

JUNI 2022

Borgerinddragelse i et beskæftigelsestilbud for socialt udsatte

Et kvalitativt casestudie af socialfaglig metode □



Vejleder: Mikkel Bo Madsen
Forfatter: Louise Ørbekker Hauer
Studienr.: 20141745
Anslag: 167.058

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	4
1.1 Emne og begrundelse for emnevalg	4
1.2 Problemfelt	5
1.3 Problemformulering	7
1.4 Formål og afgrænsning	7
1.5 Begrebsafklaring	9
1.5.1 Relation	9
1.5.2 Fleksibilitet	9
1.5.3 Sanktioner	9
1.5.4 Borgerinddragelse	10
1.5.5 Mentorforløb	10
2. Videnskabsteori	10
2.1 Filosofisk hermeneutik	10
2.1.1 Den hermeneutiske cirkel	11
3. Teori	11
3.1 Borgerinddragelse	11
3.1.1 Demokratisk borgerinddragelse	11
3.1.2 Borgermening vs. Institutionel mening	12
3.1.3 Borgertid vs. Systemtid	13
3.1.4 Borgerhandlen vs. Systemhandlen	13
3.2 Arbejdsalliance	14
3.3 Frontlinjeperspektiv	14
4. Metodeovervejelser	14
4.1 Kvalitativ forskning	15
4.2 Ethiske overvejelser	15
4.3 Adgang til feltet og informantudvælgelse	16
4.4 Case	16
4.5 Interviews	17
4.6 Interviewguide	17
4.7 Udførelse af interview	18
4.8 Databearbejdning	19
4.9 Kvalitetskriterier	19
4.9.1 Reliabilitet (troværdighed)	20
4.9.2 Validitet (gyldighed)	20
4.10 Anvendte dokumenter/sekundær empiri	20
4.11 Analysestrategi	21
5. Analyse	22

5.1 Målgruppe.....	23
5.2 Analysedel 1	27
<i>På hvilken måde påvirker relationen mellem mentor og borger i et mentorforløbet borgerinddragelsen?</i>	<i>27</i>
5.2.1 Medarbejdernes relation til borgerne	27
5.2.2 Borgerinddragelse	39
5.2.3 Opsamling på analysedel 1	44
5.3 Analysedel 2	45
<i>På hvilken måde påvirkes borgerinddragelsen af mentors fleksibilitet i forhold til borgeren i mentorforløb?.....</i>	<i>45</i>
5.3.1 Medarbejdernes fleksibilitet i forhold til borger	45
5.3.2 Opsamling på analysedel 2	55
5.4 Analysedel 3	55
<i>På hvilken måde påvirker brugen af sanktioner borgerinddragelse i et mentorforløb?</i>	<i>56</i>
5.4.1 Medarbejdernes syn på brug af sanktioner.....	57
5.4.2 Borgerinddragelse	65
5.4.2 Opsamling på analysedel 3	69
6. Konklusion	70
7. Diskussion.....	71
7.1 Diskussion af relevant dilemma.....	73
Litteratur	77

1. Indledning

1.1 Emne og begrundelse for emnevalg

Dette speciale handler om, hvordan medarbejderne i beskæftigelsestilbuddet Udsyn arbejder, og hvilken indflydelse deres tilgang har på borgerinddragelsen af udsatte borgere. En sagsbehandler siger dette i forbindelse med at forklare, hvorfor hun benytter Udsyn som leverandør:

Du kan ikke tage ham her, jeg har i tankerne nu, og plante ham et andet sted. Han ville splitte det hele ad. Han har fået en relation her, og så er det dét, vi arbejder med. Udsyn arbejder rigtig meget med relationen, og så kan jeg slide ind fra siden og få lavet de ting, der skal laves i samarbejde med Udsyn. Jeg ville ikke kunne sidde med ham der alene. Så ville han skulle sidde i et glasrum her med vagter udenfor. Det er ikke nødvendigt, hvor han er nu, fordi Udsyn er der (Interview, 9. maj, 2022).

Dette siger lidt om, hvilken målgruppe Udsyn arbejder med. Mentorerne arbejder med en målgruppe, der er karakteriseret ved at have komplekse problemstillinger udover ledighed, og de vil enten være på ressourceforløbsydelse eller kontanthjælp. Problematikkerne vil være en kombination af sociale, psykiske og fysiske problemstillinger, og de er blevet vurderet af sagsbehandleren til at have brug for en særlig socialfaglig indsats. Det vil sige en indsats, der er baseret på fleksibilitet og rummelighed. Her kan man tilføje, at Udsyn får de borgere, som ingen andre kan arbejde med, fordi at de enten er SOS-markerede¹, aggressive, latent vrede og de kan have massive psykiatriske problemstillinger og misbrug af rusmidler.

Dette speciale har til formål at belyse, hvordan medarbejderne i beskæftigelsestilbuddet Udsyn arbejder, ud fra et medarbejderperspektiv samt sagsbehandlerperspektiv. Jeg har undervejs i processen måtte acceptere, at jeg ikke har kunne interviewe borgerne i Udsyn, da medarbejderne vurderede, at de var for sårbare og for udfordrende at komme i dialog med. I stedet har jeg valgt at fokusere på medarbejdernes refleksioner over deres egen socialfaglige tilgange samt at inddrage sagsbehandlerperspektivet for at få et andet perspektiv i målgruppeanalysen samt diskussionen.

¹ SOS-markeringer er et mærkat jobcentrene benytter, når borgere har en truende adfærd. Det betyder bl.a., at der skal være vagt til stede under samtaler i jobcentrene.

Sagsbehandlerperspektiv vil give en indsigt i, om Udsyn kan noget, som øvrige leverandører ikke kan tilbyde.

Min motivation for dette speciale kommer fra mine egne erfaringer som socialrådgiver inden for beskæftigelsesområdet og mit kendskab til arbejdet med ledige. Jeg har arbejdet både som sagsbehandler i jobcenter og som socialfaglig mentor. Jeg har altid arbejdet med udsatte ledige, og jeg har i denne forbindelse fået særlig interesse i, hvordan man kan arbejde borgerinddragende. Borgerinddragelse har ikke én entydig definition, men forstås ofte i socialt arbejde som indflydelse eller medbestemmelse.

Ovenpå denne begrundelse for mit emnevalg vil jeg nu belyse den kontekst, Udsyn er en del af.

1.2 Problemfelt

Jeg vil i problemfeltet inddrage rapporter og videnskabelige artikler for at belyse den kontekst, medarbejderne i Udsyn arbejder i, når de er tilknyttet et beskæftigelsestilbud i beskæftigelsessystemet.

Siden 1990'erne er der i Danmark blevet ført en aktiv arbejdsmarkedspolitik. Det har været en udvikling fra at have fokus på videreuddannelse og kompetenceløft af arbejdsløse, til i begyndelsen af 2000'erne at være præget af tilgangen "work first". Det er en tilgang, der har fokus på, at beskæftigelse bør være det primære mål og løsning på den enkeltes problem. Man har her ikke fokus på de øvrige problematikker, der måtte være for den enkelte eller et særligt fokus på en langvarig tilknytning til arbejdsmarkedet, blot at få den ledige i beskæftigelse. Man ser også tilgangen i de aktiveringstilgange, der består af, at borgere skal deltage i virksomhedspraktikker, og at de er underlagt risikoen for at blive sanktionerede, hvis de ikke deltager aktivt. Man ser altså borgeren som "passiv". Aktivering og jævnlige samtaler ses til gengæld som et middel til at gøre borgeren "aktiv" og forøge borgerens arbejdsmarkedsparticipation (Monrad & Danneris, 2022).

Fra 2014 trådte beskæftigelsesreformer i kraft, som blandt andet medførte krav om aktivitet for udsatte borgere. Borgere, som tidligere har været set som borgere, der var i målgruppen for socialpolitiske indsatser. Denne gruppe af borgere har andre problemer end ledighed og er sårbare borgere, som kan have både fysiske og psykiske helbredsproblemer, sociale problemer og lignende (Larsen, 2022).

Efter flere reformer på beskæftigelsesområdet opstod der en række fora på de sociale medier, hvor borgere kunne dele deres erfaringer og frustrationer over beskæftigelsessystemet. En af de grupper der opstod er ”Behandl Os Ordentligt”, som nu har over 45.000 medlemmer (VIVE, 2022). På baggrund af massiv kritik af beskæftigelsespolitikken er der nu nye politiske initiativer, som fokuserer mere på varig beskæftigelse frem for aktivering. Der er kommet stort fokus på, at indsatser bliver meningsfulde for borgere, og at der vises større tillid til borgeren (Monrad & Danneris, 2022).

Beskæftigelsespolitikken rummer på den måde et paradoks i forhold til borgerinddragelse. Der er fortsat en politik, der er baseret på mistro til arbejdsløse borgere, som skal gøres aktive ved hjælp af sanktionering, men på den anden side vil systemet nu inddrage borgere, så indsatser bygger på borgernes viden og erfaringer og på den måde hjælpe borgeren i varig beskæftigelse. Det medfører en kompleks udfordring for ledere og praktikere, der ikke kun kan fokusere på, hvad der hjælper den enkelte videre, men som også skal have fokus på proceskrav som fx rettighed (Monrad & Danneris, 2022).

Lektor og adjunkt fra Aalborg Universitet Tanja Dall undersøger i en videnskabelig artikel i Uden for nummer, hvilken betydning relationer har i dansk beskæftigelsesindsats (Dall, 2021). Artiklen fandt, at borgernes oplevelse af suspenderingen under Corona-pandemiens nedlukning var præget af deres eksisterende relation til deres sagsbehandler. Der er i forbindelse med dette fund indikatorer på, at relationen mellem sagsbehandler og borger har betydning for borgernes progression mod beskæftigelse (Dall, 2021).

Ankestyrelsen har foretaget en praksisundersøgelse i 2022 med henblik på at give viden om kommunernes anvendelse af reglerne om sanktioner. Her er der fokus på, om borgere er udeblevet fra tilbud eller samtale. Kommunen kan ikke sanktionere borgere, hvis de har en rimelig grund til at udeblive. Kommunen skal derudover have udtømt alle muligheder for at komme i personlig kontakt med en udsat borger med henblik på at vurdere, om pågældende havde en rimelig grund til udeblivelse. Ankestyrelsen peger bl.a. på, at der er begået mange fejl i kommunernes sagsbehandling. Det skyldes fx, at kommunen ikke har oplyst sagen tilstrækkeligt, og at ikke alle muligheder for at opnå personlig kontakt med borgeren er forsøgt (Ankestyrelsen, 2022).

Som det fremgår af ovenstående, bliver der arbejdet med borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen på forskellige måder. Beskæftigelsesområdet er komplekst, og det er socialt udsattes liv også. Forskere peger på, at der er behov for mere borgerinddragende arbejde, hvis man ønsker at få flere socialt udsatte i beskæftigelse. Ud fra denne gennemgang af aktuelle rapporter og artikler på området, finder jeg en mulighed for at bidrage med at undersøge, hvilke refleksioner og overvejelser medarbejdere i et beskæftigelsestilbud har om, hvordan relationsarbejde, fleksibilitet og brug af sanktioner påvirker borgerinddragelse ud fra medarbejderes perspektiv. Jeg vil gerne supplere undersøgelsen med at inkludere sagsbehandleres perspektiv på, hvilken målgruppe beskæftigelsestilbuddet Udsyn arbejder med.

1.3 Problemformulering

Dette leder mig videre til min problemformulering, som fremgår herunder.

Problemformulering

Der ønskes en empirisk analyse af, på hvilken måde relationen mellem borger og mentor, mentors fleksibilitet og brug af sanktioner påvirker borgerinddragelse i et beskæftigelsestilbud som Udsyn, hvor målgruppen er en særlig gruppe af socialt udsatte, svært kontaktbare og udadreagerende borgere.

Undersøgelsesspørgsmål 1

På hvilken måde påvirkes borgerinddragelsen af relationen mellem mentor og borger i et mentorforløb?

Undersøgelsesspørgsmål 2

På hvilken måde påvirkes borgerinddragelsen af mentors fleksibilitet i forhold til borgeren i mentorforløb?

Undersøgelsesspørgsmål 3

På hvilken måde påvirker mentors brug af sanktioner borgerinddragelse i et mentorforløb?

1.4 Formål og afgrænsning

I dette afsnit vil jeg reflektere over de til- og fravalg, jeg har taget under processen med at skrive specialet. Jeg har fravalgt en organisatorisk undersøgelse, da det ville blive for omfattende for dette speciale, men jeg finder det interessant at se, på hvilken måde de organisatoriske rammer kunne påvirke borgerinddragelsen i et beskæftigelsestilbud som Udsyn.

Mit hovedfokus er på medarbejdernes perspektiv, men jeg fandt, at det ville være vigtigt og spændende at inddrage to sagsbehandlers perspektiv på, hvilken særlig målgruppe Udsyn arbejder med samt som et bidrag til diskussionsafsnittet. Medarbejder- og sagsbehandlerperspektiverne vil give en god forståelse af målgruppen samt på forskellige måde støtte besvarelsen af problemformuleringen.

Specialets målgruppe er socialt udsatte som er i et beskæftigelsestilbud. Målgruppen har komplekse sociale og psykiske problemstillinger, og de er en målgruppe som er så socialt udsat, at andre leverandører i beskæftigelsesindsatsen ikke kan rumme at arbejde med dem. Specialets informanter er medarbejdere fra beskæftigelsestilbuddet Udsyn. De har ikke en fælles metodisk tilgang, som de har defineret. De øvrige informanter i specialet er to sagsbehandlere fra to forskellige jobcentre, som benytter Udsyn som leverandør til denne målgruppe.

Formålet med at inddrage sagsbehandlernes perspektiv er at give specialet en dybde og supplere i forhold til beskrivelsen af målgruppen. Ved at inddrage dette perspektiv er det muligt at se denne beskrivelse fra flere sider og få en dybere forståelse af målgruppens helt unikke livsomstændigheder og karakteristik. Denne målgruppe er som sagt en, som øvrige medarbejdere i beskæftigelsesindsatsen kan være bange for, kan have svært ved at rumme, samt en målgruppe, som kan være ekstremt ukontaktbar i perioder. Den vurderes til at være den mest udsatte del af målgruppen for beskæftigelsesfremmende indsatser. Sagsbehandlerperspektivet kan også bidrage til at skildre det krydspres, som medarbejderne i Udsyn befinder sig i ved både at skulle balancere en relation til borgeren, have et samarbejde med sagsbehandleren og indordne sig under de rammeaftaler, der er, når man er leverandør til et jobcenter.

Min forudgående forståelse, også kaldet forforståelse af og viden om dette problemfelt understøtter denne målgruppebeskrivelse som yderst udfordrende at arbejde med, og at det kræver en helt særlig indsats og medarbejdergruppe at kunne imødekomme. Derfor vil det være brugbart med både

sagsbehandlerperspektiv samt medarbejderperspektiv for at kunne udfolde dette felt nok til at kunne analysere mine data og derved kunne besvare på min problemformulering. Endeligt har jeg taget nogle valg i forhold til at udvælge relevante teorier, som skal være med til at analysere problemstillingen i specialet.

Efter denne indledning vil jeg nu præsentere nogle begreber som fremgår af problemformuleringen i det kommende afsnit.

1.5 Begrebsafklaring

Jeg har valgt at udfærdige et afsnit, hvori jeg præciserer de begreber, som fremgår af specialets problemformulering. Det er for at sikre, at læserens opfattelse af begreberne så vidt muligt stemmer overens med specialets brug af begreberne.

1.5.1 Relation

Jeg definerer en relation i denne kontekst via et psykosocialt perspektiv, hvor båndet er bygget på tillid og gensidig respekt. Jeg tager udgangspunkt i en arbejdsalliance, som er en samarbejdende relation mellem borger og fagperson (Dall & Larsen, 2021).

1.5.2 Fleksibilitet

Jeg har valgt at bruge en definition på fleksibel, som er når nogen nemt lader sig ændre eller tilpasse til skiftende forhold eller behov, og de har en evne til at omstille sig skiftende forhold eller situationer eller til at tage hensyn til andres ønsker eller behov. Denne definition er inspireret fra ordnet.dk (ordnet, u.å.).

1.5.3 Sanktioner

I opgaven anvender jeg ordet sanktioner, som det defineres i Lov om Aktiv Socialpolitik: ”§ 36. Hvis en person uden rimelig grund udebliver fra et tilbud efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (...) skal kommunen foretage et fradrag i hjælpen. Stk. 2. Fradraget i hjælpen efter stk. 1 foretages for det antal dage, hvor den pågældende er udeblevet helt eller delvis.” (Aktivloven, 2022, §36)

1.5.4 Borgerinddragelse

Jeg læner mig op af definitionen af borgerinddragelse, som fremgår i bogen Borgerinddragelse i Beskæftigelsespolitikken, som lyder: ”Inden for socialt arbejde forstår man ofte borgerinddragelse som et spørgsmål om borgernes indflydelse eller medbestemmelse” (Monrad & Danneris, 2022).

1.5.5 Mentorforløb

I opgaven anvender jeg ordet mentorforløb, som det defineres i Lov om Aktiv Beskæftigelsesindsats:

§167. Med henblik på at fremme, at en person kan opnå eller fastholde aktiviteter, tilbud, ordinær uddannelse, ansættelse i fleksjob eller ordinær ansættelse, kan der gives mentorstøtte. (Beskæftigelsesloven, 2022, §167)

2. Videnskabsteori

2.1 Filosofisk hermeneutik

Specialets videnskabsteoretiske udgangspunkt er hermeneutisk. Hermeneutik er læren om, hvordan vi skal fortolke bl.a. samfundsmæssige problemer for at forstå dem. Ifølge Hans-Georg Gadamer er vores forforståelse den første af alle hermeneutiske betingelser. Vores forforståelse af virkeligheden er altid gennemsyret af vores fordomme, fordi det er de briller, vi ser verden med. Forskning indebærer, at forskeren tager afsæt i den forståelse vedkommende har i forvejen for at fortolke de fænomener, der skal analyseres. Den hermeneutiske forsker skal være parat til at udvide, kvalificere og reflektere over sin egen forforståelse og bringe denne aktivt i spil. Herefter bliver en ny, mere kvalificeret forståelse mulig, hvor vi kan komme til at forstå fænomenerne bedre (Gilje, 2018).

Min forforståelse for dette område er beskrevet i indledningen og bygger på mine erfaringer som socialrådgiver. Specialets problemformulering skal læses med hermeneutiske briller. Jeg er interesseret i medarbejdernes oplevelse af, hvordan de pågældende fænomener påvirker borgerinddragelse. Jeg ønsker en ny forståelse af dette område. Ved at bruge den hermeneutiske tilgang, får jeg mulighed for at anvende min forforståelse og mine fordomme om et beskæftigelsestilbuds muligheder for at arbejde borgerinddragende i beskæftigelsesindsatsen. Mine fordomme i denne forbindelse handler om, at medarbejdere i beskæftigelsesindsatsen kan blive udfordret på at arbejde borgerinddragende, da der er en række proceskrav fra systemets side samt en

socialt udsat målgruppe, som kan være vanskelig at arbejde med. Dette kan være på grund af beskæftigelsessystemets beskæftigelsesrettede fokus, som igen kan medføre krav om rettidighed og sanktioner, og at der ikke er mulighed for at arbejde så fleksibelt, som der kan være brug for. Min hermeneutiske forskningsmæssige ambition er på baggrund af min indsamlede empiri at udfordre disse fordomme. Jeg satte min forforståelse i spil, da jeg interviewede medarbejderne, ved at bruge det kendskab jeg har til målgruppen og beskæftigelsesindsatsen. Jeg har i den forbindelse også en forforståelse af, at der er udfordringer i forbindelse med beskæftigelsesindsatsen. Denne forforståelse vil jeg sætte i spil i specialets analyse af problemstillingen. Min forforståelse er en naturlig del af min forskning, og jeg vil hele tiden være bevidst om, hvordan og hvornår jeg kan sætte den i spil.

2.1.1 Den hermeneutiske cirkel

Den hermeneutiske cirkel er en illustration af, hvordan man kan betragte en genstand, som i mit tilfælde er menneskers oplevelser (Gilje, 2018). Min forforståelse, som jeg har med fra mine tidligere erfaringer som socialrådgiver og mit kendskab til socialt udsatte, indgår i en fortolkning af de fire medarbejders svar i interviewene. Jeg brugte min forforståelse i interviewene, og efterhånden som interviewene fortsatte, ændrede min forforståelse sig til en ny forståelse, som jeg igen brugte i interviewet. Denne cirkulære proces var gennemgående i min empiri-indsamling, indtil jeg var færdig med mine spørgsmål, og jeg oplevede en forståelse af medarbejdernes oplevelse af, hvordan de arbejdede med socialt udsatte. Den samme proces var jeg igennem, da jeg interviewede to sagsbehandlere, og på samme måde ændrede min forforståelse sig af, hvordan sagsbehandlerne så målgruppen samt benyttede medarbejderne i beskæftigelsestilbuddet Udsyn. Dette er også et eksempel på en hermeneutisk cirkel (Gilje, 2018).

3. Teori

Teori spiller en væsentlig rolle i undersøgelser som denne. Den teoretiske ramme jeg har valgt, vil jeg præsentere herunder.

3.1 Borgerinddragelse

3.1.1 Demokratisk borgerinddragelse

Borgerinddragelse har ikke én entydig definition, men forstås ofte i socialt arbejde som indflydelse eller medbestemmelse. Det er for eksempel i tilfælde, hvor borgeren får indflydelse på afklaring af,

hvilke problemer borgeren har, hvilke problemer der skal gøres noget ved og hvad der skal gøres. Jeg vil fokusere på demokratisk inddragelse.

I demokratisk inddragelse forstår man borgerinddragelse som et spørgsmål om borgernes magt til at tvinge det offentlige til at være lydhøre over for ens ønsker og magt. Der er her en omfordeling af magt fra myndighed til borger. Denne form for borgerinddragelse kan også findes i borgerens indflydelse på problemdefinition, beslutningsproces og fordeling af ressourcer. Demokratisk inddragelse handler om at forøge borgerens selvbestemmelse gennem overførsel af beslutningsmagt til den borger, som er berørt af beslutningen. Helt konkret kunne det være ved, at praktikerne forsøger at imødekomme borgerens opfattelse, så borgeren selv kan bestemme, hvilken indsats der skal igangsættes, omfanget af indsatsen, og hvornår den skal igangsættes og afsluttes. Der argumenteres for, at det kan være udfordrende for borgere i det offentlige, som er afhængige af en ydelse, at bruge deres stemme til at blive inddraget. Denne målgruppe har ikke mulighed for at forlade indsatsen, uden at det får negative økonomiske konsekvenser for dem (Monrad & Danneris, 2022).

