

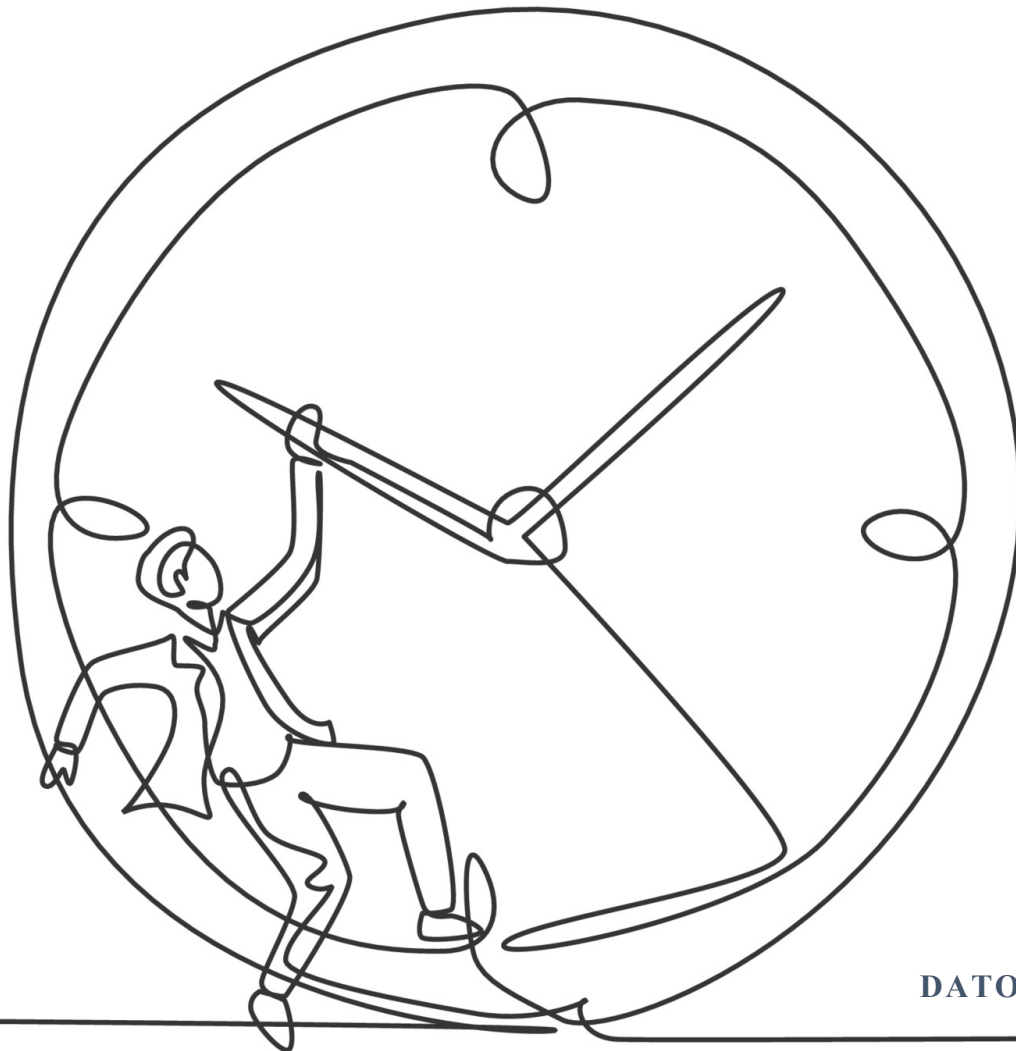
# EN UVIS FREMTID

EN KVALITATIV UNDERSØGELSE AF OPLEVET TID FOR  
BORGERE MED PSYKISKE LIDELSER I JOBCENTRET

H. Kamilla Larsen, Maria Pelle & Trine Hulse Guldberg

---

Vejleder: Mikkel Bo Madsen | Anslag: 215.977  
Aalborg Universitet | Kandidat i Socialt Arbejde, 4. Semester



DATO: 01.06.2022

# Indholdsfortegnelse

<b>Abstract</b> .....	<b>3</b>
<b>Læsevejledning</b> .....	<b>5</b>
<b>Problemfelt</b> .....	<b>6</b>
<i>Begrebsafklaring</i> .....	9
<b>Ramme for beskæftigelsesindsatsen</b> .....	<b>10</b>
<i>Case</i> .....	10
<i>Målgruppe</i> .....	10
<b>Analysestrategi</b> .....	<b>12</b>
<i>Videnskabelig metode</i> .....	12
Fænomenologi.....	12
Anvendelse af fænomenologi som forskningsmetode .....	13
<i>Dataindsamling</i> .....	14
Den kvalitative interviewmetode .....	14
Informanter.....	14
Semistruktureret interviews .....	15
<i>Databearbejdning</i> .....	19
Transskribering .....	19
Kodning af empiri .....	20
Pseudoanonymisering .....	21
Søgestrategi .....	21
Forskningsetik .....	23
<b>Analyse</b> .....	<b>25</b>
<i>Analysedel 1</i> .....	25
Tidligere erfaring som blokering .....	25
Mulighedsrum eller umulighedsrum? .....	31
Førtidspension som exitstrategi.....	35
Når tiden skal give mening .....	40

Delkonklusion .....	44
<i>Analysedel 2</i> .....	45
Oplevelsen af samarbejdet .....	45
Sagsbehandlingens intentioner stemmer ikke altid overens med borgernes oplevelse .....	47
Manglende inddragelse giver meningsløse forløb .....	53
Spændingsfeltet mellem sagsbehandlingens intentioner og borgernes oplevelse .....	60
Delkonklusion .....	62
<i>Analysedel 3</i> .....	63
De højtråbende borgere får mere taletid.....	63
Borgere tvinges til at fortælle deres livshistorie om og om igen .....	67
Borgere kommer i klemme mellem systemerne.....	70
Flydende professionalisme .....	76
Delkonklusion .....	76
<b>Diskussion.....</b>	<b>78</b>
<i>Det gode liv</i> .....	78
Vejen til det gode liv via to systemer.....	78
Beskæftigelsesmål i fåreklæder.....	79
At arbejde kan noget særligt .....	80
Det gode liv som beskæftigelse; en trussel mod medborgerskabsidealet .....	81
Afrunding.....	82
<i>Diskussion af metode</i> .....	83
Validitet.....	83
Reliabilitet.....	83
<b>Konklusion .....</b>	<b>85</b>
<b>Perspektivering .....</b>	<b>86</b>
<i>Tidligere erfaringer har betydning for mødet med systemet</i> .....	87
<i>Førtidspension som exitstrategi</i> .....	88
<b>Referenceliste .....</b>	<b>90</b>

## Abstract

**Introduction** In our thesis we have chosen to research the subjective experience of people with long term unemployment and mental illness during their contact with the jobcentre. More specifically, we have researched how this group experiences having a sense of agency, how they view their collaboration with the caseworker, as well as the opportunities and challenges in the trajectory towards employment. Therefore, we chose to examine the experience of being in contact with the jobcentre over an extended period, with an emphasis on collaboration and how this can affect the individual's perception of their time in the jobcentre. The concept of time in this thesis is that time is something you either have or do not have and as something you can give and receive. Time in this context, is also viewed as something that can be in the past, present and future tense. In trying to understand the holistic experience of the individual, we also sought to investigate the impact of having multiple contact points as the service user navigates through the system. **Aim** We chose to research this topic due to an interest in how employment, as a societal norm, can have a big impact on people who are long term unemployed. Research from Nielsen, Danneris and Monrad (2021), inspired us to further explore the concept of time. In order to examine perception of time and how it varies amongst the long-term unemployed with mental illness, we investigated the significance of service users navigating through different departments in the system. Agency over their own time is, thus an important component, that we have wanted to examine. **Method** This thesis is a phenomenological qualitative study of individuals with mental illness, which deals with their experience of time in their employment journey. We have also used various methodological approaches, such as user travel, and sought a bottom-up approach with inspiration in the BIKVA method. We have, via a predominantly inductive approach, prepared qualitative semi-structured interviews for service users and caseworkers in Guldborgsund municipality, respectively. Kvale's qualitative analysis was then used as the basis for coding and meaning interpretation of the data. The purpose of this research has, from the outset, been our curiosity about what emerges for us, where we have a general desire to learn directly from practice – and to a greater extent directly from citizens. **Results** In our research we found that the service users have had predominantly negative experiences in the system, which has an impact on their current experience and collaboration with the caseworkers in the jobcentre. Service users found that although they could easily contact their case workers, the subjective experience of that contact was lacking. They experienced that their time was worthless, there was excessive waiting time, wasted time and meaningless time. This was due to a perception that their contact with the caseworkers and content in employment-oriented services as being poor. Although the intent of the caseworkers was good, it

is a long way from the ideal of co-creation and good collaboration which is the prerequisite of a sense of agency in the jobcentre process. Potentially meaningful factors for this is lack of time for each individual, poor relations between caseworker and service users, as well as inadequate coordination between services. The research shows that in order for the service users to experience their time in the jobcentre as meaningful, it is of the utmost importance that the service users feel heard, and that they are aware of what they can expect from the cooperation and the ongoing process.

**Keywords:** Subjective time, Experience, Collaboration, Co-creation, Employment, Mental illness.

## Læsevejledning

Denne læsevejledning skal forstås som en guide til at tage dig, som læser, i hånden, så du på forhånd er bekendt med nogle af de generelle udtryk, der gør sig gældende gennem dette speciale, og hvordan disse skal forstås.

Undervejs i specialet refererer vi til jobcentret, samt de interviewede borgere og sagsbehandlere i den undersøgte kommune, som *borgeren*, *borgerne*, *sagsbehandleren*, *sagsbehandlerne* og *jobcentret*. Dette vil *ikke* være dækkende for andre end udelukkende den undersøgte kommune. Hvis der refereres til andre uden for den undersøgte kommune, vil dette fremgå tydeligt. Vi differentierer ikke mellem socialrådgiver, sagsbehandler, arbejdsmarkedskonsulent eller jobkonsulent, men benytter os i stedet af ordet sagsbehandler. Vi gør brug af *kontaktperson*, når der refereres til borgernes støttekontaktperson. Den undersøgte kommune, Guldborgsund Kommune, er vores case kommune, som vi løbende vil referere til, når vi finder det relevant. Dette vil enten være i form af *case kommune*.

Vi vil anvende vores empiri så bredt som muligt, men der vil forekomme situationer, hvor samme fortælling eller citat bruges flere gange, når dette refererer til forskellige temaer og analytiske pointer i samme fortælling eller citat.

## Problemfelt

I Danmark har der i mange årtier været et vedvarende fokus på beskæftigelse; på hvem der skal yde, hvem der må få og hvor meget, og ligeledes et vedvarende fokus på, at alle skal yde for samfundets bedste. Med tiden er der indført rettigheder, såvel som pligter, som den gode samfundsborger forventes at følge for at få glæde af de goder, som samfundet stiller til rådighed. Det er blandt andet pligt til at forsørge sig selv, hvis muligt, og pligt til at tage imod tilbud fra jobcentret. Dette giver adgang til goder i samfundet som gratis skolegang, gratis behandling og et midlertidigt økonomisk sikkerhedsnet i tilfælde af, at borgeren ikke kan forsørge sig selv. Den gode samfundsborger ses dermed som aktivt bidragende på arbejdsmarkedet. (Nørup, 2020, s.248-262) Det, at have et arbejde, anses altså som værende noget godt. Noget der fordrer et godt liv og et godt helbred. Arbejde fremhæves som værende specielt godt for psyken – også for dem, som i forvejen har psykiske udfordringer i deres liv (Carlier, Schuring & Burdorf, 2018, s.147). At være ledig kan herimod påvirke den enkeltes fysiske og psykiske helbred, samt livskvalitet, hvilket hverken er godt for den enkelte eller samfundet (Dansk Arbejdsgiverforening, 2014, s.3). Ledighed anses dermed som et socialt problem, da normen fortsat er, at arbejde er det bedste for den enkelte og samfundet. Der ses derfor et politisk fokus på beskæftigelse. Dette er synligt i landsdækkende kampagner som *Brug for alle, Flere skal med og Med eller uden handicap – Danmark har brug for dygtige mennesker* (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021C), og indikerer en norm om, at alle skal bidrage til samfundet, uagtet eventuelle udfordringer, både for deres egen og for samfundets skyld.

Men hvad med de borgere, der i en given periode af deres liv ikke *kan* bidrage på arbejdsmarkedet eller aldrig kommer til det? I Danmark er kontanthjælp og uddannelseshjælp nogle af disse såkaldte økonomiske sikkerhedsnet. Kommunerne forpligtes, på baggrund af kontanthjælpsreformen, til at udbyde en afklarende eller jobrettet indsats (Christensen, 2017), samtidig med at de borgere, der i en given periode ikke kan forsørge sig selv eller sin familie, modtager kontanthjælp eller uddannelseshjælp, som en midlertidig ydelse (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021A). På trods af dette er nogle borgere i systemet i op til flere år. Op imod 20.000 borgere har været i kontanthjælpsystemet i mere end 8 ud af 10 år (Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2021B). Men hvordan kan det lade sig gøre at være på en midlertidig ydelse i flere år, og hvorfor hænger nogle borgere fast i systemet?

Der lovgives ofte på beskæftigelsesområdet, og lovgivningen er kompliceret med høj grad af bureaukratisering. Lovgivningen er ofte forbundet med afhængighed af systemet, hvor borgere må acceptere ventetid, at blive sendt i aktivering på hvilket som helst tidspunkt, og blive sanktioneret, hvis ikke aktiveringen overholdes. Trods dette skal sagsbehandlerne sikre et rum med tillid, respekt og værdighed, hvor borgerne fortsat forventes at handle og deltage i eget forløb. (Nielsen, Danneris & Monrad, 2021, s.181, 194) Der stilles således fortsat krav til sagsbehandlerne om at skabe et værdigt og økonomisk effektivt forløb. Samtidig stilles krav til borgerne om at deltage i anviste tilbud og møder, reflektere over eget liv og træffe de normative *gode* beslutninger for at komme tættere på arbejdsmarkedet og blive *gode* samfundsborgere. Dette gælder også for målgruppen aktivitetsparate, som endnu ikke har ressourcer nok til at kunne indtræde direkte i uddannelse eller beskæftigelse – og måske aldrig får det. De aktivitetsparate har problematikker ud over ledighed, hvorfor de har svært ved at finde fodfæste på arbejdsmarkedet. Når jobcentrene ikke længere kun skal fokusere på beskæftigelse alene, men nu også er nødt til at forholde sig til andre problematikker i borgernes liv, ses en sammensmeltning af beskæftigelses- og socialpolitikken. Dette rejser spørgsmål om, hvor og hvordan det efterlader borgeren.

Nørup (2014, s.47) pointerer, at især personer med psykiske vanskeligheder har særlig svært ved at indtræde og fastholde sin position på arbejdsmarkedet. Kastrup-Larsen har udtalt, at aktivitetsparate kan have så mange fysiske eller psykiske udfordringer, at de ikke kan deltage i et beskæftigelsestilbud (Christensen, 2017). Kaae og Bentzen (2019, s.2) har undersøgt, hvordan borgere med psykiske lidelser oplever deres forløb i jobcentret. Det viser sig i undersøgelsen, at borgernes psykiske helbred og livskvalitet forværres markant i den tid, de er i jobcentret. Hver fjerde har en oplevelse af, at livet ikke er værd at leve. Borgerne beskriver ubehag i mødet med systemet, idet de oplever at blive pressede og stressede heraf. De oplever ingen værdighed eller frihed, men derimod et forløb præget af uforudsigelighed og meningsløse tilbud. De beskriver angst eller forværring heraf, nedtrykthed, vrede og håbløshed og udtrykker bekymring for deres økonomi, boligsituation og helbred. Alt sammen på grund af den kontakt, som borgerne har til jobcentret. (Kaae & Bentzen, 2019, s.2, 36) Normen om beskæftigelse som en samfundspligt bliver tydelig, når borgerne føler sig presset i én retning – *mod beskæftigelse*. Men undervejs i dette ønske om beskæftigelse på borgerens og samfundets vegne glemmes borgeren og borgerens egne ønsker. Derfor ser Kaae og Bentzen (2019, s.2) resultaterne som bekymrende. Forværring af det psykiske helbred mindsker mulighederne for bedring af det generelle helbred og dermed udvikling af arbejdsevne, hvilket kan ende med at skubbe borgeren længere



væk fra arbejdsmarkedet og på den måde fastholde borgeren i systemet. Dette kan få alvorlige konsekvenser for borgeren såvel som samfundet. Tilknytningen til jobcentret kan have konsekvenser for borgerens livskvalitet og helbred. Hvis borgeren oplever det at være tilknyttet jobcentret som psykisk belastende, kan borgeren risikere mistro og nyopståede psykiske udfordringer eller forværring af allerede eksisterende psykiske udfordringer. At personer på længerevarende offentlig forsørgelse har færre ressourcer til potentielt at forbedre deres situation generelt; også i forhold til at skaffe sig lønnet arbejde eller tage uddannelse. (Fallov & Larsen, 2018, s.83) Ud over de alvorlige konsekvenser, som langvarig ledighed kan have for borgerne i systemet, så kan det ligeledes have store potentielle samfundsøkonomiske konsekvenser, når borgere er lang tid i systemet. Desto mere borgeren belastes og vedkommendes psykiske helbred forværres, desto længere bliver forløbet og desto mindre bliver chancen for, at borgeren kommer i beskæftigelse.

Forhenværende beskæftigelsesminister Troels Lund Poulsen har tidligere udtalt, at borgere, der har været længe i systemet, lader til at blive opgivet i nogle af landets kommuner. Dette begrundet i, at flere end 10.000 aktivitetsparate ikke har deltaget i et jobfremmende tilbud i mindst ét år velvidende om, at de har været på kontanthjælp i mere end fem år. Det svarer, ifølge Beskæftigelsesministeriet, til 37% af alle aktivitetsparate i 2016, hvilket også gør sig gældende for tallene i 2014 og 2015. (Christensen, 2017) Men hvad er i grunden lang tid i systemet? Heri opstår en undren over, hvorfor nogen er mere end et år i systemet. Et system, der er ment, som en midlertidig ydelse. Seefeldt (2017, s.302) pointerer, at systemet har ringe incitament til at behandle borgernes sager hurtigt, da der ingen konkurrence er til det offentlige. Borgerne er derfor nødt til at acceptere ventetid i det offentlige, hvis de ønsker den søgte hjælp (Seefeldt, 2017, s.302). Nielsen et al. (2021, s.192) rejser, i deres undersøgelse af tid i jobcentret, et spørgsmål om, hvorvidt ventetiden er spildtid, eller om det er en længeventet nødvendig pause fra jobcentret og dets indsatser for netop, på sigt, at kunne forbedre arbejds- evnen og muligheden for at komme i beskæftigelse. Ventetid kan altså for nogen være næsten uudholdelig, hvor den for andre kan opleves som en nødvendig pause. Så er lang tid i jobcentret og ventetid en god eller dårlig ting? Nielsen et al. (2021, s.193) pointerer hermed, at oplevelsen af ventetid, som noget godt eller dårligt har at gøre med mulighed for kontrol, handlefrihed og mening. Spørgsmålet er således, hvilken betydning kontakten til sagsbehandlerne har for borgernes oplevelse af denne tid i et system, der er ment som værende en midlertidig kontakt og ydelse. Der bør vel ikke gives op på de, der er længst fra arbejdsmarkedet, når beskæftigelse ses som noget, der er godt for

individet såvel som samfundet. Men hvor er balancen at finde mellem fastholdelse i systemet versus tilpas forstyrrelse og udvikling, når tiden bare går og går?

På baggrund af disse samfundsproblematikker finder vi det yderst interessant at undersøge målgruppen af borgere med psykiske udfordringer, som i en længere periode har haft tilknytning til jobcentret. Vi finder det interessant at undersøge, hvordan de oplever tiden i jobcentret og den kontakt, som tilknytningen indebærer. I vores speciale tager vi udgangspunkt i Guldborgsund Kommune som en case. Guldborgsund Kommune beskriver i deres beskæftigelsesplan 2021-2022, at deres kerneopgave er at ”*styrke borgernes muligheder for at mestre egen tilværelse og i samarbejde med borgerne sikre, at alle kan indgå i relevante fællesskaber*” (Center for Arbejdsmarked, 2021, s.2). I dette speciale ønsker vi derfor at undersøge, hvordan aktivitetsparate borgere med psykiske lidelser oplever det at være langvarigt i jobcentret. For at få en bedre forståelse af, hvordan det opleves at være langvarigt i jobcentret, undersøges forholdet mellem borgeren og systemet med følgende problemstilling;

*Hvordan oplever borgere med psykiske lidelser at have kontrol over egen tid i deres forløb i jobcentret, og hvordan oplever de samarbejdet med sagsbehandleren, samt de muligheder og udfordringer, der er i beskæftigelsesindsatsen?*

## Begrebsafklaring

*Psykiske lidelser* er tilstande, der udgør en betydelig psykisk belastning for den enkelte og kan forekomme på tværs af køn, alder og samfundslag. Dette *kan* forårsage stigmatisering og misbrug. (Sundhedsstyrelsen, 2021)

*Tid* er subjektivt og noget, som man har, kan give, mangle og erfarer (Nielsen et al., 2021, s.178).

## Ramme for beskæftigelsesindsatsen

I dette afsnit vil vi tydeliggøre rammen for vores speciale. Heri hvilken case kommune og målgruppe, vi har beskæftiget os med, samt den lovgivningsmæssige ramme herfor.

### Case

Vi har, i dette speciale, valgt at anvende Guldborgsund Kommune, som case kommune. Vi er klar over, at casen ikke nødvendigvis kan bruges til at sige noget generelt om fænomenet tid i jobcentrene i Danmark, men det giver os et indblik i de specifikke borgeres oplevelse heraf. Alligevel pointerer Flyvbjerg (2010, s.468), at et casestudie fortsat kan frembringe ny og nyttig viden, der kan bidrage til den allerede eksisterende og voksende viden på et givent felt. Nok er det ikke muligt at generalisere på et formelt plan, men herimod teoretisk ud fra "eksemplets magt" (Flyvbjerg, 2010, s.471-473). Informanternes fortællinger kan således bruges til en mere dybdegående læring om fænomenet langvarig ledig. Hertil vil vi undersøge mulighed for kontrol over tid og faktorer, der har betydning for den oplevede tid, herunder tidligere erfaringer og samarbejde med og om borgerne.

Vi har valgt Guldborgsund Kommune, som vores case, idet kommunen har højere arbejdsløshed end sammenlignelige kommuner, længere afstand mellem beskæftigelsesmuligheder, samt migration af personer med diverse problemstillinger til kommuner i udkants Danmark (Guldborgsund, 2021, s.8-9). Vi ønsker her at få et indblik i, hvordan det opleves at være i jobcentret i en udkantskommune, og hvordan forløb i jobcentret tilrettelægges til de borgere, der er langt fra arbejdsmarkedet.

### Målgruppe

Målgruppen, i dette speciale, er langvarig ledige borgere med psykiske lidelser. Ifølge lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) beskrives denne målgruppe som uddannelseshjælpsmodtagere. For at forstå målgruppen til fulde har vi, på baggrund af bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats (BAB), udarbejdet nedenstående oversigt. BAB definerer målgrupperne således;

#### Åbenlyst uddannelsesparat BAB § 4, stk. 3

- Har forudsætning for at påbegynde en ungdomsuddannelse, erhvervsuddannelse
- Jobcenteret skal ved første samtale pålægge 1 eller flere relevante uddannelser (LAB § 30, stk. 3)

#### Øvrige - uddannelsesparat BAB § 4, stk. 3

- Mangler f.eks. 9 klasse, for at kunne påbegynde kompetencegivende uddannelse
- Uddannelsespålæg (LAB § 30, stk. 3)
- Kan have enkelte problemer/barrierer. Forventes at kunne påbegynde uddannelse indenfor 1 år.

#### Aktivitetsparat BAB § 4, stk. 4

- Har flere problemer ud over ledighed, som ikke forventes at kunne løses inden et år.
- Uddannelsespålæg (LAB § 30, stk. 3)

Idet ingen af vores informanter har taget en uddannelse, alle har været ledige i mere end 1 år, og alle beskriver psykiske og sociale udfordringer, er det forventeligt, at de er visiteret til aktivitetsparate uddannelseshjælpsmodtagere. Ingen af borgerne har dog været bevidste om, hvilken målgruppe de er visiteret til.

Uagtet målgruppens udfordringer har de pligt til at tage imod tilbud fra jobcentret jf. LAB §104, såfremt de ønsker en ydelse fra jobcentret. Hvis borgerne ikke møder jobcentrets krav kan der forekomme sanktionering. Jobcentret skal dog forinden vurdere om sanktionen vil fremme borgerens rådighed jf. §13 stk. 8 i lov om en aktiv socialpolitik, hvis dette ikke er tilfældet træffes ikke afgørelse herom.

## Analysestrategi

Vores formål med klarlægning af analysestrategien er at skabe en forståelsesramme for specialets undersøgelse; altså den røde tråd. Vi har valgt at inddele analysestrategien i tre dele; videnskabelig metode, dataindsamling og databearbejdning, hvori vi løbende argumenterer for valg og anvendelse i relation til specialets formål om at undersøge borgernes oplevelse af at være aktivitetsparate i en længere periode, herunder deres oplevelse af tiden og samarbejdets betydning herfor.

## Videnskabelig metode

På baggrund af en fælles interesse har vi en oprigtig nysgerrighed på, hvordan langvarig ledighed opleves af de, som befinder sig heri. Herunder et fokus på, hvordan det opleves at være tilknyttet jobcentret, samt hvordan samarbejdet i denne længere periode opleves af henholdsvis borger og sagsbehandler. Vi er inspireret af fænomenologien og Schultz' forståelse af Husserls før-teoretiske livsverdensbegreb, hvor pointen er, at livsverdenen allerede *er* en fortolket virkelighed; "*Alt, hvad vi oplever, er – går vi ud fra – "typisk".*" (Schiermer, 2020 s. 331). Slutteligt har vi også hentet inspiration fra psykolog Amedeo Giorgi i forhold til opstilling af metodedesign. Denne kobling er valgt og anvendt for at sikre et gennemgående og vedholdende fokus på, hvordan borgere på længerevarende overførselsindkomst og sagsbehandlere i jobcentret oplever deres samarbejde og tidsligheden i denne proces.

## Fænomenologi

Fænomenologi, som videnskabsteori, omhandler førstepersonsperspektivet, hvori et indblik i menneskers erfaringsverden søges for derigennem at opnå erkendelse om samfundet. (Juul & Pedersen, 2012, s.403) I vores speciale ønsker vi at undersøge oplevelsen af at være langvarig ledig, herunder hvordan samarbejdet med jobcentret har betydning for oplevelsen af tiden. Meningen er her, i et fænomenologisk perspektiv at sætte parentes om vores egne forforståelser, hvorfor vi tager udgangspunkt i den spontane livsverden, som den viser sig hos borgerne og sagsbehandlerne i jobcentret. Vi har en vedvarende opmærksomhed på vores forforståelser, hvorfor vi har arbejdet aktivt med at sætte disse i parentes gennem hele specialet. For eksempel har vi forsøgt at synliggøre, hvilke overvejelser vi har gjort os forud for opstart af specialet. Derfor har vi ønsket at tage afstand fra tanken om, at der findes en objektiv sandhed, som kan måles og vejes, da virkeligheden får sin mening igennem de erfaringer, som den enkelte gør sig (Monrad, 2018, s.113). Disse erfaringer om tidslighed og samarbejde, fra henholdsvis borgerne og sagsbehandlerne, er dermed grundelementerne i vores speciale.

Vi ønsker at “gå til tingene selv” (Scheimer, 2020, s.342). Dette ses i tråd med fænomenologiens ontologiske og epistemologiske ståsted (Juul & Pedersen, 2012, s.421-422). Vi ønsker en så ren tavle som muligt, velvidende at den ikke kan være helt blank. Dog kan vores fokus være på at søge viden og lære direkte af praksis og i høj grad også af den direkte interaktion med borgerne. Via kontakt med både borgere og sagsbehandlere er det klart, at der kan opstå forskellige oplevelser af virkeligheden. På denne måde vil det give os en kærkommen mulighed til at få et nuanceret billede af den ellers komplekse virkelighed, samt muligheden for at anvende det “råmateriale” af livsverden, som informanterne giver indblik i. Hermed kan førstepersonsperspektivet overskrides, og der kan identificeres mønstre og derigennem findes betydninger, som ikke er umiddelbar synlig for borgerne eller sagsbehandlerne i jobcentrene selv. (Juul & Pedersen, 2012, s.422)

#### Anvendelse af fænomenologi som forskningsmetode

Giorgis metoderegler er anvendt i forsøget på at arbejde med så åbent et sind som muligt. Trin for trin har vi fulgt metodereglerne efter bedste evne og i denne rækkefølge. 1) Forforståelse er forsøgt sat i parentes. Det kvalitative forskningsinterview har vi derfor udarbejdet med særligt fokus på åbne og fordomsfrie spørgsmål. 2) Lytte til materialet og transskribere det så virkelighedsnært som muligt. Efterfølgende læses materialet igennem af et par gange, hvor meningsenheder identificeres. 3) Meningsenhederne kategoriseres. Heri finder vi inspiration fra Kvaales meningskondensering, som beskrives yderligere i afsnittet databearbejdning. Det er i denne fase, at de subjektive commonsense fortællinger overskrides. 4) Førstepersonsperspektivet overskrides og får et begyndende andenordens-begrebsbrug. (Juul & Pedersen, 2012, s.403) Det er hensigten med vores metodebrug, at finde det konkrete i de subjektive oplevelsesverdener for herigennem at opnå den mest valide viden om virkeligheden.

## Dataindsamling

Vi har valgt den kvalitative forskningsmetode, idet vi ønsker at belyse borgernes subjektive livsverden. Herudover beskriver vi samtidig, hvordan vi har indsamlet empiri, og hvordan vi har fundet informanter, samt hvordan vi interviewer informanterne.

### Den kvalitative interviewmetode

Det essentielle ved den kvalitative interviewmetode er, at informanterne reflekterer over og svarer på spørgsmål fra en interviewer. Derfor er metodens kendetegn, at det er den enkeltes informants subjektive perspektiv på det undersøgte fænomen, der gennem det sagte omsættes til data. (Frederiksen, 2018, s.91) I takt med den fænomenologiske tilgang anses den kvalitative interviewmetode som central for at kunne belyse informanternes egne perspektiver og dermed beskrive verden, som den opleves af den enkelte informant. Begrebet livsverden bliver hermed en forudsætning for informanternes konkrete virkelighed og deraf erfaringer. (Tanggaard, 2017, s.83, 87) På denne måde bliver det muligt, for os som interviewer, at finde og forstå nuancerne mellem informanternes livsverden og dermed forstå, hvorfor informanterne oplever det, som de oplever (Petersen, Hassing & Henriksen, 2020, s.104-106). I forlængelse af denne fænomenologiske tilgang er det oplagt at anlægge et første-personsperspektiv, idet subjektiviteten her ses som det elementære. For bedst at give et upåvirket indblik i informanternes livsverden tilgås interviewene med en åben tilgang, hvor målet er at *"give slip på den magt, der ligger i på forhånd at være sikker på, hvordan tingene hænger sammen"* (Heinskou, 2017, s.105) for på den måde at opnå viden om informanternes livsverden. (Monrad, 2018, s.113)

### Informanter

For at udvælge informanter til specialet gør vi brug af den målrettede udvælgelse. Dette øger sandsynligheden for, at den indsamlede empiri kan anvendes i analysen og deraf til besvarelse af specialets problemstilling. For bedst at klarlægge hvilke personer, der er repræsentative som informanter, ekspliciteres udvælgelseskriterier. (Monrad, 2018, s.128, 131) Udvalgelseskriterierne for borgerne er, at de skal være langvarig ledige og dertil være på enten uddannelseshjælp eller kontanthjælp. Borgerne skal samtidig være tilknyttet socialpsykiatrien i form af at have tilknyttet en kontaktperson efter lov om social service §85. For sagsbehandlerne gælder udvælgelseskriterier om, at de skal have arbejdet i jobcentret og med målgruppen.

