

Et godt liv handler også om et godt arbejdsliv...

En kvalitativ undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø i en dansk forvaltning



AALBORG UNIVERSITET

Stine Vejrup Velling

Studienr.: 20201459

Vejledt af: Merete Monrad

Kandidat i Socialt Arbejde, 4. semester - Speciale

Aalborg Universitet – København 2022

Antal anslag inkl. mellemrum: 167.996

Abstract

In Denmark, there has been a shift in recent years in the perception of the psychosocial work environment, from a previous resistance to an increased attention. There is now a general desire to make it easier for employers and employees to find out about current rules in the field, in order to target and systematically prevent challenges in connection with the psychosocial work environment. Research shows, that the psychosocial work environment of social workers is significantly worse than the average of danish employees - especially in the municipal administrations in the area of children and families, and the employment area (Danish Social Counselors Association, 2018: 8). The vast majority of Danish social workers are public employees, of whom 83 percent are employed in the municipalities where they handle the Danish service production (Danish Social Counselors Association, u.å.). But "*who*" is the public sector? And how can it be fair, that the people who are the cornerstone of the social system, gets it worse than most from going to work?

Social work is characterized by balancing between supporting society and the individual and has the basic purpose of dealing with social problems as they manifest themselves at individual, group and societal level (Skytte, 2013:13). As a social worker, you are in a practice where the core task is to find what solutions exist within good social work, and it is thereby relevant to examine the social workers' working conditions in today's Denmark. The thesis stems from the thought-provoking reality that the people who serve as the cornerstones of the social system, seem to become ill from going to work. The thesis contributes with a snapshot, that illustrates trends within a single organization - more precisely Jobcenter Hvidovre.

This study examines how the employees of Jobcenter Hvidovre experience their psychosocial work environment. How do the employees in Jobcenter Hvidovre manage to navigate the organizational framework, what characterizes the culture in Jobcenter Hvidovre, and what significance does it have for the employees and their experience of the psychosocial work environment.

The thesis is based on philosophical hermeneutics, for which a case study is used as research design with semi-structured, qualitative research interviews as a data collection method. The research process is characterized by an inductive research process, as empirical observations form the basis for concept formations and selection of theoretical frame of reference.

The data has been analyzed with Mintzbergs theory” Structure in 5’s: A synthesis of the research on organization design” (1980), Michael Lipskys theory “Street-level bureaucracy – Dilemmas of the individual in public services” (2010) Edgar Henry Scheins theory about organizational culture and various input from Dag Ingvar Jacobsen and Jan Thorsvik, Cecilie Moesby-Jensen and Tommy Moesby-Jensen, Sverre Lysgaard, Ib Ravn, Anna Pia Holmgaard, Kjeld Nielsen amongst others, with the purpose of attaining a new understanding through a process of interpretation, based on the empirics.

Denmark and the Danish workplaces goes all in, so public employees do not get sick from going to work. Despite organizational focus and measures to ensure the psychosocial work environment, it turns out that Jobcenter Hvidovre uses a different tactic. It seems as though the employees at Jobcenter Hvidovre avoid getting sick from going to work, being burnt out and being frustrated for a long time, by creating a practice characterized by *"not so much bullshit"* in a system you quickly can *"get really sick in"*.

The study concludes that the employees at Jobcenter Hvidovre experience a good psychosocial work environment. Despite political and organizational measures to ensure the psychosocial work environment - it seems to be the culture that ensures the psychosocial work environment.

Indholdsfortegnelse

Forord	1
Læsevejledning	2
Kapitel 1	4
Indledning	4
Problemfelt	5
Arbejdsspørgsmål	8
Psykisk arbejdsmiljø	8
Relevans for socialt arbejde	11
Kapitel 2	14
Videnskabsteori	14
Hermeneutik	14
Gadamers filosofiske hermeneutik	14
Forforståelse	16
Induktiv forskningsproces	17
Kapitel 3	18
Metode	18
Datatilvirkning	18
Casestudie som forskningsdesign	19
Jobcenter Hvidovre	20
Adgang til feltet og rekruttering af informanter	20
Kvalitativ forskningsmetode	22
Dataindsamling	23
Semistrukturerede, kvalitative forskningsinterviews	24
Transskription	26
Meningskondensering	26
Ethiske overvejelser	27
Kapitel 4	28
Analysestrategi	28
Den hermeneutiske cirkel	28

Teori	29
Kapitel 5	30
Analyse	30
Analysedel 1	31
Opsummering	41
Analysedel 2	42
Opsummering	54
Kapitel 6	56
Diskussion	56
Kapitel 7	62
Konklusion	62
Horisontsammensmeltning	64
Kapitel 8	66
Metodiske efterrefleksioner	66
Kvalitetsvurdering	66
Validitet	67
Reliabilitet	68
Generaliserbarhed	68
Mulige bias	69
Litteraturliste	70

Forord

”Den socialfaglige værnepligt” er et udtryk jeg er stødt på i forbindelse med min tid på KSA. Jeg kendte det ikke før, men det gør jeg nu... Udtrykket, som bruges blandt mine medstuderende og (gudhjælpemig) også på visse socialrådgiveruddannelser, referer til, at det er en hver socialrådgivers uskrevne ”pligt”, at tage en for holdet, kaste sig for løverne og aftjene den socialfaglige værnepligt ved at tage en stilling i en offentlig dansk forvaltning. Øverst på ”listen” befinder jobcenteret sig. Og det er stærk tobak at befinde sig der. Ikke mindst for borgerene tilknyttet jobcenteret, hvor 67,9pct. i en ny undersøgelse beskriver, at jobcenteret i høj grad eller i nogen grad belaster deres livskvalitet (Sind, 2019:1), men i den grad også for socialarbejderne... Forskning viser, at socialarbejderes psykiske arbejdsmiljø er væsentligt dårligere end gennemsnittet af danske lønmodtagere (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:8). Arbejdets betydning har ændret sig og et godt liv handler også om et godt arbejdsliv...

Specialet udspringer af den tankevækkende realitet, at de mennesker, der fungerer som grundsten i det sociale system, lader til at få det dårligt af at gå på arbejde. Specialet bidrager med et øjebliksbillede, som illustrerer tendenser inden for én enkelt organisation – nærmere betegnet Jobcenter Hvidovre, som en case befolket af dem der roder i den varme jord.

Specialet var ikke blevet til uden mit samarbejde med Jobcenter Hvidovre. Jeg retter derfor en stor og hjertelig tak til lederen og personalet på afdelingen, som deltog i mine interviews.

Der skal ligeledes lyde en stor tak til min familie for at stryge mig med hårene i denne tid. Min mand skal have en særlig stor tak for at have sagt både godmorgen og godnat til vores børn 5 ud af 7 dage, og for de mange stunder, hvor han med interesse har hørt om hermeneutik trods en håndværksmæssig baggrund.

Afslutningsvis skylder jeg en tak til min vejleder Merete Monrad for at redde mig på målstregen. Tak for støtte og kyndig vejledning gennem sidste del af min specialeproces.

God læse- og arbejdslyst.

Stine Vejrup Velling

Læsevejledning

Læsevejledningen har til formål at præcisere specialets opbygning og derved fremme læsevenligheden. Hvert afsnit indeholder en kort beskrivelse af specialets 8 kapitler.

Kapitel 1 – Introduktion

Kapitlet fremgår som et introduktionskapitel bestående af indledning, problemfelt, problemformulering og tilhørende arbejdsspørgsmål, en beskrivelse af psykisk arbejdsmiljø samt specialets relevans for det sociale arbejde. Af kapitlet fremgår det, at specialet tager sit afsæt i filosofisk hermeneutik, hvortil casestudie anvendes som forskningsdesign med tilhørende semistrukturerede, kvalitative forskningsinterviews som dataindsamlingsmetode. Specialet tager udgangspunkt i Jobcenter Hvidovre, som en case befolket af dem der roder i den varme jord. Det fremgår endvidere, at projektet har til hensigt at undersøge de ansattes oplevelser og erfaringer med deres psykiske arbejdsmiljø.

Kapitel 2 – Videnskabsteori

I dette kapitel redegøres der for specialets videnskabsteoretiske afsæt. Specialet udspringer af en hermeneutisk tilgang med udgangspunkt i Hans-Georg Gadamer's filosofiske hermeneutik, hvorved der lægges vægt på fortolkning. Kapitlet indeholder endvidere en eksplicitering af den forforståelse, der medtages gennem projektet. Ydermere beskrives specialets forskningsproces, der kendetegnes ved en induktiv tilgang bestående af en reflekteret tilgang til empirien gennem en fleksibel fortolkningsramme ved teoretisk begrebsliggørelse ud fra empiriske iagttagelser.

Kapitel 3 – Metode

I dette kapitel redegøres der for de metodiske refleksioner forbundet med specialet. Specialet fremgår som et casestudie med tilhørende semistrukturerede, kvalitative forskningsinterviews som dataindsamlingsmetode. Endvidere indeholder kapitel 3 en beskrivelse af henholdsvis datatilvirkning, casestudie som forskningsdesign, præsentation af specialets case – Jobcenter Hvidovre, adgang til feltet og rekruttering af informanter, kvalitativ forskningsmetode, dataindsamling, semistrukturerede, kvalitative forskningsinterviews, bearbejdning af data, transskription, meningskondensering samt etiske overvejelser.

Kapitel 4 – Analysestrategi

I dette kapitel beskrives specialets analysestrategi, hvilken udspringer af den hermeneutiske cirkel, der henviser til et dialektisk og cirkulært redskab, hvor det er afgørende at forstå delene ud fra helheden og helheden ud fra delene. Ligeledes fremgår det, hvordan specialet, i modsætning til måden hvorpå mange andre specialer sædvanligvis er opbygget, ikke indeholder et særskilt kapitel, hvor den teoretiske referenceramme præsenteres, men derimod hvordan fremstillingen af analysen vil afspejle forskningsprocessen, hvor empiri og teori præsenteres undervejs, som det vurderes relevant.

Kapitel 5 – Analyse

Kapitel fem fremgår som specialets analyse. Analysen er opdelt i to dele, da den tager udgangspunkt i specialets to arbejdsspørgsmål.

Kapitel 6 – Diskussion

Dette kapitel består af en diskussion, der tager afsæt i specialets analyse. Til trods for et isoleret fokus på det psykiske arbejdsmiljø blandt socialfaglige aktører i Jobcenter Hvidovre – rejser specialets analyse kvalitetsspørgsmålet i det sociale arbejde, hvilket vil blive diskuteret i dette kapitel.

Kapitel 7 – Konklusion

I dette kapitel fremgår specialets konklusion samt besvarelse af projektets problemformulering. Endvidere berøres den oprindelige forforståelse og hvordan specialet medfører en horisontsammensmeltning, der ligger ud over det forventede.

Kapitel 8 – Metodiske efterrefleksioner

Dette kapitel består af specialets metodiske efterrefleksioner i form af refleksioner i forbindelse med kvalitetsvurdering. Kapitlet indeholder desuden egne generelle refleksioner over specialet samt mulige bias.

Kapitel 1

Indledning

I Danmark er der de senere år sket et skred i opfattelsen af det psykiske arbejdsmiljø, fra en tidligere modstand til en øget opmærksomhed. Der findes nu et generelt ønske om at gøre det lettere for arbejdsgivere og ansatte at orientere sig om gældende regler på området, med henblik på muligheden for at målrette og systematisk forebygge udfordringer i forbindelse med det psykiske arbejdsmiljø (Arbejdstilsynet, u.å.). Arbejdspladserne tilstræber at fastholde de ansatte, og de ansatte opfatter i stigende grad et velfungerende psykisk arbejdsmiljø som noget helt essentielt. Forskning viser, at socialarbejderes psykiske arbejdsmiljø er væsentligt dårligere end gennemsnittet af danske lønmodtagere, særligt i de kommunale forvaltninger på børne- og familieområdet samt beskæftigelsesområdet (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:8). Langt størstedelen af danske socialrådgivere er offentligt ansat, hvortil 83pct. er ansat i kommunalt regi, hvor de varetager den danske serviceproduktion (Dansk Socialrådgiverforening, u.å.). Men ”hvem” er den offentlige sektor, og hvordan kan det være rimeligt, at de mennesker, der er grundsten i det sociale system, får det dårligt af at gå på arbejde?

Socialt arbejde kendetegnes ved at balancere mellem at understøtte samfundet og individet, og har grundlæggende til formål at håndtere sociale problemer, som de viser sig på individ-, gruppe og samfundsniveau (Skytte, 2013:13). Som socialarbejder befinder man sig i en praksis, hvor kerneopgaven består i at finde hvilke løsninger, der findes inden for godt socialt arbejde (Skytte, 2013:13), og det er derved relevant at undersøge socialarbejdernes arbejdsvilkår i dagens Danmark. Derfor vil nærværende speciale undersøge hvilke organisatoriske vilkår, der udgør rammen for det sociale arbejde, samt hvad de ansatte i feltet selv vurderer er af betydning for det psykiske arbejdsmiljø.

På baggrund af udtrykket ”den socialfaglige værnepligt”, der referer til en stilling i et dansk jobcenter, vil nærværende speciale tage udgangspunkt i beskæftigelsesområdet, nærmere betegnet Jobcenter Hvidovre. I dette speciale vil det blive belyst hvilke oplevelser og erfaringer, der forbindes med en jobfunktion som velfærdsstatens ”lange arm”. Hensigten er hermed at stikke en finger i den jord, der ofte ikke bliver italesat eller værdsat.

Problemfelt

Velfærdsstaten er et af de mest slående kendetegn ved Danmark. Det er en indgroet del af de flestes liv, og mange kan slet ikke forestille sig et Danmark uden (Jensen, 2016:13). En velfungerende og effektiv offentlig sektor udgør derved et afgørende fundament for det danske samfund - *"Hundredtusindvis af offentlige medarbejdere går hver dag på arbejde for at levere en lang række service- og velfærdsydelser, som er afgørende for danske borgere og virksomheder"* (Finansministeriet, u.å.). Når vi forholder os til den offentlige sektor, tager vi udgangspunkt i forestillingen om den offentlige forvaltning som et værktøj til at omsætte politiske beslutninger til offentlig service for borgerne (Hansen, 2016:63). Journalist og forfatter til bogen *"Velfærd under ombygning – fra service til selvstændighed"*, Anna Pia Holmgaard, beskriver at *"Vi er unikke på verdensplan og vi er stolte af de livsvilkår som den offentlige sektor har bidraget til at skabe"* og supplerer med *"at det offentlige nyder stor legitimitet i befolkningen, hvilket ikke mindst skyldes, at vi generelt er enige om, at den offentlige sektor er dygtig og gør nytte"* (Holmgaard, 2014:9). Alligevel er der de senere år opstået usikkerhed omkring, hvorvidt den offentlige sektor lever op til sit ry, og om den fremstår hensigtsmæssig overfor samfundets borgere såvel som for de danske socialarbejdere (Holmgaard, 2014:9).

Et voksent menneske tilbringer omtrent halvdelen af sit vågne liv på sin arbejdsplads, og ofte bruges der mere tid på arbejdspladsen end noget andet sted (Jacobsen og Thorsvik, 2014:217). Dermed skal arbejdspladsen fungere som en arena, der gerne skal forbindes med positive oplevelser og erfaringer med mulighed for menneskelig trivsel. Fokus på det psykiske arbejdsmiljø skal derfor sikre, at offentligt ansatte ikke bliver syge af at gå på arbejde, at de ikke bliver udbrændte, og at de ikke mistrives gennem længere tid (Jacobsen og Thorsvik, 2014:218).

I 2018 udarbejdede COWI en rapport for Dansk Socialrådgiverforening vedrørende danske socialrådgiveres psykiske arbejdsmiljø: *"Socialrådgivernes Psykiske Arbejdsmiljø – stress, arbejdspress og muligheder for at levere kvalitet i arbejdet"* (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:9). Undersøgelsens hovedkonklusion var, at 31pct. af socialrådgiverne var stressede hele tiden eller ofte, værst i de kommunale forvaltninger på børne- og familieområdet samt beskæftigelsesområdet (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:9). Det fremgår yderligere, at 61pct. af socialrådgiverne havde en stor eller meget stor arbejdsmængde, 28pct. arbejdede i et højt eller meget højt arbejdstempo, og 22pct. havde haft sygefravær det seneste år grundet det psykiske arbejdsmiljø (Dansk

Socialrådgiverforening, 2018:9). Rapporten angiver endvidere, at 19pct. af socialrådgiverne oplevede, at de i lav eller meget lav grad havde mulighed for at levere kvalitet i arbejdet, dette var særligt gældende for socialrådgivere med ansættelse i en forvaltning. Rapporten fremsætter, at forholdene på arbejdspladsen ikke i tilstrækkelig grad gav dem mulighed for at udføre arbejdet tilfredsstillende. Hertil fremhæves det, hvordan de danske socialrådgivere bruger unødigt tid på registrering og dokumentation, og at de oplever manglende balance mellem krav og ressourcer (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:9). Undersøgelsen konkluderer, at socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø på en række områder er belastet i et omfang, der fører til øget stress, sygefravær samt sygenærvær (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:8).

I 2019 lancerede Dansk Socialrådgiverforening kampagnen *"Tid til socialt arbejde"* for at sætte fokus på socialrådgivernes arbejdsmiljø (Socialrådgiveren, 2019:12), og det var der god grund til. Af kampagnen fremgår det, at socialrådgiverne på mange arbejdspladser ikke har mulighed for at levere kvalitet i deres arbejde, hvilket medfører alvorlige konsekvenser for både socialrådgiverne og borgerne (Socialrådgiveren, 2019:12). Med arbejdsmiljøkampagnen vil Dansk Socialrådgiverforening sammen med socialrådgiverne *"råbe politikerne op – med underretninger om, hvilke konsekvenser tidpresset har for socialrådgivernes arbejdsliv og for borgerne"* (Socialrådgiveren, 2019:10). Det fremgår af kampagnen at *"samtidig med at bunkerne afsager vokser og vokser, så overdænger politikerne os med unødige dokumentationskrav, evindelige reformer og konstante omorganiseringer"*, til gengæld følger der ikke tilstrækkelige ressourcer med (Socialrådgiveren, 2019:12). Kampagnen tager således form som én fælles underretning for at understrege problemets alvor og derved åbne politikernes øjne for de forhold, som landets socialrådgivere arbejder under (Socialrådgiveren, 2019:12). Det afgørende budskab til politikerne er, at når de som lovgivere stiller nye krav til det socialfaglige arbejde, så skal de også sikre, at der er tid til det (Socialrådgiveren, 2019:13). I nedenstående citat udtaler socialrådgiver Daniel Liljehult følgende

Hvordan er det blevet sådan? Og specielt: Hvordan får vi bragt orden i den faggruppe, som er grundstenen i hele det sociale system. Hvordan kan vi sikre ordentlige arbejdsvilkår for dem, som skal hjælpe andre? (Socialrådgiveren, 2019:15).

Fokus på betydningen af et velfungerende psykisk arbejdsmiljø er ligeledes understøttet politisk. I 2019 indgik en række parter en aftale om en *"ny og forbedret arbejdsmiljøindsats"* med fokus på, at *"et godt arbejdsmiljø er helt afgørende for et velfungerende arbejdsmarked og det danske velfærdssamfund"* (Beskæftigelsesministeriet, 2020). Formålet med aftalen var at målrette arbejdsmiljøindsatsen med et ønske om at forbedre det psykiske arbejdsmiljø på landets arbejdspladser. Bekendtgørelsen blev udarbejdet af Arbejdstilsynet, og den sammenfatter de vigtigste regler om psykisk arbejdsmiljø i én samlet bekendtgørelse: *"Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø"* (Beskæftigelsesministeriet, 2020). Bekendtgørelsen har til formål at øge fokus på det psykiske arbejdsmiljø og tydeliggøre disse for både medarbejdere og arbejdsgivere, så det fremadrettet vil være nemmere at iværksætte en systematisk indsats til forebyggelse af udfordringer i forbindelse med det psykiske arbejdsmiljø (Beskæftigelsesministeriet, 2020). Ifølge bekendtgørelsen påhviler ansvaret og forpligtelsen arbejdsgiverne og de enkelte arbejdspladser. Som §5 i bekendtgørelsen påpeger, er det afgørende, at *"arbejdet i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, at påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø både ud fra en enkeltvis og samlet vurdering er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt"* (Dansk Socialrådgiverforening, u.å.). Det påhviler de enkelte arbejdspladser, hvordan det konkret udmøntes i praksis, og det er derfor muligt og hensigtsmæssigt, at der udarbejdes lokale værdigrundlag, personalepolitikker eller andre tiltag, der tager udgangspunkt i den konkrete arbejdsplads.

Ovenstående afspejler på forsimplet vis et uddrag af den aktuelle situation på arbejdsmiljøområdet for danske socialarbejdere. Specialet bidrager med et øjebliksbillede, som illustrerer tendenser inden for én enkelt organisation. Med fokus på det psykiske arbejdsmiljø belyser specialet de forhold, der betinger den daglige praksis for de socialfaglige aktører i Jobcenter Hvidovre, hvortil intentionen er at undersøge hvilke oplevelser og erfaringer, der knytter sig til dét at være ansat i en offentlig dansk forvaltning.

Problemformulering

På baggrund af ovenstående vil specialet centrere sig om følgende problemformulering:

Hvilke oplevelser og erfaringer har de ansatte i Jobcenter Hvidovre med deres psykiske arbejdsmiljø?

Arbejdsspørgsmål

Med henblik på at besvare ovenstående problemformulering tages der udgangspunkt i nedenstående to arbejdsspørgsmål, hvilke danner grundlag for specialets analyse:

- *Hvordan formår de ansatte i Jobcenter Hvidovre at navigere i de organisatoriske rammer, og hvilken betydning har det for deres oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø?*
- *Hvad karakteriserer kulturen i Jobcenter Hvidovre, og hvilken betydning har det for de ansatte og deres oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø?*

De to ovenstående arbejdsspørgsmål henviser til specialets to analysedele. Første analyse kaster et blik på socialarbejdernes arbejdsvilkår og derved de strukturelle betingelser, der danner grundlag for den praksis, som de ansatte i Jobcenter Hvidovre befinder sig i. Denne analysedel udspringer af den oprindelige forforståelse omhandlende, at socialfaglige aktører, særligt med ansættelse i en forvaltning, er en faggruppe i modvind, hvilket vil blive yderligere ekspliciteret senere i specialet under afsnittet *"forforståelse"*. Anden analyse tager udgangspunkt i de empiriske iagttagelser, og derved hvad de ansatte i Jobcenter Hvidovre finder af betydning for det psykiske arbejdsmiljø.

Specialet tager sit afsæt i filosofisk hermeneutik, hvortil casestudie anvendes som forskningsdesign med tilhørende semistrukturerede, kvalitative forskningsinterviews som dataindsamlingsmetode. Forskningsprocessen kendetegnes ved en induktiv forskningsproces, da empiriske iagttagelser ligger til grund for valg af relevant teori.

Psykisk arbejdsmiljø

Socialt arbejde som forskningsfelt er et komplekst område, der ikke er simpelt at afgrænse og indfange (Olesen og Monrad, 2018:10), hvilket også gør sig gældende for det psykiske arbejdsmiljø. Ifølge Arbejdstilsynet omhandler det psykiske arbejdsmiljø *"forhold på arbejdspladsen som i samspil med den enkelte kan påvirke både det psykiske og det fysiske helbred – såvel positivt som negativt"* (Arbejdstilsynet, u.å.). Det psykisk arbejdsmiljø kan påvirkes af adskillige faktorer eksempelvis forholdet til ledelsen, kollegaer eller borgere, men dertil også faktorer med mere organisatorisk karakter såsom manglende balance mellem krav og ressourcer, stor arbejdsmængde, højt arbejdstempo, unødvendige arbejdsopgaver, store følelsesmæssige krav, trusler og chikane (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:9).