Ud over den overordnede teoretiske ramme vil jeg også inddrage tre centrale dilemmaer, når man taler om borgerinddragelse.

3.1.2 Borgermening vs. Institutionel mening

Beskæftigelsesindsatsen er defineret ud fra nogle politiske mål om at få så mange som muligt i beskæftigelse. Den institutionelle mening er derfor målrettet beskæftigelse og afklaring samt dokumentation, hvis dette ikke er realistisk. Men borgermening hænger derimod sammen med helheden i borgerens liv: Helbred, bolig, økonomi, familie osv. De to former for mening kan godt støde samme, på trods af at borgerne ofte også ønsker at komme i beskæftigelse. Det kan dog være meningsløst for borgeren at deltage i indsatser, blot fordi at det kan bruges som dokumentation ift. fx et fleksjob. Det er blot med henblik på at understøtte sagsbehandlingen, hvis borgeren er for socialt udsat til andet end en førtidspension, da denne form for afklaring i nogle tilfælde kan tage flere år at dokumentere tilstrækkeligt. Borgerinddragelsen kommer her til at tage form af overtalelse af borgeren til at indgå i en mening, som er af institutionel mening og ikke borgermening. Det kan være vanskeligt at inddrage borgeren på en meningsfuld måde, da praktikerne må varetage borgerens interesser (for en afklaring) ved at leve op til de institutionelle krav (tilstrækkelig dokumentation) og samtidig tage hensyn til borgerens ønsker om ikke at skulle i flere meningsløse praktikker. Når man arbejder med

borgermening, er det centralt at arbejde med borgerens mål og få indblik i helheden i borgerens liv (Monrad & Danneris, 2022).

3.1.3 Borgertid vs. Systemtid

Et andet dilemma handler om tidsdimensionen. Beskæftigelsesindsatsen er bygget op omkring rettidighed. Der skal afholdes samtaler og indsatser med en vis hyppighed. Borgerne bliver på den måde mødt af et krav om at leve op til en vis tidslighed. Udfordringen i dette er, at et systems tidslighed ikke nødvendigvis lever op til udsatte borgeres hverdagsliv. Udsatte borgeres liv er præget af op- og nedture og kan ikke nødvendigvis passe ind i en forventning om en lineær progression. Hensynet til et levet liv som dette kræver en stor fleksibilitet af praktikerne og af det system, denne er en del af. Det kan være ved at handle på en opgave, når borgeren er klar til det, eller man kan give støtte her og nu, hvis der er et behov for det. Den anden måde, hvorpå dette dilemma giver sig til udtryk, er ved at borgere ofte oplever ventetid. Det er en ventetid, der opstår, når de venter på en afklaring fra andre systemer, fx i forbindelse med rehabiliteringsmøder, lang ventetid til en speciallæge med henblik på en diagnosticering eller færdiggørelse af sagsarbejde. Det giver sig til udtryk ved en oplevelse af manglende "temporal kontrol", det vil sige, at tiden styres af andre. Her kan borgerinddragelse give sig til udtryk ved at møde borgeren, når borgeren er klar til det, være tilgængelig og følge de rytmer, som borgerens levede liv giver (Monrad & Danneris, 2022).

3.1.4 Borgerhandlen vs. Systemhandlen

Og endeligt er der dilemmaet om borgerhandlen vs. systemhandlen. Der er underliggende i beskæftigelsesindsatsen en idé om, at borgerne er passive, og at de skal gøres aktive af systemet. Det giver sig til udtryk i et system, som i høj grad bygger på en produktionslogik med proceskrav som fx regelmæssige registreringer om samtaler og fravær. Dilemmaet bygger på, at borgerne er blevet afkoblet fra indflydelse på de politikker og indsatser, som påvirker deres liv. Systemet har udfordringer med at skabe handlerum for borgeren, da der er så mange proceskrav, og socialt udsatte har også vanskeligt ved at udfylde handlerummet, da det kan være udfordrende med de krav, der bliver stillet til dem. Borgerens handlekraft varierer over tid, og det afhænger af relationen til praktikerne samt de strukturelle betingelser, der gør det muligt for borgeren at handle (Monrad & Danneris, 2022).

3.2 Arbejdsalliance

Arbejdsalliance er et begreb, der betegner den samarbejdende relation mellem borger og fagperson. Arbejdsalliancen er kendetegnet ved både kognitive elementer som enighed om mål og fælles ansvar og affektive elementer som tillid, respekt og omtanke. Kvaliteten af denne relation har vist sig at have betydning for udbyttet af en given indsats. Forskning viser, at oplevelsen af, at en professionel gør mere end det formelt påkrævede, er med til at styrke arbejdsalliancen mellem borger og medarbejder. Der er eksempler på, at borgere har følt en arbejdsalliance hjælpsom ved blot at snakke om tingene og ikke kun hjælpsom, hvis pågældende kan ændre en frustrerende situation. Denne menneskelige omtanke er også en vigtig dimension ved en stærk arbejdsalliance. Det kan være med til at styrke orienteringen mod et fælles mål (Dall & Larsen, 2021).

3.3 Frontlinjeperspektiv

Frontlinjeperspektivet har fokus på, hvad der sker mellem praktiker og borger (Lipsky, 1980). Praktikere med borgerkontakt har et skønsmæssigt råderum. Regler, procedurer og love er generelle, og det kræver derfor en oversættelse i forholdt til konkret praksis. Frontlinjeperspektivet er optaget af, hvordan praktikerens arbejdsvilkår, organisering af arbejdet og styring af arbejdet påvirker praksis i mødet med borgeren. Det kan fx være antal af sager, en sagsbehandler har. Praktikere i frontlinjen står ofte i et krydspres mellem et ideal om individuel behandling og at have svære arbejdsvilkår. En afværgemekanisme, teoretikeren Lipsky har fundet frem til, er, at praktikere "simplificerer". Det kunne være ved at fokusere på en del af en borgers komplekse problemstilling i stedet for at have blik for hele borgerens situation (Lipsky, 1980).

4. Metodeovervejelser

I det kommende afsnit vil jeg beskrive den kvalitative forskning som metode og illustrere, hvordan denne viden vil blive brugt i specialet. Der vil være et afsnit, hvor jeg beskriver mine etiske overvejelser, hvordan jeg har fået adgang til informanter, og hvordan disse er udvalgt. Jeg vil beskrive casemetoden, og hvilken case jeg har valgt til dette speciale. Der vil være et afsnit med interviews og interviewguides og udførelse af interview. I forbindelse med dette vil jeg gå i dybden med min databearbejdning. Efterfølgende vil jeg komme ind på kvalitetskriterier for kvalitativ forskning og

databearbejdning. Efter dette vil jeg beskrive min analysestrategi. Jeg vil slutte af med at beskrive hvilken sekundær empiri jeg har valgt at inddrage i specialet.

4.1 Kvalitativ forskning

I dette kapital vil jeg redegøre for den kvalitative interviewforskning, som er den metode, jeg har valgt til at indsamle viden til min empiriske analyse. Det vil jeg gøre på baggrund af min problemformulering og den videnskabsteoretiske retning, jeg har valgt. Med hjælp fra det kvalitative forskningsinterview vil jeg forsøge at forstå verden ud fra subjekternes synspunkter (Kvale & Brinkmann, 2018). Min opgave som interviewer vil være at søge og forstå betydningen af centrale temaer i subjekternes livsverden. Denne dialog mellem mig som interviewer og informanterne vil kunne ændre min forforståelse (Gilje, 2018).

Formålet med kvalitativ forskning er ofte at analysere mening og fortolkning. Forskeren ønsker at se virkeligheden ud fra informanternes perspektiv og dermed prøve at forstå, hvilken betydning fænomener har for de involverede. Den virkelighed, vi ønsker at undersøge, er allerede fortolket af de mennesker, vi interviewer (Järvinen & Mik-Meyer, 2017). Jeg har valgt det kvalitative semistrukturerede forskningsinterview som metode til at indsamle min primære empiri.

4.2 Etiske overvejelser

Der er nogle grundlæggende elementer, man kan overveje i forbindelse med forskningsetiske principper, som jeg vil komme ind på i det følgende.

En af de overvejelser, der er værd at have, er ”hvem har interesse i at få undersøgelsen udført?”, og her er forhåbningen, at mentorer fremadrettet kan drage nytte af den viden, jeg får genereret. Interessen for denne undersøgelse kommer formentlig af, at de professionelle mentorer i højere grad kunne arbejde borgerinddragende og på den måde kunne støtte flere socialt udsatte i beskæftigelse. En anden overvejelse, jeg har gjort mig, er vedrørende magtasymmetri, som forekommer mellem forsker og felt. Der vil altid være asymmetri i relationen, men en måde, hvorpå man kan håndtere disse magtkonstellationer, er at italesætte dem, samt give deltagere muligheden for at deltage i undersøgelsen på et informeret grundlag (Kvale & Brinkmann, 2015).

Den sidste etiske overvejelse, jeg har gjort mig, er i forhold til rekruttering af informanter. Her er der ofte et afhængighedsforhold, hvilket der også er i denne undersøgelse. Mine etiske udfordringer i forhold til dette afhængighedsforhold baserer sig på mit eget tilknytningsforhold til Udsyn. I Udsyn

arbejder jeg som socialrådgiver i rollen som mentor for socialt udsatte. Jeg er ”gatekeeper” og har mulighed for at få kontakt til informanter til denne undersøgelse. Jeg har været opmærksom på den udfordring, der er ved en ”gatekeeper”-rekruttering, nemlig at informanter kan have svært ved at sige nej til at deltage. Oftest vil man dog forvente, at presset kommer fra en person i en magtposition, fx en leder, men jeg arbejder på deltid i Udsyn og besidder ikke en magtposition (Kvale & Brinkmann 2015). Derfor mener jeg at medarbejderne har haft mulighed for at afslå tilbuddet om at deltage i interviewene. Jeg har endvidere benyttet mig af mine kontakter i forhold til at få interviews med to sagsbehandlere. Jeg vil uddybe informantudvælgelse i det følgende.

4.3 Adgang til feltet og informantudvælgelse

Jeg har, inden jeg begyndte at interviewe, haft overvejelser om, hvilke informanter der var relevante i forhold til at besvare min problemformulering. Min plan var at få interviews, hvor vi var fysisk til stede, men jeg har også tilbudt at interviewene kunne gennemføres over telefonen og kommunikationsplatformen Microsoft Teams. Eftersom at jeg ønskede at undersøge et specifikt beskæftigelsestilbud som Udsyn, har jeg benyttet mig af mine kontakter i tilbuddet og spurgt, om de havde mulighed for at lade sig interviewe. Det ville de gerne. Jeg har efterfølgende bedt de samme fire kontakter, om de kunne hjælpe mig med at få kontakt til nogle borgere, som er i mentorforløb ved Udsyn. Det var desværre ikke en mulighed, da medarbejderne vurderede, at de borgere, de havde i forløb for tiden, var for socialt udsatte, og at det ville være en for stor belastning for dem at deltage i interview. For at få et andet perspektiv på medarbejdernes arbejde med borgerinddragelse, har jeg i stedet valgt at kontakte to sagsbehandlere, som jeg vidste havde forløb hos Udsyn. Jeg har valgt at interviewe fire medarbejdere i Udsyn og to sagsbehandlere, som har mentorforløb i Udsyn.

Interviewene med medarbejderne var fysiske, og det ene af interviewene med sagsbehandlerne var også fysisk. Den ene sagsbehandler arbejdede hjemme den dag, der var mulighed for interview, og jeg tilbød derfor, at interviewet kunne være over telefonen. Informanterne deltog interesseret i processen, og de havde erfaring med og engagement i at deltage, hvilket jeg finder formålstjenstligt for specialet.

4.4 Case

For at besvare min problemformulering og mine undersøgelsesspørgsmål vil jeg benytte metoden casestudie. Et casestudie er et undersøgelsesdesign, som kan bruges hvis man ønsker at undersøge et

bestemt fænomen i en afgrænset kontekst (Frederiksen, 2018). Mit casestudie vil jeg bygge op omkring en socialfaglig konsulentvirksomhed, der hedder Udsyn. Denne er valgt som et eksempel på en socialfaglig virksomhed, der arbejder med socialt udsatte, som er i beskæftigelsesindsatsen. Der er fire medarbejdere ansat i Udsyn. Det er en virksomhed, som er underleverandør til en større leverandør til beskæftigelsesopgaver i Jobcenteret. Udsyns målgruppe har ofte både sociale problemstillinger, som kan være, at de er aktive misbrugende, have massive psykiatriske udfordringer, være udadreagerende, SOS-markerede, og de kan være svært ukontaktbare. Det er borgere, som modtager henholdsvis kontanthjælp eller ressourceforløbsydelse, og de vurderes til at være den mest socialt udsatte målgruppe, som fortsat skal afklares i forhold til beskæftigelse. Jeg afgrænser casen ved ikke at fokusere på borgernes oplevelse af forløbet, men udelukkende have blik for medarbejderens perspektiv. Som tidligere beskrevet, har det ikke været muligt at få kontakt med de borgere som er i forløb i Udsyn.

Casestudiet vil kunne fortælle os noget om, hvordan relation, fleksibilitet og brug af sanktioner påvirker borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen med socialt udsatte ud fra medarbejdernes fortolkning. Casen er repræsentativ i forhold til lignende virksomheder i samme størrelse (Frederiksen, 2018). Informanter er anonymiseret.

4.5 Interviews

Jeg benytter mig som tidligere nævnt af kvalitative interviews som dataindsamlingsmetode for at få empirisk funderet viden, der kan hjælpe med at svare på min problemformulering. Formålet med mine interviews er at undersøge, på hvilken måde relation, fleksibilitet samt brug af sanktioner påvirker borgerinddragelse i et beskæftigelsestilbud.

4.6 Interviewguide

Inden jeg interviewede informanter, har jeg udfærdiget to semistrukturerede interviewguides: En interviewguide til med henblik på mine medarbejder-interviews og en guide til sagsbehandler-interviews.

Mine interviewguides er inspireret af Kvale og Brinkmanns guide til interviewguides. Guiden indeholder en oversigt over forskningsspørgsmål, men også interviewspørgsmål, som fremgår i et afslappet hverdagssprog. Det vil give et mere dynamisk samtaleflow og give en mere nuanceret viden, da jeg vil gribe emnet an fra forskellige vinkler (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg vil under interviewet

være opmærksom på, hvorfor jeg spørger, og hvad jeg spørger om, da det vil være gavnligt at forsøge at afklare mening, der er relevant for specialet.

Da jeg har valgt at foretage semistrukturerede interviews, har jeg den mulighed at være mere fleksibel i min samtalemetode. Jeg har mulighed for at stille opfølgende spørgsmål, som ikke fremgår af interviewguiden samt foretage ændringer i rækkefølgen af spørgsmål, hvis jeg vurderer, at det er det, der vil give den mest dybdegående viden (Brinkmann & Tanggaard, 2020).

Jeg har lavet et separat interviewdokument, der er opdelt i to. Den første del er en præsentation af mig selv samt formålet med interviewet, anonymisering samt forventet længde af interview. Den anden del indeholder to interviewguides: En til medarbejderinterviews og en til sagsbehandlerinterviews.

Efter at jeg interviewede medarbejderne, blev jeg skarpere på, hvordan jeg ville benytte mine sagsbehandlerinterview. Man kan sige, at jeg fik rykket ved min forforståelse, som jeg derefter ønskede at bruge aktivt i mine interviews med sagsbehandlerne. Det medførte, at jeg havde nogle andre temaer, som jeg opbyggede min interviewguide efter.

4.7 Udførelse af interview

Inden interviewene blev afholdt, er informanter kort blevet briefet om temaerne i spørgsmålene og formålet med specialet (Kvale & Brinkmann, 2015). Informanterne har ikke fået spørgsmålene tilsendt på forhånd, da jeg vurderede, at samtalen ville være mere spontan og umiddelbar, hvis de ikke havde mulighed for at forberede sig. Jeg har fået et mundtligt samtykke af informanterne til at behandle deres personoplysninger.

Interviewene med medarbejderne bliver afholdt i Udsyns lokaler, og interviewene med sagsbehandler bliver afholdt henholdsvis på Jobcenter og over telefonen.

Interviewene har varet mellem ca. 30 og 45 minutter. Det korteste interview var med sagsbehandleren over telefonen. Der var ikke udfordringer med lyd eller teknik undervejs. Fordelen ved fysiske interviews er bl.a., at det er nemmere at få en god kontakt med informanten.

De første minutter af et interview er vigtige. Det er vigtigt, at der er en god kontakt mellem interviewer og informanterne. Det skabes ved, at interviewer lytter opmærksomt, viser interesse, forståelse og respekt for de udsagn, informanterne kommer med (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg starter interviewet med en briefing om, hvad der skal ske, jeg fortæller om formålet og de praktiske

ting vedrørende optagelse, og endeligt spørger jeg ind til, om informanten har nogen spørgsmål, inden vi starter. I løbet af interviewet stiller jeg de udarbejdede spørgsmål fra min interviewguide.

Efter interviewet følger der en debriefing, hvor jeg takker for samtalen og oplyser, at jeg ikke har flere spørgsmål, og om der er noget, informanten har lyst til at sige eller spørge ind til, før vi afslutter (Kvale & Brinkmann, 2015). Interviewene er blevet optaget, så de senere er tilgængelige for transskription.

4.8 Databearbejdning

Det mundtlige interview er en kontakt, der udvikler sig mellem to mennesker, hvor en transskription bliver en samtale, der bliver nedfældet på papir. I den proces sker der en række oversættelser fra talesprog til skriftsprog, som undervejs indebærer vurderinger og beslutninger. Hvad der kan virke som en velformuleret tale, kan opleves særpræget og usammenhængende i tekstform (Kvale & Brinkmann, 2015).

I bearbejdningsprocessen skulle jeg vurdere, hvordan jeg skulle gribe transskriberingen an. Jeg besluttede mig for at transskribere de fire medarbejderinterviews selv og få en sekretær til at transskribere de to sagsbehandleres interview. Dette valgte jeg, da jeg først senere i processen besluttede mig for at inddrage sagsbehandlerperspektivet.

Da jeg transskriberede de fire medarbejderinterview, blev jeg udfordret af en problemstilling vedrørende talesprogsstil kontra skriftsprogstil. Her valgte jeg, at informanternes udsagn skulle transskriberes til en formel skriftsproglig stil, og jeg bevarede derfor ikke hyppige gentagelser, ”øh” og lignende fyldord. Jeg bevarede heller ikke pauser, betoning eller følelsesudtryk, da jeg ikke vurderer, at dette er relevant i forhold til min analyse. Analysen foretages med udgangspunkt i et hermeneutisk perspektiv, og der lægges ikke op til en detaljeret sprog- eller konversationsanalyse. Sådan har jeg også gjort sekretæren opmærksom på, at de to sagsbehandlerinterviews skal transskriberes (Kvale & Brinkmann, 2018).

4.9 Kvalitetskriterier

Visse kriterier er centrale for, hvordan man kan sikre kvaliteten i videnskabelige undersøgelser. Under dataindsamling og databearbejdning har jeg reflekteret over dette for at sikre kvaliteten i min undersøgelse. Jeg vil nu komme ind på min forståelse af reliabilitet og validitet.

4.9.1 Reliabilitet (troværdighed)

Reliabilitet handler om, hvorvidt et resultat af en undersøgelse kan reproducere på andre tidspunkter og af andre forskere, eller om interviewpersonerne ville ændre deres svar såfremt interviewene blev foretaget igen (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg har været opmærksom på reliabiliteten under dataindsamlingen ved at udarbejde præcise spørgsmål til informanterne. Eftersom at jeg har en hermeneutisk videnskabsteoretisk tilgang til min interviewproces, er jeg åben over for kreative fornyelser under samtalen med informanterne. Selvom at reliabilitet er ønskværdig, er det vigtigt at følge op på nye indfald undervejs i interviewet (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg har undervejs i databearbejdningen forsøgt at styrke reliabiliteten ved at være grundig med en systematisk kodning ud fra min indsamlede empiri.

4.9.2 Validitet (gyldighed)

Validitet i en undersøgelse handler om, hvorvidt der er en gyldighed i undersøgelsen. Det vil sige, undersøger undersøgelsen det, som den har til formål at undersøge. Det kan man forstå ved, at man sikrer en sammenhæng mellem problemformuleringen, det teoretiske grundlag, det empiriske materiale og tilblivelsen af data (Kvale & Brinkmann, 2015). Undersøgelsen bygger på interview med fire medarbejdere, men i og med at samtlige medarbejdere hos Udsyn er blevet interviewet, mener jeg, at der kan argumenteres for, at undersøgelsen har meningstæthed og validitet i forhold til formålet. Meningsstæthed betyder i dette tilfælde, at på tværs af informanter kommer de med ensartede udsagn om, hvordan medarbejderne arbejder socialfagligt med borgerinddragelse (Kvale & Brinkmann, 2015). Jeg har i forbindelse med sekundær empiri været kritisk og reflekteret i forhold til disses gyldighed og relevans i forhold til formålet med undersøgelsen. Endelig har jeg arbejdet konstruktivt med min egen forforståelse ud fra mit videnskabsteoretiske perspektiv og reflekteret over, hvornår dette bidrager positivt til undersøgelsen.

4.10 Anvendte dokumenter/sekundær empiri

Som supplement til den indsamlede empiri har jeg valgt at benytte en relevant rapport. Dette kan bidrage til at belyse mine undersøgelsesspørgsmål.

- Ankestyrelsens Praksisundersøgelse, april 22, Sanktioner 1 (Ankestyrelsen, 2022)

4.11 Analysestrategi

I dette afsnit vil jeg beskrive min tilgang til at analysere min indsamlede empiri.

Jeg har valgt at benytte kodning som metodisk tilgang til dette speciale. Det indebærer en proces, hvor man identificerer, analyserer og rapporterer mønstre i sin empiri (Kvale & Brinkmann, 2015). Denne metode er meningsfuld for mit speciale, da jeg ønskede at fokusere på tre temaer, og hvordan disse påvirker borgerinddragelse. Det er en teoretisk ramme og metode, som passer til det, jeg ønsker at finde. Det er et valg, jeg har truffet som min analysestrategi.

Første fase var at bearbejde lydoptagelserne af interviewene ved at transskribere de indsamlede udsagn. Det transskriberede materiale er grundlaget for den videre bearbejdning af mine data.

Jeg har valgt at benytte mig af kodning af interviewudsagnene, hvor jeg gennemlæser først udskrifterne og derefter koder de relevante passager (Kvale & Brinkmann, 2015). Det gjorde jeg ved, at jeg knytter et eller flere nøgleord til et tekstafsnit for senere at kunne identificere en udtalelse. Det er en omfattende proces, og det har gjort det muligt at have fokus på sammenhænge i de seks interview. Analysen af min indsamlede empiri starter altså allerede under kodningsprocessen.