Når det handler om undersøgelser indenfor socialt arbejde, hvor der ønskes adgang til udsatte eller marginaliserede grupper, så kan adgangen til de rette kontekster eller informanter have betydning for, om projektet bliver som tiltænkt. For i dette speciale at sikre adgang til feltet, har vi benyttet strategien ”at kontakte en, man kender”. (Monrad, 2018, s.131-132) Vi gør brug af professionelle kontakter til socialpsykiatrien og jobcentret, som det nødvendigvis ikke er nemt at få adgang til som udefrakommende. Ved anvendelsen af denne strategi er vi opmærksomme på, at relationen til den givne kontakt ikke påvirker datamaterialet i specialet. Den professionelle kontakt er gennem tidligere arbejdsmæssige netværk, hvor vi har viden om, hvem vi kan kontakte. Disse kontakter vil fungere som gatekeepere i specialet. Uden gatekeeperen kan være opmærksom på det eller have interesse i det, kan denne påvirke adgangen til feltet og deraf datagrundlaget, idet gatekeeperen indfører en selektion af feltet. (Monrad, 2018, s.133) I socialpsykiatrien har vi taget kontakt til en medarbejder, der fungerer som gatekeeper til tre borgere. Den specifikke medarbejder kommer samtidig til at sætte gang i snebold-effekten, da han udpeger en anden medarbejder, som derefter udpeger to borgere. En af borgerne fortsætter snebold-effekten, da hun udpeger en sagsbehandler, der senere bliver informant i specialet. Snebold-effekten refererer til, at en snebold ruller sig større og større, hvor der forsøges at få kontakt til flere informanter gennem de informanter, der allerede er kontakt til (Monrad, 2018, s.134). I jobcentret tages kontakt til en sagsbehandler, der fungerer som gatekeeper til sagsbehandlere i den respektive afdeling. Ved anvendelsen af gatekeeper er det relevant, at vi reflekterer over, hvem vi kommer i kontakt med. Her ses det som en fordel, at vi både interviewer de borgere, som gatekeeperen giver adgang til, men samtidig interviewer de borgere, som en anden medarbejder i socialpsykiatrien giver adgang til. På denne måde er gatekeeperen ikke bevidst om, hvilke borgere der bliver interviewet. Hertil må det formodes, at borgerne udgør en vis diversitet til specialet, hvortil et indblik i deres individuelle oplevelser muliggøres.

### Semistruktureret interviews

Et semistruktureret interview trækker tråde til en hverdags samtale, uden helt konkret at være dette, men er samtidig heller ikke et lukket spørgeskema, da der under interviewet spørges ind til de fortællinger, som informanterne giver udtryk for. Ved brugen af denne metode bliver det muligt for informanterne at beskrive deres livsverden, som interviewerens dermed kan tolke betydningen af efterfølgende. (Kvale & Brinkmann, 2015, s.49) Det semistrukturerede interview distancerer sig fra en hverdags samtale ved, at interviewerens har et forudbestemt formål og tilhørende spørgsmål. Disse spørgsmål er udledt gennem forudbestemte temaer, men uden specifikke meninger om det undersøgte



fænomen. Det betyder, at vi, som interviewere, arbejder overvejende forskerstyret, idet vi sætter rammerne for, hvad der kan blive til data. Under interviewet stilles spørgsmålene som åbne, da det dermed vil være op til informanterne at fortælle de dimensioner af fænomenet, som de finder vigtige at belyse. Det bliver heraf muligt for os at registrere og fortolke, hvad der siges, og hvordan det siges. (Kvale & Brinkmann, 2015, s.49-52; Monrad, 2018, s.119) I specialet ser vi det nødvendigt at udforme to forskellige interviewguides, idet vi ønsker at belyse problemstillingen fra et borger- såvel som et sagsbehandlerperspektiv (bilag 1 og 2). En af fordelene, og deraf styrkerne ved anvendelse af det semistruktureret interview, er, at vi undervejs i interviewene kan forfølge fortællinger fra informanterne, og dermed udforske dele af det undersøgte fænomen, som vi ikke nødvendigvis var bevidste om forinden (Petersen et al., 2020, s.126).

Alligevel kan interview ikke anses som værende en fuldstændig fri og åben dialog, der foregår mellem to ligestillede aktører, idet der oftest vil være et asymmetrisk magtforhold mellem informanten og intervieweren. Det udgør nærmere en professionel samtale, hvor det er intervieweren, der udvælger, hvilket fænomen og hvilke emner, der ønskes belyst, og hertil stiller spørgsmål, følger op på udvalgte svar, samt afgør hvornår interviewet slutter. (Kvale & Brinkmann, 2015, s.55-56) Vi forsøger i dette speciale at udligne magtforholdet på flere måder. I første omgang ved at tilbyde informanterne at se spørgsmålene forud for interviewet. Ved interviewenes start tydeliggør vi informanternes rettigheder, mens vi til sidst i interviewene tilbyder informanterne at komme med tilføjelser. Vi forsøger ligeledes at minimere magtforholdet i interviewene ved at være opmærksomme på vores tilgang som interviewere. Med inspiration fra Carl Roger og hans udvikling af en åben og klientcentreret interviewform forsøger vi at efterleve den receptive tilgang. Denne form beskrives som værende den ”ikke-styrende form”, men der vil dog uagtet altid være et element af styring under interviewene. (Kvale & Brinkmann, 2015, s.64) Vi ønsker så vidt muligt at efterleve denne tilgang, da vi ønsker at udvise respekt overfor informanterne og deres fortællinger, lytte empatisk, og samtidig undlade at forstyrre eller afbryde dem i deres fortællinger.

I specialet vil vi gerne foretage fysiske enkeltpersonsinterview med henholdsvis borgere og sagsbehandlere. Ved brugen af enkeltpersonsinterviews giver vi mulighed for, at den enkelte informant kan uddybe sine egne holdninger og sin livsverden. Det giver adgang til enestående viden, som kun den enkelte informant besidder. (Petersen et al., 2020, s.108) Vi foretager dog et telefoninterview, da én af borgerne aflyser det fysiske interview, men fortsat gerne vil deltage. Én anden borger aflyser helt

at deltage i et interview. Tre af de interviewede borgere har ønsket at have deres kontaktperson med til interviewet. Dette kan både være en fordel og ulempe, men fordelen anser vi som værende af større betydning end ulempen. Borgerne vil, på den ene side, føle sig mere trygge i situationen, når der er en velkendt person tilstede, som kan støtte undervejs, men der vil på den anden side være risiko for, at borgerne ikke tør tale frit.

Undervejs i interviewene benytter vi os af en brugerrejse i de tilfælde, hvor informanterne indvilger i brugen heraf. I borgernes tilfælde benyttes brugerrejsen til at visualisere de erfaringer og oplevelser, som borgerne har i systemet. I sagsbehandlernes tilfælde er brugerrejsen en visualisering af borgernes vej gennem jobcentret. Ved anvendelsen af en brugerrejse er det muligt at få et indblik i borgernes følelser, oplevelser og opfattelser ved interaktionen med jobcentret. (Martin & Hanington, 2012, s.196) Vores tanke om anvendelsen af en brugerrejse er et ønske om, at få borgerne til at fremkalde erindringer, når de skitserer deres forløb i jobcentret, mens det for sagsbehandlerne handler om, hvordan et forløb ser ud fra deres perspektiv. Brugerrejsen giver os samtidig et indblik i det langvarige aspekt i borgerens forløb og dermed hvordan tingene bevæger sig over tid.

For yderligere at supplere anvendelsen af de semistrukturerede interviews ønsker vi at skabe en bottom-up tilgang til vores empiri. I tilstræbelsen på dette finder vi inspiration fra Krogstrups BIKVA-model. Modellen er oprindelig opdelt i følgende faser. 1) Gruppeinterview med målgruppen som efterfølgende tematiseres. 2) Sagsbehandlerne præsenteres for borgernes subjektive udsagn/tematikker. 3) Materialet præsenteres på ledelsesniveau og til sidst eventuelt politisk niveau. (Krogstrup, 2016, s.176-177) Vi ønsker ikke her at lave en evaluering af indsatsen, men ønsket er i høj grad at lade de subjektive oplevelser være det bærende element. Ved at præsentrere sagsbehandlerne for borgerudsagn fra samme kommune, som de arbejder i, med samme målgruppe, som de arbejder med, ses et virkelighedsnært og lokalt forankret spejl. Herved får sagsbehandlerne mulighed for at reflektere over egen praksis i relation til tid, rammer for deres arbejde, samt det konkrete samarbejde med borgerne. Vi udfører ikke gruppeinterview, idet vi ønsker, at hver enkel borger får mulighed for at belyse individuelle fortællinger, uden de lader sig påvirke af hinanden undervejs. Ledelsesniveauet inddrages ikke i selve vores undersøgelse, men vil efterfølgende blive inddraget, når specialets resultater skal præsenteres i henholdsvis socialpsykiatrien og jobcentret. Formålet med denne præsentation er, at socialpsykiatriens ledelse kan reflektere over, hvordan de kan understøtte positive forløb for deres

borgere i mødet med jobcentret. Jobcentret får ved præsentationen mulighed for at forholde sig kritisk til egen praksis ved at få oplyst ting, som de ikke nødvendigvis selv havde fået øje på.

## Databearbejdning

I dette afsnit vil vi belyse vores refleksioner om transskribering og opbevaring af data. Vi bearbejder den indsamlede empiri med inspiration fra Kvales meningskondensering for at kunne gengive informanternes oplevelser bedst muligt. Hertil vil vi belyse, hvordan vi har fremsøgt relevant litteratur, samt beskrive vores etiske overvejelser gennem specialet.

### Transskribering

Vi lydoptager interviewene for at sikre en ordret gengivelse af informanternes oplevelser. På den måde muliggøres en dynamisk og en så naturlig samtale som muligt, velvidende om, at settingen er opstillet. Vi får, som interviewere, mulighed for at være aktivt lyttende, fokusere på informanterne og samtidig spørge nysgerrigt ind til informanternes oplevelse og forståelse af fænomenet og deres livsverden. For at sikre kvaliteten af lydoptagelsen, foretager vi en kort prøveoptagelse i starten af hvert interview. (Kvale & Brinkmann, 2015, s.237-238)

Vi transskriberer interviewene med henblik på senere analyse af empirien, hvorfra vi kan sammenholde informanternes udsagn. Transskribering af empirien kan dermed ses som første del af den analytiske proces, hvor mønstre og modsigelser identificeres (Kvale & Brinkmann, 2015, s.238). For at sikre en nøjagtig forståelse af informanternes oplevelse, som der ønskes i fænomenologien, har vi opstillet transskriberingsregler (bilag 3). Der findes ingen standardiseret fremgangsmåde for udarbejdelse af sådanne regler, dog skal reglerne stemme overens med, hvilken form for transskription, der ønskes. (Kvale & Brinkmann, 2015, s.240) Vi ønsker en detaljeret transskribering, grundet vores videnskabelige ståsted, hvorfor transskriberingen skal kunne opfange mere end blot det sagte. Disse regler skal sikre en så ensartet og detaljeret transskribering af interviewene, som muligt, på trods af, at interviewene ikke transskriberes af én og samme person. Vi har transskriberet ord for ord, men i de medtagede citater i analysen har vi "ryddet op" i citaterne ved at slette udråbsord og gentagne ord, hvis ikke disse har analytisk relevans. Så snart et interview omsættes til lydfil og senere skrift, går kropssprog, gestikulationer, tempo, tonefald og følelser tabt i oversættelsen (Kvale & Brinkmann, 2015, s.236). Dette ønsker vi, i specialet, imødekommet gennem transskriberingen, hvor tryk på ord markeres med fed skrift, følelser skrives i parentes, pauser markeres med punktummer etc., velvidende om, at det er umuligt at indfange alt.

## Kodning af empiri

Ud fra valgte videnskabsteoretiske ståsted ønsker vi en åben tilgang til kodning af empirien, så informanternes oplevelse og forståelse af fænomenet gengives så præcist som muligt. Med udgangspunkt i Kvales meningskondensering bliver dette muligt gennem tre led; kodning, meningskondensering og meningsfortolkning (Kvale & Brinkmann, 2015, s.267). Gennemlæsning og kodning af empirien gør forskeren fortrolig med den indsamlede data, hvortil forskeren kan identificere relevante tekststykker med et nøgleord, der gentages på tværs af empirien. Herefter genlæses datamaterialet, hvor nye koder identificeres, eksisterende koder omkodes, kombineres eller opdeles. Koderne udvikles undervejs i gennemlæsning af empirien – og ikke på forhånd – hvorfor disse koder er datastyret. (Kvale & Brinkmann, 2015, s.262-263) I specialet afgør empirien, hvor mange koder, der opstilles, velvidende om, at kodningen foretages inden for vores forståelsesramme. Som Kvale og Brinkmann (2015, s.263) pointerer; *”forskeren koder; andre bliver kodet”*. Vi forsøger derfor, som tidligere beskrevet, at sætte vores forforståelser i parentes i det omfang, der er muligt, for senere at kunne udvide vores egen forståelsesramme til informanternes forståelsesramme gennem deres ord, vendinger og beskrivelser; deres livsverden. Vi farvekoder derfor relevante udsagn direkte i de transskriberede interviews med hver deres farve for at tydeliggøre præcis, hvilke udsagn, der tilhører hvilke koder (bilag 4) – uden at miste informanternes ord og vendinger. Det er herefter muligt at sammenholde udsagnene i de forskellige koder til senere brug i meningskondensering af empirien.

I meningskondensering af empirien omformuleres de relevante passager i empirien til kortere udsagn. Det essentielle er her at bevare det centrale i informanternes beskrivelser, selvom forskeren nu skal sætte egne ord på. Forskeren starter med at gennemlæse empirien som helhed, så identificere relevante passager for herefter at omformulere disse til kortere udsagn, stille spørgsmål til meningsenhederne ud fra undersøgelsens formål, samt udarbejde et deskriptivt udsagn af meningsenhederne. (Kvale & Brinkmann, 2015, s.269-270) I indeværende speciale overfører vi de udarbejdede koder til et skema, hvor de tydeligt fremgår som naturlige enheder, som vi omformulerer til kortere udsagn og til sidst til centrale temaer ud fra specialets formål.

I meningsfortolkningen af empirien rekontekstualiseres datamaterialet, der ellers er blevet dekontekstualiseret i de to forhenværende led (Kvale & Brinkmann, 2015, s.271). Ud fra de 21 koder, har vi udvalgt 10 koder (bilag 5). Vi har valgt disse koder ud fra specialets formål for bedst muligt at kunne besvare problemstillingen om, hvordan det opleves at være langvarig ledig, herunder

tidsligheden og samarbejdet. I analysen bruger vi udsagn fra borgerne såvel som sagsbehandlerne til at belyse problemstillingen. Vi har ligeledes udvalgt teori med henblik på den indsamlede empiri og besvarelse af problemstillingen. Dette værende Bourdieus tidsbegreb, Monrads tidsfaser, borgerinddragelse, Lipskys afværgemekanismer og Gittells relationel koordinering.

#### Pseudoanonymisering

Vi har pseudoanonymiseret informanternes navne for at sikre dem fuld anonymitet. Igennem analysen vil følgende informanter optræde som henholdsvis borgere og sagsbehandlere.

<b>Borgere</b>	<b>Alder</b>	<b>Ledig x antal år</b>
Manja	25	7
Carina	21	3
Dan	28	10
Jens	24	5

<b>Sagsbehandlere</b>	<b>Alder</b>
Mia	Socialrådgiver og cand.soc.
Bente	Socialrådgiver, IPS konsulent

#### Søgestrategi

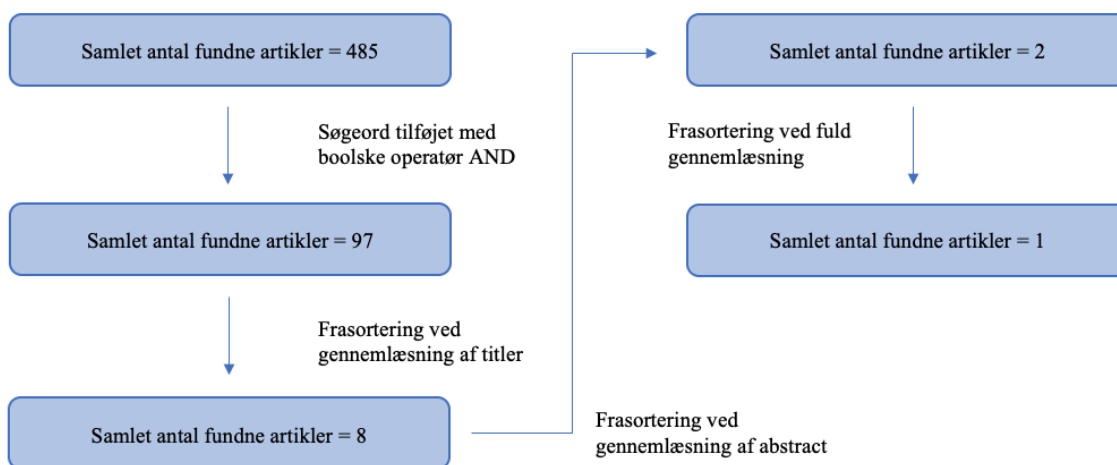
Litteratursøgning kan klarlægge eksisterende og manglende forskning på et givent område og dermed understøtte eller udfordre valg truffet under udarbejdelsen af et projekt (Danneris & Monrad, 2018, s.63, 68). I dette speciale har vi søgt litteratur undervejs; først til afgrænsning af problemstilling, herefter til inspiration af relevante begreber og teorier og til sidst en perspektivering af specialets resultater. Vi har anvendt søgestrategier som internetbaserede søgning, søgning i bøger, kædesøgning og systematisk søgning i databasen Ebscohost. Ved at lade disse søgestrategier supplere hinanden afdækker vi et større felt. (Danneris & Monrad, 2018, s.65, 68)

Vi anvender PICOC-modellen forinden systematisk søgning i databaserne for at sikre, at alle relevante elementer af problemstillingen inkluderes i søgning af litteratur. Dette ved at specificere, hvilke informationer, der er nødvendige for at belyse problemstillingen fyldestgørende; **P**opulation,

Intervention, Comparison, Outcome og Context. Modellen er dynamisk, hvorfor det er muligt at undlade et element, hvis ikke dette ses relevant for problemstillingen. (Danneris & Monrad, 2018, s.64) I vores speciale er målgruppen langvarig ledige med psykiske lidelser, interventionen er forløbet i og samarbejdet med jobcentret, sammenligning er ikke relevant og undlades derfor, resultatet er deres oplevelse af tid, og konteksten er arbejdsmarkedet. Dette ses illustreret nedenfor.

PICOC	
<b>Population</b>	Long term vulnerable unemployed, psychological disorder, mental illness, social problems
<b>Intervention</b>	Collaboration, Jobcenter, employment service
<b>Comparison</b>	
<b>Outcome</b>	Experience, time, temporal control
<b>Context</b>	Work, labor market

Ud fra ovenstående PICOC har vi udarbejdet et flowdiagram for at synliggøre processen fra første søgning til fund af relevant litteratur. Nedenstående flowdiagram viser, at 485 artikler fremsøges. Herfra har vi udvalgt otte artikler ud fra titler, og to artikler ud fra abstract, der kan have relevans for problemstillingen, hvoraf vi anvender én af disse artikler som litteratur i specialet.



Figur: Hver pil er en handling for at indsnævre og præcisere litteraturen og uddybes med tekst ved siden af pilene.

## Forskningsetik

Vi lever, i specialet, op til The Danish Code of Conducts principper for forskningsintegritet, hvori vi har forsøgt, efter bedste evne, at sikre pålidelighed. Dette har vi gjort gennem en ærlig, ansvarlig og gennemsigtig tilgang. (Ministry of Higher Education and Science, 2014, s.6) Vi har forsøgt at sikre gennemsigtighed metodemæssigt, skriftlig, og ligeledes overfor vores informanter. Det har været essentielt for os at være tro mod vores empiri og informanter. Et eksempel herpå er, hvorvidt vi har skulle præsentere vores formål for informanterne forud for interviewet. Ved at nævne *lang tid*, sætter vi tonen for interviewet og indikerer, at de har været ledige længe. Dette kan gøre noget ved interaktionen, hvis ikke de oplever sig selv som værende langvarig ledig. Herved kan der være en risiko for, at de vil tale os efter munden. Dermed har vi haft overvejelser omkring åbenhed overfor det faktiske formål og det, der viser sig under interviewet kontra ærlighed.

### *Hensyn til informanterne*

Forud for hvert interview har vi tilbudt informanterne at se vores spørgsmål. Begge sagsbehandlere har ønsket at se spørgsmålene på forhånd. Selvom dette giver risiko for indøvede svar, har vi alligevel valgt det i kraft af ønsket om gennemsigtighed og ærlighed i tilgangen til informanterne. I forhold til vores dataindsamling har vi bestræbt os på ikke at behandle informanterne som objekter. (Brinkmann, 2010, s.442-443) Dette har vi gjort os særligt umage med for eksempel ved at spørge på følgende måde "*Må jeg spørge, hvor længe siden det er?*". Heri har vi uvist ydmyghed ved at spørge om tilladelse til at stille visse typer spørgsmål, særligt ved de mere personfølsomme fortællinger. I telefoninterviewet har vi ligeledes været opmærksomme på tilladelse, idet vi har været begrænset af ikke at kunne se hinanden fysisk. Heri har mimik og kropssprog været mangelfuld, hvorfor det at spørge om tilladelse har fungeret, som en respektfuld føler omkring borgerens intimsfære.

Interviews med borgerne foregik i et mindfulness lokale i socialpsykiatrien. En placering som er genkendelig for borgerne. Rummet var på forhånd indrettet med stole i en rundkreds, som hvis vi skulle have gruppeterapi (bilag 6). Vi indrettede i stedet rummet med et bord og stole stående skråt rundt om bordet, således at ingen sad direkte overfor hinanden (bilag 7). På denne måde har vi forsøgt at imødekomme en behagelig atmosfære, når borgerne skal dele personlige fortællinger med os. Vores interviews med sagsbehandlerne foregik på deres respektive arbejdsplads, hvorfor det var dem som valgte lokaler og indretning.



### *Behandling af person identificerede oplysninger*

Vi ser, i vores empiri, flere personlige fortællinger, hvilket kan være en udfordring, da nogle af historierne i sig selv kan være genkendelige. Vi har alligevel valgt at bibeholde disse karakteristiske historier for at være tro mod informanternes fortællinger, samtidig med at disse danner et meget klart billede af deres oplevelse af jobcentret. Anonymisering giver borgerne og sagsbehandlerne bedre mulighed for at tilkendegive deres faktuelle oplevelser – positive såvel som negative.

Forinden interviewene har vi gjort meget ud af rammesætningen for, at informanterne føler situationen tryk. Vi har derfor gennemgået samtykkets formål grundigt forinden underskrift, informeret dem om, at de til enhver tid kan undlade at svare på spørgsmål eller vælge at afbryde interviewet helt. Vi har bedt om tilladelse til at lydoptage og transskribere interviewene for herefter at kunne gengive deres fortællinger så præcist som muligt i vores speciale. Vi har oplyst dem, hvordan vi opbevarer optagelserne på en ekstern USB, og hvordan det, efter vores eksamen, vil blive slettet. (Kvale & Brinkmann, 2015, s.246) Vi har valgt at uddybe rammen mundtligt og skriftligt, idet vi her kan få mulighed for at afklare, om de er indforstået med rammen for interviewet, og om de accepterer denne.

## Analyse

Analysen er inddelt i tre analysedele, der berører hver sin del af specialets problemformulering, for til sidst at kunne svare på denne. Undervejs i de tre analysedele inkorporerer vi relevant teori, hvorfor der ikke vil være et særskilt teori afsnit.

### Analysedel 1

I denne analysedel ønsker vi at analysere borgernes oplevelse af tid i jobcentret. Idet fokus i analysen er borgere med psykiske lidelsers oplevelse af tiden i jobcentret, vil vi inddrage udsagn fra borgerinterviewene, idet borgerne har forskellige fortællinger om deres forløb. Analysedel 1 vil være opdelt i følgende temaer; tidligere erfaring, mulighedsrum, førtidspension som exitstrategi og når tiden giver mening. Først vil vi præsentere borgerne, herunder deres erfaringer med at være i det kommunale system. Herefter vil vi undersøge borgernes mulighed for at handle i egen tid og dermed få et indblik i, hvordan tiden i jobcentret opleves. Det vil vi gøre med inspiration i Bourdieu, hvor vi løbende forholder os til tidslighed, samt muligheden for at handle i eget forløb. Til sidst vil vi beskæftige os med borgernes udsagn og reaktioner i forskellige faser af deres forløb. Vi tager under hele analysen udgangspunkt i vores empiri – primært fra vores borgerinterviews, ligesom vi supplerer med empiri fra sagsbehandlerinterviewene.

#### Tidligere erfaring som blokering

I dette afsnit ønsker vi at analysere, hvordan tid og erfaring hænger sammen for borgere med psykiske lidelser, som er i langvarige forløb i jobcentret. Formålet er heri at skabe en nuanceret forståelse af, hvilket menneske der blandt andet findes bag betegnelsen langvarig ledig, ligesom vi ønsker at undersøge, hvordan tidligere erfaringer med systemet har betydning for det igangværende forløb.

#### *Tidligere system erfaringer*

Borgerne, i vores speciale, har vidt forskellige fortællinger om deres tid i jobcentret. Trods disse ser vi nogle fælles karakteristika for borgerne. De har alle psykiske lidelser og er i berøring med flere instanser i systemet såsom jobcentret, psykiatrien, misbrugsbehandling, familieafdelinger og en enkelt har boet på forsorgshjem. Deres højeste fuldførte uddannelsesniveau er 9. klasse, og ingen af dem har været på det ordinære arbejdsmarked. De har været ledige mellem 3 og 10 år og ser ikke sig selv være på arbejdsmarkedet på nuværende tidspunkt – og måske aldrig. Flere borgere har svært ved at være sammen med andre mennesker, hvilket primært kommer til udtryk i aktivering, hvor de *tvinges*

ud i en ny setting. Efter bearbejdningen af vores empiri ses et mønster på tværs af borgernes fortællinger. En fortælling om, hvordan tidligere erfaringer i systemet, præger deres oplevelse af aktuelle forløb. Der er, i vores empiri, både positive og negative oplevelser af borgernes tid i jobcentret, herunder deres oplevelse af selve tidsligheden heri. Idet vi gerne vil vise nuancerne og dybden i borgernes fortællinger, gives nedenfor et indblik i disse erfaringer. Der er ikke noget i interviewet med Manja, der tyder på, at hun har haft negative erfaringer med systemet gennem sit liv. Alligevel er det muligt, at hun har haft det, selvom hun ikke giver udtryk for det, trods spørgsmål herom. Manja er også gennemgående positiv i interviewet, når hun fortæller om sit forløb i jobcentret; både i forhold til case kommunen, men også tidligere kommuner. Når vi således undersøger empirien fra de øvrige borgere, er deres erfaringer helt anderledes end Manjas. Dan, Jens og Carina fortæller om voldsomme tidligere negative oplevelser *af* og *i* systemet. Systemet er her især repræsenteret, som kommunale familieafdelinger. Der er tale om en oplevelse af fejlplacering på en specialefterskole, manglende plejefamilie og tvangsadoption af sit barn. Ud over dette, giver de udtryk for mere negativt prægede forløb i jobcentret end Manja. De tidligere negative erfaringer kan derfor være med til at give en negativ oplevelse af deres forløb i jobcentret senere hen. Dette er i tråd med Kjellberg og Jansson (2022, s.233-234), der beskriver, hvorledes tidligere negative erfaringer i jobcentret kan blive en hæmsko for borgere i forhold til at få fuldt udbytte af de beskæftigelsesrettede tilbud, som de modtager efterfølgende. Vi finder således et mønster i vores empiri, der understøtter negative tidligere system erfaringers relation til igangværende indsats i jobcentret og i mødet med sagsbehandlere, som repræsentant for systemet. I det følgende vil vi fremhæve borgernes fortællinger om de negative erfaringer for at give et indblik i deres betydning i aktuelle forløb i jobcentret.

### *Dans tidligere erfaringer*

Dan har en tidligere oplevelse i systemet, som han, undervejs i interviewet, vender tilbage til. Han fortæller, at han ikke kunne bo hjemme længere, da han gik i 7. klasse, idet hans far var voldelig, og at han derfor kom på en efterskole. Han fortæller, hvordan han som 14-årig blev glemt på efterskolen, og hvordan han måtte tage med køkkenpersonalet hjem, før en plejefamilie kunne findes. Hermed ses det, hvordan han har oplevet svigt som barn både af en forælder, der var fysisk voldelig, og af sagsbehandlere, som ikke havde en plejefamilie klar til ham. Han har hermed været i en afventende position af uvished i en tidlig alder. At være afventende på dette tidspunkt i sit liv er ikke mindre undertrykkende, end det ville være som voksen. Han beskriver sin oplevelse således;

*“Så kom vinterferien og så [Navn kommune] de havde pragmatisk vis glemt lille Dan. Så jeg skulle hjem og sove ved... Hvem fanden var det... Køkkenpersonalet, tror jeg det var. Eller sådan et eller andet. Det var meget flinkt af dem, ja ja. Men øhh... Nu stoler du da i hvert fald på dem, der skal hjælpe dig. Du er fjorten år gammel. Det gør du i hvert fald ikke, nej. (griner) Så... Det... Kan man godt sige har haft stor betydning for den person, som jeg er.”*

Det er tydeligt, at det er *her* Dan oplever et svigt, der manifesterer sig som kropsliggjorte erfaringer, idet han både griner, men også senere bliver tydeligt sur, når han erindrer situationen. Han stoler ikke længere på systemet, og han oplever, at det har haft stor betydning for den person, som han er i dag. Han beskriver stærke følelser forbundet med oplevelsen;

*“Ja de eneste mennesker, der fucking skal hjælpe dig, når ikke du er myndig. Det er bare de eneste mennesker, der fucking smed mig ned i et hul. Det er nærmest værre, end det min fucking far har gjort.”*

Han mindes situationen med følelsen af at være smidt ned i et hul. Dermed opleves en uoverensstemmelse i forhold til den hjælp, som han mener, han burde have fået som barn. Den uoverensstemmelse, eller kampen om bestemmelsesretten over det felt, som Dan indgår i, har han ikke meget magt over. Han var blot 14 år gammel og afhængig af et system, der burde have hjulpet ham. Dan oplever, at sagsbehandleren nærmest gør noget, som er værre end det, hans far gjorde, idet faren “bare” slog. Disse episoder med både vold i hjemmet og oplevelsen af manglende hjælp fra de, som burde hjælpe, kan have indvirken på, hvordan Dan agerer i sit voksenliv. Vold og svigt har disponeret ham for selv at handle med vold. Det er således ikke blot et spørgsmål om erfaringen i sig selv, men også måden hvorpå han har lært at agere i samspil med andre mennesker; baseret på sine tidligere erfaringer. (Bourdieu, 2000, s.233) Denne negative oplevelse af svigt fra systemet fletter Dan ind i sine fortællinger om kontakten til sin nuværende sagsbehandler i jobcentret. Vi ser derfor, at hans negative følelser rettet mod de tidligere sagsbehandlere i familieafdelingen har en betydning for hans forløb som voksen; også selvom det er to vidt forskellige områder. Hans forventning til systemet er derfor, at det kommunale system, om det er familieafdeling eller jobcenter, bør tage vare på de, som har brug for det. Det oplever han dog ikke sker. På den måde lægger hans erfaringer sig således op af Bourdieus (2000, s.210) beskrivelse af, hvordan tidligere erfaringer udløser en forventning om, hvad der kommer til at ske. De erfaringer lagrer sig således og kommer til udtryk via kropsliggjorte erfaringer, både i forventningerne til sagsbehandleren, men også i måden hvorpå han udtrykker sig verbalt og fysisk.