Et godt psykisk arbejdsmiljø kan bidrage til engagement i arbejdet og et trygt miljø, hvor der skabes rum for at kunne være kritisk og tale åbent om idéer, spørgsmål, bekymringer og fejltrin uden frygt for at blive straffet eller ydmyget (Arbejdstilsynet, u.å.). Dertil øges muligheden for gensidig, konstruktiv feedback samt en fælles forståelse for den opgave, som ledelse og medarbejdere samarbejder om at løse. Et godt psykisk arbejdsmiljø vil ligeledes medføre bedre trivsel og mindre sygefravær, hvilket bidrager positivt til kvaliteten og effektiviteten i arbejdet (Arbejdstilsynet, u.å.). Et dårligt psykisk arbejdsmiljø kan derimod øge risikoen for fysiske og psykiske helbredsproblemer som eksempelvis hjertekarsygdomme, depression, angst samt PTSD (Arbejdstilsynet, u.å.). Et dårligt psykisk arbejdsmiljø kan føre til øget sygefravær, arbejdsophør, dårligt samarbejde og ringe kvalitet i opgaveløsningen (Arbejdstilsynet, u.å.).

Særligt det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) bidrager i væsentlig grad til at skabe vidensgrundlag for arbejdsmiljøindsatsen og reguleringen af arbejdsmiljøet i Danmark (NFA, u.å.). NFA er en sektorforskningsinstitution, som udfører forskning med formålet at bidrage positivt til arbejdsmiljøet og udviklingen af det danske samfund (NFA, u.å.). NFA forsker vidt og bredt med formålet at fremme helbred, arbejdsevne, trivsel og derved mulighed for sunde og sikre arbejdspladser (NFA, u.å.). Ifølge NFA er rummelighed og åbenhed nøgleord, når det gælder om at målrette og systematisk forebygge udfordringer i forbindelse med det psykiske arbejdsmiljø - *"En kultur præget af rummelighed og åbenhed er fundamentet for, at ledere og medarbejdere kan forebygge og tage sig af kolleger i psykisk mistrivsel"* (NFA, u.å.). NFA har i den forbindelse udarbejdet 5 konkrete anbefalinger til initiativer i forhold til at fremme en rummelig og åben kultur på arbejdspladsen. De består af; 1) at arbejdspladsen udarbejder en politik om rummelighed som supplement til en politik, som adresserer trivsel, stressforebyggelse, sundhedsfremme eller lignende, 2) at fremme en åben og rummelig kultur, hvor alle er opmærksomme på hinandens trivsel, og hvor diskrimination og stigmatisering ikke accepteres, 3) at arbejdspladsen tilbyder støtte til medarbejdere, der oplever psykisk mistrivsel, 4) at arbejdspladsen sørger for, at ledere og medarbejdere ved, hvor de kan finde information og yderligere viden om psykisk mistrivsel og 5) at arbejdspladsen sørger for, at medarbejderne ved, hvem de kan tale med på arbejdspladsen, hvis de oplever psykisk mistrivsel (NFA, u.å.).

Betydningen af et velfungerende psykisk arbejdsmiljø er ligeledes understøttet politisk. Der findes forskellige politiske tiltag og initiativer, der skal sikre, at de danske arbejdspladser løfter opgaven og bisidder redskaber til at målrette og systematisk forebygge udfordringer i forbindelse med det psykiske arbejdsmiljø. Arbejdsmiljøloven blev første gang vedtaget i 1977, men er efterfølgende revideret gentagende gange. Arbejdsmiljøloven er en rammelov, der overordnet set regulerer den statslige indsats i forbindelse med arbejdsmiljøet på de danske arbejdspladser (Beskæftigelsesministeriet, 2017). Arbejdsmiljøloven omfatter generelle bestemmelser og tilstræber at skabe et sikkert fysisk- og psykisk arbejdsmiljø. Af formålsparagraffen fremgår følgende: *"målet er at sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø, der til enhver tid er i overensstemmelse med den tekniske og sociale udvikling i samfundet"* (Retsinformation, 2017). Dette skaber derved grundlag for, at virksomheder selv kan varetage sikkerheds- og sundhedsspørgsmål i forbindelse med arbejdsmiljøet (Beskæftigelsesministeriet, 2017). Det fremgår af Arbejdsmiljøloven §15a at: *"Arbejdsgiveren skal sørge for, at der udarbejdes en skriftlig arbejdspladsvurdering (APV) af sikkerheds- og sundhedsforholdene på arbejdspladsen"* (Retsinformation, 2017). En APV har til hensigt at afdække, om der er udfordringer med arbejdsmiljøet, hvilke områder der er tale om, og hvordan udfordringerne kan løses. Det er afgørende at samtlige medarbejdere, så vidt det er muligt, er medvirkende til udarbejdelsen, da en APV giver anledning til at identificere udfordringer i arbejdsmiljøet på specifikke områder.

Ligeledes blev det i 2008 vedtaget, at danske kommuner mindst hvert tredje år er forpligtet til at gennemføre en trivselsmåling. Trivselsmålinger kan forekomme i forbindelse med udarbejdelsen af en APV, men det er ikke et krav. Hvor en APV har fokus på risikofaktorer, symptomer og belastninger, bidrager en trivselsmåling med et yderligere og mere detaljeret fokus på, hvad der motiverer og skaber trivsel og arbejdsglæde (Arbejdstilsynet, u.å.).

I nærværende speciale rettes fokus mod de strukturelle, organisatoriske vilkår og betingelserne herfor samt organisationskulturens betydning for de ansattes oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø. Da specialet omhandler det psykiske arbejdsmiljø, vil jeg således ikke beskæftige mig med de tekniske aspekter af sagsarbejdet eller borgerkontakten.

Relevans for socialt arbejde

Til trods for, at specialet centrerer omkring det psykiske arbejdsmiljø hos de socialfaglige aktører i Jobcenter Hvidovre, finder jeg det relevant at kaste et blik på det sociale arbejde som profession og derved specialets relevans for det sociale arbejde.

Socialt arbejde er et fag og en profession, der varierer betydeligt alt efter hvilken kontekst, som det udøves inden for (Healy, 2016:21). Følgende definition blev godkendt af International Federation of Social Workers' generalforsamling og International Association of Schools of Social Work's generalforsamling i juli 2014:

Socialt arbejde er en praksisbaseret profession og en akademisk disciplin, der fremmer social forandring og udvikling, social samhørighed, og empowerment og frigørelse af mennesker. Principper om social retfærdighed, menneskerettigheder, kollektivt ansvar og respekt for forskelligheder er centrale for socialt arbejde. Understøttet af teorier om socialt arbejde, samfundsvidenskab, humanistiske fag og oprindelige folks viden, inddrager socialt arbejde mennesker og strukturer for at adressere livsudfordringer og for at opnå øget trivsel (Dansk Socialrådgiverforening, u.å.).

Ifølge Peter Høilund og Søren Juul er det sociale arbejde ikke "bare" hjælpens univers (Høilund og Juul 2015). Det sociale arbejde udøves i institutionelle sammenhænge, hvor magt og økonomisk rationalitet sætter grænser for socialarbejderens handlemuligheder (Moesby-Jensen & Moesby-Jensen, 2019:139). Marianne Skytte, lektor på kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde fremsætter, hvor vanskeligt det er at besvare, hvad socialt arbejde egentlig er (Skytte, 2013:10). Skytte fremhæver dog professor Tine Egelunds forklaring

Socialt arbejde er mangefacetteret, modsætningsfyldt og foranderligt i tid og rum. Det praktiske sociale arbejde er - måske i højere grad end andre menneskebehandlende fag - snævert knyttet til omgivelsesforventninger og samfunds- og politiske strømninger, at det ikke giver nogen mening at forsøge at indhegne det definatoriske ude af sammenhæng med den kontekst, det indgår i (Skytte, 2013:11).

Socialarbejdere praktiserer derved i en lang række forskellige kontekster med mennesker, der oplever forskellige former for problemstillinger (Healy, 2016:33). Karen Healy beskriver dertil, hvordan *”en del af socialarbejdernes opgave er at være forandringsagenter i en konkret praksis, i vores organisatoriske kontekster og i samfundet mere generelt”* (Healy, 2016:33).

De fleste socialrådgivere er ansat i kommunernes forvaltninger, projekter og institutioner (Dansk Socialrådgiverforening, u.å.). Der er i dag omkring 15.000 offentligt ansatte på beskæftigelsesområdet, hvoraf de lidt over 12.000 er ansat i de 94 jobcentre som sagsbehandlere (HK, 2020:1). Som tidligere nævnt tydeliggør forskning, at socialarbejders psykiske arbejdsmiljø er væsentligt dårligere end gennemsnittet af danske lønmodtagere, særligt i de kommunale forvaltninger på børne- og familieområdet samt beskæftigelsesområdet (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:8). Kritikken af velfærdsstaten er taget til i de senere år. En kompleks og bureaukratisk offentlig sektor med omfattende regulering og registreringskrav, gør det vanskeligt for socialarbejderne at udføre deres arbejdsopgaver (Dansk Socialrådgiverforening, u.å.). Beskæftigelsesområdet, ofte med jobcentre i skudlinjen, har i den sammenhæng været det måske allermost udskældte system. Beskæftigelsesindsatsen lader til at være et område, hvor man skal holde tungen lige i munden, hvormed det findes relevant at undersøge socialarbejdernes psykiske arbejdsmiljø i dagens Danmark. For hvordan kan man hjælpe andre, hvis man ikke engang kan hjælpe sig selv?

Dertil argumenterer Healy for, at eftersom det sociale arbejdes praksis i høj grad er udformet af det miljø, den finder sted i, er det afgørende, at socialarbejdere er aktivt engagerede i at påvirke disse kontekster (Healy, 2016:21). Ifølge Healy *”bør socialarbejdere udfordre organisationspolitikker, der er diskriminerende og forhindre os i at realisere vores mål om at opnå positive sundheds- og velfærdsmæssige resultater”* (Healy, 2016:21). Healy argumenterer endvidere for, at socialarbejdere ikke blot bør affinde sig med organisatoriske diktater, men derimod forstå at navigere i de organisatoriske rammer de befinder sig i (Healy, 2016:14). Kjeld Nielsen supplerer dertil med det faktum, at professionsidentitet refererer til en arbejdsidentitet og en række standarder, som socialarbejdere har tilegnet sig gennem deres uddannelse (Nielsen, 2011:49). Identiteten, og de standarder der knytter sig hertil, kan være i modstrid til de standarder, som de møder i praksis (Nielsen, 2011:49). Hvis socialarbejdere blot bliver socialiseret ureflekteret ind i den organisatoriske kontekst uden blik for at aflæse praksis, så vil muligheden for at udøve godt socialt arbejde blive reduceret (Healy, 2016:14). Dette beskriver Healy som *”opskriften på udbrændthed og kynisme”*,

eftersom socialarbejdere derved hurtigt vil miste troen på grundlaget for deres profession (Healy, 2016:12). Healy fremsætter således betydningen af de organisatoriske rammer, hvilke ligger til grund for socialfaglige armbevægelser i en organisatorisk sammenhæng (Healy, 2016:13). Hun beskriver dertil vigtigheden af *”at socialarbejdere analyserer deres institutionelle miljø, hvis de ønsker at lykkes med at realisere det sociale arbejdes værdier”* (Healy, 2016:15). Beskæftigelsesområdet udgør en central rolle for det sociale arbejde, da indsatsen for alle ledige, såvel dagpengemodtagere, sygedagpengemodtagere som kontanthjælpsmodtagere, er forankret i jobcentrene. Derved er det relevant at undersøge, hvordan det sikres, at socialfaglige aktører i de danske jobcentre ikke bliver syge af at gå på arbejde – og i værste fald ender som borgere på egen arbejdsplads...

Trivsel på arbejdet påvirker os alle - *”Når vi trives på arbejdet, så virker tilværelsen let og ukompliceret og fylder os med overskud og glæde. Helt ideelt ville det være, hvis man kunne slå hælene sammen og juble YES – det er mandag, og jeg skal på arbejde”* (Netdoktor, 2010).

Kapitel 2

Videnskabsteori

I følgende kapitel introduceres specialets videnskabsteoretiske positionering, som er valgt på baggrund af det ontologiske- og epistemologiske standpunkt. Den videnskabsteoretiske positionering er et gennemgående element i specialet, og vil fremgå, såvel implicit som eksplicit, med formålet at øge gennemsigtigheden ved at styrke begrundelsen for de til- og fravalg, der foretages i forskningsprocessen. Dertil anvendes Søren Juul og Kirsten Bransholm Pedersen, Nils Gilje samt Hanne Fredslunds udlægning af filosofisk hermeneutik samt et mindre input fra Søren Kristiansen. Kapitlet består ydermere af en eksplicitering af min oprindelige forforståelse samt afslutningsvis en beskrivelse af specialets induktive forskningsproces med udgangspunkt i Søren Peter Olesen og Merete Monrad udlægning af forskningsproces og analysestrategi.

Hermeneutik

Med udgangspunkt i specialets problemformulering og dertilhørende arbejdsspørgsmål er intentionen en forståelses- og fortolkningsorienteret tilgang til videnskab. Specialet vil derfor tage sit afsæt i en hermeneutisk tilgang, nærmere betegnet i professor Hans-George Gadamer's filosofiske hermeneutik. Ifølge den hermeneutiske tilgang foreligger en forståelse af, at verden ikke skal forklares, men at det derimod er videnskabens opgave at tilvejebringe en fortolkende forståelse af et givent fænomen (Juul og Pedersen, 2012:404). Der foreligger flere videnskabsteoretiske tilgange indenfor samfundsvidenskab, der muliggør veje til forståelse. Mit valg af netop Gadamer's filosofiske hermeneutik, og ikke eksempelvis socialkonstruktivismen eller fænomenologien, udspringer af Gadamer's begreb *"forforståelse"*.

Gadamer's filosofiske hermeneutik

Ifølge Gadamer er det ikke muligt at undersøge et givent fænomen fordomsfrit, hvortil han fremstiller en fordom som et indlejret vilkår hos alle mennesker (Gilje, 2017:135). Sædvanligvis forbindes en fordom overvejende med en negativ holdning til et bestemt fænomen, men sådan forholder det sig ikke ifølge Gadamer (Gilje, 2017:137), *"hvis vi intet ved om det fænomen, vi skal undersøge, så ved vi ikke, hvilke forskningsspørgsmål vi skal stille"* (Fredslund, 2005:78). Fordomme vejleder forståelse, og at tro man kan gå fordomsfrit til et fænomen, er ifølge Gadamer en fordom i sig selv (Fredslund, 2005:78). Denne forudsætning referer ligeledes til begreberne for-forståelse og før-

meninger, men kan også betegnes som horisont eller forståelseshorisont (Gilje, 2017:128). Forforståelsen referer, ifølge Gadamer, til en *for*-forståelse af et givet fænomen, der ligger forud for en forståelsesproces – ordet *”for”* henviser derved til foranderlighed, hvortil der også findes et potentielt *”efter”* (Fredslund, 2005:77). Den oprindelige forforståelse, fortolkningen af den indsamlede empiri kombineret med relevant teori danner derved mulighed for at opnå en ny forståelse af genstandsfeltet, hvilket Gadamer betegner som en horisontsammensmeltning (Gilje, 2017:137).

Videnskabsteoretiske traditioner handler grundlæggende om ontologiske- og epistemologiske grundantagelser, hvilke henviser til opfattelsen af virkelighedens beskaffenhed og erkendelsens muligheder (Juul og Pedersen, 2012:419). Hermeneutik står i kritisk opposition til positivismen og enhver form for realisme, der anskuer virkeligheden som determineret af objektive og upersonlige strukturer (Juul og Pedersen, 2012:403). Derved bryder den filosofiske hermeneutik med den ontologiske forestilling om en *”virkelig verden derude”*, og fremhæver, at virkeligheden er det, der viser sig for erfaringen (Juul og Pedersen, 2012:403). I forlængelse af den ontologiske grundantagelse er det ifølge Juul og Petersen en epistemologisk grundantagelse i den filosofiske hermeneutik at *”forskeren aldrig kan sætte sin ”væren i verden” i parentes og opnå et sikkert fundament for erkendelse”* (Juul og Pedersen, 2012:404). Derved vil beskrivelser og fortolkning af virkeligheden altid være gennemsyret af fordomme *”det er de briller vi ser verden igennem – briller, som vi aldrig kan tage af, fordi de sidder bag vores øjne”* (Gilje, 2017:135) og det er således ikke muligt at adskille forforståelsen fra det undersøgte fænomen.

Hermeneutikken udgør en videnskabelig tilgang, der har til hensigt at fortolke og dermed forstå *”hvordan mennesker på baggrund af bestemte erfaringer, viden og perspektiver oplever og tilskriver mening til genstande, begivenheder og fænomener”* (Kristiansen, 2017:154). Den filosofiske hermeneutik befinder sig i samme lejr som fænomenologien med interesse for menneskets subjektive og intersubjektive erfaringsverden (Juul & Pedersen, 2012:404). Hensigten er således at designe undersøgelsen i overensstemmelse med den hermeneutiske tradition, hvilket vil blive ekspliciteret i de kommende kapitler og afsnit. De ontologiske- og epistemologiske grundantagelser præger derved de metodiske refleksioner og dertilhørende til- og fravalg, den anvendte analysestrategi og den afsluttende besvarelse af problemformuleringen.

Forforståelse

I forlængelse af ovenstående anvender Gadamer begrebet *"horisont"* som en metafor for fordomme, hvilket også betegnes som forforståelse (Gilje, 2017:134). Med hensigten om at undersøge oplevelser og erfaringer hos de socialfaglige aktører i Jobcenter Hvidovre, der kan tilskrives betydning for det psykiske arbejdsmiljø, præges undersøgelsen af min oprindelige forforståelse. Forforståelsen, som medbringes i specialet, er præget af den oprindelige interesse for emnet og den viden, som er indsamlet i den tidlige undersøgelsesperiode ved litteratursøgning. På baggrund af diverse rapporter, artikler og tidligere forskning tegner der sig et billede af, at socialarbejdere, særligt med ansættelse i en forvaltning, oplever et belastet psykisk arbejdsmiljø. Jeg har derved en opfattelse af socialfaglige aktører som profession, af socialfaglig praksis og af socialfaglige aktørers oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø. Som tidligere beskrevet udspringer specialet af den tankevækkende realitet, at de mennesker, der fungerer som grundstenen i det sociale system, lader til at få det dårligt af at gå på arbejde. Derfor er min forforståelse præget af opfattelsen af, at socialfaglige aktører, særligt med ansættelse i en forvaltning, er en faggruppe i modvind. Grundlaget for denne opfattelse skal findes i begrebet *"den socialfaglige værnepligt"*, som fremgår af specialets forord og COWI's forskning og resultater deraf.

I bestræbelsen på at anvende forforståelsen hensigtsmæssigt og produktivt, inddrages denne kontinuerligt gennem hele forskningsprocessen, da det er afgørende, at den hermeneutiske pointe omhandlende inddragelse af forforståelsen ikke blot forbliver en indledningsvis refleksion. Hensigten er derved at skabe gennemsigtighed og selvkritisk refleksion løbende gennem forskningsprocessen. Min forforståelse vil være udslagsgivende for min fortolkning, da det netop er den, der udgør min forståelseshorisont. Forforståelsen vil derfor blive ekspliciteret i forbindelse med besvarelsen af specialets problemformulering med henblik på en mulig horisontsammensmeltning.

Jeg fik ved min indledende kontakt til Jobcenter Hvidovre mulighed for indsigt i deres to foregående trivselsmålinger, hvilke påviser yderst positive oplevelser og erfaringer med det psykiske arbejdsmiljø (Center for Beskæftigelse og Borgerservice, 2021). Den oprindelige forforståelse, som beskrevet ovenfor, ligger fortsat til grund for den oprindelige interesse, dog ændres fokus, med udgangspunkt i trivselsmålingerne, mod hvad der er særligt for Jobcenter Hvidovre. Hvad kan beskrives som nøglen til deres positive oplevelser og erfaringer, hvad ligger til grund for at Jobcenter Hvidovre ser ud til at gøre op med begrebet *"Den socialfaglige værnepligt"* samt COWI's konklusion

omhandlende at, socialfaglige aktører, særligt med ansættelse i en forvaltning, er en faggruppe i modvind.

Det skal pointeres, at selv med et filosofisk hermeneutisk udgangspunkt er det ikke muligt at skabe en fuldstændig åbenhed. Uanset forskningsmetodiske til- og fravalg vil det aldrig være muligt at indfange genstandsfeltet i al sin kompleksitet, *”forskning indebærer altid en eller anden grad af formalisering, forenkling og kategorisering”* (Fredslund, 2005:99). Hertil skal det påpeges, at til trods for et hæderligt forsøg på eksplicitering og hensigtsmæssig anvendelse af forforståelsen samt anskuelsen af forforståelse som produktiv for erkendelse, vil den i sidste ende sætte nogle grænser for erkendelse. Min fornemmeste opgave som abonnerende på filosofisk hermeneutik er derfor at forholde mig kritisk og reflekterende til forforståelsen, mødet mellem forståelseshorisontener og min fortolkningsorienterede tilgang til videnskab.

Induktiv forskningsproces

Teori kan have forskellige positioner i samfundsvidenskabelig forskning (Fredslund, 2005:88). Forskningsproces og analysestrategi kan fremgå som henholdsvis induktive, deduktive, abduktive eller retroduktive, hvilket henviser til *”logiske slutningsmåder, men også typer af såvel undersøgelsesdesign som analysestrategier”* (Olesen og Monrad, 2018:18). Begreberne refererer grundlæggende til, hvordan teorier og deres forklaringsværdi anvendes, og hvornår de indtræder i forskningsmæssig sammenhæng. Indenfor en filosofisk hermeneutisk forståelseshorisont vil teori blive anvendt til at stille nye spørgsmål til empiriske iagttagelser og derved skabe mulighed for fortolkninger. Strategien for nærværende forskningsproces bunder i en åbenhed overfor den kompleksitet, der eksisterer i undersøgelsesfeltet, hvilken, efter min vurdering, fremkommer tydeligst gennem en fortolkningsproces, hvor empirien danner udgangspunkt for forståelse og fortolkning. Formålet er, at lade den teoretiske og den empiriske horisont mødes ved at lade teoretiske begreber udfordre de empiriske iagttagelser, i forhåbningen om en ny forståelse. Dette munder ud i en dialektisk vekselvirkning mellem den indsamlede empiri og relevante teoretiske begreber, hvilket ligger til grund for en analytisk fortolkning.

Kapitel 3

Metode

I følgende kapitel introduceres specialets metodiske tilgang, hvilket inkluderer en præsentation af de metodiske valg i forbindelse med udarbejdelsen af specialet og overvejelser forbundet hermed. Specialet vil undersøge de socialfaglige aktørers oplevelser og erfaringer med det psykiske arbejdsmiljø i en organisatorisk kontekst og jeg vil derfor have fokus på at opnå indsigt i organisatoriske forhold samt organisationskulturen med betydning for det psykiske arbejdsmiljø. Hensigten er ikke at foretage en dybdegående redegørelse for udvalgte metoder, men derimod at fokusere på metodens anvendelsesperspektiv i specialet. Således vil kapitlet indeholde løbende argumenter for specialets metodiske tilgang samt relevans i forhold til indsamlingen af datamaterialet og den efterfølgende analyse.

Datatilvirkning

Specialets problemformulering, de dertilhørende arbejdsspørgsmål og specialets videnskabsteoretiske positionering, der har afsæt i filosofisk hermeneutik, bidrager til intentionen om en forståelses – og fortolkningsorienteret tilgang til videnskab. Som tidligere beskrevet er den videnskabsteoretiske positionering et gennemgående element, og den har i forbindelse med specialets metodiske tilgang til hensigt at øge gennemsigtigheden. Der vil således være en opmærksomhed på de ontologiske- og epistemologiske grundantagelser, hvilket kan styrke begrundelsen for de metodiske valg, der foretages i forskningsprocessen. Særligt har den epistemologiske grundantagelse, der henviser til *”hvad viden er, hvad det er vigtigt at vide noget om, og hvordan vi kan opnå viden”* (Christensen, Jørgensen, Olesen og Rasmussen, 2015:15), medført overvejelser i forbindelse med hvilke vidensformer jeg ønsker at tilvejebringe. Den epistemologiske grundantagelse bidrager til formålet om at tilvejebringe viden om de professionelle aktørers oplevelser og erfaringer i forbindelse med det psykiske arbejdsmiljø. For at kunne efterkomme den hermeneutiske tradition, der har til hensigt at frembringe en ny forståelse gennem den cirkulære hermeneutiske proces, vil jeg fremgå som en aktiv medskabende af den indsamlede empiri. Der fremgår ikke konkrete forskningsmetodiske anvisninger i Gadamer's filosofiske hermeneutik, men derimod universelle betingelser for forståelse (Fredslund, 2005:74). Derved rettes opmærksomheden mod hvilke metodiske tilgange, der skaber mulighed for at fremme disse forståelsesprocesser, hvilket vil fremgå af de kommende afsnit.

