og behovet for at have pæne statistikker. Konsekvensen af dette er, at borgerne risikerer at komme tilbage efter et halvt år og stå i samme situation som før. Det ses, at sagsbehandlere prøver at sælge indsats til borgere ved at italesætte dem som gode forløb, og at denne sælgerstrategi hos sagsbehandlere er et resultat af det pres, som de oplever fra ledelsen for at nå organisationsmål og imødekomme systemets krav. Det kan konkluderes, at rammerne som sagsbehandlere arbejder under, kan give udfordringer med at arbejde fagligt med borgere i beskæftigelsesindsatsen, at sagsbehandlere kan føle sig presset til at sende borgere ud i beskæftigelsesindsats, der ikke måske giver mening.

Litteraturliste

Bøger

Baadsgaard, K. m.fl. (2014): Den faglig praksis i jobcenter, Aalborg, Aalborg Universitetsforlag

Bredgaard, Ths., H. Jørgensen, P. Kongshøj Madsen & S. Rasmussen (2017): Dansk Arbejdsmarkedspolitik. 2 udgave. Kap. 1. København: DJØF Forlag

Brinkmann, S & Tanggaards, L (2015): *Kvalitative metoder, en grundbog*: Hans Reitzels Forlag

Ejrnæs, M & Guldager, J (2015): Helhedssyn og forklaring: Akademisk Forlag

Gilje, N (2017). Hermeneutik – teori og metode I: Järvinen, & Mik-Meyer (Red.), *Kvalitativ analyse – syv traditioner*: Hans Reitzels Forlag

Hutchinson G & Oltedal S (2006) Modeller i socialt arbejde. København: Hans Reitzels Forlag

Høilund P. & Juul S (2015): Anerkendelse og Dømmekraft I Socialt Arbejde. 2.udgave, 2. oplag: Hans Reitzels Forlag

Juul, S & Pedersen, B, K (2012): *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - En indføring*: Hans Reitzels Forlag

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N (2017): *Kvalitativ analyse – syv traditioner*: Hans Reitzels Forlag

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N (2012): At skabe en professionel, København, Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S & Brinkmann, S (2015): *Interview. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*: Hans Reitzels Forlag

Posborg, R. Nørrelykke, H. Antczak, H (2009) Socialrådgivning og socialt arbejde, en grundbog: Hans Reitzels Forlag

Hjemmesider

Beskæftigelsesministeriet (2013): Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet – flere i uddannelse og job. Lokaliseret 17.feb.2021

[Endelig aftaletekst kontanthjælpsreform 2 .doc \(bm.dk\)](#)

Beskæftigelsesministeriet (2017). Kontanthjælpsreformens effekt på overgangen til kontant for unge i beskæftigelses- og uddannelse. Lokaliseret 16.feb.2021

[Analyse kontanthjælpsreformens tilgangseffekter-pdf.pdf \(bm.dk\)](#)

Beskæftigelsesindsatsen begreb. Lokaliseret 13.april.2021

[Socialstyrelsens begrebsbase - Resultater \(iterm.dk\)](#)

Dansk Socialrådgiverforening (2020) DS vejledende sagstal. Lokaliseret 18. maj 2021

[DS' vejledende sagstal - Dansk Socialrådgiverforening \(socialraadgiverne.dk\)](#)

Dansk Socialrådgiverforening (2021) Fra samtaler på samlebånd til tid, tillid og troværdighed. Lokalisere 12.april.2021

[Fra samtaler på samlebånd til tid, tillid og troværdighed - Dansk Socialrådgiverforening \(socialraadgiverne.dk\)](#)

Jobcenter begreb. Lokaliseret 13.april.2021

[Hvad er et jobcenter? Få svaret her | A-kasse Eksperten \(akasse-eksperten.dk\)](#)

Madsen, M (2020) Forsøg med lavere sagsstammer i jobcentret på Lærkevej. Lokaliseret 12.april. 2021