Derfor ses det i empirien, at han, uden videre refleksion, forbinder de dårlige erfaringer med uafklaret ventetid på en plejefamilie med den ukendte situation i jobcentret, hvor dem, der skal hjælpe ham, ikke gør det. Dette kommer tydeligt til udtryk i hans beskrivelse af sagsbehandlere i jobcentret;

*“Altså undskyld jeg siger det, men det er meget de her fede trælse (knurrer) møgkællinger, for at sige det **pænt**, altså der sidder der, og de ligner jo fucking, der er blevet kørt en eller anden traktor, altså. Gå nu væk med jer, mand. Altså... Lad være med at ødelægge mit liv, mand. Bare fordi du er træls, altså. (knurrer)”*

Dan har hermed en overvejende negativ oplevelse af sagsbehandlere, der viser, hvordan de tidligere erfaringer hænger ved og følger ham gennem livet. Der skal således mere til, før han afviger fra sin følelse af sagsbehandlere som “møgkællinger”. Alligevel har han få positive fortællinger, som han oftest forbinder med sagsbehandlere, der lytter til ham.

#### *Carinas tidligere erfaringer*

Da Carina er 18 år, får hun tvangsfjernet sit barn. Det sker to måneder efter, at hun har født sin datter. Hun refererer flere gange under interviewet til denne episode, og det er tydeligt, at det har påvirket hende mere end noget andet. Hun beskriver det således;

*“...de [har] faktisk har taget røven godt og grundigt på mig. Og derfra bare at snakke om tvangsadoption, og så er hun faktisk blevet adopteret til Jylland. Mere ved jeg ikke; hvad hun går og laver, hvad hun er, hvad hun hedder, hvad hendes cpr-nr er eller noget som helst. De har fjernet alt. [...] Så det er også en af grundene til, at jeg har svært ved at komme ud. Fordi lige pludselig så kommer det hele bare op i mig, og så har jeg ikke rigtig lyst til noget.”*

At få tvangsadopteret sit barn er for Carina naturligvis en meget indgribende handling i hendes liv. Til trods for, at hun er myndig, har hun ikke selv mulighed for at beslutte, om hun *må* og *kan* være forælder. Efterfølgende oplever hun ulyst og holder sig mere hjemme. At miste retten til at opfostre sit eget barn, kan virke meget fjernt fra tanken om at miste sit arbejde. Alligevel ses en sammenhæng i vores empiri, idet Carina nu skærer alle sagsbehandlere over én kam og fortæller, at hun ikke stoler på nogen af dem. Hun sætter dermed lighedstegn mellem sagsbehandlere i familieafdelingen og sagsbehandlere i jobcentret; alle som utroværdige. Ligesom Bourdieu (2020, s.222) beskriver, hvordan arbejdsløshed kan ses som en måde at blive ekskluderet på i takt med, at man ikke længere har en

mission, et mål eller forventninger, kan det at få frataget muligheden for forældreskab også forstås som en måde at få frataget et mål i livet. At have mål og mening med hverdagen i forhold til et arbejde kan ligeledes ses i forældreskabet. At have et mål om at være mor indebærer også at planlægge ens hverdag ud fra ens barn, som har behov for en. At være mor og være noget for nogen, i relation til forældreskab, er dog ikke længere en mulighed for Carina. Hendes respons er tilbagetrækning og mistillid til systemet. Den efterfølgende tid bliver for hende en meningsløs non-time, hvor ingenting sker, og hvor hun ingen fremtidsudsigter kan se for sig selv (Bourdieu, 2000, s.222). Dette da hun mister meningen med tilværelsen, og herunder også meningen med hendes forløb i jobcentret. Hendes tidligere erfaringer kropsliggøres nu som negative og frustrerende, da det ikke kan betale sig at have et mål om noget, der ikke anerkendes som realistisk af systemet. Dette giver Carina udtryk for;

*“Altså lige nu der tænker jeg bare, at det hele kan rende mig og har allermest bare lyst til at melde mig ud af det hele nu. Men jeg ved godt, at jeg ikke får noget ud af at melde mig ud af det hele, så altså jeg må bare tage den tid det tager.”*

Hendes erfaring med tvangsadoptionen og det kommunale system gør, at hun har lyst til helt at opgive al kontakt til jobcentret. Til trods for, at tidligere erfaringer kan være med til at påvirke oplevelsen af at være i jobcentret, opleves det for Carina alligevel nødvendigt fortsat at blive heri. Denne nødvendighed er også til dels erfaringsbaseret, idet hendes far har været lang tid om at få hans førtidspension. Så selvom den tidligere negative erfaring med tvangsadoption påvirker hende, har hun også øvrige erfaringer. I dette eksempel er én erfaring derfor, at en førtidspension tager tid, ligesom det at være i jobcentret er vejen til at nå til førtidspensionen. Så selvom det hele kan rende hende, og hun ikke ønsker andet end en førtidspension, er hun erfaringsbaseret nødt til at holde kontakten med jobcentret. (Hutchinson & Oltedal, 2019, s.209-210) Dette betyder dog ikke, at de tidligere negative erfaringer er glemt. Carinas repertoire af reaktioner beror derfor stadig på de kropsliggjorte erfaringer, herunder de negative;

*“Så jeg har det sådan, får hun at vide, at hun er en lort, og hun er en lort, så skal hun også have det af vide. [...] Det er, fordi jeg er bare rasende på kommunen, efter de har fjernet mit barn. Jeg stoler ikke på nogen af dem. Så [...] jeg har intet tilovers for dem.”*

Disse erfaringer bærer Carina med i sit videre forløb, hvor de er med til at skabe betingelser for samarbejdet med sagsbehandleren. Dermed er hendes tidligere erfaringer med til at påvirke

samarbejdet med sagsbehandleren i hendes forløb. En måde at anskue verden på for hende udtrykkes tydeligt med systemet som modspiller.

### *Jens' tidligere erfaringer*

Den sidste fortælling om tidligere erfaringer er den, som Jens giver os et indblik i. Jens fortæller, at han i midten af 9. klasse fik stillet diagnosen infantil autisme. Denne diagnose har sidenhen vist sig at være forkert, idet han ikke har netop *denne* specifikke autismediagnose. Han er velformuleret under hele interviewet og god til at erindre sin oplevelse af sin skolegang og sit forløb i jobcentret. Grundet den første diagnose blev han sendt på en efterskole og Særlig Tilrettelagt Ungdomsuddannelse, hvilket han oplever som en fejlplacering. Han beskriver stedet som; *“et sted, hvor folk med svære behov blev gemt væk, fordi det var nemmere at sende dem derop”*. Han husker, at det var et sted for meget hårdt ramte, nonverbale autister og personer med downs syndrom. Jens ser ikke sig selv, som en del af efterskolens målgruppe og har dermed følt sig malplaceret og gemt væk. Han fortæller om oplevelsen af at være på en specialefterskole, imens livet fortsatte for hans venner;

*“Det var rigtig rigtig svært at se ens kammerater startede på HF, gymnasium og det ene og det andet, og så endte jeg på specialefterskole. Så det tog mig lidt længere at acceptere, at det var ikke sådan det skulle gå”*.

Dermed ses det også, at han oplever at være fejlagtigt placeret på et sted for personer uden sprog i flere år, samtidigt med at hans tidligere kammerater finder deres vej videre i livet, mens hans liv er gået mere eller mindre i stå. Dette i lighed med Nielsen et al. (2021, s.179), der beskriver, hvordan normen om, hvad der skal ske på et givent tidspunkt i ens liv, bør følge ens jævnaldrende for, at ens liv og tid opleves meningsfuldt. Dette oplever Jens ikke er tilfældet og fortæller, hvordan det har taget tid for ham at erkende, at han ikke skulle det samme som hans kammerater. At være placeret et sted, hvor han har følt sig malplaceret, har ikke bidraget til hans oplevelse af meningsfuld tid, men derimod et svigt fra systemets side. Bourdieu (2000, s.214-215) henleder ligeledes opmærksomheden på, at der ikke kan tales om lige muligheder, da både *“social games – the economic game but also the cultural games (the religious field, the juridical field, the philosophical field) are not “fair” games”* (Bourdieu, 2020, s.214-215). Jens' oplevelse er, at ingen har set, hvem han var. Han blev gemt væk, blev ikke lyttet til og fik ikke de samme muligheder, som hans kammerater. Han oplyser ligeledes, at oplevelsen af at være glemt i systemet gør sig gældende den dag i dag. Derfor kan man sige, at det har haft betydning for den måde, hvorpå han oplever mening i hans nuværende forløb i jobcentret, da

det er en genkendelig følelse for ham. I løbet af Jens' fortælling, bliver vi opmærksomme på, hvordan han i pressede situationer "gemmer" sig, som han siger; "og så var jeg væk". At være væk betyder, at han isolerer sig fra omverden, både fra familie, venner, kontaktperson og jobcentret. Dette er blevet hans reaktion, som han via tidligere oplevelser, har erfaret som værende virksom. Når han er væk, har han ro. Når han er væk, stilles der ingen krav til ham, og han kan få en mere rolig tid, uden forventninger, der skal imødekommes. For ikke at isolere sig og samtidig bibeholde lysten til at være i tilbud, praktik, skole, forløb med videre, som Jens nu har været og er, vil der være behov for kunsten om, som Bourdieu (2000, s.228) beskriver som "*turning down, instead of turning off*". Det handler altså om at bibeholde Jens' motivation, uden at drive ham til fortvivelse. For eksempel ved hjælp af selvstændige til og fravalg. Dette er ikke lykkedes i Jens' tilfælde, idet hans erfaring er, at han alligevel bliver "slukket", gemt og glemt.

Dermed har vi identificeret et mønster i forhold til tidligere negative erfaringer hos tre ud af fire interviewede borgere. Tid er derfor ikke kun noget, de oplever som nutidigt, men også noget som skal forstås i datid. Tid er en oplevelse, som ikke kun beror på noget "*that someone has, that one gains or wastes, lacks or has on one's hand*" (Bourdieu, 2000, s.206). Tid er meget mere end det. Borgernes tidligere erfaringer og oplevelse af tid er derfor forbundet med det at være i et system.

#### Mulighedsrum eller umulighedsrum?

I det foregående blev tidligere erfaringers betydning identificeret for oplevelsen af meningsfuld tid i jobcentret. I dette afsnit vil vi, med udgangspunkt i borgernes oplevelse som langvarigt ledige, undersøge deres mulighed for at kontrollere egen tid. Formålet er, at nuancere forståelsen af borgernes opfattelse af tid; herunder denne opfattelses betydning for borgernes forløb i jobcentret.

Borgerne beskriver mangartede og komplekse fortællinger om deres liv og oplevelser i systemet. Idet vi ikke fandt et begreb tilsvarende vores forståelse af disse oplevelser, har vi valgt at udvikle vores eget. For at vi kan analysere borgernes oplevelser nærmere, anvender vi derfor begrebet *mulighedsrum*, der skal dække over disse komplekse processer. Begrebet anvender vi til at undersøge borgernes oplevelse af mulighed for at agere i eget forløb og dermed for at have kontrol over egen tid. Dette rum afhænger af borgernes kapitalsammensætning og position i det sociale rum. Yderligere har sagsbehandlernes forskellige tilgange til borgerne også indflydelse på dette i forhold til, hvilke muligheder borgerne gives for at handle i eget forløb. Bourdieus (2020, s.227) forståelse af *The art of giving*



time er derfor en del af vores forståelse, idet både borgerne og sagsbehandlerne bruger deres tid på hinanden; værdien af deres tid er dog ulige vægtet – til sagsbehandlingens fordel.

### *Kunsten at give tid*

I vores empiri ser vi en tendens til, at borgerne ikke oplever, at deres tid er værdifuld i sagsbehandlingens øjne. Et eksempel på dette er Jens' oplevelse af at være ledig i længere tid. Han oplever ikke, at hans tid er noget værd i mødet med jobcentret;

*“Jeg føler på nogen punkter, at det her system er designet til at spille folks tid. Jeg synes ikke, de tager tingene så seriøst, som de burde. At det haster, når det er på deres præmisser, men når det omhandler os andre, så tager det den tid, det tager. ”Det skal vi ikke bekymre os om”. ”Det skal vi nok nå en gang på et eller andet tidspunkt”.”*

Værdien af tid vurderes ud fra den, der vælger at bruge sin tid på den anden. Tid er derfor en værdifuld størrelse, idet det handler om at kunne forvalte sit eget liv, ligesom det er muligt at vælge hvem og hvad man vil bruge sin tid på. (Bourdieu 2000, s.227) Jens beskriver sin oplevelse af tid og den ulighed, der er mellem sagsbehandler og ham selv. Han giver noget af sin værdifulde tid til sagsbehandleren, men oplever ikke, at den gave, som det er at være genstand for en andens tid, bliver gengældt. Med inspiration fra Bourdieu (2000, s.227) er værdien af tid dermed værd at bide mærke i, idet Jens er underlagt en afventende position, når det er sagsbehandleren, der vurderer, hvornår tidspunktet er til at handle. Ventetid bliver her, i lighed med Bourdieus pointe (2000, s.228), en måde, hvorpå sagsbehandleren, måske utilsigtet, kommer til at kontrollere Jens' tid. Afledt heraf, oplever han dermed heller ikke at have mulighed for at bestemme, hvornår noget burde blive taget seriøst. Dette hindrer således muligheden for at have indflydelse på eget forløb og liv, hvilket ifølge Bourdieu (2000, s.226) gør, at Jens oplever en magtesløs ventetid, hvor han ikke bliver taget seriøst. Det kan derfor være vanskeligt for ham at se en meningsfuld fremtid, idet hans tid og oplevelse af, hvad der er vigtigt, ikke prioriteres af jobcentret. Han oplever derfor, at der ikke er nogen reel mulighed for at være i mulighedsrummet, da det er sagsbehandleren, der har magten til at kontrollere hans tid. Bourdieu (2020, s.228) beskriver, at for dem med begrænsede kapital er verden ikke *”din østers”*, men nærmere et sted med ulige muligheder for at kontrollere egen tid. Dette bliver tydeligt i Jens' oplevelse af at være i jobcentret. En måde at forstå hans situation, og til dels også de øvrige borgeres, kan være ved at anskue deres plads i verden, som en verden fuld af STOP skilte og blinde veje. Der er flere barrierer, der gør, at de, given deres position, ikke kan kontrollere eget liv på samme måde, som

andre ”lærde” kan. Dermed må Jens acceptere, at han ikke selv kan bestemme over sin tid. Fortællingen om spildtid, ventetid og formålsløs tid, der er styret af sagsbehandleren, er gennemgående under interviewet med Jens. Nielsen et al. (2021, s.177) argumenterer for, at langvarig ledige ofte føler sig fanget i en oplevelse af at sidde fast tidsmæssigt; tom tid. Spildtid. Heri argumenteres for, at der er sammenhæng med borgernes oplevelse af autonomi og handlekraft, præcis som udfoldet i det mulighedsrum, som Jens oplever ikke at have nogen særlig kontrol over.

### *Forskellig adgang til mulighedsrummet*

Vores empiri viser, at borgernes oplevelse af, om de er værd at bruge tid på, er betydningsfuld for deres oplevelse for kontrol af mulighedsrummet. Alle borgerne har haft flere sagsbehandlere og oplever både, hvad de vil karakterisere som gode og dårlige forløb. Generelt ses et mønster i, at borgerne oplever, at der er forskellige forventninger til dem, og der gives forskellige muligheder for indhold i forløbene. Et eksempel kan ses under interviewet med Manja, hvor hun beskriver, hvordan hun ikke havde *”så meget pænt at sige om dem”* i hendes første bopælskommune, men at hun i nuværende kommune oplever et godt forløb. Medintervieweren kommenterer efterfølgende på, at jobcentrene kan være forskellige fra kommune til kommune, hvortil Manja tilføjer;

*”Det kan faktisk være forskelligt helt fra sagsbehandler til sagsbehandler selv i samme kommune. Der siger nogle forskellige ting. Hvor man tænker ”Har I ikke fået det samme regelsæt, altså?” (griner)”*

Manjas oplevelse er således, at der ikke blot er tale om kommunale forskelle, men også forskelle i samme kommune. Der er derfor blandt andet tale om individuelle menneskelige faktorer betydning for borgernes oplevelse. Det er derfor nødvendigt at forholde den aktuelle sagsbehandler, *”hvad fanden man har fået at vide [tidligere]”* for at kunne komme videre i forløbet. Når hun oplever, at regelsættet skifter undervejs, stiller det også hende i en position af uvished, idet intet er helt sikkert i forhold til den viden, hun er givet, og den plan, der er lagt. Når forventninger er skiftende og personafhængige opleves det derfor som en usikkerhed i forhold til det givne mulighedsrum. Et mulighedsrum, som Manja nu oplever, som værende svært at navigere i, idet regelsættet kan ændre sig på vilkårlige tidspunkter. Lignende beretninger om forskelle ses i de øvrige interviews. Manjas oplevelse understøttes af Bente, som beskriver, hvordan målet er ens på tværs af sagsbehandlere, men ligeledes bringer en anden dimension i spil; *”Vi kan jo ikke komme uden om at vores menneskesyn, og vores personlighed er jo en stor del af det her”*. Hun tilføjer, at der er forskel på den måde, hvorpå

sagsbehandlerne arbejder med borgerne, idet de har forskellige menneskesyn. Adgang til mulighedsrummet hænger sammen med måden, hvorpå den enkelte sagsbehandler ser borgeren, men også hvordan de bruger regelsættet og tiden med borgeren. Hun oplever ligeledes, at det er den menneskelige faktor, der er afgørende. Adgang til mulighedsrummet er derfor ikke betinget af den forvaltningsmæssige kontekst, men mulighedsrummet er derimod et relationelt skabt rum. Det vil sige, at udnyttelsen af mulighedsrummet afhænger af borger og sagsbehandler relationen og dertil sagsbehandlerens evne til at invitere borgeren ind i mulighedsrummet. Uagtet eventuelle forvaltningsmæssige forskelle, har den menneskelige faktor således en indflydelse på, hvordan tiden opleves af borgerne. Hvis borgerne ikke oplever indflydelse i mulighedsrummet, og for eksempel ikke altid ved hvad planen er, vil det betyde, at borgerne er udsat for absolut magt, som netop er at finde i det uforudsigelige. I det uforudsigelige kan, der ikke forventes noget, og borgerne er i total usikkerhed, hvor de ikke får mulighed for at handle (Bourdieu, 2000 s.228). Mulighedsrummet bliver derved nærmere et umulighedsrum, hvor det er umuligt at handle, da det er usikkert, hvad der forventes, og hvad der skal ske.

Denne forskel i tilgangen til borgerne og dermed borgernes oplevelser med mulighedsrummet kan ses, som et felt, hvor kampe opstår, idet de bringer forskellige ting med sig ind i rummet. Järvinen (2020, s.479) beskriver, med udgangspunkt i Bourdieu, hvordan et felt er et område, hvor kampe opstår internt, men også i forhold til øvrige felter. Hvert felt har hver sin doxa, sin egen commonsense forståelse af, hvad det gode liv er, hvad der giver mening, hvad det normale og unormale er, og hvad der er rigtigt og forkert. Dette gør sig ligeledes gældende for oplevelsen af, hvordan tid bruges værdifuldt af henholdsvis borger og sagsbehandler. En forskel, som Manja eksemplificerer, er, at borgerne oplever sig mødt forskelligt af de forskellige sagsbehandlere. Dette bliver tydeligt i sagsbehandlerinterviewene, hvor sagsbehandlerne bliver forelagt borgerudsagn om borgernes oplevelse af samarbejdet og tiden i jobcentret. Sagsbehandlerne reflekterer vidt forskelligt over udsagnene, og deres umiddelbare tanker afspejler dermed deres forskellige tilgange – som borgerne beskriver i deres fortællinger. Mia henviser ofte til, at det er vigtigt med rammesætning for mødet og en plan, hvorimod Bente tenderer mere mod vigtigheden af at møde det enkelte menneske på deres niveau. Herved ses det, at to sagsbehandlere, som arbejder med samme målgruppe og i samme case kommune, vægter ting forskelligt i deres arbejde. Den menneskelige faktor, ser vi derfor, har betydning for, hvordan tiden prioriteres af den enkelte sagsbehandler. Bruges den på rammesætning eller på at møde borgeren på deres niveau, og hvad er det, borgeren skal forvente i mødet med sagsbehandleren? Dette vil have betydning for, hvordan borgeren kan handle i det givne mulighedsrum, idet sagsbehandleren giver

adgang til rummet forskelligt. Et eksempel på at give borgeren lidt mere kontrol i mulighedsrummet er, da en af Mias borgere kom uventet forbi for at vise hende sin store hund. I denne situation valgte Mia at tage sig tid, midt i en travl arbejdsdag, til at gå ud og se borgerens hund, selvom hun er bange for hunde. Dette er et fint eksempel på Bourdieus (2020, s.206) Human-time, hvori Mia tager sig tid til noget – selvom der måske reelt ikke har været tid. Dette kan afføde en forventning fra denne borger om at få samme mulighed hos en kommende sagsbehandler.

Jens fortæller, at han, til trods for personlige udfordringer, fortsat mødes af forventninger om, at det bare skal fungere og henviser her til en praktik, som han ikke kunne holde til og derfor afbrød. Hertil han tilføjer; *“Du har ikke noget støtte fra jobcentret, men de har stadig de samme forventninger; det skal bare fungere.”* Dette ses, som en ulighedsskabende proces, hvori Jens har en oplevelse af ikke at kunne kontrollere sin egen tid i jobcentret, idet hans oplevelse af praktikken er, at den netop ikke fungerer. Mulighedsrummet er bundet op på relationer og deraf også gensidige forventninger. Jens oplever ikke at få den støtte, der skal til for at efterleve de forventninger, som jobcentret har. Ligesom Järvinen (2020, s.479-480) beskriver, kan sagsbehandlerne ses, som de legitime aktører på feltet. De får mulighed for at stadfæste tidsbegrebet, idet de både har handlekraften og oplevelsen af, at det er dem, der også skal påtage sig ansvaret, som det mest *“selvfølgelige”* i kraft af deres position som professionelle (Järvinen, 2020, s.479-480). Hermed oplever Jens, at tingene bare *skal* fungere, men at dette ikke lykkes, idet han ikke har den samme magt i mulighedsrummet som sagsbehandlerne. Dermed ses, at mulighedsrummet er i sagsbehandlerne kontrol, hvori borgerne skal inviteres ind for at kunne opleve denne meningsfuldhed. Dette er for Jens dog svært begrænset, idet han ikke kan efterleve forventningerne og ej heller oplever støtte hertil. Der er derfor ikke lige adgang til mulighedsrummet for alle.

#### Førtidspension som exitstrategi

Vi er undervejs blevet optaget af borgernes fortællinger om ønsker for deres fremtid. Borgerne har givet udtryk for, at de tidligere har haft ønske om beskæftigelse, men at dette er ændret, undtagen Manja. Vi tager derfor udgangspunkt i nogle af borgernes oplevelser i forhold til ændringen fra på et tidspunkt at have tanker om uddannelse og arbejde til at ønske at være fri for jobcentret og få en førtidspension.

### *Arbejde, nej tak*

Vi ser, i vores empiri, en tendens til, at tidligere erfaringer og kontrol over egen tid påvirker den enkeltes fremtidsudsigter. Carina beskriver afledt af hendes erfaring med tvangsadoption af hendes datter, følgende om ønsker for beskæftigelse;

*“... Og derfor har jeg trukket den så langt nu, fordi at jeg ville jo rigtig gerne arbejde i en børnehave, men det kunne vi godt se, at det var nok ikke lige et princip at arbejde i en børnehave, når det er man lige har fået fjernet et barn...”*

Hun opgiver derfor sit ønske om arbejde som pædagog ud fra en vurdering, der er foretaget af systemet. Ud fra Bourdieus (2000, s.211) beretning om agenters forskellige handlekraft og tidligere erfaringers betydning herfor, kan Carinas tidligere erfaringer forstås som at påvirke hendes handling mod ønsket om beskæftigelse. Da hun ikke længere kan se sig selv som pædagog, grundet tvangsadoptionen af hendes datter, bliver systemet for hende den magtfulde agent, der kan definere, hvilke mål der er mulige for hende at nå. I og med at andre ikke kan se hende varetage sit eget barn, kan hun ikke tro på, at hun kan mestre et arbejde med at passe andres børn. Hun kan dermed ikke forudse en kommende meningsfuld fremtid, selvom hendes eget ønske har været at arbejde i en børnehave. Hun ønsker derfor ej heller at udvikle sig, men nærmere at få en afklaring således, at hendes nye mål kan opnås; førtidspension. Ikke kun tidligere erfaringer har betydning for ønsket om beskæftigelse. Jens har en oplevelse af, at ingen helt ved, hvem han er, og oplever ofte at føle sig glemt af jobcentret. Han tilføjer med et smil; *“Ja det er blevet lidt en sej joke ”Jens, hvem fanden er det?!”*. Det er altså ikke blot ledigheden, men også oplevelsen af ens værd, som menneske, der her italesættes. Jens oplever sit forløb i jobcentret som værende langtrukket og spild af tid, hver gang hans forløb går i stå grundet nye sagsbehandlere, forsvundne papirer og udskudte møder. Dette påvirker ligeledes hans oplevelse af eget værd, som han beskriver det; *“Man føler sig ikke vigtig på nogen måde”*. Han har tidligere i sit forløb haft ønsker for fremtiden, men han er nu, efter længere tid, et andet sted rent personligt;

*“Det har været planen. Jeg har altid gerne ville have et arbejde. Jeg vil gerne være pædagog, men nu har jeg været i praktik nogle gange, og det er desværre ikke realistisk. Jeg går helt ned psykisk, desværre. Lige så snart der kommer for mange timer på.”*

Til trods for hans oprindelige plan, har presset i praktikken kørt ham psykisk ned og resulteret i, at han ikke længere tror på det. Efter disse oplevelser har han derfor et ønske, ligesom to af de andre

interviewede borgere om at få tildelt førtidspension. Jens fortæller således; *“Hele snakken har været om, at når forløbet endelig er færdigt, så kan jeg faktisk komme i gang med livet”*. Underforstået, at mens han er i jobcentret kan han ikke leve sit liv, som han ønsker. På interview tidspunktet er Jens indstillet til en førtidspension; han afventer svar herpå.

### *Kan jeg, vil jeg, skal jeg udvikle mig?*

Et andet gennemgående tema i empirien er borgernes oplevelse af, at de ikke ved, hvornår det hele er slut. På den ene side vil Carina ikke længere udvikle sig og helst ikke nærme sig arbejdsmarkedet, men på den anden side ses også øvrige faktorer, der påvirker, hvorvidt den enkelte kan og skal udvikle sig. Borgernes oplevelse af tiden i jobcentret, er underlagt den uvisse tidslinje i, hvornår den enkelte potentielt er færdig med at udvikle sin arbejdsevne, som når Jens taler om *“når det hele endelig er færdigt”*. Dette i lighed med Nielsen et al. (2021, s.190), som også ser denne non-time, hvori borgerne venter på, at livet kan gå i gang igen. Målgruppen, som vi har undersøgt, er langt fra arbejdsmarkedet, og der er derfor ikke en umiddelbar direkte vej til beskæftigelse. Forløbet i jobcentret opleves derfor af borgerne som uigennemskuelige, og flere giver udtryk for, at de ønsker, at det skal overstås og være færdigt. I lighed med borgerne forklarer Mia, at hendes opfattelse af tidslighed, i relation til udvikling i borgernes forløb, kan være svær at rammesætte;

*“Ja, fordi jeg synes, det er svært at sige, at noget er for lang tid. Hvis der sker noget, der kan rykke fremad, så er det svært igen at sætte tid på, hvornår man er rask, og hvornår man har det godt, og hvornår man er klar til at varetage et arbejde.”*

Hun oplever, at borgerens udvikling kan tage tid. Derfor kan det også for hende være svært at sige, at noget bliver *for lang tid*, så længe det *“rykker fremad”*. Der ses i vores empiri også udtryk for denne fremgang. Borgernes oplevelse af fremgang kan være henholdsvis udvikling eller afklaring af ressourcer og begrænsninger. Mia ser derfor et potentiale i, at borgerne kan ændre deres muligheder for at varetage et arbejde. Hermed indikeres også mulighed for at ændre placeringen i det sociale rum på sigt. Borgernes oplevelse er dog, at endemålet er uigennemskueligt – ingen af dem ved reelt set, hvad planen er for dem og ved ej heller, hvornår der er en slutdato. Før en førtidspension kan opnås, er der lovgivningsmæssigt et krav jf. Lov om social pension §16 stk. 3 om, at arbejdsevnen skal være tilstrækkeligt afklaret og beskrevet som værende varigt nedsat i ethvert erhverv. Det betyder, at alle muligheder for forbedring af arbejdsevne skal være udtømte forud for bevilling af førtidspension. Borgerne, i vores speciale, har været ledige i op til 10 år, mens Bente beretter om en borger med 25

års ledighed. Uagtet om det er 10 eller 25 år, er det en relativ lang periode – også selvom der sker en form for udvikling. Dan har for eksempel, i løbet af de 10 år, fået fast base og afklaret sine psykiske lidelser, men ser fortsat sit forløb i jobcentret som langt. Det er sagsbehandlerne, som skal hjælpe med at tilrettelægge borgernes forløb ud fra, hvad der skal til for afklaring af arbejdsevne. Dermed har borgerne ikke nødvendigvis frihed til at bestemme, hvilke ændringer i deres liv, og eventuelt kapital, de ønsker. Førend en førtidspension vil være mulig skal arbejdsevnen afklares, hvilket kan udfoldes med Bourdieus (2000, s.217) begreb *can-be*, hvor arbejdsevnen kan blive bedre, anderledes eller mere “normalt” i udviklingen af den enkelte borgers situation. Det er netop i denne proces, at borgeren er nødsaget til at stole på og samarbejde med sin sagsbehandler, der kan hjælpe med at opnå denne ændring, trods tidligere negative erfaringer. Der er, i vores empiri, flere eksempler på, hvordan dette til dels lykkedes og til dels forsøges, men mislykkedes – alt sammen i forsøget på afklaring af borgernes situation, så de ikke sidder fast i systemet.