Efter kodning af interviewudsagnene har jeg valgt at meningskondensere. Meningskondensering bygger på den tidligere kodning, hvor man udarbejder kortere formuleringer af de meninger, som interviewpersonerne udtrykker (Kvale & Brinkmann, 2015). Man tager interviewpersonernes udsagn og tematiserer dem, hvorefter man finder de relevante temaer ud fra sit undersøgelsesfokus. Endeligt vil jeg binde de forskellige, væsentlige og ikke-redundante temaer sammen til et samlet udsagn (Kvale & Brinkmann, 2015).

Jeg har endvidere arbejdet ud fra en induktiv proces, hvor fokus er på en systematisk undersøgelse af fællestræk i kodning. Jeg har også ladet mig inspirere af den tematiske analyse, man benytter i psykologien (Braun & Clark, 2006). Dette understøtter kodningsprocessen ved at have et særligt blik for temaer i mit materiale. Denne tilgang er især optaget af at være gennemsigtig i sin procedure, hvilket jeg har været opmærksom på i databearbejdningen samt i videreformidling af min nyfundne viden (Braun & Clark, 2006).

Specialet er koncentreret om fire medarbejderes refleksioner og overvejelser omkring borgerinddragelse i beskæftigelsestilbuddet Udsyn med særligt fokus på relation, fleksibilitet og brug af sanktionering. Det er de fire medarbejdere, der udgør Udsyn, og vis refleksioner og metoder jeg

vil undersøge i forhold til problemformuleringen. Jeg har valgt at opdele analysen i tre dele for at svare på mine tre undersøgelsesspørgsmål.

Mit første undersøgelsesspørgsmål ”På hvilken måde påvirkes borgerinddragelsen af relationen mellem mentor og borger i et mentorforløb?” vil jeg undersøge ved hjælp af begrebet ”arbejdsalliance” og et borgerinddragelsesdilemma, som hedder borgermening vs. institutionel mening og i forlængelse af det vurdere, om det har indflydelse på niveauet af demokratisk borgerinddragelse.

Mit andet undersøgelsesspørgsmål ”På hvilken måde påvirkes borgerinddragelsen af mentors fleksibilitet i forhold til borgeren i mentorforløb?” vil jeg undersøge ved hjælp af borgerinddragelsesdilemmaet borgertid vs. systemtid.

Og til mit sidste undersøgelsesspørgsmål ”På hvilken måde påvirker mentors brug af sanktioner borgerinddragelse i et mentorforløb?” vil jeg benytte mig af borgermening vs. institutionel mening samt teorien frontlinjeperspektiv.

Jeg har valgt at supplere denne analyse med et andet perspektiv. I diskussionsafsnittet vil jeg således inddrage empiri fra to interviews med sagsbehandlere fra henholdsvis Socialcenter og Jobcenter i Næsbys kommune. Det vil give nye perspektiver og en mulighed for en spændende diskussion på baggrund af undersøgelsens fund.

5. Analyse

I specialets analyse vil jeg anvende de fire interviews med medarbejdere som grundlag for at kunne svare på min problemformulering. I besvarelsen af min problemformulering vil jeg diskutere de koncepter, som informanterne taler sig ind på og deres påvirkning af et beskæftigelsestilbud som Udsyn.

Helt konkret vil jeg opbygge min analyse efter tre enkeltdele, som jeg fandt særligt trådte frem i mine interviews. Det vil hjælpe mig til at konkludere på min problemformulering: ”en empirisk analyse af på hvilken måde relation, fleksibilitet samt brug af sanktioner påvirker borgerinddragelse i et beskæftigelsestilbud som Udsyn”. Der vil være en opsamling efter hvert afsnit.

I første del af analysen vil jeg analysere, hvilken betydning relationen har for borgerinddragelse.

I anden del af analysen vil jeg analysere, hvilken betydning fleksibilitet har for borgerinddragelsen i et beskæftigelsestilbud som Udsyn.

I sidste del af analysen vil jeg analysere, hvilken betydning brug af sanktioner har for borgerinddragelsen.

Inden selve analysen vil jeg skitsere målgruppen, som Udsyn arbejder med. Her vil jeg inddrage udsagn fra både mine to interviews med sagsbehandlere og de fire interviews med medarbejdere.

5.1 Målgruppe

Målgruppen, som Udsyn får booket i forløb, er aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere eller ressourceforløbsydelsesmodtagere. Borgerne har komplekse problemstillinger, og de har været væk fra arbejdsmarkedet i mange år. De vil typiske have både psykiske sindslidelser, misbrugsproblematikker eller sociale udfordringer, og ofte kan de være udiagnosticerede og ubehandlede. Målgruppebeskrivelsen er relevant at forstå for at kunne forholde sig til relationen mellem borger og medarbejder.

Medarbejder 4 beskriver i det følgende, hvilken målgruppe Udsyn arbejder med og forklarer, hvorfor det kan være svært for andre leverandører at arbejde med denne målgruppe:

Det de siger alle sammen det er at vi er gode til at håndtere dem som det er sværere for andre. Og det er jo netop den målgruppe som jeg netop beskrev. Altså borgere der har det rigtig dårligt, kan være psykotiske faktisk, så er det jo andre kan være utrygge ved mange af de her borgere vi har. Fordi de er meget psykisk syge eller altså har brugt lang tid i fængsel eller måske i virkelighed er blevet dømt for noget meget alvorligt og nogen er i behandlingsdom og så har vi jo også bare nogle der synes livet er svært, og har angst og drikker lidt for meget og det er lidt blandet. (Interview, d. 25. februar, 2022).

Medarbejder 4 beskriver målgruppen, som Udsyn arbejder med, som svært socialt udsatte. Det er borgere, som har det rigtig dårligt, men som fortsat er i en beskæftigelsesmæssig afklaring i forhold til arbejdsmarkedet. På trods af at målgruppen er socialt udsat, skal de fortsat leve op til nogle krav for at kunne få deres ydelse. Det vil bl.a. sige, at de skal deltage i en eller anden form for afklaring, og her er der så en del, der bliver booket i et forløb i Udsyn.

Medarbejderne kommer også ind på, hvordan borgernes udfordringer kommer til udtryk:

Ja, fordi mange af de sager vi har er jo noget hvor det er meget personligt. Der er grund til de havner hos Udsyn og ikke alle mulige andre steder og det er jo fordi at mange af de her profiler vi har her, de er lidt tungere ikke. Altså det er jo det er jo borgere der er aktive i deres misbrug og meget psykisk syge (...) (Interview, d. 25. februar, 2022).

Der er forskellige leverandører, som sagsbehandlerne i jobcenteret kan booke til at arbejde med de ledige kontanthjælps- og ressourceforløbsborgere. Det er fx leverandører, som har cv-værksted, praktiske værksteder og forskellige former for aktivering. Men den målgruppe, som Udsyn arbejder med, har brug for noget andet. Medarbejder 4 beskriver, at borgerens udfordringer påvirker deres møde og samarbejde:

Nogen kan ikke være i dialog i så lang tid og har måske galoperende angst eller har svært ved at holde øjenkontakten eller har nogle andre ting eller måske har nogle stemmer eller noget vi også skal forholde sig til og så bliver det som regel bare et kort møde. Og nogen har stort tale pres hvor jeg må altså – jeg er jo også nødt til at ”cutte den” nogle gange... Det er jo ikke kun fordi, borger kan komme ned og få en god snak en gang om ugen. Altså jeg er også nødt til, sådan at vi har jo arbejdsopgaver men jeg ”cutte” den nogle gange. (...) Nu har jeg jo borgere som er sådan meget latent vrede ikke, altså og der har vi meget fokus på... Det er sådan noget med konkrete opgaver og det her det her og det er sådan lidt nemmere for dem at være i. (Interview, d. 25. februar, 2022).

Her beskriver Medarbejder 4 mere konkret, at målgruppens udfordringer kan komme til udtryk i mødet med mentor. Medarbejder 4 kommer også ind på, at nogle borgeres udfordringer med vrede kan påvirke deres samarbejde til kun at omhandle konkrete arbejdsopgaver. Det er sociale og psykiske udfordringer, der kræver en særlig ramme og særlige kompetencer at kunne imødekomme. Jeg ser i hendes udtalelser, at hun bliver nødt til at ”cutte” den, som hun siger, når borgeren har talepres, da hun ellers ikke når sine andre arbejdsopgaver. Med ”cutte” mener medarbejderen at hun må afbryde talestrømmen fra borgeren. Jeg ser også, at Medarbejder 4 benytter sig af de konkrete opgaver, som hun har fået i bestillingen fra sagsbehandleren.

I nedenstående citat forklarer Medarbejder 2, at borgere med den slags store sociale problemer ikke kan forholde sig til andre mennesker, fordi de har nok i deres eget liv:

Ja altså folk med de problemer... Folk der har så store sociale problemer som dem vi/ jeg typisk har med at gøre med, de har så store problemer, at de slet ikke kan se ud over sig selv. Altså de kan slet ikke rumme andre mennesker. Det er også derfor... De er ikke uempatiske, der er bare ikke plads til andre mennesker i deres liv, fordi de har så mange problemer. (Interview, d. 2. marts, 2022)

Medarbejderen følger her op med, at mennesker med store sociale problemer ikke nødvendigvis kan holde aftaler, når vedkommende har svært ved at lade sin telefon op:

Men kan jo sige ”at du kan bare sætte den i stikkontakten” og ”ja okay fint nok, hvad hvis jeg ikke har strøm” og ”hvad hvis jeg ikke har nogen ledning” og ”hvad hvis min mobiltelefon er en eller anden mega gammel skod én” og ”hvad nu hvis det er sådan et format hvor du ikke bare kan låne en oplader fra nogle andre, fordi det er sådan en gammel Nokia” eller et eller andet ikke, og ”hvad hvis jeg ikke har taletid på kortet”. Der kan være altså der kan være tusinder årsager til at man i en socialt udsat situation ikke er stand til at lade sin telefon op.” (Interview, d. 2. marts, 2022).

En udsat, som Medarbejder 2 beskriver her, kan helt konkret have vanskeligt ved at være i et samarbejde med sagsbehandler og mentor, da vedkommende har udfordringer ved at være kontaktbar. Medarbejder 2 viser, at han håndterer det ved være forstående og rummende over for de forklaringer, som vedkommende kan komme med. I citatet kan man forstå: ”Der kan altså være tusinder årsager til at man i en socialt udsat situation ikke er i stand til at lade sin telefon op”, som at Medarbejder 2 simpelthen ikke finder andre reaktioner som meningsfulde.

En sagsbehandler kommer herunder ind på, hvor mange borgere hun er sagsbehandler for: ”Lige nu er jeg nede på 25, fordi jeg har den tungeste gruppe, altså jeg har dem, der spræller rigtig meget” (Interview, d. 9. maj, 2022), og hun følger op med en beskrivelse af denne målgruppe: ”SOS-borgere og dem, der er udadreagerende, højtråbende og aggressive”. Sagsbehandleren siger her, at det er en målgruppe, som er den ”tungeste målgruppe” (Interview, d. 9. maj, 2022). I forlængelse heraf

fortæller hun, at det er nogle, der bl.a. er SOS-markerede. Det er en markering, jobcentrene benytter for at signalere, at her en borger, som man har vurderet, man skal være opmærksom på, hvilket konkret betyder, at der skal være en vagt til stede under samtalen, og at samtalen skal foregå i et særligt lokale med glasvægge.

Sagsbehandleren kommer også her med en karakteristik af målgruppen, som altså er en målgruppe, der er helt usædvanlig: "Hos dem hedder det forbruget. De misbruger ikke. De forbruger bare. Det er ikke et problem for dem jo." Og i forlængelse her af fortæller hun om en borger, som er i forløb ved Udsyn:

"Så skal han til fysioterapeut. Han ville ikke kunne tage alene til fysioterapeut. Fysioterapeuten ville løbe skrigende ud ad døren, mens han splitter det ad, men fordi hun er med, så kan hun lige sige: "Hey. Rolig rolig. Lad nu være at skille hende ad. Vi skal bare lige have lavet nogle øvelser." Sagsbehandleren beskriver her en borger, som ikke kan styre sit temperament og på egen hånd tage til fx en fysioterapeut uden at "splitte det ad" (Interviewer, d. 9. maj, 2022).

En sagsbehandler beskriver, at det heller ikke er alle leverandører eller mentorer, der kan arbejde med denne målgruppe. Hun har oplevet, at borgeren og en mentor ikke kan samarbejde pga. dårlig kemi. Da borgeren har skiftet mentor otte gange, oplever hun, at:

Så siger mentoren: 'ja. Det gik nok meget godt, men han var lidt bange for ham.' 'Du er bange for ham.' Så siger jeg: 'Hvorfor er du bange for ham?' 'Det var personligt.' Det ville han ikke sige. Så siger jeg: 'Der er ikke noget her, der er personligt for dig. Hvad er der sket, siden du er bange? Du skal jo ikke være bange, når du går på arbejde. Fortæl mig det.' 'Nåh. Han havde bare truet med at banke ham.' (Interview, d. 9. maj, 2022).

Denne gruppe af socialt udsatte borgere, som Udsyn arbejder med, er en yderst socialt udsat målgruppe, og de har brug for en helt særlig indsats. Med dette i baghovedet vil jeg i næste afsnit komme ind på analysen.

5.2 Analysedel 1

På hvilken måde påvirker relationen mellem mentor og borger i et mentorforløbet borgerinddragelsen?

Jeg vil i analysedel 1 besvare ovenstående spørgsmål ved at analysere de fire medarbejderes udsagn i interviewene. Jeg har valgt at undersøge borgeren og medarbejderens relation, og hvilken betydning deres relation har for borgerinddragelse.

Inden jeg undersøger medarbejdernes relation til borgerne, vil jeg først skildre borgergruppen, som medarbejderne arbejder med, fordi det er en yderst socialt udsat målgruppe, hvilket påvirker muligheden for at arbejde med denne. Når jeg undersøger målgruppen og medarbejdernes relation til borgerne, vil jeg benytte begrebet ”arbejdsalliance”. Når jeg analyserer mig frem til, hvordan det påvirker borgerinddragelsen, vil jeg benytte et borgerinddragelsesdilemma, som hedder borgermening vs. institutionel mening og i forlængelse af det vurdere, om det har indflydelse på niveauet af demokratisk borgerinddragelse (Monrad & Danneris, 2022).

5.2.1 Medarbejdernes relation til borgerne

Begrebet arbejdsalliance bygger på en fælles enighed om mål og indsats samt emotionelle elementer som tillid, respekt og omtanke. Denne samarbejdende relation mellem borger og medarbejder kan altså have stor betydning for en given indsats. Dette begreb vil jeg benytte i det kommende afsnit for at forstå, hvordan medarbejderne forholder sig til målgruppen, og hvordan det påvirker deres relation.

I det følgende citat beskriver Medarbejder 2, at han imødekommer borgerens behov ved at gå gennem en have og klappe på en særlig måde. Det fortæller noget om de udfordringer, den borger har, som gør, at han har de behov:

Altså for eksempel har jeg en borger. Når jeg skal hjem til ham, så har jeg en aftale med ham og han har så meget paranoia, han har så meget angst, og han har aldrig mobil, og han har ikke strøm og så videre. Han bor i en eller anden hytte et eller andet sted. Så jeg har en aftale med ham at når jeg går hjem til ham, så går jeg igennem haven og så skal jeg klappe. Hvis jeg råber hej hej så hans navn ikke hej hej det er din mentor og det er indtil jeg kommer hen til hans hoveddør. Så kan jeg banke på, så ved han det er mig der kommer. Så står han ikke og har en eller anden voldsom reaktion. Han er vant til at politiet kommer og river vægge ned i hans hus. (Interview, d. 2. marts, 2022).

Medarbejder 2 beskriver en borger, som er meget nervøs og bange, når mentoren skal hjem til ham. Medarbejder 2 forklarer, at de sammen har en aftale om, at mentoren gør nogle bestemte ting, så borgeren ved, at det er mentoren, der kommer, så han ikke bliver bange. Denne beskrivelse viser, at mentoren følelsesmæssigt forsøger at sætte sig ind i borgerens tanker og reaktionsmønster, og hvordan han ønsker at gøre samarbejdet så overskueligt og tilgængeligt for borgeren, som han kan. I udsagnet: ”Så står han ikke og har en eller anden voldsom reaktion” kan man se, at han har omsorg for denne borger, hvilket er et element i arbejdsalliance. Medarbejderen her har fokus på de affektive elementer i arbejdsalliancen ved at have omsorg over for borgeren. Man kan se i udsagnet: ”Når jeg skal hjem til ham, så har jeg en aftale med ham og han har så meget paranoia, han har så meget angst (...)”, at medarbejderen er bekymret for, at borgeren får det dårligt, hvis han ikke tager denne form for hensyn til ham. I en arbejdsalliance er det væsentligt, at parterne har omsorg over for hinanden, som medarbejderen her viser.

Medarbejder 4 kommer herunder ind på, at nogle af borgerne i Udsyn kan være opsøgende, og at hun derfor er meget opmærksom på, hvor grænsen går i forhold til ikke at fortælle for meget om sig selv som privatperson:

”Informant:

Det er altså meget sjældent, hvor borgerne har overskud til at, men det kommer sådan lidt ind imellem nogle gange, så kan det for eksempel være, at de spørger, hvor mange børn eller... Ja så fortæller jeg jo ikke hvor jeg bor. Måske for nogle hvilken by jeg bor i, men og jeg kan sagtens fortælle dig hvor mange børn jeg har. Jeg kan også sagtens fortælle lidt mere om mig selv, men jeg er bevidst hvor grænsen går, fordi de her borgere vi har Udsyn, de kan også være meget opsøgende og alt det der.

Interviewer:

Så er der også noget sikkerhed i det hele?

Informant:

Jeg vil sige ja. (Interview, d. 25. februar, 2022)

Medarbejder 4 ønsker at være imødekommende omkring den nære kontakt, som nogle borgere kan efterspørge, men hun er opmærksom på, hvor grænsen går, som hun siger. Det kan forstås, som at hun arbejder professionelt som mentor, og hun ikke ønsker at være venner med borgeren. Der er en balance mellem at være imødekommende i relationen, men samtidig være bevidst om, hvor grænsen går i forhold til at være personlig. Det giver hun udtryk for, at hun er meget bevidst om. Diskussionen om, hvor tæt man skal være med den person, man forsøger at hjælpe, er ofte oppe som diskussionsfelt, og det har netop drejet sig om, hvor grænsen skal være mellem borger og medarbejder. Hvor meget af mine personlige reaktioner kan jeg vise til klienten? Hvor meget kan jeg afsløre af mine tanker og følelser? Dette bliver omtalt som "den professionelle afstand" (Bang; 2002: 21). Medarbejder 4 har nogle refleksioner over og overvejelser om denne afstand, som hun giver udtryk for, at hun er opmærksom på. Hun siger i citatet, at der også er noget sikkerhed i at holde en professionel afstand, fordi nogle af borgerne kan være opsøgende. Det er et dilemma i den professionelle afstand, som er et udtryk for, at vi på den ene side har et behov for at hjælpe og på den anden side en trang til at komme væk eller sende den anden væk (Bang; 2002: 22).

Endeligt beskriver Medarbejder 2, at den målgruppe, Udsyn arbejder med, ofte ikke kommer ud på arbejdsmarkedet efter deres forløb i jobcenteret og i Udsyn. Han beskriver, at det er borgere, som burde have fået en førtidspension, men at det har været for vanskeligt at skabe progression i deres sag til at få det afklaret:

Interviewer:

Altså halvdelen tænker jeg relativt mange, som kommer videre i praktik.
Bliver de også afklaret forhold til arbejde

Informant:

Nej, de kommer ikke i arbejde.

Interviewer:

Og heller ikke fleksjob?

Informant:

Nej det er ikke de borgere vi har. Jo lejlighedsvis er der. Jeg har en borger som bliver bevilget fleksjob her, ikke?! Som os er helt skidt kørende... Men nej de fleste gør ikke. Nej, det er ikke de folk vi har. Altså aktuelt, langt de fleste vi får herind, de burde have fået en førtidspension men det

har ikke været muligt at skabe progression nok i deres sag til at afklare det. Det er der de er. (Interview, d. 2. marts, 2022)

Målgruppen, som Udsyn arbejder med, har store sociale og psykiske problemer. Det er en målgruppe, som har alvorlige psykiske lidelser, og som i nogle tilfælde er ubehandlede. Det kommer til udtryk ved stemmehøring, talepres, paranoia og ubehag ved øjenkontakt. Det er også en målgruppe, som kan være aktivt misbrugende. Endeligt er det en målgruppe, som andre leverandører kan være utrygge ved at arbejde sammen med, eller som de kan have vanskeligt ved at rumme. Et sidste vigtigt pejlemærke til at beskrive denne målgruppe er, at på trods af massiv socialfaglig støtte i form af mentorarbejde er denne målgruppe ikke en, der sandsynligt kan komme på arbejdsmarkedet, hverken på ordinære timer eller i fleksjob. Det er en målgruppe, hvor de fleste kommer på førtidspension.

Det er gennemgående i de fire interviews, at medarbejderne tillægger relationen med borgeren stor betydning i deres mentorarbejde. Medarbejderne peger på, at det er afgørende for at få en progression med den pågældende borger. Denne betydning finder opbakning i andre undersøgelser (herunder bl.a. Dall & Larsen, 2021). I denne del af analysen har jeg fokus på, hvordan medarbejderne forholder sig til relationen til borgeren.

Medarbejder 3 beskriver de overvejelser, han har i forbindelse med forberedelse af mødet med borger første gang. Han beskriver, at han bevidst ikke læser op på deres sag, da han ønsker at møde dem uden at vide for meget. ”Jeg prøver så vidt muligt ikke at vide for meget altså inden jeg møder dem. Jeg går ikke ind og læser for meget op omkring deres sager, medmindre det er noget der er absolut nødvendigt.” (Interview, d. 23. februar, 2022). Han uddyber ved at forklare, at han møder dem, der hvor de er, som en ren tavle. ”Men ellers så prøver jeg ligesom møde med en ren tavle, hvis man kan sige det sådan, og så så tager vi den ligesom der fra ikke. Man kan vel egentlig sige at jeg prøver at møde dem der hvor de er.” (Interview, d. 23. februar, 2022). Her fortæller han altså, at han ikke ønsker at vide for meget, inden han møder. Det, der kan være på spil her, kan være et udtryk for omsorg i forhold til at møde dem, hvor de er. Han ønsker ikke at være forudindtaget eller tillægge tidligere problematikker betydning, som måske ikke længere har nogen betydning. Jeg forstår disse overvejelser, han gør sig, som at han ønsker at vise oprigtig nysgerrighed på, hvem de er, og hvad de ønsker støtte til. Dette er et af de affektive elementer, som en arbejdsalliance består af.