Casestudie som forskningsdesign

I specialet anvendes casestudie som forskningsdesign. Casestudie er *”udviklet som design til at dække over en måde at udvælge, afgrænse eller beskrive en konkret forskningsgenstand”* (Frederiksen, 2018:100). En case kan karakteriseres som en kompleks enhed, hvilket refererer til et samspil af faktorer inden for en given afgrænsning (Frederiksen, 2018:100). Casestudie som forskningsdesign er relevant, når det fænomen, der undersøges, har en direkte forbindelse med den kontekst, hvori det udspiller sig (Frederiksen, 2018:101). Ifølge Gadamer er konteksten udgangspunktet for forståelse, hvilket henviser til den kontekst, som mennesket er indlejret i (Fredslund, 2005:79), i dette tilfælde informanternes daglige praksis. Casestudie som forskningsdesign medfører muligheden for at undersøge en specifik case. I nærværende speciale tages der, som tidligere nævnt, udgangspunkt i Jobcenter Hvidovre. Jobcenter Hvidovre kan karakteriseres som en offentlig dansk forvaltning, hvilket medfører mulighed for en undersøgelse af de socialfaglige aktørers psykiske arbejdsmiljø i en kontekst som COWI’s rapport konkluderer oplever et belastet psykiske arbejdsmiljø (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:9). At konteksten danner udgangspunktet for forståelse medfører, at jeg ikke kan forstå de socialfaglige aktører uafhængigt af den kontekst, som de er placeret i, hvormed det er min opgave at fortolke de socialfaglige aktørers forståelser i sammenhæng med deres socialfaglige praksis. Jobcenter Hvidovre er valgt som case, da jobcenteret betegnes som en dansk forvaltning. Jobcenteret er således et udtryk for min interesse i feltet og har samtidig medvirket til en afgrænsning af problemstillingen og endvidere et sammenhængende forskningsdesign.

Ifølge Morten Frederiksen er det afgørende at være opmærksom på, hvad en given case kan sige noget om. Dertil er det af betydning, at Jobcenter Hvidovres sidste nye trivselsmåling viser yderst positive oplevelser og erfaringer i forbindelse med det psykiske arbejdsmiljø (Center for Beskæftigelse og Borgerservice, 2021). I casestudieterminologien kan Jobcenter Hvidovre derved karakteriseres som en case, der viser ekstraordinært gode resultater (Frederiksen, 2018:101). Almindeligvis kan en sådan case ikke medvirke til at tydeliggøre det gennemsnitlige og sammenlignelige, men derimod fremvise hvad der virker særligt godt samt hvilke forhold, der ligger til grund for dette (Frederiksen, 2018:101). Formålet er således at undersøge, hvad der netop er særligt ved Jobcenter Hvidovre, der som udgangspunktet defineres som en almindelig dansk forvaltning.

Jobcenter Hvidovre

Specialet tager konkret udgangspunkt i to teams underlagt jobcenteret i Center for Beskæftigelse og Borgerservice i Hvidovre Kommune. De pågældende afdelinger er anonymiseret i specialet for at sikre informanternes anonymitet. Det er et bevidst valg, at specialet tager udgangspunkt i to teams underlagt kommunens beskæftigelsesområde, da der, som beskrevet i specialets problemfeltet, ses en øget tendens til et belastet psykisk arbejdsmiljø i offentlige forvaltninger.

De danske jobcentre løser kerneopgaverne i beskæftigelsesindsatsen. Deres primære opgave består i at hjælpe ledige i job og at hjælpe virksomheder med at rekruttere den arbejdskraft, som de har brug for (STAR, 2020). Det praktiske arbejde med en beskæftigelsesrettet indsats er lokalt organiseret, men jobcenteret og de øvrige underliggende afdelinger, derved også de to teams, er ligeledes en del af en større politisk styret organisation. Ansvar og opgaverne i forbindelse med beskæftigelsesindsatsen løses på henholdsvis nationalt, regionalt og lokalt niveau (STAR, 2020). Det nationale niveau refererer til Beskæftigelsesministeriet og beskæftigelsesministeren, der besidder det overordnede ansvar for beskæftigelsespolitikken. Det regionale niveau består af Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR) som har til formål at sørge for, at politiske reformer bedst muligt implementeres i jobcentre, a-kasser mv. (STAR, 2020). På det lokale niveau, hvor specialet tager sit udspring, er det kommunalbestyrelsen, der har ansvaret for beskæftigelsesindsatsen.

I Danmark er det de 94 jobcentre, der varetager mødet med borgere og virksomheder, der mangler henholdsvis arbejde og arbejdskraft (STAR, 2020). Jobcenter Hvidovre befinder sig som en del af Center for Beskæftigelse og Borgerservice (Hvidovre Kommune, u.å.), hvilket varetager den arbejdsmarkedsrettede indsats i Hvidovre Kommune. Jobcenter Hvidovre er inddelt i flere underafdelinger med dertilhørende forskellige arbejdsopgaver, hvilket består af ”*Jobservice, Ungeindsatsen, Sygedagpenge, Plan og Indsats, Beskæftigelsesafklaring og fleksjob samt job- og virksomhedsindsats*” (Hvidovre Kommune, u.å.).

Adgang til feltet og rekruttering af informanter

Det har ikke været ligetil at få adgang til feltet og rekruttering af informanter. På baggrund af specialets fokus på det psykiske arbejdsmiljø er det min antagelse, at det er et organisatorisk- og ledelsesmæssigt ømtåleligt emne, hvis eksempelvis trivselsmålingerne ikke viser gode resultater. Det lykkes mig dog at få en aftale med Hvidovre Kommune. Indledningsvis kontaktede jeg Hvidovre

Kommunes jobcenter med henblik på videre kontakt til en daglig leder i jobcenteret. Jeg kom i besiddelse af en mailadresse, og efter en kortere mailkorrespondance havde jeg en telefonsamtale med den daglige leder i Jobcenter Hvidovre. Jeg fik derved mulighed for at fortælle nærmere om mit speciale samt udvælgelseskriterier i forbindelse med informanter. Den daglige leder indvilligede efterfølgende i deltagelse og til at være behjælpelig i forbindelse med rekruttering af informanter.

I den forbindelse er rekrutteringen af informanterne sket på baggrund af rekrutteringsmetoden ”gatekeeper” (Carlsen, 2018:259). Gatekeeper-metoden henviser til, hvordan der indledningsvis etableres kontakt til én person, der besidder mulighed for at formidle kontakt til informanter med kendskab til det ønskede forskningsfelt (Carlsen, 2018:259). En gatekeeper vil ofte være en leder på en arbejdsplads (Carlsen, 2018:259), hvilket også er tilfældet for rekrutteringen af mine informanter. Det er således lederen, der har været med til at udvælge de ansatte, som jeg har fået mulighed for at interviewe. Det er essentielt at notere sig, at gatekeeperen derved har mulighed for at udvælge informanter, der udlægger en forestilling, som er i overensstemmelse med lederens egne værdiforestillinger (Carlsen, 2018:259). Dette kan udfordre frivillighedsaspektet, som jeg på baggrund af gatekeeper-metoden ikke har kunne sikre opfyldelse af i selve rekrutteringsprocessen, da jeg ikke har haft indflydelse på -eller viden om, hvorvidt informanterne er blevet pålagt deltagelse, eller om de frit har kunne afslå. I en sådan situation kan informanterne opleve et internt afhængighedsforhold med gatekeeperen/lederen (Carlsen, 2018:259). Informanterne kan få indtryk af, at de er udvalgt af en særlig grund, hvilket kan medføre usikkerhed omkring, hvorfor at A og B er udvalgt, men ikke C og D. Der opstår derved en risiko for, at informanterne får det indtryk, at de pålægges særlige forventninger i forbindelse med deres udtalelser, hvilket kan resultere i en udsat position i forhold til ledelsen og kollegaer. Dette kan vise sig i form af mulig mistro, misundelse eller beundring (Carlsen, 2018:259). Særligt i forbindelse med et ømtåleligt emne som psykisk arbejdsmiljø kan informanterne risikere at have en oplevelse af forventninger i henhold til deres udtalelser, hvilket vil blive særligt berørt senere i specialet under afsnittet ”mulige bias”. Dette har jeg forsøgt at imødekomme ved at italesætte specialets formål, mine ikke-eksisterende agendaer samt en udførlig gennemgang af samtykkeerklæringen, der henviser til frivillig deltagelse. Min oplevelse under de udførte interviews var, at samtlige informanter ønskede at deltage, og de tilkendegav efterfølgende, at jeg gerne måtte kontakte dem ved yderligere spørgsmål eller uddybninger. Dette tilbud gav et indtryk af, at de ikke har oplevet interviewet som hverken uvedkommende, ubehageligt eller pålagt.

I visse tilfælde kan en gatekeeper forsøge at påvirke undersøgelsen ved eksempelvis at anfægte hvilke spørgsmål der stilles, hvilke medarbejdere der må deltage, og hvor meget tid deltagerne har til rådighed mv. (Carlsen, 2018:259). På baggrund af tidspres i informanternes daglige praksis fik jeg mulighed for 45 minutter med hver informant, hvilket medførte en reduktion af den oprindelige interviewguide. Jeg har været nødsaget til at præcisere og helt eliminere dele, som jeg oprindeligt vurderede relevante. Som tidligere beskrevet har det ikke været let at få adgang til feltet, og jeg indviede derfor, uden indvendinger, da jeg oplevede at det var min eneste mulighed for at erhverve informanter til specialet.

Informanterne er rekrutteret på baggrund af udvælgelseskriterierne ”ansættelse i en forvaltning”, ”ansættelse i samme afdeling, under samme ledelse”, ”samme jobfunktion og arbejdsvilkår” samt ”underlagt samme APV”. Samtlige informanter er ansat under betegnelsen Jobkonsulent, men med forskellige uddannelsesmæssige baggrunde, hvilket vurderes uden relevans for specialet. Informanterne er endvidere anonymiseret, hvilket jeg ligeledes vurderer uden betydning for specialets resultater. Informanterne vil derfor benævnes som henholdsvis ”Informant A”, ”Informant B”, ”Informant C” og ”Informant D”, hvilket fremgår ved anvendte udsagn i analysen. Informanterne vil indgå på lige vilkår i specialet, da de er rekrutteret efter ovenstående udvælgelseskriterier og der derved ikke er diversitet forbundet med informanterne og deres udtalelser. Forud for de udførte interviews har samtlige informanter underskrevet en samtykkeerklæring, hvilken indeholder informanternes muligheder og rettigheder. Det fremgår bl.a. af samtykkeerklæringen, at informanterne er garanteret fuld anonymitet, og at deres oplysninger vil blive opbevaret forsvarligt.

Kvalitativ forskningsmetode

På baggrund af specialets videnskabsteoretiske positionering samt casestudie som forskningsdesign er den kvalitative forskningsmetode hensigtsmæssig i forbindelse med dataindsamlingen. Cand.scient.pol Anders Bøggild Christensen fremhæver i den forbindelse:

... for at nå til en dybere forståelse af de sociale fænomener - anvender hermeneutikere ofte kvalitative metoder i samfundsvidenskaben, fordi de er egnede til at få subjekternes meninger og intentioner frem i lyset (Christiansen, 2018:33).

Specialet tager derved udgangspunkt i den kvalitative tilgang, da dette medfører mulighed for at opnå dybere indsigt i informanternes oplevelser og erfaringer (Christiansen, 2018:35). Årsagen hertil er intentionen om at tilvejebringe viden om de professionelle aktørers oplevelser og erfaringer i relation til den organisatoriske kontekst samt organisationskulturen og dennes indvirkning på det psykiske arbejdsmiljø. Før jeg kan sige noget om, hvilken betydning den organisatoriske kontekst og organisationskulturen har for de professionelle aktører, er det essentielt at rette fokus mod de organisatoriske dagligdagsopfattelser, som de bliver italesat og kommer til udtryk blandt de socialfaglige aktører. Den viden, som belysningen af problemstillingen fordrer, skal derfor basere sig på en indsigt i hverdagen i Jobcenter Hvidovre, og derved hvilke oplevelser og erfaringer der forbindes dermed. På denne baggrund er det min vurdering, at en række kvalitative interviews med de involverede aktører vil være relevante, både i forbindelse med problemstillingens omdrejningspunkt og qua denne dataindsamlingsmetode medfører et udgangspunkt, hvor fortolkning af informanternes udsagn i henhold til kontekst medfører muligheden for at undersøge deres oplevelser og erfaringer med det psykiske arbejdsmiljø.

Dataindsamling

Som tidligere beskrevet inddrages forforståelsen kontinuerligt gennem hele forskningsprocessen, da det er afgørende, at den hermeneutiske pointe omhandlende inddragelse af forforståelsen ikke blot forbliver en indledningsvis refleksion. Med et hermeneutisk afsæt påvirkes dataindsamlingen af *"forskerens forforståelser ud fra den historiske og samfundsmæssige kontekst og biografiske erfaringer"* (Monrad, 2018:110). I modsætning til positivismen, der opfatter data som en spejling af verden, hvor forskeren skal indsamle data uden at påvirke datamaterialet, erkendes forskerens påvirkning af dataindsamlingen i den hermeneutiske tradition (Monrad, 2018:111). I hermeneutikken anses forforståelsen som et grundvilkår, og opmærksomheden rettes derved på, hvad forforståelsen betyder for vidensproduktionen (Monrad, 2018:114). Som tidligere beskrevet er filosofisk hermeneutik valgt på baggrund af det ontologiske- og epistemologiske standpunkt samt intentionen om en forståelses- og fortolkningsorienteret tilgang til videnskab. Formålet er dermed at fremme velovervejede refleksioner i forbindelse med hvilken type af viden, der er relevant, og hvordan denne viden tilvejebringes (Olesen og Monrad, 2018:22). Det empiriske materiale, der fremfindes ved dataindsamlingen, vil fremstå som et udsnit af *"virkeligheden"*, hvilket vil danne grundlag for specialets analyser og senere en besvarelse af problemformuleringen. I specialet anvendes *"forskergenerede data"* ved brug af semistrukturerede, kvalitative forskningsinterviews. Grundlaget

derfor udspringer af hensigten om at tilvejebringe empirisk materiale, der giver mulighed for en fyldestgørende besvarelse af specialets problemformulering, hvilket samtidigt har til hensigt at øge specialets validitet. Ydermere medfører ”forskergenerede data” kontrol med dataindsamlingen samt viden omkring dataindsamlingens forløb, hvilket er medvirkende til at øge specialets reliabilitet (Monrad, 2018:119).

Semistrukturerede, kvalitative forskningsinterviews

Specialets dataindsamling er foretaget ved semistrukturerede, kvalitative forskningsinterview, hvilket Steiner Kvale definerer som ”*et interview, der har til formål at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden med henblik på at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener*” (Kvale, 2008:19). Med et hermeneutisk udgangspunkt har jeg valgt at anvende den kvalitative interviewform, da sandheden, ifølge Gadamer, ikke er tilgængelig fra en enkelt persons perspektiv, men ligger i dialogen mellem mennesker, hvor muligheden for forståelse opstår (Kristiansen, 2017:158). Interview som dataindsamlingsmetode er i den hermeneutiske tradition derved et middel til at indsamle og udforske de forståelser, som et menneske har om et givent fænomen (Kristiansen, 2017:159). Interviewet anvendes derfor i specialet som en metode til at opnå en dybere forståelse af fænomenet psykisk arbejdsmiljø med udgangspunkt i de socialfaglige aktørers oplevelser og erfaringer, og anvendes derved som en metode til at indsamle data, der kan fortolkes (Kristiansen, 2017:161). Samtlige interviews blev udført individuelt med formålet at opnå viden omkring ”*individets perspektiv, erfaringer, viden, fortolkninger, oplevelser, følelser, begrundelser for handlinger og holdninger*” (Monrad, 2018:125).

For at sikre fyldestgørende forskningsinterviews og derved tilstrækkelig empiri til besvarelsen af specialets problemformulering, blev der forud for de udførte interviews udarbejdet en interviewguide. Interviewguiden blev formuleret med inspiration fra spørgeskemaet ”*Arbejdsmiljø og Helbred, AH*”, som er udviklet af Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) med formålet at ”*indhente viden om, hvordan beskæftigede i Danmark opfatter deres arbejdsmiljø og følge udviklingen i deres helbred*” (NFA, u.å.). Skemaet er offentligt tilgængeligt, og kan frit benyttes så længe NFA krediteres herfor (NFA, u.å.). I en bestræbelse på at kunne sikre at informanternes besvarelser kan bidrage med relevant viden med henblik på besvarelsen af problemformuleringen, er interviewguiden udformet med udgangspunkt i problemformuleringen, de dertilhørende arbejdsspørgsmål og inspiration fra NFA. Interviewguiden afspejler en åben indgangsvinkel, hvor intentionen er at indfange forskellige

perspektiver på problemstillingen, fremfor en opstilling af en række teoretisk konstruerede hypoteser til at teste et bestemt teoretisk begrebsapparat. En interviewguide med en åben indgangsvinkel medvirker til, at der skabes rum for ændringer i spørgsmålsformulering og rækkefølge, hvilket muliggør en tilpasning undervejs i interviewet afhængigt af informanternes udsagn (Kvale, 2008:129). Af interviewguiden fremgår eksempelvis spørgsmål som ”*Hvordan oplever du det psykiske arbejdsmiljø?*”, ”*Hvad vil du beskrive har indflydelse på din oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø?*”, ”*Hvordan oplever du at din arbejdsplads prioriterer forebyggelse af arbejdsmiljøproblemer?*” samt ”*Hvilke tiltag findes på din arbejdsplads for at sikre det psykiske arbejdsmiljø?*”. Spørgsmålsformuleringerne kan med Kvalets terminologi karakteriseres som åbne spørgsmål, hvilke både lægger op til at fremme en positiv interaktion i interviewsituationen og til at få en detaljerig viden til anvendelse i analysen (Kvale, 2008:134).

Metoden indikerer således specialets induktive orienterede tilgang, hvor hensigten udspringer af en reflekteret tilgang til empirien gennem en fleksibel fortolkningsramme med mulighed for teoretisk begrebsliggørelse ud fra empiriske iagttagelser. Ifølge Kvale og Brinkmann har det semistrukturerede interview til hensigt at udfolde betydningen af informanternes oplevelser og erfaringer, og derved kan det afdække deres levede verden forud for videnskabelige forklaringer (Kvale & Brinkmann, 2015:22). Grundlæggende er interview som dataindsamlingsmetode kendetegnet ved, at det er den interviewedes subjektive perspektiv på interviewets omdrejningspunkt, hvilket gennem sproget omsættes til data (Frederiksen, 2018:91). Fortolkningen af informanternes oplevelser og erfaringer forekommer derved gennem sproget, der fungerer som kilde til deres meningstilskrivninger (Kristiansen, 2017:161). Som tidligere beskrevet anvendes casestudie som forskningsdesign, hvilket, ifølge Frederiksen, har sin styrke i at kunne behandle komplekse sammenhænge med kun et fåtal af analyseenheder (Frederiksen, 2018:100). I relation dertil, indgår der fire interviews i specialet. Specialet foregiver ikke at være repræsentativt for socialfaglige aktører med ansættelse i en dansk forvaltning, men har derimod til hensigt at generere viden om subjektive oplevelser og erfaringer hos de socialfaglige aktører i Jobcenter Hvidovre. Et fåtal af analyseenheder giver mig udelukkende mulighed for at udtale mig om indikationer på tendenser, hvilket alene medfører muligheden for at diskutere fortolkningens omsættelighed til andre kontekster (Fredslund, 2005:97), hvilket vil blive yderligere beskrevet i kapitlet ”*Metodiske efterrefleksioner*”.

Transskription

Samtlige interviews blev optaget elektronisk, og efterfølgende transskriberet for at gøre materialet tilgængeligt for analyse. Ifølge Kvale og Brinkmann er transskription omformning af den mundtlige interviewsamtale til skreven tekst (Kvale og Brinkmann, 2015:235). Der findes ingen universel fremgangsmåde for, hvad der skal inkluderes ved transskription, så længe de samme overvejelser gør sig gældende for samtlige transskriptioner. Et vigtigt opmærksomhedspunkt i forbindelse med transskription er, at oversættelser fra talesprog til skriftsprog undervejs indebærer en række standardvalg (Kvale og Brinkmann, 2015:239). Transskription af de udførte interviews er derfor udført med nøje opmærksomhed på kontinuitet, og transskriberet ordret ud fra informanternes udsagn, dog er gentagelser og angivelse af eksempelvis ”øh” undladt. Et andet opmærksomhedspunkt er neutralitet, hvilket er afgørende for at opnå en så præcis anvendelse som muligt (Kvale og Brinkmann, 2015:239). Dette medvirker en loyalitet mellem informanternes mundtlige udsagn og den skrevne tekst, hvilket har til hensigt at eliminere fortolkning i transskriptionsprocessen (Kvale og Brinkmann, 2015:240).

Meningskondensering

For at frembringe overblik og struktur over det transskriberede datamateriale, har jeg valgt at foretage en meningskondensering. I den forbindelse sonderer Kvale og Brinkmann mellem henholdsvis ”*meningskondensering*” og ”*meningskategorisering*” (Kvale og Brinkmann, 2015:270). Meningskondensering refererer til et empirisk udgangspunkt, hvor empiriske fund danner grundlag for meningstilskrivninger, hvortil meningskategorisering referer til på forhånd, ofte teoribårne, definerede kategorier, der ligger til grund for overblik og struktur over de transskriberede interviews (Olesen og Carlsen, 2018:174). Med en induktiv forskningsproces samt et videnskabsteoretisk afsæt, der fordrer indsigt i informanternes oplevelser og erfaringer, blev interviewteksterne behandlet med udgangspunkt i Kvale og Brinkmanns ”*Meningskondensering*” (Kvale og Brinkmann, 2015:267). Meningskondenseringen blev udført ved tematisering udarbejdet på baggrund af specialets empiriske fund. Af tematikker i relation til de organisatoriske rammer, og hvilken betydning disse har for det psykiske arbejdsmiljø, fremgår eksempelvis ”*Autonomi og handlefrihed i det daglige arbejde*”, ”*Socialarbejderes reaktion på de dilemmaer, der ofte karakteriserer praksis for offentlige forvaltning*” samt ”*Balance mellem krav og ressourcers betydning for de danske socialarbejderes psykiske arbejdsmiljø*”. Dertil fremkom tematikker, hvilke pegede i retning af kulturens betydning for det psykiske arbejdsmiljø, eksempelvis ”*Afvigelse mellem den formelle*

organisationsstruktur og den uformelle organisationskultur”, *”Fællesskab frem for faglighed”*, *”Organisatorisk stabilitet”* samt *”Stærk organisationskultur med alt hvad det indebærer”*. Tematikkerne afspejler en åben indgangsvinkel, hvor hensigten er at frembringe overblik og struktur ved at indfange forskellige forhold og perspektiver på problemstillingen, frem for en opstilling af en række på forhånd konstruerede hypoteser, der har til formål at teste et bestemt teoretisk begrebsapparat.