#### *Undtagelsen der kan bekræfte reglen*

Trods borgernes ændrede ønsker undervejs i deres forløb i jobcentret, er Manja undtagelsen, der bekræfter reglen, da det lykkes hende at bibeholde ønsket om uddannelse og arbejde. Manja er i behandling i psykiatrien, men fortsat også i afklaring i jobcentret. Dette oplever hun meningsfuldt, idet hun ser det, som vejen til at nå eget mål om beskæftigelse. Hun fortæller, hvordan hun, i løbet af sin tid i jobcentret, er blevet udredt i psykiatrien og har fået mere ro på sit liv;

*“(…) det har helt klart været et godt forløb, og der har været mere tempo på, at vi skal finde ud af at gøre noget, så du ikke bare går derhjemme, men at du ligesom har noget at foretage... Hvad hedder det... Tage dig til. Selvom det bare måske er behandling. Så er det også noget at tage sig til, ikke. Altså så de hjælper også på de fronter, hvilket jeg synes er fantastisk.”*

Manja vil altså gerne afklares og forbedre sin situation, ligesom hun gerne vil have noget at tage sig til. Hun oplever at være en aktiv medspiller i denne proces, idet hun er med til at bestemme tempoet i hendes forløb i jobcentret. Herudover oplever hun sin tid i jobcentret som meningsfuld, da hun ved, at slutmålet er uddannelse og arbejde. Hun giver i interviewet også udtryk for, at hun ikke har travlt med at nå sine mål, og at hun på nuværende tidspunkt er tilfreds med at fokusere på sin behandling. I Manjas eksempel ses mulighed for at forbedre hendes situation via psykiatrisk behandling. Dette vil også på sigt kunne rykke ved hendes mulighed for kontrol over andre dele af sin tilværelse. I takt med

at Manja får mere afklaring og forhåbentlig stabilitet i hendes psykiske helbred, vil det give hende bedre forudsætninger for at kunne tage den uddannelse, som hun drømmer om. Det vil samtidig give hende bedre forudsætninger for at kunne indgå i sociale relationer, idet hun vil komme mere ud og ligeledes indtræde på arbejdsmarkedet. En afklaring af hendes psykiske helbred kan derfor have en positiv indvirkning på flere dele af hendes liv; og dermed er dette et vigtigt skridt i afklaring og udvikling af arbejdsevne, og Manjas mål om at blive uddannet adfærdspsykolog. Hun oplever, at mulighedsrummet fortsat er åbent for hende, idet hun, ulig de øvrige borgere, tydeligt både kan se mål og midlet til at opnå dette for sig. Vi kan i empirien se en gradbøjning af åbningen i mulighedsrummet, til dels baseret på, hvordan borgerne, i specialet, oplever sig inviteret ind i dette af sagsbehandler, og dels hvor tydeligt målet er for dem i sidste ende. De sociale kapitaler kan netop trænes og udvikles eller i det mindste afklares ved for eksempel at være i praktik, aktiveringstilbud, behandling med videre. Et andet eksempel er Dan, som oplyser, at han bruger sin aktivering til at blive afklaret i sit forløb. Selvom hans aktivering blev afbrudt, på grund af konflikt med hans leder, er han ikke afvisende overfor en ny praktik, men; *“Nu har jeg bare valgt at sætte fuldt fokus på den sidste del af min psykiatri og min misbrugsbehandling.”*. Ligesom Manja ser vi her, hvordan der er behov for at være afklaret i psykiatrien, da det giver mening for Dan. Borgernes psykiske helbred er dermed en del af forklaringen på deres kapitalmængde, og det har derfor en indvirkning på borgernes mulighedsrum – og handlekraft i mulighedsrummet i forhold til styring af egen tid og oplevelse af meningsfuldhed. Dan har, ligesom Manja, mulighed for både indflydelse og inddragelse i eget forløb, idet han selv har valgt, hvad han vil behandle først. Indflydelse og inddragelse er, ifølge Nielsen et al. (2021, s.194), vigtige faktorer for at opnå den tidlige mening i eget forløb. Dermed ses intentionen om udvikling og afklaring at have en positiv effekt på borgernes samlede liv, idet der også ses mulighed for at udfordre de tidligere erfaringer og aktuelle positioneringer. Til trods for, at Dan håber på en førtidspension, ønsker han alligevel noget ved siden af en eventuel førtidspension; *“Stik mig min vogn og mine klipklapper og så et lommeur, og jeg skal gå og samle skrald i to timer. Det er fint.”*. Han ønsker et lille sidejob, hvor han ikke skal tale med for mange mennesker. Dette er ikke kun hos Dan, men noget som vi ser i flere af borgerinterviewene. I og med de interviewede borgere vil eller har ville noget på et tidspunkt, og til dels fortsat ønsker det, så kan vi se, at der på tværs af interviewene er forskellige grader af håb for noget, der nærmer sig arbejdsmarkedet. En manglende indflydelse i mulighedsrummet er således en afgørende faktor i oplevelsen af, hvorvidt et forløb i jobcentret opleves langtrukket eller ej. Hvis borgerne, i løbet af de lange forløb, erfarer, at de ikke har nogen mulighed for at handle, vil de udlede, at den eneste vej til en meningsfuld tilværelse vil



være, hvis de bliver fri for jobcentret. Derfor ændrer deres ønske sig fra beskæftigelse til førtidspension. Dog uden helt at vide, hvordan livet ellers skal være meningsfuldt.

Når tiden skal give mening

Vi er, igennem arbejdet med specialet, blevet opmærksomme på, at borgerne reagerer forskelligt på forskellige dele i deres forløb. Til trods for, at der kan være forskellige oplevelser, er vi alligevel nysgerrige på, om oplevelserne i sig selv er et udtryk for, at borgerne vil noget med deres forløb i jobcentret. Derfor søger vi her at undersøge borgernes oplevelse af mening i relation til tid i deres forløb.

*Lineær systemtid er ikke for alle*

Som beskrevet er der flere veje, der skal afsøges imod målet om beskæftigelse. Det kan således være svært at sætte ord på, hvornår noget er *for* lang tid, hvornår noget er *tilpas* lang tid, og hvornår noget går *for* hurtigt. Borgerne har mange beretninger om deres oplevelse af tiden i jobcentret, og om det at være langvarig ledig. Blandt andet Dan, som taler om at “*det føles langt, selvom det måske ikke er langt. Det føles bare som lang tid. [...] [Fordi] Det er en proces, jeg ikke selv kan gøre noget ved mere eller mindre*”. Så selvom han godt ved, at det måske ikke reelt set er lang tid, så føles det alligevel sådan, da det er ude af hans hænder. Vi ser i vores empiri eksempler på, at borgerne oplever, at deres psykiske lidelse har indflydelse på deres oplevede tid; ligesom Dan kobler hans utålmodighed til hans ADHD. Ligeledes ses flere oplevelser, hvori selve tiden i jobcentret føles ude af borgernes hænder. Sagsbehandlerne har, ulig borgerne, igen en helt anden oplevelse af tidslighed. Bente synes, at henholdsvis 2-5 år kan være *for* lang tid, hvorimod Mia ikke mener, at der er noget, der hedder *lang* tid, før der har været stilstand i en sag for længe. Hertil uddyber Mia;

*“Det jeg tænker, der er vigtigt i den her, det var, at der var en plan, sådan at der faktisk hele tiden var noget i gang, og det er også mere for den unge, at de måske ikke føler, de står stille og så tre år efter, så er der stadig ikke sket noget.”*

Hun mener at så længe, der er en vision om, hvad der skaber fremgang eller afklaring for borgeren, så vil borgeren ikke opleve tiden som spild. Begge sagsbehandlere er enige i betragtningen om, at der ikke må være stilstand i en borgers sag for længe. Dog definerer sagsbehandlerne ikke, hvad længe egentlig er. Alle borgerne tilkendegiver en vis enighed med sagsbehandlerne i det ovenstående; altså at det er godt at have en plan, og at deres sag ikke må stå stille. Samtidigt ser vi også i empirien, at

borgerne netop ikke oplever, at de ved, hvad planen reelt er, ej heller hvornår noget er færdigt. Jens fortæller om sit forløb blandt andet at; *“Jeg tror ikke, at jeg på noget tidspunkt har ønsket, at der ikke skulle ske noget overhovedet”* og tilføjer samtidigt ambivalent at; *“Jeg ville gerne have det slut”*. Jens vil hermed gerne have indhold i hans forløb i jobcentret samtidig med, at han egentlig ønsker, at hans forløb kan få en afslutning. I overensstemmelse med Nielsen et al. (2021, s.190) skal forløbet være i fremgang, så tiden for borgeren opleves værdifuld og meningsfuld. Indholdet i tilbuddene til borgerne er dermed afgørende for, hvorvidt de oplever den subjektive tid i jobcentret som værende meningsfuld.

### *Modstand er ikke nødvendigvis modvilje*

Vores empiri viser, at borgerne oplever langstrakte og til tider meningsløse forløb. I nogle af disse forløb ses det, at borgerne reagerer med forskellige former for modstand, spørgsmålet bliver således, om det er et udtryk for modvilje mod at ville være i jobcentret eller ej. Vi vil her tage udgangspunkt i nogle af de mønstre, som vi har identificeret i de forløb, hvor borgerne på den ene eller anden måde gør modstand mod deres beskæftigelsesindsats. Danneris' (2018, s.369) typologiske tidsfaser gennem ledighed, beror på 4 faser; stagnation, afsporing, regression og progression. Ikke alle ledige kommer gennem alle fire faser, heller ikke nødvendigvis på samme tid i forløbet (Danneris, 2018, s.369). Regression ses blandt andet i Dans fortælling om hans forløb. Dan fortæller, at han på et tidspunkt var i aktivering, hvor han skulle på ansøgningskursus. Han beskriver det som værende *“Det mest latterlige aktivering jeg nogensinde har været i”* og supplerer med *“jeg skal nok møde op, og jeg skal nok sende mine tre ansøgninger. Det er ikke et problem, men jeg gider da ikke sidde her fucking otte timer, mand. Så bliver jeg da fucking psykotisk i mit ansigt, mand”*. På trods af ytringer om, hvor meningsløst han fandt aktiveringens tidsperspektiv, skulle han blive *alle* 8 timer. Han pointerer, at han intet havde imod at skrive ansøgninger, men at det var langt fra alle jobs, han kunne søge blot på baggrund af sin folkeskole. Derfor oplevede han som at *“klø røvhul på hinanden”*. Som en reaktion på tilbuddet, knækkede han en computer, men dette gjorde ingen forskel, førend han knækkede endnu en computer og derfra ikke behøvede komme igen. Dans mål om førtidspension kræver, at han kommer igennem flere tilbud og deraf mere afklaring. At han gjorde modstand i aktiveringen, kan, ifølge Danneris (2018, s.363), resultere i, at han bevæger sig væk fra målet om fremgang i forløbet. Dan oplever det dog nødvendigt at reagere på meningsløsheden, hvorved modstand er en måde at genvinde noget kontrol over egen tid, idet tilbuddet for ham opleves som spild af tid. Modstand bliver en måde at handle i eget liv, på egne præmisser. Som Danneris (2018, s.363) beskriver, skal sagsbehandlere

hjælpe borgere med at komme igennem svære faser i borgernes forløb, hvilket er foreneligt med det behov, som vi har identificeret i forhold til mulighedsrummet. Dan beskriver, hvordan han blot kunne sidde med en pincet og pille lopper, hvilket han ville opleve som værende mere meningsfuldt end at søge jobs som han ikke er kvalificeret til. Han har dermed meget lave forventninger; både til jobcentret i forhold til relevante tilbud, til arbejdsmarkedet i forhold til, hvilke ordinære job han kan varetage, men også til sig selv i forhold til, hvad han har at byde ind med på arbejdsmarkedet. Dette er foreneligt med, hvad Danneris (2018, s.363) beskriver, som et gennemgående træk ved fasen regression.

Jens beskriver generelt sit forløb med meget ventetid. Alligevel er det ikke blot et spørgsmål om ventetid, men også selve uforudsigeligheden i forløbet, der har betydning for ham;

*“Et er, at det tager den tid, det tager. Det tror jeg aldrig kommer til at gøre anderledes. Men hvis man fik af vide, at ”det næste x-antal tid, der hører du ikke fra os”. ... ”marts indtil juni, der hører du ikke fra os, og så ved vi hvad du skal”. Så ved jeg indtil der, der kan jeg leve mit liv. Der skal jeg ikke bekymre mig om, hvad der skal ske næste gang. Men det er for uforudsigeligt. [...] det føltes faktisk næsten lidt på nogen punkter, at man næsten skal forsøge at tage sit eget liv, før man bliver hørt.”*

Dermed ses en forventning om, at ting tager tid. Der, hvor Jens oplever, at det bliver meningsløst, er der, hvor han er i en afventende position. Særligt den usikre fremtid ses angivet som værende udfordrende. Udfordrende i en sådan grad, at han oplever, at han næsten skal forsøge at tage sit eget liv, før han bliver hørt. Absolut magt, er magten til at være uforudsigelig og nægte andre mennesker nogen forventning; at placere dem i total usikkerhed således, at de ikke får mulighed for at handle (Bourdieu, 2000, s.228). Danneris (2018, s.369) beskriver, hvordan forløbet skal være sammenhængende og meningsfuldt for den ledige, hvis progression skal blive muligt. Når vi således ser specifikt på denne situation, oplever Jens jobcentret, som en magtfuld modstander. Samtidig ses også konsekvenserne ved hans forløb, som potentielt mere destruktive adfærd i og med, at han *“næsten skal forsøge at tage sit eget liv”*. Derved ses både tab af retning og mening i forløbet, hvor tiden er så konfus, at han næsten ikke kan holde til det. Altså ses her et overlap mellem regression og afsporing. Den usikkerhed, der er forbundet hermed, handler derfor om, hvordan faserne i forløbet opleves, men samtidig også, som Bourdieu (2000, 226) beskriver, at *“The most painful of wants: the lack of a future”*. For hvilken fremtid er der, når Jens ikke oplever at blive støttet i sin videre progression?

Oplevelsen af denne usikkerhed ser vi komme til udtryk på forskellig vis i borgerinterviewene i varierende grad. Heri ser vi forskellige reaktioner, som stagnation og isolation, samt de mere fysiske og verbale reaktioner.

### *Progression er ikke blot fremdrift*

Overvejende tilkendegives ønsker og mål om førtidspension fra borgerne, med undtagelse af Manja. Progression er ikke bare fremdrift, men et stadie hvor der opleves kontinuitet og meningsfulde relationer (Danneris, 2018, s.363). Flere borgere har ligeledes elementer af oplevet progression, hvor målet til dels er afklaring af arbejdsevne. Målet for Carina er at få en afklaring gennem praktik, mens hun endnu føler, at hun godt kan klare at være i praktik. Dan fortæller blandt andet om dele af sit forløb, hvor der er elementer af stagnation og stilstand i det ukendte; *“Ja, og jeg er heller ikke så god til det der venteposition”*. Alligevel ses der progression indlejret, idet han gerne vil have, at der skal noget i gang bagefter; *“Men det er også, fordi jeg ved, at der skal ske noget bagefter... Det er det bagefter jeg gerne vil have, der skal i gang.”*. Dermed kan overlappet mellem stagnation forud for progression netop ses som værende positivt i borgerens forløb. Dan ønsker netop at bevæge sig fremad i sit forløb. Mod målet om afklaring af egen situation. Jobcentret bliver dermed nødt til at invitere borgerne ind i det mulighedsrum, som de har brug for at udvikle sig i, så de ikke føler sig nødsaget til at reagere med enten at trække sig, sige fra eller ikke vil samarbejde. Pointen er netop, at modstand ikke nødvendigvis er lig med modvilje; tværtimod er det et udtryk for, at borgerne gerne vil noget.

### *Er det nødvendigvis skidt, når det er “skidt”?*

De typologiske faser for borgernes forløb er generelt præget af negativt ladede beskrivelser. Der ses i vores empiri dog positive elementer indlejret i dem alle. Er stagnation eller afsporing nødvendigvis noget, som *altid* opleves negativt? Vi mener, at faserne hver især, herunder borgernes oplevelse af jobcentret rummer potentiale for positivt udfald. At der for eksempel ikke ses tilbagegang i et forløb, men at tingene står stille for en periode, er ikke nødvendigvis en dårlig ting. Nielsen et al. (2021, s.193) beskriver, at borgere, i deres undersøgelse, generelt set oplever nogle pauser i deres forløb, hvor intet sker. Disse kan opleves som *gode* pauser, altså *“rest periods”*, hvori de får en tiltrængt pause fra indsatsen i jobcentret. Dette ses ligeledes i vores undersøgelse. Blandt andet ses det under vores interview med Jens, hvor han fortæller om en periode med meget i gang på én gang, hvorfor han havde ønsket sig en lille pause. Ligeledes kan det ses, at Jens ind imellem ser sig nødsaget til at

“*blive væk*”, når det bliver for meget. Pauserne kan derfor for Jens give en mulighed for at komme sig og restituere. At være i fremdrift hele tiden kan være hårdt arbejde. Ligeledes kan det være en ressource at passe på sig selv og sige fra, som både Jens og Dan gør på hver deres måde med henholdsvis isolation fra omverden, samt fysiske og verbale reaktioner. Om de typologiske tidsfaser kan vi således rejse en vis skepsis, idet der kan findes en værdi i de forskellige måder, hvorpå borgerne reagerer på i deres forløb, som ikke nødvendigvis kræver støtte at komme igennem, men som blot er en værdi i sig selv.

### Delkonklusion

Det har vist sig, at borgernes tidligere system erfaringer har stor betydning for måden, hvorpå de oplever at kunne påvirke eget forløb, og hvordan de oplever muligheder frem for begrænsninger i jobcentret; især mulighed for at styre egen tid. Vi ser et mønster i, at størstedelen af borgerne ønsker førtidspension, som en udvej ud af forløbet, hvori de oplever manglende mening og kontrol af eget liv. Exitstrategien om førtidspension er dog ikke deres førstevalg, idet alle har ville noget andet forud for dette ønske. At skabe en god tid for borgerne i jobcentret kræver i høj grad, at sagsbehandlerne inviterer borgerne ind i mulighedsrummet, hvori de vil få mulighed for en mere aktiv rolle i deres eget forløb. Dette opleves højst problematisk, idet mulighedsrummet ofte bliver et umulighedsrum. Hvis tiden skal opleves som meningsfuld, skal borgerne føle, at de har mulighed for et forløb, hvor der bliver lyttet til det, som de byder ind med. Sagsbehandleren skal derfor fungere som en slags GPS, der planlægger den hurtigste, billigste eller mest naturskønne rute. Uanset valg af rute skal borgeren være indforstået med, at det er den vej, der vælges, da det skal give mening for den enkelte, så det ikke opleves, som en rute ned af en blind vej med masser af STOP skilte undervejs.

## Analysedel 2

Vi vil i denne analysedel undersøge, hvordan borgerne oplever samarbejdet til sagsbehandlerne, og hvorledes de føler, at de bliver inddraget i eget forløb. Vi ønsker at analysere samarbejdet, da vi er interesseret i at belyse, om dette har en betydning for borgernes oplevelse af deres tid i jobcentret. I sagsbehandlerne og borgernes fortællinger fremkommer tre vigtige pointer; sagsbehandlerne intentioner stemmer ikke altid overens med borgernes oplevelse, manglende inddragelse giver meningsløse forløb og spændingsfeltet mellem sagsbehandlerne intentioner og borgernes oplevelse. I vores empiri får vi et borger- og et sagsbehandlerperspektiv på inddragelse og samarbejde mellem disse, hvorfor vi vil anvende udsagn fra begge perspektiver til belysning heraf. Til at forstå samarbejdet mellem borger og sagsbehandler, herunder hvad der kan fordrage samarbejdet, hvilke barrierer der kan være i samarbejdet, samt hvilke forskellige måder at inddrage borgerne på, anvender vi forskningsresultater fra Monrad og Danneris, samt Caswell og Monrad. Afslutningsvis vil vi anvende the capability approach til at tydeliggøre, hvilke faktorer der kan være med til at begrænse den enkelte borgers liv. Hertil hvordan borgerens velvære kan fremmes.

### Oplevelsen af samarbejdet

I dette afsnit vil vi gerne fremskrive et udpluk af vores interviewede borgeres konkrete oplevelser af samarbejdet med deres sagsbehandlere. Herudover kort opridse, hvordan sagsbehandlerne ser et godt samarbejde med borgerne.

### *Borgernes syn på samarbejdet med sagsbehandlerne*

I vores empiri bliver det tydeligt, at borgerne oplever meget forskellige forløb og hertil en forskelligartet kontakt med jobcentret. Heri ses, gennem interviews med borgerne, deres konkrete oplevelse, mening og forståelse af samarbejdet med deres sagsbehandlere. På tværs af flere borgerinterviews kommer det frem, at borgerne ikke føler sig hørt eller lyttet til. Hertil fortæller Dan, at selvom han giver udtryk for, at han er sur og vil være i fred, så er sagsbehandlerne dårlige til at respektere dette;

*“(...) Er du sindssyg, mand. De kommer løbende efter en med deres pædagog håndbog. ”Vi skal lige snakke om det, vi skal lige snakke om det.” “Ved du hvad, det skal vi ikke snakke om. Gå væk, mand. Det ender med, at jeg rykker tænderne ud af dig, din knold mand. Gå væk.””*

Hermed har han en oplevelse af, at sagsbehandlerne kommer rendende efter ham, selvom han egentlig bare vil være i fred, hvortil han giver udtryk for, at han både kan reagere verbalt og fysisk. Han giver i forlængelse heraf udtryk for, at det derfor er rart med en sagsbehandler "*der hører efter*". I interviewet med Manja, giver hun udtryk for, at hun med tiden i jobcentret føler, at der er blevet taget bedre og bedre hånd om hende, og hertil oplever hun at blive set og hørt som et individuelt menneske. Flere af borgerne angiver, at de ikke oplever, at deres sagsbehandler gør en forskel, eller at de får noget ud af kontakten til deres sagsbehandler. Der ses dog samtidig eksempler på, at borgerne bliver mødt i forhold til deres ønsker, for eksempel i form af aktiveringstilbud og afbrydelse af et tilbud. Under et af borgerinterviewene spørges Jens ind til samarbejdet med sin sagsbehandler, hvortil han siger; "*hvilket samarbejde*" og uddyber med; "*jeg gad godt, hvis man vidste, hvad planen den var*". Hermed ses et ønske fra Jens om at være informeret om eget forløb. Som beskrevet i analysedel 1 fordrer det, at borgeren ligeledes får mulighed for at handle i egen sag, i omtalte mulighedsrum. Det er her tydeligt, at Jens ikke oplever et godt samarbejde og dermed mangler mulighed for at tage aktiv del i sit eget forløb.

#### *Sagsbehandlerne forståelse af et godt samarbejde med borgerne*

Under interviewene med sagsbehandlerne bliver det tydeligt, at der er en fælles forståelse af, at en god relation mellem borger og sagsbehandler kræver tillid og gensidig respekt. I interviewet med Bente giver hun udtryk for, at det er vigtigt for samarbejdet, at sagsbehandlerens tilgang til borgeren er afspejlet i at møde borgeren der, hvor borgeren er i sin proces. Borgeren skal ligeledes føle, at der er rum til at kunne fortælle om godt og dårligt. Hun uddyber med følgende;

*"Men det er altså også gensidig tillid og tryghed i hinandens selskab, ikke. Fordi de skal jo også turde fortælle mig, uden at [...] ja det hører man jo at borgere nogle gange dårlige tør fortælle, at så "i går kunne jeg faktisk også støvsuge hele huset" fordi så tænkte jeg så 37 timer i morgen? Nej. Der er jo noget livskvalitet i det også. Der skal jo være, lige såvel, som jeg skal have tid til mit arbejdsliv, mit privatliv, mit fritidsliv. Det skal vores borgere da også."*

Bente præciserer altså, at borgerne skal turde fortælle, hvordan det står til, uden de skal frygte, at de så bliver sendt ud i 37 timers aktivering. Mia pointerer vigtigheden af henholdsvis klare og fælles mål for at begrænse eller undgå misforståelser i forløbet, og dermed mindske risikoen for, at borgeren ikke føler sig hørt.

Sagsbehandlernes intentioner stemmer ikke altid overens med borgernes oplevelse

I dette afsnit ønsker vi at analysere forholdet mellem, hvilke intentioner de interviewede sagsbehandlere udtrykker, versus hvordan borgerne oplever sagsbehandlernes arbejdsgange. Der ses i vores empiri gode intentioner fra sagsbehandlerne om, at borgerne skal være samskabere i eget forløb, hvorfor det her bliver interessant at se, hvordan borgerne reelt oplever det.

### *Sagsbehandlernes arbejdsgang*

I de to interviews med sagsbehandlerne giver de begge udtryk for, hvordan de møder og tilgår borgerne, herunder hvilke grundlæggende elementer de mener, der skal være til stede for at kunne etablere et godt samarbejde med en borger. Sagsbehandlerne pointerer, at deres arbejdsgang kan ændres og tilpasses til den enkelte borger. Bente fortæller, hvordan hun bruger sig selv meget i sit arbejde med den enkelte borger for at finde ud af, hvor borgeren er henne, og hvordan kommunikationen skal foregå. Dette uddyber hun således; *"(...) så jeg synes jo, man har forpligtelse til i socialt arbejde at spore sig ind på borgeren, og så skal du formidle på det niveau, de skal forstå det"*. Hun giver dog samtidig udtryk for, at hun er bevidst om, at det kan være nødvendigt at være mere varsom i nogle forløb, hvor der kan være behov for at være mere firkantet i sin tilgang, da det er det, som borgeren bedst kan være i. Her er det vigtigt at være opmærksom på sagsbehandlernes forskellige arbejdsgange på baggrund af deres personligheder, menneskesyn og erfaringer. En af måderne, hvorpå sagsbehandlerne møder borgerne, er ved at være nysgerrig på borgeren og dennes situation og give sig tid til at lytte til borgeren. Hertil uddyber Mia; *"altså jeg synes, jeg gjorde mit bedste for at møde alle borgere ligeværdigt og anerkendende"*. Begge sagsbehandlere italesætter samtidig, at det handler om at finde ud af, hvor borgeren er henne i sin proces for dermed at møde borgeren, hvor borgeren er, for på bedste vis at skabe en relation, der bygger på tillid, gensidighed og accept. Mia beskriver, hvorledes hun i en given situation med en borger prøver at spore sig ind på, hvor borgeren er henne i processen, og hvilke udfordringer der er til stede;

*"Så siger man "okay, hvorfor er du ikke i arbejde nu?". Så siger de "jamen. Det er, fordi jeg har angst, jeg har depression, jeg har svært ved at komme op om morgenen, og jeg har haft nederlag i skolen". Så kan man så sige "okay, så er det det her problematikker". Så kan man tale ind i, hvad skal der til for, at vi kan arbejde på [de ting] (...)."*

Mia giver hermed udtryk for, at hun spørger ind til borgerens udfordringer. For at forstå intentionen med dette, kan vi finde inspiration i Monrad og Danneris (2021, s.35), som beskriver, hvordan



borgeren kan inddrages i problemdefinitionen, og hertil hvilke indsats, der skal sættes i værk. Mia fortæller, hvordan hun aktivt gør brug af den plan, som hun lægger med borgeren til første møde, når der for eksempel er gået et år af forløbet; “(...) *Det kan være at borgeren er blevet mere specifik på, hvad det er for et arbejde de gerne vil have, eller om det er en bestemt uddannelse (...)*”. På denne måde arbejder Mia med at tilpasse indsatserne løbende sammen med borgeren ved at inddrage borgeren i henholdsvis indsatserne i forløbet, samt timingen heraf.

Der er, på tværs af sagsbehandlerinterviewene, enighed om, at der ligger et ansvar hos den enkelte borger i forhold til at tage ejerskab over situationen og være en aktiv del af forløbet. Dette sætter Bente følgende ord på; “*prøve at italesætte det her med, at de altså også er nødt til at tage ansvar for egen proces.*”. Hun fortæller ligeledes, hvordan hun gør meget ud af at sætte rammerne for borgerens forløb, så borgeren ved, hvad der kan forventes af hende som sagsbehandler. Samtidig beskriver Bente også, at der for nogle borgere skal justeres på, hvad de kan og ikke kan. Dermed bliver inddragelse noget, der skal afpasses både til den enkelte borger, men samtidig i den enkelte situation. Der kan derfor opstå et dilemma i forhold til, hvilket vidensgrundlag der skal være udgangspunktet for de givne indsats. For at forstå den dilemmafyldte rolle, som Bente og andre sagsbehandlere kan have i, når de skal være både kontrollant og hjælper, så kan vi hente inspiration hos Monrad og Danneris (2021, s.28; 2022, s.50, 52), som netop beskriver afvejningen af borgerinddragelse versus faglig kvalitet. Denne dobbeltrolle, som sagsbehandleren skal besidde, kan være problematisk for borgerens tillid til sagsbehandleren, og dermed besværliggøre inddragelsen af borgeren i eget forløb (Monrad & Danneris, 2021, s.28; Monrad & Danneris, 2022, s.50, 52).

I takt med sagsbehandlerne fortællinger om inddragelse af borgerne, og ligeledes hvordan den enkelte borger *bør* og *skal* tage ansvar og ejerskab over eget forløb, så kan der her være tale om begrebet samskabelse. Ved samskabelse ses der nemlig et enormt potentiale heri, når der arbejdes med udsatte borgere, i dette tilfælde langvarig ledige med problemer udover ledighed, hvor det er nødvendigt at gøre brug af borgernes egen viden for at sikre relevansen af den givne indsats. For at nå frem til samskabelse er det relevant at skabe et rum for, at borgeren kan udtrykke egne behov og ønsker til den givne indsats. Når samskabelse skal opnås kræver det derfor, at der er institutionel opmærksomhed på borgerens eget perspektiv på situationen, og ligeledes en agtpågivenhed over for borgerens viden, erfaringer og kompetencer. (Caswell & Monrad, 2017, s.25, 27-28) De interviewede sagsbehandleres fortællinger viser, at dette både er et rum og et opmærksomhedspunkt, som de har for øje i

relationsarbejdet med borgerne. Samskabelse er fordret af en forståelse af, hvad der har betydning for, at borgeren lægger tid og energi i processen. Det kan blandt andet være, at borgeren har en forhåbning om, at komme i arbejde eller ændre sin situation; dermed borgerens mestringsforventning. (Caswell & Monrad, 2017, s.26)

### *Sagsbehandlerne ansvar*

Sagsbehandlerne gør klart, at det er den enkelte sagsbehandlers ansvar, at der i en borgers forløb hele tiden handles i den ene eller anden forstand. Hertil fortæller Mia om vigtigheden af, at der fra starten bliver lagt en plan over forløbet sammen med den enkelte borger, hvor der er fokus på borgerens egne ønsker og mål. Hun giver samtidig udtryk for, at hun finder det vigtigt, at den givne sagsbehandler holder sig opdateret på, hvad der sker i borgerens forløb. Hun er dog samtidig bevidst om, at det er lovgivningen, der danner rammerne om arbejdet, hvorfor det er nødvendigt at være skarp på denne. Det lovgivningsmæssige kommer til udtryk i arbejdet hos Mia;

*”(...) Altså jeg var jo også målstyret, fordi vi arbejder trods alt hen imod noget, og det er også mit ansvar, at der også sker noget, altså her på jobcenterdelen. Altså der er jo også en lovgivning, der skal arbejdes ud fra.”*

I forlængelse heraf uddyber hun, at der med den målstyrede tilgang kan opstå episoder i borgerens forløb, hvor borgeren føler det, som et pres, når der hele tiden skal være gang i forløbet; *”Jo, det kan jo godt presse dem, at jeg siger, at der **skal** ske noget”*. Der er derfor også behov for en åben og anerkendende tilgang, hvor Bente giver udtryk for, at hun forsøger at formidle formålet, rammerne og forventninger på en måde, således at den enkelte borger forstår det. Det er her relevant at se på, som Caswell og Monrad (2017, s.26) påpeger, at de lovgivningsmæssige rammer, såsom præstationsmål, betoning af rettigheder, samt retningslinjer for en indsats, skaber udfordringer i samarbejdet mellem borger og sagsbehandler og dermed påvirker samskabelsesperspektivet. Hertil er omfattende dokumentationskrav og længerevarende afklaring af borgerens arbejdsevne problematiske, da det er med til at forhindre muligheden for, at henholdsvis borger og sagsbehandler kan skabe fremdrift i forløbet (Caswell & Monrad, 2017, s.26). Disse lovgivningsmæssige rammer er noget, som Bente pointerer udfordringen i. Hun beretter om et øget dokumentationskrav, hvor hun og kollegerne førhen vurderede, hvornår en sag var tilstrækkelig belyst til rehabiliteringsteamet, hvorimod denne vurdering nu skal foregå på ledelsesniveau. Bente påpeger, at det er vigtigt ikke at glemme, at måltallene kan påvirke deres arbejde. Hun fortæller om en periode indenfor det seneste år, hvor kommunen var tæt

på at komme under skærpet tilsyn, hvorfor der kom et øget ledelsesmæssigt fokus på, at sagsbehandlere skulle; *“sætte folk i tilbud, som ikke er de rette, men fordi det skal de”*. Bente forklarer, hvordan alt strittede imod på hende, da hun fik dette at vide, men at det er noget, som hun er nødt til at gøre. Ifølge Caswell & Monrad (2017, s.27) bevidner dette om en stik modsat retning end samskabelsesperspektivet, som netop fordres af, at der styringsmæssigt gives mulighed for, at både borger og sagsbehandler kan agere i den aktive og myndige rolle.