Og Medarbejder 3 kommer efterfølgende ind på, at det er lidt forskelligt, hvordan borgere oplever det, men at han derefter kan gå ind og læse mere op på borgerens historik:

Informant:

Ja altså det er jo igen lidt forskelligt, fordi jeg tror egentlig, at nogle godt kan lide, at man ikke ved for meget, mens der er andre, der måske sådan har det lidt sådan, hvad skal man sige, ”har du ikke læst min sag”. Det kan jo også være en frustration for dem, så igen, det er jo også noget, jeg afvejer. Man kan sige første møde bliver altid næsten altid med en ren tavle, og hvis der så er noget de mener, jeg skal gå ind og kigge mere på så er det jo igen - så tager jeg den derfra.

Interviewer:

Så det kan gå begge veje med den med den tilgang?

Informant:

Ja præcis fordi igen, det der kan ske i og med, at jeg begynder at stille masse spørgsmål.... De har jo haft syv andre mentorer og skal genfortælle nogle ting, så det prøver jeg sådan lidt og forhører mig omkring. Er det noget jeg må spørge ind til eller ej og hvis det er for meget, så kan jeg sige ”nå men altså, er det noget jeg må tage med sagsbehandleren så” så på den måde prøver jeg lidt at afveje det, efter hvor jeg kan se, ja hvad skal man sige, hvordan borgeren har det med det. Med at jeg stiller mange spørgsmål ja. Men jeg synes som udgangspunkt, at det plejer at være en god, hvad skal man sige, måde at starte en relation er ligesom at være nysgerrig på, hvor de er her og nu fordi der kan jo godt stå noget i beskrivelsen som ikke er aktuelt længere, så er der ikke nogen grund til at vi begynder at og køre i det spor. Hvor der slet ikke er et problem, hvis man kan sige det sådan. (Interview, d. 23. februar, 2022)

I ovenstående citat har Medarbejder 3 nogle refleksioner over, hvordan hans tilgang med at forberede sig til et møde med en borger kan være både rar for borgeren, men også en frustration da nogle borgere oplever, at de skal gentage sig selv. Denne refleksion, denne balancegang, han viser om sin egen tilgang til forberedelse, tolker jeg også, som at Medarbejder 3 ønsker en god relation, at borgeren

føler sig set og mødt, der hvor borgeren er, i den livssituation borgeren er i her og nu. Medarbejderen siger:

Men jeg synes som udgangspunkt, at det plejer at være en god, hvad skal man sige, måde at starte en relation er ligesom at være nysgerrig på, hvor de er her og nu fordi der kan jo godt stå noget i beskrivelsen som ikke er aktuelt længere, så er der ikke nogen grund til at vi begynder at og køre i det spor. Hvor der slet ikke er et problem, hvis man kan sige det sådan. (Interview, d. 23. februar, 2022)

Egentlig vil han skifte spor fra det tidligere forløb, han har været i. Denne omtanke er også et element i en stærk arbejdsalliance, som jeg ser, at medarbejderne prøver at få med borgeren. Han viser også en respekt over borgeren ved at tage ham alvorligt her og nu og ikke køre videre i det samme spor som tidligere. Som han siger med: ”Man kan sige første møde bliver altid næsten altid med en ren tavle, og hvis der så er noget de mener, jeg skal gå ind og kigge mere på så er det jo igen - så tager jeg den derfra.” (Interview, d. 23. februar, 2022), kan man forstå, at han ønsker at give borgeren en ny start og måske også have tillid til, at borgeren så kan starte på ny. Arbejdsalliance bygger som sagt på bl.a. affektive elementer, hvor respekt, omtanke og tillid mellem borger og medarbejder er del af en stærk relation. Det ser jeg, at medarbejderen her prøver at opnå.

Der er også forskellige overvejelser om, hvordan en mentor møder en borger i starten af et forløb. Medarbejder 3 kommer her ind på, at det kan være svært at etablere en kontakt, og hvilke årsager der kan være skyld i det:

Informant:

Jeg vil sige i starten af et mentorforløb, der er det rimelige, hvad skal man sige, det er i hvert fald mit generelle indtryk, der er det ret svært at etablere kontakt.

Interviewer:

I starten?

Informant:

Ja i starten, og jeg tror, det er fordi at det er noget nyt, og man ved ikke helt hvad det er. Man har måske haft et mentorforløb tidligere, som måske

ikke var en god oplevelse. Måske har det været men igen der er noget sådan ofte modstand på. Jeg ved ikke om det er fordi det er et menneske og der kan være forskellige årsager til det. At man måske selv føler man - altså det er en falliterklæring, at man har brug for hjælp til at kunne klare nogle helt basale ting. Så det er sådan noget vi, altså der ligesom skal arbejdes på i starten. At jeg ligesom er der for at støtte op omkring de her ting (Interview, d. 23. februar, 2022)

Medarbejder 3 har nogle tanker om, at det følelsesmæssigt kan være vanskeligt at vænne sig til at skulle få støtte fra et andet menneske, at det kan være en følelse af falliterklæring. I disse overvejelser ser jeg, at medarbejderen er omsorgsfuld, og at han gør sig nogle tanker om, hvordan han kan gøre det nemmest for borgeren at tage imod den støtte, han har brug for. Det ser jeg i sætningen: ”man har brug for hjælp til at kunne klare helt basale ting”. Med begrebet ”arbejdsalliance” er det vigtigt, at parterne er enige om et fælles mål og en fælles indsats. Det er de kognitive elementer i relationen. Her lyder det til, at medarbejderen vil tage udgangspunkt i de basale ting, som borgeren har brug for hjælp til i starten. I citatet: ”der er det ret svært at etablere kontakt” forstår jeg, at medarbejderen kæmper med at få en relation til borgeren, og at han har nogle refleksioner over, hvordan dette kan være. Medarbejderen siger: ”Jeg tror, det er fordi at det er noget nyt, og man ved ikke helt hvad det er. Man har måske haft et mentorforløb tidligere, som måske ikke var en god oplevelse.” (Interview, d. 23. februar, 2022) Heraf kan man forstå, at han har en bekymring for, at han har haft en dårlig oplevelse med en mentor tidligere, og at det derfor kan være sværere at få en ny arbejdsalliance med ham. Et element i begrebet arbejdsalliance er, at der er tillid, og hvis denne tillid tidligere er blevet brudt, kan det være vanskeligt at opbygge igen.

Medarbejder 3 overvejer endvidere, at tid også kan spille en rolle i forhold til at skulle vænne sig til at få støtte fra mentor:

Men jeg tænker sådan som udgangspunkt tiden er en stor faktor. Fordi at det er jo det her med at man skal vænne sig til at man har en mentor på og det tror jeg også selv jeg ville altså hvis jeg skulle have en mentor på ville jeg jo også på en eller anden måde føle at en eller anden form for falliterklæring i og med at jeg kan ikke klare mig selv,

men jeg har brug for hjælp. Og det er jo også en ting man selv skal arbejde med. ”
(Interview, d. 23. februar, 2022).

Her reflekterer Medarbejder 3 også over de følelsesmæssige elementer i arbejdsrelationen til mentor. Medarbejderen kommer ind på, hvordan han forestiller sig, at borgeren har det, men mærker også efter i sig selv, hvordan det evt. kunne føles at skulle være afhængig af et andet menneske, fordi man ikke kan klare sig selv. Han giver tydeligt udtryk for, at det er et element, man må arbejde med i arbejdsalliancen. Her kunne de arbejde konkret på at opbygge en fælles tillid og respekt for hinanden for at opbygge en stærk arbejdsalliance.

Efter den indledende fase i mentor og borgers relation har medarbejderne også nogle overvejelser om, hvordan de arbejder sammen med borgeren. Medarbejder 1 fortæller i dette citat, at hun fornemmer borgeren, inden hun beslutter, hvilken kommunikationsform de skal benytte imellem sig:

Altså men ellers så møder jeg borgeren sådan ja sådan rigtig meget og lige stikker fingeren i jorden og tænker og lige, mærke efter, hvad er det for en type borger. Hvordan reagerer de her, og ja hvad kan borgere altså? Hvordan vores kommunikationsform skal være, altså kommunikation som selvfølgelig er det jo dialog og sådan noget, men det er også, det kommer an på, hvem jeg har med at gøre. Så finder jeg altid den der måde der passer bedst til den borger. (Interview, d. 2. marts, 2022).

I dette citat giver Medarbejder 1 tydeligt udtryk for, at hun er opmærksom på, hvordan borgeren har det, og hvordan de indbyrdes vil kommunikere bedst sammen. Det er vigtigt for hende, at borgeren reagerer positivt på den kontakt, de skal have sammen. Her ser jeg også de affektive elementer, som findes i en frugtbar arbejdsalliance, som omtanke for den anden part og en respekt for ikke at overskride nogen grænser.

Medarbejder 1 uddyber i det følgende citat, hvordan hun gennemgår bestillingen fra sagsbehandler og fornemmer, hvad borgeren er klar til:

Så fornemmer jeg, hvad borger er klar til.... så har jeg også for eksempel gennemgået sagsbehandlerbestillingen med fx en jeg fik for nylig, og siger 'hvad tænker du om

det?', 'Ikke nu', 'okay', 'ikke nu', 'det snakker vi ikke om lige nu' og 'hvad med det der' 'jamen det det er okay, det det går jeg til det der' så sagde jeg og så var det noget med noget som jeg skal jeg så undersøge, 'jamen skal jeg så undersøge om der er noget?', 'ja, det må du gerne', 'okay', ikke altså? (Interview, d. 2. marts, 2022).

I dette citat forklarer Medarbejder 1, at hun ved hjælp af den bestilling, hun har fået af sagsbehandleren, kan mærke efter hos borgeren, hvad borgeren er klar til. Man har tidligere fundet, at kvaliteten af en arbejdsalliance har betydning for udbyttet af en given indsats (Dall, 2021), hvorfor det er relevant at se, hvordan medarbejderen her fornemmer, hvad borgeren er klar til. Hun siger: "så har jeg også for eksempel gennemgået sagsbehandlerbestillingen med fx en jeg fik for nylig, og siger: "hvad tænker du om det?", hvor man kan forstå, at hun forsøger at inddrage borgeren og arbejde på at få en fælles arbejdsalliance med borgen. Her arbejder medarbejderen også med de kognitive elementer i en arbejdsalliance, med fokus på at opnå et fælles mål og en enighed om, hvilken indsats de skal samarbejde omkring.

Medarbejderne har også nogle generelle overvejelser om, hvordan de gerne vil arbejde sammen med borgeren undervejs i mentorforløbet. Medarbejder 1 kommer her med et bud på sin arbejdsmetode: "Hvis jeg skal beskrive min arbejdsmetode, så er det jo vigtigt for mig, at borgeren forstår, at jeg forstår dem..." (Interview, d. 2. marts, 2022). I dette korte citat ser jeg også, at Medarbejder 1 fokuserer på det følelsesmæssige i arbejdsrelationen mellem mentor og borger. Det er vigtigt for Medarbejder 1, at borgerne forstår, at medarbejderen forstår dem. Det er et følelsesmæssigt element, som medarbejderen her lægger vægt på i arbejdsalliancen mellem dem.

Medarbejder 3 beskriver, hvordan han inddrager borgeren i opgavefordelingen imellem sig, og at det er vigtigt, at borgeren også får en opgave, som pågældende så kan klare inden næste møde:

Ja altså, jeg synes i hvert fald det er det der gør meget at man inddrager, bestemt. Altså det er også med til, at jeg kan sige "okay det er det her vi arbejder på, hvad min rolle, hvad er din rolle, hvad din opgave" – og sådan, hvad skal man sige, så det ikke kun er mig altså. Fordi at nogle gange er der nogen der har en forventning til at mentoren er en der gør ting for mig, og det er jo ikke, i hvert fald ud fra mit perspektiv, ikke det der meningen altså. Det er jo i sidste ende, at de skal kunne klare sig selv, så derfor så prøver

jeg også sådan at give en opgave til næste gang, så der ligesom er en, hvad skal man sige, en ligeværdig forventning til opgaverne, hvis man kan sige det sådan, og så prøver jeg ligesom at udfordre dem i forhold til, hvor jeg ved sådan nogenlunde, hvor meget de kan klare. Og resten kan jeg så tage på mig. (Interviewer, 23. februar, 2022).

Jeg læser, at han ønsker at inddrage ud fra en forståelse af, at det er det, der er det bedste for borgeren på sigt, så borgeren fremover vil kunne klare sig selv. Men medarbejderen lægger også vægt på, at det ikke er mentorens opgave at gøre ting for borgeren, men at de skal samarbejde om det. Det er et fint eksempel på en balancegang i en arbejdsalliance, hvor fokus både er på det relationelle og på en klar rollefordeling mellem de forskellige positioner. Her er det både de kognitive elementer samt de affektive elementer, der kommer i spil, når de skal samarbejde i arbejdsalliancen.

Medarbejderne har også overvejelser om, hvordan de bruger sig selv i deres relation. Medarbejder 4 kommer herunder ind på, at hun fortæller lidt om sig selv til borgeren:

Informant:

Jeg tror det er individuelt. At vi bruger os selv på forskellige måder altså. Vi er jo forskellige mennesker her, der arbejder i Udsyn. Jeg er sikker på, vi har en rød tråd, for det har vi snakket meget om. Gjort meget sådan op med, men jeg tror også vi arbejder forskelligt. Vores tilgang er forskellig. Jeg vil sige, at jeg er professionel først og fremmest, men jeg er også menneske. Og jeg er også en som giver mig selv i de doser jeg synes der giver mening altså, det det handler ikke om mig, det handler om det men nogle gange så kan man jo godt føle at man har brug for at vide noget om det man skal sidde og dele.

Interviewer:

Kan du komme med et eksempel på det?

Informant:

Jamen altså, det kunne for eksempel være, at man mødes med nogen borgere som så fortæller om sin livshistorie, og så kan finde på at spørge en om noget... (Interview, d. 25. februar, 2022)

Medarbejder 4 kommer her ind på at være menneske sammen med borgeren. Det er også et affektivt element i en frugtbar arbejdsalliance, at der er respekt og tillid mellem medarbejder og borger. Det viser medarbejderen her ved at sænke barrieren en smule og være menneskelig sammen med borgeren og ikke blot professionel.

Medarbejder 2 fortæller, at han aldrig dømmer borgerens handlinger og heller ikke kommer om formaninger om, hvordan man skal leve sit liv:

Informant:

Ja jeg dømmer aldrig. Altså borgeren for sine handlinger. Så ville de kunne aldrig nogensinde høre mig komme med formaninger om hvordan hvorledes man skal leve sit liv uanset hvor rablende en tilværelse man har levet.

Interviewer:

Kan du komme med et eksempel på det?

Informant:

Ja ja. Jeg havde en borger som aktivt og prøve af eller som havde prøvet at yde aktiv dødshjælp til sin datter med kokain og jeg hjælper hende. Og den samtale havde vi og hun blev selvfølgelig anmeldt til politiet og den slags ting men det er ikke noget der ligesom ændrer på vores relation. Vi skal jo stadig arbejde videre med henblik på afklaring og det så. Det går ikke ind og forplumrer relation, så det vil sige at jeg lader mig ikke forstyrre af de her ting og det vil sige men jeg går heller ikke aktivt ind og siger til borgeren "Du skal bare vide at jeg dømmer dig aldrig", fordi det synes jeg ville være "tacky". (Interview, d. 2. marts, 2022)

Ovenstående citat af Medarbejder 2 fortæller om noget, der er vigtigt for ham i hans relation til borgeren. Han beskriver, at han ikke dømmer borgeren for borgerens handlinger, på trods af hvad han måtte synes om dennes "rablende" tilværelse. Jeg ser, at han stadig har en medmenneskelig respekt for borgeren og ikke lader borgerens handlinger påvirke medarbejderens arbejdsalliance med pågældende.

Medarbejder 4 beskriver i det nedenstående, at det er borgerens liv, og at man som mentor ikke kan komme og ændre på dennes liv, hvis der ikke er en relation mellem mentor og borger:

Altså, der er jo rigtig rigtig meget relationsarbejde. Man kan ikke regne med og, tænker jeg, at man kan komme ind i andres liv og rykke alting på engang, og det er jo det der med er noget af det som jeg, den måde jeg arbejder på i hvert altså, hvad er det for et sprog man kan tale sammen. Fordi det er jo meget forskellige mennesker og nogle har lyst til man spørger, eller ved noget om deres sag. Andre de skal bare have en enkeltydelse eller vi skal bare lave cv'er eller vi skal bare noget helt konkret. Jeg skal lede borgeren til lægen, eller hvad det har med og så er der andre, der har altså behov for omsorg og altså under ekstreme sociale pres, og brug for og fortælle livshistorier. Sådan noget, så det er faktisk helt vildt bredt, men fælles for det hele bliver nok sige at det er svært at komme bare kan rykke tingene på en gang, altså det tager tid det tager tid, og det kræver også en relation, det kræver helt klart, en relation, ja det gør det. (Interview, d. 25. februar, 2022).

Medarbejder 4 kommer ind på, at hun arbejder med relationen til borgeren, da hun ellers ikke kan hjælpe borgeren. I citatet skinner det også igennem, at hun er fokuseret på relationen i arbejdsalliancen, ved at hun er opmærksom på, hvilket sprog man taler sammen, mærker efter hvad borgeren har lyst til at fortælle om sit liv og er klar til at yde omsorg, hvis borgeren ønsker dette. Her vægter medarbejderen de affektive elementer i en arbejdsrelation, ved at hun har omsorg for det enkelte menneske og en respekt for, hvad vedkommende har for behov.

Og Medarbejder 4 kommer her ind på, at borgere kan bruge hende som mentor på forskellige måder:

Så er der selvfølgelig en del ledsagelse, hvor man kan sige ”jamen det er meget belejligt, at jeg kommer og henter dem og kører dem...” Så det er ikke fordi det alt sammen er rosenrødt. Men nogen bruger mig jo på en måde og nogen bruger mig lidt på en anden måde. (Interview, d. 25. februar, 2022).

Medarbejder 4 giver i dette citat udtryk for den rolle, hun besidder som mentor, hvor hun skal ledsage borgeren til forskellige ting. Under det tolker jeg også en forståelse fra Medarbejder 4 om, at det er

nødvendigt for borgeren med denne støtte, og at hun som mentor ønsker at bakke op om borgeren ud fra et relationelt perspektiv. Her har hun fokus på at yde en omsorg for borgeren og støtte vedkommende med ledsagelse, hvis det er det, pågældende har brug for støtte til. Her ser jeg, at hun vægter de affektive elementer i arbejdsalliancen, som omsorg og respekt for den enkelte og den enkeltes behov. Undersøgelser viser også, at borgere, der oplever, at en medarbejder gør noget ud over det sædvanlige, er med til at styrke arbejdsalliancen. Medarbejderen her viser en fleksibilitet over for, hvilket behov den enkelte borger har, og at hun ikke går så nøje op i, om nogen bruger hende på den ene måde eller på en anden måde, som hun siger her: ”nogen bruger mig jo på en måde og nogen bruger mig lidt på en anden måde”.

I dette afsnit er der taget udgangspunkt i de fire medarbejderes udsagn i forhold til, hvordan de arbejder med borgeren omkring at skabe en stærk arbejdsalliance. I relationsopbygningen er der både fokus på omsorg og at mærke efter i sig selv, at vise tillid og respekt og omtanke. Her finder jeg især, at der er fokus på de affektive elementer i en arbejdsalliance. Der er også fokus på en fælles ansvarsfordeling, enighed om mål og indsats, som er de mere kognitive elementer i en arbejdsalliance.

5.2.2 Borgerinddragelse

Efter at have undersøgt hvordan medarbejderne arbejder med deres relation til borgerne, er det nu relevant at undersøge, på hvilken måde denne arbejdsalliance påvirker borgerinddragelsen af borgeren. Det vil jeg undersøge ved at citere de fire medarbejderes udsagn og se dem i en kontekst af et borgerinddragende dilemma som borgermening og institutionel mening.

Borgerinddragelse bliver udfordret i beskæftigelsessystemet, da det er defineret ud fra politiske mål om, at så mange som muligt skal i beskæftigelse. Den gældende orientering er altså defineret på forhånd. Denne institutionelle mening er baseret på beskæftigelsesindsatsens mål om beskæftigelse, registreringer og krav om jævnlige samtaler. Men borgermening kan være helt anderledes og hænger i stedet sammen med borgerens liv. Her er det relevant at have blik for borgerens egne mål og drømme og prøve at møde borgeren i en fælles arbejdsalliance omkring dette (Monrad & Danneris, 2022).

Dette bliver dog i høj grad udfordret af, at målgruppen, som Udsyn arbejder med, som tidligere beskrevet er yderst socialt udsat og kan have svært ved at deltage i en proces eller en ramme med et mål. De fire medarbejdere fortæller i det kommende afsnit om, hvordan de forstår deres opgave i

Udsyn. Medarbejderne forstår primært deres opgave som relationsarbejde. Men hvordan påvirker denne relation, denne arbejdsalliance, som foregår mellem mentor og borger, borgerinddragelsen?

Medarbejder 3 fortæller om, hvordan han forstår sin opgave som mentor, og at det bl.a. er, at Jobcenteret udfærdiger en bestilling til ham som mentor, men at han altid drøfter med borgeren, hvad vedkommende ser som en udfordring:

Altså det er jo igen det det der kommer først og fremmest an på hvad borger selv ser som udfordringen, så den tager jeg jo sådan set altid med dem. Vi får jo en bestilling tilsendt fra en sagsbehandler som laver lidt sådan, hvad skal man sige overordnet bestilling, hvor der står måske borgeren skal til læge, at borgeren skal til, det ved jeg ikke, inden for noget udredning men så er det jo så min opgave at finde ud af hvad det også borgeren selv vil. Så vi ligesom finder en, hvad skal man sige, får lavet en forventningsafstemning på baggrund af bestillingen men også hvad borgeren selv ser som udfordring. (Interview, d. 23. februar, 2022).