Etiske overvejelser

I forbindelse med kvalitativ forskning følger formelle etiske regler og retningslinjer, da interview forbindes med en værdiladet aktivitet, der er kendetegnet ved, at det er den interviewedes subjektive perspektiv på interviewets omdrejningspunkt (Frederiksen, 2018:91). Grundlæggende handler etik om at gøre *”det gode”* (Carlsen, 2018:253). Viden om etiske principper og forskningsetik er derved nødvendige for at udøve god videnskabelig praksis. I det danske kodeks for forskningsintegritet fremgår det at *”ærlighed, gennemsigtighed og pålidelighed er grundprincipperne i alle faser i en forskningsproces for at lave forskning af høj kvalitet”* (Carlsen, 2018:257). I overensstemmelse dermed er en samtykkeerklæring nødvendig forud for udførelsen af interviewene, hvilken indeholder informanternes muligheder og rettigheder i forbindelse med deltagelse. Samtykkeerklæringen blev forinden interviewene gennemgået og efterfølgende underskrevet af informanterne. Hensigten var at oplyse informanterne om specialets formål, frivillig deltagelse samt muligheden for til enhver tid at ændre eller trække oplysninger og samtykke tilbage. Samtykkeerklæringen har endvidere til formål at oplyse informanterne om, at de er garanteret fuld anonymitet, og at deres oplysninger vil blive opbevaret forsvarligt. I forbindelse med fuld anonymitet har jeg undladt en præsentation af informanternes faglige baggrund samt anciennitet i jobcenteret, da disse oplysninger kan blottlægge deres identitet for andre ansatte, der kender til deres deltagelse i undersøgelsen. Jeg vurderer dertil, at disse oplysninger vurderes uden betydning for specialets resultater.

Kapitel 4

Analyselstrategi

Følgende kapitel indeholder en præsentation af specialets analysestrategi, der udspringer af specialets videnskabsteoretiske positionering, Gadammers filosofiske hermeneutik. I kapitlet fremgår lektor Søren Kristiansens samt lektor på Institut for Sociologi og Socialt Arbejde Søren Peter Olesens udlægning af en hermeneutisk orienteret analysestrategi. Dertil fremgår en beskrivelse samt egne refleksioner omkring specialet inductive tilgang og dertil, hvordan forholdet mellem empiri og teori vil fremgå af analysen ved et anvendelsesorienteret sigte.

Kvalitativ forskning rummer ofte omfattende beskrivelser af dataindsamlingen og forskningsprocessen, hvorimod der oftest ikke foreligger mange detaljerede beskrivelser af analysestrategi (Kristiansen, 2017:153). Dette kapitel har til hensigt at skabe gennemsigtighed ved eksplicit at beskrive den anvendte analysestrategi forud for specialet analyse, der ligger til grund for specialets konklusion og besvarelse af problemformuleringen. Kristiansen fremsætter, at en hermeneutisk analyse kan være vanskelig at sætte på formel, og at der forekommer ganske få operationelt anlagte introduktioner og fremgangsmåder (Kristiansen, 2017:153). Hensigten med nærværende kapitel er således at tydeliggøre analyseprocessen.

Den hermeneutiske cirkel

Ifølge Olesen har en analysestrategi til formål at ekspliciterer, hvordan analyseprocessen gribes an, med henblik på afslutningsvis at være i stand til at besvare specialets problemformulering (Olesen, 2018:146). Med udgangspunkt i den hermeneutiske tradition søger nærværende speciale at tilvejebringe en dybere forståelse af socialfaglig praksis, centreret omkring, hvordan socialfaglige aktører med ansættelse i en offentlig forvaltning oplever deres psykiske arbejdsmiljø. Analysestrategien udspringer af den videnskabsteoretiske positionering og fremkommer derved som en hermeneutisk orienteret analysestrategi, hvilket henviser til en relativt detaljeret analyse (Olesen, 2018:148). I tråd med specialets hermeneutiske positionering vil specialets analyse tage afsæt i den hermeneutiske cirkel, hvilket refererer til et dialektisk og cirkulært redskab, hvor det er afgørende at forstå delene ud fra helheden og helheden ud fra delene (Kristiansen, 2017:159). Den hermeneutiske cirkel anvendes i specialet til at forstå de socialfaglige aktørers oplevelser og erfaringer i relation til organisatoriske vilkår og forhold samt organisationskulturen som del af en større helhed, hvilket kan

beskrives som det psykiske arbejdsmiljø. Analysen udformes dermed som en vekselvirkning mellem disse. Jeg vil derved løbende i analysen søge at fremhæve den vekselvirkning, der finder sted mellem de empiriske iagttagelser samt de udvalgte teoretiske begreber, således at det fremgår tydeligt, hvilken anvendelse og forklaringskraft de udvalgte teoretiske begreber medfører for de fremkomne perspektiver. Formålet med analysen er at fortolke og søge mening i informanternes oplevelser og erfaringer med fokus på det psykiske arbejdsmiljø.

Teori

Som tidligere beskrevet kendetegnes forskningsprocessen ved en induktiv orienteret tilgang, hvilket medfører en reflekteret tilgang til empirien gennem en fleksibel fortolkningsramme med mulighed for teoretisk begrebsliggørelse ud fra empiriske iagttagelser. Strategien for nærværende analyse bunder i en åbenhed overfor den kompleksitet, der eksisterer i undersøgelsesfeltet, hvilken, efter min vurdering, fremkommer tydeligst gennem en fortolkningsproces, hvor empirien danner udgangspunkt for forståelse og fortolkning. Indenfor en filosofisk hermeneutisk forståelseshorisont vil teori anvendes til at stille nye spørgsmål til empiriske iagttagelser, hvilket kan føre til en ny forståelse.

Denne forståelse af forholdet mellem empiri og teori forudsætter ikke et fastdefineret teoretisk begrebsapparat. Derimod vil analysen bestå af et bredt spektrum af teoretiske fundament, hvilke vurderes nødvendige for at kunne foretage en præcis og meningsfuld fortolkning af det empiriske materiale. I modsætning til måden hvorpå mange andre specialer sædvanligvis er opbygget, vil der i nærværende speciale ikke fremgå et særskilt kapitel, hvor den teoretiske referenceramme præsenteres. Derimod vil fremstillingen af analysen afspejle forskningsprocessen således, at empiri og teori præsenteres undervejs, som det vurderes relevant. I forlængelse af mit valg af teoretikere såvel som teoretiske begreber er det vigtigt at understrege, at anvendelsen af det udvalgte ikke afspejler en fuldstændig fremstilling af begrebsapparaternes omfang og rækkevide. Derimod afspejles en selektiv udvælgelse af enkelte begreber og perspektiver, som efter min vurdering er relevante og bidrager til at kunne fortolke de empiriske iagttagelser, hvorfor de er brugbare i forbindelse med specialets analyse.

Kapitel 5

Analyse

Følgende kapitel vil fremgå som specialets analyse med henblik på besvarelse af specialets problemformulering. Første analysedel har til hensigt at belyse arbejdsspørgsmålet *”Hvordan formår de ansatte i Jobcenter Hvidovre at navigere i de organisatoriske rammer og hvilken betydning har det for deres oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø?”*. Derved rettes fokus mod den formelle organisationsstruktur, hvilket mere præcist adresserer det organisatoriske aspekt i socialt arbejde og derved de strukturelle betingelser som har indflydelse på den daglige praksis samt hvordan dette opleves af de socialfaglige aktører og hvilken betydning har det for deres oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø. Anden analysedel vil, med udgangspunkt i specialets induktive forskningsproces, tage afsæt i de empiriske iagttagelser. Hvor første analysedel har fokus rettet mod den formelle organisationsstruktur, så vil anden analysedel belyse den uformelle organisationskultur med fokus på *”Hvad karakteriserer kulturen i Jobcenter Hvidovre og hvilken betydning har det for de ansatte og deres oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø?”*. Som tidligere beskrevet, tilgik jeg feltet med et fokus på at socialfaglige aktører, særligt med ansættelse i en forvaltning, er en faggruppe i modvind. Dertil fik jeg ved min indledende kontakt til Jobcenter Hvidovre mulighed for indsigt i deres to foregående trivselsmålinger, hvilke påviser yderst positive oplevelser med det psykiske arbejdsmiljø (Center for Beskæftigelse og Borgerservice, 2021). Derved udspringer fokus med udgangspunkt i trivselsmålingerne og derved mod hvad der er særligt for Jobcenter Hvidovre. Hvad kan beskrives som nøglen til deres positive oplevelser og erfaringer og hvad ligger til grund for at Jobcenter Hvidovre ser ud til at gøre op med begrebet *”Den socialfaglige værnepligt”*.

Hensigten er ikke at foretage en dybdegående redegørelse for udvalgte teorier, men derimod at fokusere på teoriens anvendelsesperspektiv i specialet. I forlængelse af mit valg af teoretikere såvel som teoretiske begreber er det vigtigt at understrege, at anvendelsen af det udvalgte ikke afspejler en fuldstændig fremstilling af begrebsapparaternes omfang og rækkevide. Derimod afspejles en selektiv udvælgelse af enkelte begreber og perspektiver, som efter min vurdering er relevante og bidrager til at kunne fortolke de empiriske iagttagelser og dermed er brugbare i forbindelse med specialets analyse.

Analysedel 1

Hvordan formår de ansatte i Jobcenter Hvidovre at navigere i de organisatoriske rammer og hvilken betydning har det for deres oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø?

Grundsten i det sociale system

Dag Ingvar Jacobsen og Jan Thorsvik beskriver, hvordan de ansatte anses som organisationers vigtigste ressource *"den afgørende indsatsfaktor er arbejdskraften"* (Jacobsen og Thorsvik, 2014:215). Med de ansatte som grundsten i det sociale system skal fokus på det psykiske arbejdsmiljø derfor sikre, at offentligt ansatte ikke bliver syge af at gå på arbejde, at de ikke bliver udbrændte, og at de ikke mistrives gennem længere tid (Jacobsen og Thorsvik, 2014:218). De organisatoriske rammer på beskæftigelsesområdet forbindes ofte med omfattende rigiditet, hvor alt sander til i papirnusseri, og hvor forestillingen om rationalitet og effektivitet, med udgangspunkt i regelbundet bureaukrati, kvæler de ansattes frihed, foretagsomhed og selvrealisering med ødelæggende følger, ikke blot for indfrielsen af de organisatoriske mål, men i den grad også for de ansatte (Dansk Socialrådgiverforening, u.å.). Denne kvælsomme rigiditet tyder dog ikke på at være til stede i Jobcenter Hvidovre *"Der er rammer, det er en politisk styret organisation. Men i dagligdagen kan man sige, at der har vi de her rammer, og så kan du udfylde dem som det nu giver mening"* (Informant C). Citatet illustrerer en generel opfattelse blandt de ansatte, en bevidsthed omkring deres ansættelse og de tilhørende vilkår, men at de oplever et rum til at udfylde dagligdagen som det giver mening. Informant C fortsætter og fortæller at *"det giver noget tilfredshed for mig i hvert fald, at det ikke bare er beskrevet hvad du skal gøre"* (Informant C). For at forstå de socialfaglige aktørers arbejdspraksis, er det nødvendigt at vende blikket mod de kontekstuelle betingelser for beskæftigelsesindsatsen, da disse udgør rammerne for de socialfaglige aktører i Jobcenter Hvidovre.

Autonomi

Informanternes udsagn peger i retning af handlefrihed i det daglige arbejde, hvilket beskrives af informant B *"Altså du ved hvad du skal... Så hvis du gør dit arbejde godt, så er der sådan set ikke nogen på nakken af dig"* (Informant B). Citatet henleder til professor Henry Mintzbergs definition af *"det professionelle bureaukrati"* - også kaldt fagbureaukratiet. Mintzbergs teori tager afsæt i en typologi, der i artiklen *"Structure in 5's: A synthesis of the research on organization design"* (1980) beskriver forskellige organisationsformer og dertilhørende karakteristika (Mintzberg, 1983:30). Fagbureaukratiet kendetegnes ved professionalisering, og ved at produktionskernen, i dette tilfælde

de ansatte, er tildelt høj grad af beslutningskompetence og handlefrihed i det daglige arbejde (Jacobsen og Thorsvik, 2014:90). Denne type organisation er afhængig af produktionskernes evner og viden for at kunne fungere, da produktionskernen har til formål at realisere organisationens overordnede mål (Mintzberg, 1983:185), som i dette tilfælde består af at løse kerneopgaverne i beskæftigelsesindsatsen. Mintzberg karakteriserer denne idealtipe som *“It hires duly trained and indoctrinated specialists – professionals – for the operating core, and then gives them considerable control over their own work”* (Mintzberg, 1983:190). Organisationsformen giver, ifølge Mintzberg, en stor grad af frihed og demokratisk indflydelse for de socialfaglige aktører i kraft af den decentraliserede struktur, autonomi og selvkontrol, som organisationsformen bygger på (Mintzberg, 1983:191). Informant C fortæller i den henseende at *”I dagligdagen, hvem der gør hvad... ændre på nogle sagsstammer, så det giver mening i dagligdagen, det kan vi styre rimelig meget – frihed under ansvar og metodevalg under loven”* (Informant C).

Baggrunden for den autonomi som decentralt tildeles produktionskernen skal, som citatet ligeledes adresserer, forekomme i de egenskaber og den viden, som de professionelle besidder, og som er karakteristiske for opgaveløsningen på beskæftigelsesområdet. Samtlige informanter beskriver ligeledes, hvordan ledelsen fremtræder som aktiv medskabere af muligheden for at nyde godt af fagbureaukратиets potentiale. Informant A fortæller:

... jeg har en meget høj grad af indflydelse på min egne arbejdsopgaver og min egen tid. Altså (lederen) er en meget lidt kontrollerende person, så det vil sige at hvis det ser ud som om man gør sine ting, så regner hun med at det gør man og så kan jeg sådan set metodisk vælge, hvordan jeg vil gøre det (Informant A).

Som citatet illustrerer, understøttes den autonomi, der spores i Jobcenter Hvidovre, af lederen. Informanterne har en oplevelse af tiltro til deres opgaveløsning og derved en tillid til de evner og den viden, som de besidder. De arbejdsopgaver, som informant A henviser til, domineres af de muligheder, som de organisatoriske rammer medfører. Høj grad af indflydelse, som informant A beskriver, henleder opmærksomheden på begrebet *”Empowerment”*. Empowerment er en tilgang, hvilken allerede er alment kendt og anvendt i den beskæftigelsesrettede indsats og henviser til, at *”det er borgeren, der er ekspert i sit eget liv og selv ved, hvad der kan fungere indenfor de givne rammer”* (STAR, 2014:4). På beskæftigelsesområdet kan empowerment betragtes som et modsvar på

tendensen, at systemets regler bliver det centrale omdrejningspunkt for indsatsen, hvilket medfører en risiko for at borgerens ejerskab går tabt (Andersen og Brok, 2021:37). Empowerment anvendes på vekslende måder i forskellige sammenhænge (Andersen og Brok, 2021:17), hvortil det i dette tilfælde henledes til ejerskab i relation til de socialfaglige aktører. Trods diversitet forbundet med en endegyldig definition af empowerment, forbindes begrebet ofte med ejerskab over egen situation (Andersen og Brok, 2021:37) - at være ”herre i eget hus”. Fra et socialfagligt perspektiv henleder empowerment til, som Maja Lundemark Andersen og Pernille Nørlund Brok argumenterer for

At det med brug af empowerment som et centralt begreb i socialt arbejde er muligt, at socialarbejderne ser og anvender det rådighedsrum, som knytter sig til begrebet og de muligheder, som de i den sammenhæng kan skabe og udnytte (Andersen og Brok, 2021:51).

Citatet omhandler det rådighedsrum, der foreligger mellem socialarbejder og borger, og henviser til de muligheder, der skabes for ejerskab og inddragelse af borgerne i det sociale arbejde (Andersen og Brok, 2021:51). Citatet kan dog ligeledes anskues fra et socialfagligt perspektiv og henvise til den handlefrihed, der foreligger mellem socialarbejder og de organisatoriske rammer. Opmærksomheden rettes derfor mod, hvordan oplevelsen af at være ”herre i eget hus” kan fremme den frihed, foretagsomhed og selvrealisering, som omfattende rigiditet, rationalitet og effektivitet, med udgangspunkt i regelbundet bureaukrati, synes at forplumre (Dansk Socialrådgiverforening, u.å.). Det er et faktum, at den beskæftigelsesrettede indsats, som ovenfor beskrevet, forbindes med omfattende rigiditet (Dansk Socialrådgiverforening, u.å.) og derved rejser spørgsmålet, om det overhovedet er muligt at anskue empowermentbegrebet fra et socialfagligt perspektiv i relation til de danske jobcentre, når beskæftigelsesområdet angiveligt er så stramt defineret, som tilfældet er? (STAR, 2014:6). For at fodre en praksis præget af ejerskab, er det afgørende at ledere er opmærksomme på, hvordan de organisatoriske rammer kan understøtte empowerment og derved muliggøre empowering i forhold til medarbejderne og gennem deres ledelse faciliteter, at medarbejderne bedst muligt kan tage ejerskab over deres egen faglige praksis (STAR, 2014:7). Dertil fortæller informant A, at

... på den måde kan vi sagtens her i huset, altså ikke kun mig, men alle være medskabende. Altså hvis vi får en ide og på nogen måde kan få det til at passe ind i beskæftigelsesloven, så siger (lederen) ja (Informant A).

Citatet tydeliggør, hvordan lederen formår at bidrage til, at de ansatte har en oplevelse af at være medskabende, for så vidt beskæftigelsesloven tillader. Det kræver tiltro til de ansattes evner, viden og opgaveløsning at sætte sådanne skibe i søen og skabe overskud på empowermentkontoen. Citatet kan derved anses som et billede på, at de i Jobcenter Hvidovre gør op med, hvad Andersen og Brok beskriver som *"Empowermentparadokset"*, hvilket henviser til det paradoksale i, at de professionelle skal facilitere mulighed for at borgere kan opnå ejerskab over eget liv – *"i et system, de selv er underlagt og ofte ikke oplever sig selv empowered i"* (Andersen og Brok, 2021:22).

Modværge

Professor og forsker i statskundskab Michael Lipsky, forfatter til den prisbelønnede bog *"Street-Level Bureaucracy"* (1980) har, ligeledes Mintzberg, beskæftiget sig med de strukturelle betingelser for frontlinjemedarbejders virke i bureaukratiske organisationer (Lipsky, 1980:6). Lipsky adresserer i sin teoretisering de dilemmaer, som socialfaglige aktører i den offentlige sektor ofte oplever i det udførende led i frontlinjen, og har i den forbindelse identificeret nogle karakteristika (Moesby-Jensen og Moesby-Jensen, 2019:137). Dertil beskriver Lipsky fænomenet krydspres, hvilket almindeligvis forbindes med *"krav fra servicebrugerne om lydhørhed og effektivitet og kravene fra politikere og ledere af forvaltningerne om effektiv allokering af de offentlige ydelser"* (Moesby-Jensen og Moesby-Jensen, 2019:146). Ifølge Lipsky er krydspres ligeledes et afgørende vilkår for frontlinjens daglige praksis og henviser desuden til, hvordan frontlinjemedarbejderne befinder sig i en praksis præget af *"evige kampe mellem manglende ressourcer og et ønske om optimal og faglig arbejdsindsats"* hvor de er underlagt *"overskyggende organisationsmål, politiske målsætninger, mangelfulde ressourcer og søjler af ventende sager"* (Moesby-Jensen og Moesby-Jensen, 2019:146). Dette medfører, at frontlinjemedarbejderne befinder sig i det paradoksale forhold, hvor det forventes at de formår at navigere i ofte uforenelige krav fra forskellige kontekster, hvortil det umiddelbart ikke er muligt at indfri kravene fra den ene kontekst uden at afveje kravene fra den anden (Moesby-Jensen og Moesby-Jensen, 2019:149). I den forbindelse beskriver Lipsky, hvordan frontlinjemedarbejdere ofte brænder tidligt ud (Lipsky, 1980:29). De, der formår at fastholde socialfagligt arbejde, er de, der formår at navigere i de givne arbejdsvilkår (Lipsky, 1980:39). Lipsky beskriver dertil, hvordan frontlinjemedarbejderne som reaktion på de dilemmaer, der ofte karakteriserer praksis for offentlige forvaltning, oplever en tilbøjelighed til enten at gå til modværge eller underkaste sig den gældende organisationsstruktur. Dertil fortæller informant A

Loven er besluttet fra Christiansborg et eller andet sted og det bliver vi nødt til at finde os i. Man kan jo gøre det sådan, at hvis man skal oplyse sin jobkandidat om noget man synes er ubehageligt eller idiotisk direkte, så kan man jo sige til vedkommende, at jeg er meget uenig i denne her lov, men vi bliver nød. til at tale om den. Så man kan give sig selv til kende på den måde, det er også en måde at finde vej. Det kan være en udmærket metode til at relationen ikke går i stykker og man går hjem og føler at det hele er tåbeligt (Informant A).

Citatet fremsætter, hvordan informant A formår at finde vej og derved undgå en oplevelse af at det hele er tåbeligt. Det tyder på at informant A føler sig nødsaget til at give sig selv til kende og udtrykke sin personlige holdning til lovgivningen som kan være ubehagelig eller direkte idiotisk. I den forbindelse beskriver Lipsky, hvordan frontlinjemedarbejderne vil forsøge at afstemme forventningerne til "(...) themselves, their clients, and the potential of public policy" (Lipsky, 1980:15), for derved at skabe balance i de givne arbejdsvilkår. I forbindelse med Lipskys beskrivelse af frontlinjemedarbejderne reaktion på de dilemmaer, der ofte karakteriserer praksis for offentlig forvaltning, hvortil tilbøjeligheden til modværg opstår, øges tendensen til at "frontlinjemedarbejderne betjener sig af en praksis præget af genveje, copingstrategier og afværgemekanismer" som et modsvar eller modværg mod organisationsstrukturen (Moesby-Jensen og Moesby-Jensen, 2019:147). Almindeligvis henviser begreberne til en måde, at identificere, men også begrænse klientgrupper på (Moesby-Jensen og Moesby-Jensen, 2019:147). Lipsky fremhæver dertil, hvordan begreberne ligeledes kan henvise til, at frontlinjemedarbejderne udvikler en praksis præget af bestræbelsen på at begrænse efterspørgslen på serviceydelser samt optimal udnyttelse af tilgængelige ressourcer (Moesby-Jensen og Moesby-Jensen, 2019:147). Modsat Lipskys beskrivelse af de udfordringer frontlinjemedarbejderne ofte oplever, har de ansatte i Jobcenter Hvidovre en anden oplevelse. Informant A beskriver at

Vi har ikke så meget bullshit-kultur, vi siger bare hold kæft noget lort. Altså så vi tager let på formkravene. Hvis der kommer en kommunal revision og hvis vi så får at vide, at vi gør alt for lidt, så siger vi – vi må hellere lige gøre lidt ved det, sådan... Men vi presser ikke hinanden meget med sådan noget højtidlighed – det er vigtigt (Informant A).

At informant A beskriver at *"vi tager let på formkravene"* henviser til at de ansatte udvikler en praksis, der ikke præges af at identificere og begrænse klientgrupper, men derimod at identificere og begrænse formkravene. Dette indikerer, at de ansatte benytter sig af en form for modværg – en modværg, der kommer til udtryk ved at tage let på formkravene, hvilket informant sætter i relation til *"vi presser ikke hinanden meget med sådan noget højtidelighed"* (Informant A). Arbejdets karakter og betingelserne herfor medfører derved at de ansatte ikke udfører deres arbejde som formkravene oprindeligt anviser, men derimod sigter mod tilnærmelsesvis tilfredsstillende. Som citatet ovenfor illustrerer, kan dette betyde at de regler og krav, som besluttet ovenfra, ikke udmønter sig direkte i praksis, men derimod er et resultat af den modværg de ansatte benytter sig af. Ifølge Lipsky kan der blandt frontlinjemedarbejderne opstå nye rutiner i form af systematiske og ikke foreskrevne rutiner, hvilke ikke efterkommer de organisatorisk etablerede (Lipsky, 1980:25). Rutinerne er som udgangspunkt individuelle løsninger, som frontlinjemedarbejderne anvender i håndteringen af de krav de konfronteres med, men udvikler sig med tiden til uformelle organisatoriske rutiner, hvilke ikke er tilsvarende de officielle regler (Lipsky, 1980:26). Lipsky beskriver dertil at *"policy implementation in the end comes down to the people (the street-level bureaucrats) who actually implement it"* (Lipsky, 1980:39). Som citatet illustrerer, er det frontlinjemedarbejdernes praksis, der reelt determinerer, hvordan socialpolitik udfoldes, hvilket udspringer af, hvordan de professionelle vælger at fortolke de organisatoriske rammer, og dertil formkravene, i deres møde med borgerene (Lipsky, 1980:3). At tage let på formkravene og ligeledes sidestille formkravene med højtidelighed rejser spørgsmålet om kvaliteten i det sociale arbejde.