De interviewede sagsbehandlere lægger ikke skjul på, at det kan være nødvendigt at revurdere og ændre vejen til målet for borgerens forløb undervejs. Dette kan der være flere årsager til, men Mia pointerer at;

*“(...) De har jo lige så meget ret til, at det skal give mening for dem. Og jeg tror, at det er sådan noget, der er med til at gøre, at man kan opleve det positivt, fordi de rent faktisk får en oplevelse af, at man ikke vil gøre det rigtig surt for dem.”*

Mia ses her med en intention og et ønske om at hjælpe borgeren, hvilket hun dermed forsøger at vise og italesætte overfor borgeren ved at fortælle om de muligheder, der er i den givne situation, fremfor en intention om at besværliggøre forløbet. Hun beskriver tilmed, at det kan være nødvendigt at ændre eller afbryde en indsats, hvis ikke denne ses meningsfuld for borgeren længere. Hun pointerer ligeledes, at erfaringerne heraf alligevel ses relevante i tilrettelæggelsen af borgerens næste skridt. En måde, hvorpå denne form for inddragelse kan forstås yderligere, er ved at forstå Monrad og Danneris' (2021, s.46) begreb om forbrugerinddragelse, hvor borgeren modtager et informeret valg om forskellige indsatser og hertil får ret til og mulighed for at forlade indsatser, som borgeren er utilfreds med. Borgeren skal således modtage informationer om alternativer og dertilhørende mulige konsekvenser, hvortil dette skal være forståeligt og relevant for borgeren og dennes konkrete situation (Monrad & Danneris, 2021, s.47). At borgerne kan vælge relevante indsatser, betyder således, at der skal afsøges, hvad der kan være relevant for den enkelte borger. Hertil kan der opstå en udfordring ved, at de tilbud, der kan vælges mellem, bestemmes af den geografiske tilgængelighed frem for borgerens ønsker eller behov (Monrad & Danneris, 2021, s.47). Den geografiske udfordring er noget, der stemmer overens med oplevelserne fra vores case kommune og som samtidig understøttes af Bentes oplevelse af et begrænset arbejdsmarked i kommunen. Dette uddyber hun med et eksempel; *“Og vi har jo heller ikke et arbejdsmarked, hvor hvis man kan sige, der er én, der gerne vil være pizzabager, hvis ikke de første 10 pizzeriaer kan tage ham, så kan nummer 11, altså. Der er vi jo også begrænset.”* Hertil

tilkendegiver hun, at der således er mange faktorer, der skal spille sammen i borgerens forløb. Sagsbehandlerne giver hermed udtryk for at have ansvar for at sammenholde og navigere i de mange faktorer i borgerens forløb.

### *Borgernes forståelse af forskellige sagsbehandlere*

Borgerne, i vores empiri, har mange forskelligartede forståelser, holdninger og fortællinger om de sagsbehandlere, som de har haft gennem tiden i deres forløb i jobcentret. Et gennemgående tema på tværs af interviewene er, at borgerne ikke føler sig hørt af sin sagsbehandler. Der er dog også udsagn fra borgerne om det modsatte, og ligeledes stor diversitet i antal af sagsbehandlere og varigheden af at have den enkelte sagsbehandler, som borgerne har haft gennem deres forløb i jobcentret.

Dan fortæller om én sagsbehandler han fik, da han fyldte 25 år. En sagsbehandler, som han følte var med til at gøre det nemmere for ham at være ledig. Dette begrundes han med; *”(...) du kunne se på hende, at hun satte sig ned og hørte og lyttede på, hvad du sagde og tog det til eftertragtning (...)”*. Den givne sagsbehandler ringede og fulgte op på ham hver 14. dag, og bøjede reglerne hist og her, dog fortsat indenfor lovgivningen, så han bedre kunne være i processen. Dan har haft mange forskellige sagsbehandlere gennem sit forløb, hvor nogle har været *”knørklet”* at arbejde med, og han uddyber således; *”De er kun gode til at klø sig selv i røvhullet, altså.”*. Herimod fremhæver han den behagelige sagsbehandler; *”det er rart at få en sagsbehandler, der hører **efter**”*. Han tilføjer, at sagsbehandleren dermed var nem at snakke med. Carina beretter om tidligere erfaringer med sagsbehandlere, der gør, at hun ikke tror på nogle sagsbehandlere længere. Hertil pointerer hun; *”(...) alle sagsbehandlere har kunne rende mig meget langt væk”*. Hun fortsætter med; *”(...) Jeg stoler ikke på nogen af dem. Så [...] jeg har intet tilovers for dem”*. Hun angiver således, at grundet disse tidligere erfaringer, så tager det lang tid for hende at opbygge *noget* med folk fra kommunen. I modsætning til Carinas oplevelser af sagsbehandlerne, så føler Manja, at hun er blevet set som et menneske i mødet med systemet og tilkendegiver den rare følelse, det har givet hende. Jens har en oplevelse af at blive glemt og dermed ikke hørt i kontakten med sin sagsbehandler.

### *Borgernes oplevelse af kontakten til sagsbehandlerne*

Borgerne har forskellige beretninger om, hvordan de oplever kontakten og relationen til deres sagsbehandler, og hvordan denne har været forskellig afhængigt af den givne sagsbehandler. Disse

oplevelser er både positive såvel som negative. Manja præciserer, hvordan hun oplever kontakten til sin sagsbehandler;

*“Jeg oplever den egentlig som god, fordi hvis jeg rækker ud til hende, så er hun rigtig god til at gøre noget for at række tilbage, hvis hun ikke tager telefonen, så ringer hun eller sender en mail. Altså hun gør noget for kontakten”*

Manja oplever her kontakten som værende god. Hun oplever i forlængelse heraf, at sagsbehandleren tager højde for de ting, som hun kæmper med, og at sagsbehandleren ikke presser på. Manja giver et eksempel på en periode, hvor hun ikke har haft kontakt til sin sagsbehandler i nogle måneder, da hun blandt andet har skulle flytte og en veninde har været selvmordstruet af flere omgange. Hun forklarer, hvordan sagsbehandleren håndterede det;

*“Så der har været lidt meget pres på at være en masse steder. Så hun har ligesom givet mig lidt space til at falde til ro og falde på plads i lejligheden oveni alt det andet, der skete i mit liv.”*

Hun beskriver, hvorledes sagsbehandleren gav hende plads til at være i det, som fyldte for Manja i hverdagen på det givne tidspunkt, selvom det betød, at Manja ikke var aktiv i eget forløb. Monrad og Danneris (2022, s.58-59) fremhæver, hvordan beskæftigelsesindsatsens temporalitet ikke nødvendigvis harmonerer med udsatte borgers hverdagsliv. Det kan resultere i et tidsligt dilemma, hvor beskæftigelsesindsatsens lineære og standardiserede tidsligheder støder sammen med borgerens hverdagsliv, der er præget af kropslig eller levet tid, og som er fyldt med op- og nedture. Det kræver fleksibilitet af systemet at tage hensyn til borgerens levede tidslighed, hvor der kan være behov for en pause i en turbulent periode. (Monrad & Danneris, 2022, s.58-59) Netop, som det ses i Manjas tilfælde, hvor hun fik plads til flytning og en selvmordstruet veninde.

I modsætning til Manjas fortælling om kontakten og relationen til sin sagsbehandler, så har Jens en anden fortælling. Han oplever ikke at få hjælp af sin sagsbehandler og ved således ikke, hvor han står henne i sit forløb. Monrad og Danneris (2022, s.44) påpeger, at når borgere ikke deltager i noget, så kan de føle, at deres liv er gået i stå. Det er en realitet, som både Carinas og Jens' fortællinger bevidner om. Carina beskriver uvisheden om, hvad næste skridt er, når hun ikke høre fra sin sagsbehandler; *“(…) det er selvfølgelig også irriterende at der ikke sker noget. Altså man sidder bare, altså hvad fanden skal jeg så nu.”* Jens forklarer, at han ikke føler, at han kan tillade sig noget i livet, herunder

at lægge planer på forhånd, da han hele tiden går med en uvished om næste skridt; *“Så du går hele tiden i uvisheden, hvor de svarer lidt, når de svarer”*. Jens fortæller, at han aktuelt har gået mere eller mindre i venteposition i et halvt år, da han har afventet at hans sag forelægges på pensionsmødet, men oplever heller ikke her at høre noget undervejs fra sin sagsbehandler. Det giver ham en bestemt følelse i kroppen; *“Man føler sig ikke vigtig på nogen måde”*. En måde hvorpå, at den enorme uvished og dermed Jens’ tidsoplevelse kan imødekommes på, er ved, at sagsbehandleren bliver en aktiv formidler til Jens. Dette i form af, at informere Jens om, hvor forløbet står henne og bevæger sig hen, hvad der skal ske eller ikke ske i ventetiden, og hvad ventetiden skyldes. På denne måde kan ventetiden gøres mindre uvis og meningsløs for den enkelte borger, som ellers kan opleve et tab af kontrol i ventetiden. (Monrad & Danneris, 2022, s.60)

Manglende inddragelse giver meningsløse forløb

I dette afsnit vil vi gerne analysere måden, hvorpå borgerne bliver inddraget i eget forløb af sagsbehandlere. I vores empiri fremkommer sagsbehandlernes forskellige måder at inddrage borgerne på, og hvordan borgerne oplever en forskelligartet inddragelse afhængigt af, hvilken sagsbehandler de har haft. Det er derfor relevant at analysere, hvilke faktorer der har betydning for sagsbehandlernes inddragelse af borgerne i eget forløb.

*Sagsbehandlernes måde at inddrage borgerne på*

Begge sagsbehandlere fortæller, at samarbejdet med borgerne varierer fra borger til borger, og hertil ligeledes graden af, hvordan borgeren inddrages i eget forløb. De er begge enige om, at det er essentielt at danne en relation til borgeren, der indebærer tryghed og tillid, idet borgeren skal dele ud af sit privatliv. Tillid er ligeledes en af forudsætningerne for, at samskabelse kan lykkes. Herudover er det nødvendigt, at den enkelte borger kan give udtryk for sine behov, præferencer og deltager, som en aktiv partner i samarbejdet. (Caswell & Monrad, 2017, s.28) Dan og Carina har tidligere erfaringer, hvor tilliden til systemet er blevet svigtet. Dan beretter om, at de eneste mennesker, der har skulle hjælpe ham ikke gjorde det, mens Carina giver udtryk for, at hun ikke har tillid til systemet eller noget tilovers herfor efter, at hendes datter er blevet tvangsadopteret. Det tyder derfor på, at tilliden kan være svækket forud for mødet med jobcentret. Derfor kræver det noget ekstra fra sagsbehandlernes side at udvise den støtte og lydhørhed, som borgerne efterspørger, og som samtidig vil fordre et samskabelsesperspektiv. Om relationsarbejdet til den enkelte borger, uddyber Bente; *“Altså for mig, den første samtale handler fuldstændig om at få sat ansigt på hinanden, og det italesætter jeg også. Fordi*

*jeg skal jo også være tryk for dem, lige såvel som de skal være tryk på mig*". Derudover påpeger hun, at relationen ikke opbygges på udelukkende én samtale. At relationsarbejdet ikke kan opbygges på én samtale beretter Carina om. Hun fortæller, hvordan der gik et halvt år, før hun begyndte at føle, at; *"derfra kunne jeg godt sådan ringe til hende og måske snakke stille og roligt engang imellem"*. Carina pointerer dog samtidig, at det er svært for hende at opbygge tillid.

Sagsbehandlerne giver udtryk for, at de inddrager borgeren i eget forløb ved at fortælle, hvad næste skridt er, hvad sagsbehandlerens opgave er, hvad borgeren selv skal gøre, samt sagsbehandlerens forventninger til borgeren. Der er her risiko for, at borgerinddragelse udelukkende forbliver en informationsudveksling, hvor borgeren bidrager med viden, men ingen indflydelse får. Dette kan være tilfældet med udsatte grupper, der ikke nødvendigvis er i besiddelse af de fornødne ressourcer til at tale egen sag. (Monrad & Danneris, 2021, s.10) Bente fortæller, at det ikke er alle borgere, der magter at være i en relation med sagsbehandleren, hvorfor der skal være en balance i samarbejdet. Ligeledes giver borgerne, i vores speciale, udtryk for, at de søger en måde, hvorpå de kan navigere i deres forløb, idet de føler sig udfordret i at være i et samarbejde med deres sagsbehandler. De oplever det svært at "høre", hvad der sker i deres forløb i jobcentret, hvorfor flere af borgere har støtte hertil. Når der i litteraturen skrives om borgerinddragelse er det oftest, som en definition af, at borgeren får indflydelse på beslutninger i eget forløb, herunder indflydelse på problemdefinitionen og tiltag. Der arbejdes, som udgangspunkt, med borgerinddragelse for at styrke borgerens stemme og skabe ejerskab over egne problematikker og eget forløb, samt øge borgerens aktive bidrag i givne indsatser, som borgeren er en del af. (Monrad & Danneris, 2021, s.9) At borgerne skal tage ejerskab, have motivation og være aktivt deltagende er elementer, som begge sagsbehandlere påpeger undervejs. Bente pointerer; *"(...) jeg tænker, den enkelte bliver også nødt, altså skal tage noget ejerskab og ville det, tage initiativ til at fastsætte nogle mål (...)"*. Hertil uddyber hun, at det er svært at arbejde med en borger, hvis denne fralægger sig ethvert ansvar. Ifølge Monrad og Danneris (2021, s.10) er de gode intentioner om borgerinddragelse ikke altid for borgerens bedste. Der kan være risiko for, at det udelukkende foregår på systemets præmisser, hvilket er med til at fastholde systemets magt over borgeren, fremfor at give borgeren øget indflydelse på eget forløb (Monrad & Danneris, 2021, s.10). Ovenstående dilemma med borgerinddragelse versus inddragelse af udsatte grupper kommer til udtryk hos borgerne i vores speciale. Dette blandt andet i form af, at borgerne giver udtryk for, at de ikke føler sig set og hørt, men samtidig vil de gerne have, at kontakten og dermed en del af inddragelsen i forløbet, skal foregå til deres kontaktperson.

### *En begrænset inddragelse*

Sagsbehandlerne, i vores speciale, ytrer oplevelser om begrænsninger i forhold til at kunne inddrage borgerne i deres forløb i forbindelse med valg af tilbud. Bente fortæller om hendes oplevelse af tilbud i kommunen; *”Det er sådan meget firkantet. Så bliver det jo netop linet op og sagt, at vi har de her tilbud. Hvilket et kan du bedst se dig i?”*. Den enkelte borger bliver, her i Bentes fortælling, inddraget, som forbrugerinddragelse, i beslutningen om et givent tilbud, men er nødt til at finde det, der passer bedst ud fra kommunens tilbud, fremfor det, der nødvendigvis er meningsfuldt eller passer godt til den enkelte borger. Når der allerede her ses en indkredsning i inddragelsen, hvor borgeren får opstillet meningsløse tilbud, kan det have konsekvenser for borgeren og for det videre samarbejde. Dette ses, ud fra Monrad og Danneris (2021, s.46), som beskriver, hvordan forbrugerinddragelsen giver mulighed for at forlade en indsats; et exit. En central dimension af den generelle forståelse af borgerinddragelse er netop exit. Virkeligheden er dog en anden inden for beskæftigelsesindsatsen, hvor exit i realiteten ikke er en mulighed for borgeren, da denne kan blive mødt af sanktioner; tab af ret til ydelser. (Monrad & Danneris, 2021, s.46, 58) Bente oplever, at relationsarbejdet og samarbejdet med borgeren skrider, når sagsbehandleren tvinges til at sætte borgere i et tilbud, der ikke giver mening. Hun tilføjer, hvorledes dette ændrer ved borgerens syn på relationen til hende; *”nu er jeg jo så bare den, der dumme kommune dame igen”*. Herved bliver det tydeligt, at det får konsekvenser for samarbejdet mellem borger og sagsbehandler. Det lovgivningsmæssige krav om aktivitet, som Bente referer til, når hun tvinges til at sætte borgere i et tilbud, fordrer ligeledes ikke tankegangen om samskabelse. Derimod vil en aktivitet, der er relevant og meningsfuld for den enkelte borger fordrer samskabelsen. (Caswell & Monrad, 2017, s.26)

Caswell og Monrad (2017, s.27) beskriver, hvordan straksaktivering af borgere eller aktiveringsforløb, der udelukkende er planlagt af jobcentret er modstridende med samskabelsesperspektivet. Denne måde at sende borgere i aktivering er problematisk, idet der ikke skabes et rum for, at borgerens viden, erfaringer eller ressourcer bliver inddraget. Det er derfor helt modsat af samskabelsesperspektivet, hvor der er lydhørhed over for borgerens viden om egen livssituation. (Caswell & Monrad, 2017, s.27) Netop dét at blive sendt ud i et tilbud, som udelukkende er planlagt af sagsbehandleren, og derfor ikke meningsfuldt for Carina, bevidner hendes fortælling om; *”(...) og der sætter hun mig på noget helt andet end, hvad vi egentlig havde planlagt sådan noget ”på vej i praktik”, hvor der sidder andre unge mennesker (...)*”. Carina tilføjer, at hun har social angst og derfor har svært ved at være i forum med fremmede mennesker. Ifølge Monrad og Danneris (2022, s.47) vil der her være



tale om det, der er institutionelt meningsfuldt, og derfor rettet mod beskæftigelse, frem for hvad der er meningsfuldt for Carina, nemlig en førtidspension. Der kan derfor opstå et dilemma for sagsbehandleren, når denne på den ene side skal efterleve det institutionelle krav om tilstrækkelig dokumentation til en afklaring, men samtidig Carinas ønske om ikke at komme i flere meningsløse tilbud og dermed få en førtidspension. For sagsbehandleren vil dette dilemma besværliggøre en meningsfuld inddragelse af Carina. (Monrad & Danneris, 2022, s.48)

Når der arbejdes med udsatte ledige mod beskæftigelse, er deres forløb langt fra lineært, og det er præget af mange op- og nedture. Det er derfor essentielt, at den givne sagsbehandler er i stand til at opfange, når borgeren er klar til at komme i aktivering, og deraf handle på borgerens sag. Der er således tale om, at timing kan være en afgørende faktor, når der skal handles og følges op på konkrete muligheder. (Caswell & Monrad, 2017, s.27) Dette er i tråd med, hvad Mia udtaler under interviewet. Hun lægger her vægt på, at det handler om at slå til, når borgeren er motiveret og klar til at komme ud i aktivering, men at det samtidig kan være enormt svært, hvis der enten skal ventes på det *rigtige* opstår, eller der er ventetid andetsteds i systemet. Der ses hermed gode intentioner fra Mia om at handle, når borgeren giver udtryk for at være klar til at komme i aktivering. Carina har dog en modsatrettet oplevelse end, hvad Mias intention er. Carina udtaler; *"(...) altså at man føler ikke, at man bliver hørt, når det er, man siger; nu er man klar til at komme ud, så bliver der ikke rykket for det (...)"*. Carina uddyber med, at hendes sagsbehandler undlod at lytte til hende og dermed ikke sendte hende i den aftalte indsats. Den famøse ventetid, hvor borgerne ikke føler, at der sker noget, vil ifølge Bourdieu være non-time. Borgerne efterlades her i en non-time, hvor de afventer procedurer og beslutninger i systemet; *"a life in which nothing happens and where there is nothing to expect"* (Bourdieu, 2000, s.222). Denne gruppe af borgere er afhængige af indsats, som de ikke selv er herre over, hvorfor deres handlekraft ses påvirket af ventetiden. Det kan være i form af at tabe modet eller føle sig fortabt, når de afventer andres handlinger, som de ingen indflydelse har på. Der kan derfor være tale om mangel på temporal kontrol for borgerne, idet de har begrænset indflydelse på, hvornår er indsats igangsættes eller afsluttes, og ligeledes skal afvente for eksempel tilstrækkelig dokumentation. (Monrad & Danneris, 2021, s.84-85) Bente sætter i interviewet et par ord på ventetiden i borgerens forløb; *"der er mange huller i en sagsbehandlingstid, hvor der egentlig ikke pågår noget i sagen. Fordi vi venter bare"*. Hun påpeger således, at der er mange aspekter af ventetid i borgerens forløb, som samtidig kan være ude af den givne sagsbehandlers hænder.

### *Borgernes syn på at blive inddraget af sagsbehandlerne*

Set ud fra borgernes perspektiv fremstår Manja overvejende positiv i sin fortælling om at blive inddraget i eget forløb og samarbejdet med sin sagsbehandler, modsat de øvrige borgere. Hun giver klare udtryk for, at hun føler sig hørt, forstået og set som et menneske; *“Det har virkelig været godt, at der er blevet taget hånd, om det menneske jeg er, i stedet for den kasse jeg passer ind i... I et system.”*, hvilket har resulteret i et individuelt tilpasset forløb. Hun oplever hertil at føle sig 100% inddraget i eget forløb, hvor der er en hensyntagen til, hvad hun selv tænker og mener. Hun giver udtryk for;

*“Det er ikke mig, der har magten og kan sige, hvad jeg vil, men jeg bliver præsenteret for muligheder i stedet for resultater. Altså bare ”Det her skal du”. Altså jeg får valgmuligheder. Jeg bliver hørt og set, inden der bliver taget beslutninger.”*

Manja pointerer her, at hun er bevidst om, at hun ikke kan bestemme over sit forløb, men uddyber med, at hun har været med til at beslutte antal timer og dage for hendes aktivering, mens det ligeledes har været en fælles beslutning, når der har skulle justeres op og ned. Denne fortælling fremstår, som en todelt inddragelse, hvor der ud fra Monrad og Danneris' (2021, s.19) definitioner er tale om en kombination af demokratisk- og forbrugerinddragelse. Manja bliver her præsenteret for muligheder, hvor hun får indflydelse på valget af indsats og derigennem kan udtrykke sine præferencer. Hun bliver således inddraget i den beslutning, der berører hende. Det er med ovenstående citat og gennemgående i interviewet tydeligt, at Manja er i stand til at reflektere over, at der er begrænsninger for, hvad hun kan have en indflydelse på i sit forløb. Borgerinddragelse understøtter flere formål, da det både er med til at sikre individualiserede indsatser, men samtidig med til at legitimere beskæftigelsesindsatsens indgreb i borgerens liv. Borgerinddragelsen begrænses af rammebetingelser som for eksempel ressourcer i jobcentret og tilgængelige tilbud i kommunen, der har betydning for, hvad Manja kan opnå en indflydelse på. (Monrad & Danneris, 2022, s.46, 62)

Manja giver udtryk for, at hun har en livline i både hendes sagsbehandler og kontaktperson, når hun ikke har det godt. Hun ønsker derfor ikke at ændre på noget i samarbejdet med sin sagsbehandler. De tre øvrige borgere har overvejende negative beretninger om samarbejdet med deres tidligere eller respektive sagsbehandlere og en begrænset inddragelse i eget forløb. Til trods for dette har de samtidig fortællinger om, hvordan de er blevet inddraget i eget forløb. I kraft af tidligere erfaringer med systemet, har både Dan, Carina og Jens på forhånd negative holdninger og oplevelser af sagsbehandlere og samarbejdet hertil.

Dan har en generel opfattelse af, hvordan de sagsbehandlere som han har mødt på sin vej har haft en tilgang, hvor de har givet udtryk for; *"Jeg har et arbejde. Jeg har en uddannelse. Jeg skal fortælle dig, hvad **du** skal. Du har faktisk egentlig ikke noget at skulle have sagt. Det er bare ærgerligt"*. Dan oplever herved at blive mødt med en autoritet, der fortæller ham, hvad han skal, hvilket gør, at han ikke vil deltage, trods for at han havde lysten forinden. Han giver udtryk for, at det er meget rart, at han netop har haft en sagsbehandler, som lyttede til ham, gradbøjede reglerne og tillagde hans mening værdi. Han uddyber med;

*"Det er lige meget, om de **gør**, hvad du siger. Bare du kan se, at de sætter sig ned og hører efter og tager det til eftertænkning, er en enorm hjælp. Jeg har rendt ind i en sagsbehandler, hvor hun forsøgte at bestemme min vennekreds."*

Han har her oplevet, at en af hans tidligere sagsbehandlere, har forsøgt at belære ham om, hvem han må omgås. Han giver udtryk for, at han ikke vil finde sig i, når en sagsbehandler bestemmer, at det kun kan gøres på én måde; sagsbehandlerens måde. Carina har, ligesom Dan, en oplevelse af sin sagsbehandler, som en autoritet, der fremstår arrogant og som egoist, som hun italesætter på følgende måde; *"Jeg synes hun er arrogant. Jeg synes bare hun har et meget stort ego, der bare siger "det er mig du skal lytte på. Det er **kun** mig"*. Carina føler således ikke, at sagsbehandleren lytter til hende, hvilket er med til at skabe en konflikt mellem dem.

Carina beretter om flere eksempler på, hvor hun ikke har følt, at hendes sagsbehandler har lyttet til hende eller handlet på det, som Carina har givet udtryk for. Dette har blandt andet været i forbindelse med, at hun har givet udtryk for at være klar til aktivering, eller at sagsbehandleren er gået imod deres aftale, som Carina forklarer; *"Jeg vil **en** ting og hun vil en anden ting"*. Carina oplever ikke, at hun får noget ud af møderne med sin sagsbehandler, og angiver, at hun hverken ved, hvad der sker i hendes forløb, hvor hun står henne, eller hvad planen er; *"Altså jeg føler ikke, der bliver snakket om, hvor jeg står henne"*. Hun føler ligeledes heller ikke, at hun har nogen indflydelse på eget forløb;

*"Altså jeg ville have det svært, jeg har det svært med altså at føle mig inddraget, fordi jeg føler lidt, at når hun snakker, så får jeg ikke et ord indført, og hun lyder som en eller anden papegøje, der sidder på skulderen."*

Carina føler hermed ikke, at hun kan få et ord indført, når hun er til møde med sin sagsbehandler. Hun giver udtryk for, at sagsbehandleren afbryder hende, hvis hun først får et ord indført. Hun ønsker dermed *blot*, at sagsbehandleren lytter til hende og tager det til sig, som Carina giver udtryk for. Det bliver her tydeligt, at Carina langt fra føler sig inddraget i eget forløb, hvilket forringer muligheden for en god samarbejdsrelation. Netop relationen mellem Carina og sagsbehandleren kan være af afgørende betydning for, om beskæftigelsesindsatsen lykkes. Dette med udgangspunkt i, at relationen påvirker muligheden for en faglig vurdering af Carinas situation, men samtidig Carinas mulighed for at være aktiv i eget forløb. (Monrad & Danneris, 2022, s.37)

Både Manja og Jens beretter om, at de ikke har kendskab til, hvad det er kommunen har sendt dem ud i. Jens beskriver et af kommunes forløb som et *"fint jobcenter buzzword"*, da han egentlig ikke er bevidst om, hvad forløbet hedder. Hertil uddyber Jens, at han skulle i praktik, men han kunne hverken få vished om, hvor det var, eller hvor mange timer, det handlede om. Alligevel føler han sig inddraget i processen om, hvilken form for praktik han gerne vil ud i; en pædagogiske praktik, men uden at have indflydelse på andet i processen; *"Og så fik jeg af vide, at det ville hun kigge på, om hun kunne finde noget. Men mere end det, synes jeg ikke selv, at jeg har været, har haft noget som helst beslutning"*. Ud fra en viden om, at Jens har haft et ønske om at blive pædagog kan det siges, at ideen om en pædagogisk praktik må være meningsfuld for ham, men det er samtidig vigtigt at belyse om praktikken passer ind i konteksten af hans liv. Jens har forinden denne praktik været i to tidligere praktikker, begge pædagogiske, hvor han begge gange er *"knækket"* psykisk undervejs. Det kan derfor siges, at Jens' arbejdsevne ikke er dokumenteret tilstrækkeligt, når hans arbejdsevne skal afprøves endnu en gang. Det kan dog, ud fra Monrad & Danneris (2022, s.49) forstås således, at det for Jens er formåls- og meningsløst med endnu en praktik, hvor det samtidig kan være svært at forstå, hvordan den kan bidrage til formålet, når han kender konsekvenserne fra tidligere praktikker.

Jens uddyber senere hen i interviewet, at han faktisk ikke synes, at der er et samarbejde mellem ham og sagsbehandleren. Han påpeger flere gange undervejs i interviewet, at hans sagsbehandler ikke kendte til hans autismediagnose, trods at hun havde været hans sagsbehandler i flere måneder. Jens angiver, at han vil føle sig fortabt uden sin kontaktperson, da han til møderne med sagsbehandleren ikke altid forstår, hvad der bliver snakket om, og sagsbehandleren ikke følger op på, om han har forstået mødets indhold. Han beskriver det således; *"(...) de snakker mere til hinanden end de snakker til deres borgere (...)"*. Jens pointerer, at han flere gange overfor sin sagsbehandler har italesat

nødvendigheden af at vide, hvad planen er i hans forløb. Han føler, at alle går i hver deres retning, som han hertil uddyber med; *"Du følger med i den retning de synes, at de har lyst til at trække halsbåndet"*. Han giver udtryk for, at han ikke engang føler, at to kollegaer har samme retning i hans forløb, hvor han tilføjer; *"Jeg tror ikke rigtig selv de ved det. Jeg tror de ... De løfter en og så kaster de "Åh det var ikke". Så trækker de tilbage. Så kaster de igen"*. Han står derfor tilbage med følelsen af, at ingen ved hvilken retning forløbet skal bevæge sig mod.

Spændingsfeltet mellem sagsbehandlingens intentioner og borgernes oplevelse

I gennem denne analysedel har vi fremskrevet de to interviewede sagsbehandlingens beretninger, der som det første både er overlappende og modsigende af hinanden, men som samtidig modsiger hvordan de interviewede borgere reelt oplever samarbejdet med sagsbehandlere og det at blive inddraget i eget forløb. Vi er velvidende om, at de interviewede sagsbehandlere og borgere ikke som sådan kan kædes sammen, foruden at være fra samme case kommune, men det er alligevel interessant at se på den spænding, der er til stede mellem sagsbehandlingens fremstilling af sig selv, og hvad borgerne reelt oplever. Det er tydeligt, at Bente og Mia har gode intentioner om, hvordan de vil agere i arbejdet med borgerne, og ligeledes hvordan de ønsker, at borgerne bliver inddraget og tager ejerskab over eget forløb. Der er dog nogle helt grundlæggende punkter, hvor borgerne har en anden oplevelse end sagsbehandlingens intentioner. Dette vil fremskrives med to eksempler herpå med temaerne; at føle sig set, hørt og inddraget eller mangel på samme, og borgeren skal tage ejerskab.