[Madsen 2020 Forsøg med lavere sagsstammer i jobcentret på Lærkevej. Kvalitativ devaluering slutrapport.pdf \(aau.dk\)](#)

Psykiatrifonden og SIND (2019): Undersøgelse af livskvalitet og psykiske helbred for sygemeldte tilknyttet et jobcenter. Lokaliseret 20.feb.2021

[Undersøgelse af livskvalitet og psykisk helbred for sygemeldte tilknyttet et jobcenter \(sind.dk\)](#)

Socialstyrelsen (2017): Ny socialanalyse om aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager. Lokaliseret 18.feb.2021

[Ny SocialAnalyse om aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere — Socialstyrelsen - Viden til gavn](#)

Socialstyrelsen (2020): Retssikkerhedsloven. Lokaliseret 23.april.2021

[Retssikkerhedsloven — Socialstyrelsen - Viden til gavn](#)

Stigaard, Mads V. m.fl. (2006): Kommunernes beskæftigelsesindsats, København, SFI. Lokaliseret 21. maj.2021

[Kommunernes beskæftigelsesindsats \(vive.dk\)](#)

Styrelsen for arbejdsmarkedet og Rekruttering (2021): Pulje til afklaring af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtager. Lokaliseret 18. maj.2021

[Pulje til afklaring af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere \(star.dk\)](#)

VIVE (2019) Udsatte borgers oplevelse af jobcenter København. Lokaliseret 2.marts.2021

[Udsatte borgers oplevelse af Jobcenter København - VIVE](#)

Vurdering Af Kvalitative Studier – VAKSH. Høstrup, L. Schou, I. Poulsen, S. Larsen, E. Lyngsø, 17. september 2009. Lokaliseret 20.marts.2021

[Vurdering af kvalitativ forskningslitteratur \(dasys.dk\)](#)

Væksthusets forskningscenter (2017). Sagsbehandlerens betydning for udsatte borgers jobchancer. Beskæftigelses indikator projektet. I udgave. 1 oplag. Lokaliseret 30.april.2021

[Rapport BIP Sagsbehandlerens-betydning.pdf \(væksthusets-forskningscenter.dk\)](#)

Podcast

Madsen, M (2020): Podcast. Forsøget på lærkevej 1. Demonstration. Denne podcast er en formidling, som er baseret på et forskningsprojekt ” Forsøget med lavere sagsstamme i jobcenter på Lærkevej. Lokaliseret 5.april.2021

[Podcast – mikkellbom.dk](#)

Tidsskrifter

Baadsgaard, Kevin, Henning Jørgensen, Iben Nørup, Søren Peter Olsen (2012): ” Fra klientorienteret arbejde til administrativt arbejde – Ændringer i den faglig praksis og kvalificering på det beskæftigelsespolitiske område” Tidsskrift for arbejdsliv nr. 4. 2012

Caswell, D. & M. Højbye-Mortensen (2011): “ så smækker vi kassen – Sanktion som redskab i kommunernes håndtering af kontanthjælpsmodtager” i Tidsskrift for arbejdsliv nr. 4 december 2011
Juul Søren (2013). ”Er konkurrencestaten en velfærdsstat?” I: Socialpolitik. København: Tidsskrift for socialpolitisk forening: Socialpolitisk Forlag

Caswell, D. & Larsen F (2015): ”Frontlinjearbejdet i leveringen og aktiv beskæftigelsespolitik” Tidsskrift for arbejdsliv 17 årg. nr.1. 2015

Bilag

Bilag 1: Interviewguide til semistrukturerede interview - Borgere perspektiv

Bilag 2: Samtykkeerklæring - Borgere

Bilag 3: Interviewguide til semistrukturerede interview – Sagsbehandlerperspektiv

Bilag 4: Samtykkeerklæring – Sagsbehandlere

Bilag 5: Portofolie

Bilag 6: Præsentation af informanter