Som COWI konkluderer i rapporten *"Socialrådgivernes Psykiske Arbejds miljø – stress, arbejdspress og muligheder for at levere kvalitet i arbejdet"*, oplever næsten en femtedel (19pct.) af socialrådgiverne med ansættelse i en forvaltning, at de ikke har mulighed for at levere kvalitet i arbejdet, grundet stor arbejdsmængde, højt arbejdstempo samt manglende balance mellem krav og ressourcer (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:9). Hvis de socialfaglige aktører dertil ikke benytter sig af modværg, øges risikoen derved for krydspres, hvor det forventes at navigere i ofte uforenelige krav fra forskellige kontekster, hvor det umiddelbart ikke er muligt at indfri kravene fra den ene kontekst uden at affeje kravene fra den anden (Moesby-Jensen og Moesby-Jensen, 2019:149). Der tegner sig derved et billede af en form for chanceløshed, en *"pest eller kolera"*-tendens, hvor frontlinjemedarbejderne befinder sig i det paradoksale forhold, hvor det forventes at de formår at navigere i ofte uforenelige krav fra forskellige kontekster. På den ene side en praksis præget af

manglende balance mellem krav og ressourcer, hvilket ifølge COWI har betydning for muligheden for at levere kvalitet i arbejdet og på den anden side de socialfaglige aktørers modvæge, hvor de identificerer og begrænser formkravene, hvilket fremsætter en praksis, hvor kvalitetsspørgsmålet ligeledes rejses.

I Jobcenter Hvidovre tyder det på at de ansatte i fællesskab har valgt vejen ”ikke så meget bullshit”, hvor de sammen ikke presser hinanden med unødigt højtidlighed, hvilket kan forbindes med modvæge mod organisationsstrukturen (Informant A). Informant A beskriver dertil

For mig er et godt psykisk arbejdsmiljø, at jeg kan være ærlig – altså hvis jeg synes at der kommer en lov som jeg synes er sindssyg eller umenneskelig, grusom eller et eller andet. Så kan jeg sige til min leder og kollegaer, at det her er jo sindssygt – det her er jo lort. Altså jeg behøves ikke engang stille mig an eller være høflig – jeg kan bare sige det (Informant A).

De ansattes erfaringer kan tilskrives ovenstående citat, der tydeliggør en åben dialog mellem leder og de ansatte. Det lader således til, at de ansatte formår at skabe balance i de arbejdsvilkår, som de er underlagt ”Det er meget vigtigt, for ellers så tror jeg at man hurtigt kan få det rigtig skidt i det her system – altså en åbenhjertighed over for hinanden” (Informant A). ”Systemet” som informant A henviser til, har ifølge Anna Pia Holmgaard de seneste år været præget af et fokus på effektivitet, højere produktivitet, simple arbejds gange, mindre spild af ressourcer og strammere overholdelse af budgetter (Holmgaard, 2014:9). Et system man ifølge informant A ”hurtigt kan få det rigtig skidt i” (Informant A). Som tidligere beskrevet fremsætter Lipsky, at de, der formår at fastholde socialfagligt arbejde, er de, der formår at navigere i de givne arbejdsvilkår (Lipsky, 1980:39). Det lader således til, at den daglige praksis i Jobcenter Hvidovre er præget af en ”åbenhjertighed over for hinanden”, hvor det er muligt at være ærlig, hvilket ifølge informant A medfører et godt psykisk arbejdsmiljø. Denne åbenhjertighed ses ikke kun blandt de ansatte ”Altså det skal jo kommet et sted fra, det betyder meget at lederen også er åben, det er jo typisk at det kommer derfra. Det starter jo ofte oppefra, hvor det drysser nedad” (Informant B). Det tyder på, at de ansattes åbenhed, ”ikke så meget bullshit” samt nonchalant omgang med formkravene understøttes af den daglige ledelse

Det ene er jo, at der er den der tillidsbaserede ledelse, at hun stoler på at det vi gør, er rigtigt. Det betyder rigtig meget at man ikke hele tiden skal føle sig overvåget eller presset til noget (Informant D).

Det tyder således på, at ledelsen fremtræder som en allieret i forbindelse med de ansattes reaktion på de dilemmaer, der ofte karakteriserer praksis for offentlige forvaltning. De ansattes handlefrihed i det daglige arbejde og det faktum, at de ikke føler sig overvåget, medfører muligheden for at nyde godt af den høje grad af autonomi. Informant A udtaler

Der en hel masse ting vi ikke kan gøre noget ved og det er hvordan loven er strikket sammen – beskæftigelsesloven og det er et psykisk pres, at man nogle gange skal forholde sig til ting som er idiotiske. Altså (...) finde en måde at navigere og ligesom strengt taget arkivere hver eneste e-mail, der kommer ind og oplyse folk om alt hele tiden – alle deres rettigheder, alle deres pligter – og det skal man ikke gøre, for så bliver man simpelthen mega stresset. Så det vi ligesom selv kan gøre her, er at putte mening ind (...), så det gør vi og det giver en god følelse. Men så er der rammen, som er meget stiv og rigid og det må man leve med (Informant A).

Som citatet oven for illustrerer, er der ”ting vi ikke kan gøre noget ved”, og de ansatte formår derved at finde mening i, hvad de oplever som en stiv og rigid ramme. Informanten beskriver en måde at navigere på ved ikke at oplyse borgerne om alle deres rettigheder og pligter ”for så bliver man simpelthen mega stresset” (Informant A). I forbindelse hermed fremhæver Lipsky “*To understand how and why these organizations sometimes perform contrary to their own rules and goals, we need to know how the rules are experienced by workers in the organization*” (Lipsky, 1980). Citatet belyser, hvordan organisationer undertiden fungerer i strid med egne regler og mål, og hvordan disse opleves af medarbejderne. Dette kan medføre, at de krav, som besluttet ovenfra, ikke udmønter sig direkte i frontlinjen, men derimod er et resultat af den modværge, de ansatte benytter sig af. I dette tilfælde i form af en reduktion af oplysningen vedrørende borgerenes rettigheder og pligter, hvilket henleder til spørgsmålet om kvaliteten i det sociale arbejde.

Den fagbureaukratiske organisationsform og den tilhørende autonomi kombineret med tiltro til de ansattes opgaveløsning, medfører mulighed for, at de ansatte kan være medvirkende til at definere egen praksis. Informant B udtaler

Frihed under ansvar... Altså du har jo din egen lille forretning kan du sige. Altså du ved hvad du skal. Det tror jeg betyder meget for folk, altså at de kan få frihed. Og altså ikke en der skal komme rendende og har du nu gjort dit og dat... Altså bare have tillid (Informant B).

Ifølge Ib Ravn kan autonomi ikke sidestilles med uafhængighed, selvberørende eller individualisme, men derimod ”når man er i stand til at godkende sine handlinger på det højeste refleksive niveau. Det vil sige: Når man tænker sig grundigt om” (Ravn, 2021:48). Oplevelsen af frihed under ansvar, som ovenstående citat fremhæver, skal derved findes ved gensidig tillid mellem ledelsen og de ansatte samt de ansatte imellem. Tillid medfører mindre behov for at bruge ressourcer på at efterprøve om de ansatte udfører den opgave de er ansat til samt om de gør det de har sagt de vil gøre (Jacobsen og Thorsvik, 2014:216). Tillid afstedkommer ikke kun grundlag for autonomi og handlefrihed i det daglige arbejde, men fremmer ligeledes fleksibiliteten i organisationen (Jacobsen og Thorsvik, 2014:217).

Krav og ressourcer

I forbindelse med de organisatoriske rammer konkluderer COWI i rapporten ”Socialrådgivernes Psykiske Arbejds miljø – stress, arbejdspress og muligheder for at levere kvalitet i arbejdet”, hvordan særligt manglende balance mellem krav og ressourcer har betydning for de danske socialarbejders psykiske arbejdsmiljø (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:9). COWI’s rapport suppleres af kampagnen ”Tid til socialt arbejde” lanceret af Dansk Socialrådgiverforening, hvor det fremgår at ”samtidig med at bunkerne af sager vokser og vokser, så overdænger politikerne os med unødige dokumentationskrav, evindelige reformer og konstante omorganiseringer” – til gengæld følger der ikke tilstrækkelige ressourcer med (Socialrådgiveren, 2019:12). Dette medfører, at socialarbejdere både står til ansvar for produktionen af velfærd, men ligeledes skal imødekomme de stigende politiske krav, der kan vanskeliggøre arbejdet (Hansen, 2016:32). Dette bidrager til en opfattelse af beskæftigelsesområdet som et område, hvor danske socialarbejdere løber stærkt i en arena præget af

evindelige reformer og konstante omorganiseringer. Dette lader dog til at være gået Jobcenter Hvidovres snude forbi

Der er meget få omstruktureringer og ændringer her. Det er meget same same og den grundlæggende struktur er den samme som da jeg kom i 2014 – og det oplever jeg som en positiv ting, fordi mange af de processer faktisk ikke rigtig virker. Så... vi er sådan lidt gammeldags at se på udefra på den måde, at vi møder bare ind på vores kontor og så snakker vi med folk – så den ydre ramme er magen til og ligner noget fra 70'erne (Informant A).

Generelt afspejler de ansattes udtalelser en umiddelbar og afslappet oplevelse af en offentlig sektor – en form for tidslømmen, hvor alt fungerer ved same same, hvilket forekommer som diametral modsætning til en offentlig sektor, der ofte forbindes med evindelige reformer, konstante omorganiseringer, bunker af sager samt manglende tid og ressourcer (Socialrådgiveren, 2019:12). I modsætning dertil vidner informanternes udsagn om en generel oplevelse i Jobcenter Hvidovre om at ”Opgavemæssigt synes jeg også at det betyder rigtig meget. Jeg føler ikke at jeg er presset som sådan, at jeg ikke kan overskue noget som helst” (Informant C). Med denne udtalelse omtaler informanten en af de arbejdsmiljøfaktorer COWI’s rapport samt kampagnen ”Tid til socialt arbejde” beretter som værende af betydning for de danske socialarbejderes psykiske arbejdsmiljø og understøtter derved vigtigheden af, at krav og ressourcer stemmer overens. Citatet suppleres af informant D, der udtaler at overensstemmelse mellem krav og ressourcer frigiver ressourcer til andre formål ”Jeg har både tid til at lave mine opgaver, jeg har også tid til at være sammen med mine kollegaer eller lige gå ud og få lidt frisk luft, hvis det er det jeg har brug for” (Informant D). De ansatte beskriver derved en socialfaglig praksis af anden karakter, hvor manglende balance mellem krav og ressourcer ikke lader til at være en udfordring. Samtlige informanter beretter derimod om balance ”Vi er ikke lagt ned, man er mere åben og man er mere hjælpsom i dagligdagen... Der er ikke nogen der stresser rundt” (Informant B). Informant A spørges i den henseende til, hvad der kan tilskrives grunden til at Jobcenter Hvidovre oplever denne balance

Budgetter tror jeg... det har også noget at gøre med (lederens) evne til at italesætte, at vi skal i hvert fald have en medarbejder mere og det skal vi have og sådan er det. Hun er god strategisk og går efter det og får sin vilje. Og det falder så positivt tilbage på os. Og når folk slapper af, så hygger de sig mere. Og der er jo heller ikke nogen her der

siger op – altså det betyder jo så også at vi kender hinanden enormt godt og slapper af med hinanden. Sådan nogle ting er vigtige (Informant A).

Citatet illustrerer en leder, der spiller på samme hold som de ansatte. Informant A italesætter ledelsens ihærdighed og strategiske kompetencer, hvilket gavner de ansatte samt medfører et arbejdsmiljø, der ikke er værd at flygte fra. Dertil udtrykker informant D at *”hun er ikke kun en leder – til tider er hun også en kollega. Hun er meget synlig, på den gode måde”* (Informant D). Informant A beskriver ligeledes, hvordan det medfører en holdning betonet af *”vil du også blive – jeg vil også blive. Nå, men så ses vi i morgen... ja hvornår skal vi have takeaway, det bliver så rart”* (Informant A).

Opsummering

Ovenstående analyse har belyst, hvordan de ansatte i Jobcenter Hvidovre formår at navigere i de organisatoriske rammer, og hvilken betydning det har for deres oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø.

På trods af, at de organisatoriske rammer på beskæftigelsesområdet ofte forbindes med omfattende rigiditet, hvor forestillingen om rationalitet og effektivitet med udgangspunkt i regelbundet bureaukrati kvæler de ansattes frihed, foretagsomhed og selvrealisering, så viser analysen, at det ikke er de oplevelser og erfaringer, der præger de ansatte i Jobcenter Hvidovre. Citaterne eksemplificerer, hvordan de ansatte oplever en høj grad af indflydelse og handlefrihed i det daglige arbejde, hvorfor de har mulighed for at udfylde dagligdagen, som det giver mening. Dette fremmer oplevelsen af ejerskab og det at være *”herre i eget hus”*, hvilket, ifølge de ansatte, medfører et godt psykisk arbejdsmiljø.

Analysen indfanger ligeledes den flertydighed, der eksisterer i frontlinjen, hvor frontlinjemedarbejderne, som reaktion på de dilemmaer, der ofte præger socialfaglig praksis, oplever en tilbøjelighed til enten at gå til modværge eller underkaste sig den gældende organisationsstruktur. I Jobcenter Hvidovre tyder det på, at de ansatte i fællesskab har *”valgt”* vejen *”ikke så meget bullshit”*. De formår at skabe en balance i de givne organisatoriske rammer ved at *”tage let på formkravene”* og derved ikke presse hinanden med højtidlighed i et system man *”hurtigt kan få det rigtig skidt i”*.

Beskæftigelsesområdet forbindes ligeledes ofte med et område, hvor danske socialarbejdere løber stærkt i en arena præget af evindelige reformer og konstante omorganiseringer samt manglende

balance mellem krav og ressourcer. Dertil viser analysen, hvordan de ansatte beretter om en umiddelbar og afslappet oplevelse af den offentlige sektor, hvor alt fungerer ved same same og hvor overensstemmelse mellem krav og ressourcer frigiver ressourcer til andre formål, eksempelvis *”tid til at være sammen med mine kollegaer”*.

Generelt fremtræder en oplevelse hos de ansatte om rig mulighed for at navigere i de organisatoriske rammer efter eget ønske. Domineret af *”ikke så meget bullshit”*, hvilket medfører at de ansatte har mulighed for at skabe en praksis, der lader til at understøtte et godt psykisk arbejdsmiljø.

Analysedel 2

Hvad karakteriserer kulturen i Jobcenter Hvidovre, og hvilken betydning har det for de ansatte og deres oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø?

Ekstern tilpasning

Organisationskultur er et begreb i organisationsteorien, som har optaget såvel praktikere og teoretikere (Schultz, 2014:209). Begrebet medfører en legitimering af interessen for en lang række forhold i organisatorisk sammenhæng, som formodentlig de fleste mennesker har oplevet, men som ikke tidligere har været operationaliseret (Schultz, 2014:209). Et centralt bidrag dertil kan findes hos professor Edgar Henry Schein, der har haft stor betydning for kulturforståelsen i både USA og Europa (Schultz, 2014:209). Majken Schultz beskriver dertil, hvordan nyere bidrag til kulturbegrebet kan anses som en videreudbygning af Scheins analyseramme (Schultz, 2014:209). Ifølge Schein udvikler alle organisationer en kultur, hvad enten det er en bevidst proces eller ej (Schultz, 2014:215). Schein definerer kultur som

a pattern of shared basic assumptions learned by a group as it solves its problems of external adaptation and internal integration, which has worked well enough to be considered valid and, therefore, to be taught to new members (Schein, 2010:18).

Et kulturelt perspektiv skal bidrage med en forståelse af, hvordan organisationer egentlig fungerer (Jacobsen og Thorsvik, 2014:218), i dette tilfælde i Jobcenter Hvidovre. Opmærksomhed på organisationskulturen skal bidrage med en indsigt i, hvordan mennesker kan *”udvikle fælles mønstre*

af meninger og holdninger som giver sig udslag i bestemte måder at handle på” (Jacobsen og Thorsvik, 2014:218). I forlængelse af den forrige analyse centeret omkring de organisatoriske rammer, beskriver Schein, hvordan organisationer må tilpasse sig det eksterne miljø for at overleve og dertil, hvordan organisationskultur udvikles i samspil med den formelle organisationsstruktur (Schein, 2010:48).

Med de ansatte som organisationers vigtigste ressource, er et afgørende spørgsmål i dag derfor, hvad organisationerne gør for at sikre de ansattes psykiske arbejdsmiljø (Jacobsen og Thorsvik, 2014:218). I den forbindelse trådte en ny bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø i kraft d. 1. november 2020 *”Bekendtgørelse om psykisk arbejdsmiljø* (Dansk Socialrådgiverforening, u.å.). I 2019 indgik en række parter en aftale om en *”ny og forbedret arbejdsmiljøindsats”* med fokus på at *”et godt arbejdsmiljø er helt afgørende for et velfungerende arbejdsmarked og det danske velfærdssamfund”* (Beskæftigelsesministeriet, 2020). Formålet med aftalen er at målrette arbejdsmiljøindsatsen, så man således kan forbedre det psykiske arbejdsmiljø på landets arbejdspladser (Dansk Socialrådgiverforening, u.å.). Bekendtgørelsen blev udarbejdet af Arbejdstilsynet, og sammenfatter de vigtigste regler om psykisk arbejdsmiljø i én samlet bekendtgørelse (Beskæftigelsesministeriet, 2020). Ifølge bekendtgørelsen påhviler ansvaret og forpligtelsen arbejdsgiverne og de enkelte arbejdspladser og det er derfor hensigtsmæssigt, at der udarbejdes lokale værdigrundlag eller personalepolitikker, der tager udgangspunkt i den konkrete arbejdsplads (Beskæftigelsesministeriet, 2020). Som § 5 i bekendtgørelsen påpeger er det afgørende at *”arbejdet i alle led planlægges, tilrettelægges og udføres således, at påvirkningerne i det psykiske arbejdsmiljø både ud fra en enkeltvis og samlet vurdering er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt”* (Dansk Socialrådgiverforening, u.å.). I den forbindelse besluttede HovedMED i Hvidovre Kommune i 2021 at *”Vi skal være med til at gøre vores arbejdsplads til et endnu bedre sted at arbejde og udvikle sig”* (Hvidovre Kommune, 2021). Dertil blev *”Vejledning til 3i1 i Hvidovre Kommune”* udarbejdet med udgangspunkt i *”Hvordan går det og hvor skal vi hen”* (Hvidovre Kommune, 2021). Vejledningen er tiltænkt som et opslagsværk og beskriver, hvordan Hvidovre Kommune forbereder, gennemfører og følger op på ledelsesvurdering, trivselsmåling og APV, hvilke sammenfattes under betegnelsen *”3i1”*. I praksis betyder det, at kommunen afvikler og følger op på ledelsesevaluering, trivselsmåling og APV samtidigt med hensigten at tydeliggøre, at ledelse, trivsel og arbejdsmiljø hænger tæt sammen (Hvidovre Kommune, 2021). Dette kan bidrage til et samlet overblik med henblik på det

bedst mulige udgangspunkt for at identificere eventuelle indsatsområder (Hvidovre Kommune, 2021). Sidste 3-1 blev udført i Jobcenter Hvidovre i 2021

Og så har vi jo sådan en 3-1 måling, hvor man skal svare på noget med de fysiske rammer og de psykiske rammer. Hvor man skal skalere det og kan skrive kommentarer til det og det tager vi så op på et møde efter og så snakker vi om det og så kan man sige noget hvis man synes (Informant A).

3-1 kan anses som et organisatorisk, lokalt tiltag med formålet at skabe et samlet overblik over arbejdsmiljøet med henblik på det bedst mulige udgangspunkt for at identificere eventuelle indsatsområder. Hensigten er derved at forbedre arbejdsmiljøindsatsen, men i Jobcenter Hvidovre fremtræder ikke en udpræget positiv holdning til 3-1 ”Nogle gange så tror jeg at de trivselsmålinger, hvor du skal sætte hak i en eller anden kategori, de er lige til at lukke op og skide i” (Informant C). Som det fremgår af forrige analyse, beskriver Lipsky, hvordan organisationer undertiden fungerer i strid med egne regler og mål og hvordan disse opleves af medarbejderne (Lipsky, 1980). Denne udlægning suppleres af Schein som tilskriver organisationskulturen betydning for at praksis kan være præget af en afvigelse mellem den formelle organisationsstruktur og den uformelle organisationskultur (Schultz, 2014:213). I forlængelse af ovenstående udsagn fra informant C, beskriver informant A at

Jeg synes tit at de der målinger er et ubehjælpeligt redskab. For det første skal man skalere og så får man selvfølgelig en ide om det er mest grønt eller mest rødt og det er jo okay. Men så lad os sige der var en som følte sig mobbet eller et eller andet. Ville den person have lyst til at skrive det i en måling, ville den person have lyst til at række hånden op og sige det – formodentlig ikke (Informant A).

Informant A fremlægger en generel holdning blandt de ansatte og uddyber yderligere ”Sådan en måling er sådan lidt påklistret. Men det er opfundet, det skal man gøre. Det er noget der ligger i arbejdsmiljørammen” (Informant A). Der tegner sig et billede af, at 3-1 er et lokalt tiltag med gode intentioner, men at der foreligger en vis distance mellem de ansatte og 3-1. Et organisatorisk fokus på det psykiske arbejdsmiljø sender et vigtigt signal om arbejdspladsens forpligtigelse til at sikre alle medarbejders psykiske trivsel, og at arbejdspladsen vil reagere så hensigtsmæssigt som muligt, hvis

der opstår psykisk mistrivsel. 3-1 har til formål at sikre et fælles ansvar for, at alle medarbejdere oplever psykisk trivsel og det er derved afgørende, at de ansatte udnytter muligheden for at identificere eventuelle indsatsområder (Hvidovre Kommune, 2021).

Af ”*Vejledning til 3i1 i Hvidovre Kommune*” fremgår dialog som et vigtigt redskab, da dialogmetoder kan medføre uddybende indsigt i, hvad der fungerer godt, og hvad der er problematisk

Hvis der er en der siger, jeg føler mig mobbet, men ikke tør sige det bagefter, så er det jo næsten omvendt mobning – du kan ikke få 23 ud af 24 til at ændre på noget uden at de ved hvad der skal ændres (Informant C).

Som det fremgår af ovenstående citat, er det afgørende, at der skabes rum for dialog og åbenhed for at identificere og imødekomme eventuelle indsatsområder. I forlængelse heraf fremsætter Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA), hvordan rummelighed og åbenhed er nøgleord, når det gælder det psykiske arbejdsmiljø (NFA, u.å.). I den forbindelse fortæller informant C

Vi havde fx en i torsdags – en der følte sig overset i en specifik situation, men som var gentagende. Hun var skide sej og sagde det åbenlyst i plenum. Så blev der sagt okay, det skal vi være opmærksomme på og blive bedre til (Informant C).

NFA fremhæver i den sammenhæng at, en kultur præget af rummelighed og åbenhed er fundamentet for, at ledere og medarbejdere kan forebygge og tage sig af kolleger i psykisk mistrivsel, hvilket understøttes af informant A ”*Så det der bærer, er jo det der, at man har en god kontakt til hinanden i hverdagen og kan mærke hinanden*” (Informant A). NFA beskriver dertil, hvordan medarbejdere indimellem vælger ikke at fortælle, hvordan de har det i frygten for at blive stigmatiseret eller diskrimineret på arbejdspladsen (NFA, u.å.). En åben og rummelig kultur skal derfor bidrage til at mindske bekymringen for at fortælle ledere, kolleger, arbejdsmiljø- og/eller tillidsrepræsentanter om deres udfordringer (NFA, u.å.). Dette lader til at være tilfældet i Jobcenter Hvidovre

Jeg synes vi kan tale om det og jeg synes også at der bliver gjort noget. Det er ikke altid at der kan gøres noget, hvis det er en oplevet følelse og andre ikke der enige, men så

kan man i det mindste få italesat de forskellige holdninger til situationen. For så bliver folk klarover at der er det her issue (Informant C).