*At føle sig set, hørt og inddraget eller mangel på samme*

Både Bente og Mia fortæller, at de giver sig tid til at lytte til deres borgere, at samarbejdsrelationen skal bygge på tillid, gensidighed og anerkendelse, samt at der skal være rum for at borgerne kan udtrykke behov og ønsker. Dette er dog beretninger, som tre ud af fire interviewede borgere ikke kan genkende fra deres forløb i jobcentret. Her er fortællingerne det modsatte; de føler sig ikke lyttet til, Jens føler sig ikke vigtig mens, Carina og hendes sagsbehandler arbejder i hver sin retning. Disse oplevelser fra borgerne, i vores speciale, understøttes af Bømlers (2019, s.100) pointe om sygemeldte borgere, der føler sig klientgjort i mødet med jobcentret. Hun beskriver, hvorledes borgerne hverken føler, at sagsbehandleren lytter eller tror på, hvad de siger, eller hvordan de reelt set har det, mens de samtidig føler, at sagsbehandleren taler ned til dem (Bømler, 2019, s.98, 100).

Begge sagsbehandlere beskriver, hvordan de inddrager borgerne. Denne inddragelse anses dog som værende gennem faktuelle systemoplysninger; borgerens opgave, sagsbehandlerens opgave og sagsbehandlerens forventninger til borgeren. Bente forklarer, hvordan hun formidler informationer på et niveau, hvor borgeren forstår det, mens Mia fortæller, at borgerne har ret til indsatser, der skaber mening for dem. Begge sagsbehandlere ses med gode intentioner for at være inddragende, men dilemmaet opstår dog, når borgerne ikke oplever dette sådan. To af borgerne oplever at blive mødt af en autoritet, der er bestemmende, og Jens beretter om, at han ikke forstår, hvad der bliver sagt på møderne med hans sagsbehandler. Flere af borgerne udtrykker, at de generelt ikke føler sig inddraget i eget forløb eller har en minimal indflydelse på bestemte beslutninger. Med inspiration i Jensen (2014, s.88), som gør brug af begrebet symbolsk retorik, så skal inddragelsen have et handlingselement, da inddragelsen ellers vil fremstå som den symbolske retorik. En konsekvens heraf er, at den der mødes således kan nægte at modtage støtte og hjælp, som det for eksempel ses med Dan. En anden konsekvens heraf er, at hvis den givne borger ikke forstår indholdet på møderne med sagsbehandlerne, så underbygges den symbolske retorik, hvortil borgeren vil føle sig, som et objekt frem for et subjekt i eget forløb, som det for eksempel ses med Jens. (Jensen, 2014, s.162, 166)

### *Borgeren skal tage ejerskab*

Bente og Mia beretter begge om, at der ligger et ansvar hos borgerne, hvortil de skal tage ejerskab over eget forløb. Hertil skal borgerne være aktive, de skal lægge en plan og fastsætte mål. En af udfordringerne for vores målgruppe er *blot*, at de ikke altid kan tage ansvar og kan handle, da de har problematikker udover ledighed. Både Carina og Jens udtrykker, at de ikke kender planen for deres forløb; de ved ikke, hvad næste skridt er. Herved er vi så tilbage til den manglende inddragelse. Når de ikke kender planen for eget forløb, så ses det svært, faktisk umuligt, at tage ejerskab over eget forløb. Bente udtaler om ejerskabet; “(...) jeg tænker den enkelte bliver også nødt, altså **skal** tage noget ejerskab og ville det, tage initiativ til at fastsætte nogle mål (...)”. Dette er et eksempel på, hvor der lægges tryk på *skal*, men hvornår opfattes inddragelse, som en herskerstrategi, og er det overhovedet muligt at kalde det for inddragelse, hvis og når borgeren bliver pålagt at tage ejerskab? Hvad hvis borgeren ikke er i stand til at sætte mål grundet sin funktionsnedsættelse? I forlængelse heraf kan det være relevant at se på the capability approach, der kan benyttes, som en ramme for at fremme menneskelig værdighed og velvære. Det handler her om den enkelte borgers faktiske evner til at kunne de ting, som den enkelte værdsætter at gøre eller være, og dertil udforske dennes forventninger og muligheder for at realisere disse forventninger. Muligheden herfor kan være påvirket af

økonomiske muligheder eller systemets krav, deraf sagsbehandlerne arbejds gange. The capability approach er derfor et perspektiv, der ser på, hvad der begrænser den enkelte borgers liv. (Kjellberg & Jansson, 2022, s.224-225) I Jens' situation, hvor han har haft et ønske om pædagogisk praktik, havde det været oplagt at se mod the capability approach. Det havde været muligt at se, hvilke betingelser, der hindrer Jens i at udfolde sig og dermed gøre brug af sine kompetencer. Hertil vil det ligeledes være muligt at få synliggjort, hvilke situationer og rammer, der vil være nødvendige at etablere førend, at Jens kan udfolde sine kompetencer og være det, han ønsker. Det bliver således tydeligt, at Jens' sagsbehandler ikke har været opmærksom på hans funktionsniveau og autismediagnose, når han sendes ud i et komplekst socialt samspil i en børnehave, hvor han ydermere allerede har været knækket psykisk to gange forinden.

### Delkonklusion

Det ses, at borgerne i vores speciale har et forskelligartet samarbejde til forskellige sagsbehandlere og måden, hvorpå de føler sig inddraget i eget forløb. Et gennemgående tema er dog, at borgerne generelt ikke føler sig set, hørt og lyttet til af deres sagsbehandlere. De interviewede sagsbehandlere beretter om, at samarbejdsrelationen med borgerne bygger på tillid og gensidig respekt, hvor de tager sig tid til at lytte til borgerne. De forsøger altså at møde borgerne med ligeværd og anerkendelse. Sagsbehandlerne kan have en dobbeltrolle, som kontrollant og hjælper, som hverken fordrer et samskabelsesperspektiv eller tillid til borgerne. Selvom borgerne i vores speciale har overvejende negative beretninger om samarbejdet med deres sagsbehandlere, så er der også enkelte positive fortællinger. Her føler borgerne sig taget i hånden, de føler sig inddraget, og de føler sig set og hørt. Det ses dog tydeligt, blandt vores interviewede borgere, at det er de negative beretninger, som fylder hos dem. Nogle af dem har fortællinger om at blive sendt i formåls- og meningsløse tilbud, som de ikke engang kender navnet på. Vi har fremsat tre temaeksempler ud fra vores empiri fra den anvendte case kommune; arbejdsrelationen, inddragelse eller mangel på samme og borgeren skal tage ejerskab. Når disse temaer sammenholdes med øvrig forskning på området, som er anvendt gennem denne analyse, så forekommer der nogle mønstre i, at samskabelse ses, som idealet for sagsbehandlerne, og er et af kommunernes nyeste *buzzword*, men den reelle oplevelse i praksis fremstår langt fra at være samskabende.

### Analysedel 3

Vi vil i denne analysedel undersøge, hvilke organisatoriske faktorer, der kan have betydning for borgernes oplevelse af deres forløb i jobcentret. I og med vi ikke har et fyldestgørende indblik i den organisatoriske opbygning i jobcentret, har vi ikke adgang til at kortlægge alle organisatoriske faktorer, der kan være på spil. Vi har dog adgang til fortællinger fra borgerne og sagsbehandlerne, om udfordringer i borgernes forløb på et organisatorisk niveau. I disse fortællinger bliver tre vigtige pointer synlige; de højtråbende borgere får mere taletid, borgere tvinges til at fortælle deres livshistorie om og om igen, og borgere kommer i klemme mellem systemerne. Vores empiri viser nuancerne i det at være tilknyttet et komplekst kommunalt system, hvori borgeren skal kunne navigere mellem flere sektorer, grundet udfordringer ud over ledighed, og viser, at det ikke er ubesværet. Vi ser derfor samspillet mellem jobcentret og psykiatrien relevant at undersøge, når målgruppen, i vores speciale, har problematikker ud over ledighed. Til at forstå disse problematikker anvender vi dele af Lipskys teori om afværgemekanismer til at forstå, hvordan tidspres, som en organisatorisk faktor, kan presse sagsbehandlerne til at prioritere nogle borgere frem for andre. Herudover anvender vi dele af Gittells teori om relationel koordinering. Dette for at undersøge nogle af de problematikker, som sagsbehandlerne oplever i samarbejdet med andre instanser.

De højtråbende borgere får mere taletid

I dette afsnit vil vi analysere borgernes fortællinger om deres kontakt til jobcentret og ligeledes sagsbehandlerne om de rammer, der er for mødet mellem borger og sagsbehandler. Rammerne viser sig, i vores empiri, at have betydning for sagsbehandlerne handlemuligheder i forhold til kontakten til borgerne. Det kommer meget tydeligt til udtryk i interviewene med sagsbehandlerne, og i mindre grad i interviewene med borgerne. Men lad os prøve at se på det analytisk.

#### *Rammerne for kontakten til jobcentret*

Sagsbehandlerne giver, i interviewene, et billede af, at samtaler med borgere kan være vidt forskellige og kommer an på, hvilket forløb borgeren er i, og hvor lang tid borgeren har været i systemet. Hvis en borger har været i systemet under seks måneder, skal sagsbehandleren afholde minimum fire samtaler inden for seks måneder, samt tilbyde en indsats. Hvis en borger herimod har været i systemet over seks måneder, skal sagsbehandleren afholde minimum fire samtaler inden for et år, samt tilbyde en indsats. Bente giver udtryk for, at kravet om minimum fire samtaler om året er for lidt; *“Vi skal som minimum have 4 samtaler om året, men så kan I også lige regne ud, hvor lang tid, der kan gå*



*imellem, at vi ser en borger*". Hun tilføjer, at hun derfor forsøger at afholde flere samtaler end minimumskravet, og at en "pæn procentdel" af hendes borgere har flere end fire samtaler. Hun giver sig ligeledes længere tid til hver borger, end hvad der er afsat fra jobcentrets side. Hun forklarer, at det er ledelsesmæssigt besluttet, at samtalerne med borgerne kun må vare en halv time, men at hun altid afsætter en time til hver borger. Bente oplyser, at sagsbehandlerne, ud over samtaler, har kontakt til borgerne over telefon, hvor borgerne såvel som sagsbehandlerne kan give en update på, hvordan det går. Hun estimerer, at hun har kontakt til omtrent halvdelen af borgerne i hendes sagsstamme en eller to gange om måneden. Den anden halvdel af borgerne i hendes sagsstamme har kun de fire obligatoriske samtaler på et år. Mia udtrykker under interviewet, at desto færre sager sagsbehandleren har, desto mere kontakt til borgerne forventes af jobcentret. Hun beskriver ligeledes en oplevelse af, at desto hyppigere en kontakt sagsbehandleren har til borgeren, desto bedre kender sagsbehandleren borgeren og dennes situation. Samtalerne behøver derfor ikke nødvendigvis at være á en times varighed, men kan blot være en lille update her og der. På den måde kan sagsbehandleren følge borgerens forløb tæt og opfange, hvis noget i forløbet skal justeres, så det er meningsfuldt og givende for borgeren. Hun fortæller hertil, at hun har oplevet, at nogle borgere bliver irriteret over, at sagsbehandleren ringer, men; "(...) når man fortæller, at man ringer, fordi man rent faktisk er interesseret i at høre, hvordan det går, så åbner de også op og vil faktisk gerne fortælle, om det (...)". Der bliver derfor nødt til at være en balance i, hvor ofte sagsbehandleren ringer til borgeren, så det ikke bliver en stressende faktor i borgerens forløb. Hun pointerer hertil, at det oftere er borgeren, der ringer til hende end omvendt, da mange borgere ønsker at komme videre, og hverken være afhængige af jobcentret eller systemet.

#### *Udsatte borgere parkeres som følge af tidspres*

Sagsbehandlerne beskriver et tidspres i deres arbejde med udsatte borgere. Bente pointerer, at hun, grundet tidspres, prioriterer de borgere, der gerne vil videre i deres liv; "Og det er igen det her med i tidspres altså, den der råber højest, den der gerne vil, de kommer først i køen". Borgere med ressourcer til at bede om hjælp, være aktive i eget forløb, samt turde kræve noget af jobcentret kommer dermed forrest i Bentes sagsstamme. Altså de med flest ressourcer og størst chance for succes får hjælpen først. Men hvad med de mest udsatte borgere? Hvad sker der med dem? Hvis vi her skal prøve at forstå det empiriske yderligere, er det relevant at inddrage Lipskys teori om creaming. Creaming er en afværgemekanisme, hvor sagsbehandleren, grundet begrænsede tidsmæssige rammer, prioriterer borgere med større chance for opnåelse af succes (Greer, Schulte & Symon, 2018, s.1429).

Idet Bente prioriterer de borgere, der er mest engagerede, prioriterer hun ligeledes de borgere, der højst sandsynligt opnår succes. Ved at "skumme fløden fra" og prioritere nogle borgere før andre, kan Bente leve op til de tidsmæssige rammer, som hun oplever i jobcentret.

De borgere, der ikke har ressourcerne til at råbe højt, bliver herimod sat bagerst i køen. Jens beskriver en oplevelse af at blive glemt. Han har en oplevelse af, at han ryger i bunden af bunken af sager hver gang, det er lige ved at være hans tur; "*Jeg føler lidt, at hver gang mine papirer, når til top af bunken, så tager de lige halvdelen og lægger ovenpå*". Han har hermed en oplevelse af, at hans tur aldrig kommer, hvorfor hans forløb trækker ud og går i stå. Han har derfor flere gange i sit forløb, i fællesskab med sin kontaktperson, måtte rykke sin sagsbehandler for møder i jobcentret. Jens er hermed et eksempel på en borger med ressourcer og støtte til at råbe højt, når nødvendigt. Alligevel har han en oplevelse af at blive glemt og parkeret i bunden af bunken af sager. Jens er dermed en af de borgere, der oplever at blive parkeret, når sagsbehandleren har prioriteret sin sagsstamme ud fra størst mulighed for succes, altså creaming. Sagsbehandlerens prioritering bygger på en vurdering af borgerens arbejdsevne som succes, hvor borgerens kropssprog, opførsel, holdninger, sociale status og alder medregnes. De parkerede borgere vurderes af sagsbehandlerne som værende sværere at få i arbejde, end de prioriterede borgere. Denne forskelsbehandling er en forsømmelse af de borgere, der negligeres og parkeres. (Greer, Schulte & Symon, 2018, s.1429) Bente beskriver, hvordan hendes fokus på dokumentation og afklaring af arbejdsevne kan resultere i, at hun parkerer nogle af sine borgere; "*fordi mit fokus er jo på at få den her beskrivelse af, hvordan forløbet er gået, og der får vi jo desværre nok sat borgerne en lille smule [...] lidt parkeret derude*". Bentes fokus er altså på dokumentationen og ikke borgeren, hvorfor borgeren tilsidesættes og parkeres på baggrund af Bentes prioritering og det tidspres, som hun arbejder under. Parking er en afværgemekanisme, hvor borgeren ignoreres på baggrund af sagsbehandlerens tidsmæssige tidspres og borgerens komplekse situation, hvor succes vil kræve et mere omfattende forløb. (Greer, Schulte & Symon, 2018, s.1429) På samme tid kan dette ligeledes ses som en forsimpning. Forsimpning er endnu en afværgemekanisme. Men i stedet for at parkere borgerne, så forsimples deres ellers komplekse forløb, så sagsbehandleren kan nå igennem alle sager i sagsstammen. (Lipsky, 1980, s.83) Dette kan ligeledes ses i Bentes tilfælde, hvor hun vælger at fokusere på dokumentation og de dele af borgerens ellers komplekse situation, som har med jobcentrets indsats at gøre. Det omkringliggende tilhører altså andre instanser. Der er her en vigtig pointe i, at dette på den ene side gavner jobcentret økonomisk, da sagsbehandleren får borgere med ressourcer hurtigt i beskæftigelse, hvorimod det på den anden side modarbejder den

forandring, som jobcentret ønsker at fordre hos borgeren. Hertil er det vigtigt at pointere, at selvom Bente i nogle henseender parkerer borgere, når tidspresset bliver for stort, så hjælper hun samtidig nogle af de borgere, der er mest udsatte, med opgaver, der ligger uden for hendes arbejdsområde, når rammerne tillader det.

### *Ingen eller lidt kontakt til jobcentret*

Borgerne i vores speciale beskriver en oplevelse af manglende kontakt med deres sagsbehandler i jobcentret. Nogen mere end andre. Dan er en af dem, der har haft minimal kontakt. Han beskriver, at han i perioder har haft ingen eller kun lidt kontakt til jobcentret grundet mange flytninger mellem forsorghjem, egne boliger og kommuner. Han tilføjer dog, i den videre del af interviewet, at han har haft en stabil kontakt med jobcentret, samt et stort fokus på behandling i psykiatrien, efter han flyttede til hans nuværende bopælskommune og fik sin egen lejlighed. Måske Dan oplever hyppigere kontakt med jobcentret og øget fokus på psykiatrien grundet skift af kommune og jobcenter, måske det skyldes, at han nu har fast bopæl eller en blanding heraf. Carina har kun kontakt til sin sagsbehandler, når hun skal til møder. Hun uddyber, at hun har det fint med ikke at høre fra hende, da hun ikke bryder sig om hende alligevel, men at det er lidt irriterende at være i venteposition og ikke vide, hvad der skal ske næst.

Borgerne beskriver det generelt let at få kontakt til deres sagsbehandler. Dog oplever de ikke altid denne kontakt som gavnlig. Jens beskriver det som nemt at få kontakten *til* sin sagsbehandler, men ikke kontakten *med* sin sagsbehandler. Med dette mener han, at hun som udgangspunkt tager telefonen, når han ringer, men at hun aldrig kan give ham nogle konkrete svar på hans spørgsmål, idet hun ofte svarer; *"Det kigger vi på"*, *"Det ser vi lige på"* og *"Jamen, det finder jeg lige ud af"*. Han oplever dermed ikke altid at få noget brugbart ud af samtalerne. Carina fortæller, at det både kan være nemt og svært at komme i kontakt med hendes sagsbehandler. Hvis hendes sagsbehandler sidder i møde, er aftalen, at hun skal ringe tilbage. Det er bare ikke altid, at hun husker det. Dan og Manja oplever det begge som nemt at komme i kontakt med deres sagsbehandlere. Dan fortæller, at han har følt det *"møg nemt"* at komme i kontakt med sin tidligere sagsbehandler;

*"Ja, for mig har det været møg nemt. Men jeg tror også, at det har været, fordi der står også alle steder i mine papirer, at jeg ikke kan lide at snakke i telefon. Så når jeg først ringer, så er der som regel et eller andet galt."*

Det er hans oplevelse, at hans sagsbehandler oftest prioriterer opkald fra ham. Han beskriver, hvordan den givne sagsbehandler har taget hånd om de udfordringer, der har været, hvortil han oplever, at han altid får et svar indenfor 2-3 timer afhængigt af, hvor travlt sagsbehandleren har. Monrad og Danneris (2022, s.60) har beskrevet, hvordan sagsbehandlere kan have en afgørende betydning for, hvordan borgerens tidsoplevelse er. Ifølge Dan var det ”*møg nemt*” at komme i kontakt med sin daværende sagsbehandler, hvilket er en faktor, der fordrer aktiv deltagelse i eget forløb (Monrad & Danneris, 2022, s.60). Manja beskriver kontakten til sin sagsbehandler på følgende måde;

*“Og hun har ringet til mig, hvis jeg ikke kan ringe til hende, eller hvis jeg ikke har kontaktet hende i lang tid og svaret, så ringer hun og hører, om jeg er okay og... Hun har sågar sendt mennesker hjem i min lejlighed, fordi jeg ikke har svaret, for lige at sikre sig, at jeg var i live...”*

Hendes sagsbehandler følger altså op på hende for at sikre sig, at hun er okay. Manja tilføjer endvidere i interviewet, at der altid er andre, der kan hjælpe i jobcentret, hvis ikke det er muligt at komme i kontakt med sin egen sagsbehandler, hvilket hun finder betryggende.

Borgere tvinges til at fortælle deres livshistorie om og om igen

I dette afsnit vil vi analysere borgernes såvel som sagsbehandlerne fortællinger om sagsbehandlerskift undervejs i borgernes forløb i jobcentret. Ud fra sagsbehandlerne fortællinger og brugerrejser har vi fået et indblik i, hvilke organisatoriske faktorer, der kan have betydning for flere sagsbehandlerskift i borgernes forløb. Ud fra borgernes fortællinger har vi fået et indblik i deres oplevelse af disse selvsamme sagsbehandlerskift.

### *Systemets mange ansigter*

Sagsbehandlerne fortællinger undervejs i interviewene danner et billede af borgernes rejse gennem jobcentret i vores specifikke case kommune. Borgerne møder mange nye ansigter på deres vej – nogle passerer de blot, og andre skal de samarbejde med over længere tid. Dette ønsker vi at opridse i det følgende velvidende om, at det er et billede af vores specifikke case kommune. Borgerens første møde med jobcentret er en sagsbehandler i jobcentrets reception, der ikke håndterer det videre forløb. En faglig koordinator fordeler borgerens sag til en sagsbehandler efter, hvem der har plads i sin sagsstamme og ikke efter bedste match, uden at have kontakt til borgeren. Borgeren bliver indkaldt til samtale af den tildelte sagsbehandler. Borgeren har her mødt to sagsbehandlere, altså en i receptionen

og den tildelte. Hvis en sagsbehandler har for mange sager, bliver vedkommende bedt om at afgive sager, der herefter bliver fordelt ud til de sagsbehandlere, der har plads i deres sagsstamme. Borgeren kan nu have mødt tre sagsbehandlere. Endnu et sagsbehandlerskift kan ske, hvis borgeren ommatches til jobparat. Borgeren kan nu have mødt fire sagsbehandlere. De mange sagsbehandlerskift kan, ifølge vores empiri, svække tillid og forudsigelighed, hvilket Bente beskriver;

*“Men deres oplevelse, borgerens oplevelse er, at nu har der igen været et sagsbehandlerskift. Det er altså. Så det er ikke ualmindeligt, at man møder en borger, der kommer ind og så siger, “kan jeg nu regne med jeg har dig?” Det kan jeg ikke love.”*

Idet Bente ikke selv er herrer over, hvornår der sker sagsbehandlerskift, kan hun ikke garantere borgeren, at der ikke sker skift igen. Denne uforudsigelighed kan skabe en usikkerhed hos borgeren, der gør det svært at åbne sig op for *endnu* en ny sagsbehandler og dele sin livshistorie *endnu* en gang. I den videre del af interviewet beskriver Bente, at relationen til borgeren skal etableres på ny, *hver* gang borgeren får en ny sagsbehandler. Caswell og Monrad (2017, s.28) påpeger, at det kan tage lang tid at opbygge en tillidsfuld relation, da tillid opbygges over tid og ikke er givet, men afhænger af personerne i relationen og konteksten, som de er i. Borgernes tidligere erfaringer, magtforholdet mellem borger og sagsbehandler, samt usikkerheden i, om borgeren får tildelt en ny sagsbehandler, er alle faktorer, der kan udfordre dannelsen af den tillidsfulde relation mellem borgeren og sagsbehandleren og deraf svække samskabelsen.

### *Sagsbehandlerskift på stribe*

Borgerne, i vores empiri, beskriver mange sagsbehandlerskift gennem deres tid i jobcentret. Så mange, at flere er stoppet med at tælle. Dan fortæller, at han fik sin første sagsbehandler i en alder af 12 år og kort efter oplevede første sagsbehandlerskift. Carina, der har været i systemet det meste af sit liv, estimerer, at hun har haft omkring ti forskellige sagsbehandlere og en enkelt sagsbehandler flere gange, men at hun efterhånden er stoppe med at tælle. Manja og Jens har begge haft flere forskellige sagsbehandlere gennem årene. Jens beretter en oplevelse af at blive *kastet videre* til en ny sagsbehandler, når *“den ene ikke lykkedes med noget, så gik man videre til den næste”*. Han beskriver ligeledes, hvordan han oplever informering om sagsbehandlerskift sparsomt;

*“Det tror jeg, at jeg fik af vide i en mail fra jobcentret, der sagde ”Nå ja for resten, du skal til møde her. Nå ja for resten, du har også ny jobkonsulent”. Det var sådan, næsten med småt nede i bunden.”*

Som det ses i citatet har Jens en oplevelse af, at jobcentret ikke tillægger sagsbehandlerskift nogen særlig værdi. Hans oplevelse af, at jobcentret nærmest negligerer sagsbehandlerskiftet kan indikere, at Jens ikke oplever jobcentrets forståelse for, hvor stor en betydning sagsbehandlerskift har for ham. Lige såvel som at Jens er utilfreds med måden sagsbehandlerskift bliver formidlet til borgerne på, så beskriver Dan frustreret selve mødet med nye sagsbehandlere; *“Og når der så bliver skiftet sagsbehandler. Gider i godt at læse sagen, inden i fucking kalder os ind til samtale? Så vi ikke skal sidde og forklare mine fucking 25 år igen”*. Dan giver her udtryk for, at de nye sagsbehandlere, som han har haft, ikke har sat sig ind, hans sag; hvem han er, hvad han har været igennem, hvilke udfordringer han har, og hvad hans livshistorie egentlig er. Han er derfor tvunget til at fortælle det hele *endnu* en gang for *endnu* et fremmed menneske med uvisheden om, hvorvidt denne sagsbehandler og denne fortælling mon bliver den sidste. Det bekræfter hans tidligere erfaringer om, at han ikke er vigtig for sagsbehandleren, idet den givne sagsbehandler ikke vælger at bruge den nødvendige tid på at læse op på Dan og hans historie. Caswell og Monrad (2017, s.28) beskriver mødet mellem sagsbehandler og borger som afgørende for den tillid, som de skal opbygge over tid. Rammerne for mødet, herunder den tid, som sagsbehandleren har afsat til forberedelse og selve mødet, samt hvad der sker i det specifikke møde, har betydning for, hvilken relation sagsbehandlerne kan opbygge til borgerne. Hermed ses mulighedsrummet som afgørende, idet borgeren skal opleve det relationelle rum som meningsfuldt, hvortil tilliden kan opbygges. Borgerne, i vores speciale, udtrykker alle frustration over sagsbehandlerskift på hver deres måde, men fælles for dem alle er, at de oplever det som værende hårdt, uforudsigeligt og frustrerende. Dette stemmer overens med Bentes oplevelse af sagsbehandlerskift, der ikke er initieret af sagsbehandlerne selv;

*“Og **det** er frustrerende, både for os, men også for borgerne, fordi det er jo noget af det, som frustrerer dem. Det er de her sagsbehandlerskift og deres oplevelser af, skal jeg nu starte forfra igen, og ja. Det er også en af årsagerne til nogle gange, at folk er langvarige på offentlig forsørgelse, ja.”*

Bente oplever hermed sagsbehandlerskift, der er ude af hendes hænder, som værende frustrerende og som en mulig årsag til de langvarige forløb i jobcentret.

Borgere kommer i klemme mellem systemerne

I dette afsnit ønsker vi at analysere samspillet mellem jobcentret og psykiatrien for at finde frem til, hvordan borgerne og sagsbehandlerne oplever samspillet og dets betydning for borgernes forløb. Borgernes komplekse problematikker nødvendiggør samarbejde på tværs af professioner og instanser. Dette kommer meget tydeligt til udtryk i interviewene med sagsbehandlerne, men mindre i interviewene med borgerne, hvor det kommer til udtryk mere indirekte. Vi vil derfor forsøge at tilgå dette analytisk.

### *Et siloopdelt system med borgerne som kasterbold*

Borgerne, i vores speciale, lader til at have et behov for behandling i psykiatrien, før de kan arbejde aktivt med deres forløb i jobcentret. Dette behov oplever flere af borgerne imødekommet af deres sagsbehandlere. Dan fortæller, at der i begyndelsen af hans forløb "*blev sat meget hård fokus på psykiatrien*", og Carina fortæller, at hendes forløb i jobcentret blev sat i en venteposition, indtil hun fik afklaring. Manja beskriver ligeledes et behov for behandling i psykiatrien, hvorfor målet om uddannelse og beskæftigelse må vente. Hun uddyber, at hun har oplevet et fint samarbejde mellem jobcentret og socialpsykiatrien, men at disse instanser igangsætter tilbud på skift fremfor på tværs af hinanden. Hertil har hun oplevet, at professionerne og instanserne ikke gør brug hinandens viden, hvorfor hun har følt sig "blåstemplet" til at kunne tage en uddannelse, trods faglige dokumentation på det modsatte. Professionerne og instanserne i Manjas fortælling holder sig dermed til egne faggrænser og forstår ikke at sætte sig ind i hinandens. Dette kan forstås yderligere med brugen af Gittells (2016, s.25) begreb om fælles viden. Hvis de involverede fagpersoner i Manjas forløb kan skabe fælles viden på tværs af instanser, så ved de, hvad de kan bruge hinanden til i forskellige sammenhænge. På den måde går vigtig viden ikke tabt på tværs af instanserne, men kan bruges aktivt undervejs i borgerens forløb. Dette videretænkes af Noordegraaf (2020, s.207), der argumenterer for, at det ikke længere er muligt at holde sig inden for egne faglige felter, grundet nødvendigheden af interaktioner på tværs af professioner og instanser. Manja skal derfor kunne navigere i et ellers komplekst system. Et komplekst system, hvori borgerne, i vores empiri, beskriver deres forløb i jobcentret som lange og krævende. Dette kommer til syne i de brugerrejser (bilag 8), som vi har lavet i fællesskab med borgerne under interviewene. Et eksempel herpå er Jens' fortælling om, at hans sagsbehandler bliver overrasket over hans autismediagnose. Dette er et klart tegn på, at sagsbehandleren og behandlerne i Jens' forløb ikke har koordineret forløbet og skabt fælles viden. I Dans fortælling er det ligeledes meget tydeligt i brugerrejsen, at hans forløb er ukoordineret, indtil han tre år inde i sit forløb

beder de involverede fagpersoner koordinere på tværs af instanser. Borgerne, i vores speciale, tegner hermed et billede af ukoordinerede forløb på tværs af instanserne. Dette billede tegner sig dog ikke kun i vores speciale. Monrad og Danneris (2022, s.55) pointerer, at borgere ofte mødes af et så komplekst system, der bygger på flere forskellige logikker og derfor skaber ukoordinerede forløb for borgerne på tværs af instanserne. Borgerne skal derfor kunne navigere i dette meget komplekse system, og nogle gange være eneansvarlige for koordineringen mellem de instanser, som de er tilknyttet (Monrad & Danneris, 2022, s.55).