I citatet giver medarbejderen udtryk for, at han er optaget af, hvad borgeren oplever som sin udfordring ud over, at han skal løse en opgave for borgerens sagsbehandler. I citatet kommer det frem, at medarbejderen får en overordnet bestilling, men at han vil foretage en forventningsafstemning med borgeren om, hvad de skal arbejde sammen om. Det gør han ved at inddrage borgerens egne ønsker, være interesseret og inddrage borgerens ønske i sin drøftelse med borgeren. Med begrebet arbejdsalliance kan man forstå, at medarbejderen forsøger at finde frem til, hvad borgeren mener er relevant at arbejde med. Medarbejderen har fokus på at støtte op om borgeren og finde et fælles mål, som de kan arbejde hen imod, hvilket også er et udtryk for en stærk arbejdsalliance. Med dilemmaet borgermeningen vs. institutionel mening kan man se, at medarbejderen her forsøger at imødekomme borgerens mening med forløbet og ikke kun have blik for, hvad sagsbehandlingen definerer i sin bestilling til medarbejderen. Det ser man bl.a. i dette udsagn: ”så er det jo så min opgave at finde ud af hvad det også borgeren selv vil”.

Samme tilgang ses også i nedenstående citat af Medarbejder 2, som kommer lidt nærmere, at han er ansat af jobcenteret til at løse en opgave:

Man kan se altså det kontraktuelle forhold det gør at jeg er underlagt en rammeaftale, som jeg skal handle inden for rammerne af og inden for rammerne af den rammeaftale, så skal jeg eller leverandør aftale er det jo, så skal jeg leve op til de formål, som der ligger i bestillingen, så det vil sige, hvis der er en sagsbehandler - borgeren skal ledsages til udredning i på socialmedicinsk klinik jamen så skal jeg tage ansvar for at den proces den glider let og elegant men ud fra et hvad hedder det ud fra sådan et ud fra et man kan sige ud fra et pædagogisk perspektiv, der vil jeg sige at der betragter mere mentor arbejde som værende en måde at styrke folk til at til at klare sig selv bedre. (Interview, d. 2. marts, 2022)

Medarbejder 2 taler om, hvordan han skal få løst en opgave, som han er bestilt til af jobcenteret, og at det er hans ansvar, at processen glider i forhold til de opgaver, der er. Men medarbejderen slutter af med at fortælle om, hvordan han også arbejder ud fra et pædagogisk perspektiv. Ved at bruge det borgerinddragende dilemma borgermening vs. institutionel mening kan man forstå, at medarbejderen balancerer mellem den institutionelle mening, der er fra sagsbehandlerens side, og den bestilling, som medarbejderen arbejder ud fra, og borgermening, som medarbejderen italesætter som: "en måde at styrke folk til at klare sig selv bedre". I citatet fremgår det, at de to "meninger" ikke er ens, men heller ikke nødvendigvis gensidigt udelukkende. Medarbejderen forsøger at imødekomme begge opgaver, som han ser sig selv have som mentor: At arbejde med den institutionelle mening, men også borgermeningen. Dette er et dilemma, man må navigere inden for i beskæftigelsesindsatsen.

Den del, som Medarbejder 2 kommer ind på i forhold til at få borgeren til at klare sig bedre, er et perspektiv Medarbejder 1 deler. Det fremgår af det kommende citat:

Jamen det er jo og hjælpe borgerne med og i forhold til at opnå succes, altså komme videre, få det bedre altså. Det er i hvert fald mine personlige holdninger til det. Det er det jeg arbejder på. Altså at hjælpe dem med at de får det bedre ikke? Og selvfølgelig følger jeg også følger jeg jo først og fremmest den bestilling der kommer i forhold til hvad der skal arbejdes med. Det er jo sådan mere det praktiske kan man sige ikke, at det det skal jo ordnes så, og det følger jeg også. Hvad er det jobcentret... der kommer til bestilling det læser jeg altid og tænker 'nå, men så er det det jeg/vi arbejder med' men udover det, så er det også, så er det også meget vigtigt for mig at det ligesom er

med i det og de har også oplever, at det er et godt samarbejde ja. (Interview, d. 2. marts, 2022).

Medarbejder 1 kommer yderligere ind på, at hendes personlige holdning til sit mentorarbejde er, at borgeren oplever succes, og at de får det bedre. Med udgangspunkt i dilemmaet om borgerinddragelse, hvor vi har borgermening på den ene side og den institutionelle mening på den anden side, kan man forstå, at medarbejderen tager udgangspunkt i den institutionelle mening og forsøger at få inddraget borgermening i forløbet, så borgeren også oplever, at det er et godt samarbejde, og at de oplever at opnå succes.

Medarbejder 2 kommer herunder ind på, at hans første spørgsmål til borgeren altid er, hvad borgeren har brug for hjælp til, da der ikke altid er overensstemmelse mellem jobcenterets bestilling og borgerens ønsker:

Nogle gange er det som bliver stillet fra jobcenter og nogle af dem vi finder på i løbet af forløbet fordi i virkeligheden så synes jeg at langt hen ad vejen at borgeren skal være med til at finde og definere hvad har jeg brug for hjælp til. Det er faktisk også det første spørgsmål jeg stiller folk. Det er 'Okay, du er blevet bevilget støtte her, men hvad er det egentlig du har brug for hjælp til' fordi det er tit og ofte der er en uoverensstemmelse mellem hvad borgen mener vedkommende har brug for hjælp til hvad jobcentret mener han har brug for hjælp til. (Interview, d. 2. marts, 2022).

Medarbejder 2 er opmærksom på, hvad der er borgerens eget ønske i forhold til støtte. Han finder det vigtigt, at borgeren selv skal være med til at definere, hvad vedkommende har brug for og ud fra det sætte nogle mål. Han ønsker at få borgeren på banen og få borgeren til at bestemme, hvad de skal bruge tiden på. Her har medarbejderen primært fokus på borgermening i forløbet, da han ofte har oplevet, at der ikke er sammenhæng mellem, hvad jobcenteret ønsker, altså den institutionelle mening, og borgerens mening.

Medarbejder 4 kommer ind på, at det er borgerens liv, og at mentor ikke kan pådutte borgeren noget, hvis borgeren ikke finder det vigtigt:

Det kan jo godt være, at der sidder en sagsbehandler der har nogle ønsker for borgeren for at blive afklaret og sådan noget. Og det er jo det, det er jo det, det er jo målet, men det er jo deres liv altså. Så er det jo altså sådan, at jeg kan ikke kan sidde og sige 'Der er noget, der er vigtigt', hvis det ikke helt er vigtigt for dem. (Interview, d. 25. februar, 2022).

Det er vigtigt for medarbejderne, at borgerne er med til at beslutte, hvilke opgaver og mål de sætter for deres samarbejde sammen. Dette er endnu et eksempel på, hvordan medarbejderen balancerer mellem kravene fra sagsbehandleren og den institutionelle mening og borgerens mening. Medarbejderen gør det tydeligt, at hendes holdning er, at hun ikke kan sige, at noget er vigtigt, hvis det ikke er vigtigt for borgeren. Medarbejderen prioriterer i høj grad at få borgeren på banen og få borgeren til at udtale sig om, hvad dennes mening er i forhold til forløbet i mentorforløbet. Her har hun fokus på "borgermening" i borgerinddragelsesdilemmaet mellem borgermening vs. institutionel mening.

De fire medarbejdere kommer i ovenstående citater alle ind på, at deres opgave ikke blot er at løse opgaver fra en bestilling, men at opgaven også afhænger af borgeren.

Som tidligere beskrevet i teoriafsnittet er der forskellige former borgerinddragelse. I dette afsnit har jeg refleksioner over, hvilke slags meninger medarbejderne arbejder med i samarbejde med borgere. Er det borgermening eller institutionel mening? Dette er et borgerinddragelsesdilemma i beskæftigelsesindsatsen, som Udsyn er en del af.

Herefter vil jeg gerne se dilemmaet mellem borgermening og institutionel mening i et større borgerinddragelsesperspektiv. Hvordan påvirker relationen borgerinddragelse? Her finder jeg især den demokratiske inddragelse relevant. I dette perspektiv bliver magt omfordelt fra myndighed til borger, og det vil sige, at man som borger som minimum har indflydelse på problemdefinitionen. Graden af demokrati findes i, at borgeren selv bliver berørt af de beslutninger, der træffes. Arbejdsrelation, som udfoldes i det foregående, bygger på et inddragelsesprincip. På inddragelsesstigen (Monrad & Danneris, 2022) er det højeste niveau af borgerinddragelse, at "Borgeren har egentlig selvbestemmelse eller ejerskab over egen sag og interventioner", hvilket jeg ser i de situationer, hvor medarbejderne tilrettelægger indsatsen i samarbejde med borgeren, og hvor indsatsen er baseret ud fra borgerens mening om, hvad der er meningsfuldt for denne. Det næsthøjeste

trin er at "Borgeren har medbestemmelse", som jeg ser i de situationer, hvor medarbejderen må basere indsatsen ud fra, hvad sagsbehandleren bestiller i bookningen, altså den institutionelle mening, hvor medarbejderen forsøger at inddrage borgeren til at have medbestemmelse over, hvordan det skal foregå, og hvornår det skal foregå. Borgeren har indflydelse i forløbet og medindflydelse på, hvordan mentor og borger arbejder sammen. Her spiller relationen i form af arbejdsalliance en stor rolle, da medarbejderen først i relationen kan medvirke til, at borgeren får medbestemmelse eller ejerskab over egen sag.

De fire medarbejdere giver udtryk for, at opgaven som mentor er en balancegang mellem at arbejde med den bestilling, som sagsbehandleren sender, som kan bestå af mange forskellige praktiske opgaver, og på den anden side en stor portion relationsarbejde med borgeren. De balancerer mellem borgermening og institutionel mening i deres arbejde som mentor. De fire medarbejdere er enige om, at relationen til borgeren er afgørende for at kunne arbejde udviklende i forhold til de mål, der bliver sat fra sagsbehandleren. I starten af forløbet spørger flere af medarbejderne også ind til, hvad borgeren finder som vigtige mål, som de skal arbejde sammen om. Så medarbejderne prioriterer i høj grad borgermening i deres mentorarbejde, men inddrager også den institutionelle mening, da de er ansat af jobcenteret til at udføre en opgave.

5.2.3 Opsamling på analysedel 1

I første afsnit af analysen bliver vi klogere på den relation, som medarbejder og borger har sammen, som rummer både kognitive elementer og affektive elementer. En arbejdsalliance har altså ligheder med borgerinddragelsesbegrebet, hvor borgeren får indflydelse på en definering af, hvilke problemer borgeren har, hvilke problemer der skal gøres noget ved, og hvad der skal gøres. Udsyns medarbejdere har forskellige overvejelser om deres socialfaglige metode, men det skinner igennem, at de forsøger at inddrage borgeren og lader borgeren have medbestemmelse i deres mentorforløb. De benytter sig også her af forskellige elementer i deres arbejdsalliance for at sikre, at borgeren bliver inddraget. Relationen mellem mentor og borger er med andre ord afgørende for at inddrage borgeren i dennes mentorforløb. Analysen peger på, hvordan en arbejdsalliance mellem mentor og borger kan styrkes ved at se det som en relation med et formål, som arbejder målrettet med at samarbejde om at løse en opgave. Analysen viser endvidere, at relationen i form af en arbejdsalliance påvirker borgerinddragelse. Medarbejderen kan via arbejdsalliancen understøtte borgerens mening i forløbet og via denne støtte op om borgerens medbestemmelse og ejerskab over indsatsen.

5.3 Analysedel 2

På hvilken måde påvirkes borgerinddragelsen af mentors fleksibilitet i forhold til borgeren i mentorforløb?

Jeg vil i analysedel 2 besvare spørgsmålet ”På hvilken måde påvirkes borgerinddragelse af mentors fleksibilitet i forhold til borgeren i mentorforløb?” ved at analysere de fire medarbejderes udtalelser i forbindelse med mine interviews. Det fremgår af mine interviews, at medarbejderne oplever, at de arbejder fleksibelt i deres samarbejde med borgerne. Jeg vil til dette benytte mig af et borgerinddragelsesdilemma, som bliver præsenteret i en tekst af Merete Monrad og Sophie Danneris: ”Borgerinddragelse som fænomen”. Dilemmaet bygger på afvejning mellem Borgertid vs. Systemtid, som jeg finder relevant at benytte i analysen af, på hvilken måde mentors fleksibilitet i forhold til borger påvirker borgerinddragelsen (Monrad, Danneris; 2021). Dette dilemma er yderligere foldet ud under mit teoriafsnit. Men en hovedpointe er, at tidsdimensionen er væsentlig for de socialt udsatte borgere, som Udsyn arbejder med. Det er den, fordi socialt udsatte borgeres hverdagsliv er præget af op- og nedture på flere forskellige områder, og at socialt udsatte borgere ofte oplever en manglende temporal kontrol – altså, at andre styrer tiden og ikke dem selv (Monrad, Danneris; 2021). Det vil jeg komme ind på i det følgende analyseafsnit.

5.3.1 Medarbejdernes fleksibilitet i forhold til borger

Som tidligere beskrevet i metodeafsnittet (under case) er Udsyn en mindre leverandør med få ansatte. Organisatorisk er rammen et lokale, hvor der er mulighed for at afholde samtaler samt medarbejdermøder. Men til forskel for på jobcenteret er der ikke kontorpladser eller deciderede samtalelokaler. Medarbejderne arbejder i høj grad uden for lokalet og er det, man kalder ”udekørende mentorer”. Medarbejderne kommer i det følgende afsnit ind på, hvordan de organisatoriske rammer kan have en indflydelse på deres måde at kunne arbejde fleksibelt.

Medarbejder 3 kommer i nedenstående citat med et bud på, hvorfor at der er fordele ved at have en ekstern leverandør til at løse mentoropgaver:

Interviewer:

Kan du se nogle fordele ved altså at det er et eksternt firma ligesom Udsyn frem for at det er jobcentrets egne mentorer?

Informant:

Ja altså jeg tænker umiddelbart igen det her med fleksibiliteten den er anderledes når du sidder i Udsyn end hvis du sidder i kommunen.

Interviewer:

Ja, og hvorfor tror du det?

Informant:

Jeg tænker bare det er lidt mere firkantede rammer i forhold til altså.
(Interview, d. 23. februar, 2022)

I citatet her siger medarbejderen, at de ikke har lige så firkantede rammer, som de måske har i jobcenteret. Medarbejder 2 kommer lidt mere ind på, hvordan det kan være, at der er andre rammer, når man arbejder som ekstern leverandør som Udsyn:

Interviewer:

Og når du siger det her med at I især lige nu har dem som ikke kan være i den kommunale sagsstamme, hvad kunne så være årsagerne til det?

Informant:

Det som er altså aktuelt og det har kun det har kun været sådan i 4 år. Altså de borgere som vi primært bliver tildelt det er eller som man synes passer godt til os og som vi derfor også bliver mere og mere specialiseret i det er borgere der har behov for en opsøgende og ledsagende indsats. Det er vanskeligt i kommunalt regi at lave opsøgende arbejde fordi der er nogle hvad hedder det der er nogle miljø- der er nogle fagforeningsmæssige krav der er nogle arbejdsmiljøkrav som gør at det er vanskeligt at arbejde fleksibelt på samme måde som vi gør. For eksempel det at svare telefonen sent om aftenen eller reagere på et opkald fra en borger og at sætte sig ind i bilen og køre en tur eller hente vedkommende, kører vedkommende et eller andet sted hen. Sådan nogle ting det det er sådan nogle opgaver vi kan som jobcentrene og også faktisk også socialforvaltning ikke kan. Og

som vi finder det menneskeligt at gøre. Og så har vi så også opgaver på flere sprog. (Interview, d. 2. marts, 2022)

Her finder jeg især Medarbejder 2s refleksioner om, hvordan de arbejder uden for de normale rammer, interessant. Medarbejder 2 kommer ind på, at de svarer telefonen om aftenen eller kører en tur med borgeren. Det er en form for arbejdsmetode, som Medarbejder 2 ikke mener, at jobcenteret eller socialforvaltningen kan arbejde ud fra. Begrebet ”borgertid” taler ind i den tid, hvor indsatser passer ind hos borgeren, og det er ikke nødvendigvis det samme som den institutionelle tid. Den form for arbejde kan også være et udtryk for at imødekomme borgerens ”borgertid” og netop tage hensyn til, hvornår borgeren har brug for støtte, og ikke kun arbejde indenfor ”norm-tid” eller møde borgeren på sit kontor til en aftalt samtale. Den beskæftigelsesindsats, som socialt udsatte ledige ofte møder i jobcenteret, hænger ikke altid sammen med socialt udsatte borgers hverdagsliv. Beskæftigelsesindsatsen har fastlagte rammer samt en forventning om lineær progression (Monrad & Danneris, 2021). I dette citat fremgår det, at Udsyn har fundet en måde, hvorpå de kan imødekomme borgerens behov for at blive inddraget i timing af indsatser og støtte, som netop er det, der sker, når medarbejderne arbejder, når borgerne rækker ud efter dem:

Medarbejder 4 kommer videre ind på, hvordan hun arbejder uden for kontoret:

Jeg er nok en der har 90 % ude-samtaler (...) Af dem jeg har lige nu, de synes det er dejligt at man kommer derhjem og så behøver de ikke at skulle ud med bus og tog. (Interview, d. 25. februar, 2022)

Her finder jeg det særligt relevant at se på, hvordan hun reflekterer over, at det er rart for borgeren, at vedkommende ikke skal tage hen til Udsyns lokaler, pga. angst i forhold til bus og tog. Her imødekommer medarbejderen borgerens sårbarhed og lader borgeren være med i at definere, hvordan borger og medarbejder skal mødes. Der er så mange andre dele af beskæftigelsessystem og andre systemer, som borgeren kan være afhængig af, og som ikke har mulighed for på samme måde at lade borgeren være inddraget i.

Medarbejder 3 kommer ind på, hvordan tid spiller en rolle i mentorarbejdet:

Fordi jeg har jo sådan set den her sag... Det starter med måske nogle ensomme borgere der har meget tale pres og det i sig selv er tidskrævende, fordi det skal man jo også kunne rumme tidsmæssigt, for at man sådan ligesom har tid til det der altså ellers skal ordnes og man også kan inddrage dem i den proces så jeg synes i hvert fald 'tid' er en stor faktor i forhold til at kunne komme videre. (Interview, d. 23. februar, 2022)

Her er det tydeligt, hvordan borgeren har behov for en tilgængelig mentor, en mentor som har mulighed for at lytte til det, som borgeren nu har på sinde. Systemtid er ikke egnet til at kunne rumme ensomme borgers talepres, og medarbejdere kan derfor være nødt til at runde samtaler af, inden borgeren føler sig hørt og set. Det kan give borgeren en oplevelse af ikke at have kontrol over tiden og ikke have en tilgængelig rådgiver. I stedet for dette kan man ud fra begrebet "temporal handlekraft" (Monrad & Danneris, 2022) se, at medarbejderen rummer borgeren tidsmæssigt og skaber et rum, hvor borgeren kan være. I dette rum kan borgeren så påvirke timingen og varigheden af det møde, vedkommende har med medarbejderen. Men i citatet kan man også forstå, at medarbejderen bliver udfordret på tiden, for som han siger: "man sådan ligesom har tid til det der altså ellers skal ordnes" (Interview, d. 23. februar, 2022). Eftersom at meget i beskæftigelsessystemet kører efter systemtid, er det også udfordrende for medarbejderne at arbejde på andre måder. Det kan give sig til udtryk ved, at der ikke nødvendigvis er booket nok timer til at kunne imødekomme de særlige tidsmæssige rammer, der kan være nødvendige med denne særligt udsatte målgruppe.

Medarbejder 1 kommer her ind på, hvordan tid er det "lange seje træk", som er afgørende for borgerens udvikling, og at det ikke er nødvendigt at lægge pres på borgerne for at opnå den udvikling:

Interviewer:

Og oplever du det der med, at du ikke vil lægge pres på borgere, oplever du det som en konflikt i forhold til at nå målene?

Informant:

Egentlig ikke, fordi jeg føler alligevel, at der fremgang på, fordi man rykker alligevel tættere på målet. Ja fordi borgere bliver mere og mere klar til det, og det tager jo tid sådan noget. Ja det ved i lige den her konkrete sag, det ved sagsbehandleren også godt. At sådan noget det det er det lange seje træk, det tager lang tid ikke. Men altså men og det er også

det jeg ved, så det der med at have den her gode relation og lige pludselig en dag (knips)

Interviewer:

Så kommer det...

Informant:

Så tager han til Vejnavn og får den der stofbehandling.

(Interview, d. 2. marts, 2022)

Medarbejder 1 kommer her med et andet eksempel på en situation med en borger, hvor borgeren har et hverdagsliv, der er præget af udsattes op- og nedture. Det giver sig til udtryk ved, at processen mod stofbehandling måske ikke er lineær, som beskæftigelsesindsatsen måske kan have en forventning om. I det her tilfælde har både mentor og sagsbehandler en forståelse og en ramme, der kan rumme, at borgeren selv beslutter, hvornår han eventuelt kommer i misbrugsbehandling. Her er der fokus på borgertid. Med begreberne "becomers" og "beings" kan man forstå en borger som en, der skal gøres aktiv af systemet (becomers), eller en der, allerede er aktivt i gang med at mestre sine livsvilkår og handler i sit liv (beings) (Monrad & Danneris, 2022). I dette ovenstående citat kan man se, at medarbejderen ser borgeren som en, der: "bliver mere og mere klar til det" (Interview, d. 2. marts, 2022), hvilket er et udtryk for, at hun ser borgeren som en "being", som handler aktivt i sit liv, mestrer sine livsvilkår og har indflydelse på, hvordan de skal arbejde sammen. En pointe, man dog skal være opmærksom på i forhold til denne måde at se borgere på, er, at beskæftigelsessystemet som udgangspunkt er opbygget på en teori om, at borgere er passive, og at systemet skal gøre borgeren aktiv. Konsekvensen af det er, at borgere, som er aktive, bliver favoriseret. For udsatte borgere er det ikke nok at få et rum til at tilkendegive ønsker. Der kan være borgere, der er så udsatte, som ikke har kontrol over deres nutid og vil have brug for at opnå en tro på, at de kan påvirke, hvad der sker i deres eget liv. Det er nemlig ikke sikkert, at udsatte borgere har deciderede fremtidsønsker. Det kalder man "selv—efficacy" og er noget, man skal være opmærksom på, når man ønsker at arbejde borgerinddragende (Monrad & Danneris, 2022).

Tid er også en faktor i forhold til at kunne udføre et godt mentorforløb ifølge Medarbejder 3, og det kan være udfordrende, hvis jobcenteret ikke bevilger nok timer til mentorindsatsen. Det kommer han ind på i følgende citat:

”Informant:

Vi snakkede også om det tidligere, det her med, når man får et forløb, som, hvor man kan se problemstillingerne ikke matcher den tid man har. Borgere igen med deres med kompleksitet og sådan nogle ting, hvis der er så mange opgaver, der skal ordnes her og nu, kan det kan det være i hvert fald lidt udfordrende at nå til til altså bunds med med det og få dem tættere på arbejdsmarkedet, fordi det er jo måske også egentlig det der gør at at vi måske ikke rykker os lige så hurtigt.