Informant C beskriver en oplevelse af, at de ansatte kan tale om eventuelle issues, hvilket bidrager til en opmærksomhed på forskellige holdninger og oplevelser. Ifølge Cand.scient.adm. Louise Møller Pedersen er gensidig tillid mellem ledelsen og de ansatte samt de ansatte imellem centralt for at kunne have en fri dialog (Pedersen, 2011:193). Hensigten med en rummelig og åben kultur er derved at bidrage positivt til at nedsætte frygten og risikoen for stigmatisering og diskrimination og derigennem undgå en forværring af medarbejderens tilstand (NFA, u.å.) - *”Så er spørgsmålet om alle ville gøre det. Men der var i hvert fald en der var rigtig modig og sagde det”* (Informant C).

Et væsentligt kendetegn ved de fleste definitioner af organisationskultur er et fokus på *”oplevelser”* som er fælles for flere personer i en bestemt social sammenhæng (Jacobsen og Thorsvik, 2014:118). I den forbindelse beskriver Schein, hvordan en arbejdspladskultur ikke er noget, der kan ændres fra den ene dag til den anden (Schein, 1994:39). Gennem forskellige initiativer er det muligt at arbejdspladsen kan arbejde hen imod at skabe den ønskede åbne og rummelige kultur ved konkret at indarbejde forskellige initiativer i den daglige praksis på arbejdspladsen (NFA, u.å.).

Kebab som kulturskaber

Til trods for et organisatorisk forsøg på at sikre det psykiske arbejdsmiljø tydes der en tendens til, at det organisatoriske tiltag 3-1 ikke medfører en forbedring af arbejdsmiljøindsatsen som tiltænkt. Dertil fremsætter Jacobsen og Thorsvik, hvordan organisationskulturen kan udgøre grundlaget for socialt fællesskab, hvilket er en vigtig faktor for at kunne skabe trivsel (Jacobsen og Thorsvik, 2014:116). Ifølge Ib Ravn er det behovspsykologiens centrale påstand, at hvis fællesskab tilgodeses, vil mennesker trives (Ravn, 2021:67).

Et af de primære mål for følelsen af fællesskab: at man betyder noget og er vigtig i andres øjne. Det er et grundlæggende behov for at føle sig set og hørt, respekteret og betydningsfuld for andre, og omvendt undgå ligegyldighed, afvisning og isolation (Ravn, 2021:64).

Ravns udlægning af det primære formål med fællesskab er ”*at man betyder noget*” (Ravn, 2008:59). Kjeld Nielsen supplerer dertil og fremsætter, hvordan fællesskab kan reducere belastninger i forbindelse med det psykiske arbejdsmiljø med udgangspunkt i ”*det forhold at ”høre til” på samme arbejdsplads*” (Nielsen, 2011:31), hvilket understøttes af informant A, der beskriver

Jeg oplever at det er et rart og hyggeligt sted og være og jeg føler mig meget velkommen når jeg kommer om morgenen, jeg føler at folk holder af mig og der er mange jeg holder af også – så det er rigtig rart (Informant A).

Citatet tenderer mod begrebet ”*hygge*”, hvilket er et begreb, som vi i Danmark er kendt for, og som vi er stolte af. Ravn har beskæftiget sig med begrebet hygge i organisatorisk sammenhæng og beskriver dertil, hvordan hygge henleder til vigtige aspekter af menneskeligt samvær, eksempelvis ”*det dybe venskab, familie, forelskelse og sex*” (Ravn, 2008:70). Han differentierer dertil mellem fællesskab lig hygge, og det ”*produktive fællesskab*”, hvor ”*mennesker er sammen om at producere varer eller ydelser, der skaber værdi for andre*” (Ravn, 2008:70). Opleves fællesskabet ikke produktivt, men snarere ”*hyggeligt*”, kan dette medføre en faglig meningsløshed, hvor kun samværet værdsættes (Ravn, 2008:70). Dertil beskriver informant A

Det der med faglig udvikling – noget som er meget brugt i sådanne organisationskulturer, hvis der skal være faglig dag på en afdeling, det er at købe nogle konsulenter, der kommer udefra og taler om et eller andet emne... det føles bare åndsvagt – altså at høre på. Det ved (lederen) godt, så derfor lader hun være med at gøre sådan noget. Så det hun gør i stedet for, det er at sige – jeg synes vi skal have en kebab derfra eller jeg synes vi skal bowle eller et eller andet og så gør vi det og så har vi det godt. Så det er rart at slippe af med bullshit. Det er vigtigt, det der uhøjtidelighed (Informant A).

Som det fremgik af forrige analyse, beskriver informant A, at ”*vi tager let på formkravene*”, hvilket blev sat i relation til ”*vi presser ikke hinanden meget med sådan noget højtidlighed*” (Informant A). Paralleliseringen mellem formkrav og højtidlighed og ovenstående citat, der tydeliggør, at kebab prioriteres frem for konsulenter, indikerer en praksiskultur præget af hygge frem for faglighed. Ligeledes udsagnet om at tage let på formkravene retter opmærksomheden mod kvaliteten i det

sociale arbejde, kan prioriteringen af kebab frem for konsulenter ligeså prikke til spørgsmålet om kvaliteten i det sociale arbejde. Prioritering af kebab frem for konsulenter understøttes af lederen, hvortil informant A beskriver *”det føles bare åndsvagt – altså at høre på”* og fremhæver dertil at *”det ved (lederen) godt, så derfor lader hun være med at gøre sådan noget”* (Informant A). Schein fremsætter dertil hvordan det *”ikke blot er muligt, men også helt naturligt, for ledelsen at skabe og udvikle sin egen kultur i den ønskede retning* (Schein, 1994:22).

Schein tilskriver i den henseende ledelsens betydning i forbindelse med skabelsen og opretholdelsen af organisationskulturen, og han mener ikke, at man kan tale om organisationskultur uden at forholde sig til det ledelsesmæssige aspekt på kulturen (Schein, 1994:23), *”Jo stærkere kulturen er, desto større tillid vil der være mellem ledelse og ansatte”* (Jacobsen og Thorsvik, 2014:116). Ifølge Jacobsen og Thorsvik kan tillid fungere som en substitut for information samt skabe rum til at udvikle nye sociale relationer (Jacobsen og Thorsvik, 2014:116). Eftersom tillid er vigtigt, bliver det også betydeligt at undersøge, hvad forudsætningerne for tillid er samt hvad der skal til for at skabe organisationer baseret på tillid (Jacobsen og Thorsvik, 2014:117). Det faktum at ledelsen vurderer, at kebab er mere betydningsfuldt end konsulenter med fokus på faglig udvikling, tyder på en kultur centreret omkring tillid og fællesskab, hvilke er vigtige faktorer i bestræbelsen på at skabe trivsel (Jacobsen og Thorsvik, 2014:116). Schein beskriver kulturen som noget organisationen har, som en variabel, der kan formes og ændres og som skal passes og plejes (Schein, 1994:23). Dertil fortæller informant A at

Vi har fællesspisninger nogle gange i arbejdstiden og vi har nogle kollegiale arrangementer som ikke er faglige, men som mere er noget med at man tager ud og bowler eller sådan et eller andet – sådan noget gør vi nogle gange i arbejdstiden, så er det vores medarbejderdag, hvor vi bare hygger. Det er bare rart, det giver en god stemning (Informant A).

Citatet er et eksempel på, hvordan ledelsen i Jobcenter Hvidovre prioriterer socialt fællesskab og dertil, hvordan informant A beskriver at det giver en god stemning. Organisationskultur kan ifølge Schein udgøre grundlaget for socialt fællesskab og give den enkelte en følelse af at høre til, hvilket anses som et grundlæggende socialt behov hos de fleste mennesker (Jacobsen og Thorsvik, 2014:116). Med tillid som substitut for information, skabes rum for fællesspisninger som den centrale

aktivitet på en medarbejderdag, der formentlig almindeligvis ville være brugt på eksempelvis konsulenter. Jacobsen og Thorsvik argumenterer for, at der er to grundlæggende forudsætninger for at kunne opbygge et samarbejde baseret på tillid, 1) ”at der i organisationen er udviklet en stærk fællesskabskultur” og 2) ”at ansatte har tilegnet sig dyder som loyalitet, ærlighed og pålidelighed” (Jacobsen og Thorsvik, 2014:116). En stærk fællesskabskultur, tillid og socialt fællesskab kan være medvirkende til at skabe stabilitet og derved reducere usikkerhed og utryghed, da man bliver en del af en gruppe med medlemmer, der tænker og handler forholdsvis ens (Jacobsen og Thorsvik, 2014:116).

Stabilitet

Fælles for forskellige studier af organisationskultur er, at opmærksomheden rettes mod at en stærk organisationskultur, der samler medarbejderne i fælles oplevelser af fællesskab (Jacobsen og Thorsvik, 2014:119). Det fremgår af informanternes udsagn, at de oplever en stærk organisationskultur præget af fællesskab

Det er en af styrkerne, at vi fungerer så godt sammen – at vi kan se det samme. Se de positive ting, de ressourcer. Noget der skal ændres og vi er fælles om det. Og det gør jo også at vi stort set siger det samme om lige det emne (Informant D).

En stærk organisationskultur er, ifølge Schein, ofte medvirkende til at skabe stabilitet i en organisation, hvilket skyldes, at de kulturelle elementer medfører et helhedsbillede i organisationen (Schein, 1994:18). Schein beskriver, hvordan stabilitet medfører forudsigelighed, og at det ligeledes bidrager med en forventningshorisont, hvilket skaber en følelse af sikkerhed og tryghed (Schein, 1994:18). Stabilitet opretholdes gennem de kulturelle elementer såsom værdier, normer og grundlæggende antagelser, hvilke medfører retningslinjer for organisationsmedlemmerne, ved at skabe rammer for adfærd (Schein, 1994:20). Som tidligere beskrevet tilskriver Schein ledelsen stor betydning i forbindelse med skabelsen og opretholdelsen af organisationskulturen (Schein, 1994:23). I forbindelse hermed fremhæver de ansatte en bekymring vedrørende, at den nuværende leder snart skal på pension. Dertil beskriver informant D

Nu har vi jo fået at vide at vores leder skal på pension og allerede nu kan jeg mærke at der er nogle der ligesom spekulerer på, hvem kommer, hvem skal vi have, hvordan

bliver det. Og så kommer der den der utryghed, det her uvidenhed og folk begynder at blive bekymrede fordi de ved hvad de har, men de ved ikke hvad de får (Informant D).

Som tidligere nævnt betragter Schein kultur som en variabel, der kan formes og ændres, og som skal passes og plejes (Schein, 1994:23). Lederen kan derved påvirke kulturen ved at vise opmærksomhed til ønskede handlinger, og på den måde fremme den ønskede kultur samt medvirke til stabilitet (Schein, 1994:23). Dette kan medføre forudsigelighed, og bidrage til en forventningshorisont, der kan resultere i en følelse af sikkerhed og tryghed (Schein, 1994:18). Dertil kan fremtidsudsigten omkring en ny ledelse medføre følelser forbundet med usikkerhed og utryghed – *”de ved hvad de har, men de ved ikke hvad de får”*.

Stærk organisationskultur

Da en stærk organisationskultur er med til at skabe stabilitet i en organisation, søger de fleste organisationer derfor også at opbygge så stærke og ensartede kulturer som muligt (Schein, 1994:18). Først senere har mere systematisk forskning vist, at homogene og stærke kulturer ikke udelukkende medfører positive effekter, da organisationskulturen ligeledes kan medføre negative og ofte utilsigtede effekter (Jacobsen og Thorsvik, 2014:132). I Jobcenter Hvidovre ses der tegn på at kulturen kan defineres som en homogen og stærk kultur *”Jeg tror man ryger ind i sådan en daglig doxa, det er sådan man gør. Når det kommer til stykket, så gør vi det meget ens”*, hvilket suppleres med *”alle de der kanter på mennesker bliver slebet af og i sidste ende er vi sikkert alle sammen sådan noget vanilje, runde bolde”* (Informant C). Den daglige doxa kan henlede til det helhedsbillede, som organisationskulturen, ifølge Schein, kan medføre, hvilket udspringer af kulturelle elementer såsom værdier, normer og grundlæggende antagelser (Schein, 1994:57).

Når der kommer nye til organisationen og den eksisterende organisationskultur, begynder den organisationsspecifikke socialisering (Jacobsen og Thorsvik, 2014:135). Den organisationsspecifikke socialisering indebærer, at nytilkomne lærer, hvordan man skal opføre sig for at opnå accept i den eksisterende organisationskultur (Jacobsen og Thorsvik, 2014:137). En stærk organisationskultur medfører et stærkt pres i retning af at tilpasse sig de eksisterende normer, værdier og grundlæggende antagelser (Jacobsen og Thorsvik, 2014:134). Nytilkomne oplæres i den eksisterende kultur, hvilket beskrives af informant C *”sådan lidt sidemandsoplæring i starten og så ryger man ind”* (Informant C). Herefter bliver de en del af den etablerede gruppes meningsverden og lærer, hvordan ting skal

opfattes og forstås, hvordan der skelnes mellem rigtigt og forkert, samt hvilken adfærd, der er passende for gruppen (Schein, 1994:21). I den forbindelse kan nytilkomne opleve de negative, ofte utilsigtede, effekter ved en stærk organisationskultur. Nytilkomne, der optræder i strid med den eksisterende kultur, kan risikere at blive mødt med modstand (Schein, 1994:21). De negative, ofte utilsigtede, effekter kan også opleves af medlemmer af den eksisterende organisationskultur, hvilket beskrives af informant A

Der var på et tidspunkt en medarbejder som hele tiden gik ind i en offerrolle og som hele tiden følte at andre var ude efter hende – at vi ikke kunne lide hende osv. hvor det desværre var meget tydeligt at det var noget hun konstruerede inde i sig selv, at andre var ude efter hende hele tiden (Informant A).

Citatet illustrerer en oplevelse blandt de ansatte, hvor en ny medarbejder følte, at de andre var ude efter hende. Informant A bruger formuleringerne ”vi” og ”hende”, hvilket henviser til en fællesskabsfølelse blandt de ansatte. Et centralt forskningsbidrag i den forbindelse, hvilket dokumenterer samme effekt, kan fremfindes ved Sverre Lysgaard samt fire kollegaers studie af en cellulosefabrik i Norge (Lysgaard, 1961). Studiet var omfattende, og bestod af over 250 interviews med henholdsvis ansatte og ledere. På baggrund af dette omfattende materiale kunne de formulere teorien om ”Arbejderkollektivet” og forklare arbejdernes solidaritet og gruppedannelse som et magtfuldt værn mod utryghed, pres og afhængighed (Lysgaard, 1961). Studiet undersøgte ledelsens forsøg på at øge effektiviteten ved indførelsen af et belønningssystem, baseret på den enkelte medarbejders produktivitet (Lysgaard, 1961). Den individuelle belønning blev opfattet som en direkte trussel mod fællesskabet, hvilket medførte en ”os og dem”-holdning, karakteriseret ved en opfattelse af, at ”os” (arbejderne) har andre interesser end ”dem” (lederne) (Lysgaard, 1961). Det interessante ved undersøgelsen er arbejderkollektivets grænsedragning mellem ”os” og ”dem”. I Jobcenter Hvidovre fremtræder ”os og dem”-holdningen ikke mellem de ansatte og ledelsen, men derimod mellem de etablerede og de nytilkomne. Forrige analysedel viste en tendens til, at ledelsen fremtræder som en allieret i forbindelse med de ansattes reaktion på de dilemmaer, der ofte karakteriserer praksis for offentlige forvaltning, hvortil ledelsen ydermere fremtræder som en allieret i forbindelse med skabelsen og opretholdelsen af organisationskulturen, ved at prioriterer fællesskab frem for faglighed. Som informant D fremsætter ”Og noget af det gode jeg også godt kan lide ved ledelsen, altså vores leder, det er at hun ikke kun er en leder – til tider er hun en kollega også” (Informant D). Ledelsen

kan derved anses som en del af den eksisterende organisationskultur, ikke bare medskaber, men som et direkte medlem. Schein beskriver dertil, hvordan ledelsens bevidste rolleudformning har betydning for organisationskulturen *"deres egen synlige adfærd er af stor betydning for videregivelsen af antagelser og værdier til andre medlemmer"* (Schein, 1994:216). Dermed ikke sagt, at ledelsen er medskaber at den *"os og dem"*-holdning, der tydes. Ledelsens håndtering af den pågældende situation fremgår ikke af informanternes udsagn.

"Os og dem"-holdningen fremtræder derved mellem medlemmerne af den eksisterende organisationskultur og de nytilkomne. Informant D beskriver dertil at *"Der var en periode, hvor der blev ansat en som ligesom var ved at ødelægge noget for gruppen, men vi holdt sammen... og overlevede den. Dynamikken er rigtig god"* (Informant D). Derved fremlægger informant D, hvordan den omtalte medarbejder blev opfattet som en direkte trussel mod fællesskabet, hvilket illustreres ved ovenstående *"vi holdt sammen... og overlevede den"* (Informant D). Schein beskriver dertil, hvordan

Organizational culture not only serves 'positive' functions such as fulfilling people's needs for meaning, guidance, and expressiveness but also leads to closure of mind and restriction of consciousness. Culture provides direction but also prevents us from 'seeing'. Culture reflects and reinforces not only (true) consensus but also hegemony and domination" (Schein, 1994:25).

Hvor godt et medlem passer ind i organisationskulturen, kan i nogle tilfælde veje lige så tung som eksempelvis faglighed (Jacobsen og Thorsvik, 2014:135). Det tyder på at muligheden for at de ansatte råber vagt i gevær er større ved nytilkomne, der ikke passer ind, end at der eksempelvis tages let på formkrav eller prioriteres kebab frem for konsulenter

Vi prøvede hver gang hun følte, at nu var den eller den efter hende eller ikke kunne lide hende osv. Så prøvede vi at snakke med hende. Jeg tror ikke at hun er gået ud af den fantasi om, at mange var efter hende – den havde for dybe rødder i noget som ikke have noget med "os" at gøre. Vi prøvede, med det lykkes ikke... (Informant A).

Lysgaards undersøgelse viste, at arbejderne udviklede et sammenhold, en norm om at *"holde sammen"* (Jacobsen og Thorsvik, 2014:133), hvilket ligeledes kan tydes i Jobcenter Hvidovre *"Vi*

prøvede, med det lykkes ikke” (Informant A). De ansattes oplevelser tyder på en nytilkommen, der ikke passede ind i den eksisterende organisationskultur. Den homogene og stærke kultur medfører derved, at de ansatte gør ”fælles front”, ved skabelsen af en ”flokmentalitet”, der resulterer i en kultur, der gør det vanskeligt at være ny eller anderledes. Den usikkerhed og utryghed de ansatte oplever i forbindelse med at lederen snarligt skal på pension og at de ”ved hvad de har, men de ved ikke hvad de får” (Informant D) kan sidestilles med den oplevelse de ansatte beretter om i forbindelse med nytilkomne, hvor den eksisterende kultur kan blive sat på spil.

Men det er klart, at hendes opførsel blev mere og mere irriterende for omgivelserne. Så derfor var det også irriterende at være sammen med hende faktisk og det var svært, enormt svært. Og det blev aldrig rigtig løst. Men på et tidspunkt skete der så nogle ting med arbejdsopgaverne så hun rykkede til en anden afdeling. Det var synd, det var træls for os alle sammen, da det stod på og det var også træls for hende (Informant A).

Flokmentalitet understøttes i ovenstående citat af ”os og dem”-holdningen i form af, at den nytilkomne blev mere og mere irriterende. Årsager dertil, kan ifølge Kjeld Nielsen, ligge i etablerede uformelle fællesskaber, eksempelvis mellem kollegaer som gennem mange år har arbejdet sammen og dannet et socialt normsystem (Nielsen, 2011:39). Det betyder, at nytilkomne vil føle sig uden for, indtil de bliver accepteret som en del af fællesskabet (Nielsen, 2011:41). Dette kan, ifølge Schein, resultere i færre kritiske røster og en form for ”take it or leave it”-kultur, da nye medlemmer ”bare” tilpasser sig den eksisterende organisationskultur, hvilket yderligere medfører risikoen for begrænset innovation og nytænkning (Jacobsen og Thorsvik, 2014:134).

Idéen om at skabe en stærk organisationskultur kan endvidere findes i hensigten om at gøre organisationen til et attraktivt sted at være (Schein, 1994:25). Generelt optræder der et organisatorisk ønske om at være og fremstå som en attraktiv arbejdsplads, hvilket også fremgår af 3-1 ”Vi skal være med til at gøre vores arbejdsplads til et endnu bedre sted at arbejde” (Hvidovre Kommune, 2021). Grundtanken bag det øgede fokus på de ansatte i den offentlige sektor kan dog diskuteres. Som Jacobsen og Thorsvik beskriver, er ”formålet med disse foranstaltninger at udvikle medarbejderne, så man får mest muligt ud af det de har at bidrage med og holde på de ansatte, så den kompetence de besidder, fremmer produktiviteten i organisationen” (Jacobsen og Thorsvik, 2014:219). De ansatte betragtes derved hovedsageligt som en ressource, der skal tjene organisationen, men implicit findes

også en underliggende antagelse om, at fokus på de ansattes ve og vel også er til gavn for de ansatte – altså en ”win-win-situation” (Jacobsen og Thorsvik, 2014:246). Jobcenter Hvidovre lader til at lykkes med at optræde som et attraktivt sted at være

De fleste vælger at blive her fordi vi føler os godt her. Vi kan jo sagtens søge noget andet, der måske giver mere i løn eller nogle andre værdier eller goder, men fordi vi har det godt sammen og det fungerer, så tror jeg også at mange vælger at blive (Informant D).

Opsummering

Ovenstående analyse har belyst, hvad der karakteriserer kulturen i Jobcenter Hvidovre, og hvilken betydning det har for de ansatte og deres oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø.

På trods af et politisk- og lokalt fokus på forebyggelse af problemer i forbindelse med det psykiske arbejdsmiljø ved at tydeliggøre gældende regler med henblik at forbedre arbejdsmiljøindsatsen viser analysen, at politiske- og lokale tiltag ikke medfører en forbedring af arbejdsmiljøindsatsen i Jobcenter Hvidovre som tiltænkt - ”de er lige til at lukke op og skide i”. Der tegner sig derimod et billede af, at det i højere grad er organisationskulturen, der understøtter de ansattes oplevelse af et godt psykisk arbejdsmiljø. Paralleliseringen mellem formkrav og højtidelighed samt at kebab prioriteres frem for konsulenter, tyder på en praksiskultur præget af hygge frem for faglighed. De ansatte beretter om en kultur præget af rummelighed og åbenhed med fællesskab i højsædet, hvilket sættes i forbindelse med et godt psykisk arbejdsmiljø i langt højere grad end et organisatorisk fokus på samme.

I Jobcenter Hvidovre ses tendenser til en homogen og stærk organisationskultur, hvilket medfører stabilitet, forudsigelighed og ligeledes bidrager med en forventningshorisont, hvilket skaber en følelse af sikkerhed og tryghed. Forskning har dog vist, hvordan homogene og stærke kulturer ikke nødvendigvis kun medfører positive effekter, da organisationskulturen ligeledes kan medføre negative og ofte utilsigtede effekter. Til trods for at der kan argumenteres for at kulturen i Jobcenter Hvidovre understøtter et godt psykisk arbejdsmiljø i højere grad end de tiltag der er sat i verden for samme, kan kulturen ikke udelukkende forbindes med organisatorisk lutter lagkage. Bagsiden af medaljen viser sig ved, at den stabilitet, forudsigelighed og forventningshorisont, der skaber

sikkerhed og tryghed står til at blive sat ud af kurs. Kulturen i Jobcenter Hvidovre bærer derved præg af en homogen og stærk kultur, men ligeledes en ”*take it or leave it*”-kultur, hvor de ansatte står ”*fælles front*”, hvortil muligheden for at de ansatte råber vagt i gevær er større ved nytilkomne, der ikke passer ind i den eksisterende kultur, end at der eksempelvis tages let på formkrav eller kebab prioriteres frem for faglig udvikling.