Sagsbehandlerne giver udtryk for, at systemet er siloopdelt, og at det ikke er for borgernes bedste. Målgruppen af langvarigt ledige med problematikker ud over ledighed har mange berøringsflader i systemet. De er i berøring med jobcentret, og måske de er i berøring med psykiatrien, en kontaktperson, familiekonsulent, misbrugscenter etc. Bente estimerer i interviewet, at to tredjedele af borgerne, i hendes sagsstamme, har psykiske lidelser. Hun har en oplevelse af, at helbredet og arbejdsevnen påvirkes af hinanden;

*“Det kan godt være, at det startede enten som en social begivenhed af en eller anden art, eller en fysiologisk belastning, som så sætter sig til noget psykiatrisk [...] enten den ene eller den anden. Det gør det jo. Ting hænger sammen.”*

Hun tydeliggør, at det ene *kan* forudsætte det andet. Derfor kan der her opstå et behov for samarbejde mellem professioner og instanser. Hvis helbredet og arbejdsevnen påvirker hinanden gensidigt, kan det vel ikke være nok at behandle dem som to separate problematikker. Mia beskriver et forløb, som hun har haft med en borger, der var ledig, havde misbrugsproblematikker og skulle udredes i psykiatrien; *“Og der er det lidt en kasterbold fra psykiatrien over til misbrugscentret og tilbage igen. Og man kommer ikke rigtig videre”*. Hun giver udtryk for, at borgeren må frem og tilbage mellem instanserne uden nogen egentlig fremgang i forløbet. Dette ses i Mias videre fortælling, hvor hun pointerer, at manglende progression og involvering af borgeren ikke skyldes manglende faglighed;

*“Men det er jo ikke, fordi at faglighederne, at de forskellige ikke vil tage aktivt del i det, fordi de prøver at byde ind med det, de kan. Men det er den her med, at man bliver, i det her tilfælde, blev borgerne mødt af, at han kunne ikke blive udredt før, at han ikke havde noget misbrug, og han kunne modtage misbrugsbehandling, fordi der var noget der gjorde, at han ikke kunne tage imod den del.”*



Hun beskriver her et dilemma, hvor psykiatrien kræver, at misbruget behandles først, og hvor misbrugscentret kræver, at borgeren udredes og behandles i psykiatrien før behandling for misbruget. Borgeren, som kastebold mellem instanserne, kan skyldes manglende fælles viden og mål mellem de involverede fagpersoner i borgerens sag. Gittell (2016, s.25) pointerer, at det er vigtigt at udvikle fælles viden, der dækker over perspektiver fra alle faglighederne, så *alle* kan arbejde mod ét fælles mål. Borgeren, i Mias fortælling, *kastes* dermed frem og tilbage mellem instanserne i håbet om, at nogen vil hjælpe. Dette giver Dan et eksempel på fra hans eget liv;

*“Men misbruger eller nuværende misbruger eller tidligere misbruger har **meget** svært ved at få den rigtige medicin, de skal have. Problemet er bare lige, hvis de ligger deres misbrug fra sig, så har du altså en tikkende bombe, indtil de får den der medicin, der. Der er altså en tre måneders cleansing pause, hvor det er, at der cleanser din krop altså sig selv, ikke. Og før vil lægen ikke udlevere det, fordi du skal kunne lægge en ren urinprøve.”*

Dan beskriver her et dilemma i stil med Mias fortælling. Medicinen, der skal hjælpe ham med at få det bedre og muligvis blive stoffri, kræver, at han er stoffri i en længere periode, før lægen vil udskrive medicinen. Han kommer på den måde i klemme mellem systemerne.

Bente beskriver en “dem og os” mentalitet mellem jobcentret og psykiatrien. Hvor jobcentret arbejder målrettet mod beskæftigelse, ønsker psykiatrien, ifølge Bente, nærmere at “*hvis nu bare det jobcenter ville lade dem være, så de kan blive færdigbehandlet, og så kan vi levere dem til jobcentret*”. Det bliver her tydeligt, at jobcentret og psykiatrien kan have vidt forskellige mål for borgeren. Gittell (2016, s.25) pointerer, at mangel på fælles mål forringer kommunikationen fagpersoner imellem, men at fastlagte fælles mål herimod kan øge motivation hos fagpersonerne, og sandsynligheden for, at de vil tage ansvar i problemløsningen. Mia italesætter gentagende gange vigtigheden af at have en plan, så borgeren såvel som fagpersonerne i sagen har noget konkret at forholde sig til. Det essentielle er blot, at der er enighed om planen fagpersoner imellem – eller med Gittells begreber; fælles mål for forløbet. De manglende fælles mål mellem jobcenter og psykiatri, som Bente og Mia beskriver i deres fortællinger, kan derfor have konsekvenser for kommunikationen og samarbejdet mellem instanserne og sandsynligheden for, at de hver især vil tage ansvar for problemløsningen. Bente beskriver ansvarstagning som en udfordring i hendes daglige arbejde;

*“Det er sådan, jamen den ligger hos jer, nej den ligger hos os. Altså det bliver det der kasten frem. Hvem har ansvaret, hvem er det der kan løfte det? I stedet for at vi satte os ned og snakkede sammen og sige **jeg** kan byde det her, I kan byde det her. Kan vi på en eller anden måde får det til at gå op i en højere enhed, ikke.”*

Hun beskriver, hvordan fagpersoner fralægger sig ansvaret i de enkelte sager. For hvem har egentlig ansvaret? I stedet for mudderkast frem og tilbage foreslår hun, at hver fagperson tydeliggør, hvordan de bedst muligt kan bidrage til forløbet og dermed tage et fælles ansvar. Opdeling af ansvar eller fralæggelse heraf kan overskygge forudsætningen om, at hver fagperson har del i det fælles ansvar (Gittell, 2016, s.32). I fortællingen om et fælles ansvar, er Bente dog meget bevidst om, at der er klare opridsede linjer for, hvad hver profession kan byde ind med; *“Jeg er jo ikke behandler, så jeg skal jo være meget bevidst om ikke at få åbnet noget, kradset hul i nogle sår eller noget, som jeg på ingen måde har forudsætninger for at kunne hjælpe dem ud af”*. Hun beskriver her et professionsansvar og tillægger det en anden profession end hendes egen. Noordegraaf (2020, s.219-220) forsøger at gøre op med denne tankegang. Gennem begrebet connective professionalism pointerer han, at professionalisme sker *imellem* professionelle *handlinger* i en given kontekst og ikke *i* professionelle i sig selv. Det er derfor ikke afgørende, om fagpersonerne “træder” ind over hinandens områder. Det vigtige er derimod at sikre relationelle processer, der genererer fælles handling. (Noordegraaf, 2020, s.219-220) I Bentes eksempel bør der derfor, ud fra Noordegraafs tankegang, ikke være et eneansvar i en profession. Der er brug for flere professioner, så fagligheden bliver nuanceret *i* de professionelle handlinger.

### *Borgernes behov for et talerør*

Videreformidling af vigtige informationer er for Dan en belastning, da han oplever, at det skaber misforståelser, hvis han glemmer at videreformidle dele af informationerne. Han sætter derfor pris på, at fagpersonerne i hans sag kan kommunikere og koordinere med hinanden – og vigtigst af alt; *uden om* Dan. Borgerne såvel som sagsbehandlerne, i vores speciale, ser kontaktpersoner som et slags mellemlid, en mediator, mellem professioner og instanser, der advokerer for borgeren og ser tingene fra et helt andet perspektiv end de øvrige fagligheder. Manja bruger sin kontaktperson, som en støtte i mødet *mellem* instanserne. Hun giver udtryk for, at det har hjulpet hende ikke at skulle bruge energi på at viderebringe informationer. Hun pointerer, at hendes indblanden ikke er nødvendig, når vigtig information skal fra en instans til en anden; *“De arbejder så også lidt bedre sammen med min kontaktperson, så folk ligesom snakker indbyrdes i stedet for, at det er mig, der skal viderebringe alle informationer til de forskellige mennesker”*. Hendes kontaktperson fungerer hermed, som en

mediator i kommunikationen mellem de involverede fagpersoner i hendes forløb. Hun beskriver sin oplevelse således;

*“Fordi hun godt ved, at jeg kan risikere at have en uge, hvor jeg ingen overskud har, så skal jeg ikke stå med det ansvar, for så får vi ikke gjort de ting, jeg skal. Fordi så, vi kan jo risikere, jeg så ikke får gjort nogle af de ting, der virkelig er nødvendige... Som kunne have været gjort, hvis nogle andre havde gjort det, som både har tiden og overskuddet til det, men som måske bare ikke tænker over at gøre det. Men det gør de så. De tænker over det. Det er dejligt.”*

At kontaktpersonen agerer mediator giver Manja muligheden for at fokusere på de vigtigste ting i de perioder, hvor hun ikke har megen overskud. Lige såvel som at Manjas kontaktperson har gjort hende tryk i mødet med systemet og hendes mange berøringsflader, har Carina oplevet sin tidligere mentor værende en støtte i selve mødet med sin sagsbehandler;

*“Men det, jeg snakkede mest med hende, mens min mentor sad der, og det var også min mentor, der førte ordet, fordi jeg havde et møde med min mentor først og bagefter kom sagsbehandlerne ind, og så vidste min mentor godt, hvad der skulle snakkes om. Så hun sad nærmest og var min mund.”*

Carina oplever en form for symbiose med sin mentor, hvor mentoren bliver hendes talerør. Hun skal derfor ikke bekymre sig om, hvorvidt det, der er vigtigt for hende, bliver sagt, og samtidig ved hun på forhånd, hvad hun kan forvente af samtalen. Samtalen bliver dermed mere tryk og forudsigelig, når hendes mentor er med som støtte og talerør. Dette er ikke et enkeltstående tilfælde, men herimod et mønster, som vi kan se på tværs af borgerne i vores speciale. Borgerne giver alle udtryk for et behov om at have deres kontaktperson med i mødet med jobcentret – både som talerør, mediator og koordinator.

### *Professionelle, der ikke taler samme sprog*

Grundet målgruppens mange berøringsflader, og de mange involverede professioner er samarbejde nødvendigt. Sagsbehandlerne, i vores speciale, oplever det ind imellem svært at samarbejde med så mange fagpersoner om én borger. Bente pointerer, i hendes fortælling om systemet, at hun ser silo-opdeling, som en organisatorisk faldgrube, der resulterer i, at afdelinger og professioner ikke taler samme sprog. Hun mener ligeledes, at dette går ud over borgerne, da det forringer kvaliteten af

indsatsen, når ikke de involverede fagpersoner taler samme sprog og har svært ved at kommunikere. Gittell (2016, s.26) ser sjældnen, unøjagtig og anklagende kommunikation som et resultat af et samarbejde, der bygger på funktionsmål, specialviden og mangel på respekt. Fagpersonernes forskellige baggrunde og perspektiver er baseret på en specialviden inden for et givent område og mål inden for en given instans, hvilket ifølge Gittell (2016, s.25-26) kan være årsagen til den mangelfulde kommunikation. Gittell (2016, s.25-26) fremlægger et alternativ og en løsning herpå; fælles mål, fælles viden og gensidig respekt kan skabe kommunikation, der er tilstrækkelig hyppig, rettidig, præcis og fokuseret. Relationel koordinering kan hermed blive en vej til bedre kvalitet og effektivitet i det offentlige system gennem fokus på de relationelle dynamikker i samarbejdet (Gittell, 2016, s.25-26). I Mias fortælling bliver det tydeligt, at hun opfatter kommunikationen, som altafgørende for forløbet. Hun beskriver, hvordan fagpersoner, i andre instanser end jobcentret, kan have manglende forståelse for rammerne i beskæftigelsesindsatsen. Hun har en opfattelse af, at desto bedre fagpersonerne kender hinanden, desto bedre bliver kommunikationen, og desto længere vil de gå for at hjælpe hinanden. Det handler for hende om at *“få hul igennem”* og få *“sat ansigt på hinanden”*. Mias opfattelse stemmer overens med Gittells (2016, s.26, 31) pointe om, at gensidig respekt øger sandsynligheden for, at fagpersoner er åbne overfor ideer og råd fra kollegaer, idet disrespect fører til, at fagpersonen ikke føler sig hørt og med tiden stopper kommunikationen. Mia giver udtryk for vigtigheden af at forstå hinandens fagområder, så fagpersoner kan samarbejde på tværs af professioner og misforståelser kan mindskes. Ved at forstå hinandens fagområder får fagpersonerne, ifølge Gittell (2016, s.25), en forståelse af, hvad de andre professioner kan bidrage med og en fornemmelse af, hvornår det ses relevant at trække på hinanden. Det bliver derfor lettere for fagpersonerne at kommunikere på tværs af professioner og instanser, da de bliver bevidste om, hvad de kan bruge hinanden til, hvornår og hvorfor. Den hyppige, rettidige, nøjagtige og problemløsende kommunikation kan hertil skabe færre misforståelser i det tværfaglige samarbejdet. (Gittell, 2016, s.25) Bente ser tværfaglighed i afdelingen, som en løsning på den manglende kommunikation i jobcentret; *“Vi har jo så nu fået tilknyttet socialsygeplejersker. Og det gør jo en verden til forskel, at de har den socialfaglige eller sundhedsfaglige del kombineret med vores socialfaglige del”*. Det, at socialsygeplejerskerne og sagsbehandlerne begge har viden indenfor det socialfaglige felt, skaber gensidig respekt og giver dem et fælles sprog og viden. Dette gør det, ifølge Gittells antagelser, nemmere at kreere fælles mål og have en god og effektiv kommunikation. Bente ser gerne, at alle afdelinger slås sammen til én stor afdeling, hvor alle har let adgang til hinanden;

*“Hvis jeg havde en tryllestav. Så lagde... Så var alle afdelinger stort set en stor afdeling, og alle snakkede med alle og havde let adgang til hinanden, for lige og. Det kan vi jo se med vores socialsygeplejersker det her med at lige at mødes ude på gangene og sige hov, du var hos Hugo i går, hvordan går det egentlig, ikke. Altså det er jo ikke store lange informationer, men det gør jo, at man lige har en, nå okay vi er der.”*

På den måde kan relationer skabes mellem professioner, der har gensidig respekt for hinanden, hvortil de kan skabe fælles viden, der kan blive til fælles mål, hvilket i sidste ende kan sikre en klar og tydelig kommunikation og heraf kvalitet i borgernes forløb.

### Flydende professionalismisme

Begge sagsbehandlere er uddannet socialrådgivere og deler derfor profession, fælles viden og fælles mål i jobcentret om varig beskæftigelse. Alligevel beskriver de ikke sig selv som socialrådgivere. De beskriver sig selv som arbejdsmarkedskonsulenter, hvilket er blevet et alment begreb på området indenfor de seneste år. Deres profession bliver hermed ikke det altoverskyggende længere, men med en fællesbetegnelse på tværs af professioner, der kan være medvirkende til at skabe mere ligeværdige relationer. Gittell (2016, s.53) beskriver en ny model for professionalismisme. En model, hvor professionelle opfatter andre professionelle – og klienter – som værende kilde til samarbejde og udvikling. De professionelle har fokus på ligeværdige relationer, hvor faglig viden deles og er medvirkende til at skabe ny fælles viden og heraf fælles mål. (Gittell, 2016, s.53-54) Dette taler ind i Noordegraafs (2020, s.217) tankegang om professionalismisme, hvor der ikke er et professionelt eneansvar, men derimod et behov for andre professioner. Professionerne bliver mere flydende og overlappende. Ingen profession har hele fagligheden. Ifølge Noordegraaf (2020, s.219) ligger fagligheden altså *imellem* professionerne *i* de professionelle handlinger, hvorfor ingen profession skal stå alene. (Noordegraaf, 2020, s.219)

### Delkonklusion

Det bliver, ud fra analysedelen, tydeligt, at borgerne skal besidde et hav af ressourcer i mødet med systemet. Manglende eller minimal kontakt med jobcentret opleves frustrerende for nogle borgere, hvorimod andre ser det, som en nødvendig og tiltrængt pause fra systemet og alt, hvad det indebærer. Borgerne oplever tilgængelige sagsbehandlere, der er nemme at få kontakt *til*, men ikke altid *med*. Som følge af et tidspres prioriteres de borgere med størst sandsynlighed for succes, hvorimod de mest udsatte borgere parkeres. Tidspreset ses derfor som en organisatorisk faktor, der kan resultere i, at

borgernes sag forsimples, nedprioriteres eller helt parkeres. Mange sagsbehandlerskift tvinger borgerne til at fortælle deres historie om og om igen, hvilket kan svække tilliden borger og sagsbehandler imellem. Endnu en organisatorisk faktor, der gør sig gældende, er samarbejdet mellem jobcentret og øvrige instanser. Her kan borgerne risikere at komme i klemme og blive en kastebold mellem instanser i et siloopdelt system. Instanserne viser sig have hver deres viden og mål for borgeren, hvilket fører til ukoordinerede forløb uden fælles viden og mål. Dette kan have konsekvenser for kommunikationen og samarbejdet mellem instanserne, samt det ansvar, som alle involverede parter *bør* tage. Vi kan se et mønster i, at flere borgere bruger deres kontaktperson som talerør eller formidler i mødet med systemet. Dog kan dette være en udfordring, når ikke de professionelle taler samme sprog. Om end det bliver skarpt opdelt eller mere flydende og overlappende professioner, så er der en pointe i, at fagligheden ikke ligger i hver enkel profession, men herimod i rummet *mellem* de professionelle handlinger, hvorfor ingen kan stå alene.

## Diskussion

Diskussionen er inddelt i to. En diskussion af, hvad det gode liv *egentlig* er, og om det *virkelig* indebærer det samme for alle, samt en diskussion af den anvendte metode i specialet, hvor validitet og reliabilitet diskuteres.

### Det gode liv

I vores speciale er målgruppen langvarig ledige med psykiske lidelser. Borgerne har alle snitflade mellem socialpsykiatrien og jobcentret, mens nogen har endnu flere snitflader end dette. Vi er, undervejs i specialet, blevet optaget af, hvad borgerne *bør* tilstræbe, og hvornår noget egentlig kan opfattes som værende *det gode liv*. I denne diskussion ønsker vi derfor at diskutere, om det gode liv går via beskæftigelse og deraf, hvorvidt friheden til at vælge egne målsætninger om et godt liv, både i et beskæftigelses- og socialpsykiatrisk perspektiv, er en faktisk mulighed for borgerne med psykiske lidelser.

### Vejen til det gode liv via to systemer

Socialpædagogisk støtte i eget hjem er for borgerne et tilbud under lov om social service §85 og en frivillig indsats, hvor kommunen skal tilbyde omsorg, hjælp, støtte og optræning til personer med blandt andet betydeligt nedsat psykisk funktionsniveau eller de med særlige sociale problemer. Når der, for eksempel, arbejdes med den mest fremtrædende metode på området, Voksenudredningsmetoden, udarbejdes handleplanen ud fra borgerens ønsker for fremtiden, og målet er et samarbejde mellem kommunen og borgeren. (Socialstyrelsen, 2021, s.127) Hvorimod den indsats der tilbydes i jobcentret er knapt så frivillig. Der skal heri arbejdes med borgerens egne mål, men der er ligeledes elementer i indsatsen, som ikke er frivillige. Det positive, ved det knap så frivillige element, er, at borgerne altid har kontakt til minimum én instans, når de ikke kan framelde kontakten til jobcentret, og jobcentret ikke kan frasige sig at hjælpe borgeren. Hjælpen kan herimod frameldes af både borger og socialpsykiatrien, for eksempel hvis borgeren ikke ønsker hjælpen, eller hvis socialpsykiatrien ikke ser borgeren motiveret eller i rette målgruppe. Borgerne står nu med ét ben i hver lejr. Ét ben i lejren, hvor den sociale del hæftes op på et tilbud om støtte og deraf en frivillig handleplan. Handleplanen, ud fra lov om social service §141, har friere rammer for indholdet end beskæftigelseslovgivningen, idet den ikke behøver at have et beskæftigelsesrettet sigte, med mindre det er borgerens eget ønske. I den anden lejr står borgerne med ét ben, hvor de mål, der sættes, skal være med henblik på at komme tættere beskæftigelse eller uddannelse og i sidste ende få fodfæste på arbejdsmarkedet.

Jens fortæller, under interviewet, at hans mål er at få en 2-værelses lejlighed og økonomi til at foretage sig noget som helst. Hvortil hans kontaktperson i socialpsykiatrien oplyser på Jens' vegne;

*“Du vil gerne kunne besøge dine venner. Du vil gerne kunne komme hjem ude fra din mor efter 21. Og der er jo mange ting, ikke? Altså. Der har ikke været nogen muligheder for at prøve noget med et rådighedsbeløb der ligger på under 2500 kroner om måneden til alt. Du har jo ingen laster. Du har ingen gæld. Du har ingenting. Du har bare ingen penge.”*

Heri giver både Jens og hans kontaktperson et indblik i de mål, som Jens har for sit liv; hvoraf ingen af dem indebærer at få et arbejde. Der kan således argumenteres for, at et arbejde dog ville kunne give den økonomi, der skal til for at opfylde de øvrige målsætninger. Jens har altså parkeret enhver tanke om arbejde og indstillet sig på at modtage førtidspension. Spørgsmålet er blot, om det mon er vejen til det gode liv at få førtidspensionen eller om et arbejde ville have givet *et bedre liv*.

#### Beskæftigelsesmål i fåreklæder

Nørup (2020, s.261) beskriver, hvordan det økonomiske sikkerhedsnets betydning er blevet nedtonet via de seneste årtiers reformer. I stedet italesættes arbejdets sociale funktion, som bidragende til at retfærdiggøre de lave sociale ydelser, som incitament til at tage et arbejde. Selv samme fortællinger om noget *at stå op til*, noget *at bruge dagen på*, noget *at bidrage med*, er genkendelige fortællinger fra vores speciale. Samtidig er også fortællingen om de lave ydelser fremtrædende. Ved at flytte fokus fra den oprindelige betydning af det økonomiske sikkerhedsnet, som en sikkerhed mod fattigdom, er nu en anden norm fremtrædende, nemlig at beskæftigelse er en måde at sikre borgerne indhold i tilværelsen og social meningsfuldhed. Alt sammen noget som både socialpsykiatrien og jobcentret arbejder med, men har forskellige tilgange til og mål for. Skiftet i synet på beskæftigelsesmålet, som en social mission på borgerens vegne, kan således retfærdiggøres via ønsket om at hjælpe borgeren med både social, helbredsmæssig og indholdsmæssig livskvalitet. (Nørup, 2020, s.363) I 2022 prædiker politikere fortsat beskæftigelse og uddannelse som det gode, og selv interesseorganisationer, som psykiatrifonden, pointerer at arbejde er godt for psyken (Psykiatrifonden, 2017). Dette vil lægge et pres på arbejdsmarkedet, som skal geares til også at kunne inkludere borgere med psykiske lidelser. Dermed ses en sammensmeltning af beskæftigelses- og socialpolitikken. Men hvor stiller det så de borgere, som ikke oplever, at de *kan* eller *vil* i arbejde? De som ikke forbinder arbejde med det gode liv for *dem*. Kleif og Amilon (2021, s.5-6) har, i samarbejde med sociale tilbud i Danmark, udarbejdet



anbefalinger, der understøtter, hvordan aktører uden for jobcentret kan arbejde med borgernes vej mod uddannelse og beskæftigelse. Dette i tråd med formålsparagraffen i lov om social service §81, stk. 4, hvor det præciseres, at formålet er at fremme inklusion og give mulighed for deltagelse i uddannelse, beskæftigelse og sociale relationer. Dermed ses et eksempel på, hvordan det frivillige element, for borgerne i socialpsykiatrien, er under pres, når normen om beskæftigelse ikke særlig subtilt har indfundet sig i de tilvalgte indsatser til borgerne. Det kan derfor siges, at beskæftigelsespolitikken spiser socialpolitikens formål, om borgerens *egne* mål og *egen* vurdering af det gode liv, men med den bedste intention om alt det gode til alle borgere uagtet udfordringer.

#### At arbejde kan noget særligt

Borgerne, i vores speciale, har alle tidligere haft et ønske om beskæftigelse. Selvom flere borgere ikke længere ønsker arbejde, har de alle fortsat et ønske om at blive afklaret. Netto, Yeung, Cocks og McNamara (2015, s.61) fremhæver, at beskæftigelse opmuntrer til og giver mulighed for at skabe venskaber, personlig kontakt og sociale netværk, ligesom det giver en oplevelse af mening og formål i livet. Dermed beskriver de, hvordan beskæftigelse hjælper i processen til recovery. Dette ser vi, i vores speciale, hvor Dan og Manja har oplevet enkelte tilbud i jobcentret meningsfulde. Borgernes recoveryproces har dog visse bånd; de kan have udfordringer, der begynder allerede, før de kommer i kontakt med arbejdsmarkedet, samt en oplevelse af stigma som psykisk syg. For at borgere med psykiske lidelser *kan* indtræde på en arbejdsplads, kræver det, at der skabes en forståelse for, hvad det vil sige at have et sådant handicap. For at det kan lykkes ledige *overhovedet* at forholde sig til at være på en arbejdsplads, skal de først få et arbejde. Dette tema ses også i vores empiri, hvor flere borgere oplever det svært blot at indgå i aktivering. Dermed er der langt for dem til det ordinære arbejdsmarked. Visse tilbud har givet både mening og indhold i tilværelsen for dem, hvorimod andre har skabt frustration og tab af mening. Det er i processen vigtigt at få støtte fra en fagperson, der kan hjælpe borgeren til at igangsætte aktiviteter, som opleves meningsfulde i vejen til beskæftigelse. Både jobcenter og socialpsykiatri vil kunne støtte op om dette. Manja italesætter problematikken om et begrænset udvalg af beskæftigelsesmuligheder, som ønskeligt at ændre på; *“Flere steder man kan komme hen i sådan noget arbejde. Det er det eneste jeg ville ændre egentlig”*. Formålet med at få sparring fra en professionel, som også ved noget om psykiske lidelser, er en vigtig del af processen, netop da *“Work is considered an important key to social inclusion for people with mental illness”* (Netto et al., 2015, s.70), hvilket netop vil kræve flere relevante tilbud.

I kommunerne er det ikke altid kun jobcentret, der arbejder beskæftigelsesrettet. Det har således også indfundet sig i socialområdet, for netop at sikre social retfærdighed, ved at give borgerne en bedre position i samfundet via meningsfuld deltagelse. (Netto et al., 2015, s.71) Meningsfulde aktiviteter, som leder op til bedre mulighed for beskæftigelse, kan være en del af socialpsykiatriens arbejde med borgeren – både direkte og indirekte. Jensen et al. (2021, s.29) har kortlagt kvaliteten i bostøtten i Danmark. De beskriver, hvordan socialpsykiatrien kan arbejde med beskæftigelse og virke i både bred og snæver forstand, altså ikke kun med aktiviteter, der har direkte forbindelse til beskæftigelse, men også med meningsfulde aktiviteter, der ligger forud for direkte beskæftigelsesindsats. Dermed ses det også, at det at være involveret i meningsfuld beskæftigelse og lignende tiltag tillader denne gruppe af borgere at påbegynde en proces i vejen til det gode liv. Det gode liv bliver her en mulighed for at opnå en identitet, som ikke blot bygger på at være den psykisk syge. Derimod kan en ny forståelse af dem selv spire til et bedre selvbillede, hvori de inkluderes i deres omgivende samfund. (Netto et al., 2016, s.61)

Det gode liv som beskæftigelse; en trussel mod medborgerskabsidealet

Når nu socialpsykiatrien arbejder både bredt og fokuseret på beskæftigelse, så ses en forskel i måden, hvorpå borgerne gives mulighed for, eller *går fri* for, tanken om beskæftigelse, som det gode liv. Selvom borgerne måske ikke aktivt vælger målsætninger i deres sociale tilbud om at komme i beskæftigelse, er der alligevel et professionelt fokus herpå. Så hvad sker der, når arbejdsevnen reelt er *så* lille, at den måske nærmest ikke er eksisterende? Er alt håb således ude for målet om at opnå et positivt selvbillede og en meningsfuld tilværelse? Eller hvad sker der, hvis arbejdsgivere ikke kan se ud over de psykiske lidelser og ikke giver plads på arbejdsmarkedet til de, som er udfordret? Falder beskæftigelsesdelen af den recoveryorienterede tilgang så til jorden? Og hvor går grænsen for, hvornår arbejdsevnen er tilstrækkelig afklaret? Vi ser bestemt potentialer for at inkludere psykisk syge på arbejdsmarkedet. Funktionsnedsættelsens karakter kan dog have stor betydning for den reelle mulighed for, at den enkelte får fodfæste på arbejdsmarkedet.

Idealet om det gode liv, og dermed også den gode medborger, er derfor betinget af aktivt at kunne deltage på arbejdsmarkedet (Nørup, 2020 s. 268), og ligeledes at tage fuldt ud ansvar for eget liv og egen udvikling. Så længe medborgerskabet er knyttet op på, at den enkelte borger skal tage ansvar for egen situation og give tilbage til samfundet, kan det være svært for borgere med psykiske lidelser at leve op til medborgerskabet. Hvis andre måder at være nyttig på herimod kan anerkendes af

samfundet, kan borgere med psykiske lidelser få en mere reel chance for at opnå medborgerskab. Det kan ligeledes give borgerne et mere positivt selvbillede, idet de ikke *skal* halse efter samfundets krav om den gode *arbejdende* samfundsborger. Helt overordnet viser temaet om virke og beskæftigelse, at bostøtten på dette område kan drage nytte af at skabe tætte bånd til både frivillige aktører og beskæftigelsesområdet. (Jensen et al., 2021, s.30) Trods dette bånd, kan kontaktpersoner fejlagtigt komme til at advokere for normen om beskæftigelse til personer, som måske slet ikke er i målgruppen og måske ej ønsker det, samtidig med at sagsbehandlere febrilsk kan forsøge at tilpasse runde borgere i firkantede kasser. Vi ser således hele tankegangen som en trussel; ikke blot mod medborgerskabsidealet, men også i en misforståelse af socialt arbejdes virke. Den globale definition af socialt arbejde følger principper om; *“social retfærdighed, menneskerettigheder, kollektivt ansvar og respekt for forskelligheder er centrale i socialt arbejde”* (International Federation of Social Workers, 2014). Vi kan være i tvivl om, hvor retfærdigheden, det kollektive ansvar eller respekten for forskelligheder er, når vi ser en tendens til ihærdigt at forsøge at få alle til at passe i de samme beskæftigelseskasser. Og i disse år holder vi borgere på en lav ydelse, der forventes at motivere dem til at tage et arbejde, idet vi gerne vil se den sociale mission som succesfuld; at borgerne får bedre helbred, bedre sociale forhold og bedre økonomi til at leve det liv, som de ønsker for dem selv.

### Afrunding

Som afrunding på denne diskussion ønsker vi at fremhæve nogle opmærksomhedspunkter for de professionelle, som arbejder med borgere, der har psykiske lidelser og er langt fra arbejdsmarkedet. På baggrund af diskussionen opfordrer vi til, at der sondres mellem flere parametre;

1. Tilbage på arbejdsmarkedet versus ingen erfaring fra arbejdsmarkedet. Der er forskel på, hvorvidt borgerne reelt set har været på arbejdsmarkedet og har et reelt ønske om at komme tilbage hertil. Hvorimod borgeren uden nogen erfaring fra arbejdsmarkedet kan stå i en helt anden position uvidende om, hvad det reelt set har af betydning.
2. Socialpsykiatri og andre tilbud under Serviceloven er frivillige og beror på borgernes ønsker. De bør dog forpligte sig i at støtte borgerne i at blive afklaret; hjælpe med at skabe mening og gode oplevelser for borgeren i forhold til samarbejde på tværs.
3. Vi ser helst en ændring i måden, hvorpå beskæftigelse automatisk sættes i lighed med det gode liv. Normen i samfundet om beskæftigelse er godt for mange, *men ikke nødvendigvis for de få*. Dette skaber nogle ydre positioner, hvor intet andet kan anerkendes som menneskelig værd.

## Diskussion af metode

I følgende afsnit vil vi diskutere specialets kvalitet i form af validitet og reliabilitet.