Interviewer:

Tænker du dér på at det er de praktiske opgaver der tager tid eller er det alt det andet omkring også. Altså samtalen med borgere der også kan tage rigtig lang tid?

Informant:

Ja, jamen det er egentlig begge dele der er vigtigt. (...) Jeg har nogle stykker med anden etnisk baggrund som har lidt svært med det psykiske og lidt med misbrugsdelen altså at få det italesat og involvere mig i det. Så det er jo noget jeg prøver sådan lidt løbende. Ja nu har jeg jo også kun været her i et halvt år. Det kan godt lyde af lang tid men det er sådan nogle problemstillinger der hvad skal man sige... Det er nogle emner som er svære at komme ind på, og jeg tænker, der ligger rigtig meget kultur, og hvad skal man sige, ja forståelse før vi spørger ind til sygdommen som gør at det bliver sådan rigtig tabubelagt. Det er ikke sådan at det ikke er der for danskere, men jeg tror bare de psykiske sygdomme er måske noget der bliver anset på en anden måde i mange ikke vestlige lande. Så det er sådan en ting hvor man ligesom skal føle sig lidt frem og komme lidt ind på det på en måde at italesætte det som om at det er jo ikke rigtigt altså så stort et problem som du italesætter det som eller som du tænker. Så det er altså processen og den er bare lang altså.” (Interview, d. 23. februar, 2022)

Her kommer Medarbejder 3 ind på, hvordan det kan være en udfordring at arbejde med nogle udsatte borgere, hvor kompleksiteten tager tid, og hvor det ikke altid er muligt for mentoren at få den nødvendige tid bevilget af jobcenteret. Det er et eksempel på, at den kompleksitet, som mentoren

møder, og hvor mentoren skal være varsom med at spørge for direkte til nogle sårbare emner, møder et system, som arbejder mere lineært, og hvor der er nogle fastlagte rammer for, hvornår borgeren skal komme i beskæftigelse. Ud fra ovenstående citat kan man se, at borgeren har behov for mere tid til at arbejde med de udfordrende emner, som kan være vanskelige at snakke om. Her vil det i høj grad være borgerinddragende, at borgeren får mere tid sammen med mentoren, så borgeren har mere selvbestemmelse om, hvornår vedkommende er klar til at tale om de udfordrende emner. Med begrebet "handlekraft" kan man også italesætte, hvordan at medarbejderen forsøger at opbygge borgerens handlekraft ved at opbygge en selvtillid. Selvtillid i denne kontekst afhænger af, at borgeren oplever at få accept og anerkendelse og ressourcer i form af sociale relationer. Medarbejderen forsøger i citatet: "Så det er sådan en ting hvor man ligesom skal føle sig lidt frem og komme lidt ind på det på en måde at italesætte det som om at det er jo ikke rigtigt altså så stort et problem som du italesætter det som eller som du tænker" (Interview, 23. februar, 2022) at vise sin accept og vise, at han er der for borgeren. Det kan være med til at opbygge selvtilliden hos borgeren for netop at skabe denne handlekraft, som er væsentligt, når man har en uvis fremtid (Monrad & Danneris, 2022).

Tilgængelighed er endnu en måde, medarbejderne i Udsyn benytter sig af som metode. Medarbejder 1 siger det på denne måde:

Jeg er tilgængelig, ja altså det er jeg, og det ved de godt. Jeg tror bare det at vide det, det giver dem altså, det altså det det giver dem en hvad skal man sige tryghed. Og det er sjældent de de gør det, men jeg tror bare det er det folk, bare det at de ved det det det tror jeg betyder meget for dem.

Det var der også en af dem der sagde 'ja jamen det ved jeg jo jeg kan så' - Det er jo, det er jo rigtig rart jo. (Interview, d. 2. marts, 2022)

Medarbejder 1 slår her fast, at hun er tilgængelig for, at borgerne kan komme i kontakt med hende, hvis de oplever et behov for det. Tilgængelighed hos relevante personer i systemet er ikke altid noget, som borgerne kan regne med. Ifølge Monrad og Danneris oplever udsatte borgere, at det kan være udfordrende for dem at komme i kontakt med deres sagsbehandler. Der kan være et centralt telefonnummer og ikke nødvendigvis en direkte adgang til deres sagsbehandler. Det kan igen betyde, at borgeren oplever en form for ventetid med at være i beskæftigelsesindsatsen. En bekymring om

”hvor er jeg henne i forhold til min sag”, ”min afklaring”, og det kan være utrygt for udsatte borgere ikke at have en direkte linje ind til en hjælpeperson i systemet (Monrad & Danneris, 2022). Medarbejderen her beskriver, at hun er tilgængelig, og at de borgere, hun er mentor for, ved dette og værdsætter det. Det kommer også til udtryk i nedenstående citat.

Medarbejder 4 kommer her med et konkret eksempel på en situation, hvor hun var tilgængelig som mentor:

Informant:

Vi har jo også nogle gange nogen borgere som bliver meget selvmordstruede og den synes jeg så kan blive lidt mere svært. Ja...

Interviewer:

Hvordan håndterer du det? Er du også fleksibel i forhold til det?

Informant:

Der plejer jeg egentlig ret hurtigt at kalde efter hjælp, så det ikke er mig, der står med det ansvar, samtidig er det jo virkelig en tillidserklæring, at der er nogen der rækker ud, og siger ”altså de ikke vil leve mere”. Og det er jo så der, hvor det kan blive svært nogle gange ikke, fordi man har taget telefonen. Og man så måske ikke har tiden til at følge op på det. Men der sender jeg som regel altid politiet eller sociolancen ud og så holder det sådan... (Interview, d. 25. februar, 2022)

Medarbejder 4 viser i dette eksempel, hvilken stor betydning det har for den enkelte borger, at mentoren er tilgængelig, og at vedkommende har mulighed for at handle konkret på situationen og kontakte politiet eller sociolancen (ambulance målrettet socialt udsatte med særlige sociale akutte problemer), hvis det er nødvendigt. Tilgængelighed har stor betydning for borgerens oplevelse af kontrol og samtidig stor betydning for borgerinddragelse. Borgerinddragelse i denne forstand skal forstås, som at det foregår i ”borgertid” og ikke i ”systemtid”. Borgeren kan ikke nødvendigvis vente, til at vedkommende kan komme i kontakt med sagsbehandleren inden for arbejdstid til at få et psykisk nedbrud, som kan forekomme i udsatte menneskers levede liv.

Medarbejder 2 kommer herunder ind på, hvordan han arbejder fleksibelt i forhold til opgaveløsningen i Udsyn:

Hvis jeg står med en borger som ikke kan få bevilget transport til sin praktik og ikke råd til det fordi at pengene går først ind om 14 dage ikke jamen så lægger vi skulle bare ud. Så det er dér hvor jeg siger ”Hey vi skubber lidt til rammerne”. Så gør jeg det, men det vil ikke sige, altså vi bliver ikke honoreret for det. Vi kan skabe bedre ja udviklingen for borgeren simpelthen. (Interview, d. 2. marts, 2022)

Her kommer Medarbejder 2 med et eksempel på, hvordan han arbejder fleksibelt. Han lægger penge ud, så borgeren kan starte i praktik, når borgeren er klar til det. Det skal ikke blive bremset af noget bureaukratisk med, at der ikke er gået penge igennem til hans transport. Hvis mentor i stedet havde ladet borgeren vente, kunne man risikere at misse det vindue, hvor borgeren var klar til at starte i praktik. Som tidligere nævnt er udsatte borgeres hverdagsliv præget af op- og nedture, og derfor er det særligt relevant at imødekomme borgeren, når borgeren er klar til at starte i praktik. Dette er et fint eksempel på, at mentoren gør, hvad han kan for at bakke op om den timing af indsats, som borgeren her er klar på. Dette kaldes også for ”gribning” og er et teoretisk begreb, lektor og adjunkt Tanja Dall har udviklet netop i forbindelse med, at fagpersonale lægger mærke til de små åbninger, som borgere kan komme med, hvor de signalerer, at de er klar til at komme i praktik. Her er det væsentligt, at medarbejderen bemærker, at borgeren er klar, men at det administrative spænder ben. Her kan man argumentere for, at medarbejderen ”griber” borgerens parathed og bakker op om denne (Caswell & Dall, 2022). Alternativet kunnet det være, at det gav borgeren en dårlig oplevelse med at blive presset i en praktik, hvor vedkommende ikke var parat til det. I dette eksempel foregår der borgerinddragelse, og det er på borgerens tid.

Medarbejder 4 kommer ind på, hvordan hun arbejder fleksibelt i forhold til aftaler med borgeren:

Vi skal registrere faktisk inden, så det vil sige at vi har lavet aftalen i vores system, så man kan sige... Men nu er der kommet en registreringsmulighed, hvor du kan registrere det som en akutsamtale. Så det vil sige at meget af det vi har er akutte samtaler. Fordi meget af det handler om at borgeren kontakter os, og så er der noget vi skal handle på. Hvor vi ikke som sådan har en aftale. Men det er også meget den måde vi arbejder på.

Så kan jeg godt – lige nu er der en borger der har ringet som sikkert lige vil spørge om et eller andet og det skal også registreres. Det er tid vi har brugt. Det er meget flydende faktisk. Altså bortset fra altså, vi har en ugentlig aftale, og så hvad der ligesom kommer ind derfra det er lidt mere flydende ikke. (Interview, d. 25. februar, 2022)

Medarbejder 4 forklarer, at hun arbejder flydende med aftalerne med borgeren. Her ser jeg både et element af tilgængelighed, men også i høj grad en medarbejder, der ønsker at give borgeren mulighed for at ”time” de indsatser, borgeren ønsker. Borgerens ”timing” af indsatser er et vigtigt element af borgerinddragelse. Medarbejder 4 beskriver også fint, hvordan det administrativt også er blevet en reel mulighed for dem som mentorer at registrere den tid og blive honoreret for det arbejde, som kan forekomme akut, men som reelt mere er borgeren, der giver udtryk for sin kontrol over timing af indsats.

I ovenstående analyse af de fire medarbejders overvejelser om, hvordan de arbejder fleksibelt, har jeg lænet mig op af et væsentligt dilemma, når man taler om borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen, nemlig borgertid vs. systemtid. Dette dilemma handler om, at udsatte borgere ofte ikke har kontrol over deres tid, at deres liv er ustabile, og at det kan være ekstremt sårbart, hvis de ikke kan få kontakt med en hjælpeforanstaltning i form af en sagsbehandler, eller i vores tilfælde en mentor. Det, vi ved om borgertid vs. systemtid, er, at det er krævende for et system at tage hensyn til borgers tid, og det sker ofte ikke. Til gengæld kan det at have en tilgængelig sagsbehandler eller i dette tilfælde en tilgængelig mentor, have en stor betydning for fremdriften i borgerens sag, om det er at komme i beskæftigelse eller at få den rette støtte til sociale problemer.

De organisatoriske rammer i Udsyn gør mentorarbejdet flydende og fleksibelt for både borgerne og mentorerne. En stor faktor i forhold til at kunne arbejde fleksibelt er tid. Medarbejderne taler om, at det er nødvendigt at have tid til at kunne rumme, tale og håndtere de komplekse problemstillinger, som borgerne har. Ud fra de fire interviews i analysen kan man se, at fleksibilitet er et grundprincip i mentorarbejdet i Udsyn. Endvidere er der en grad af tilgængelighed hos mentorerne, som gør, at de kan arbejde fleksibelt i deres samarbejde med borgerne. Udsyns medarbejdere arbejder primært ud fra at imødekomme borgernes borgertid og forsøger i høj grad at arbejde fleksibelt, så medarbejderne netop kunne være tilgængelige for borgerne, så borgerne kunne ”time” deres indsatser, og at imødekomme de ustabile livsvilkår, borgerne lever under. Modsat ved man også, at det er ekstremt belastende for en borger at vente i uvished om, hvad der skal ske i ens beskæftigelsessag og have en

oplevelse af at være sat uden for indflydelse, altså det modsatte af borgerinddragelse. Når det lykkedes en mentor at arbejde inden for borgertid og tage hensyn til borgertid, finder jeg i høj grad, at det er elementer af borgerinddragelse. Borgertid vs. systemtid er et dilemma og noget, der udfordrer borgerinddragelse.

Jeg finder, at der især er en demokratisk borgerinddragelse, når Medarbejder 1 arbejder ud fra borgerens tid. Begrebet demokratisk borgerinddragelsen vil sige, at der er en omfordeling af magt fra medarbejder til borgeren. Borgeren får indflydelse på timing af indsats, borgeren kan forvente at kunne komme i kontakt med medarbejderen, og der vil blive taget hensyn til, hvor borgeren er i sit mulige ustabile liv. Der er også eksempler på, at medarbejderen lader borgeren få ejerskab over indsatsen og diktere hvor og hvornår, de skal mødes. Demokratisk borgerinddragelse handler om at forøge borgerens selvbestemmelse, ved at de får større beslutningsmagt. Det kan være udfordrende for medarbejderne at arbejde udelukkende ud fra, hvad borgeren ønsker, hvis borgerens ønsker ikke er at finde inden for det beskæftigelsesfaglige område eller er i tråd med, hvad sagsbehandleren arbejder henimod. Det er endvidere udfordrende for borgerne at give udtryk for deres ønsker og forsøge at tage noget magt i relationen, da borgeren er afhængig af den offentlige forsørgelse, vedkommende får ved at være i beskæftigelsesindsatsen. Jeg finder at begrebet "borgertid" i høj grad er relevant at være opmærksom på, når man arbejder borgerinddragende.

5.3.2 Opsamling på analysedel 2

Analyse del 2 viser, at medarbejderne arbejder fleksibelt i Udsyn, og at de på forskellige måder forsøger at møde borgeren der, hvor vedkommende er. Om det betyder at ændre en aftale til senere på dagen, så borgeren kan få sovet om formiddagen, eller om det betyder, at medarbejderen møder borgeren derhjemme eller ude i byen. Dette kan også ses, som at medarbejder tilrettelægger indsatsen ud fra "borgertid" og ikke nødvendigvis "systemtid". Analysen peger endvidere på, at en medarbejders fleksibilitet i forhold til borger i et mentorforløb påvirker borgerinddragelsen, ved at medarbejder tager højde for borgerens livssituation og lader borgeren "time indsatser", bl.a. ved at være tilgængelig som hjælpeforanstaltning. Denne høje grad af fleksibilitet hos medarbejderne påvirker niveauet af borgerinddragelse i Udsyn.

5.4 Analysedel 3

På hvilken måde påvirker brugen af sanktioner borgerinddragelse i et mentorforløb?

I sidste analysedel vil jeg undersøge ”På hvilken måde påvirker brugen af sanktioner borgerinddragelse i et mentorforløb?” ved at arbejde med de fire medarbejderes udsagn om samme emne. Et element, der er gennemgående i de fire medarbejderes interview, er, at borgerne er ustabile i deres fremmøde. Jeg vil undersøge, på hvilken måde brugen af sanktioner påvirker borgerinddragelse.

Ankestyrelsens Praksisundersøgelse Sanktioner 1 fra april 2022 kan være behjælpelig med at belyse sanktionsområdet, og hvilke regler der er for at sanktionere udsatte borgere i beskæftigelsessystemet. Ifølge § 36 i Lov om Aktiv Socialpolitik (Aktivloven, 2022, §36) skal kommunen foretage fradrag i hjælpen, hvis en borger uden rimelig grund udebliver fra et tilbud. Fradraget foretages for det antal dage, som borgeren er udeblevet fra (Ankestyrelsen, 2022). En vigtig pointe, som ankestyrelsen peger på, er, at myndighed skal forholde sig til, om der er en rimelig grund, eller om der kan være andet end de rimelige grunde, som gør, at den udsatte borger ikke skal opfylde sig rådighedsforpligtigelse. Det vil sige, vil en sanktion fremme den udsatte borgers rådighed? En sidste bemærkning er, at Udsyn som beskæftigelsestilbud blot registrerer fremmøde af borgere og ikke sidder med selve sanktionerens rolle. Der er en organisatorisk arbejdsdeling mellem tilbud, som registrerer fremmøde, og ydelseskantor, som vurderer, om borger skal partshøres og sanktioneres for en udeblivelse fra tilbud. Det vil sige, at tilbuddet indirekte har indflydelse på, om borger skal sanktioneres. For at forstå denne problematik har jeg valgt at inddrage frontlinjemedarbejderperspektivet af Michael Lipsky og de medfølgende afværgemekanismer, han peger på. Dette perspektiv har fokus på, hvordan praksis formes i mødet mellem borger og aktør – her kunne det både være mentor, medarbejder i Sanktionscenter og i jobcenteret. I mødet mellem borger og aktør er der et skønsmæssigt råderum, og det er derfor ikke kun lovgivningen, der er på spil, når vi taler om sanktioner af borgere. Frontlinjeperspektivet er også optaget af, at medarbejdere er i et krydspres mellem et ideal om individuel behandling og alt for meget arbejde til, at de kan forholde sig til alle relevante detaljer hos borgerne. Det kan fx betyde, at man forsimpler en vurdering af en sag, selvom det ikke er intentionen (Monrad & Danneris, 2022 og Lipsky, 1980). Det vil nedenstående analyse komme nærmere ind på.

Og endeligt vil jeg inddrage et dilemma i forbindelse med borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen, som jeg finder særligt relevant for at besvare mit analysespørgsmål ”På hvilken måde påvirker brugen af sanktioner borgerinddragelse i et mentorforløb?” Det er dilemmaet mellem borgerhandlen vs. systemhandlen. Det italesætter det stigende fokus på at afholde jævnlige samtaler og deltage i forløb for, at borgeren kan håndtere egne problemer. Det fokus kommer bl.a. til udtryk ved, at borgeren skal handle aktivt i sit beskæftigelsesforløb. Her vil jeg også undersøge, hvordan brug af sanktioner påvirker borgerinddragelsen. Det vil blive udfoldet yderligere i det følgende analyseafsnit.

5.4.1 Medarbejdernes syn på brug af sanktioner

Når en leverandør har et beskæftigelsestilbud, som en borger skal deltage i, er der krav om, at medarbejderen skal registrere fremmødet – eller fravær, hvis det er tilfældet. Det gør leverandøren i et computersystem, som der efterfølgende kan blive ført tilsyn med. Det er systemhandlen, hvis man skal benytte borgerinddragelsesdilemmaet. Medarbejder 4 har i det følgende nogle refleksioner og frustrationer i forhold til, hvordan registreringssystemer kan udfordre det at arbejde fleksibelt og borgerinddragende:

Informant:

Vi har simpelthen nogle systemer der er så sindssyg rigide...

Interviewer:

Ja...

Informant:

Så der er ikke plads til at du kan ændre en aftale fra den ene dag til den anden. Og det er de begyndt at arbejde på vi kan, men det giver ingen mening fordi det er kun sådan vi arbejder. Det er stort set ingen der kommer til altså meget til tiden.

Interviewer:

Ja

Informant:

Nej som regel kommer de til tiden, når jeg kommer til dem. Fordi så kommer jeg til tiden, så vækker jeg ham, eller også kommer de 5 minutter forsent, så det er det er utrolig fleksibelt i forhold til... ”Jeg kan desværre

ikke komme i dag, jeg har sovet for meget”. Okay, giver det så mening at sanktionere den her borger fordi han har sovet over sig? Eller skulle vi bare lave en aftale dagen efter og så lover du mig at du kommer? Og så kan man opfylde de timer der er hver uge. (Interview, d. 25. februar, 2022)

Medarbejder 4 kommer i samme citat også ind på, om det er hensigtsmæssigt at sanktionere en borger, fordi vedkommende har sovet over sig. Her taler medarbejderen ind i det, jeg tolker som de politiske idéer bag sanktioneringstankegangen. Da Udsyn kun arbejder med de mest udsatte borgere i beskæftigelsessystemet, taler det ind i den lovgivningsmæssige overvejelse ”Vil det fremme borgers rådighed at sanktionere vedkommende?” I litteraturen om frontlinjemedarbejdere er det oftest med negativt fortegn, når medarbejderne omsætter politik til praksis i mødet med borgeren (Lipsky, 1980). Her kan vi se en medarbejder, der forsøger at være kreativ for at undgå at registrere fravær på borgeren og på den måde skærme mod systemets krav. Det kan vi se i udsagnet: ”Okay, giver det så mening at sanktionere den her borger fordi han har sovet over sig? Eller skulle vi bare lave en aftale dagen efter og så lover du mig at du kommer?”, hvor medarbejderen netop ikke tyr til afværgemekanismer for at sænke arbejdsbyrden, som Lipsky ellers peger på i sine undersøgelser (Lipsky, 1980).

Medarbejder 3 beskriver i det følgende, at han kan få en aflysning fra en borger, og hvordan han i stedet prøver at møde borgeren der, hvor borgeren er:

Nogle gange får jeg måske en aflysning på at en borger. Ikke fordi de føler.... Men altså fordi de er de er ængstelige omkring at skulle gå den her tur og så ville de hellere bare aflyse eller måske lige hurtigt tage den telefonisk. Og der er jeg sådan lidt mere måske ”Jamen hvis vi skal arbejde på det her, kan vi så ikke i det mindste sige, at jeg kommer ud til dig”? Fordi så har jeg også en fornemmelse af, hvor er vi i dag. (Interview, d. 23. februar, 2022)

I dette citat læser jeg medarbejderens handling om ikke at melde fravær, da han i stedet vil prøve at møde borgeren hos borgeren selv, hvis det gør det nemmere for borgeren. Medarbejder 3 handler ikke automatisk ved at melde fravær og på den måde risikere, at borger bliver sanktioneret. Med teorien frontlinjeperspektivet ligger også en formodning om, at konteksten omkring praktikerens arbejde påvirker praksis og dermed skønnet. Det handler bl.a. om, hvor mange borgere man arbejder med, og

hvilke overordnede mål der er samt forskellige proceskrav (Monrad & Danneris, 2021). I dette citat forstår man, at medarbejderen har organisatorisk frihed til at omlægge en samtale fra en lokation til en anden lokation, hvilket kan imødekomme borgerens behov.