Analysen fremsætter ligeledes ledelsens betydning i forbindelse med skabelsen og opretholdelsen af organisationskulturen, og hvordan den skal passes og plejes. At ledelsen vurderer kebab mere betydningsfuldt end konsulenter med fokus på faglig udvikling tyder på en kultur centreret omkring fællesskab, hvilket, som beskrevet, er en vigtig faktor for at skabe trivsel. Tillid kan derved fungere som en substitut for information, og det kan skabe rum til at udvikle nye sociale relationer - *det giver en god stemning*.

Generelt fremtræder der en oplevelse hos de ansatte om fællesskab, flokmentalitet og overensstemmelse mellem værdier, normer og grundlæggende antagelser, hvilket lader til at fremme positive oplevelser og erfaringer med det psykiske arbejdsmiljø – en ”*ikke så meget bullshit-kultur*”.

Kapitel 6

Diskussion

Til trods for et isoleret fokus på det psykiske arbejdsmiljø blandt socialfaglige aktører i Jobcenter Hvidovre, fremsætter analysen kvalitetsspørgsmålet i det sociale arbejde. Diskussionen har ikke til hensigt at undersøge kvalitetsspørgsmålet i det sociale arbejde, men derimod overfladisk berøre elementer med betydning herfor. Hvordan kan man diskutere kvalitet i det sociale arbejde?

Ifølge COWI handler kvalitet i socialt arbejde om *”hvorvidt man har mulighed for at udføre arbejdet i en tilfredsstillende kvalitet”* (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:62). Stor arbejdsmængde, højt arbejdstempo samt manglende balance mellem krav og ressourcer kan medføre, at man har svært ved at udføre arbejdet i en tilfredsstillende kvalitet (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:62). COWI fremhæver dertil, hvordan det er psykisk belastende, hvis man oplever, at man er nødt til at gå på kompromis med kvaliteten af ens arbejde (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:62). Særligt de socialrådgivere, der arbejder i forvaltninger, er hårdt ramt, hvortil 27pct. på beskæftigelsesområdet oplever at muligheden for at levere kvalitet i arbejdet er lav eller meget lav (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:32).

Vores kompetente og velfungerende velfærdsstat, der varetager en række funktioner med intentionen om at fremme og sikre velfærd, forbindes ofte med den offentlige forvaltning som et værktøj, der har til formål at omsætte politiske beslutninger til offentlig service for landets borgere (Hansen, 2016:63). Som tidligere beskrevet fremsætter Anna Pia Holmgaard at *”det offentlige nyder stor legitimitet i befolkningen, hvilket ikke mindst skyldes, at vi generelt er enige om, at den offentlige sektor er dygtig og gør nytte* (Holmgaard, 2014:9). Men i de senere år er der opstået usikkerhed omkring, hvorvidt den offentlige forvaltning skaber den effekt og de resultater, som både borgere og de offentligt ansatte ønsker, at den skal skabe (Holmgaard, 2014:9).

Et centralt træk ved den danske velfærdsstat og offentlige sektor er, at den er vokset stort set uafbrudt – omtrent uanset, hvilken farve regering og hvordan de økonomiske konjunkturer i øvrigt har set ud (Jensen, 2016:13). I dag er der langt flere ansatte i den offentlige serviceproduktion og modtagere af velfærdsydelser end tidligere (Jensen, 2016:13). Når snakken falder på det sociale arbejde og de vilkår, der præger praksis for tusindvis af offentlige medarbejdere, så henledes opmærksomheden ofte på stor arbejdsmængde, højt arbejdstempo, unødigt tidforbrug på registrering og dokumentation

samt en oplevelse af manglende balance mellem krav og ressourcer (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:9). Men hvor kommer det fra? Hvordan er det blevet sådan? Til trods for at specialet tager sig ud som en temperaturmåling findes der brændpunkter med betydning for udviklingen i den offentlige sektor, hvilket kan bidrage til en forståelse for, hvordan og hvorfor den offentlige sektor fremstår som den gør i dag.

Der udvikles med jævne mellemrum nye forestillinger om, hvordan den offentlige sektor kan og skal organiseres, styres og ledes (Torfing, 2013:204). Den offentlige sektor har gennem tiden været præget af forskellige styringsparadigmer, som hver især har haft betydning for de organisatoriske vilkår og derved for de socialfaglige aktører (Torfing, 2013:205). Det kan være vanskeligt at rette opmærksomheden mod den offentlige sektor uden at skænke New Public Management (NPM) en tanke. NPM hviler på antagelsen om, at styringsprincipper og ledelsesformer fra den private sektor overføres til den offentlige sektor med udgangspunkt i rationalet om, at fremme effektivitet gennem indførelsen af konkurrencelignende forhold (Healy, 2016:90). Samtlige regeringer har siden starten af 1980'erne igangsat NPM-inspirerede moderniseringsprogrammer af den offentlige sektor (Jensen, 2016:30). De største ændringer har fundet sted på det administrative plan, hvor en lang række tiltag er iværksat for at sikre en fornuftig budgetstyring, regelforenkling og bedre ledelse (Jensen, 2016:30). Fortalere for NPM argumenterede for, at offentligt monopol medførte en for dyr og for dårlig offentlig serviceproduktion grundet den manglende konkurrenceudsættelse, hvortil den offentlige sektor skulle reduceres ved privatisering og udlicitering af offentlige opgaver (Torfing, 2013:207). NPM bevirkede yderligere nye krav til offentlige ledere, der i højere grad skulle vedkende sig ledelsesteknikker fra den private sektor, hvilket betød en konstant opmærksomhed på ressourceforbruget (input) og medarbejdernes præstationer (output) (Torfing, 2013:207). De centrale myndigheder skulle styre de decentrale institutioner via mål- og rammestyring og samtidig befordre autonomi på det decentrale niveau (Torfing, 2013:207). Ifølge professor Jacob Torfing har NPM medført en række positive egenskaber, eksempelvis synlige og målbare resultater, som politikere og borgere umiddelbart kan forholde sig til (Torfing, 2013:207). Dog fremhæver Torfing dertil, at NPM ligeledes har medført en række utilsigtede, negative konsekvenser såsom *”øget fragmentering og manglende koordination, voksende mistillid, afkobling af politikerne, fortrængning af medarbejdernes motivation og faglighed mv.”* (Torfing, 2013:207). Forskere i socialt arbejde og socialpolitik har i høj grad kritiseret NPM (Healy, 2016:98). Bekymringerne beror på, at selv om disse principper muligvis fungerer i traditionelle, kommercielle kontekster, er de mindre hensigtsmæssige i forbindelse med det sociale

arbejde og den offentlige serviceproduktion (Healy, 2016:98). Udgifter til velfærd opfattes som noget, der tærer på økonomien, snarere end som et offentligt ansvar og en investering (Healy, 2016:98). NPM er gentagende gange blevet anklaget for ikke at være den optimale styringsform i forbindelse med serviceproduktion, men derimod medvirkende til at skabe dårligere vilkår for både de offentligt ansatte og borgerne (Healy, 2016:85). NPM-strategien indeholder en lang række reformer, hvilke, ifølge Peter Krag Jespersen kan anses som en måde at modarbejde de professionelles autonomi og indflydelse på organiseringen af den offentlige sektor (Jespersen, 2008:94). Derved vil organisatoriske- og ledelsesmæssige forandringer udfordre de professionelles autonomi og handlefrihed, hvad enten formålet er at skabe effektiviseringer af organisationen eller direkte ændre på de professionelles etablerede praksis (Jespersen, 2008:95). NPM har medvirket til en højere grad af utilfredshed med den offentlige sektor, da både borgere og socialarbejdere oplever, at tillid er erstattet med kontrol og menneskelige relationer erstattet med upersonlige systemer (Plum, 2015). I 2007 udgav tidligere medarbejdere i Finansministeriet kronikken ”*Tilgiv os – vi vidste ikke, hvad vi gjorde*” (Politikken, 2007). De beskriver i kronikken som overskriften indikerer, at

Mange af de ting, der er blevet indført de sidste 10-15 år for at fremme produktivitet og kvalitet, er nu begyndt at hæmme den offentlige sektors udvikling – nogle steder er der ligefrem tale om direkte destruktiv styring (Politikken, 2007).

NPM medførte, at det administrative arbejde eskalerede (Hansen, 2016:73) og det fremgår dertil af kronikken at ”*ledernes og medarbejdernes personlige ansvar fortaber sig i papirstrømmen – kan det være meningsfuldt, at nogle socialrådgivere kun anvender 18% af deres tid på klienterne, resten på møder og dokumentation?*” (Politikken, 2007). Kronikken fik stor opmærksomhed og de mange frustrationer resulterede i tiltag som medførte øget afstand til NPM.

Den øgede afstand til NPM har medført fremkomsten af New Public Governance (NPG), der vurderer komplekse opgaver som den væsentlige udfordring, hvilke skal imødekommes ved at bringe relevante og implicerede parter sammen i netværk og partnerskaber (Torfing, 2013:208). NPG medfører en udvikling væk fra det formelle hierarki mod en mere kompleks tilstand med nye typer af mekanismer med henblik på at skabe offentlig værdi på nye måder (Torfing, 2013:209). NPG bevæger sig væk fra den ensidige regel-, mål- og resultatstyring og har øget fokus på at imødegå de offentligt ansattes motivation og faglighed (Torfing, 2013:210). NPG er ingen trylledrik, der over natten skaber

mirakler. Når NPG skal fungere side om side med de gamle styringsparadigmer, NPM og bureaukratiet, opstår risikoen for dilemmaer.

Ovenstående kan være medvirkende til et billede af, hvordan og hvorfor den offentlige sektor fremstår som den gør i dag. Til trods for at ovenstående fremsætter at NPM er passé, lader det til at de danske socialarbejdere til stadighed konfronteres med effekterne heraf. COWI fremsætter, hvordan citronen presses i de danske forvaltninger, hvilket suppleres af kampagnen "*Tid til socialt arbejde*", der ligeledes fremhæver problemets alvor

Vi må ikke glemme, at vores faglighed ofte er med til at højne kvaliteten af det, vi leverer, og det kan jo i sagens natur have fatale konsekvenser for de mennesker, vi servicerer, hvis fagligheden drukner (Socialrådgiveren, 2019:25).

COWI konkluderer dertil, at kun halvdelen (48pct.) af socialrådgiverne i høj eller meget høj grad har mulighed for at løse opgaver på et fagligt forsvarligt niveau, hvortil lidt over en tredjedel (33pct.) oplever, at de i høj eller meget høj grad har mulighed for at udføre arbejdet i en tilfredsstillende kvalitet (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:9). Af kampagnen "*Tid til socialt arbejde*" fremgår det dertil

Hvordan er det blevet sådan? Og specielt: Hvordan får vi bragt orden i den faggruppe, som er grundstenen i hele det sociale system. Hvordan kan vi sikre ordentlige arbejdsvilkår for dem, som skal hjælpe andre? (Socialrådgiveren, 2019:15).

Til trods for at de ansatte i Jobcenter Hvidovre beretter om en umiddelbar og afslappet oplevelse af den offentlige sektor, lader det til, at NPM-lignende forhold til stadighed præger den generelle offentlige sektor.

Når der dertil stilles spørgsmål til, om den offentlige forvaltning lever op til sit ry, er det overraskende, at velfærdsdiskussionen og kvalitetsspørgsmålet blot i ringe grad beskæftiger sig med de principper, velfærdsstaten bygger på (Andersen, 1997:6). Her er universalismen et nøglebegreb, hvilket henviser til sikring af lige rettigheder for alle borgere (Andersen, 1997:7). Universalismen refererer til en statsmodel, hvor alle borgere er omfattet af samme regler - retsbaserede, i modsætning til

skønsbaserede (Andersen, 1997:12). Retsbaseret universalisme sikre således, at offentlig velfærd tildeles efter objektive kriterier, frem for at være afhængige af skønsmæssig tildeling (Andersen, 1997:12). Men forholder det sig således i nutidens Danmark?

Det er ikke muligt at fremfinde konkrete data over fejl og omgørelsesprocenter på beskæftigelsesområdet, hvilket ellers have haft relevans for dette speciale – og nok det danske samfund generelt. Disse data fremgår til gengæld på eksempelvis handicapområdet, hvilket ligeledes beskæftigelsesområdet, er et område befolket med socialfaglige aktører. I 2016 indførte Socialministeriet "*Danmarkskortet*" som fremviser sammenligninger af kommunernes tal og data med formålet at skabe overblik over fejl og omgørelsesprocenter i de 98 kommuner (Social- og Ældreministeriet, 2021). Hvert år offentliggør Social- og Ældreministeriet det forudgående års statistik over omgørelsesprocenter for Ankestyrelsens afgørelser i klagesager (Social- og Ældreministeriet, 2021). Når en borger klager over en kommunal afgørelse på socialområdet, er det Ankestyrelsen, der behandler klagen. Omgørelsesprocenten viser andelen af realitetsbehandlede klagesager, som ændres, ophæves eller hjemvises (Social- og ældreministeriet, 2021). "*Danmarkskortet*" viste i 2020 en omgørelsesprocent på børnehandicapområdet på 52pct. samt en omgørelsesprocent på voksenhandicapområdet på 42,4pct. (Social- og ældreministeriet, 2021). Mennesker med handicap oplever rod i rettighederne og at deres livssituation er præget af vilkårlighed (Folketinget, 2021), hvilket kan anskues som den diametrale modsætning af de principper, velfærdsstaten bygger på (Andersen, 1997:7).

Når livet præges af vilkårlighed, en livssituation omsvøbt tilfældigheder og manglende kvalitet, hvor ret kan risikere at blive til uret – mobiliseres mennesker i "*kampen mod kommunen*" (Warming & Falster, 2019:25). Til trods for at "*Danmarkskortet*" ikke viser tal og data på beskæftigelsesområdet, findes der flere indikationer på, at beskæftigelsesområdet ville have gavn af et danmarkskort. Som det fremgår af specialets forord, beskriver 67,9pct. af borgerne tilknyttet jobcenteret, hvordan jobcenteret i høj grad eller i nogen grad belaster deres livskvalitet (Sind, 2019:1) og det er sandsynligvis ikke uden grund, at der de senere år er dannet foreninger, netværk og facebookgrupper, hvor mennesker med kedelige erfaringer med de danske jobcentre udveksler erfaringer og strategier rettet mod kommunen, der repræsenterer det yderste led af beskæftigelsesindsatsen.

I 2016 opstod foreningen ”Jobcenterets Ofre”, der består af en hjemmeside samt en Facebookgruppe. Foreningen har til hensigt at skabe et forum for udveksling af oplevelser og erfaringer for mennesker, der har været i klørene på de danske jobcentre. Det fremgår af Facebookgruppen at

Gruppen er åben for alle - uanset hudfarve, baggrund og religion- også det offentlige kan kigge med. Vi taler kun om vores frustrationer med det offentlige- andre emner foregår ikke i gruppen. De som har lyst må gerne slå deres sygehistorier op i gruppen. Vigtigt at alle grumme historier fra jobcenter, kommer frem i lyset (Jobcenterets Ofre, u.å.)

”Jobcenterets ofte” er en aktiv bevægelse, der består af en facebookgruppe med nuværende 24.500 medlemmer med 10+ opslag pr. dag og det er ikke kedeligt at læse med der. Mange kampe udspringer af forestillinger om social uretfærdighed og delt skæbne, hvor de kæmpende står skulder ved skulder for at styrke individet gennem fællesskabet. Her er de kæmpende forenede af fælles værdier eller interesser og forandrer, hvis deres kamp lykkes (Juil, 2017:63).

Fokus på det psykiske arbejdsmiljø og kvalitet i det sociale arbejde vil formodentlig altid være nødvendigt i den offentlige sektor inden for de socialfaglige aktørers praksisfelter, medmindre arbejdsvilkårene ændres radikalt. Spørgsmålet er derved, hvordan denne diskussion kan systematiseres, så debatten kan blive konstruktiv, fremadrettet og handlingsorienteret.

Kapitel 7

Konklusion

I følgende kapitel vil der, i forlængelse af den hermeneutiske positionering, blive skabt en sammenhæng mellem de forskellige dele i specialet for at opnå en forståelse for helheden og derved besvare specialets problemformulering - *Hvilke oplevelser og erfaringer har de ansatte i Jobcenter Hvidovre med deres psykiske arbejdsmiljø?*

Nærværende speciale har tegnet et billede af, at der i praksis foreligger et generelt ønske om at gøre det lettere for arbejdsgivere og ansatte at orientere sig om gældende regler på området, med henblik på at målrette og systematisk forebygge udfordringer i forbindelse med det psykiske arbejdsmiljø. Arbejdspladserne der tilstræber at fastholde de ansatte og de ansatte der i stigende grad opfatter et velfungerende psykisk arbejdsmiljø som noget helt essentielt. Som beskrevet viser forskning, at socialarbejderes psykiske arbejdsmiljø er væsentligt dårligere end gennemsnittet af danske lønmodtagere. Dette er særligt gældende i de kommunale forvaltninger på børne- og familieområdet samt beskæftigelsesområdet (Dansk Socialrådgiverforening, 2018:8). Danmark og de danske arbejdspladser sætter alle sejl ind i kampen for, at offentligt ansatte ikke bliver syge af at gå på arbejde. På trods af et organisatorisk fokus og tiltag for at sikre det psykiske arbejdsmiljø, viser det sig, at Jobcenter Hvidovre benytter sig af en anden taktik. Det lader til, at de ansatte i Jobcenter Hvidovre har undgået at blive syge af at gå på arbejde, blive udbrændte samt at mistrives gennem længere tid, ved at skabe en praksis præget af *"ikke så meget bullshit"* i et system, man ellers *"hurtigt kan få det rigtig skidt i"*.

På baggrund af specialets analyse kan det konkluderes, at de ansatte i Jobcenter Hvidovre oplever et godt psykisk arbejdsmiljø. I en offentlig sektor der forbindes med omfattende rigiditet, hvor forestillingen om rationalitet og effektivitet med udgangspunkt i regelbundet bureaukrati kvæler de ansattes frihed, foretagsomhed og selvrealisering, oplever de ansatte i Jobcenter Hvidovre frihed, foretagsomhed og selvrealisering. De ansatte beskriver, hvordan autonomi medfører handlefrihed i det daglige arbejde, hvilket medfører muligheden for at skabe en praksis på egne præmisser og derved gøre det muligt at håndtere det krydspres offentligt ansatte ofte befinder sig i. Med muligheden for enten at gå til modværge eller underkaste sig den gældende organisationsstruktur lader det til, at de ansatte i fællesskab har *"valgt"* vejen *"ikke så meget bullshit"*. De formår at skabe en balance i de

givne organisatoriske rammer ved, at ”tage let på formkravene”, hvorved de ikke presser hinanden med højtidlighed. Med en praksis præget af chanceløshed – en ”pest eller kolera”-tendens, rejses kvalitetsspørgsmålet uundgåeligt. Et fokus på arbejdsmiljø og kvalitet i det sociale arbejde vil formentlig altid være nødvendigt i den offentlige sektor inden for de socialfaglige aktørers praksisfelter, medmindre arbejdsvilkårene ændres radikalt. Der ses hertil indikationer på, at beskæftigelsesområdet ville have gavn af et danmarkskort med kommunale sammenligninger af kommunernes tal og data med formålet at skabe overblik over fejl og omgørelsesprocenter.

Det kan ligeledes konkluderes, at til trods for at både COWI og kampagnen ”Tid til socialt arbejde” beretter om at landets socialrådgivere oplever ubalance mellem krav og ressourcer, hvilket ofte afstedkommer et belastet psykisk arbejdsmiljø, så er det ikke en oplevelse, som de ansatte i Jobcenter Hvidovre kender til. Generelt afspejler de ansattes udtalelser en umiddelbar og afslappet oplevelse af en offentlig sektor, hvor der er balance mellem krav og ressourcer, hvilket ifølge de ansatte frigiver ressourcer til andre formål, eksempelvis socialt samvær som vejen frem mod at sikre et godt psykisk arbejdsmiljø.

De ansatte bider ikke på politiske- og lokale tiltag for sikring af det psykiske arbejdsmiljø ”de er lige til at lukke op og skide i” (Informant C). Det, der batter, er en kultur præget af rummelighed og åbenhed med fællesskab i højsædet, hvilket sættes i forbindelse med et godt psykisk arbejdsmiljø i langt højere grad end organisatorisk fokus på samme. De ansatte i Jobcenter Hvidovre lader til at køre deres eget løb. De trodser, hvad rygterne siger om den offentlige sektor, og de formår at skabe en kultur, der understøtter et godt psykisk arbejdsmiljø. Paralleliseringen mellem formkrav og højtidelighed og det faktum, at kebab prioriteres frem for konsulenter, indikerer en praksiskultur præget af hygge frem for faglighed. Om de handler efter bogen eller ej, så fungerer det i hvert fald for de ansatte i Jobcenter Hvidovre.

Kulturen i Jobcenter Hvidovre tenderer mod en homogen og stærk kultur, hvilket ofte medfører stabilitet, forudsigelighed og ligeledes bidrager med en forventningshorisont, der skaber en følelse af sikkerhed og tryghed. Dog fremsætter forskning dertil, hvordan homogene og stærke kulturer ligeledes kan medføre negative og ofte utilsigtede effekter. Bagsiden af medaljen viser sig ved en form for ”take it or leave it”-kultur, hvor de ansatte står ”fælles front”, hvortil muligheden for at de ansatte råber vagt i gevær er større ved nytilkomne, der ikke passer ind i den eksisterende kultur, end

at der eksempelvis tages let på formkrav eller det faktum, at kebab prioriteres frem for faglig udvikling.

Analysen tydeliggør ligeledes en leder, der spiller på samme hold som de ansatte, en allieret på samtlige parametre. Analysen eksemplificerer, hvordan lederen fremtræder som en allieret i forbindelse med skabelsen og opretholdelsen af organisationskulturen, der bliver passet og plejet. Lederen understøtter ”ikke så meget bullshit” ved at udvise tiltro, tillid, ihærdighed og strategiske kompetencer, hvilket gavner de ansatte, og medfører et arbejdsmiljø, der ikke er værd at flygte fra.

Generelt fremtræder en oplevelse hos de ansatte om fællesskab og overensstemmelse mellem værdier, normer og grundlæggende antagelser, hvilket lader til at fremme positive oplevelser og erfaringer med det psykiske arbejdsmiljø. Hvis der slækkes på formkrav, eller der prioriteres kebab frem for faglig udvikling, så sker det i fællesskab. Kanterne er slebet af, og de ansatte fremstår som ensartede, runde vanilje bolde.

Professor Peter Drucker har udtalt ”*Culture eats strategy for breakfast*” (Inayatullah, 2015), hvilket kan siges at være tilfældet i Jobcenter Hvidovre. Til trods for politiske- og organisatoriske tiltag for sikring af det psykiske arbejdsmiljø, lader det til at være kulturen, der sejrer. Der tegner sig et billede af, at Jobcenter Hvidovre ikke efterkommer udtrykket ”*Den socialfaglige værnepligt*” ved en jobfunktion som velfærdsstatens ”lange arm” – der tilsyneladende også kan forbindes med andet end en stilling, der befinder sig øverst på ”*listen*”.

Horisontsammensmeltning

Specialets konklusion skal ses i lyset af det hermeneutiske udgangspunkt. Som beskrevet i specialets afsnit om forforståelse, udspringer dette speciale af opfattelsen af, at socialfaglige aktører, særligt med ansættelse i en forvaltning, er en faggruppe i modvind. Som professor Søren Juul beskriver ”*vores fordomme er reelt produktive for erkendelsen, det er dem der gør os i stand til at forstå os selv og vores omverden*” (Juul, 2018:325). Som tidligere beskrevet, er en fordom, en dom som vi fælder på forhånd, før vi har undersøgt sagen nærmere, hvilket ifølge Juul medfører at

Nogle af vores fordomme vil vise sig bevaringsværdige, mens andre fortjener at gå til grunde. Hvad det drejer sig om, er at eksplicitere dem og undersøge dem nærmere,

afprøve dem, med henblik på at nuancere og justere dem – og om nødvendigt forkaste dem (Juul, 2018:325).