### Validitet

Validitet består i høj grad af at opnå gyldig viden om det fænomen, der belyses. Det handler om autenticitet; om metoden undersøger det, som metoden skal undersøge, samt en sikring af overensstemmelsen mellem forskerens fortolkninger og datamaterialet. På den måde handler validitet om sammenhængen mellem specialets problemformulering, dataindsamling, samt specialets teoretiske grundlag. (Kristiansen, 2020, s.616; Monrad & Olesen, 2018, s.299-300)

Vi har i specialets fremgangsmåde ønsket at arbejde ud fra en fænomenologisk og overvejende induktiv tilgang. Dette understøttes af vores valg om kvalitative interviews, hvorfra det har været muligt at undersøge informanternes subjektive livsverden. For netop at sikre gyldigheden af informanternes fortællinger har vi under interviewene været opmærksomme på, hvorledes vi har forstået, hvad informanten forsøger at fortælle. Det har vi forsøgt på forskellige måder undervejs, hvorfor vi spørger uddybende ind ved tvivl eller gentager, hvordan vi har forstået det. Et eksempel herpå er; *"Nu må du rette mig. Bare for at være sikker på, at jeg forstår det rigtigt (...)"* eller *"Bare så jeg lige forstår det (...)"*. Der er dog i kodningsprocessen fremkommet enkelte tvetydige udsagn, som derfor ikke er medtaget i den videre proces. Vi har søgt at tilpasse specialets problemformulering løbende for at sikre, at den undersøger den givne problemstilling, understøtter vores empiridrevet tilgang, samt vores teoretiske grundlag.

### Reliabilitet

Reliabilitet handler om, hvorvidt forskningsresultaterne er pålidelige, samt nøjagtigheden af undersøgelsen. Det drejer sig om, hvordan dataindsamlingen og databearbejdningen er foregået, således at fremgangsmåden bliver transparent. Herudover om forskningsresultaterne kan reproduceres på et givent tidspunkt af andre forskere. (Kristiansen, 2020, s.616; Monrad & Olesen, 2018, s.302)

Vi har gennem anvendelsen af en gatekeeper opnået det ønskede borgerperspektiv i vores speciale. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at vi ikke kender til gatekeeperens overvejelser om valget af borgerinformanter. Det eneste, vi er bekendt med, er, at det er borgere, som er psykisk robuste nok til at deltage, mens dem, som fremstår mere psykisk skrøbelige, ikke er blevet tilbudt deltagelse.

Vores informanter repræsenterer derfor ikke de *mest* udsatte, og det er ikke usandsynligt, at disse informanter ikke repræsenterer de mest systemkritiske. Vi ser dog, på tværs af borgerinterviewene, at borgerne både har positive og negative erfaringer og oplevelser af deres tid i systemet og samarbejdet til deres sagsbehandlere. En måde, hvorpå vi har prøvet at kompensere for udfordringerne ved en gatekeeper, er ved, at vi samtidig har gjort brug af sneboldeffekten. Dette er med til at understøtte diversiteten i borgergruppen, idet gatekeeperen derved ikke er bekendt med alle borgerne.

Under interviewene med henholdsvis borgere og sagsbehandlere besvares spørgsmålene fra interviewguiden. Det står dog klart under tilvirkningen af analysen, at nogle af deres svar ikke er uddybet tilstrækkeligt. Det handler blandt andet om samspillet mellem jobcentret og psykiatrien eller om borgernes kontaktpersons rolle. Et eksempel herpå er en udtalelse fra Jens; *“Hvis jeg ikke havde haft [Navn kontaktperson], så havde jeg været fortabt.”*. Det er en udtalelse, som vi, som interviewere, ønsker at have dyrket mere, så vi er bekendte med, hvorfor han konkret vil føle sig fortabt, eller hvilke konkrete eksempler han har herpå. Det er dog alligevel muligt for os at gøre brug af dette udsagn, idet vi efterfølgende fortolker ud fra de resterende udsagn i resten af interviewet.

Vi har gennem den beskrevne fremgangsmåde fremskrevet så transparent, som muligt, prøvet på bedste vis at sikre specialets pålidelighed. Det er dog vigtigt at tydeliggøre, at specialets informanter har hver deres oplevelse af det undersøgte fænomen. Det vil, da mennesker har individuelle livsverdener, ikke være muligt at garantere en opnåelse af præcis samme resultater, som vi i dette speciale har opnået. Der vil dog, i tråd med, at dette speciale er et casestudie, fremkomme nogle sammenlignelige case mekanismer, som andre forskere også kan nå frem til. Det er samtidig værd at huske på, at et casestudie giver en kontekstafhængig viden, og et af formålene er herved at lære noget frem for at bevise noget. Hertil er casestudiet med til at skabe en forståelse for, hvad der forårsager det undersøgte fænomen; sammenkædningen af årsager og virkninger. (Flyvbjerg, 2020, s.625, 627, 654) Det vil dog være forholdsvis let at anvende samme metodiske design; fænomenologisk tilgang med brugerrejse og kombineret med BIKVA elementer.

## Konklusion

Borgerne, i vores speciale, har mange berøringsflader i systemet, hvilket kræver ressourcer at navigere i, som de ikke altid har. Vi kan se et mønster i, at samarbejdet på tværs af instanser er udfordrende, og at gensidig respekt, fælles viden og mål *kan* være løsningen herpå, men ikke altid ses mulig inden for de eksisterende rammer i systemet. Vi ser et oplevet behov blandt borgerne for en mediator i det ellers komplekse system til at håndtere borgernes mange berøringsflader. Vi kan konkludere, at tidligere negative erfaringer kan påvirke borgernes tiltro til sagsbehandlerne, og dermed samarbejdet og forløbet i jobcentret, herunder om det lykkes med beskæftigelse. Herudover kan vi konkludere, at borgerne, i vores speciale, generelt ikke oplever kontrol over egen tid i jobcentret, hvilket har betydning for deres fremtidsudsigter. Tid er værdifuldt for borgerne og medvirkende til, hvorvidt de oplever sig set, hørt og forstået som mennesker. Borgerne oplever deres forløb som meningsløse, når de ikke oplever at blive inddraget i eget forløb, trods sagsbehandlerne intentioner herom. Hertil har vi undersøgt mulighedsrummets betydning; det relationelt skabte rum, som, parallelt med samskabelsesperspektivet, fordrer, at borgerne inviteres ind i et samarbejde, hvor de bliver lyttet til og er med til at planlægge deres forløb. Såfremt det lykkes at invitere dem ind, vil de opleve øget kontrol over egen tid, ejerskab over eget forløb og dermed også eget liv. Vi kan ligeledes konkludere, at borgerne ofte ikke føler, at de har nogen kontrol eller tillid til, at deres behov mødes i jobcentret. Derfor søger de exitstrategien førtidspension for at opnå kontrol i eget liv. Undtagelsen, der bekræfter reglen, er en enkelt borger, som generelt oplever gode og inddragende forløb. Denne borger angiver, som den eneste, ingen tidligere negative system erfaringer, hvilket *kan* have betydning for hendes generelle oplevelse af samarbejdet og forløbet i jobcentret. Det er således vigtigt, at borgerne oplever deres tid i jobcentret som værdifuld, trods tidligere erfaringer. Vi kan på baggrund heraf konkludere, at der er mulighed for at opnå meningsfulde forløb, men også udfordringer, idet jobcentret er presset på demografiske forhold, antal sager og dermed også tid og ventetid i borgernes forløb. Vi kan afslutningsvis konkludere, at borgerne og sagsbehandlerne identificerer diverse udfordringer, som beror på både organisatoriske såvel som relationelle faktorer, hvilket udgør en trussel mod meningsfuldhed og fremtidsudsigter for den enkelte borger.

## Perspektivering

Ventetid er et universelt fænomen, men på samme tid et fænomen, der endnu ikke er veldokumenteret (Seefeldt, 2017, s.300). Dog har emnet fået mere og mere opmærksomhed, specielt i Danmark. Monrad (2022) pointerer i et debatindlæg, at ventetid kan have store konsekvenser for udsatte borgere i jobcentre. Hun beskriver, hvordan borgerne bliver sendt ud i indsats efter indsats for at afdække, hvad der har virket, og hvad der ikke har virket. Indsatser, som borgerne ikke nødvendigvis kan se en mening i. Og at dette ofte er efterfulgt af en periode med stilstand, da sagsbehandlerne har brug for tid til at dokumentere det, som de har afdækket. Ventetiden bliver hermed meningsløs og uforudsigelig. Borgerne ved ikke, hvad der skal ske næst eller på sigt, hvorfor mange ikke oplever at kunne lægge planer for fremtiden og handle derefter. (Monrad, 2022) Vi har set lignende fund i vores empiri, hvor borgerne beskriver meningsløse indsatser og frustrationer over ikke at kunne planlægge frem i tiden. Monrad (2022) pointerer, at ventetiden har en *så* afgørende karakter for borgernes forløb, og i det hele taget mødet med systemet, at løsninger på ventetiden er noget, der skal indtænkes i en kommende reform. Hun foreslår mindre dokumentationsbyrde, genovervejelse af begrebet nedsat arbejds- evne, som et konstant fænomen, samt øget fleksibilitet (Monrad, 2022). Dette er Monrad ikke ene om at mene. I 2020 blev et borgerforslag om sagsbehandlingsgaranti med nationale tidsfrister og tværfaglig kvalitet i sagsbehandlingen for syge sendt ind til Folketinget. Forslaget går på, at Folketinget skal indføre en sagsbehandlingsgaranti på maksimalt to år fra borgeren henvender sig til kommunen for første gang. Denne frist skal gælde nationalt for at sikre ensartet sagsbehandling, uanset bopælskommune, samt en klar tidsramme for forløbet, der kan sikre en forudsigelighed for borgeren. På denne måde kan systemet være med til at skabe et trygt og tillidsfuldt system, hvor det ikke er muligt at fastholde borgerne i meningsløse forløb år efter år. Formålet med borgerforslaget er hermed, at ingen borgere skal risikere at blive parkeret i systemet. (Folketinget, 2020) En parkering af borgere, som Bente beskriver i sit arbejde, når dokumentationsbyrden bliver for stor og tiden for knap.

Ventetid er ikke kun et problem i jobcentre – ej heller kun i Danmark. Seefeldt (2017, s.300) har undersøgt, hvordan ventetiden i ansøgningen af offentlige ydelser opleves af kvinder med lav eller moderat indkomst i USA. Dette for at finde frem til, hvordan ventetiden i systemet opleves, og hvordan kvinderne reagerer på ventetiden. Vi er bevidste om, at undersøgelsen er baseret på data fra USA, hvor systemet er anderledes bygget op. Alligevel ser vi denne undersøgelse sammenlignelig, idet kvinderne søger offentlige ydelser og afventer afgørelsen heraf. Seefeldt (2017, s.301) finder, ligesom Monrad, at ventetid har økonomiske såvel som emotionelle konsekvenser for individet, idet individet

bruger megen energi på bekymringer om forløbet, og hvad der kommer til at ske på sigt. Dette vil vi derfor sammenholde nedenfor med to pointer fra vores empiri omhandlende ventetid i jobcentret. Vi ønsker at bygge videre på pointerne fra analysen, da vi er opmærksomme på, at dette ikke kun er en problematik i Danmark.

### Tidligere erfaringer har betydning for mødet med systemet

I vores empiri bliver det tydeligt, at tidligere erfaringer og forståelse for, hvorfor der er ventetid, har stor betydning for, hvordan borgerne ønsker at arbejde fremadrettet med jobcentret. Manja ser ventetiden nødvendig og har forståelse for, at processen tager tid grundet sagsbehandlerne arbejdsbyrde. Dan herimod oplever ventetiden som lang, når han ikke selv kan gøre noget for at mindske den, og Jens beskriver hans forløb som værende trukket langt ud. Velvidende om, at Manja alligevel *kan* have negative erfaringer med systemet, selvom hun ikke har indviet os i disse, så kan det tyde på, at tidligere negative erfaringer kan påvirke mødet med systemet og oplevelsen af at skulle vente. Manja, der angiveligt ingen negative erfaringer har, forstår og accepterer ventetiden, hvorimod Dan og Jens, der begge har tidligere negative erfaringer med systemet, oplever ventetiden i jobcentret frustrerende. Disse pointer er i overensstemmelse med resultaterne fra Seefeldt (2017, s.301), der finder, at oplevelsen af ventetid er kontekstafhængig og forskellig fra individ til individ, idet formålet med ventetiden, kompleksiteten af situationen og tidligere erfaringer med systemet har betydning for forståelsen af ventetiden. Her beskriver han, hvordan kvindernes tidligere erfaringer og forståelse af systemet kan være medvirkende til, at de ser ventetid, som en del af processen i systemet. En af de legitime årsager til ventetid, som kvinderne har set, som en del af processen, er administrative problematikker. (Seefeldt, 2017, s.306) I vores speciale har Manja forståelse for sagsbehandlerne, deres arbejdsbyrde og heraf den nødvendige ventetid, hvorimod Dan og Jens' tidligere negative erfaringer kan være medvirkende til, at de oplever deres tid i jobcentret som værende lang. Bourdieu (2000, s.221) pointerer, at en langvarig oplevelse af magtesløshed kan føre til en kaotisk adfærd, der hindrer planlægning af fremtiden. Det er altså en enorm magtfuld position, når systemer gør sig uforudsigelige ved at have ubestemte lange ventetider. Det, at borgerne i vores speciale, ikke ved, hvor lang tid, der skal gå, før der sker noget, eller hvad der kommer til at ske, fordrer altså en usammenhængende adfærd hos den enkelte og en oplevelse af, at fremtiden ikke kan planlægges. Monrad (2022) foreslår øget fleksibilitet, som en løsning på denne ventetid og magtesløshed. Ved øget fleksibilitet i forløbet opnår borgerne større kontrol over tiden i eget forløb, hvortil sagsbehandleren kan støtte borgeren igennem systemet (Monrad, 2022). Dette ses tydeligt i vores interview med Dan. Han fortæller om en



oplevelse af stor fleksibilitet, da han gennem jobcentret blev sendt i aktivering. Her bøjede hans sagsbehandler reglerne, så de var mere overkommelige for Dan. Han beskriver, hvordan hans forløb var mere skræddersyet; *“Ja, min aftale var lidt mere, som sagt, strikket lidt mere sammen”*. Han har hermed en oplevelse af et mere individuelt forløb, hvor reglerne ikke nødvendigvis brydes, men bøjes. Et eksempel på en bøjet regel var, at han blot skulle møde op i aktivering og herefter skrive til sin sagsbehandler, hvis han gik før tid. Det var derfor ikke et krav, at han skulle blive i aktiveringen fuldt ud, men blot at han mødte op og blev, der så længe som muligt. Han beskriver denne fleksibilitet som rar og medvirkende til, at han blev mere ansvarsbevidst; *“Det var bedre. Det var enormt rart. [...] Frihed under ansvar, er det ikke det, det hedder?”*. Flexibiliteten kan derfor, i Dans tilfælde, give en ansvarsfølelse overfor de mennesker, der forsøger at hjælpe en.

### Førtidspension som exitstrategi

Borgerne, i vores speciale, har alle været ledige i flere år. Dan har været ledig i 10 år, Carina i 3 år, Manja i 7 år og Jens i 5 år. Seefeldt (2017, s.303-304) beskriver ventetid, der strækker sig over flere enkelttilfælde, som kronisk ventetid. Denne form for ventetid kan strække sig over flere år og give borgeren en følelse af at være fanget i en form for konstant venten, hvor det er umuligt at planlægge fremtiden (Seefeldt, 2017, s.304). Dette stemmer overens med Monrads (2022) undersøgelse, der viser, at borgere ikke oplever at kunne planlægge ud i fremtiden og handle fremtidsorienteret. Kun Manja, der forstår og accepterer ventetiden, har fortsat håb og drømme om uddannelse og job. Måske ventetiden ikke føles lige så frustrerende for hende, hvorfor hun stadig efter syv års ledighed kan planlægge og handle fremtidsorienteret. Vi undrer os derfor over, hvad der får nogle borgere til at ønske en førtidspension, når de tidligere har haft et ønske om henholdsvis uddannelse og arbejde.

Ventetid kan, ifølge Seefeldt (2017, s.308), være en måde at *“push people to the point of no return”*. Monrad (2022) beskriver ligeledes ud fra sin empiri, hvordan lange forløb kan skubbe borgere ud på et sidespor;

*“En sagsbehandler beskriver, at de lange sagsforløb risikerer at dræne borgerne så meget, at de må ende på førtidspension, selvom de måske kunne have klaret et fleksjob, hvis det var blevet bevilliget tidligere og mere fleksibelt.” (Monrad, 2022)*

Borgere med lange forløb risikerer altså at ende i en situation, hvor deres arbejdsevne er markant ringere i slutningen af forløbet. En førtidspension kan derfor ses som den eneste udvej på et årelangt

forløb, der ingen ende vil tage. Monrad (2022) stiller sig kritisk overfor begrebet om nedsat arbejdsevne, da en arbejdsevne *altid* vil være situations- og tidsbestemt. Forståelsen af, at det er muligt endeligt at kunne afklare en arbejdsevne hos borgere med et varierende symptombillede og usikre behandlingsmuligheder trækker borgernes forløb i langdrag (Monrad, 2022). Men kan det virkelig være rigtigt, at vi, som samfund, har bygget et system op, hvor dokumentationsbyrden er *så* stor, at det tager flere år at udrede og tildele et fleksjob eller en førtidspension? På den ene side skal *kun* de, der er berettiget til en offentlig ydelse kunne modtage denne, men på den anden side bør det ikke tage så mange år, at borgerens funktionsniveau, når at forværres i mellemtiden. Spørgsmålet er, om det er nødvendigt at vælge den ene frem for den anden, eller om det er muligt at finde en midtervej herimellem. Hvad tænker *du*?

## Referenceliste

- BEK nr 2636 af 28/12/2021: Bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats. Lokaliseret 13.05.2022 fra <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2021/2636>.
- Bourdieu, P. (2000). *Pascalian meditations* (1. udgave). California: Stanford University Press.
- Brinkmann, S. (2010). *Etik I en kvalitativ verden*.  
I Brinkmann, S. & Tanggaard, L. *Kvalitative metoder. En grundbog* (3. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
- Bømler, T. (2019). *Når de syge skal arbejde* (1. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
- Carlier, B. E., Schuring, M., & Burdorf, A. (2018). Influence of an Interdisciplinary Re-employment Programme Among Unemployed Persons with Mental Health Problems on Health, Social Participation and Paid Employment. *Journal of occupational rehabilitation*, 28(1), 147–157.
- Caswell, D., & Monrad, M. (2017). Samskabelse mellem udsatte borgere og myndighed på beskæftigelsesområdet. I *SOCIAL ÅRSRAPPORT 2017* (s. 25-30). CASA, Center for Alternativ Samfundsanalyse (CASA) og Analyse & Tal. Lokaliseret 13.04.2022 fra <https://vbn.aau.dk/da/publications/samskabelse-mellem-udsatte-borgere-og-myndighed-pa-beskaeftigelses>.
- Center for Arbejdsmarked. (2021). *Beskæftigelsesplan 2021-2022*. Guldborgsund Kommune. Lokaliseret d. 14.02.2022 fra <https://www.guldborgsund.dk/media/fvlb0qtn/beskaeftigelsesplan-2021-22.pdf?fbclid=IwAR3HcU87ygHnU4EJAo9YkNSPV9aW7jf4zUllp9qGzX0wRXMoa-XOaKILUii4>.
- Christensen, A. B. (2017). *10.000 langtidsledige har ikke været i aktivering i et år*. København: Altinget. Lokaliseret 12.02.2022 <https://www.alinget.dk/artikel/10000-langtidsledige-har-ikke-vaeret-i-aktivering-i-et-aar>.
- Danneris, S. (2018). Ready to work (yet)? Unemployment trajectories among vulnerable welfare recipients. *Qualitative Social Work*, 17(3), 355-372.
- Danneris, S. & Monrad, M. (2018). *Litteraturgennemgang*.  
I Olesen, S. P. & Monrad, M. *Forskningsmetode i socialt arbejde* (1. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.

- Dansk Arbejdsgiverforening. (2014). *Arbejdsmarkedsrapport 2014*. Dansk Arbejdsgiverforening. Lokaliseret d. 18.02.2022 fra <https://www.da.dk/globalassets/arbejdsmarkedsanalyse/arbejdsmarkedsrapport-2014.pdf>.
- Fallov, M. A., & Larsen, L. (2018). *Alle mennesker har ressourcer*.  
I Nissen, M. A., Fallov, M. A. & Ringø, P. *Menneskesyn i socialt arbejde om udviklingen af det produktive menneske* (1. udgave). København: Akademisk Forlag.
- Frederiksen, M. (2018). *Design*.  
I Olesen, S. P. & Monrad, M. *Forskningsmetode i socialt arbejde* (1. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
- Flyvbjerg, B. (2010). *Fem misforståelser om casestudiet*.  
I Brinkmann, S. & Tanggaard, L. *Kvalitative metoder. En grundbog* (3. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
- Flyvbjerg, B. (2020). *Fem misforståelser om casestudiet*.  
I Brinkmann, S. & Tanggaard, L. *Kvalitative metoder. En grundbog* (3. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
- Folketinget. (2020). *Sagsbehandlingsgaranti med nationale tidsfrister og tværfaglig kvalitet i sagsbehandlingen for syge*. København: Folketinget, Christiansborg. Lokaliseret d. 12.05.2022 fra <https://www.borgerforslag.dk/se-og-stoet-forslag/?Id=FT-05838>.
- Gittell, J. H. (2016). *Relationers betydning for høj effektivitet - styrken ved relationel koordinering* (1. udgave). Dansk psykologisk forlag.
- Greer, I., Schulte, L. & Symon, G. (2018). Creaming and parking in marketized employment services: An Anglo-German comparison. *Sage, Human Relations*, 71(11), 1427–1453.
- Guldborgsund. (2021). *Beskæftigelsesplan 2021-2022*. Guldborgsund Kommune. Lokaliseret d. 17.02.2022 fra <https://www.guldborgsund.dk/media/fvlb0qtn/beskaeftigelsesplan-2021-22.pdf>.
- Heinskou, M. B. (2017). *Fænomenologisk analyse – om forholdet mellem forsker og forskningsfelt*.  
I Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. *Kvalitativ analyse – syv traditioner* (1. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
- Hutchinton, G. S., & Oltedal, S. (2019). *Teoretiske perspektiver i socialt arbejde* (1. udgave). København: Hans Reitzel Forlag.

- International Federation of Social Workers. (2014). *Global definition of Social Work. International Federation of Social Workers*. Switzerland. Lokaliseret d. 13.05.2022 fra <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>.
- Jensen, B. S. (2014). *Inddragelse af udsatte børn og unge i socialt arbejde - reel inddragelse eller symbolsk retorik?* Aalborg Universitetsforlag. Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet. Lokaliseret 20.05.2022 fra [https://vbn.aau.dk/ws/portal-files/portal/316466449/Birgitte\\_S.\\_Jensen\\_EPUB\\_17.11.2014.pdf](https://vbn.aau.dk/ws/portal-files/portal/316466449/Birgitte_S._Jensen_EPUB_17.11.2014.pdf).
- Jensen, M. C. F., Bom, L. H., Tauby-Theil, C., Emkjær, L. D., Nicolajsen, J. S., & Olesen, L. (2021). *Kortlægning af god kvalitet i praksis i bostøtten - En kvalitativ undersøgelse af kvalitet i bostøtte for mennesker med psykiske vanskeligheder, der bor i egen bolig*. København: VIVE. Lokaliseret d. 13.05.2022 fra <https://www.vive.dk/da/udgivelser/kortlaegning-af-god-kvalitet-i-praksis-i-bostoetten-16223/>.
- Juul, S. & Pedersen, K. B. (2012). *Videnskabsteoretiske retninger og projektarbejdet* (1. udgave).  
I Juul, S. & Pedersen, K. B. *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori. En indføring*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Järvinen, M. (2020) *Pierre Bourdieu*.  
I Andersen, H. & Kaspersen, L. B. *Klassisk og moderne samfundsteori* (6. udgave). København: Hans Reitzel Forlag.
- Kaae, A. M. L. & Bentzen, J. (2019). *Undersøgelse af livskvalitet og psykisk helbred for sygemeldte tilknyttet et jobcenter*. Psykiatrifonden & Sind. Lokaliseret d. 18.02.2022 fra [https://psykiatrifonden.dk/sites/psykiatrifonden.dk/files/media/document/UNDERSØGELSE%20AF%20LIVSKVALITET%20OG%20PSYKISK%20HELBRED%20FOR%20SYGEMELDTE%20TILKNYTTET%20ET%20JOBCENTER\\_Psykiatrifonden\\_Sind\\_2020.pdf](https://psykiatrifonden.dk/sites/psykiatrifonden.dk/files/media/document/UNDERSØGELSE%20AF%20LIVSKVALITET%20OG%20PSYKISK%20HELBRED%20FOR%20SYGEMELDTE%20TILKNYTTET%20ET%20JOBCENTER_Psykiatrifonden_Sind_2020.pdf).
- Kjellberg, I., & Jansson, B. (2022). The capability approach in social work research: A scoping review of research addressing practical social work. *International Social Work*, 65(2), 224–239.
- Kleif, H. B. & Amilon, A. (2021). *Sociale tilbuds arbejde med temaet uddannelse og beskæftigelse*. København: VIVE. Lokaliseret d. 13.05.2022 fra <https://www.vive.dk/da/udgivelser/sociale-tilbuds-arbejde-med-temaet-uddannelse-og-beskaeftigelse-16850/>.
- Kristiansen, S. (2020). *Kvalitative analyseredskaber*.

- I Brinkmann, S. & Tanggaard, L. *Kvalitative metoder. En grundbog* (3. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
- Krogstrup, H. K. (2016) *Evalueringsmodeller* (3. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
  - Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Interview – det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
  - LBK nr 241 af 12/02/2021: Bekendtgørelse af lov om aktiv socialpolitik. Lokaliseret 13.05.22 fra <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2021/241>.
  - LBK nr 1548 af 01/07/2021: Bekendtgørelse af lov om social service. Lokaliseret 17.02.22 fra <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2021/1548>.
  - Lipsky, M. (1980). *Street Level Bureaucracy - Dilemmas of the Individual in Public Service*. Russell Sage Foundation.
  - LOV nr 548 af 07/05/2019: Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats. Lokaliseret 13.05.22 fra <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2019/548>.
  - Martin, B. & Hanington, B. (2012). *Universal Methods of Design – 100 Ways to Research Complex Problems, Develop Innovative Ideas, and Design Effective Solutions*. The United States of America: Rockport Publishers.
  - Ministry of Higher Education and Science. (2014). *Danish Code of Conduct for Research Integrity*. København: Ministry of Higher Education and Science. Lokaliseret d. 06.05.2022 fra <https://ufm.dk/en/publications/2014/files-2014-1/the-danish-code-of-conduct-for-research-integrity.pdf>.
  - Monrad, M. (2018). *Tilvirkning af data*.  
I Olesen, S. P. & Monrad, M. *Forskningsmetode i socialt arbejde* (1. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
  - Monrad, M. & Olesen, S. P. (2018). *Kvalitet og kritik*.  
I Olesen, S. P. & Monrad, M. *Forskningsmetode i socialt arbejde* (1. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.
  - Monrad, M. & Danneris, S. (2021). *Borgerinddragelse i socialt arbejde* (1. udgave). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
  - Monrad, M. (2022). *Debat om fremtidens jobcentre: Ventetid har store konsekvenser for udsatte borgere*. København: A4 beskæftigelse. Lokaliseret d. 11.05.2022 fra <https://www.a4beskaeftigelse.dk/artikel/arbejdsmarkedsforsker-udsathed-handler-ogsaa-om-ventetid>.
  - Monrad, M. & Danneris, S. (2022). *Borgerinddragelse som fænomen*.

- I Caswell, D. & Larsen, F. *Borgerinddragelse i beskæftigelsespolitikken* (1. udgave). København: Djøf Forlag.
- Netto, J. A., Yeung, P., Cocks, E., & McNamara, B. (2016). Facilitators and barriers to employment for people with mental illness: A qualitative study. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 44(1), 61–72.
  - Nielsen, L. O., Danneris, S., & Monrad, M. (2021). Waiting and temporal control: the temporal experience of long-term unemployment. *Time & Society*, 30(2), 176-197.
  - Noordegraaf, M. (2020). Protective or connective professionalism? How connected professionals can (still) act as autonomous and authoritative experts. *Journal of Professions and Organization*, 7(2), 205-223.
  - Nørup, I. (2014). *Arbejde og Sygdom - og om at være en del af fællesskabet: En kritik af forestillingen om arbejdsmarkedsdeltagelsens afgørende betydning for den sociale eksklusion af kronisk syge og handicappede*. Aalborg Universitetsforlag. Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet. Lokaliseret 07.02.2022 fra [https://vbn.aau.dk/ws/portalfiles/portal/316466398/Iben\\_N\\_rup\\_EPUB.pdf](https://vbn.aau.dk/ws/portalfiles/portal/316466398/Iben_N_rup_EPUB.pdf).
  - Nørup, I. (2020). *Sammensmeltning af social- og beskæftigelsespolitik: reformer af indsatsen for borgere på kanten af og uden for arbejdsmarkedet*. I Klindt, M. P., Rasmussen, S. & Jørgensen, H. *Aktiv arbejdsmarkedspolitik – Etablering, udvikling og fremtid* (1. udgave). København: Djøf Forlag.
  - Petersen, V. A., Hassing, A. & Henriksen, P. (2020). *Metodebogen* (1. udgave). København: Forlaget Columbus.
  - Psykiatrifonden. (2017) *Lønarbejde er godt for psyken*. København: Psykiatrifonden. Lokaliseret d. 11.05.2022 fra <https://psykiatrifonden.dk/nyheder/loenarbejde-er-godt-psyken>.
  - Seefeldt, K. S. (2017). Waiting it out: Time, action, and the process of securing benefits. *Qualitative Social Work*, 16(3), 300–316.
  - Schiermer, B. (2020) *Fænomenologi*. I Andersen, H. & Kaspersen, L. B. *Klassisk og moderne samfundsteori* (6. udgave). København: Hans Reitzel Forlag.
  - Socialstyrelsen. (2021). *Voksenudredningsmetoden Version 2.0 - Inklusiv Fælles Faglige Begreber*. Odense: Socialstyrelsen. Lokaliseret d. 11.05.2022 fra [https://socialstyrelsen.dk/filer/tvaergaende/vum-2.0/versionsdokument\\_opdatering-af-vum-2-0\\_2021.pdf](https://socialstyrelsen.dk/filer/tvaergaende/vum-2.0/versionsdokument_opdatering-af-vum-2-0_2021.pdf).

- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021A). *Kontanthjælp og uddannelseshjælp*. København: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Lokaliseret d. 18.02.2022 fra <https://star.dk/ydelser/ledighed/kontanthjaelp-og-uddannelseshjaelp/>.
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021B). *Pulje til afklaring af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere*. København: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Lokaliseret d. 18.02.2022 fra <https://star.dk/puljer/2020/pulje-til-afklaring-af-aktivitetsparate-kontanthjaelpsmodtagere/>.
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. (2021C). *Udbredelse af indsatser på beskæftigelsesområdet ved hjælp af landsdækkende kampagner*. København: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering. Lokaliseret d. 24.01.2022 fra <https://star.dk/viden-og-tal/landsdaek-kende-kampagner/>.
- Sundhedsstyrelsen. (2021). *Psykiske lidelser*. Sundhedsstyrelsen. Lokaliseret d. 28.05.2022 fra <https://www.sst.dk/da/Viden/Psykiske-lidelser/Psykiske-lidelser>.
- Tanggaard, L. (2017). *Fænomenologi som kvalitativ forskningsmetode*.  
I Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. *Kvalitativ analyse – syv traditioner* (1. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.