Medarbejder 4 kommer også her ind på, hvilke tanker der umiddelbart kommer til hende, når en borger udebliver:

Jamen for det første, når folk udebliver, så får jeg ikke en følelse af, at nu skal jeg sanktionere dem. Så får jeg en følelse af at ”Gad vide hvorfor de ikke er kommet?”, ”Gad vide om de har glemt tiden”, ”kan de have kærligheden de glemt tiden”, ”Har de overset noget ”er de okay”, altså så det er egentlig naturlige følelser, der kommer igennem først. Altså skal lige vide om der er et eller andet der er sket. Kan de misforstod det ikke og det er jeg undersøgende på. Først og fremmest. (Interview, d. 25. februar, 2022)

Medarbejder 4 beskriver, at hun får en umiddelbar bekymring for borgeren og netop ikke ønsker, at borgeren skal sanktioneres. Her kan man også se, hvordan at Udsyns målgruppe er en målgruppe, som vækker en omsorg hos medarbejderen og ikke en umiddelbar forventning om, at vedkommende nødvendigvis kan stå til rådighed. Med frontlinje-perspektivet er der en pointe med, at praktikere ikke bare handler ud fra uddannelse og værdier. Arbejdsbetingelser, styring og fleksible rammer gør det muligt at have fokus på ”hvad er det borgeren har brug for” frem for snævre præstationsmål.

En anden medarbejder oplever ikke, at der er så meget fravær, da de blot omlægger deres aftaler til en telefonisk samtale:

Interviewer:

Ja så så har jeg nogle spørgsmål i forhold til mødestabilitet blandt borgere og hvordan oplever du at deres mødestabilitet er hos dig i dit forløb med dem?

Informant:

Altså jeg synes det fungerer fint. Selvfølgelig når folk bliver syge, så ringer de til jobcentret ellers så men altså jeg oplever ikke, at der er de

store udeblivelse på den måde. Fordi netop fordi vi er så fleksible tror jeg, at hvis borgere for eksempel aftaler et at vi skal mødes på kontoret, så hvis borgere ikke lige kan komme, kan vi tage den over telefonen, eller et eller andet så får man afholdt mødet alligevel og så ja.

Hvis der er sygdom, så er der jo sygdom, det kan vi ikke gøre så meget ved. (Interview, d. 2. marts, 2022)

Dette citat finder jeg også interessant, da medarbejderen ikke tænker, at de registreringssystemer, som Udsyn er underlagt, er så firkantede, at borgeren per automatik får fravær. I stedet ændrer hun sin handling til at møde borgeren der, hvor borgeren er og ikke blot registrere fravær. Det harmonerer fint med en af de overordnede idéer bag sanktioneringstankegangen, nemlig ”Vil det fremme borgers rådighed?” at sanktionere vedkommende. Hendes handlinger viser, at hun ikke ønsker at sanktionere borgeren til lydelighed, men at hun i stedet ønsker at arbejde fleksibelt.

Medarbejder 4 er dog i konflikt omkring sanktioner, da der er et krav:

Interviewer:

Ja. Og nu siger du selv det her med sanktionering. Sanktionerer I nogensinde?

Informant:

Ja, det gør vi. Ja altså, vi har jo ikke myndigheden til altså... Vi kan jo ikke gå ind og sanktionere, men altså vi kan jo i hvert fald melde fraværende og så ryger den over til Sanktionscenter (ydelseskantoret). Ja som beslutter det derfra, kan man sige. Og det gør vi nogle gange, ja. Det skal vi. Det er det er jo et lovmæssigt krav, så det skal vi selvfølgelig også gøre. (Interview, d. 25. februar, 2022)

Medarbejderen er i konflikt over, hvordan hun skal handle, da hendes fortolkning af situationen taler ind i, at det ikke vil fremme rådigheden hos den enkelte borger. Medarbejderen risikerer ved at registrere et eventuelt fravær, at beslutningskompetencen, som er hos ydelseskantoret, fortolker situationen anderledes. Derfor er medarbejderen i et dilemma i forhold til at registrere fravær. Dette dilemma kan man også kalde krydspres, som er en situation, som frontlinjemedarbejdere ofte står i.

Frontlinjemedarbejderen her er i et krydspres mellem de retningslinjer, hun får ovenfra – fra lovgivningen eller beskæftigelsesforvaltningen – og den socialfaglighed, hvor hun ikke mener, at det er hensigtsmæssigt at registrere fravær for denne borger. Medarbejder 4 følger op med et eksempel, hvor hun godt kan finde på at registrere fravær:

Informant:

Vi gør det ikke særlig meget og vi skal gøre det meget mere end vi gør. Og det er jo der hvor konflikten ligger... Og det er derfor vi hele tiden prøver at finde ud af (gør tegn med hånden). Ja hvordan kan vi gøre det mindst muligt, hvor det stadig ser.... Hvor vi stadig gør det.... Eller sådan... Altså, jeg vil sige, sidder der en banderelateret og jeg ved, at han tjener det samme på gaden på en dag, ja så gør jeg det.

Interviewer:

Så er det ikke noget problem?

Informant:

Nej. Men ellers så hedder det sig, at vi prøver at være undersøgende, over hvorfor de ikke er kommet, om vi kan ændre tiden, og prøve at være fleksibel... ”Kan du komme lidt senere, nu hvor du ikke kommet i dag?” eller ”Kan du komme i morgen” eller sådan at vi sådan holder det inden for de der ugerammer på 1-2 timer eller sådan et eller andet. Det er jo først når der er gået længere tid at vi begynder at tænke ”hmm, det var da mærkeligt”... (Interview, d. 25. februar, 2022)

I dette eksempel kan vi se, at medarbejderen reflekterer over, hvordan hun forholder sig til at sanktionere. Hun fortæller, at hun ikke finder det lige så problematisk at registrere fravær for en udeblivelse, hvis vedkommende er banderelateret, da han kan tjene det samme på gaden, som han eventuelt vil blive fratrasket i sin ydelse. Samtidig fortæller medarbejderen om, at de arbejder undersøgende, og at de prøver at være fleksible, så de kan undgå at registrere fravær og på den måde risikere, at borgeren bliver sanktioneret. Disse konkrete handlinger taler ind i hendes refleksioner om, at ”det vil være fremmede for borgerens rådighed” at blive sanktioneret. Man kan også her se, at medarbejderen navigerer i et krydspres mellem flere elementer, både hendes egen faglighed, borgerens forventninger og situation, og så de krav der bliver stillet til hende som medarbejder. En

anden situation, hvor Medarbejder 4 holder på, at vedkommende skal fremmøde, er, hvis der er gået for lang tid:

Interviewer:

Er der noget som du siger ”sådan her skal det være”?

Informant:

Men det kan jo for eksempel være hvis vi snakker udeblivelser, at det bliver ved og ved og ved og der er nye årsager at ”nu er min mor syg” og ”nu har jeg ondt i storetåen” og ”jeg kan ikke komme” og jeg kan mærke at nu bliver det simpelthen - nu er det for lang tid så holder jeg på at borgeren er forpligtet til at møde op til det her tilbud. Jeg vil meget gerne ud til dem og så videre men vi skal bare mødes.

Interviewer:

Og det er uanset om de bare ikke møder op uden at melde afbud eller at de melder afbud - det vil stadig være et krav?

Informant:

Ja, det er et krav. Det er jo ikke bare altså.. Vi har jo også nogle rammer vi skal arbejde inden under. Og de skal selvfølgelig også opfyldes. Vi er jo lige mellem borgeren og jobcentret kan man sige. Så vi har jo også jobcentret som ja vores arbejdsgiver på en eller anden måde. Samtidig med at vi skal støtte borgerne i at belyse deres sag for jobcentret. Men derfor er der jo selvfølgelig også nogle krav og nogle rammer vi arbejder under. (Interview, d. 25. februar, 2022)

Medarbejderen kommer her ind på, at der er et ansvar og nogle rammer, som Udsyn arbejder under i forhold til jobcenteret. Hun beskriver, at der er nogle grænser i forhold til udeblivelser, og at de gør, at hun holder på, at nu skal de mødes. Med begrebet frontlinjemedarbejder kan man her se, at hendes handlinger ændrer sig fra at være tålmodig og afventende til at være mere vedholdende og beslutsom. Medarbejderen siger ”vi skal bare mødes” uanset årsager til tidligere aflysninger. Jeg forstår årsagen som en konsekvens af, at Udsyn er i en relation til jobcenteret, hvor jobcenteret er arbejdsgiver for Udsyn. Det betyder, at Udsyn skal leve op til nogle rammer og krav. Det er bl.a., at Udsyn skal have en jævnlig kontakt med borgeren, og hvis borgeren bliver ved med at melde afbud eller udeblive,

lever Udsyn ikke op til dette krav. Her ændrer medarbejderens sine handlinger, så hun kan leve op til, hvor jobcenteret og ydelsescenter befinder sig. Men dette krydspres er et felt, som medarbejderen konstant skal navigere i.

Medarbejder 2 beskriver i det følgende, at han oplever, at sanktioner virker mod hensigten, og at de derfor bøjer regler og love og alt muligt andet for at undgå at give borgere uberettiget fravær:

Interviewer:

Og hvad med sanktioner? Nu er der forhold til sådanne pligter og jobcenter og sådan noget.

Informant:

Der gør vi alt hvad vi kan for at krølle regler og love og alt muligt andet og vi gør hvad som helst vi kan for at slippe for at give folk uberettiget fravær. Hvis vi på nogen måde kan undgå det. Og det er simpelthen fordi at det virker mod hensigten i forhold til den progression der skal være i sagen.

Interviewer:

Har du oplevet det, at det er altså at det her med sanktionen eller fravær?

Informant:

Ja. Jeg er blevet truet på livet flere gange fordi jeg ikke kunne fastholde folk deres ydelse. De mennesker jeg skal hjælpe som ikke rigtig svarer telefonen. Så jo den er kendt hos mig. 'Jeg har fået en mentor, så må du kraftedme sørge for at jeg får min kontanthjælp.' (Interview, d. 2. marts, 2022)

Medarbejderen beskriver her, at der er en fælles tilgang i Udsyn med at prøve at undgå at registrere fravær på borgere. Medarbejderen kommer med konkrete eksempler på, at han bliver truet af borgere, og at det ødelægger relation og den progression, der kan være i et mentorforløb. Medarbejderen beskriver her sine handlinger med at "krølle regler og love" for at undgå, at borgeren får fratrukket sin ydelse. Borgeren kan opleve det som et svigt, at personen, som skulle støtte og hjælpe vedkommende, har været årsag til, at ydelsen er stoppet. Med begrebet frontlinjemedarbejder kan man igen se, at medarbejderen balancerer mellem de forskellige krav, som han er underlagt, med både

forventninger fra borger, hans egen faglige vurdering af situationen, og så de overordnede regler som Udsyn skal underordne sig. Han befinder sig i et krydspres. Medarbejderen har refleksioner om, at han ikke oplever, at det vil fremme rådigheden hos den enkelte borger. Der er en risiko for, at ydelsen bliver tilbageholdt eller fratrasket borgeren.

Medarbejderne oplever ikke, at sanktioner er en gavnlig metode i deres socialfaglige arbejde, men de er samtidig opmærksomme på, at de kan blive nødt til det. Det er en balancegang, som medarbejderne giver udtryk for. På den ene side finder de ikke, at det er fremmende for borgerens rådighed at tage kontakt til jobcenteret eller ydelseskantoret, da det kan være ødelæggende for relationen til borgeren. På den anden side er Udsyn som leverandør pålagt at arbejde under nogle rammer og krav, da de arbejder under jobcenteret og derfor skal underrette jobcenteret eller ydelseskantoret, hvis mentoren ikke har haft kontakt med borgeren i et stykke tid.

Det, der er spændende og organisatorisk udfordrende, er, at Udsyn som leverandør til jobcenteret er afhængig af centeret og skal leve op til de krav og rammer, som centeret sætter. Det er bl.a., at leverandør af tilbud skal registrere fravær og fremmøde af borgers deltagelse. Det fremgår endvidere af Ankestyrelsens Praksisundersøgelse fra april 2022, §36 i Lov om Aktiv Socialpolitik (Aktivloven, 2022, §36), at kommunen skal fradrage borgeren dennes ydelse, hvis borgeren uden rimelig grund udebliver fra tilbud (Ankestyrelsen, 2022). Men samtidig skal myndighed forholde sig til, om der er en rimelig grund til, at pågældende ikke opfylder sin rådighedsforpligtelse. Deres refleksioner på dette område tyder på, at de lige så godt selv kunne fratrække borgeren dennes ydelse. Medarbejderne virker ikke til at have tillid til, at ydelsesservice foretager en vurdering af, om der er en rimelig grund til, at den udsatte borger ikke er mødt i tilbud. Medarbejderne frygter i stedet, at borgeren bliver sanktioneret, og at det relationsarbejde, der er blevet opbygget, er spildt. Medarbejder siger gentagne gange i citaterne, at de ikke oplever sanktionstankegangen som et godt redskab til at arbejde med borgeren. Medarbejderne i Udsyn ser ikke umiddelbart borgernes ustabile fremmøde som udeblivelser, da de ofte kan få omlagt samtalerne til hjemmebesøg eller telefoniske samtaler. I forlængelse af tidligere analyse prøver medarbejderne at møde borgerne, hvor borgerne er fysisk eller psykisk. Det kan være, at borgeren har det psykisk svært, og at det vil være fordelagtigt for vedkommende at ændre en samtale fra fysisk fremmøde til en telefonisk samtale. Det kunne også være, at vedkommende havde en dårlig nat og derfor har sovet for længe, hvorfor det ville være nemmere for vedkommende, hvis mentor kom på hjemmebesøg. Denne fleksibilitet er et udtryk for

den måde medarbejderne forholder sig til borgeres udeblivelser eller fravær. Medarbejderne har forskellige tilgange til, hvordan de genoptager kontakten til borgerne, hvis de i en periode har været fraværende. Der er både eksempler på, at de er ekstra vedholdende i forhold til at foretage opsøgende arbejde, men der er også eksempler på, at medarbejderne tager kontakt til sagsbehandlerne for at være tydeligere i kravet om, at borgeren skal møde i tilbud.

5.4.2 Borgerinddragelse

I et beskæftigelsestilbud som Udsyn er der forskellige faser i et mentorforløb. Der kan både være opsøgende arbejde i starten af et forløb og igen et arbejde i at genoptage kontakten, hvis borgeren udebliver i en periode, og endeligt er der en del samarbejde med borgerens sagsbehandler i jobcenteret. Medarbejder 3 beskriver, hvordan han tager snakken med borgeren om de udeblivelser der har været:

Interviewer:

Hvordan tager du snakken med dem?

Informant:

Det er jo lidt forskelligt, kan man sige. Altså nogle gange så....

Interviewer:

Kan du komme med et eksempel?

Informant:

Jamen altså nogle gange, så siger jeg jo at det er jo altså ”Vi skal have kontakt” og ”Vi bliver nødt til at have en løsning på det”, og så spørger jeg dem lidt, hvad er det der gør at vedkommende ikke svarer og så kommer der måske en forklaring eller en søforklaring og så og så er det ligesom vi prøver at finde ud af ok hvad gør vi så når det sker igen.
(Interview, d. 23. februar, 2022)

Medarbejder 3 beskriver her en konkret situation, hvor han netop taler med borgeren efter en periode med udeblivelser. Han forholder sig til, at der skal være kontakt mellem borger og mentor. Det er her, medarbejderne skal registrere fremmøde, og der er et krav om ugentlig kontakt. Medarbejder 3 forsøger med sine handlinger at imødekomme borgeren og finde en konkret løsning på de udfordringer, der gør, at han har haft udeblivelser tidligere. Med udgangspunkt i

borgerinddragelsesdilemmaet Borgerhandlen vs. Institutionel handlen kan man se her, at medarbejderen på den ene side siger, at der er et krav om, at "*vi skal have kontakt*", som kan være et udtryk for et proceskrav, der er i beskæftigelsesindsatsen, et krav om regelmæssige samtaler og kontakt. Det kan man forstå som "institutionel handlen". På den anden side er der også et udtryk af, at medarbejderen netop forsøger at inddrage borgeren i udsagnet: "'Vi bliver nødt til at have en løsning på det', og så spørger jeg dem lidt, hvad er det der gør at vedkommende ikke svarer" (Interview, d. 23. februar, 2022). Det her kan være et udtryk for at skabe et handlerum, så borgeren får mulighed for at få et meningsfuldt forløb ud fra egne perspektiver. Det kan man forstå som "borgerhandlen".

Medarbejderne har også refleksioner om brugen af sanktioner som et nødvendigt socialfagligt redskab i sit arbejde.

Medarbejder 3 prøver så vidt muligt at undgå, at borgerne bliver sanktionerede, men at han i nogle tilfælde tager kontakt til sagsbehandleren, hvis det er nødvendigt:

I forhold til sanktioner - det er ikke sådan noget jeg gør mig så meget i, men det kan nogle gange i yderste tilfælde være sådan en snak vi skal have, fordi at sagsbehandleren jo forventer noget af os, og vi forventer også at noget af dem, men som udgangspunkt så prøver jeg ikke at gå en 'sanktion snak' medmindre det er, hvor at jeg nærmest ikke har haft kontakt med én i over en måned. (Interview, d. 23. februar, 2022)

Medarbejderen ønsker at undgå, at borgeren bliver sanktioneret, men er samtidig opmærksom på, at det kan være et nødvendigt onde. Han beskriver, at sagsbehandleren også har forventninger til mentor og borger og de ting, de sammen skal ordne. Her læner han sig op af, at det kan have en rådighedsfremmende konsekvens at benytte sig af at tage "sanktionssnakken". Han supplerer og beskriver, at hans oplevelse af de borgere, som har modstand på, samtidig har et behov for støtte:

Interviewer:

Så du oplever ikke nogen gavnlig effekt af sanktioner for eksempel?

Informant:

Primært ikke. Altså så skal det virkelig være fordi at forløb.... Nogle gange kan det måske være rigtig nok at der måske er behov for det, men

det er jo bare ikke det jeg ser. Jeg tænker umiddelbart at mange af dem der har modstand på, er fordi at de ikke vil involvere mig for meget i deres sag og det er det jeg ligesom ser modstanden ligger, samtidig med at de har et behov for at støtte altså. Det er sådan, det er sådan at hvor man ligesom skal afbalancere det ikke. (Interview, d. 23. februar, 2022)

Medarbejderen har refleksioner om, hvorfor nogle borgere har modstand på, og det handler om, at de har svært ved at tage imod den støtte, de har brug for. Her siger medarbejderen, at han ikke ser en gavnlig effekt af sanktioner. Han er afventende med at benytte sanktioner som et redskab. Medarbejderen tror også, at borgerne har en oplevelse af Udsyn som værende lidt mere ”loose” end jobcenteret, da Udsyn ikke sanktionerer fra første udeblivelse:

Interviewer:

Så ja, hvordan tror du, at borgerne oplever det her med altså ret og pligt og oplever de, der er noget krav om, at de skal fremmøde? Nu er de jo vant til jobcentret, hvordan tror du de tænker det i forhold til Udsyn så, og hvis de ikke møder? Tror du de tænker over det her med altså risikoen for sanktion eller kan de godt mærke, at der måske er en lidt løsere håndtering af det end jobcentret? Hvad er dit indtryk af det? Har du et indtryk af altså om borgerne forholder sig til det?

Informant:

Ja altså jeg tænker umiddelbart at de fleste har en forståelse af at vi er lidt mere ”loose”. Det skal lige... Jeg skal lige tænke mig om.... I og med at vi jo heller ikke sanktionerer fra første udeblivelse kan man sige, der er jo en lidt anden, hvad skal man sige procedure. Og i jobcentrene der bliver jo sendt partshøring med det samme nærmest for en udeblivelse, hvor vi er lidt mere hvad skal man sige, fleksible, i og med vi bliver ved med at ringe og vi bliver ved med at skrive. (Interview, d. 23. februar, 2022)

Medarbejderen beskriver, at Udsyn arbejder anderledes ved at være fleksible, som han kalder det, og at de bliver ved med at ringe og skrive til borgeren, hvis borgeren ikke møder op som aftalt. Medarbejderen kalder det ”loose”. De har en anden tilgang, end jobcentret har. Medarbejderne i

Udsyn handler herudfra, at de ikke nødvendigvis mener, at det vil fremme rådigheden hos den udsatte ledige. Man kan forstå dette syn, som at medarbejderen tager udgangspunkt i, at borgeren er en ”being”, for at bruge et teoretisk begreb, hvor at man forstår borgeren som én, som selv er aktiv i sit liv og ikke én, der skal gøres aktiv af systemet (Monrad & Danneris, 2021). Medarbejderen ønsker her at møde borgeren der, hvor borgeren er ”ved at blive ved med at ringe og blive ved med at skrive”. Borgeren kan her ses som én, som måske er i færd med sin ”borgerhandlen” og ikke som en borger, der indordner sig den systemhandlen, som i dette tilfælde ville være at få registreret et fravær ved manglende fremmøde.

I beskæftigelsesindsatsen er der et stigende fokus på, at borgere selv skal håndtere deres egne problemer. I lovgivningen fremgår det, at det er et aktivt beskæftigelsessystem, som skal gøre borgeren aktiv, og ikke borgeren, der er aktiv af sig selv. Det kommer til udtryk ved, at der er krav om jævnlige samtaler og aktiv aktivering for borgeren. Borgerne i Udsyn bliver også mødt af at skulle deltage aktivt i deres samtaler med mentoren. Det er et dilemma mellem en borgerhandlen vs. systemhandlen. Her i denne analyse kommer det frem, at medarbejderne i høj grad reflekterer over deres handlinger i forbindelse med fraværsregistreringer. Det kan være et udtryk for, at de balancerer i det krydspres, det er, og forsøger på forskellige måder at støtte borgeren til selv at handle, men må samtidig forholde sig til de krav, der er til systemhandlen. Borgerhandlen er dog også udfordrende for udsatte borgere, da de møder et komplekst beskæftigelsessystem med forskellige slags krav, som de skal navigere inden for. Men borgerinddragelse her lægger ikke hermed op til, at borgeren selv skal udfylde handlerummet alene, men at vedkommende skal støttes til at vælge de relevante muligheder. Dette dilemma balancerer medarbejderne i Udsyn inden for, når de reflekterer over, om de skal støtte videre op om borgerens egen handlen ved at motivere til fremmøde i tilbud, eller når de registrerer fravær eller kontakter sagsbehandler i forbindelse med fravær for at læne sig om af den systemhandel, som vores beskæftigelsessystem også indebærer.