At fordomme betragtes som afsæt for erkendelse, er ikke ensbetydende med, at de uden videre skal godtages, som de er (Juul, 2018:327). Nærværende speciale har i særlig grad medført en ny erkendelse og forståelse og derved en horisontsammensmeltning. Som beskrevet påbegyndte jeg dette speciale med en forforståelse omkring, at socialfaglige aktører, særligt med ansættelse i en forvaltning, var en faggruppe i modvind. Jeg har ved udarbejdelsen af specialet opnået viden omkring de socialfaglige aktører i Jobcenter Hvidovres oplevelser og erfaringer med det psykiske arbejdsmiljø samt organisationsstrukturen samt organisationskulturens betydning for samme. Som det fremgår af specialets konklusion, kan det konstateres, at de ansatte i Jobcenter Hvidovre ikke er en faggruppe, der oplever modvind. At specialet lander i en kommunal forvaltning, der viser yderst positive oplevelser og erfaringer i forbindelse med det psykiske arbejdsmiljø, resulterer i en horisontsammensmeltning, der ligger ud over det forventede.

I nærværende speciale er min forforståelse blevet ekspliciteret og anvendt gennem hele specialet, for nu at blive forkastet. Jeg er i den forbindelse dog opmærksom på, at Jobcenter Hvidovre karakteriseres som en case, der viser ekstraordinært gode resultater. Som tidligere beskrevet foregiver specialet ikke at være repræsentativt for socialfaglige aktører med ansættelse i en dansk forvaltning. Specialet har derimod udelukkende til formål at generere viden om informanternes subjektive oplevelser og erfaringer, og derved illustrere organisatoriske forhold samt organisationskulturens betydning for det psykiske arbejdsmiljø hos de socialfaglige aktører i Jobcenter Hvidovre.

Kapitel 8

Metodiske efterrefleksioner

I følgende kapitel beskrives specialets metodiske efterrefleksioner. Kapitlet omhandler refleksioner i forbindelse med kvalitetskrav i henhold til filosofisk hermeneutisk forskning, og fremgår ved refleksioner omkring validitet- og reliabilitetskrav samt generaliserbarhed. Kapitlet indeholder en beskrivelse med udgangspunkt i Søren Juul og Kirsten Bransholm Pedersens udlægning af *"Samfundsvidenskabens videnskabsteori"* med henblik på, at ontologiske- og epistemologiske grundantagelser medfører forskellige retningslinjer for vidensproduktionen. Hertil inddrages Søren Juuls udlægning af *"Videnskabsteoretiske kontroverser i forskningen i socialt arbejde"* for at kunne beskrive, hvordan den hermeneutiske cirkel afviser, at erkendelsen har et fast (empirisk) fundament, en begyndelse og et slutpunkt. Kapitlet tager endvidere udgangspunkt i Hanne Fredslunds udlægning af *"Kvalitetskrav til filosofisk hermeneutik"* kombineret med Merete Monrad og Søren Peter Olesens udlægning af *"Kvalitet og kritik"* samt et kort input fra Steiner Kvale. Afslutningsvis anvendes Cand.soc i Socialt Arbejde Line Thoft Carlsen i forbindelse med egne refleksioner forbundet med mulige bias i forhold til metodevalg, særligt rekrutteringsmetoden "gatekeeper" samt opmærksomhed i forhold til interview som dataindsamlingsmetode.

Kvalitetsvurdering

I forbindelse med specialets kvalitet er der, ifølge Juul og Pedersen, gentagende gange blevet argumenteret for, at der i den videnskabelige verden ikke findes en facitliste for, hvornår et forskningsresultat er *"godt nok"* (Juul og Pedersen, 2012:426). Diversitet i forbindelse med ontologiske- og epistemologiske grundantagelser medfører forskellige retningslinjer for vidensproduktionen og derved også i forbindelse med kriterier for god forskning (Juul og Pedersen, 2012:426), hvilket suppleres af Kvale:

Begreberne generaliserbarhed, reliabilitet og validitet har efterhånden opnået status som videnskabelig, hellig treenighed i moderne samfundsvidenskab. De synes at tilhøre et abstrakt område i en videnskabelig helligdom, fjernt fra dagligdagens interaktioner, og de tilbedes med respekt af alle sande tilhængere af videnskaben (Kvale, 1997:225).

Citatet illustrerer en tendens til en ureflekteret overføring af kvalitetskrav fra én videnskabelig tradition (den naturvidenskabelige) til en anden (den samfundsvidenskabelige) uden forbehold for relevans (Fredslund, 2005:94).

Begreberne validitet- og reliabilitetskrav samt generaliserbarhed kan anvendes indenfor samtlige videnskabelige traditioner, det er dog afgørende at være opmærksom på hvordan (Fredslund, 2005:94). De positivistiske videnskabskriterier validitet, reliabilitet og generaliserbarhed benyttes derved ikke i deres oprindelige forstand, da jeg ikke vurderer kriterierne som anvendelige i forhold til en vurdering af kvaliteten af et kvalitativt funderet casestudie med et filosofisk hermeneutisk afsæt. Dette skyldes nedbrydelsen af grænsen mellem subjekt og objekt, da fortolkningerne er under indflydelse af den oprindelige forforståelse.

Validitet

Validitet defineres som gyldighed, og henviser til, om specialet har genereret valid viden omkring det problem, som specialet har haft til hensigt at undersøge (Olesen og Monrad, 2018:300). Derved, om der er overensstemmelse mellem specialets problemformulering, den indsamlede empiri samt teorivalg (Olesen og Monrad, 2018:300). Problemformuleringen og de dertilhørende arbejdsspørgsmål har været medvirkende til at muliggøre undersøgelsen af et forholdsvis bredt fænomen som psykisk arbejdsmiljø. Problemformuleringen og arbejdsspørgsmålene har været specialets omdrejningspunkt, og de har bidraget til et konstant fokus på, hvilke oplevelser og erfaringer de ansatte i Jobcenter Hvidovre tilskriver betydning for det psykiske arbejdsmiljø. Dette har ageret rettesnor for udarbejdelsen af interviewguiden og derved generering af relevant data ved at sikre overensstemmelse mellem interviewspørgsmål, specialets fokus og problemformulering. Særligt for et filosofisk hermeneutisk afsæt er to uomgængelige forhold *”At forskeren skal eksplicitere sin forforståelse og dermed synliggøre det subjekt forskeren er”* og *”At forskeren i fremstilling af forskningsprocessen redegør og argumenterer for hvert skridt i forskningsprocessen”* (Fredslund, 2005:95). En eksplicitering af forforståelsen medfører indblik i forudsætningerne for undersøgelsens tilblivelse, fortolkninger og konklusioner (Fredslund, 2005:96). Specialets interviews er, som beskrevet, udført som semistrukturerede, kvalitative forskningsinterviews. De udførte interviews i forbindelse med specialet blev udført tidligt i forløbet, hvor processen var præget af indledende forvirring omkring specialets hovedfokus. Det har derved efterfølgende været en udfordring at kondensere informanternes udsagn i forbindelse med besvarelse af specialets

problemformulering. Det er dog lykkedes, men det er en refleksion værd til fremtidige undersøgelser, da det vil præcisere og sikre høj validitet med et fastlagt hovedfokus forud for dataindsamlingen.

Reliabilitet

Reliabilitet omhandler specialets nøjagtighed, har undersøgelsen været ”*systematisk, grundig og nøjagtig*” (Monrad, 2018:118). Er specialets fund pålidelige, og vil samme fund fremgå, hvis bearbejdning af empirien gentages (Monrad og Olesen, 2018:302). I et hermeneutisk forskningsprojekt forventes det ikke, at resultater nødvendigvis skal kunne gentages, da kontekst og forståelse konstant er i bevægelse (Fredslund, 2005:90). Reliabilitet kommer derfor i højere grad til at handle om pålidelighed, forstået som velargumenterede til- og fravalg. I den filosofiske hermeneutik er det essentielt, at der findes flere sande fortolkninger og spørgsmålet om reliabilitet kan derfor vanskeliggøres, hvis undersøgelsen skulle gentages, da empirien er bearbejdet på baggrund af subjektive fortolkninger samt den oprindelige forforståelse (Fredslund, 2005:92).

Generaliserbarhed

Generaliserbarhed eller overførbarehed handler om, hvorvidt en undersøgelses resultater kan anvendes i andre sammenhænge og kontekster (Olesen og Monrad, 2018:306). Som tidligere beskrevet anvendes casestudie som forskningsdesign, hvilket defineres som kontekstafhængig, og derved medfører, at overførbarehed formindskes (Frederiksen, 2018:100). Specialet foregiver ikke at være repræsentativt for socialfaglige aktører med ansættelse i en dansk forvaltning, men har derimod udelukkende til formål at illustrere oplevelser og erfaringer hos de ansatte i Jobcenter Hvidovre. Specialets konklusion og resultater kan derved udelukkende bidrage med kvalificerede udsagn om hvilke oplevelser og erfaringer, der ses hos de ansatte i Jobcenter Hvidovre, der kan tilskrives betydning for det psykiske arbejdsmiljø. Til trods for at danske jobcentre og de underliggende afdelinger ofte fremstår relativt ensartede, og de almindeligvis har nogle strukturelle, organisatoriske-bureaukratiske og økonomiske fællestræk samt forvalter samme lovgivning, vil der være lokale forhold, strategier og vilkår, der resulterer i en vis diversitet. Derved giver specialet udelukkende anledning til, på baggrund af kvalificerede udsagn, at diskutere fortolkningens omsættelighed til andre kontekster. I relation til en diskussion af fortolkningens omsættelighed kan teori med fordel anvendes til eksempelvis at tydeliggøre karakteristika ved forskellige former for organisationer (Fredslund, 2005:98).

Mulige bias

Som tidligere beskrevet er rekruttering af informanter sket ved rekrutteringsmetoden ”gatekeeper”. Gatekeeperen består i dette tilfælde af lederen i Jobcenter Hvidovre, der har udvalgt de informanter, som jeg har fået mulighed for at interviewe. Denne rekrutteringsmetode kan medføre risiko for, at lederen udvælger informanter, der udlægger en forestilling, som er i overensstemmelse med lederens egne værdiforestillinger. Opgaven består derved i at være opmærksom på og reflektere over, hvorvidt informanterne formidler deres oplevelser og erfaringer med det psykiske arbejdsmiljø mv., eller om de formidler de oplevelser og erfaringer, som de føler, at der forventes (Carlsen, 2018:259). Det er kompliceret at lave en vurdering af informanternes troværdighed, men der fremgår overensstemmelse mellem informanternes udsagn og den sidst udførte trivselsmåling (Center for Beskæftigelse og Borgerservice, 2021). Dog skal det fremhæves, at der ikke ses særlig diversitet blandt de ansattes udtalelser. Dette kan skyldes generelle og gennemgående ligheder i de ansattes oplevelser og erfaringer, men det kan ligeledes skyldes lederens udvælgelse af informanter, der udlægger samme forestilling.

I forlængelse deraf rettes fokus mod mulige bias ved interview som dataindsamlingsmetode. I forbindelse med anvendelse af interview som dataindsamlingsmetode er det afgørende at være opmærksom på mulige bias i relation til specialets fokus på det psykiske arbejdsmiljø. Trivselsmålinger udføres almindeligvis som anonyme spørgeskemaer, da anonyme besvarelser giver mulighed for ærlig kritik uden frygt for personlige konsekvenser (at, u.å.). Særligt i forbindelse med et ømtåleligt emne som psykisk arbejdsmiljø kan informanterne risikere at have en oplevelse af forventninger i henhold til deres udtalelser. Det er således kompliceret at lave en vurdering af informanternes troværdighed, men der fremgår overensstemmelse mellem informanternes udsagn og den sidst udførte trivselsmåling.

Litteraturliste

- Andersen, J., G. (1997). Den universelle velfærdsstat er under pres – men hvad er universalisme?
Institut for Økonomi, Politik og Forvaltning, Aalborg Universitet 1997
- Andersen, M. L. og Brok, P. N. (2021). Empowerment i socialt arbejde. (1. udg.). Samfundslitteratur.
Temaer og tilgange i Socialt Arbejde
- Andersen, H. og Koch, L. (2015). Hermeneutik og fænomenologi. I: Jacobsen, M. H., K. Lippert-Rasmussen & P. Nedergaard (red.): *Videnskabsteori i statskundskab, sociologi og forvaltning*. København: Hans Reitzels Forlag
- Arbejdstilsynet (u.å.). Hvad er en APV? Lokaliseret d. 03.03.22 på:
<https://at.dk/arbejdsmiljoearbejdet/apv-arbejdspladsvurdering/hvad-er-en-apv/>
- Arbejdstilsynet (u.å.). Et godt psykisk arbejdsmiljø. Lokaliseret d. 03.01.22 på:
<https://at.dk/arbejdsmiljoeproblemer/psykisk-arbejdsmiljoe/om-psykisk-arbejdsmiljoe/et-godt-psykisk-arbejdsmiljoe/>
- Beskæftigelsesministeriet (2020). Fremskridt i kampen for bedre psykisk arbejdsmiljø. Lokaliseret d. 03.02.22 på:
<https://bm.dk/nyhederpresse/pressemeddelelser/2020/09/fremskridt-i-kampen-for-bedre-psykisk-arbejdsmiljoe/>
- Carlsen, L. T. (2018). Forskningsetik i praksis. I: Olesen, P. S. & Monrad, M. (red.):
Forskningsmetode i socialt arbejde (s.253-270). Kbh.: Hans Reitzels Forlag, 2018.
- Center for Beskæftigelse og Borgerservice (2021). Trivselsmåling 2021 – Hvidovre Kommune.
Arbejdssted: Center for Beskæftigelse, Jobservice.
- Christiansen, (2018). Objektivt eller subjektivt perspektiv. I: A, Christensen., S, Jørgensen., S. Olesen & T. Rasmussen (red). *Viden og videnskabsteori i socialt arbejde- en introduktion til centrale temaer* (s. 23-45). Kbh.: Hans Reitzels Forlag

Christensen, A. B., Jørgensen, S., Olesen, S. P., & Rasmussen, T. (2015). Introduktion. *Viden og videnskabsteori i socialt arbejde* (1. udg.). Kbh.: Hans Reitzels Forlag, 2015.

Dansk Socialrådgiverforening (2018). Socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø.

Lokaliseret d. 07.01.22 fra: <https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2019/04/2019-03-18-SocialraadgivernesPsykiskeArbejdmiljoe-COWI-rapport-V2.pdf>

Dansk Socialrådgiverforening. (u.å.). *IFSW – International federation of Social Workers*.

Lokaliseret d. 19.02.22 fra: <https://socialraadgiverne.dk/om-dansk-%20socialraadgiverforening/internationalt-samarbejde/ifsw-international-federation-of-social-workers/>

Finansministeriet, u.å. *Udvikling af den offentlige sektor*. Lokaliseret d. 14.04.22 fra

<https://fm.dk/arbejdsomraader/udvikling-af-den-offentlige-sektor/>

Folketinget (2021). Borgerforslag – Handicapområdet skal væk fra kommunerne. Lokaliseret d. 27. april 2022, på: <https://www.borgerforslag.dk/se-og-stoet-forslag/?Id=FT-05276>

Frederiksen, M. (2018) Design. I: Olesen, P. S. & Monrad, M. (red.): *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s.83-100). Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Fredslund, H. (2005). Den filosofiske hermeneutik – fra filosofi til forskningspraksis. I: Nygaard, C. (Red.), *Samfundsvidenskabelige analysemetoder* (s. 73-103). Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur.

Gilje, N. (2017) Hermeneutisk analyse. I: Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (red.): *Kvalitativ analyse, syv traditioner* (s. 125-172) Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

Hansen, S. J. (2016). Professionelle i velfærdsstaten. *Styring af de professionelle i velfærdsstaten*. Kap. 2, (s. 35-63). Hans Reitzels Forlag

- Healy, K. (2016). Introduktion. I: *Socialt arbejde i teori og kontekst* (s. 19-23). København: Akademisk Forlag.
- Høilund, P. og Juul, S. (2015). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde* (2. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Holmgaard, A. P. (2014). Indledning. I: *Velfærd under ombygning – fra service til selvstændighed* (s. 9-41). Forlag: Gyldendal København
- HK (2020). Antallet af ansatte i jobcentrene er steget. Lokaliseret d. 02.02.22 fra:
<https://www.hk.dk/aktuelt/nyheder/2020/02/12/antallet-af-ansatte-i-jobcentrene-er-steget>
- Hvidovre Kommune (u.å). Kommunens organisering. Lokaliseret d. 29.03.22 fra:
<https://www.hvidovre.dk/kommunen/kommunens-organisering/>
- Hvidovre Kommune (2021). Vejledning til 3-1 i Hvidovre Kommune. *Hvordan vi forbereder, gennemfører og følger op på ledelsevaluering, trivselsmåling og APV (3i1)*. Lokaliseret d. 02.04.22 på: <https://admin-a4.blizzload.com/medier/uploads/KommunerPDF/Aktindsigten.pdf>
- Inayatullah, S (2015). Ensuring Culture Does Not Eat Strategy for Breakfast: What Works in Futures Studies. *World Future Review*. 7(4), 351–361.
- Jacobsen, D. I. og Thorsvik, J. (2014). *Hvordan organisationer fungerer – en indføring i organisation og ledelse*. 3. udgave, 1. oplag. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jensen, C. (2016). Professionelle i velfærdsstaten. *Velfærdsstaten og de professionelle*. Kap. 1, S. 13-34. Hans Reitzels Forlag

- Jespersen, P. K. (2008). De professionelle, fagbureaukratiet og omstilling i den offentlige sektor. I: *Sociale organisationer i en omstillingstid*, 3. udgave. København K: Hans Reitzels Forlag.
- Jobcenterets Ofre (u.å.). Pjalteproletariatets frontkæmpere. Lokaliseret d. 29. april 2022 på: <https://www.jobcentretsofre.dk/>
- Juul, S. (2017). Selvets kultur – En kritik af individsamfundets menneskesyn og fornuft. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.
- Juul, S. (2018) Videnskabsteoretiske kontroverser i forskningen i socialt arbejde. I: Olesen, P. S. & Monrad, M. (red.): *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s.319-347). Kbh.: Hans Reitzels Forlag.
- Juul S. & Pedersen K. B. (2012) Videnskabsteoretiske retninger og projektarbejdet. I Juul S. & Pedersen K. B (red) *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - en indføring* (s. 399 - 430) Kbh.: Hans Reitzels Forlag.
- Kamp, A., Hohnen, P., Hvid, H & Scheller, V (2013). New public management - konsekvenser for arbejdsmiljø og produktivitet. Lokaliseret d. 04.04.2022 fra: <https://www.foa.dk/~//media/308D6F310A3443719FC07D2E44E25067.ashx>
- Kristiansen, S. (2017). Fortolkning, forforståelse og den hermeneutiske cirkel. I: Järvinen M. & Mik-Meyer N (red). *Kvalitativ analyse - syv traditioner* (s. 153-172) Kbh.: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S. (1997). *Interview – En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København K: Hans Reitzels Forlags
- Kvale, S. (2008). Interview. 1. udgave, 15. oplag. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S., & Brinkmann, S (2015). *Interview: Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.

- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.
- Lysgaard, S. (1961). *Arbejderkollektivet. En studie i de underordnedes sosiologi*. Universitetsforlaget. Oslo. 1985.
- Mintzberg, H. (1983). *Structures in Fives - Designing effective organizations*. New Jersey: Prentice-Hall
- Moesby-Jensen C. K. & Moesby-Jensen T (2019). Vilkår og praksis i det socialfaglige myndighedsarbejde omkring børn med autismspektrumforstyrrelser eller ADHD. I: Moesby-Jensen C. K. (red). *Diagnoser i myndighedsarbejde* (s. 137-176). Frederiksberg: Samfundslitteratur
- Monrad, M. (2018) Tilvirkning af data. I: Olesen, P. S. & Monrad, M. (red.): *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s.114-117). Kbh.: Hans Reitzels Forlag.
- Monrad, M. og Olesen, S. P. (2018). Kvalitet og kritik. I: Olesen, P. S. & Monrad, M. (red.): *Forskningsmetode i socialt arbejde*. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.
- Netdoktor (2010). Psykisk arbejdsmiljø. Lokaliseret d. 28.04.22 fra:
<https://netdoktor.dk/arbejdsmiljo/malerpsykisk.htm>
- NFA (u.å.). Psykosocialt arbejdsmiljø. Lokaliseret d. 14.02.22 fra:
<https://nfa.dk/da/Forskning/Strategiske-forskningsomraader/Psykosocialt-arbejdsmiljo>
- NFA (u.å.). Arbejdsmiljø og Helbred i Danmark, AH. Lokaliseret d. 07.03.22 fra:
<https://nfa.dk/da/Vaerktoejer/Sporgeskemaer/Arbejdsmiljo-og-Helbred-i-Danmark-AH>

- NFA (u.å). Sådan skaber man en rummelig og åben kultur om psykisk mistrivsel på arbejdspladsen. Lokaliseret d. 01.03.22 fra: <https://nfa.dk/da/Vaerktoejer/Andre-vaerktoejer/Job-og-Sind/Tema-A-Rummelighed-og-aabenhed-om-psykisk-trivsel>
- Nielsen, K. (2011) Arbejdsmiljø og arbejdsliv i et socialt ressource perspektiv. I K. Nielsen (red.), *Social integration i arbejdsmiljø*. Aalborg Universitetsforlag. LEO-serien Nr.4
- Olesen, S. P. (2018) Analysestrategi. I: Olesen S. P & Monrad M. (red) *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 145-169). Kbh.: Hans Reitzels Forlag.
- Olesen, S. P. og Monrad, M. (2018). Indledning. I: Olesen, P. S. & Monrad, M. (red.): *Forskningsmetode i socialt arbejde*. Kbh.: Hans Reitzels Forlag
- Olesen, S. P. og Carlsen, L. T. (2018). Analyse af tekst. I: Olesen, P. S. & Monrad, M. (red.): *Forskningsmetode i socialt arbejde*. Kbh.: Hans Reitzels Forlag
- Pedersen, L. M. (2011). Arbejdsmiljø og arbejdsliv i et socialt ressource perspektiv. I K. Nielsen (red.), *Arbejdsmiljøseminarer som en metode til at skabe motivation, ansvar og ejerskab til sikkerhedsarbejdet*. Aalborg Universitetsforlag. LEO-serien Nr. 40
- Ravn, I. (2021). Selvbestemmelsesteorien – Motivation, Psykologiske Behov og Sociale Kontekster. Kbh.: Hans Reitzels Forlag.
- Ravn, I (2008). Mening i arbejdslivet - definition og konceptualisering. *Tidsskrift for arbejdsliv* 19 (4), 59-75
- Retsinformation (2017). Arbejdsmiljøloven. Lokaliseret d. 9.03.22 fra: <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2017/1084>
- Schultz, M. (2014) Organisationskultur. I: Vikkelsø S. & Kjær P (red). *Klassisk og moderne organisationsteori* (s. 209-233). Kbh.: Hans Reitzels Forlag.
- Schein, E. H (1994). Organisationskultur og ledelse, 2. udgave; Forlaget Valmuen; København

Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco, CA: Jossey Bass.

Sind (2019). Ny undersøgelse: Jobcentre gør sygemeldte mere syge. Lokaliseret d. 30.01.22 fra:
<https://sind.dk/nyheder/ny-undersogelse-jobcentre-goer-sygemeldte-mere-syge>

Skytte, M (2013). Socialt arbejde I: Guldager, J & Skytte, M. (Red.), *Socialt arbejde: teorier og perspektiver* (s. 10-45). Kbh.: Akademisk forlag

Socialrådgiveren (2019). Tid til socialt arbejde. Lokaliseret d. 12.04.22 fra
<https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2019/11/2019-11-Socialraadgiveren.pdf>

Social- og ældreministeriet (2021). ”Danmarkskort med kommunale sammenligninger”. Lokaliseret d. 6. april 2022 på: <https://sm.dk/danmarkskort>

Sociale processer i arbejdsmiljøet på en afdeling på et større dansk sygehus. I K.
Nielsen (red.), *Arbejdsmiljø og arbejdsliv i et socialt ressource perspektiv*. Aalborg Universitetsforlag. LEO-serien Nr. 40

STAR (2020). Ansvar for beskæftigelsesindsatsen. Lokaliseret d. 30.02.22 fra:
<https://star.dk/om-styrelsen/ansvar-for-beskaeftigelsesindsatsen/>

Warming, H & Falster, E (2019). Hvis de ville høre os skringe – En artikelsamling. KBH.: Roskilde