I de tidligere analyser har jeg peget på, at der er tegn på, at der bliver arbejdet inden for den demokratiske borgerinddragelse. I dette analyseafsnit vil jeg i stedet problematisere og udfordre denne form for borgerinddragelse, hvor praktikere og medarbejdere bliver udfordret i mødet med udsatte borgere. Den demokratiske borgerinddragelsesform kan nemlig være udfordrende, hvis borgeren ikke formår at give udtryk for sin problemforståelse og heller ikke kommer med løsningsforslag. Denne udfordring, som borgere kan have, kan give sig til udtryk ved ikke at møde

stabilit i sit forløb med en mentor eller være kontaktbar. Her må man igen se på, hvilken målgruppe Udsyn arbejder med for at forstå denne udfordring. En måde, hvorpå en medarbejder kan understøtte, at borgeren stadig bliver hørt som et demokratisk medlem af samfundet, er at bakke op om denne retssikkerhed. Et eksempel kunne være, at en borger ikke fik meldt afbud, men hvor borgeren havde en legitim grund. Borgeren får efterfølgende tilsendt et partshøringsbrev, hvor borgeren har mulighed for at forklare, hvorfor vedkommende ikke kom til sin aftale. Her kan det være vanskeligt for nogle udsatte borgere at forstå de kommunale breve, som de modtager, og det kan være forbundet med en dyb skam og frygt. Her kan det være svært for borgerne at gøre brug af deres demokratiske ”voice” – stemme til at sige sin mening. Her er det relevant for medarbejderen at understøtte denne ret, som borgeren har (Monrad & Danneris, 2022).

5.4.2 Opsamling på analysedel 3

Ud fra analysen kan man se, at medarbejderne er reflekterede over brug af sanktioner. I langt de fleste tilfælde giver medarbejderne udtryk for, at de ikke finder det meningsfuldt at benytte sig af at registrere fravær, da det kan betyde, at borgeren risikerer at blive sanktioneret og dermed fratrukket sin ydelse. Men i nogle særlige tilfælde giver medarbejderne udtryk for, at de har mindre problemer med det. Det kan være, hvis en borger er kriminel og tjener penge ved siden af, eller hvis det er for at følge den institutionelle mening ved at markerer over for sagsbehandleren, at borgeren ikke deltager aktivt i sin indsats hen mod beskæftigelse. Medarbejderne udtrykker en bekymring for, at hvis de registrerer fravær, er det er lig med, at borgeren bliver sanktioneret, på trods af at det ikke vil fremme borgerens rådighed. Det er en vurdering, der ligger i ydelsescenter. Her bekræfter rapporten fra Ankestyrelsen, at der er en manglende vurdering fra sagsbehandlingens side, som gør, at borgere risikerer at blive sanktioneret uretmæssigt. I forlængelse her af ser vi på, hvordan teorien om frontlinjemedarbejdere gør sig gældende i disse situationer. Frontlinjeperspektivet er umiddelbart med et negativt sigte, hvor at medarbejderne her giver udtryk for at ville skærme og skåne borgerne, de arbejder med, frem for at simplificere deres egen arbejdsproces. Til gengæld kan man, med begrebet afværgemekanismer i frontlinjeperspektivet, se, at medarbejderne i ydelsescenter måske benytter sig af grove simplificeringer, hvor de blot ser på få aspekter af borgerens situationer, fx at vedkommende ikke stod til rådighed.

Når vi ser nærmere på, hvordan medarbejdernes brug af sanktioner påvirker borgerinddragelsen, benytter jeg mig af borgerinddragelsesdilemmaet borgerhandlen vs. systemhandlen. Medarbejderne arbejder i høj grad ud fra, hvad der er en meningsfuld måde at handle på for borgeren, men da

medarbejderne også arbejder i et ansættelsesforhold til Næsby Kommune, er de også underlagt nogle rammer og krav, som medarbejderne også kommer ind på. Disse rammer og krav illustrerer den systemhandlen, som medarbejderne også bliver nødt til at forholde sig til. Det indebærer bl.a., at de kan være nødsaget til at registrere fravær på en borger, selvom de frygter, hvilke konsekvenser det kan have for borgeren og for deres indbyrdes relation. Og endeligt ser vi på, hvordan denne analytiske kontekst passer ind i den overordnede demokratiske borgerinddragelse. Her finder jeg, at medarbejderne forsøger at få borgerne til at få selvbestemmelse og tage ejerskab over deres egen sag. Dette kan dog vise sig vanskeligt, hvis der ikke er en stabil kontakt med borgerne undervejs i samarbejdet. Medarbejderne arbejder, som tidligere nævnt, fleksibelt, som også understøtte deres mulighed for at undgå, at borgerne får registreret fravær. Dette er dog en balancegang, som medarbejderne arbejder med løbende.

6. Konklusion

Formålet med dette speciale er at foretage ”en empirisk analyse af på hvilken måde relationen mellem borger og mentor, mentors fleksibilitet og brugen af sanktioner påvirker borgerinddragelse i et beskæftigelsestilbud”.

Jeg har valgt at undersøge denne problemformulering ud fra primær empiri, som jeg har indsamlet blandt medarbejderne i Udsyn samt sagsbehandlere, som booker forløb til Udsyn.

Første undersøgelsesspørgsmål lød ”På hvilken måde påvirker relationen mellem mentor og borger i et mentorforløbet borgerinddragelsen?”, hvor det kom frem, at medarbejderne arbejder med en arbejdsalliance med den enkelte borger, som i høj grad baserer sig på borgerinddragelse. Det kan konkluderes, at det er en socialt udsat målgruppe, som Udsyn arbejder med, men medarbejderne i Udsyn har alle en oplevelse af, at der skal være en relation til borgeren, og at borgeren skal være inddraget i mentorforløbet, for at der mulighed for et udviklende forløb for borgeren. Arbejdsalliancen mellem medarbejder og borger rummer både kognitive elementer og affektive elementer. Undersøgelsen peger endvidere på, at der er en processuel inddragelse, hvor mentoren inddrager borgeren i de forskellige opgaver og samarbejder om disse. I denne analysedel viser det sig også, at medarbejderen via arbejdsalliancen kan understøtte borgerens mening i forløbet og via denne støtte op om borgerens medbestemmelse og ejerskab over indsatsen.

Andet undersøgelsesspørgsmål lød ”På hvilken måde påvirkes borgerinddragelsen af mentors fleksibilitet i forhold til borgeren i mentorforløb?”, hvor det blev tydeligt, at mentoren forsøgte at

arbejde fleksibelt og møde borgeren, der hvor borgeren er. Det kan være ved at rykke en aftale eller møde borgeren derhjemme eller lade det være op til borgeren at bestemme, hvornår forskellige indsatser igangsættes. Dette er et udtryk for, at medarbejderen arbejder inden for "borgertid", altså på de tidslige betingelser, der giver mening for borgeren, frem for en mere begrænset tilgang, som systemtid kan være udtryk for. Undersøgelsen pegede på, at mentoren arbejder fleksibelt, da det gør, at borgeren føler sig mødt, hvor vedkommende er, samt at mentor og borger på den måde også havde mere konfrontationstid sammen. Denne høje grad af fleksibilitet påvirker niveauet af borgerinddragelse.

Det sidste undersøgelsesspørgsmål lød "På hvilken måde påvirker brugen af sanktioner borgerinddragelse i et mentorforløb?" Her viser min empiri, at medarbejderne gennemgående ikke ser sanktionering som en brugbar metode i forhold deres mentorforløb. De oplevede, at sanktionering i stedet var ødelæggende for deres relation til borgeren, og medarbejderne forsøgte i høj grad at undgå at registrere fravær for borgerne for netop at undgå dette. Jeg fandt ud af, at medarbejderne balancerer mellem borgerhandlen og systemhandlen, hvilket er, når medarbejderen støtter op om borgerens egen handlen ved at motivere til fremmøde i tilbud, eller systemhandlen, hvilket er, når de en sjælden gang imellem registrerer fravær eller kontakter sagsbehandler i forbindelse med fravær. Medarbejderne befinder sig i et krydspres. Ud fra teorien om frontlinjemedarbejdere kan man forstå, at nogle medarbejdere i frontlinjen simplificerer borgeres problemstillinger. Dette kan være tilfældet med nogle af de vurderinger der er lavet af sanktionscenteret. Jeg finder, at det påvirker borgerinddragelsen negativt, når medarbejderne registrerer fravær, da borgerne oplever, at borger og mentor ikke længere har en fælles arbejdsalliance.

Endeligt viser undersøgelsen, at medarbejderne balancerer mellem kravene fra et beskæftigelsessystem, som de er en del af, og et ønske om at være en leverandør, der kan samarbejde med de mest socialt udsatte og inddrage dem i deres mentorforløb. Mentorens relation til borgeren, mentors fleksibilitet i forhold til borgeren og mentors brug eller ikke-brug af sanktioner påvirker således borgerinddragelsen på forskellige måder. Det mest væsentlige i denne undersøgelse er, at den viser, at medarbejderne i Udsyn har et ønske om at have et borgerinddragende samarbejde med borgeren med henblik på at problemdefinere og handle på de problemer, der skal gøres noget ved sammen med borgeren.

7. Diskussion

Som beskrevet i konklusionen peger undersøgelsen på, at medarbejderne i Udsyn har fokus på at opbygge en arbejdsalliance mellem mentor og borger, hvor mentor forsøger at inddrage borgeren i forløbet. Derudover fandt jeg også, at der var høj grad af fleksibilitet i medarbejdernes håndtering af mentorforløbet. Der er fokus på, at medarbejderne var tilgængelige for borgeren, at de har god tid til at tale med borgerne om det, der fylder, og at borgerne er med til at "time" indsatserne. Dette er alle relevante parametre, når vi taler om borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen. Endeligt fandt jeg, at medarbejderne var i konflikt i forhold til regler om fraværsregistrering, da de oplevede, at det ikke støttede op om relationen med borgeren, men at det i stedet kunne være decideret skadeligt for kontakten. Her er det også interessant, at Ankestyrelsen fandt, at man kun skulle sanktionere denne målgruppe, hvis man vurderede, at det fremmede rådigheden hos den enkelte (Ankestyrelsen, 2022).

Undersøgelsens resultater er interessante, da de peger på, at medarbejderne ikke bevidst arbejder ud fra en teori om borgerinddragelse, men at de har erfaringer med, at det er det mest meningsfulde i forhold til at få en frugtbar relation med borgeren. Det er også interessant, at medarbejderne på flere områder fortæller om, at de håndterer forskellige situationer ens.

Undersøgelsens resultater bekræfter min forventning om, at Udsyn arbejder fleksibelt og med stort fokus på relationen til den enkelte borger. Undersøgelsen viser også, at arbejdsalliancen mellem borger og mentor er væsentlig for at kunne arbejde med udviklingen hos den enkelte borger. Når medarbejderne arbejder fleksibelt og med fokus på relationen, er der høj grad af borgerinddragelse i arbejdet. Resultaterne peger på, at medarbejderne finder det meningsfuldt at arbejde borgerinddragende i mentorforløbet med den enkelte borger.

Specialets fund omkring brug af fravær og sanktioner kom bag på mig og er et perspektiv, jeg finder spændende. Medarbejderne arbejder med en målgruppe, som er yderst socialt udsat, og som andre leverandører ikke kan rumme. Medarbejderne har behov for at arbejde fleksibelt for at kunne imødekomme målgruppens udfordringer. Der oplever medarbejderne en konflikt. Næsbys Kommune fører tilsyn med de private leverandører i beskæftigelsesindsatsen, og de kommer på et årligt uanmeldt tilsynsbesøg. Til det tilsynsbesøg har de bl.a. blik på fremmøde- og fraværsregistreringer og timeregistrering hos den enkelte borgers forløb (anonymiseret kommune, anonymiseret årstal). Det står i skærende kontrast til den overordnede lovgivning, som egentlig er rummelig i forhold til, at borgere ikke skal stå til rådighed, hvis de har en rimelig grund til ikke at gøre det – og som Ankestyrelsens rapport viser, så er rammerne for de rimelige grunde *meget* bred. Sanktion bør kun

benyttes, hvis det fremmer rådigheden. Denne konflikt vil jeg diskutere i følgende afsnit, hvor jeg inddrager relevante udsagn fra sagsbehandlere fra henholdsvis Jobcenter og Socialcenter i Næsbys Kommune.

7.1 Diskussion af relevant dilemma

Hvilke årsager er der til denne konflikt, og hvordan forholder sagsbehandlerne sig til fraværsregistreringer af de borgere, som de har i forløb? For at kunne diskutere dette vil jeg starte med at redegøre for, i hvilke situationer sagsbehandlerne vælger at booke Udsyn.

Den ene sagsbehandler fortæller, at hun booker Udsyn til dem, som ingen andre kan tage. Hun siger, at hun bl.a. arbejder med en mand, som ikke kan være andre steder end Udsyn, da han har fået en relation til en mentor dér, og hvis hun som sagsbehandler skulle arbejde alene med ham, så skulle samtalen foregå i et glasrum med vagter udenfor. Det, fortæller sagsbehandleren, er ikke nødvendigt nu, hvor han er i Udsyn, fordi han har fået en relation til en medarbejder dér. Det hjælper sagsbehandleren ved, at de nu arbejder sammen om de ting, der skal gøres undervejs. Sagsbehandleren beskriver en målgruppe, som ingen andre leverandører kan arbejde med. Det er en yderst socialt belastet målgruppe, og hun nævner i interviewet, at de både kan være SOS-markerede, være udadreagerende, højtråbende og aggressive. Sagsbehandleren beskriver: ”at det er dem (borgere) der spræller rigtig meget” (Interview, d. 9. maj, 2022). Den anden sagsbehandler nævner, at det også er borgere, som kan have misbrug og hjemløshed og psykisk sygdom. Hun beskriver også, at det simpelthen ikke er alle mentorer, der tør møde borgeren, fordi at borgerne, på papiret, kan lyde voldsomme (Interview, d. 29. april, 2022).

Som tidligere beskrevet i analysen har medarbejderne fundet en måde, hvorpå de kan arbejde med denne målgruppe. De har fokus på at få en arbejdsalliance til borgerne, de arbejder fleksibelt, og de prøver at undgå at registrere fravær på borgerne, da de oplever, at det hæmmer deres kontakt til den enkelte borger. Medarbejderne har fokus på borgerinddragelse, uden at de har en udtalt, fælles tilgang til det sociale arbejde som metode.

Men der er en konflikt for medarbejderne, når de oplever krav om, at de skal registrere fremmøde for borgerne. Medarbejderne har, som tidligere nævnt, i perioder udfordringer med at have en stabil kontakt til borgerne, og borgerne kan have perioder, hvor de simpelthen ikke er mulige at kontakte. Medarbejderne er forpligtet til at registrere fremmøde og fravær for borgerne, da Udsyn er en

leverandør i et jobcenter og derfor underlagt dennes regler. Jobcenteret har et tilsyn, hvis formål er at sikre, at leverandører efterlever rammeaftalen med Næsby Kommune. Konsekvensen af ikke at leve op til aftalen kan i yderste tilfælde være, at Næsby Kommune vælger at opsige aftalen med leverandøren (Anonymiseret kommune, anonymiseret årstal).

De to sagsbehandlere fra henholdsvis Socialcenter og jobcenter mener ikke, at det er nødvendigt at registrere borgeres fravær i Udsyn i forhold til samarbejdet mellem jobcenteret og Udsyn.

Sagsbehandleren fra socialcenter beskriver, at en mentor er en, som skal gå ind og støtte borgeren i noget, som borgeren har svært ved at få gjort eller at kunne overskue. Hun mener ikke, at en mentor er en, der skal sidde og registrere fravær for borgerens manglende fremmøde (Interview, d. 29. april, 2022).

Og den anden sagsbehandler fra jobcenter er frustreret over samarbejdet med sanktionscenter, da hun reelt ikke mener, at der er noget samarbejde. Hun beskriver, at de sanktionerer en borger uden at tage højde for hans øvrige situation. Hun oplever ikke, at der bliver taget hensyn til, om det fremmer borgerens rådighed, når der bliver sanktioneret for fravær i tilbud (Interview, d. 9. maj, 2022).

I specialets analyse fandt jeg, at medarbejderne oplevede, at det var ødelæggende for relationen, hvis der blev registreret fravær. Medarbejderne gør alt, hvad de kan, for blot at ændre tidspunktet, at tage hjem til den pågældende borger og for at være så fleksibel, at de ikke behøver at registrere fravær. Medarbejderne var alle enige i, at sanktionering ikke fremmede rådigheden hos den målgruppe, de arbejder med. Da medarbejderne blot registrerer fravær, er det op til sanktionscenter at vurdere, om pågældende borger skal sanktioneres. Men medarbejderne oplever ikke, at der nødvendigvis bliver taget hensyn til den udsatte målgruppe, de arbejder med.

Ankestyrelsens praksisundersøgelse bekræfter medarbejdernes bekymring om, at der ikke altid bliver sanktioneret korrekt. Kommunen har ikke ret til at sanktionere borgere, hvis borgeren har en rimelig grund til at udeblive fra tilbud. Der er også et krav om, at der skal foretages en vurdering af, om en sanktion vil fremme den udsatte borgers rådighed i forhold til arbejdsmarkedet. Man kan sige, at intentionen bag lovgivningen ikke er at sanktionere borgere, hvis det ikke vil hjælpe deres udvikling hen mod arbejdsmarkedet. I praksisundersøgelsen viser det sig, at Ankestyrelsen vil ændre eller hjemvise afgørelsen på over halvdelen af de sager, som blev trukket ud i undersøgelsen. De har fundet ud af, at kommunens sagsbehandling ikke er i overensstemmelse med regler og praksis.

Den ene sagsbehandler fortæller, at hun er optaget af, at borgeren overholder aftalerne, men ikke at de møder præcist til aftalerne. Hun forklarer, at der er stor forskel, fordi det ikke nødvendigvis er så vigtigt, at borgeren møder stabilt, men at der er en udvikling i forhold til de processer, der er i gang. Hun vil hellere blot se det som dokumentation, som en forklaring på, at nogle ting er svære for vedkommende, men ikke som decideret fraværsregistrering (Interview, d. 29. april, 2022).

Specialets analyse peger som sagt på, at målgruppen, som Udsyn arbejder med, er yderst socialt udsat, og at medarbejderne i Udsyn arbejder fleksibelt med denne målgruppe. Medarbejderne oplever en konflikt i forhold til at møde den enkelte borger, at skabe en tillidsfuld arbejdsrelation til vedkommende og samtidig blive mødt af nogle firkantede regler, som kræver, at der bliver registreret fravær for borgernes fremmøde. Denne lidt firkantede ramme, som medarbejderne skal arbejde inden for, passer ikke ind i de udsatte menneskers verden, ind i sagsbehandlerens behov, hos medarbejderne eller i intentionen i lovgivningen for de mest udsatte mennesker.

Konsekvenserne af, at medarbejderne oplever denne konflikt, kan være, at borgerne i sidste ende bliver taberne. Medarbejderne er i et krydspres mellem de firkantede rammer som Næsbys Kommune har sat op i forhold til fraværsregistrering og medarbejdernes ønske om at arbejde borgerinddragende og ikke registrere borgernes fravær, når det ikke fremmer rådigheden hos den enkelte borger. Eftersom at medarbejderne i Udsyn er afhængige af Næsbys Kommune, hvor de er ansat som leverandør, er de også forpligtede til at efterleve de krav, som kommunen sætter. Men krydspreset opstår, når medarbejderne ikke kan arbejde med målgruppen, hvis målgruppen oplever en mangelfuld relation, hvis de oplever fraværsregistrering som en norm (Moesby-Jensen & Moesby-Jensen, 2019).

Jeg finder, at dette speciale lægger op til flere supplerende undersøgelser, som kunne være spændende. En vinkel på projektet kunne også være et socialfagligt studie af de organisatoriske rammer for virksomheden. Her kunne man inddrage en af sagsbehandlerens ønske om, at Udsyn var selvstændig leverandør og ikke underleverandør til en større leverandør. Sagsbehandleren oplevede, at hendes forløb gik til den større leverandør, som ikke kunne arbejde med målgruppen på samme måde som Udsyn (Interview, d. 29. april, 2022).

Derudover kunne man også undersøge, hvilke pædagogiske redskaber medarbejderne har, da det også var et ønske fra en af sagsbehandlerne. Hun efterspurgte større pædagogisk kendskab til at kunne

arbejde med denne målgruppe. Hun oplevede, at der var flere medarbejdere, hos andre leverandører, som var utrygge ved denne målgruppe. Hun savnede, at hun kunne være sikker på, at leverandørerne kunne håndtere at arbejde med de udadreagerende og aggressive mennesker, som hun bl.a. var sagsbehandler for.

Litteratur

Monrad, M. & Danneris, S. (2021). Borgerinddragelse I Socialt Arbejde. Samfundslitteratur.

Larsen, F. (2022). Borgerinddragelse for udsatte borgere i beskæftigelsespolitikken – potentialer og dilemmaer. I Caswell, D. & Larsen, F. Borgerinddragelse i Beskæftigelsespolitikken. Djøf Forlag.

Nielsen, L., Danneris, S. & Monrad, M. (2021). Waiting and temporal contral: The temporal experience of long-term unemployment. Lokaliseret på <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0961463X20987748>

Ankestyrelsen. (2022). Sanktioner 1 - Praksisundersøgelse, april 22. Lokaliseret på <https://ast.dk/publikationer/sanktioner-1-2013-praksisundersogelse-om-sanktion-ved-udeblivelse-fra-tilbud-eller-samtale-2>

Dall & Larsen (2021). Relationens betydning for det beskæftigelsesfaglige arbejde: Hvad vi kan lære af kontanthjælpsmodtageres erfaringer under covid-19. *Uden for nummer, tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde*. 42, s. 16

Fleksibel. (2022) Ordnet (u.å.). Lokaliseret <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=fleksibel>

Aktivloven. (2021, LBK nr 241 af 12/02/2021) *Bekendtgørelse af lov om aktiv socialpolitik*. Beskæftigelsesministeriet. <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2021/241>

Beskæftigelsesloven. (2022, LBK nr 701 af 22/05/2022) *Bekendtgørelse af lov om aktiv beskæftigelse*. Beskæftigelsesministeriet. <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2022/701>

Gilje, N. (2017). Hermeneutik – Teori og Metode. I Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. *Kvalitativ Analyse – Syv traditioner*. Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2017) *Kvalitativ Analyse – Syv traditioner*. Hans Reitzels Forlag.

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

Braun & Clark (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 2006; 3; 77-101.

Lipsky, M. (1980). Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services. Russell Sage Foundation.

Bang, S. (2004). Rørt, ram tog rystet – supervision og den sårede hjælper. Hans Reitzels Forlag.

Caswell, D & Dall, T. (2022). Potentialet i det borgerinddragende møde og samtalen. I Caswell, D. & Larsen, F. *Borgerinddragelse i Beskæftigelsespolitikken*. Djøf Forlag.

Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2020). Kvalitative metoder – En grundbog. Hans Reitzels Forlag.

Frederiksen, M. (2018). Forskningsmetode i Socialt Arbejde. Hans Reitzels Forlag.

Moesby-Jensen, C. & Moesby-Jensen, T. (2019). Diagnoser i Myndighedsarbejde – Børn og Unge med autisme eller adhd. Samfundslitteratur.

Anonymiseret kommune. (årstal). Dokument om tilsyn. Dokumentet kan udleveres hvis censor skulle ønske det.